



**CAR**  
Life Insurance

# Buku Panduan Nasabah



# Daftar Isi

SALAM HANGAT DARI PT AJ CENTRAL ASIA RAYA	3
PETUNJUK LAYANAN NASABAH	4
KANTOR LAYANAN NASABAH	5
JENIS LAYANAN	8
i-CARe	9
PETUNJUK PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN	18
PROSEDUR PENGAJUAN PERUBAHAN POLIS	19
PROSEDUR TRANSAKSI (MANFAAT) POLIS	20
PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM RESIKO	22
PENINGKINAN DATA NASABAH	25
RUMAH SAKIT PROVIDER INDIVIDU	26
PENUTUP	27

# SALAM HANGAT DARI PT AJ CENTRAL ASIA RAYA



Nasabah yang terhormat,

Terima kasih atas kepercayaan Anda kepada PT AJ Central Asia Raya untuk selalu melayani dan melindungi masa depan keuangan keluarga melalui Polis asuransi yang Anda miliki. Kepercayaan Anda menjadi pondasi keberhasilan dan sumber inspirasi kami untuk selalu memberikan layanan terbaik

Kami terus memperkuat komitmen dalam melaksanakan tanggung jawab melayani dan melindungi Anda, melalui layanan berkualitas dengan mempermudah akses informasi kepada Nasabah.

Dengan buku panduan ini, diharapkan dapat membantu Anda dalam mendapatkan informasi – informasi dan panduan terkait dengan Polis Anda.

Sekali lagi kami ucapkan terima kasih atas kepercayaan dan dukungan Anda kepada PT AJ Central Asia Raya. Kami bangga melayani dan melindungi Anda.

Salam hangat,

Layanan Nasabah PT AJ Central Asia Raya

# PETUNJUK LAYANAN NASABAH

Anda dapat menyampaikan pertanyaan terkait Polis Anda, dengan menghubungi Layanan Nasabah CAR (L@NCAR) pada jalur layanan berikut ini :

## TATAP MUKA



**Kantor Layanan Nasabah  
CAR Life Insurance**  
Senin s.d. Jumat  
08.00 s.d. 15.00 WIB

## CALL CENTER



**Telepon L@NCAR  
021- 56961929**  
Senin s.d. Jumat  
08.00 s.d. 16.00 WIB

## EMAIL



**Email L@NCAR  
lancar@car.co.id**

## SMS



**SMS L@NCAR  
08559991000**

## APLIKASI i-CARE



**Untuk Nasabah  
CAR Life Insurance**

## APLIKASI MOBISS



**Untuk Nasabah  
3i-Networks**

Perusahaan tidak mengenakan biaya apapun kepada Pemegang Polis atas pemberian Layanan

# ALAMAT KANTOR L@NCAR



## L@NCAR Jakarta

### WISMA CAR Life

Jl. Gelong Baru Utara No. 5-8, Jakarta Barat, Jakarta 11440  
Telepon : 021 – 56961929, Email : Lancar@car.co.id,  
SMS : 08559991000

## Kantor Layanan di Luar Kantor Pusat

### JABODETABEK

#### BOGOR

Jl. Siliwangi No. 72C  
Kel. Lawang Gintung, Kec. Bogor Selatan  
Kota Bogor, 16134  
Telepon : (0251) 7568223  
Email : Lancar.bogor@car.co.id

#### TANGERANG

Ruko Bolsena Blok C 29-30 (Gading Serpong), Ds. Curugsangereng, Kec. Kelapa Dua Kab. Tangerang, Banten, 15810  
Telepon : (021) 29670005  
Email : Lancar.tangerang@car.co.id

### JAWA BARAT

#### BANDUNG

Jl. Buah Batu No. 60 Kel. Burangrang Kec. Lengkong Bandung, 40262  
Telepon : (022) 7309674 – 77  
Email : Lancar.bandung@car.co.id

#### TASIKMALAYA

Tasik Indah Plaza No. 8 Jl. HZ. Mustofa No. 345 Kel. Kahuripan, Kec. Tawang Tasikmalaya, 46115  
Telepon : (0265) 340254, 345012, & 340264  
Email : Lancar.tasikmalaya@car.co.id

#### CIREBON

Jl. Pemuda No. 65 Karang Jalak  
Kel. Sunyaragi, Kec. Kesambi Kota Cirebon, 45132  
Telepon : (0231) 235235 & 235239  
Email : Lancar.cirebon@car.co.id

### JAWA TENGAH

#### SOLO

Jl. Dr. Muwardi No. 17-A Kel. Purwosari, Kec. Laweyan Solo, 57141  
Telepon : (0271) 727239 & 719562  
Email : Lancar.solo@car.co.id

#### YOGYAKARTA

Jl. Prof. DR. Ir. Yohannes No. 54, Sagan Kel. Caturtunggal, Kec. Depok, Kab. Sleman Yogyakarta, 55284  
Telepon : (0274) 562210  
Email : Lancar.yogyakarta@car.co.id

## JAWA TENGAH

### SEMARANG

Pertokoan Karang Turi Blok M  
Jl. MT Haryono No. 760-762 Kel. Karangturi, Kec.  
Semarang Timur, Semarang, 50124  
Telepon : (024) 8317310  
Email : Lancar.semarang@car.co.id

### KUDUS

Ruko Panjunan Blok A/14 JL. A. Yani No. 5  
Kel. Panjunan, Kec. Kota Kudus  
Kab. Kudus, 59343  
Telepon : (0291) 439552  
Email : Lancar.kudus@car.co.id

### PURWOKERTO

Jl. RA Wiryaatmaja No. 21-A  
Kel. Kedungwuluh, Kec. Purwokerto Barat Kab. Banyumas, 53131  
Telepon : (0281) 641298  
Email : Lancar.purwokerto@car.co.id

## JAWA TIMUR

### SURABAYA

Jl. Diponegoro No. 166 Kel. Dr. Soetomo, Kec.  
Tegalsari, Kota Surabaya, 60264  
Telepon : (031) 5618854  
Email : Lancar.surabaya@car.co.id

### KEDIRI

Jl. Brawijaya Blok B-17 No. 40  
Kel. Pocanan, Kec. Kota, Kota Kediri, 64129  
Telepon : (0354) 686072 & 685430  
Email : Lancar.kediri@car.co.id

### MADIUN

Ruko Pemkot, Jl. Diponegoro No. 56 F Kel.  
Oro-Oro Ombo, Kec. Kartoharjo, Kota  
Madiun, 63119  
Telepon : (0351) 494445  
Email : Lancar.madiun@car.co.id

### JEMBER

Mutiara Shopping Center  
Jl. Diponegoro No. 17 Kel. Kepatihan  
Kec. Kaliwates, Kab. Jember, 68137  
Telepon : (0331) 483374 / 487775  
Email : Lancar.jember@car.co.id

### PROBOLINGGO

Jl. Raya Panglima Sudirman 465, Ruko No. 05 Kel. Wiroborang  
Kec. Mayangan, Kota Probolinggo, 67216  
Telepon : (0335) 430877  
Email : Lancar.probolinggo@car.co.id

## BALI NUSA TENGGARA

### DENPASAR

Jl. PB Sudirman No. 10  
Kel. Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Barat  
Denpasar, 80225  
Telepon : (0361) - 234467 / 248728 / 235197  
Email : Lancar.denpasar@car.co.id

### KUPANG

Jl. R.W. Monginsidi Blok A No. 36  
Kel. Fatululi, Kec. Oebobo  
Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur, 85111  
Telepon : (0380) 8445757  
Email : Lancar.kupang@car.co.id

### MATARAM

Jl. Panca Usaha No. 25B Kel. Cilinaya Kec.  
Cakranegara Kota Mataram  
Nusa Tenggara Barat, 83239  
Telepon : (0370) 622650 / 640661  
Email : Lancar.mataram@car.co.id

### SUMBAWA

Jl. Mangga No.99 RT.001 RW.004  
Kel. Uma Sima, Kec. Sumbawa, Kab.  
Sumbawa, Nusa Tenggara Barat 84317  
Telepon : (0371) 2629242  
Email : Lancar.sumbawa@car.co.id

## SUMATERA

### MEDAN

Ruko Sentosa Land No. 9C Lingkungan X  
Jl. T. Amir Hamzah Kel. Sei Agul  
Kec. Medan Barat, Kota Medan, 20235  
Telepon : (061) 6644434  
Email : Lancar.Medan@car.co.id

### PADANG

Jl. Arif Rahman Hakim No. 61A  
Kel. Ranah Parak Rumbio  
Kec. Padang Selatan, Kota Padang, 25133  
Telepon : (0751) 34975  
Email : Lancar.padang@car.co.id

### BATAM

Komp. Rukan Nusa Bali Blok M2  
Kel. Baloi Indah, Kec. Lubuk Baja  
Kota Batam, Kepulauan Riau, 29444  
Telepon : (0778) 455050 / 428411  
Email : Lancar.batam@car.co.id

### PONTIANAK

Jl. Nusa Indah III No. 105  
Kel. Darat Sekip, Kec. Pontianak Kota  
Kota Pontianak, Kalimantan Barat, 78117  
Telepon : (0561) 743102  
Email : Lancar.pontianak@car.co.id

### BANJARMASIN

Jl. Pangeran Antasari 147 B  
Kel. Sungai Baru, Kec. Banjarmasin Tengah  
Kota Banjarmasin, 70117 (Gedung ACA)  
Telepon : (0511) 3272825 / 3265822  
Email : Lancar.banjarmasin@car.co.id

### MAKASSAR

Komp. Latanete Blok B No. 5, Jl. S. Saddang  
Kel. Pisang Selatan, Kec. Ujung Pandang  
Kota Makassar, 90114  
Telepon : (0411) 3623692  
Email : Lancar.makassar@car.co.id

### PEKANBARU

Komp. Royal Platinum Blok 89 Q  
Jl. SM. Amin (Arengka II) Kel. Tobek Godang  
Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, 28297  
Telepon : (0761) 8416399  
Email : Lancar.pekanbaru@car.co.id

### LAMPUNG

Jl. Ikan Hiu No. 80 Kel. Pesawahan  
Kec. Telukbetung Selatan  
Kota Bandar Lampung, 35223  
Telepon : (0721) 482239  
Email : lancar.lampung@car.co.id

### PALEMBANG

Jl. Sumpah Pemuda K-4A  
Kel. Lorok Pakjo, Kec. Ilir Barat I  
Kota Palembang, 30137  
Telepon : (0711) 5738805  
Email : Lancar.palembang@car.co.id

## KALIMANTAN

### BALIKPAPAN

Komp. Ruko Royal Wika Blok RA No. 06  
Jl. MT Haryono, Kel. Gunung Samarinda Baru,  
Kec. Balikpapan Utara Kota Balikpapan, 76125  
Telepon : (0542) 876729  
Email : Lancar.balikpapan@car.co.id

### SAMARINDA

Jl. AW Syahrani No.36 C  
Kel. Air Hitam, Kec. Samarinda Ulu  
Kota Samarinda, 75124  
Telepon : (0541) 766786  
Email : Lancar.samarinda@car.co.id

## SULAWESI

### TERNATE

Lingk. Mangga Dua Tengah RT.013 RW.006  
Kel. Mangga Dua Utara, Kec. Kota Ternate  
Selatan, Kota Ternate 97713  
Telepon : (0921) 3125011  
Email : Lancar.ternate@car.co.id

## AMBON

### AMBON

Jl. Cendrawasih No. 20 B  
Kel. Rijali, Kec. Sirimau, Ambon, Maluku, 97123  
Telepon : (0911) 310865  
Email : Lancar.ambon@car.co.id

# JENIS LAYANAN

L@NCAR  
bisa melayani  
apa saja?

Informasi dan  
Pembayaran Premi 07

Surrender  
(Putus Kontrak) 08

Maturity  
(Habis Kontrak) 09

Switching  
(Unit Link) 10

Top Up Premi  
Unit Link 11

Withdrawal  
dan lainnya 12

01 Informasi Polis

02 Perubahan Polis

03 Pemulihan Polis

04 Pinjaman Polis

05 Duplikat Polis

06 Pengajuan Klaim



Informasi terkait prosedur, formulir, syarat, dan ketentuan masing – masing transaksi tersebut dapat dilihat di [www.car.co.id](http://www.car.co.id) atau melalui Layanan Nasabah kami.

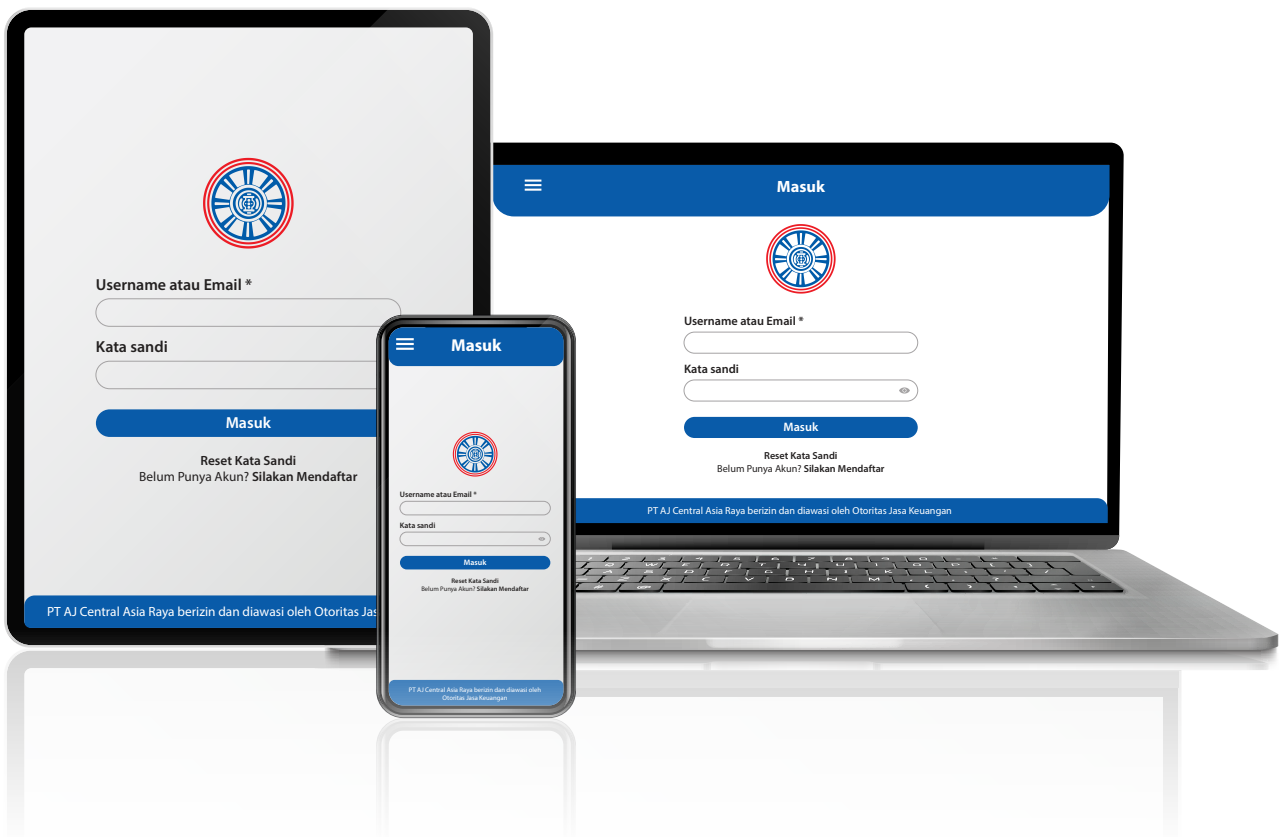


# APLIKASI i-CAR<sub>e</sub>

Aplikasi i-CAR<sub>e</sub> adalah Aplikasi Mobile berbasis Android yang dapat diakses oleh Nasabah Individu melalui *smartphone* maupun aplikasi web browser, untuk mendapatkan Informasi Polis, melakukan transaksi tertentu, dan pembayaran premi tertentu, serta berinteraksi dengan Layanan Nasabah CAR (L@NCAR) untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, dan saran.

Aplikasi Mobile Android  
[bit.ly/iCAREApps](https://bit.ly/iCAREApps)

Web Browser  
[icare.car.co.id](https://icare.car.co.id)



Atau scan QR Code di bawah ini



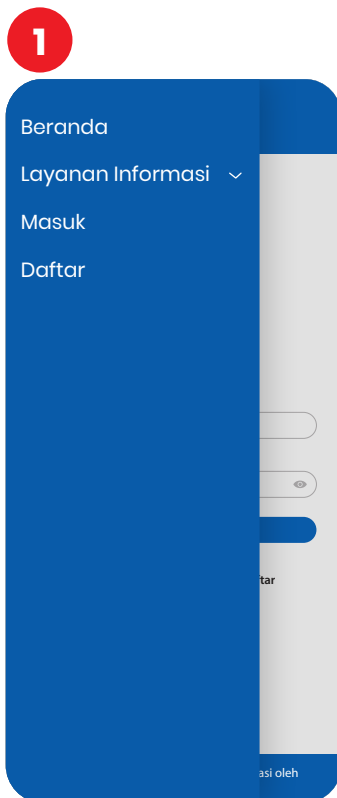
Web Browser



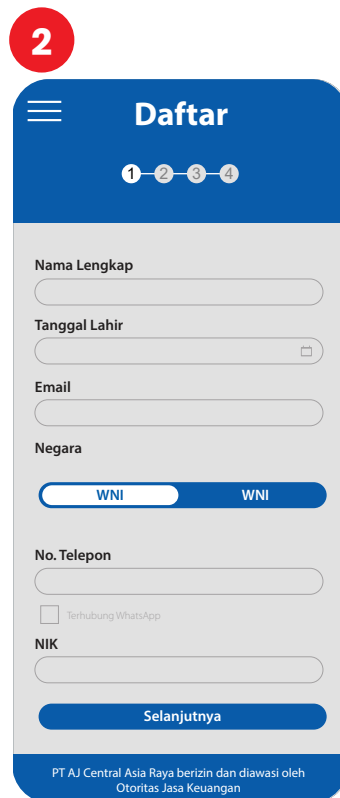
Aplikasi Mobile

# CARA REGISTRASI i-CARe

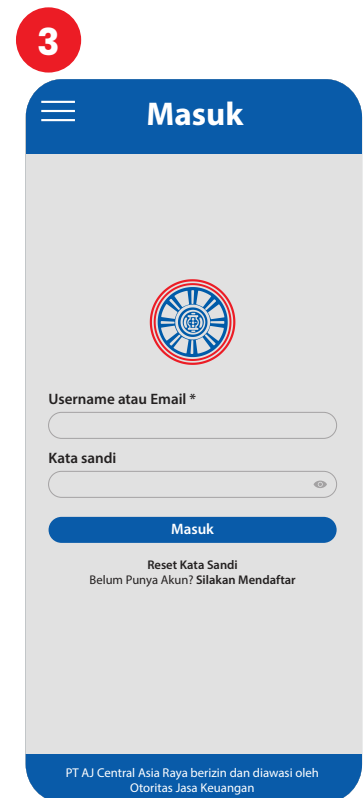
Setelah Anda mengunduh aplikasi i-CARe, berikutnya Anda dapat melakukan registrasi dengan petunjuk di bawah ini :



Unduh Aplikasi i-CARE dan lanjutkan proses registrasi dengan memilih tombol daftar



Masukkan data – data yang diminta sesuai dengan data terbaru dan data di Polis Anda, kemudian aktivasi



Setelah berhasil terdaftar, selanjutnya login dan Anda dapat mengakses menu – menu yang tersedia di i-CARE

# FITUR i-CAR<sub>e</sub>



## POLIS

Melalui fitur ini nasabah dapat melihat informasi berikut ini:

- 1 Data Polis**, berisi informasi status polis, informasi pribadi, bertanggung, penerima manfaat, dan kantor cabang.
- 2 Produk**, berisi informasi nama produk, periode, dan manfaat produk.
- 3 Premi**, berisi informasi seperti riwayat pembayaran, tanggal jatuh tempo, dll.
- 4 Transaksi**, berisi informasi riwayat pengajuan perubahan polis.



## LAYANAN NASABAH

Melalui fitur ini nasabah dapat melakukan aktivitas pelayanan berikut ini:

- 1 Pengkinian Data**
- 2 Menyampaikan Pertanyaan**
- 3 Menyampaikan Keluhan**
- 4 Memberikan Saran**
- 5 Membuat Janji Layanan Tatap Muka Virtual**

# FITUR i-CAR<sub>e</sub>

## E-FORM

Untuk mengajukan transaksi secara online, seperti penambahan dana investasi (top-up)

## BERITA TERBARU

Berisikan informasi berita dan kegiatan terkini seputar CAR Life Insurance

## INFORMASI PRODUK

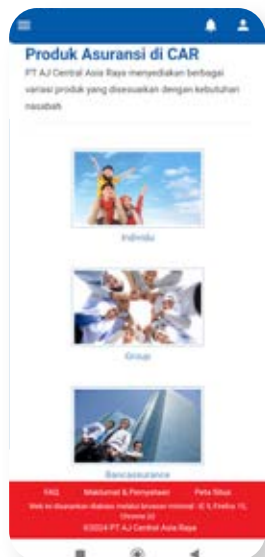
Berisikan informasi mengenai produk asuransi jiwa CAR Life Insurance

## INSTRUKSI PEMBAYARAN

Berisikan informasi mengenai metode pembayaran premi

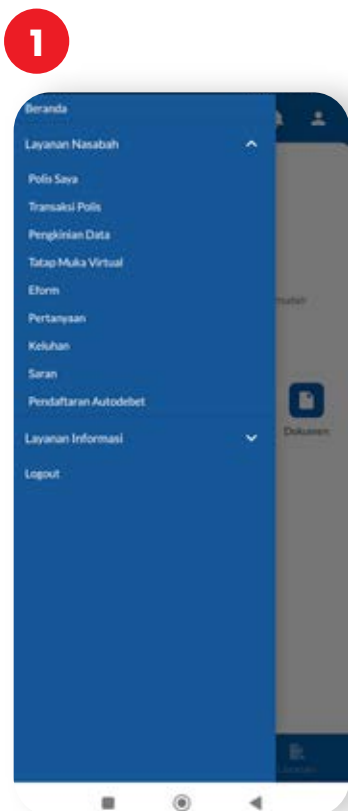
## DOKUMEN

Berisikan formulir klaim dan transaksi polis yang dapat diunduh nasabah.



# CETAK LAPORAN TRANSAKSI DAN INVESTASI MELALUI i-CARe

Laporan Transaksi dan Investasi dapat diunduh pada aplikasi i-CARe, yaitu di “Halaman Polis saya” berikut kami kami informasikan Langkah-langkahnya :



Masuk ke halaman **Polis Saya**

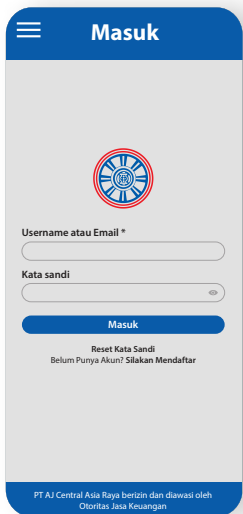


Kemudian pilih menu **Transaksi**



pilih jenis Laporan Transaksi yang ingin dicetak: **Laporan Transaksi Semua** (dari awal bergabung sampai dengan laporan terbaru), **Laporan Tahunan**, dan **Laporan 3 bulan terakhir**. Kemudian Klik tombol cetak

# PENDAFTARAN AUTODEBET PREMI LANJUTAN MELALUI i-CARe



1. Login ke Aplikasi i-CARe
2. Masukkan Username/Email/ Nomor Handphone
3. Pilih menu garis tiga (☰) di pojok kiri atas aplikasi
4. Klik pada menu **Layanan Nasabah** kemudian pilih menu Pendaftaran Autodebet



5. Pilih **Nomor Polis** yang akan didaftarkan Autodebet, lalu klik **Daftar**
6. Pilih jenis e-Autodebet, "**Autodebet Bank BCA**"
7. Jika sudah memahami dan setuju, klik kotak persetujuan untuk memberikan tanda centang
8. Kemudian klik tombol "**Pendaftaran e-Autodebet**"



9. Masukkan Nomor Rekening BCA yang akan didaftarkan. Nomor *handphone* untuk konfirmasi akan terisi otomatis sesuai dengan yang terdaftar pada rekening
10. Kemudian klik **Lanjut**

*Setelah itu akan muncul pop up berisi informasi untuk melanjutkan pendaftaran di BCA mobile beserta batas waktu aktivasinya*

11. Klik **OK** pada halaman pop up tersebut.
12. Lalu akan muncul informasi jika registrasi telah berhasil. Kemudian tutup halaman *browser* tersebut

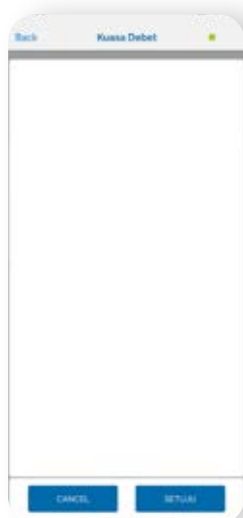
# PENDAFTARAN AUTODEBET PREMI LANJUTAN MELALUI i-CARe



13. Masuk ke BCA Mobile Anda
14. Pilih menu **m-Admin**
15. Pilih menu **Atur Kuasa Debet**

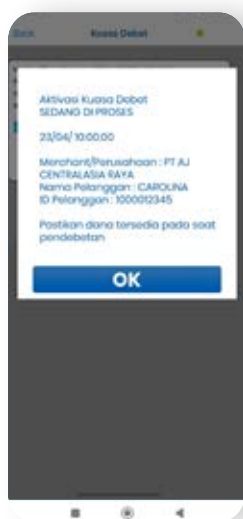
*Selanjutnya Akan tampil halaman aktivasi kuasa debet yang tertunda (pending) dengan format "PT AJ Central Asia Raya - Nama Pemegang Polis"*

16. Kemudian klik **tanda panah (>)** untuk melanjutkan aktivasi



Akan tampil informasi nama Perusahaan, Rekening Sumber dana, ID Pelanggan, dan Nama Pelanggan (Pemegang Polis)

17. Periksa kembali sebelum melanjutkan
18. Klik centang pada kotak pernyataan telah membaca, memahami, dan menyetujui
19. Klik **Setuju** pada halaman konfirmasi
20. Selanjutnya pilih **Aktivasi**



21. Masukkan **PIN m-BCA** Anda
22. Setelah itu akan muncul konfirmasi aktivasi kuasa debet berhasil kemudian klik **OK**
23. Aktivasi Autodebet rekening BCA berhasil

# PENAMBAHAN DANA (TOP-UP) MELALUI i-CARE

Cukup mudah, Anda dapat melakukan penambahan saldo investasi Polis Unit link (Top Up) tanpa perlu mengisi formulir fisik lagi cukup melalui aplikasi i-CARE dengan langkah – langkah di bawah ini.

**1** Login ke i-CARE dan klik e-Form

**2** Klik + **Buat Baru** untuk pengajuan top up

**3** Pilih Nomor Polis yang diproses top up

**4** Pilih Tipe Transaksi yaitu **Penambahan Dana Investasi (TOP-UP)**

**5** Pastikan data ter-update. Kemudian klik **Lanjutkan**

**6** Pilih jenis **Sumber Dana** top up

**7** Masukkan **Jumlah Dana** top up. Kemudian klik **Lanjutkan**

**8** Baca **Pernyataan**. Kemudian centang kolom **Saya mengerti & menyetujuinya**

**9** Pastikan data yang diisi telah benar dengan klik **Cek Kembali**

**10** Apabila data telah benar dan sesuai. Kemudian Klik **Submit**

**11** Lakukan pembayaran melalui **Virtual Account** yang tertera di halaman ringkasan transaksi

**12** Setelah selesai klik **Tutup**

## Syarat dan Ketentuan

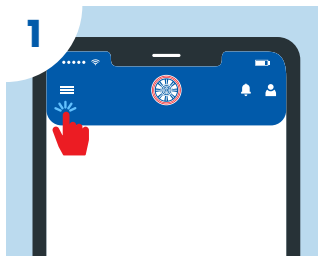
1. Berlaku untuk Polis PAYDI (Produk Asuransi yang Dikaitkan Dengan Investasi).
2. Untuk melakukan *top up* Polis harus aktif dan tidak boleh ada premi yang tertunggak (*outstanding*).
3. Jika Polis dapat diproses top up dan tidak ada tunggakan premi, maka nomor Polis akan muncul beserta data Nama Pemegang Polis, Tertanggung, Nomor Telepon, Email, dan Alamat Korespondensi.
4. Ringkasan transaksi beserta nomor virtual account pembayaran juga akan diinformasikan ke alamat email yang terdaftar.
5. Pembayaran hanya dapat dilakukan dalam batas waktu yang diinformasikan dalam ringkasan transaksi.
6. Setelah melakukan pembayaran, pengajuan top up akan diproses mengikuti ketentuan sebagaimana diatur dalam Polis.
7. Silakan melakukan pengecekan berkala untuk mengetahui status pengajuan *top up* Anda.
8. Seluruh pengajuan yang pernah dibuat akan muncul pada halaman *e-Form* beserta status pengajuannya.
9. Apabila data Nomor Telepon, Email, dan Alamat Koresponden telah berubah (tidak *update*) segera lakukan pembaruan dengan mengklik tautan ke halaman pengkinian data yang terdapat pada formulir.



# PEMBAYARAN PREMI MELALUI i-CARe

Anda dapat memanfaatkan kemudahan pembayaran premi lanjutan Individu melalui i-CARe, dengan menggunakan metode pembayaran premi berikut ini:

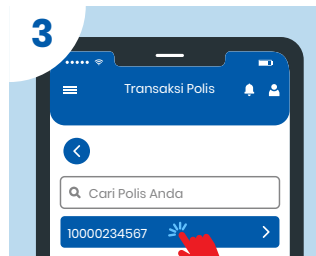
- QRIS
- Kartu Kredit



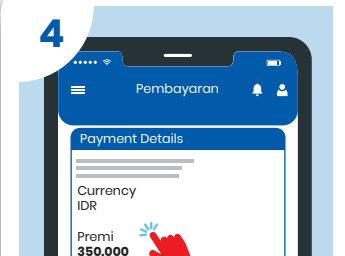
1. Masuk ke i-CARe menggunakan *User Name* /email terdaftar melalui aplikasi atau *website icare.car.co.id*. **Pilih simbol garis tiga (≡)**



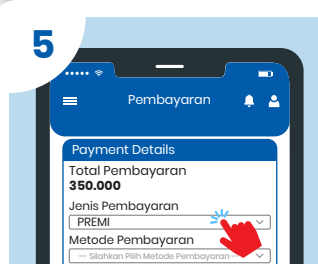
2. Pilih menu **Transaksi Polis** untuk melakukan proses pembayaran premi



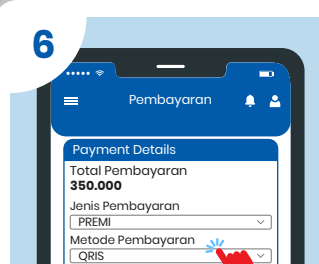
3. Pilih **Nomor Polis** yang akan Anda bayarkan preminya



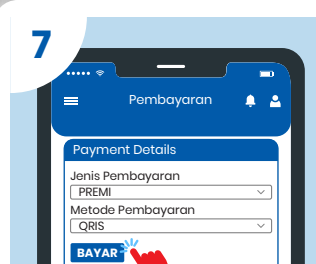
4. Pada halaman **Payment Details** periksa & pastikan jumlah Tagihan Premi telah sesuai sebelum melakukan pembayaran



5. Pilih **Jenis Pembayaran** yang akan dilakukan, yaitu **PREMI**



6. Pilih **Metode Pembayaran** yang Anda inginkan : **Credit Card**, atau **QRIS**



7. Klik **Bayar** untuk melanjutkan pembayaran premi Anda



8. Akan muncul halaman pembayaran mengikuti metode yang Anda pilih. **Segera selesaikan pembayaran sebelum batas waktu berakhir**

# PETUNJUK PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN

Untuk memastikan kelangsungan Polis nasabah, kami menyediakan kemudahan pembayaran premi yang dapat Anda nikmati. Berikut *Channel* pembayaran premi :

<i>Virtual Account Bank</i>	<i>Virtual Account Marketplace</i>	<i>Autodebit Rekening</i>	<i>Aplikasi</i>
Bank BCA	Tokopedia	Bank BCA	i-CARe
Bank Mandiri	Blibli	Bank Mandiri	Livin by Mandiri
Bank BRI	Bukalapak	Bank BRI	BRIImo
Bank Permata	Alfamart	Kartu Kredit	Mobiss <small>(Khusus 3i-Networks)</small>
Bank CIMB Niaga	Alfamidi	• BCA Card	
Bank KB Bank	Indomaret	• Visa	
Bank BSI		• Master Card	
Bank Maybank		• JCB Card	
Bank Danamon			
Bank Sumut			
Bank Bali			
Bank Woori Saudara			
Bank BNI			
Bank DKI			
Bank INA Perdana			

*\*Data Update per September 2024*

*Petunjuk Pembayaran Premi pada Channel Pembayaran tersebut dapat diakses pada website :  
<https://www.car.co.id/id/layanan-nasabah/individu/pembayaran-premi>*

## PENTING!

1. PT AJ Central Asia Raya tidak menerima pembayaran premi secara tunai melalui pihak manapun.
2. Pembayaran dianggap sah bilamana dana telah diterima di rekening Bank atas nama PT AJ Central Asia Raya
3. Apabila Anda membutuhkan informasi lebih lanjut mengenai cara pembayaran premi atau konfirmasi Pembayaran Premi Anda, silahkan menghubungi Layanan Nasabah CAR : (021) 56961929, E-mail : [lancar@car.co.id](mailto:lancar@car.co.id) Atau Layanan Nasabah CAR terdekat di kota Anda

# PENGAJUAN PERUBAHAN POLIS

Perubahan Polis adalah perubahan yang berkaitan dengan data Pemegang Polis dan atau Pihak yang Ditunjuk maupun perubahan Asuransi yang dimilikinya.

## Perubahan Data Pemegang Polis dan atau Pihak yang Ditunjuk (Perubahan Polis Non Finansial)

### Perubahan Polis Non Finansial diantaranya:

- Perubahan alamat tempat tinggal maupun korespondensi
- Perubahan Pemegang Polis
- Perubahan, penambahan dan atau pengurangan Pihak Yang Ditunjuk (*Beneficiaries*)
- Perubahan metode pembayaran premi

### Syarat-syarat perubahan polis:

- Pengajuan diajukan sendiri oleh Pemegang Polis
- Mengisi Formulir perubahan sesuai perubahan yang diajukan
- Melampirkan fotokopi Identitas Diri yang berlaku (e-KTP)
- Melampirkan bukti pendukung yang berhubungan dengan perubahan yang diajukan, misalnya fotokopi Kartu keluarga, fotokopi akte lahir, dan lainnya yang relevan
- Membayar biaya Perubahan

## Perubahan yang berkaitan dengan Asuransi yang Dimiliki (Perubahan Polis Finansial)

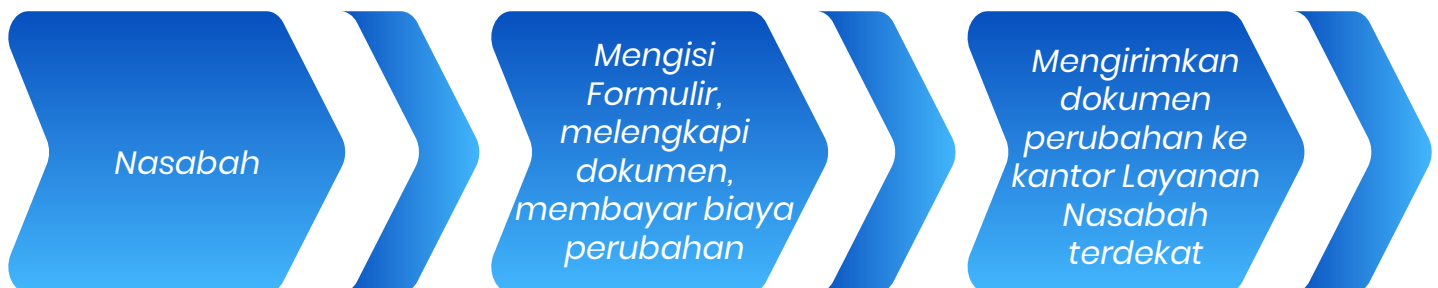
### Perubahan Polis Finansial diantaranya:

- Perubahan Cara pembayaran Premi
- *Switching* (Pengalihan Dana Investasi)
- Perubahan Uang Pertanggunggaan, Asuransi tambahan, dan lainnya yang diperkenankan sesuai Polis asuransinya. Untuk kebutuhan ini, Anda dapat menanyakan kepada Layanan Nasabah terkait

### Syarat-syarat perubahan polis:

- Pengajuan diajukan sendiri oleh Pemegang Polis
- Mengisi Formulir perubahan sesuai perubahan yang diajukan
- Melampirkan fotokopi Identitas Diri yang berlaku (e-KTP)
- Membayar biaya Perubahan

## Alur Perubahan Polis



Hubungi Kantor Layanan Nasabah terdekat untuk mendapatkan Informasi lebih lanjut, Formulir Perubahan maupun untuk status perubahan polis yang diajukan.

# PENGAJUAN MANFAAT (TRANSAKSI) POLIS

Merupakan transaksi – transaksi berkaitan dengan manfaat dan fitur Polis

## 1. Penarikan Dana Tahapan (*Benefit Polis Traditional*)

- Mengisi formulir
- Melampirkan fotokopi identitas diri (E-KTP)
- Melampirkan fotokopi halaman depan buku Rekening

## 2. Maturity (*Habis Kontrak*)

- Menyerahkan buku polis
- Mengisi formulir
- Melampirkan fotokopi identitas diri (E-KTP)
- Melampirkan fotokopi halaman depan buku Rekening

## 3. Surrender (*Putus kontrak*)

- Menyerahkan buku polis
- Mengisi formulir
- Melampirkan fotokopi identitas diri (E-KTP)
- Melampirkan fotokopi halaman depan buku Rekening

## 4. Penarikan Dana Sebagian (*Withdrawal Polis Unit Link*)

- Mengisi formulir
- Melampirkan fotokopi identitas diri (E-KTP)
- Melampirkan fotokopi halaman depan buku Rekening

## 5. Pinjaman Polis

- Hubungi Kantor Layanan Nasabah untuk mendapatkan informasi perihal kesesuaian pemenuhan persyaratan Pinjaman polis terhadap nomor polis yang diajukan.
- Menyerahkan buku polis
- Mengisi Formulir dan Pernyataan Pinjaman Polis
- Melampirkan fotokopi identitas diri yang masih berlaku
- Melampirkan fotokopi halaman depan Buku Rekening

## 6. Pemulihan Kembali Polis (*Reinstatement*)

- Hubungi Kantor Layanan Nasabah untuk mendapatkan informasi perihal kesesuaian Pemulihan polis terhadap nomor polis yang diajukan.
- Melengkapi dokumen yang dipersyaratkan
  - a. Formulir pengajuan pemulihan Polis
  - b. Melampirkan fotokopi identitas diri (E-KTP)
  - c. Melampirkan hasil pemeriksaan medis yang diperlukan (Jika diminta, sesuai ketentuan *Underwriting*)
- Membayar Tunggakan premi sesuai perhitungan

## Alur Perubahan Polis



## TABEL KELENGKAPAN TRANSAKSI POLIS INDIVIDU

NO	Nama Transaksi	Formulir	KTP	Fotocopy Rekening/ Buku Tabungan	Pernyataan Pinjaman Polis	Polis Asli
1	Batal Sejak Awal ( <i>Free Look Period</i> )	✓	✓	✓		✓
2	Tebus Polis	✓	✓	✓		✓
3	Pinjaman Polis	✓	✓	✓	✓	✓
4	Penarikan Dana Sebagian ( <i>Unit link</i> )	✓	✓	✓		
5	<i>Maturity</i> Polis	✓	✓	✓		✓
6	Penarikan Manfaat Polis (Tahapan)	✓	✓	✓		
7	Penambahan Dana Investasi ( <i>Top-Up</i> )	✓	✓			✓
8	Pengalihan Dana ( <i>Switching</i> )	✓	✓			
9	Cuti Premi ( <i>Premium Holiday</i> )	✓	✓			

Keterangan : Jika diperlukan, perusahaan bisa meminta dokumen tambahan lain yang mendukung transaksi yang diajukan.

## TABEL KELENGKAPAN PERUBAHAN POLIS INDIVIDU

NO	Nama Transaksi	Formulir	KTP	Biaya	Akta Lahir	KK	Surat Keterangan Polis Hilang	Pengkinian Data Calon Pemegang Polis	Hasil Medical (Bila Diperlukan)
<b>1</b>	<b>Perubahan Polis Non Finansial</b>								
1.1	Perubahan (Data, nama) Pemegang Polis dan atau Tertanggung	✓	✓	Rp15.000,-	✓	✓			
1.2	Penggantian Pemegang Polis	✓	✓	Rp15.000,-		✓		✓	
1.3	Perubahan Alamat Pemegang Polis dan atau Tertanggung	✓	✓						
1.4	Perubahan <i>Beneficiaries</i> atau Pihak yang ditunjuk	✓	✓	Rp15.000,-		✓			
1.5	Permohonan Duplikat Polis	✓	✓	Rp50.000,-			✓		
<b>2</b>	<b>Perubahan Polis Finansial</b>								
2.1	Perubahan Cara Bayar Premi	✓	✓	Rp15.000,-					
2.2	Perubahan Uang Pertanggung	✓	✓	Rp15.000,- dan selisih (kekurangan premi bila ada sesuai perhitungan)					✓
2.3	Perubahan Asuransi Tumpangan (Riders)	✓	✓						✓
2.4	Pemulihan Polis	✓	✓	Tunggakan premi sesuai perhitungan					✓

\*Syarat dan Ketentuan mengacu pada masing-masing KUP

\*Biaya Perubahan dapat berubah sewaktu-waktu

\*CAR dapat meminta dokumen tambahan lainnya jika diperlukan

# PENGAJUAN KLAIM (RISIKO)

Pemegang Polis dapat mengajukan klaim sesuai dengan Plan atau manfaat asuransi sesuai Ketentuan Umum Polis, dengan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan.

## Hal – hal terkait pengajuan klaim yang perlu diperhatikan :

1. Memeriksa manfaat polis, untuk memastikan kesesuaian manfaat polis dengan klaim yang akan diajukan.
2. Perhatikan kesesuaian dokumen klaim dengan klaim yang akan diajukan
3. Perhatikan masa kedaluwarsa klaim
4. Pengajuan Klaim dapat diajukan melalui kantor Layanan Nasabah CAR terdekat

Adapun dokumen yang dipersyaratkan untuk pengajuan klaim adalah sebagai berikut :

### PERSYARATAN KLAIM MENINGGAL

1. Formulir (surat) pengajuan klaim dari Pemegang Polis
2. Formulir Surat Keterangan Dokter (SKD) asli
3. Akte kematian atau Surat Keterangan Kematian yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang
4. Surat Keterangan Kematian dari instansi berwenang, dilegalisir oleh minimal Konsul Jenderal RI (bila meninggal di luar negeri)
5. Berita Acara Kepolisian (bila meninggal tidak wajar atau karena kecelakaan lalu-lintas)
6. Fotokopi Identitas diri Pemegang Polis dan atau Tertanggung dan termasuklah, Kartu keluarga
7. Fotokopi buku rekening halaman depan penerima dana
8. Surat kuasa bermaterai dari masing-masing termasuklah yang tercantum dalam Polis untuk pembayaran klaim
9. Kronologis mengenai meninggalnya Tertanggung (bila meninggal di rumah)
10. Fotokopi SIM (bila meninggal karena Kecelakaan Lalu Lintas dan Tertanggung sebagai pengemudi)
11. Surat keterangan dari maskapai (jika meninggal akibat kecelakaan udara (pesawat), Surat keterangan dari BNPB (jika meninggal akibat bencana alam), dan Surat keterangan dari tim SAR (jika meninggal akibat tenggelam)
12. Surat kuasa *Authorization CAR Life Insurance*
13. Buku Polis asli

### PERSYARATAN KLAIM HOSPITAL CASH PLAN (HCP)

1. Formulir (surat) pengajuan klaim dari Pemegang Polis
2. Kuitansi asli biaya rawat inap Rumah Sakit atau fotokopi yang telah dilegalisir
3. Surat Keterangan Dokter asli
4. Fotokopi identitas diri Pemegang Polis dan atau Tertanggung
5. Fotokopi buku rekening halaman depan penerima dana
6. Surat kuasa *Authorization CAR Life Insurance*
7. Surat kuasa bermaterai (jika dana klaim ditransfer bukan ke Pemegang Polis)
8. Bila klaim rawat inap akibat kecelakaan maka ditambah dengan dokumen :
  - a. Kronologis terjadinya kecelakaan
  - b. Surat Keterangan Kepolisian asli/fotokopi legalisir (bila kecelakaan lalu-lintas)
  - c. Fotokopi SIM (bila kecelakaan lalu-lintas dan sebagai pengemudi)

## PERSYARATAN KLAIM KESEHATAN

### PRODUK

Asuransi Prevensia Premier, Asuransi Prevensia Carina, Asuransi Prevensia Pro Ultimate, dan Asuransi Prevensia Care Ultimate

### KLAIM RAWAT INAP

1. Formulir (surat) pengajuan klaim dari Pemegang Polis
2. Formulir Surat Keterangan Dokter (SKD) asli
3. Kuitansi asli perincian biaya Rawat Inap
4. Fotokopi identitas diri Pemegang Polis dan atau Tertanggung
5. Fotokopi buku rekening halaman depan penerima dana
6. Bila klaim rawat inap akibat kecelakaan maka ditambah dengan dokumen :
  - a. Kronologis terjadinya kecelakaan
  - b. Surat Keterangan Kepolisian asli/fotokopi legalisir (bila kecelakaan lalu-lintas)
  - c. Fotokopi SIM (bila kecelakaan lalu-lintas dan sebagai pengendara)
7. Surat kordinasi manfaat (jika sudah dibayarkan sebagian oleh Asuransi lain)

### KLAIM RAWAT JALAN DARURAT KARENA KECELAKAAN

1. Formulir (surat) pengajuan klaim dari Pemegang Polis
2. Surat Keterangan Dokter (SKD) asli
3. Kuitansi asli dan perincian biaya perawatan berikut fotokopi resep
4. Fotokopi identitas diri Pemegang Polis dan atau Tertanggung
5. Fotokopi buku rekening halaman depan penerima dana
6. Kronologis terjadinya kecelakaan
7. Surat Keterangan Kepolisian asli/fotokopi legalisir (bila kecelakaan lalu-lintas)
8. Fotokopi SIM (bila kecelakaan lalu-lintas dan sebagai pengendara)

### KLAIM MENINGGAL (SANTUNAN KEMATIAN)

1. Formulir (surat) pengajuan klaim dari Pemegang Polis
2. Surat Keterangan Dokter (SKD) asli
3. Surat Keterangan Kematian dari instansi yang berwenang asli/fotokopi legalisir
4. Surat Keterangan Kematian dari instansi berwenang, dilegalisir oleh minimal Konsul Jenderal RI (bila meninggal di luar negeri)
5. Dokumen-dokumen pengajuan klaim rawat inap (apabila sebelumnya dirawat inap)
6. Polis asli
7. Fotokopi identitas diri Pemegang Polis dan atau Tertanggung dan Termaslahat, Kartu keluarga
8. Fotokopi buku rekening halaman depan penerima dana
9. Bila klaim meninggal akibat kecelakaan maka ditambah dengan dokumen:
  - a. Kronologis terjadinya kecelakaan
  - b. Surat Keterangan Kepolisian asli/fotokopi legalisir (bila kecelakaan lalu-lintas)
  - c. Fotokopi SIM (bila kecelakaan lalu-lintas dan sebagai pengendara)
10. Surat kuasa *Authorization* CAR Life Insurance
11. Surat keterangan dari maskapai (jika meninggal akibat kecelakaan udara (pesawat), Surat keterangan dari BNPB (jika meninggal akibat bencana alam), Surat keterangan dari tim SAR (jika meninggal tenggelam)
12. Surat kuasa bermaterai dari masing-masing termaslahat yang tercantum dalam Polis untuk pembayaran klaim

## PERSYARATAN KLAIM KECELAKAAN

### KLAIM PERAWATAN KARENA KECELAKAAN

1. Formulir (surat) pengajuan klaim dari Pemegang Polis
2. Surat Keterangan Dokter (SKD) asli
3. Kuitansi asli dan perincian biaya perawatan berikut fotokopi resep
4. Fotokopi identitas diri Pemegang Polis dan atau Tertanggung
5. Fotokopi buku rekening halaman depan penerima dana
6. Berita Acara dari Kepolisian jika kecelakaan lalu lintas
7. Kronologis terjadinya kecelakaan
8. Fotokopi SIM (bila kecelakaan lalu-lintas dan Tertanggung sebagai pengendara)

### KLAIM MENINGGAL KARENA KECELAKAAN

1. Polis Asli
2. Bukti identitas diri Pemegang Polis dan atau Tertanggung dan Termaslahat, Kartu Keluarga
3. Kuitansi asli dan perincian biaya pengobatan (bila sebelumnya ada perawatan) dan Polis memiliki manfaat rawat jalan karena kecelakaan
4. Surat Keterangan Dokter asli
5. Fotokopi buku rekening halaman depan penerima dana
6. Berita Acara dari Kepolisian jika kecelakaan lalu lintas
7. Surat Kematian dari instansi berwenang asli/fotokopi legalisir
8. Surat Keterangan Kematian dari instansi berwenang, dilegalisir oleh minimal Konsul Jenderal RI (bila meninggal di luar negeri)
9. Kronologis terjadinya kecelakaan
10. Surat kuasa dari masing-masing termaslahat yang tercantum dalam Polis
11. Fotokopi SIM (bila kecelakaan lalu-lintas dan Tertanggung sebagai pengendara)
12. Surat kuasa *Authorization CAR Life Insurance*



# PENKINIAN DATA NASABAH

Sesuai Peraturan BI No.14/2/PBI/2012 mengenai Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme dan untuk meningkatkan pelayanan, maka untuk memenuhi ketentuan tersebut Pemegang Polis PT AJ Central Asia Raya diwajibkan untuk menyampaikan setiap perubahan data dengan mengisi formulir/surat pengkinian data disertai dengan dokumen pendukung seperti Copy e-KTP/ KITAS atau Paspor bagi WNA

**Pengkinian Data Nasabah bisa dilakukan dengan mengisi formulir sebagai berikut :**

**Nasabah dapat mengunduh Formulir Pengkinian Data Nasabah melalui *website* [www.car.co.id](http://www.car.co.id):**


*bit.ly/PengkinianDataNasabahCARLife*


**Kirimkan Formulir Pengkinian Data Nasabah yang Telah Terisi Lengkap ke Layanan Nasabah CAR Life Insurance Melalui:**


Email : [lancar@car.co.id](mailto:lancar@car.co.id), atau  
Kantor Layanan Nasabah : Terdekat di kota Anda


**PT AJ Central Asia Raya Akan Melakukan Verifikasi dan Pengkinian Data Nasabah**

**Pengkinian Data Nasabah juga bisa dilakukan melalui Aplikasi i-CARe**

- 

Login ke Aplikasi i-CARe & pilih Pengkinian Data
- 

Pilih Polis yang akan dikinikan datanya kemudian klik lanjut (>)
- 

Isi & lengkapi data terbaru sesuai dengan instruksi pada formulir
- 

Setelah klik tanda centang (✓), pilih Ya untuk menyimpan data terbaru

# RUMAH SAKIT PROVIDER NASABAH INDIVIDU

Bagi Anda Nasabah Individu yang memiliki asuransi Kesehatan yang memiliki manfaat Cashless System Penjaminan Rumah Sakit, berikut Informasi Daftar Rumah Sakit Provider:

DAFTAR RUMAH SAKIT PROVIDER	
PRODUK	INFORMASI JARINGAN PROVIDER
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asuransi Prevensia Pro Ultimate</li><li>• Asuransi Prevensia Care Ultimate</li></ul>	<a href="https://bit.ly/ProviderProCAREultimate">bit.ly/ProviderProCAREultimate</a>
Asuransi Prevensia Premier	<a href="https://bit.ly/ProviderPrevensiaPremier">bit.ly/ProviderPrevensiaPremier</a>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asuransi Prevensia Carina</li><li>• Asuransi Prevensia Care</li></ul>	<a href="https://bit.ly/ProviderCarinaCare">bit.ly/ProviderCarinaCare</a>

## PENUTUP

Demikian Buku Pedoman ini kami buat untuk panduan terkait Layanan Nasabah Polis Anda. Bilamana ada perbedaan Informasi terhadap Buku dan Lampiran Polis, maka yang berlaku adalah yang dinyatakan pada Buku Polis dan Lampiran Polis.

Apabila ada pertanyaan lebih lanjut, dapat menghubungi kami pada :  
Call Centre : 021 56961929, Email : [lancar@car.co.id](mailto:lancar@car.co.id), Kantor Layanan Nasabah terdekat.

Dengan senang hati kami akan membantu Anda.

BECAUSE WE DO CARE

Salam hangat,

Layanan Nasabah CAR Life Insurance



**CAR**  
Life Insurance

**Scan QR Code di Bawah Ini  
Untuk Follow Akun Sosial Media Resmi  
CAR Life Insurance**



*[linktr.ee/carlifeinsurance](https://linktr.ee/carlifeinsurance)*