

## ASURANSI SYARIAH PERJALANAN UMRAH

### TATA CARA KLAIM

Apabila terjadi Klaim maka Peserta atau Pemegang Polis diwajibkan:

1. Memberitahukan kejadian klaim kepada PT. Asuransi Sonwelis Takaful dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak kejadian.
2. Melaporkan kepada pihak yang berwenang mengenai peristiwa kerugian.
3. Melakukan tindakan pencegahan dan pengamanan untuk menghindari kerugian yang lebih lanjut.
4. Bekerja sama dengan PT. Asuransi Sonwelis Takaful atau pihak yang ditunjuk dalam penanganan klaim, termasuk didalamnya menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk proses penyelesaian klaim. Dokumen-dokumen Klaim harus sudah diterima dalam waktu 60 (enam puluh) hari kalender sejak kejadian.

### DOKUMEN KLAIM

#### Dokumen Pokok

1. Formulir Klaim;
2. Boarding pass negara asal dan negara tujuan (jika perjalanan sudah dimulai);
3. Fotokopi paspor (halaman yang berisi data diri dan foto serta halaman yang berisi stempel setiap keberangkatan dan kedatangan dari imigrasi negara asal dan negara tujuan).

#### Dokumen Tambahan sesuai Jenis Klaim

#### SEMUA PAKET ASURANSI : SILVER, GOLD I, GOLD II, PLATINUM

1. Perawatan Medis
  - a. Asli *medical record* beserta perkembangannya dari dokter yang merawat;
  - b. Asli rincian tagihan biaya pengobatan;
  - c. Asli kuitansi pembayaran tagihan;
  - d. Surat keterangan kepolisian (untuk kecelakaan).
2. Meninggal Dunia atau Cacat Tetap karena Kecelakaan
  - a. Asli surat keterangan kePolisian;
  - b. Surat keterangan medis dari dokter atau rumah sakit.
3. Meninggal Dunia karena sakit atau sebab lainnya (bukan kecelakaan)
  - a. Asli/fotokopi surat kematian Peserta.
4. Gagal Berangkat
  - a. Dokumen yang menerangkan penyebab pembatalan perjalanan (tergantung alasan pembatalan perjalanan);
  - b. Sakit/vaksin: asli *medical record*/surat keterangan dari dokter;
  - c. Kematian: asli/fotokopi legalisir surat kematian Peserta atau anggota keluarga;
  - d. Pengadilan: surat panggilan sebagai saksi atau juri, surat keterangan karantina;
  - e. Kerusakan tempat tinggal karena kebakaran/angin puyuh/ banjir: surat keterangan Polisi/ pihak yang berwenang atas kerusakan tempat tinggal;
  - f. Maskapai penerbangan, otoritas bandara atau otoritas lainnya: surat keterangan pembatalan perjalanan dan keterangan mengenai jumlah pengembalian dana yang telah dibayarkan;
  - g. Asli bukti pembayaran ke biro perjalanan atau maskapai penerbangan untuk perjalanan;
  - h. Asli bukti pembayaran tiket pesawat;
  - i. Fotokopi dari kondisi umum yang dikeluarkan oleh agen perjalanan;
  - j. Bukti hubungan antara Peserta dan anggota keluarga dekat atau Kartu Keluarga jika yang mengalami sakit atau kematian adalah anggota keluarga.
5. Kerusakan dan Kehilangan Bagasi
  - a. Asli surat keterangan dari maskapai penerbangan;
  - b. Berita acara kronologis kejadian kehilangan/ kerusakan;
  - c. Daftar isi bagasi yang hilang/rusak dan estimasi harga barang setelah dikurangi depresiasi;
  - d. Asli kuitansi pembelian & kartu garansi (jika ada) untuk barang yang diajukan klaim ;
  - e. Foto barang yang rusak, kuitansi dan penawaran asli untuk proses reparasi, jika klaim kerusakan;
  - f. Asli sertifikat penyelesaian pembayaran kompensasi dari maskapai.

6. Pemulangan Medis Darurat
  - a. Surat keterangan medis dari dokter atau rumah sakit;
  - b. Asli surat keterangan KePolisian (jika terjadi kecelakaan);
  - c. Asli tagihan atau bukti pembayaran biaya transportasi yang dibutuhkan untuk melakukan pemulangan medis darurat.
7. Pemulangan Jenazah
  - a. Surat keterangan medis dari dokter atau rumah sakit
  - b. Asli surat keterangan kePolisian (jika terjadi kecelakaan);
  - c. Asli Tagihan atau bukti pembayaran biaya transportasi yang dibutuhkan untuk melakukan pemulangan jenazah.

**Khusus Paket Asuransi GOLD I & PLATINUM**

8. Keterlambatan Perjalanan
  - a. Asli surat keterangan yang menerangkan keterlambatan perjalanan oleh petugas pengangkutan atau agen pengelola pengangkutan. (tergantung alasan keterlambatan perjalanan).
9. kehilangan dokumen perjalanan
  - a. Asli laporan kehilangan dari polisi setempat.
10. Kehilangan Air Zam-Zam
  - a. Asli surat keterangan dari maskapai penerbangan
  - b. Asli surat keterangan dari penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU)
  - c. Berita acara kronologis kejadian kehilangan/ kerusakan
  - d. Asli sertifikat penyelesaian pembayaran kompensasi dari maskapai

**KOMUNIKASI :**

Peserta atau Pemegang Polis dapat menghubungi PT. Asuransi Sonwelis Takaful sehubungan dengan klaim dan Informasi seputar Perlindungan Asuransi Syariah Perjalanan Umrah ini dengan alamat :

- Kantor Pusat : Jalan Kali Besar Timur No. 28 D-E Jakarta Barat 11110, Telp. (021) 6907033-6926461 (Huntig)
- Cabang Bandung : Ruko ITC Kosambi Baru Blok F9, Bandung 40112, Telp. (022) 4201221-4214231
- Cabang Surabaya : Jl. Kedung Doro No. 66/X, Surabaya 60261, Telp. (031) 5322392-5311624-5465661-5468703

**atau**

Email : sonwelis@sonwelis.co.id  
claim@sonwelis.co.id (khusus klaim)