



BUKU PANDUAN NASABAH

CUSTOMER CARE



CONTACT CENTER
1-500-045

PASAMU & MELU
ASURANSI

BNI Life berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan | www.bni-life.co.id

Buku Panduan Nasabah
Customer Care 2025
PT BNI Life Insurance

DAFTAR ISI

SALAM HANGAT DARI BNI LIFE	2
LAYANAN NASABAH	3
PORTAL NASABAH.....	3
LAYANAN BNI LIFE DI KANTOR PUSAT.....	4
SERVICE POINT NASABAH BNI LIFE	5
KLAIM 25 MENIT	6
DIGI CLAIM BNI LIFE MOBILE.....	7
BNI LIFE DIGITAL POLICY OWNER SERVICE (BPOS)	28
PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN.....	34
AUTO DEBIT KARTU KREDIT	35
LAIN-LAIN CARA PEMBAYARAN.....	36
TIPS PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN.....	37
PROSEDUR PENGAJUAN PERUBAHAN POLIS.....	37
PERUBAHAN NON FINANSIAL.....	37
PERUBAHAN FINANSIAL	43
PEMULIHAN POLIS.....	46
PROSEDUR PENGAJUAN PERUBAHAN DANA INVESTASI.....	51
PENAMBAHAN DANA INVESTASI (TOP UP).....	52
PENARIKAN SEBAGIAN DANA INVESTASI (WITHDRAWAL).....	52
PENARIKAN SELURUH DANA INVESTASI (SURRENDER/REDEMPTION).....	53
PENGALIHAN DANA INVESTASI (SWITCHING)	53
CUTI PREMI (PREMIUM HOLIDAY)	54
COOLING OFF PERIODE	54
PENGAJUAN PEMBAYARAN MANFAAT POLIS.....	57
SURRENDER (PENEBUSAN POLIS) DAN PEMBATALAN POLIS.....	57
AKHIR KONTRAK ATAU AKHIR MASA ASURANSI.....	58
PINJAMAN POLIS.....	58
PEMBAYARAN TAHAPAN	58
PENGAJUAN KLAIM	60
TIPS PENGAJUAN KLAIM	63
QUESTION & ANSWER.....	63

SALAM HANGAT DARI BNI LIFE

Nasabah yang terhormat,

Segenap manajemen mengucapkan Selamat bergabung dengan keluarga besar PT BNI Life Insurance (BNI Life) dan kami ucapkan terima kasih atas kepercayaan dan dukungan Anda. BNI Life berkomitmen tinggi untuk memberikan perlindungan dan solusi keuangan yang terbaik bagi Anda dan keluarga.

BNI Life adalah perusahaan asuransi jiwa yang merupakan perusahaan anak PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI, salah satu bank nasional terbesar di Indonesia. Dalam hal kinerja, BNI Life memiliki tingkat solvabilitas (Risk Based Capital/RBC) yang jauh lebih tinggi dari yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan kondisi keuangan BNI Life yang kuat dalam membayarkan klaim kepada nasabahnya. Untuk melayani Nasabahnya, BNI Life mengandalkan tenaga pemasaran yang berdedikasi dan profesional melalui berbagai jaringan layanan usaha di kota-kota besar di Indonesia.

Sejak Mei 2014, Sumitomo Life telah tercatat sebagai salah satu pemegang saham di BNI Life. Kehadiran Sumitomo Life sebagai perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Jepang, memberikan kekuatan baru untuk menjadikan BNI Life sebagai perusahaan asuransi terdepan di Indonesia.

Buku ini berisikan informasi-informasi penting yang dapat Anda jadikan panduan terkait dengan polis Anda. Semoga buku ini dapat membantu. Jika Anda membutuhkan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Customer Care kami di:

- Layanan Contact Center : 1-500-045
- Email Nasabah Individu : care@bni-life.co.id
- Email Nasabah Group : care.eb@bni-life.co.id
- Live Chat : www.bni-life.co.id

Sekali lagi, kami ucapkan terima kasih atas kepercayaan dan dukungan Anda kepada BNI Life. Kami berharap untuk terus melayani Anda dan menjadi mitra dalam mewujudkan perencanaan perlindungan dan solusi keuangan Anda dan keluarga.

Hormat Kami,

PT. BNI Life Insurance

LAYANAN NASABAH

Apabila memerlukan informasi mengenai Polis Anda, silakan menghubungi layanan Customer Care kami dengan cara:

1. Menghubungi Contact Center di nomor 1-500-045.
2. Melalui Interactive Voice Response (IVR) BNI Life di nomor 1-500-045.
Anda bisa mendapatkan informasi polis antara lain:
 - a. Data Polis.
 - b. Informasi Harga Unit.
 - c. Informasi Klaim.
 - d. Informasi Prosedur & Regulasi.
 - e. Informasi Produk.
3. Berkunjung langsung ke Kantor Pusat BNI Life di:
Centennial Tower 11th Floor
Jl. Gatot Subroto Kav. 24-25
Jakarta Selatan 12930
Walk-In Customer Care Head Office
Jam Operasional : Senin s.d Jumat.
Pukul : 08.00 s.d 17.00 WIB.
* untuk tanggal merah dan cuti bersama tidak beroperasi.
4. Mengirimkan e-mail ke alamat:
Individu : care@bni-life.co.id
Group : care.eb@bni-life.co.id
5. Melalui layanan Automatic WhatsApp BNI Life Service.
Mengirimkan WhatsApp di nomor +62 815-4150-0045, Anda bisa mendapatkan informasi polis dengan menggunakan keyword:
 - a. SALDO<SPASI>NOMOR POLIS.
 - b. JTPREMI<SPASI>NOMOR POLIS.
 - c. JTTAHAPAN<SPASI>NOMOR POLIS.
 - d. FUND<SPASI>JENIS FUND DANA.
6. Mengunjungi website untuk mengakses layanan Live Chat di:
www.bni-life.co.id kemudian klik icon Live Chat pada pojok kanan bawah.
Jam operasional Live Chat:
Hari kerja : 08.00 s.d 17.00 WIB.

PORTAL NASABAH

Kunjungi website Portal Nasabah di www.bni-life.co.id, di mana Anda dengan mudah dapat mengakses informasi Polis Anda, di mana saja dan kapan saja.
Informasi yang dapat diakses di Portal Nasabah adalah sebagai berikut:

1. Informasi Data Peserta berupa:
 - a. Profil Nasabah.
 - Daftar Polis Pemegang Polis.
 - Daftar Polis Tertanggung.
 - b. Polis.
 - Detail Polis.
 - Data Pembayaran.
 - Pengajuan Transaksi.
 - Investasi.
 - Rincian Polis.
 - c. Klaim.
 - Daftar Klaim.
 - d. Agen.
 - Data Agen Pelaporan.
 - Data Atasan Agen.
2. Informasi Harga Unit.
3. Formulir Klaim dan Perubahan Polis.
4. Daftar Rumah Sakit Rekanan (Provider).
5. Hubungi Kami (Customer Care).

LAYANAN NASABAH BNI LIFE DI KANTOR PUSAT

Layanan yang bisa Anda dapatkan di Kantor Pusat antara lain:

- a. Klaim 25 Menit (untuk nominal pengajuan Rp1.- (Satu Rupiah) hingga Rp10.000.000.- (Sepuluh Juta Rupiah).
- b. Penerimaan dokumen layanan polis individu ataupun kumpulan.
- c. Informasi Status Klaim.
- d. Informasi Provider.
- e. Informasi manfaat.
- f. Informasi Produk BNI Life.
- g. Pengaduan polis asuransi.

Jam Operasional Layanan:

Senin – Jumat

: 08.00 – 17.00 WIB.

Sabtu, Minggu dan Libur Nasional

: Tidak Beroperasi.

KANTOR HEAD OFFICE

Centennial Tower 11th Floor

Jl. Jend Gatot Subroto Kav 24-25

Jakarta Selatan 12930

Telp: 1-500-045

SERVICE POINT NASABAH BNI LIFE

Untuk mempermudah serta memperluas layanan kepada seluruh nasabah BNI Life yang berada di luar Jakarta, kami membuka Service Point di beberapa kota besar di Indonesia. Layanan yang bisa Anda dapatkan di Service Point antara lain:

Layanan yang bisa Anda dapatkan di Service Point antara lain:

1. Penerimaan dokumen Service Polis.
2. Informasi Status Klaim.
3. Informasi Provider.
4. Informasi Benefit.
5. Informasi Produk BNI Life.

Jam Operasional Service Point:

Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 WIB/WITA

Sabtu, Minggu dan Libur Nasional: Tidak Beroperasi

SERVICE POINT JAKARTA

Menara BNI L1, Podium Area

Jl. Pejompongan Raya No. 7, Bendungan Hilir Kec. Tanah Abang
Jakarta Pusat 10210

Telp: 1-500-045

SERVICE POINT BANDUNG

Ruko Burangrang, Jl. Burangrang No 38B Lt1

Lengkong, Bandung (40262)

Telp: 1-500-045

SERVICE POINT DENPASAR

Jl. Bung Karno (Tantular Barat) No. 99X Renon

Kel. Dangin Puri Kec. Denpasar Timur

Telp: 1-500-045

SERVICE POINT PALEMBANG

Jl. Basuki Rahmat, No 24B, Pahlawan, Kec Kemuning, Palembang, Sumatera Selatan
30151

Telp: 1-500-045

SERVICE POINT SEMARANG

Jl. Sriwijaya No.630 Candisari, Semarang 50254.

(Sebelah kantor Gapensi & Hotel Weis)

Telp: 1-500-045

SERVICE POINT SURABAYA

Service Point BNI Life Surabaya
Gedung Graha Pangeran Lantai 11
Jl. A. Yani No. 286, Surabaya 60231
Telp: 1-500-045

SERVICE POINT YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisutjipto No. 27
Demangan, Gondokusuman, Yogyakarta 55281
Telp: 1-500-045

KLAIM 25 MENIT

Klaim 25 menit adalah inovasi BNI Life untuk mempersingkat proses klaim nasabah dengan nominal Rp1.- (Satu Rupiah) sampai dengan Rp10.000.000.- (Sepuluh Juta Rupiah). Nasabah dapat mengajukan klaim dan pencairan dana klaim dapat langsung diterima melalui transfer hanya dalam 25 menit. Layanan ini dapat dinikmati untuk peserta asuransi kesehatan kumpulan BNI Life.

Nasabah dapat menggunakan fasilitas layanan klaim 25 menit dengan menyerahkan langsung dokumen lengkap ke Customer Care BNI Life di kantor pusat dengan alamat:

- Centennial Tower 11th Floor, Jl. Gatot Subroto
Kav. 24-25 Jakarta Selatan 12930.

Waktu layanan untuk pengajuan klaim adalah Senin - Jumat dengan jam cut off sesuai dengan rekening tujuan:

- Rekening BNI : Pukul 08.00 sd 15.00 WIB.
- Rekening selain BNI : Pukul 08.00 sd 12.00 WIB.

Di atas jam tersebut, pengajuan klaim akan diproses di hari kerja berikutnya.

Tidak ada masalah administrasi antara PT BNI Life Insurance dengan Perusahaan.

Dokumen yang diserahkan adalah:

- Formulir pengajuan klaim 25 menit (tersedia di Kantor Pusat).
- Resume medis yang telah diisi lengkap dan jelas.
- Kuitansi asli biaya perawatan.
- Perincian biaya yang lengkap dan jelas.
- Perincian obat-obatan yang lengkap dan jelas.
- Fotocopy hasil tertulis pemeriksaan diagnostik (Seperti: laboratorium, rontgen, dll), bila ada.
- Ukuran lensa dan nomor telepon optik yang dapat dihubungi
- Pembayaran klaim wajib ke rekening peserta.

Cara Pengajuan Klaim 25 Menit:

1. Status polis aktif (inforce).
2. Peserta datang langsung Ke Kantor Pusat.
3. Membawa dan menyerahkan seluruh berkas pengajuan secara lengkap dan jelas.
4. Pengajuan klaim tidak boleh diwakilkan (kecuali keluarga inti).

DIGI KLAIM BNI LIFE MOBILE

Fitur Digi Klaim adalah aplikasi layanan yang dapat diakses melalui aplikasi BNI Life Mobile untuk peserta Asuransi Kesehatan Kumpulan, atau Optima Group Health (OGH) Konvensional dan Syariah yang aktif dan terdaftar di data kepesertaan BNI Life tetapi belum pernah melakukan pendaftaran di BNI Life Mobile.

Untuk mendapatkan akses pada aplikasi BNI Life Mobile, langkah pertama yang harus dilakukan adalah dengan melakukan download atau unduh aplikasi pada smartphone melalui Google Play Store untuk perangkat berbasis Android atau Apps Store untuk IOS.



1. Penginstallan Aplikasi

Untuk menjalankan aplikasi BNI Life Mobile Apps, langkah pertama yang harus dilakukan adalah meng-install aplikasi di smartphone Anda.

- Unduh aplikasi melalui platform layanan konten digital seperti Google Play Store ataupun App Store.

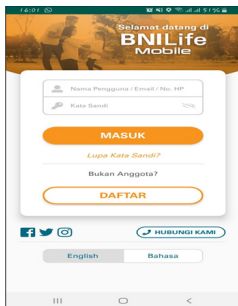
2. Penggunaan Aplikasi dimulai dari Pendaftaran Keanggotaan

Setelah aplikasi terinstall, langkah berikutnya adalah mulai menjalankan aplikasi. Berikut adalah tahap-tahap awal dalam menjalankan aplikasi BNI Life Mobile Apps.

1) Buka aplikasi BNI Life Mobile.

2) Masuk/Login Aplikasi.

Berikut ini merupakan tampilan Login Aplikasi. Untuk Login Aplikasi, masukkan Nama Pengguna/ Email/ No. HP serta Kata Sandi dengan benar. Kemudian klik button [MASUK].



Gambar 1. Halaman Login

3) Daftar

Fitur ini diperuntukan bagi peserta asuransi kesehatan kumpulan, pemegang polis individu serta agen yang aktif dan terdaftar di data kepesertaan BNI Life tetapi belum pernah melakukan pendaftaran di aplikasi BNILife Mobile. Pada halaman Login klik button (DAFTAR).

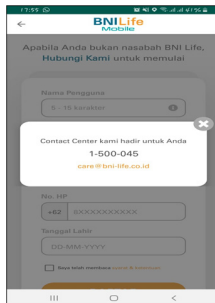


Gambar 2. Halaman Daftar

Mohon isi field-field pada halaman Daftar dengan isian yang benar, pastikan kebenaran isi seluruh field dan membaca Term & Condition kemudian melakukan checklist pada checklist box yang tersedia sebelum anda klik Daftar.

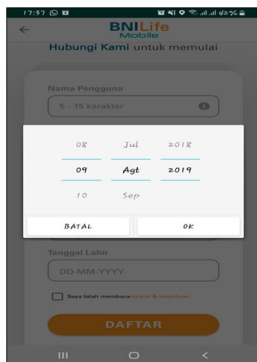
a. Hubungi Kami

Jika anda mengalami kesulitan dalam mengisi field-field daftar, anda dapat klik link Hubungi Kami untuk mendapatkan bantuan contact center BNI Life Insurance. Nomor Contact Center dan Email yang tertera di halaman Hubungi Kami dapat anda klik.



Gambar 3. Halaman Hubungi Kami

- b. Field Nama Pengguna
 1. Isi dengan menggunakan huruf kecil.
 2. Minimal 5 (lima) – 15 (lima belas) karAktor.
 3. Boleh mengandung angka.
 4. Tidak boleh mengandung karakter special seperti * & ^ ! –.
- c. Field No. Peserta / Polis / Agen
Isi field ini dengan menggunakan No. Peserta / Polis / Agen yang telah dibuat atau didaftarkan oleh pihak BNI Life Insurance. Anda tidak akan bisa mendaftarkan diri jika belum memiliki No. Peserta / Polis / Agen.
- d. Field Alamat Email
Isi alamat email anda dengan benar dan mohon email yang anda daftarkan adalah email yang sering anda gunakan karena jika anda lupa kata sandi, alamat email dapat digunakan untuk mereset kata sandi dan membuat kata sandi baru.
- e. Field No. HP
Isi field ini dengan nomor HP yang saat ini anda gunakan, karena saat akan mendaftar akan ada kode OTP yang terkirim ke nomor yang anda masukan, jadi pastikan nomor yang anda masukan adalah nomor yang saat ini terpasang di ponsel anda.
- f. Field Tanggal Lahir
Saat anda klik field tanggal lahir akan muncul date picker untuk mempermudah anda menginput tanggal lahir anda.



Gambar 4. Tampilan Date Picker

g. Checklist box

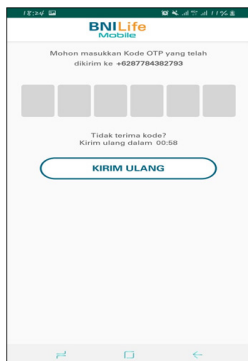
Klik link Syarat & Ketentuan lalu lakukan penckeklisan box sebagai tanda anda telah setuju dengan syarat & ketentuan yang diberikan oleh BNI Life Insurance.

h. Klik button Daftar

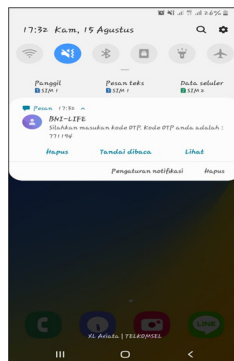
Setelah anda memasukkan semua isian diatas dan sudah memastikan isiannya benar, kemudian klik button [DAFTAR].

4) Kode OTP

Setelah anda klik Daftar, halaman verifikasi kode OTP akan muncul. Pada tahap ini, mohon perhatikan SMS/Pesan yang masuk ke nomor HP yang anda daftarkan.



Gambar 5. Halaman Verifikasi Kode OTP

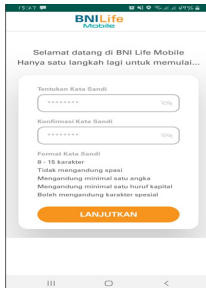


Gambar 6. Notifikasi Pesan berisi kode OTP

Buka pesan yang masuk ke ponsel anda, lalu masukan kode verifikasi ke halaman verifikasi kode OTP. Setelah itu halaman set password akan muncul. Namun jika kode OTP tidak anda dapatkan, anda dapat mengirim ulang permintaan kode OTP dengan cara klik button [Kirim Ulang]. Perlu diingat, dalam sehari anda hanya dapat mengirim tiga permintaan kode OTP, jika dalam tiga kali permintaan kode OTP tidak anda dapatkan, anda harus mengirim permintaan kode OTP dikeesokan harinya.

5) Menentukan Kata Sandi

Setelah tahap verifikasi kode OTP, tahap selanjutnya yang juga tahap terakhir dari pendaftaran adalah menentukan kata sandi.



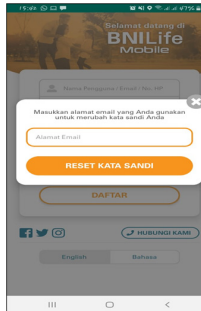
Gambar 7. Halaman Set Password

Pertama adalah masukan kata sandi yang anda inginkan pada field Tentukan Kata Sandi, lalu masukan ulang pada field Konfirmasi Kata Sandi. Dalam menentukan kata sandi mohon perhatikan guide user pada bagian bawah (Format Kata Sandi). Mohon kata sandi yang anda masukan adalah yang mudah diingat, agar anda tidak lupa kata sandi anda.

Setelah anda selesai menentukan kata sandi, kemudian klik button [LANJUTKAN], untuk menyelesaikan proses pendaftaran.

6) Reset Kata Sandi

Fitur ini berfungsi untuk mereset kata sandi, dapat anda gunakan ketika anda lupa kata sandi anda.



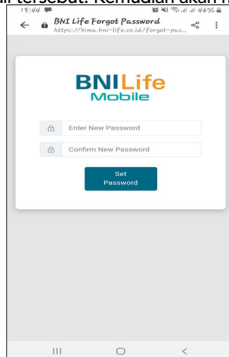
Gambar 8. Tampilan Reset Kata Sandi

Masukan email anda, agar perintah untuk merubah kata sandi terikirim ke email anda.



Gambar 9. Email Reset Kata Sandi

Cek email anda, email akan mengirimkan link untuk merubah kata sandi. Lalu klik link yang tertera pada email tersebut. Kemudian akan muncul halaman reset kata sandi.



Gambar 10. Halaman Reset Kata Sandi

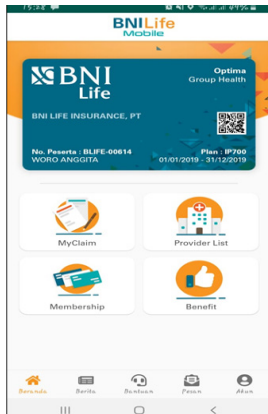
Tentukan ulang kata sandi yang anda inginkan, isi kedua field tersebut dengan format yang sama dengan saat anda menentukan kata sandi untuk pertama kalinya. Jika reset sandi berhasil, maka anda dapat Masuk/Login dengan kata sandi baru anda.

Jika reset sandi tidak berhasil, maka anda dapat menghubungi contact center BNI Life di nomor 1-500-045 atau email ke care.eb@bni-life.co.id.

3. Navigation Menu Utama

Setelah anda berhasil melakukan pendaftaran, maka halaman utama akan muncul. Tampilan pertama yang akan muncul adalah tombol bayangan yang berisi sebuah perintah, tombol tersebut akan hilang dalam hitungan lima detik, atau anda dapat langsung menekan tombol untuk mulai menjelajahi halaman utama.

Pada halaman utama terdapat tampilan informasi kartu keanggotaan BNI Life Insurance dan menu-menu utama yang disediakan oleh aplikasi BNI Life Mobile Apps.



Gambar 11. Halaman Utama

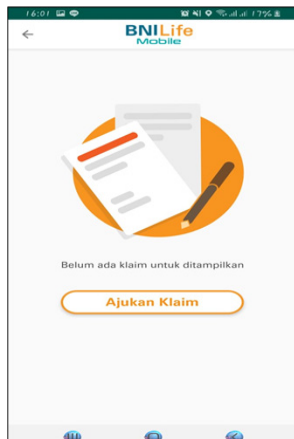
1) Virtual Card (Kartu Virtual Keanggotaan)

Berisi informasi data diri keanggotaan BNI Life Insurance (peserta inti dan anggota keluarga) yang terdaftar di data kepesertaan BNI Life Insurance, klik QR code untuk menampilkan QR yang lebih jelas.

2) Menu My Claim

a) Ajukan Klaim

Halaman My Claim hanya menampilkan button (Ajukan Klaim) apabila belum ada pengajuan klaim sebelumnya



Gambar 12. Halaman My Claim Baru

Tekan button [Ajukan Klaim] untuk menambahkan klaim baru anda, lalu akan muncul halaman untuk mengisi klaim yang anda ajukan.

Gambar 13. Halaman Ajukan Klaim

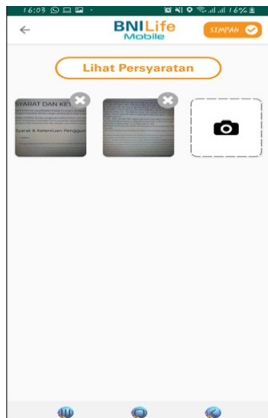
- **Field Nama**
Pilih salah satu nama pada dropdown list field Nama
- **Field Rekening Tujuan**
Rekening tujuan terisi otomatis sesuai dengan nomor rekening yang terdaftar di BNI Life. Rekening tujuan disesuaikan dengan nomor rekening tujuan yang tertera pada polis. Anda harus melakukan pengecekan apakah nomor rekening yang tertera sudah sesuai atau belum.
Apabila nomor rekening sesuai, maka proses pengajuan klaim dapat dilanjutkan, tetapi apabila nomor rekening tidak sesuai atau tidak terisi, maka proses pengajuan klaim tidak dapat dilanjutkan dan Anda harus melakukan update nomor rekening terlebih dahulu ke PIC Perusahaan.

- **Field Tipe Klaim**
Pilih tipe klaim yang anda inginkan pada dropdown list field tipe klaim
- **Field Tanggal Mulai**
Field berupa date picker. Anda tidak dapat memilih tanggal lebih dari tanggal hari ini, pilih tanggal sama dengan hari ini atau hari sebelumnya.
- **Field Tanggal Berakhir**
Field berupa date picker. Anda tidak dapat memilih tanggal lebih dari tanggal hari ini atau kurang dari Tanggal Mulai, pilihlah tanggal yang sama dengan hari ini atau hari sebelumnya.
Terdapat masa expired pengajuan klaim yang terhitung sejak Tanggal Berakhir sampai dengan tanggal hari ini.
Perlu diingat, tanggal berakhir tidak akan muncul di beberapa tipe claim field
- **Field Jumlah**
Masukkan jumlah yang ingin Anda ajukan. Jumlah yang diajukan tidak boleh Rp 0.- (Nol Rupiah) dan tidak boleh melebihi Rp 10.000.000.- (Sepuluh Juta Rupiah). Jumlah yang diajukan harus dalam mata uang Rupiah.
- **Field Lampiran**
Sentuh list untuk mengambil foto. Pilih list yang akan Anda ajukan lalu akan muncul halaman untuk mengambil foto. Anda dapat mengambil lebih dari 1 (satu) foto dengan batas maksimal sebanyak 15 (lima belas) foto untuk 1 (satu) persyaratan lampiran.



Gambar 14. Halaman Ambil Foto

- Ikon kamera dapat anda gunakan untuk mengambil foto. Anda dapat memfoto lebih dari satu kali.



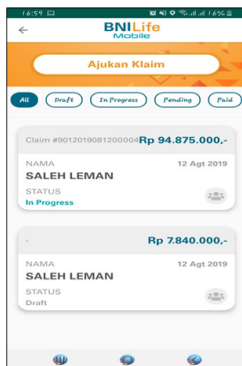
Gambar 14. Halaman Ambil Foto

- Ikon kamera dapat Anda gunakan untuk mengambil foto. Anda harus mengambil foto langsung dari kamera yang tersedia pada BNILife Mobile. Anda tidak dapat mengambil foto dari galeri pada Mobile Phone.
- Button lihat persyaratan dapat Anda gunakan untuk melihat persyaratan lampiran. Anda dapat melihat penjelasan terkait persyaratan yang dipilih.
- Checklist syarat dan ketentuan, setelah anda membacanya di link syarat dan ketentuan.
- Button Draft
Jika anda hanya ingin menyimpan klaim yang anda ajukan maka tekan button [DRAFT]. Klaim yang anda ajukan akan masuk ke halaman Draft dan All.
- Button Kirim
Klik button [KIRIM] jika anda sudah yakin akan mengirim klaim yang anda ajukan. Klaim yang anda kirim akan masuk ke halaman in progress dan All.

b) Kategori Status

• All

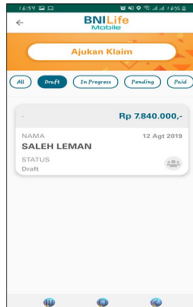
Berisi semua klaim dengan semua status klaim yaitu klaim-klaim yang sudah diajukan melalui BNI Life Mobile



Gambar 16. Kategori Status All

• Draft

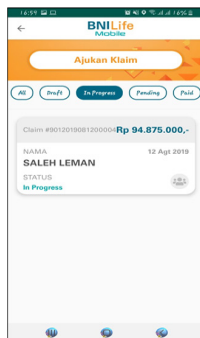
Berisi semua klaim yang Anda simpan dan masih belum diajukan melalui BNI Life Mobile



Gambar 16. Kategori Status All

- **In Progress**

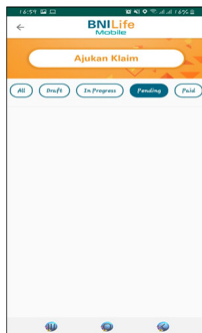
Berisi semua klaim yang telah Anda ajukan melalui BNI Life Mobile, baru diterima di BNI Life dan sedang menunggu untuk diproses oleh BNI Life



Gambar 18. Kategori Status In Progress

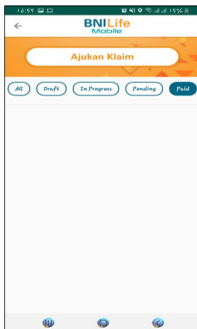
- **Pending**

Berisi semua klaim yang telah Anda ajukan melalui BNI Life Mobile dan telah diselesaikan dengan status Pending dikarenakan masih memerlukan persyaratan pengajuan klaim yang lain.



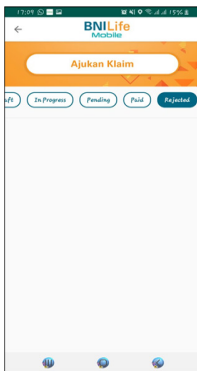
Gambar 18. Kategori Status In Progress

- **Paid**
Berisi semua klaim yang telah Anda ajukan melalui BNI Life Mobile dan telah diselesaikan dengan status Paid (Bayar).



Gambar 20. Kategori Status Paid

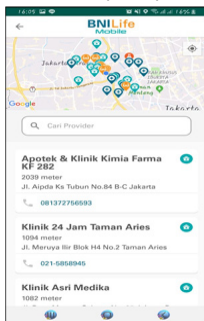
- **Rejected**
Berisi semua klaim yang telah Anda ajukan melalui BNI Life Mobile dan telah diselesaikan dengan status Rejected (Tolak) dikarenakan tidak eligible untuk dibayarkan.



Gambar 20. Kategori Status Paid

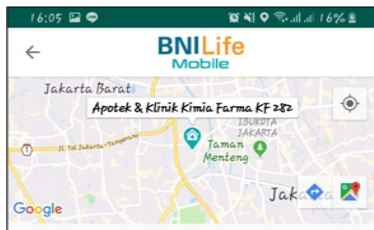
3) Menu Provider List

Menu ini memberikan informasi seputar provider rekanan BNI Life dan Admedika



Gambar 22. Halaman Provider List

- a) Tampilan peta yang berfungsi untuk mempermudah Anda mencari dan mengetahui lokasi provider terdekat dari lokasi Anda saat ini dengan jangkauan maksimal sejauh 3 (tiga) KM. Untuk memunculkan button petunjuk arah dan button Google Maps, Anda harus klik ikon Provider pada peta.



Gambar 22. Halaman Provider List

- Ketika dilakukan klik pada button petunjuk arah, Anda akan diarahkan ke lokasi provider yang diinginkan melalui aplikasi Google Maps.
- Ketika dilakukan klik pada button Google Maps, Anda dapat melihat lokasi provider.

- b) Fitur Cari Provider dapat anda gunakan untuk mencari provider yang anda inginkan.
- c) Provider List
- Jarak provider dari lokasi Anda.
 - Nomor Telepon. Ketika dilakukan klik pada nomor telepon, Anda otomatis akan tersambung ke nomor tujuan.
 - Ketika dilakukan klik pada salah satu list provider, Anda akan mendapatkan informasi tarif provider.



Gambar 22. Halaman Provider List

4) Menu Membership

Menu ini berisi informasi informasi masa aktif polis, jenis manfaat yang dimiliki serta nantinya dapat digunakan sebagai virtual card dari peserta dan anggota keluarga

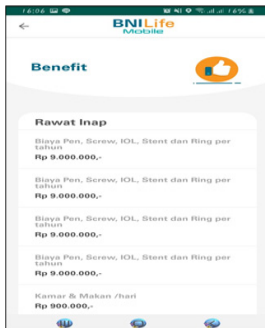


Gambar 25. Halaman Membership

5) Menu Manfaat

Menu ini berisi informasi manfaat yang didapatkan oleh peserta dan anggota keluarga untuk 1 (satu) tahun periode polis.

Menu ini tidak memberikan informasi sisa manfaat dari peserta dan anggota keluarga.



Gambar 26. Halaman Benefit

4. Navigation Menu Berita

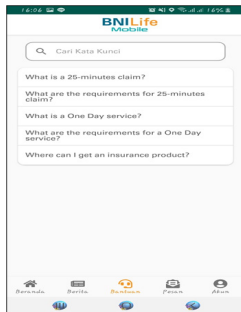
Navigation Menu Berita berisi semua informasi dan berita terkait BNI Life seperti layanan dan produk.



Gambar 27. Halaman Berita

5. Navigation Menu Bantuan

Navigation Menu Bantuan berisi berbagai jenis bantuan yang disediakan terkait informasi layanan dan produk yang dimiliki oleh BNI Life. Untuk mempermudah pencarian jenis bantuan yang diperlukan, Anda dapat mengetik kata kunci pada kolom Cari Kata Kunci.



Gambar 28. Halaman Bantuan

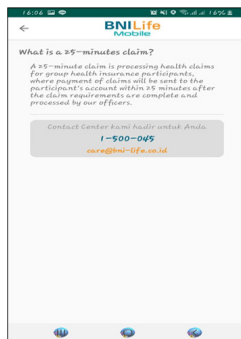
Ketika dilakukan klik pada salah satu list bantuan yang tersedia, maka akan muncul dua buah button yaitu button Yes dan No.

Button Yes digunakan jika Anda merasa bantuan yang disediakan sudah menjawab pertanyaan Anda sedangkan button No digunakan jika Anda merasa bantuan yang disediakan kurang informatif.

Ketika dilakukan klik pada button No, maka akan dimunculkan nomor contact center BNI life yang dapat Anda hubungi dalam bentuk link.



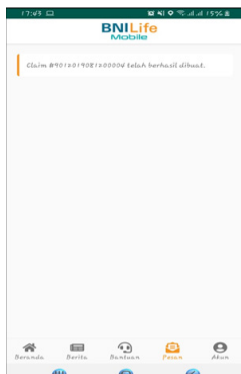
Gambar 29. Halaman Detail Bantuan



Gambar 30. Tampilan Contact Center

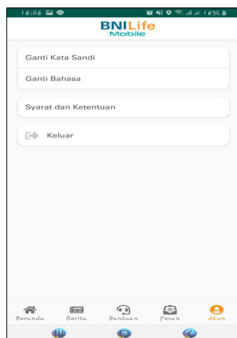
6. Navigation Menu Pesan

Semua pesan terkait status pengajuan klaim akan masuk ke menu pesan. Klik pesan yang ada lalu pesan akan berubah menjadi warna orange, yang menandakan pesan sudah dibaca.



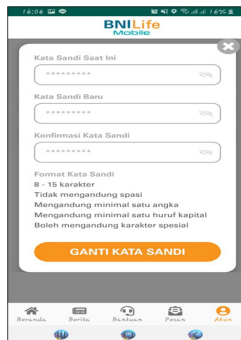
Gambar 31. Halaman Pesan

7. Navigation Menu Akun



Gambar 32. Halaman Akun

A. Ganti Kata Sandi

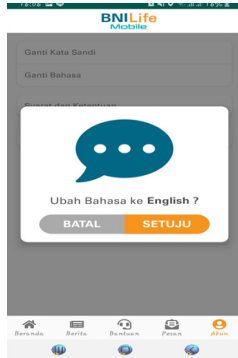


Gambar 33. Ganti Kata Sandi

Perhatikan Format Kata Sandi, kemudian isi field-field dengan benar.

- 1) Masukan kata sandi saat ini.
- 2) Masukan kata sandi baru.
- 3) Masukan konfirmasi kata sandi baru anda.
- 4) Tekan button Ganti Kata Sandi.

B. Ganti Bahasa



Gambar 34. Ganti Bahasa

Pilih setuju jika anda ingin merubah bahasa, pilih batal jika anda tidak jadi untuk merubah bahasa. Anda juga dapat memilih bahasa di halaman Login.

C. Syarat dan Ketentuan

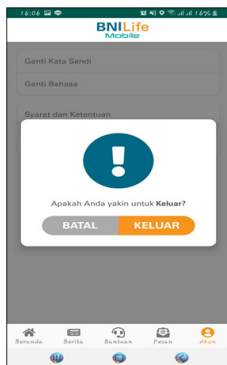
Klik syarat dan ketentuan untuk membaca informasi syarat dan ketentuan yang diberikan oleh BNI Life Insurance.



Gambar 35. Syarat dan Ketentuan

D. Keluar

Untuk keluar aplikasi, klik Keluar. Untuk batal keluar, klik Batal.



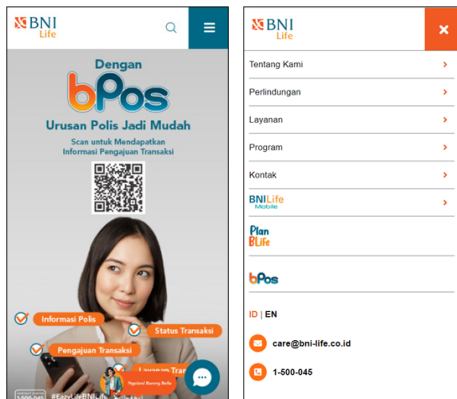
Gambar 36. Tampilan Konfirmasi Keluar

BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS)

Layanan untuk administrasi polis individu yang dapat diakses melalui website BNI Life dengan alamat www.bni-life.co.id. Administrasi yang dapat dilakukan pada layanan bPos (BNI Life Policy Owner Services), antara lain:

- Pemulihan Polis.
- Penambahan Dana Investasi (Top Up).
- Penambahan Produk Rider.
- Perubahan Data.
- Pinjaman Polis.
- Penarikan Sebagian Dana Investasi.
- Cuti Premi.
- Penurunan Uang Pertanggungan.
- Perubahan Nomor Rekening.
- Perubahan Premi Dasar.

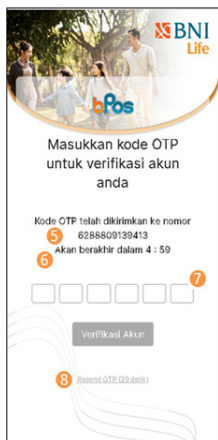
1. Akses bPos (BNI Life Policy Owner Services)
Melalui Website BNI Life (www.bni-life.co.id)



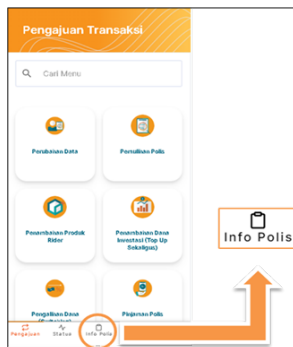
2. Login atau Masuk kedalam bPos

Keterangan

1. Nomor Polis = Pemegang Polis mengisi kolom Nomor polis sesuai dengan polis yang ingin dia ajukan.
2. Nomor HP = Mengisi Nomor yang terdaftar dalam polis dengan nomor depan 62.
3. Nomor Identitas = Mengisi Nomor Identitas Pemegang Polis sesuai dengan SPAJ yang di submit ke BNI Life.
4. Captcha = Verifikasi bahwa yang login bukan Bot / Robot.



5. Nomor Handphone yang dikirimkan OTP.
6. Time Limit OTP = Batas waktu pengisian OTP.
7. OTP Input = Kolom untuk mengisi nomor OTP yang dikirim.
8. Resend OTP = Fitur bPos apabila OTP belum terikirim (Cooldown 30 detik).



Keterangan

Untuk mengakses Informasi Polis, Pemegang Polis dapat melakukan klik menu "Info Polis".

3. Menu bPos – Informasi Polis

1

Nomor Polis
BLPM0172023132

Data Pemegang Polis

Nama
MULYATI

Jenis Kelamin
PEREMPUAN

Jenis Identitas
E-KTP

Nomor Identitas
3309024503709002

Tanggal Lahir
05/03/1970

Alamat
DUSUN LEDOK RT/RW 03/02, KEL. CANDI
KEC. AMPEL, 03/02, BTL

Nomor HP
6288809130413123

2

Produk

PRO ACCIDENT CARE

PRO SPOUSE PAYOR PROTECTION

BNI LIFE PLAN MULTI PROTECTION

Tertanggung

Data Ahli Waris

Data Rekening Pembayaran

Data Rekening Manfaat

Nilai Polis

3

Nilai Polis

Jenis dan Dana Investasi yang dimiliki

Sort by

No	1
Jenis Dana Investasi	BLife Link Dana Maksima
Mata Uang	Rp
Jumlah Unit	4.525,86
Harga Unit	1.343,57
Tanggal NAB	23/08/2032
Total Investasi	6.080.819,42

4. Menu bPos – Status Transaksi

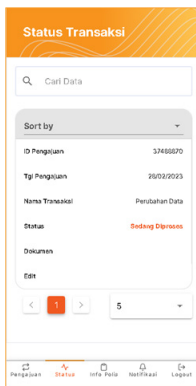


Keterangan

Untuk mengakses Status transaksi, Pemegang Polis dapat melakukan klik menu "status".

Keterangan

1. Informasi Ringkas Polis = Berisi informasi ringkas Pemegang Polis.
2. Informasi Produk dan lainnya = Informasi berisi Produk, status produk, Uang Pertanggung, Premi, Tertanggung, Ahli waris, dan lainnya.
3. Contoh informasi Nilai Polis = Contoh informasi Nilai Investasi dari Produk Unit Link.



Keterangan

Informasi Status Transaksi = Informasi Singkat mengenai status pengajuan transaksi pemegang polis sampai dengan status pembayaran.

5. Menu bPos – Pengajuan Transaksi



Keterangan

Informasi Status Transaksi = Informasi Singkat mengenai status pengajuan transaksi pemegang polis sampai dengan status pembayaran.

Alamat yang diubah

Alamat ID

Alamat

Kembali

Provinsi

Kota

Kecamatan

Kelurahan

Alamat

DUGUN LEDOK RT/RW 03/02

Blok / No. Jalan

KEL. CANDI KEC. AMPEL

RT/RW

03/02

Nomor Telepon

Kembali

Nomor Telepon Saat Ini 1

6288809139413123

Nomor Telepon Saat Ini 2

6288809139413

Nomor Telepon Kantor Saat Ini

628xxx...

Nomor Telepon Lain Kantor Saat Ini

628xxx...

Nomor Telepon Rumah Saat Ini

021xxx...

Email Address

email@gmail.com

Kembali

Unggah Foto Selfie dengan KTP

Unggah

Format file jpg, jpeg, dan png.

Keterangan

Pemegang Polis mengisi Formulir sesuai dengan transaksi yang di ajukan dan melampirkan dokumen yang dibutuhkan kedalam bPos (BNI Life Policy Owner Services).

Resume Perubahan Informasi Customer

< Back

Nama Pemegang Polis

NUGROHO

Nomor Polis

BLPM2011024916

Alamat yang diubah

Alamat ID

Email Address

testing@gmail.com

Pengajuan Status Info Polis Notifikasi Logout

Lihat Foto Selfie dengan KTP

Lihat Foto

☒ Semua Informasi terkait data pribadi pada formulir ini akan diproses, disalin, disimpan, dan digunakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ketentuan yang berlaku di PT BNI Life Insurance.

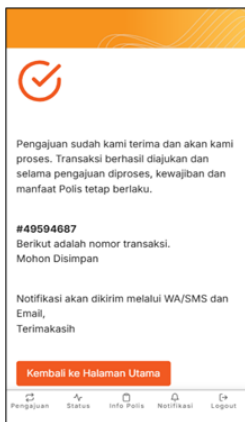
Dengan mencentang kotak persetujuan ini, Anda mengkonfirmasi bahwa Anda telah memahami dan menyetujui persetujuan sesuai dengan ketentuan transaksi, polis, kebenaran data yang di sampaikan, dan kebijakan privasi yang berlaku untuk nasabah dan yang bersifat wajib.

Submit

Pengajuan Status Info Polis Notifikasi Logout

Keterangan

Setelah mengisi formulir, Pemegang Polis melakukan review Kembali pada menu "Resume Perubahan" dan melakukan Legal statement atas pengajuan transaksinya.



Keterangan

Setelah klik Submit, bPos (BNI Life Policy Owner Services) akan memproses transaksi dan akan di teruskan ke BNI Life untuk di proses lebih lanjut.

Untuk informasi transaksi lebih lanjut dapat melihat pada menu "status".

6. Untuk manual book dapat diakses pada link <https://help-bpos.bni-life.co.id/>.

PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN

Pembayaran premi lanjutan dapat dilakukan dengan salah satu cara berikut:

1. Autodebet rekening BNI, BSI, Bank Mandiri, BRI dan BCA

Pembayaran melalui auto debet rekening dapat dilakukan dengan mengisi Surat Kuasa Debet Rekening yang dapat Anda peroleh dari Customer Service di kantor pemasaran atau dengan menghubungi Customer Care di nomor 1-500-045 Atau melauai email di care@bni-life.co.id (khusus untuk Bank Mandiri, BRI dan BCA, nasabah menggunakan Surat Kuasa Debet Rekening dari masing-masing bank).

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi adalah:

1. Mengisi Form Surat Kuasa Pendebetan Rekening secara benar dan lengkap disertai materai.
2. Tanda tangan pemilik rekening harus sama dengan kartu identitas.
3. Nama pemilik rekening harus sama dengan pemegang polis. Jika pemilik rekening berbeda dengan pemegang polis, selain Rekening keluarga inti dari Pemegang Polis (Suami/Istri/Anak/Orang Tua) maka dapat melampirkan Formulir Beneficial Owner (BO). Pemegang Rekening dan Pemegang Polis wajib:
 - a. Mengisi dan menandatangani Formulir Surat Kuasa Pendebetan Rekening.
 - b. Melampirkan fotocopy Kartu Keluarga/ Akta Perkawinan/Akta Kelahiran.
 - c. Melampirkan copy ID (KTP/ SIM/ Passport).

4. Melampirkan fotocopy buku tabungan dan fotocopy kartu ATM yang akan digunakan untuk pengebetan.
5. Surat Kuasa Pengebetan Rekening mulai berlaku efektif setelah diterima dan disetujui oleh BNI Life.

Catatan:

- Khusus untuk produk Bancassurance Inbranch wajib menggunakan rekening BNI, produk syariah menggunakan BSI dan BNI dan Produk Agency dapat menggunakan rekening BNI, BCA, BRI serta Mandiri.
- Bancassurance Inbranch HiBank wajib menggunakan rekening HiBank yang dapat diperoleh di Kantor Cabang HiBank.
- Formulir dapat diperoleh di Kantor Cabang, Tenaga Pemasar atau pada saat pembukaan polis sebagai bagian dari SPAJ.

2. Autodebet Kartu Kredit

Pembayaran melalui autodebet Kartu Kredit Visa/Master dapat dilakukan dengan mengisi Surat Kuasa Debet Kartu Kredit yang dapat Anda peroleh dari Customer Service di kantor layanan, Service Point dan menghubungi Customer Care di nomor 1-500-045 atau melalui email di care@bni-life.co.id.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi adalah:

1. Mengisi Formulir Surat Kuasa Debet Kartu Kredit secara lengkap dan benar disertai materi.
2. Nama yang tertera pada kartu kredit adalah nama Pemegang Polis. Jika pemegang kartu kredit berbeda dengan pemegang polis, maka hanya kartu kredit keluarga inti Pemegang Polis (Suami/Istri/Anak/Orang Tua) yang diperbolehkan untuk membayar premi. Pemegang Kartu kredit dan Pemegang Polis wajib:
 - a. Mengisi dan menandatangani Formulir Surat Kuasa Pengebetan kartu kredit.
 - b. Melampirkan fotocopy Kartu Keluarga/ Akta Perkawinan/Akta Kelahiran.
 - c. Melampirkan copy Identitas (KTP/ SIM/ Passport).
3. Melampirkan fotocopy kartu kredit (bolak balik) yang akan digunakan untuk pengebetan.
4. Bila terdapat perubahan/perpanjangan kartu kredit, wajib memberitahukan secara tertulis ke BNI Life dengan mengisi surat kuasa otorisasi kredit dan dengan menghubungi Customer Care di nomor 1-500-045 atau melalui email di care@bni-life.co.id.
5. Surat Kuasa Pengebetan kartu kredit mulai berlaku efektif setelah diterima dan disetujui oleh BNI Life.

Catatan:

- Produk Bancassurance dapat menggunakan wajib kartu kredit BNI dengan jenis kartu Visa, Master Card, JCB dan Amex.
- Produk Agency dapat menggunakan semua jenis kartu kredit dari berbagai Bank dengan jenis kartu Visa, Master Card, JCB dan Amex.

3. Lain-lain Cara Pembayaran

1. Pembayaran melalui transfer (melalui BNI dan Bank Lain)
Pembayaran premi dengan transfer ditujukan ke rekening BNI dan masukkan nomor Virtual Account yang tertera pada lembar SPAJ.
Nama Penerima : PT. BNI Life Insurance atau Nama Pemegang Polis.
Nama Bank Penerima : BNI.
Jumlah Premi : Sesuai dengan tagihan jatuh tempo atau tunggakan premi.
Tuliskan nomor polis dan nama Pemegang Polis dengan jelas pada bagian keterangan atau berita. Agar pembayaran premi Anda dapat kami identifikasikan, pastikan bukti transfer Anda dan kirimkan melalui Email ke alamat care@bni-life.co.id atau dapat diberikan kepada Kantor Pemasaran / BAS.
2. Pembayaran premi lanjutan melalui internet banking dilakukan dengan ditujukan ke rekening BNI dan masukkan nomor virtual account (lihat pada kolom nomor rekening).
Nama Penerima : (Tercantum PT. BNI Life Insurance atau Nama Pemegang Polis).
Nama Bank Penerima : BNI.
Cabang Bank : Menteng untuk produk Agency atau Jakarta Pusat untuk produk Bancassurance.
Jumlah Premi : Sesuai dengan tagihan jatuh tempo atau tunggakan premi.
Bukti sukses transfer Internet Banking dapat dikirimkan melalui email care@bni-life.co.id.

4. Pembayaran melalui ATM

- a. Langkah-langkah pembayaran melalui ATM BNI:
 - Jenis bahasa: pilih Bahasa "Indonesia" atau "English".
 - Masukkan PIN ATM.
 - Pilih "Transfer".
 - Pilih "BNI".
 - Masukkan Kode Bayar dengan Nomor Virtual Account.
 - Masukkan jumlah pembayaran.
 - Pilih rekening nasabah.
 - Transaksi selesai.
- b. Pembayaran Melalui ATM Lain
Untuk pembayaran premi dari ATM bank lain, masuk ke dalam fitur transfer antar bank BNI lalu masukkan nomor virtual account masing-masing polis dan jumlah premi sesuai dengan tagihan jatuh tempo atau tunggakan premi.
Bukti transfer ATM dapat dikirimkan melalui Email ke alamat care@bni-life.co.id atau dapat diberikan kepada Kantor Pemasaran / BAS.

TIPS PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN

Berikut kami sampaikan beberapa tips agar pembayaran premi berjalan dengan baik:

1. Jika melakukan pembayaran premi dengan cara Autodebet rekening atau Kartu Kredit, pastikan dana tersedia minimal sejumlah premi yang akan didebet ditambah saldo minimum sesuai aturan Bank dari rekening Nasabah 2 hari kerja sebelum dan sesudah jatuh tempo, hal ini untuk menghindari terjadinya gagal debet.
2. Apabila terjadi perubahan nomor rekening atau kartu kredit, mohon segera menginformasikan perubahan tersebut ke Customer Care kami di nomor 1-500-045 atau melalui email di care@bni-life.co.id.
3. Melakukan pembayaran premi tepat pada waktunya atau di masa tenggang waktu pembayaran premi.
4. Apabila pembayaran premi dilakukan dengan cara transfer ke rekening BNI, pastikan Nasabah melakukan pembayaran ke nomor Virtual Account yang tercantum pada form SPAJ (biaya transfer menjadi beban Nasabah apabila dilakukan dari Bank lain).
5. Bukti pembayaran premi dapat dikirimkan ke bagian Customer Care dan Collection Individu di email ke alamat care@bni-life.co.id atau dapat diberikan ke Kantor Pemasaran.

PROSEDUR PENGAJUAN PERUBAHAN POLIS

Perubahan Polis Dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian:

1. Perubahan Non Finansial.
2. Perubahan Finansial.
3. Pemulihan Polis.

1. Perubahan Non Finansial

Adalah perubahan yang tidak mengakibatkan adanya perubahan atas manfaat Polis, seperti:

- Alamat korespondensi.
- Alamat ID.
- Perubahan Pemegang Polis/ ejaan nama Pemegang Polis.
- Tanggal Lahir Pemegang Polis.
- Koreksi Ejaan Nama Tertanggung.
- Perubahan Nama Ahli Waris.
- Perubahan Cara Bayar, Metode & Pembayaran Premi dan rekening manfaat.
- Banker's Clause.
- Duplikat Polis.

Persyaratan & Ketentuan Umum Perubahan Non Financial:

1. Pengajuan perubahan non financial dapat dilakukan kapan saja sepanjang polis inforce (aktif).
2. Mengisi Formulir Pengajuan Perubahan Data Diri Pemegang Polis.
3. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).

4. Formulir Asli dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke kantor Pusat dan ditujukan ke Policy Services & Collection.
5. Surat endorsement akan dikirimkan ke alamat korespondensi nasabah.
6. Tanggal diisi dengan tanggal pada saat nasabah menandatangani formulir tersebut.
7. Tempat formulir ditandatangani diisi sesuai dengan nama kota dimana nasabah menandatangani formulir tersebut.
8. Tanda tangan Pemegang Polis harus sama dengan SPAJ dan copy ID Identitas Diri jika berbeda, nasabah wajib mengisi Surat Pernyataan Tanda Tangan.
9. Jika Pemegang Polis perusahaan, harus ada stempel perusahaan dan nama jelas yang menandatangani formulir (dari Pejabat yang berwenang / yang diberi kuasa).

A. PERUBAHAN ALAMAT

Perubahan Alamat adalah perubahan yang berhubungan dengan pergantian atau penyempurnaan alamat surat menyurat (korespondensi) dan alamat tempat tinggal.

1. Pada Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis diisi dengan alamat yang sebenarnya
2. Alamat tempat tinggal harus sesuai dengan Identitas Diri dan alamat korespondensi dapat sesuai dengan Identitas Diri tempat tinggal Pemegang Polis / Kantor.
3. Perhatikan penulisan alamat dengan jelas (nama perusahaan, komplek, nama jalan, blok, nomor rumah, RT & RW, kota, Propinsi, kode pos, jika alamat di pelosok harus jelas dusun, desa dan kecamatan).
4. Alamat tidak diperkenankan ke Alamat PO.BOX.
5. Alamat surat menyurat (korespondensi) tidak diperkenankan ke alamat Pemasar.

B. PERUBAHAN PEMEGANG POLIS

Perubahan Pemegang Polis adalah perubahan yang berhubungan dengan penunjukan seseorang atau suatu badan lain oleh Pemegang Polis Lama kepada Pemegang Polis Baru.

1. Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis ditandatangani oleh Pemegang Polis lama dan Baru.
2. Calon Pemegang Polis baru harus memiliki insurable interest dengan Tertanggung.
3. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). Pemegang Polis lama dan Baru.
4. Melampirkan dokumen pendukung yang menjelaskan hubungan Pemegang Polis baru dengan Tertanggung, misalnya: akta lahir, akta nikah, kartu keluarga, dll.
5. Apabila pemegang polis meninggal dunia, yang berhak menjadi pemegang polis adalah ahli waris dengan melampirkan Surat Pernyataan dari Tertanggung dan Ahli Waris serta melampirkan copy akta kematian.
6. Apabila Pemegang Polis lama sebagai Tertanggung Tambahan, maka Asuransi Tambahan (rider) secara otomatis menjadi batal.

7. Apabila Pemegang Polis baru adalah Perusahaan dan Karyawan sebagai Tertanggung, maka harus melampirkan:
 - Surat Pernyataan Tujuan Penutupan Asuransi dari perusahaan yang bersangkutan.
 - Surat Keterangan Asuransi untuk hubungan pekerjaan.
 - Anggaran dasar Perusahaan beserta perubahannya.
 - Surat kuasa untuk menunjukan PIC apabila bukan ditandatangani oleh Direktur Utama.
 - SIUP, TDP, NPWP Perusahaan, dan Surat keterangan Domisili beserta Surat Kementerian Hukum dan HAM.
8. Polis tidak sedang dijaminkan (Banker Clause).
9. Nama Pemegang Polis baru harus sesuai dengan ID yang masih berlaku.

C. KOREKSI NAMA TERTANGGUNG

Koreksi nama adalah perubahan yang berhubungan dengan koreksi penulisan nama Tertanggung.

Pada prinsipnya koreksi nama Tertanggung tidak mempengaruhi Tertanggungnya, tetapi hanya penyesuaian karena kesalahan dalam penulisan nama atau ganti nama (contoh dari nama Tionghoa ke nama Indonesia) atau penambahan gelar di belakang nama.

1. Melampirkan Formulir Perubahan Data Diri Tertanggung.
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Nama harus sesuai dengan ID yang baru dan akta ganti nama /Akta Kelahiran/ Ijazah/ Buku Nikah.

D. NAMA AHLI WARIS / PENERIMA MANFAAT

Perubahan nama Ahli waris/ Penerima Manfaat (Beneficiary) adalah segala sesuatu perubahan yang berhubungan dengan penambahan, penghapusan dan penggantian Ahli waris /Penerima Manfaat.

Syarat utama bagi Ahli Waris adalah mempunyai insurable interest dengan Tertanggung, adapun hubungan yang tidak perlu dipermasalahkan meskipun sudah menikah.

Persyaratan pengajuan perubahan nama ahli waris atau penerima mafaat sebagai berikut:

1. Melampirkan Formulir Perubahan Ahli Waris.
2. Melampirkan copy Identias Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Melampirkan copy Kartu Keluarga (KK).

Orang tua (ayah/ibu) Pasangan (istri/suami) Anak	Kakak Adik Kakek Nenek Cucu	Kreditur Debitur
--	---	---------------------

E. METODE PEMBAYARAN PREMI

Perubahan Metode pembayaran premi lanjutan dapat dari metode transfer ke auto debet rekening atau kartu kredit atau sebaliknya.

Persyaratan pembayaran premi lanjutan dengan auto debet rekening atau Kartu kredit sebagai berikut:

1. Melampirkan Formulir Perubahan Cara, Metode dan Pembayaran Manfaat.
2. Mengisi Form Surat Kuasa Pendebitan Rekening atau Kartu kredit secara benar dan lengkap.
3. Tanda tangan pemilik rekening atau kartu kredit harus sama dengan Identitas Diri.
4. Nama Pemilik Rekening atau kartu kredit harus sama dengan Nama Pemegang Polis.
5. Melampirkan fotocopy buku tabungan atau copy kartu kredit yang akan digunakan untuk pendebitan.
6. Bila terdapat perubahan nomor rekening tabungan atau perubahan atau perpanjangan kartu kredit, wajib memberitahukan secara tertulis ke PT BNI Life Insurance dengan mengisi Surat Kuasa baru.
7. Apabila pemilik rekening tidak terdapat dalam polis maka wajib melampirkan bukti pendukung adanya insurable interest antara pemegang polis dengan pemilik rekening.

F. BANKER'S CLAUSE

Pemegang Polis menjaminkan manfaat Polisnya kepada pihak ketiga (bank).

Mengisi Formulir Banker's Clause:

1. Formulir ditandatangani oleh Pemegang Polis dan Pejabat Bank yang ditunjuk dan stempel Bank.
2. Pemegang Polis adalah juga sebagai Tertanggung.
3. Polis tidak sedang dijaminkan (Banker's Clause).
4. Selama polis dijaminkan maka atas polis tersebut tidak boleh melakukan perubahan tanpa sepengetahuan Pihak Pemberi Pinjaman.
5. Besar Manfaat Kematian sama dengan Manfaat Asuransi – (Tunggakan premi + bunga).
6. Apabila ada sisa manfaat asuransi setelah pelunasan kredit, maka sisa manfaat akan dibayarkan kepada Ahli waris yang ditunjuk.

Persyaratan Pembatalan Banker's Clause:

Berakhirnya penjaminan manfaat Polis Pemegang Polis kepada pihak ketiga (bank).

1. Surat Keterangan mengenai pelunasan Pinjaman dari bank yang bersangkutan.
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).

G. DUPLIKAT POLIS

Duplikat Polis adalah pengajuan untuk mencetak kembali buku Polis dengan tujuan untuk mengganti Polis yang hilang, rusak atau alasan lain.

1. Mengisi Formulir Pencetakan Ulang Polis atau Kartu Kesehatan.
2. Biaya duplikat Polis Produk Lama adalah sebesar Rp100.000.- (Seratus Ribu

Rupiah), Produk Baru biaya duplikat Polis sebesar Rp150.000.- (Seratus Lima Puluh Ribu Rupiah) dan kartu Rp50.000.- (atau sesuai ketentuan yang berlaku).

3. Pembayaran biaya duplikat polis dapat dibayarkan melalui Virtual Account Number.
4. Melampirkan bukti pembayaran duplikat polis.
5. Melampirkan surat keterangan kehilangan dari Kepolisian (apabila alasan duplikat karena hilang).
6. Melampirkan Polis rusak jika alasan cetak ulang karena Polis rusak.
7. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
8. Melampirkan formulir hilang atau tidak terima polis dan di tandatangani diatas materai.

Note: Jika buku polis/ ikhtisar polis dicetak maka dapat dilakukan duplikat polis, tetapi jika polis tidak dicetak (hanya e-policy) maka tidak dapat dilakukan duplikat polis.

No.	JENIS PERUBAHAN	PERSYARATAN
1	Alamat	- Mengisi Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
2	Nama Pemegang Polis	- Mengisi Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). (Pemegang Polis baru & lama). - Pemegang Polis baru harus mempunyai insurable interest dengan Tertanggung. - Melampirkan dokumen pendukung yang menjelaskan hubungan Pemegang Polis dengan Tertanggung, seperti: kartu keluarga, akta lahir, dll. - Melampirkan Surat pernyataan alasan perubahan Pemegang Polis (jika PP lama masih hidup). - Melampirkan Akta Kematian (jika PP sudah meninggal dunia) / Copy KK yang menunjukkan adanya insurable interest (jika PP baru tidak ada di polis). - Melampirkan surat persetujuan perubahan PP dari ahli waris (jika perubahan PP ke TTG) jika PP lama sudah meninggal dunia.

No.	JENIS PERUBAHAN	PERSYARATAN
3	Koreksi Nama Tertanggung	- Mengisi Formulir Perubahan Data Diri Tertanggung. - Melampirkan Akta Kelahiran atau Ijazah sesuai dengan penulisan nama sesuai dengan copy Identias Diri. - Melampirkan copy Identias Diri (KTP/ SIM/ Passport) sesuai nama yang diinginkan. - Perubahan nama Tertanggung bukan merubah orangnya, tetapi hanya mengoreksi ejaan nama Tertanggung, misalnya nama Soekarno menjadi Sukarno, dll.
4	Ahli waris	- Mengisi Formulir Perubahan Ahli Waris. - Melampirkan copy Identias Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Ahli waris harus mempunyai insurable interest dengan Tertanggung. - Melampirkan dokumen pendukung yang menjelaskan hubungan Ahli waris dengan Tertanggung, seperti: kartu keluarga, akta lahir, dll. - Melampirkan Akta Kematian apabila Ahli Waris yang terdaftar meninggal dunia. - Menjelaskan alasan perubahan Ahli Waris.
5	Metode Pembayaran Premi	- Mengisi Formulir Perubahan Cara Bayar, Metode dan Pembayaran Premi dan Rekening Manfaat. - Melampirkan copy Identias Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Apabila perubahan menjadi auto debet, maka: a. Wajib mengisi surat kuasa debet rekening/ kartu kredit. b. Melampirkan copy buku tabungan/ kartu kredit. - Melampirkan copy Identias Diri Pemilik Rekening/ Kartu Kredit. - Melampirkan copy Kartu Keluarga (KK) yang menunjukkan adanya insurable interest jika pembayar tidak ada di Polis. - Formulir BO (Beneficial Owner) jika pembayar tidak ada di Polis. - Jika frekuensi pembayaran premi "Bulanan" tidak dapat dirubah ke "virtual account".

No.	JENIS PERUBAHAN	PERSYARATAN
6	Banker's Clause	- Mengisi Formulir Banker's Clause yang ditandatangani oleh Pemegang Polis dan Pejabat Bank yang berwenang dan stempel Bank yang bersangkutan. - Melampirkan copy ID (KTP/ SIM/ Passport). - Melampirkan copy ID Pejabat Bank yang menandatangani form Banker Clause. - Surat keterangan dari Bank.
7	Duplikat Polis / Kartu	- Mengisi Formulir Pencetakan Ulang Polis atau kartu Kesehatan. - Melampirkan copy ID (KTP/ SIM/ Passport). - Melampirkan bukti pembayaran biaya duplikat polis/ kartu. - Biaya duplikat Polis Produk Lama sebesar Rp100.000,-. - Biaya duplikat Polis Produk Baru sebesar Rp150.000,-. - Biaya duplikat Kartu sebesar Rp50.000,-. - Biaya duplikat Polis/ Kartu dapat berubah sewaktu waktu. - Apabila buku polis hilang, wajib melampirkan Surat Keterangan Kehilangan dari kepolisian dengan menambahkan informasi berupa "kehilangan 1 (satu) buah buku polis". - Surat pernyataan tidak terima polis (jika polis belum diterima).

2. Perubahan Financial

Perubahan Financial adalah segala perubahan yang mempengaruhi manfaat Polis.

Perubahan Financial terdiri dari:

- A. Tanggal Lahir.
- B. Uang Asuransi Dasar (naik/turun).
- C. Asuransi Tambahan (tambah/hapus Rider).
- D. Pekerjaan/ Hobby.
- E. Frekuensi Pembayaran Premi.
- F. Perubahan jangka waktu pertanggungan.
- G. Pemulihan Polis (Reinstatement).
- H. Nomor Handphone.
- I. Nomor Identitas Kependudukan (NIK).
- J. Alamat Email.
- K. Nomor Rekening Manfaat.

Persyaratan & Ketentuan Umum Perubahan Financial:

1. Pengajuan perubahan financial dapat dilakukan di ulang tahun Polis kecuali untuk proses hapus rider dan penambahan Top Up Berkala (TUB), perubahan frekuensi pembayaran dari bulanan ke triwulan atau semesteran, perubahan frekuensi pembayaran dari triwulan ke semesteran dan sebaliknya.
2. Melampirkan copy ID (KTP/ SIM/ Passport).
3. Formulir Pengajuan wajib diisi dengan lengkap dan ditandatangani oleh Pemegang Polis sesuai dengan tanda tangan yang tercantum dalam SPAJ dan ID, jika berbeda, nasabah wajib mengisi Surat Pernyataan Tanda Tangan.
4. Formulir dan kelengkapan dokumen dikirimkan via email atau berkas asli yang ditujukan ke Bagian Policy Services & Collection.
5. Perubahan financial akan berlaku efektif di ulang tahun polis berikutnya atau jatuh tempo berikutnya.
6. Total Premi setelah perubahan tidak boleh lebih kecil dari minimum premi yang berlaku pada saat perubahan disetujui.
7. Perusahaan memiliki hak untuk menolak permohonan perubahan polis.
8. Surat endorsement akan dikirimkan ke alamat korespondensi nasabah.
9. Tanggal form pengajuan diisi dengan tanggal efektif pada saat perubahan pada saat nasabah menandatangani formulir tersebut.
10. Tempat formulir ditandatangani diisi sesuai dengan nama kota dimana nasabah menandatangani formulir tersebut.
11. Jika Pemegang Polis perusahaan, harus ada stempel perusahaan dan nama jelas yang menandatangani formulir (dari Pejabat yang berwenang / yang diberi kuasa).
12. Melampirkan ilustrasi untuk perubahan masa pembayaran premi, komposisi premi dan perubahan frekuensi pembayaran yang disesuaikan dengan komposisi sebelumnya

A. PERUBAHAN TANGGAL LAHIR

Perubahan Tanggal lahir adalah perubahan yang berhubungan dengan perubahan tanggal lahir yang sesuai dengan bukti ID yang sah yang dapat mempengaruhi jumlah premi yang akan dibayarkan sesuai usia.

1. Melampirkan Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis.
2. Penulisan tanggal lahir harus benar dan jelas sesuai ID yang dilampirkan.
3. Jika tanggal lahir berubah dan mempengaruhi usia masuk, apabila terjadi perubahan pada perhitungan premi, maka ketentuannya apabila premi lebih kecil maka tidak ada pengembalian premi.
4. Penjelasan Informasi tanggal lahir yang benar, alasan terjadinya perbedaan tanggal lahir serta penjelasan bahwa yang bersangkutan adalah orang yang sama wajib dicantumkan dalam kolom keterangan pada formulir perubahan financial.
5. Copy Akta Kelahiran.
6. Ilustrasi terbaru.
7. Apabila terdapat perubahan premi maka, premi baru efektif ulang tahun polis.

B. PERUBAHAN UANG ASURANSI DASAR

Perubahan Uang Asuransi Dasar adalah perubahan yang berhubungan dengan besarnya Uang asuransi Dasar yang dapat mempengaruhi jumlah premi yang akan dibayarkan.

1. Melampirkan Formulir Perubahan Rider, Uang Asuransi dan Masa Pembayaran Premi.
2. Minimum Uang Pertanggungan adalah sesuai dengan ketentuan masing-masing produk.
3. Jika terdapat Rider, wajib melampirkan ilustrasi dimana rider tersebut terdapat dalam ilustrasi.
4. Ilustrasi perubahan uang asuransi dasar jika di perlukan.
5. Polis yang mempunyai Banker's Clause harus ada persetujuan dari Bank/ kreditur yang bersangkutan.

C. PERUBAHAN ASURANSI TAMBAHAN (RIDER)

Perubahan Asuransi Tambahan (Rider) adalah perubahan yang berhubungan dengan manfaat atas asuransi tambahan yang dapat mempengaruhi jumlah premi yang akan dibayarkan.

Penambahan Asuransi Tambahan mengikuti Ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk.

1. Melampirkan Formulir Perubahan Rider, Uang Asuransi dan Masa Pembayaran premi.
2. Premi dikenakan sesuai usia pada saat penambahan.
3. Melakukan Pemeriksaan Medis (berdasarkan Uang Pertanggungan & Usia) untuk penambahan rider.
4. Penambahan/ Pembatalan Asuransi Tambahan berlaku di ulang tahun polis berikutnya.
5. Pembatalan Asuransi Tambahan tidak ada pengembalian premi rider.
6. Premi setelah penghapusan tidak boleh lebih kecil dari minimum premi yang berlaku (boleh) selama sesuai dengan spesifikasi produk.

D. PERUBAHAN PEKERJAAN/ HOBBY

Perubahan Pekerjaan atau kegiatan (hobby) adalah perubahan yang berhubungan dengan jenis & sifat pekerjaan atau hobby yang mempengaruhi resiko atas jiwa Tertanggung.

1. Melampirkan Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis dengan jelas dan lengkap.
2. Jenis dan Sifat Pekerjaan yang baru dijelaskan pada Formulir Pengajuan.
3. Dilakukan seleksi resiko ulang (re-underwriting) dan terdapat kemungkinan perubahan premi.
4. Mengisi formulir questionnaire pekerjaan/ hobby.

E. PERUBAHAN FREKUENSI PEMBAYARAN PREMI

Perubahan Frekuensi Pembayaran Premi adalah perubahan pembayaran premi dari tahunan menjadi bulanan, triwulanan, semesteran atau sebaliknya.

1. Perhitungan Premi didasarkan pada perhitungan secara tahunan tetapi nasabah dapat melakukan pembayaran menjadi bulanan, triwulanan, semesteran atau sebaliknya (sesuai ketentuan produk).
2. Perhitungan perubahan premi sudah otomatis by sistem.

F. PERUBAHAN JANGKA WAKTU PERTANGGUNGAN (MASA PEMBAYARAN PREMI)

Perubahan jangka waktu pertanggungan dapat memperpanjang atau memperpendek jangka waktu pertanggungan pada produk asuransi dasar.

1. Tanggal pengajuan perubahan harus setelah ulang tahun polis ke-1 atau sesuai dengan ketentuan produk.
2. Jangka Waktu Pertanggungan (Asuransi) Dasar harus lebih panjang daripada Jangka Waktu Asuransi Tambahan.
3. Apabila karena perubahan Jangka Waktu mengakibatkan:
 - Kenaikan Premi, nasabah wajib membayar selisih Premi tersebut dari awal pertanggungan + bunga.
 - Penurunan Premi, maka tidak ada pengembalian Premi dari pembayaran yang terdahulu.
4. Dilakukan seleksi ulang (re-underwriting) khusus perpanjangan Jangka Waktu Asuransi Dasar.

G. PEMULIHAN POLIS (REINSTATEMENT)

Perubahan jangka waktu pertanggungan dapat memperpanjang atau Pemulihan polis adalah proses pengaktifan kembali polis yang sudah lapse dengan ketentuan sebagai berikut:

- Mengisi Formulir Pengajuan Pemulihan Polis.
- Mengisi Formulir Pernyataan Kesehatan yang ditandatangani oleh Tertanggung dan Pemegang Polis.
- Mencantumkan Tinggi Badan dan Berat Badan Tertanggung pada Formulir Pernyataan Kesehatan.
- Melampirkan copy identitas Pemegang Polis dan Tertanggung.
- Melampirkan bukti pembayaran Premi Pemulihan dan bunga keterlambatan (jika ada).
- Apabila Tertanggung pernah mendapatkan perawatan atau melakukan pemeriksaan kesehatan, maka dapat melampirkan copy hasil perawatan atau hasil pemeriksaan.
- Polis yang dapat dilakukan pemulihan adalah polis yang telah kadaluarsa maksimal 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal lapse (produk tradisional dan produk unit link).

- Jika diperlukan akan diminta untuk melakukan Pemeriksaan Medis dan biaya medis menjadi beban Nasabah.
- Masa Tunggu berlaku kembali sejak tanggal pemulihan.
- Bila Tertanggung wanita hamil 7 bulan pemulihan ditunda sampai 40 Hari setelah melahirkan, bila wanita hamil di bawah 7 bulan dapat diproses dengan melampirkan semua hasil pemeriksaan kehamilan atau mengisi Surat Keterangan Ante Natal Care (Form ANC).

H. PERUBAHAN NOMOR HANDPHONE

Perubahan nomor Handphone adalah perubahan yang berhubungan dengan nomor Handphone yang aktif digunakan oleh Pemegang Polis, agar menerima informasi dari BNI Life yang dikirimkan melalui nomor Handphone yang terdaftar di sistem BNI Life.

1. Nomor Handphone aktif dapat dihubungi oleh telepon seluler.
2. Nomor Handphone digunakan oleh Pemegang Polis.

I. PERUBAHAN NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN (NIK)

Perubahan Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah perubahan yang berhubungan dengan data identitas diri dari Pemegang Polis, agar dapat menerima informasi dari BNI Life yang dikirimkan melalui nomor Handphone yang terdaftar di sistem BNI Life.

1. Mengisi Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis.
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Pada Formulir mencantumkan nomor NIK.

J. PERUBAHAN ALAMAT EMAIL

Perubahan alamat email adalah perubahan yang berhubungan dengan alamat email yang aktif digunakan oleh Pemegang Polis, agar menerima informasi dari BNI Life yang dikirimkan melalui email yang terdaftar di sistem BNI Life.

1. Alamat email aktif dan digunakan oleh Pemegang Polis.

K. PERUBAHAN NOMOR REKENING MANFAAT

Perubahan nomor rekening manfaat adalah perubahan yang berhubungan dengan nomor rekening yang aktif digunakan oleh Pemegang Polis, agar pembayaran manfaat yang diterima oleh Pemegang Polis dapat dibayarkan pada nomor rekening yang terdaftar di sistem BNI Life.

1. Nomor Rekening Manfaat aktif dan digunakan oleh Pemegang Polis.
2. Nomor Rekening dan Nama Pemilik Rekening sesuai dengan identitas diri Pemegang Polis.

Persyaratan Perubahan Financial

No.	JENIS PERUBAHAN	PERSYARATAN
1	Penambahan Asuransi Tambahan (Rider)	- Mengisi Formulir Perubahan Rider, Uang Asuransi dan Masa Pembayaran Premi. - Mengisi Formulir Pernyataan Kesehatan untuk Perubahan Polis. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Melampirkan copy Identitas Diri Tertanggung (jika Tertanggung berbeda dengan PP). - Ilustrasi perubahan. - Melampirkan bukti pembayaran premi perubahan. - Melakukan pemeriksaan medical (jika diperlukan). - Pada penambahan asuransi tambahan Critical Illnes, perhitungan jumlah Uang Pertanggungan Rider akan ditambahkan dengan Uang Pertanggungan Dasar sehingga akan mengikuti ketentuan medical UW. Misalnya : Uang Pertanggungan Dasar : Rp250.000.000.- Uang Pertanggungan CI : Rp250.000.000.- Total resiko : Rp500.000.000.-
2	Pembatalan Asuransi Tambahan (Rider)	- Mengisi Formulir Perubahan Rider, Uang Asuransi dan Masa Pembayaran Premi. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Melampirkan bukti pembayaran premi perubahan.
3	Pekerjaan atau Hobby	- Mengisi Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Melampirkan copy Identitas Diri Tertanggung (jika tertanggung berbeda dengan Pemegang Polis). - Surat keterangan dari Perusahaan terkait pekerjaan (jika terdapat perbedaan signifikan dengan pekerjaan sebelumnya). - Mengisi questionnaire pekerjaan/ hobby jika beresiko.

No.	JENIS PERUBAHAN	PERSYARATAN
4	Penurunan Uang Pertanggungan	- Mengisi Formulir Perubahan Rider, Uang Asuransi dan Masa Pembayaran Premi. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Melampirkan copy Identitas Diri Tertanggung (jika tertanggung berbeda dengan PP). - Formulir pernyataan kesehatan. - Ilustrasi perubahan. - Melampirkan bukti pembayaran premi perubahan. - Minimal Uang Pertanggungan sesuai dengan ketentuan masing - masing produk.
5	Masa Pembayaran Premi)	- Mengisi Formulir Perubahan Rider, Uang Asuransi dan Masa Pembayaran Premi. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Melampirkan bukti pembayaran premi perubahan. - Apabila perubahan ini mengakibatkan: a. Kenaikan Premi, maka akan ditagihkan ke customer. b. Penurunan premi, maka tidak ada pengembalian premi.
6	Frekuensi Pembayaran Premi (Perubahan frekuensi dari tahunan menjadi bulanan, triwulan, semesteran, atau sebaliknya)	- Mengisi Formulir Perubahan Cara Bayar, Metode dan Pembayaran Premi dan Rekening Manfaat. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Perhitungan perubahan premi sudah otomatis by sistem.
7	Tanggal Lahir	- Mengisi Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). (KTP/ SIM/ Passport) sesuai tanggal lahir yang diinginkan. - Apabila perubahan ini mengakibatkan : a. Kenaikan Premi, maka akan ditagihkan ke customer. b. Penurunan premi, maka tidak ada pengembalian premi.

No.	JENIS PERUBAHAN	PERSYARATAN
8	Pemulihan Polis	- Mengisi Formulir Pemulihan Polis. - Mengisi Formulir Pernyataan Kesehatan dengan mencantumkan Tinggi Badan dan Berat Badan Tertanggung. - Melampirkan copy Identitas Diri Pemegang Polis dan Tertanggung. - Melampirkan formulir Top up jika premi polis sudah fully paid (Masa Pembayaran Premi selesai). - Membayar premi yang tertunggak beserta bunga (jika terdapat bunga). - Melakukan pemeriksaan medical (jika diperlukan). - Pemulihan dapat diajukan maksimal 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal lapse (produk tradisional & unit link). - Ketentuan dan syarat-syarat polis akan diperhitungkan kembali terhitung sejak tanggal pemulihan disetujui.
9	Perubahan Nomor Handphone	- Mengisi Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport) - Pada formulir mencantumkan nomor handphone yang akan diganti
10	Perubahan Nomor Identitas Diri	- Mengisi Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Pada formulir mencantumkan nomor NIK.
11	Perubahan Alamat Email	- Mengisi Formulir Perubahan Data Diri Pemegang Polis. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Pada formulir mencantumkan alamat email yang akan diganti atau ditambahkan.

No.	JENIS PERUBAHAN	PERSYARATAN
12	Perubahan Nomor Rekening Manfaat	- Mengisi Formulir Perubahan Cara Bayar, Metode & Pembayaran Premidan Rekening Manfaat. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Melampirkan copy buku tabungan/ Screenshot Mobile Banking/ Rekening Koran.

PROSEDUR PENGAJUAN PERUBAHAN DANA INVESTASI

Perubahan dana investasi adalah perubahan yang mengakibatkan adanya perubahan pada dana investasi nasabah.

Perubahan Dana investasi terdiri dari:

- Penambahan Dana Investasi.
 - Top Up Sekaligus (lumpsum Top Up).
 - Top Up Berkala.
- Penarikan Dana Investasi
 - Penarikan Sebagian Dana Investasi (Withdrawal).
 - Penarikan Seluruh Dana Investasi (Surrender/ Redemption).
- Pengalihan Dana Investasi (Switching).
- Cuti Premi (Premium Holiday).
- Cooling Off.

Persyaratan & Ketentuan Umum:

- Pengajuan perubahan dana investasi dapat dilakukan sepanjang polis Inforce (aktif).
- Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
- Formulir wajib diisi dengan lengkap dan ditandatangani oleh Pemegang Polis sesuai dengan tanda tangan yang tercantum dalam SPAJ dan Identitas Diri, jika berbeda, nasabah wajib mengisi Surat Pernyataan Tanda Tangan.
- Formulir Pengajuan Perubahan Dana Investasi serta tanda tangan Pemegang Polis harus asli (proses data entry dan verifikasi dapat dilakukan dengan pengajuan melalui e-mail khusus untuk kantor layanan, akan tetapi selain dari kantor layanan proses pembayaran harus mengirimkan Formulir asli).
- Formulir Asli dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke kantor Pusat dan ditujukan ke Policy Services & Collection.
- Pembayaran untuk cooling off, withdrawal dan surrender/ redemption hanya dapat ditujukan ke rekening Pemegang Polis, jika bukan hanya dibatasi ke rekening Tertanggung dan ahli waris yang namanya tercantum di Polis dengan mengisi surat kuasa dari Pemegang Polis
- Satu formulir berlaku untuk satu transaksi perubahan, jika terdapat lebih dari 1 (satu) transaksi untuk 1 (satu) Polis, maka transaksi yang kedua akan diproses setelah transaksi pertama selesai.

1. PENAMBAHAN DANA INVESTASI (TOP UP)

A. TOP UP SEKALIGUS

Perubahan Financial adalah segala perubahan yang mempengaruhi manfaat Polis. Perubahan Financial terdiri dari:

1. Mengisi formulir pengajuan Penambahan Dana Investasi (Top-up) & Pengalihan Dana Investasi (Switching).
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Minimal Top Up Sekaligus Rp1.000.000.- (Satu Juta Rupiah) per transaksi atau sesuai ketentuan produk.
4. Biaya administrasi sesuai ketentuan produk.
5. Biaya alokasi dari Premi Top UP sesuai ketentuan produk.
6. Jumlah maksimum Top-up dalam 1 (satu) tahun polis adalah sebesar Uang Pertanggungan.
7. Penempatan Top-up Premi dapat berbeda dari alokasi premi awal dan harus dicantumkan pada formulir jika tidak dicantumkan, maka alokasi premi top up sekaligus akan mengikuti alokasi awal.
8. Jumlah dana yang akan diproses adalah sesuai jumlah yang diterima pada rekening virtual account yang ada pada SPAJ.
9. Melampirkan bukti pentransferan TOP UP sekaligus.

B. TOP UP BERKALA

Perubahan Top up berkala adalah Perubahan Premi Top Up Berkala baik penurunan atau penambahan.

1. Melampirkan Formulir Perubahan Rider, Uang Asuransi, Top Up Berkala dan Masa Pembayaran Premi.
2. Melampirkan ilustrasi.
3. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
4. TOP UP berkala dibayarkan bersamaan dengan premi reguler.
5. Berlaku efektif di ulang tahun polis.
6. Perubahan TOP UP berkala dilakukan satu bulan sebelum ulang tahun polis.

2. PENARIKAN SEBAGIAN DANA INVESTASI (WITHDRAWAL)

Perlakuan khusus untuk pembayaran manfaat Polis Unit Link yang dokumen dan persyaratan sudah lengkap (clean case):

A. PENARIKAN SEBAGIAN DANA INVESTASI (WITHDRAWAL)

Penarikan Dana Sebagian adalah penarikan sebagian jumlah unit atau jumlah nominal investasi yang akan mempengaruhi manfaat investasi.

1. Mengisi Formulir Penarikan Dana Sebagian (Withdrawal).
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Penarikan Dana investasi dapat dilakukan sepanjang nilai investasi tersedia.
4. Minimal Withdrawal/ transaksi sesuai ketentuan produk, Minimal Transaksi sebesar Rp1.000.000.- (Satu Juta Rupiah).
5. Minimal sisa Dana Investasi setelah Withdrawal sesuai ketentuan masing-masing produk.

6. Penarikan dana investasi dapat dilakukan dalam bentuk nominal.
7. Setiap transaksi yang diajukan akan dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan polis. Transaksi yang lebih dari 1 (satu) transaksi maka biaya yang dikenakan adalah biaya masing-masing transaksi.
8. Jika pengajuan pending lebih dari 30 (tiga puluh) hari pengajuan akan di cancel dan jika nasabah ingin mengajukan kembali untuk diisi pengajuan awal.

3. PENARIKAN SELURUH DANA INVESTASI (SURRENDER/ REDEMPTION)

Penarikan Seluruh Dana investasi adalah penarikan seluruh jumlah unit atau jumlah nominal investasi dan polis menjadi batal.

1. Mengisi Formulir Tutup Polis (Surrender & COP).
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Mengembalikan Polis asli.
4. Apabila telah dibayarkannya dana investasi, polis menjadi batal.
5. Penarikan seluruh dana investasi dikenakan biaya sesuai ketentuan produk.
6. Jika Polis mempunyai Banker's Clause/ Kreditur harus memberikan Surat Persetujuan Tertulis dari Bank/ Kreditur yang bersangkutan/ surat keterangan lunas dari bank yang bersangkutan.
7. Jika Pemegang Polis Perusahaan dengan Tertanggung Karyawan apabila dilakukan penutupan karena karyawan sudah resign atau pensiun, maka dapat melampirkan surat pengantar dari perusahaan selaku Pemegang Polis.
8. Jika pengajuan pending lebih dari 30 (tiga puluh) hari pengajuan akan di cancel dan jika nasabah ingin mengajukan kembali untuk diisi pengajuan awal.
9. Apabila tanda tangan pada formulir berbeda dengan tanda tangan di KTP, maka harus melampirkan formulir pernyataan tanda tangan.

4. PENGALIHAN DANA INVESTASI (SWITCHING)

Pengalihan Dana adalah pemindahan sebagian atau seluruh unit yang ada dari satu dana investasi ke dana investasi yang lain dalam satu mata uang yang sama.

1. Mengisi formulir pengajuan Penambahan Dana Investasi (Top-up) & Pengalihan Dana Investasi (Switching).
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Pembagian jenis dana yang dituju dengan total persentase 100% (Seratus Persen).
4. Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan masing-masing produk.
5. Ketentuan Pengalihan Dana Investasi (Minimal Pengalihan per jumlah investasi dan sisa dana investasi setelah pengalihan) sesuai ketentuan masing-masing produk.
6. Jika pengajuan pending lebih dari 30 (tiga puluh) hari pengajuan akan di cancel dan jika nasabah ingin mengajukan kembali untuk diisi pengajuan awal.
7. Apabila tanda tangan pada formulir berbeda dengan tanda tangan di KTP, maka harus melampirkan formulir pernyataan tanda tangan.

5. CUTI PREMI (PREMIUM HOLIDAY)

Cuti Premi adalah suatu kondisi dimana Pemegang Polis dimungkinkan untuk tidak membayar Premi selama suatu periode tertentu walaupun telah melewati Masa Leluasa dan Polis tetap berlaku sepanjang nilai investasi mencukupi untuk membayar biaya-biaya Polis sebagaimana diatur dalam Polis.

Jenis-Jenis Cuti Premi yakni sebagai berikut:

(i) Cuti Premi Terjadwal

Pemegang Polis dapat mengajukan permohonan Cuti Premi kepada Penanggung dengan persyaratan dan tata cara yang ditetapkan oleh Penanggung. Cuti Premi terjadwal hanya diperkenankan jika Nilai Investasi masih mencukupi untuk membayar biaya-biaya Polis.

Ketentuan cuti premi:

1. Mengisi Formulir Pengajuan atau Penghentian Cuti Premi.
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Dalam masa Cuti Premi, Penanggung akan melakukan penarikan atas sejumlah Unit yang jumlahnya sesuai dengan biaya-biaya Polis berdasarkan harga satuan pada Tanggal Valuasi, untuk menjaga agar Polis tetap berlaku.
4. Apabila seluruh Nilai Investasi telah habis sehingga tidak dapat untuk membayar biaya-biaya Polis yang timbul, maka Polis ini akan berakhir.
5. Setelah fasilitas Cuti Premi berjalan, Pemegang Polis dapat menghentikan fasilitas tersebut dengan cara:
 - Mengisi Formulir pengajuan & Penghentian Cuti Premi.
 - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
 - Mencantumkan tanggal berakhirnya cuti premi.

6. COOLING OFF PERIOD

Cooling off period adalah jangka waktu dimana Pemegang Polis diberikan waktu untuk mempelajari isi polis apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan penjelasan yang diberikan.

1. Mengisi Formulir Tutup Polis (Surrender & COP).
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Melampirkan tanda terima Polis.
4. Mengembalikan Polis asli.
5. Jangka waktu Cooling-off Period adalah 15 (lima belas) hari kalender sejak e-Policy diterima oleh Pemegang Polis, sesuai dengan tanda bukti penerimaan Polis.
6. Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan masing-masing produk.
7. Jika pengajuan pending lebih dari 30 (tiga puluh) hari pengajuan akan di cancel dan jika nasabah ingin mengajukan kembali untuk diisi pengajuan awal.
8. Apabila tanda tangan pada formulir berbeda dengan tanda tangan di KTP, maka harus melampirkan formulir pernyataan tanda tangan.

Persyaratan Perubahan Dana Investasi:

No.	JENIS PERUBAHAN	PERSYARATAN
1	Penambahan dana Investasi (Top Up Sekaligus)	- Mengisi Formulir pengajuan Penambahan Dana Investasi (Top-up) & Pengalihan Dana Investasi (Switching). - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Melampirkan bukti pembayaran premi Top Up. - Minimal Top Up Sekaligus Rp1.000.000,- / transaksi atau sesuai ketentuan produk. - Biaya administrasi sesuai ketentuan produk. - Biaya alokasi dari Premi Top Up sesuai ketentuan produk.
2	Pengalihan Dana Investasi (Switching)	- Mengisi Formulir pengajuan Penambahan Dana Investasi (Top-up) & Pengalihan Dana Investasi (Switching). - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Biaya administrasi sesuai ketentuan masing-masing produk. - Ketentuan Pengalihan Dana Investasi (Minimal Pengalihan per jumlah investasi dan Sisa Dana investasi setelah pengalihan) sesuai ketentuan masing-masing produk.
3	Cuti Premi (Premium Holiday)	- Mengisi Formulir Pengajuan atau Penghentian Cuti Premi. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Dalam masa Cuti Premi, Penanggung akan melakukan penarikan atas sejumlah Unit yang jumlahnya sesuai dengan biaya-biaya Polis berdasarkan harga satuan pada Tanggal Valuasi, untuk menjaga agar Polis tetap berlaku.

No.	JENIS PERUBAHAN	PERSYARATAN
4	Penarikan Sebagian Dana Investasi (Withdrawal)	- Mengisi Formulir Pengajuan Penarikan Dana Sebagian (Withdrawal). - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Minimal Withdrawal / transaksi sesuai ketentuan produk. - Minimal sisa Dana Investasi setelah Withdrawal sesuai ketentuan produk. - Withdrawal dikenakan biaya sesuai ketentuan produk.
5	Penarikan Seluruh Dana Investasi (Surrender/ Redemption)	- Mengisi Formulir Tutup Polis (Surrender & COP). - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Mengembalikan Polis asli (jika pengiriman awalnya hardcopy). - Melampirkan surat kehilangan dari Kepolisian (dibutuhkan jika polis asli hardcopy hilang). - Surat pernyataan kehilangan polis dari Pemegang polis (dibutuhkan jika polis berupa hardcopy hilang atau tidak terima). - Dengan dibayarkannya dana investasi, polis menjadi batal. - Penarikan seluruh dana investasi dikenakan biaya sesuai ketentuan produk.
6	Cooling Off Period	- Mengisi Formulir Tutup Polis (Surrender & COP). - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Mengembalikan Polis asli (jika pengiriman awalnya hardcopy). - Melampirkan surat kehilangan dari Kepolisian (dibutuhkan jika polis asli hardcopy hilang). - Surat pernyataan kehilangan polis dari Pemegang polis (dibutuhkan jika polis berupa hardcopy hilang atau tidak terima). - Jangka waktu cooling off adalah 15 hari kalender sejak polis diterima oleh Pemegang Polis.

PENGAJUAN PEMBAYARAN MANFAAT POLIS

Pembayaran Manfaat Polis adalah pengajuan pembayaran atas manfaat Polis.

Pembayaran Manfaat Polis terdiri dari:

- a. Surrender.
- b. Akhir Kontrak / Akhir Masa Asuransi.
- c. Pinjaman Polis / Nilai Tunai.
- d. Tahapan.

Persyaratan & Ketentuan Umum:

1. Mengisi Formulir Pembayaran Manfaat Polis.
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Pengajuan pembayaran manfaat polis (akhir kontrak dan tahapan) dapat diajukan sepanjang manfaat polis telah jatuh tempo.
4. Formulir wajib diisi dengan lengkap dan di tandatangani oleh Pemegang Polis sesuai dengan tanda tangan yang tercantum dalam SPAJ dan ID, jika berbeda, nasabah wajib mengisi Surat Pernyataan Tanda Tangan.
5. Formulir Asli dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke kantor Pusat dan ditujukan ke Bagian Policy Services & Collection. Tambahan
6. Pembayaran Manfaat polis hanya boleh ditujukan ke rekening Pemegang Polis, apabila bukan ke rekening Pemegang Polis hanya dibatasi ke rekening Tertanggung dan Ahli waris sepanjang nama tersebut tercantum di Polis, dengan mengisi surat kuasa dari Pemegang Polis.
7. Bagian Policy Services & Collection Staff melakukan konfirmasi atas surat kuasa tersebut kepada nasabah yang memberikan kuasa.
8. Jika pengajuan pending lebih dari 30 (tiga puluh) hari pengajuan akan di cancel dan jika nasabah ingin mengajukan kembali untuk diisi pengajuan awal.
9. Apabila tanda tangan pada formulir berbeda dengan tanda tangan di KTP, maka harus melampirkan formulir pernyataan tanda tangan.

1. SURRENDER (PENEBUSAN POLIS) dan PEMBATALAN POLIS

Surrender adalah pembatalan kontrak asuransi dengan pembayaran sejumlah Nilai Tunai (apabila ada) dan dengan dibatalkannya Polis, maka kewajiban Perusahaan atas Polis sudah berakhir.

1. Mengisi Formulir Tutup Polis (Surrender & COP).
2. Mengembalikan Polis Asli.
3. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
4. Manfaat atas pembatalan polis adalah sebesar nilai tunai yang sudah terbentuk atas polis dikurangi kewajiban lain (jika ada).
5. Pertanggungan menjadi batal terhitung mulai tanggal permohonan disetujui.
6. Polis yang sudah diambil Nilai Tunainya, maka Polis tersebut telah berakhir dan karenanya PT BNI Life Insurance tidak mempunyai kewajiban atas Polis tersebut.
7. Jika Polis mempunyai Banker's Clause/Kreditur harus memberikan Surat Persetujuan Tertulis dari Bank/Kreditur yang bersangkutan.

2. AKHIR KONTRAK/ AKHIR MASA ASURANSI

Akhir Kontrak adalah masa asuransi atas polis sudah berakhir, sehingga dengan berakhirnya kontrak asuransi, maka kewajiban Perusahaan atas Polis sudah berakhir. Adapun untuk pembayaran akhir masa asuransi akan dibayarkan secara otomatis ke rekening manfaat yang terdaftar pada sistem BNI Life.

3. PINJAMAN POLIS

Pinjaman Polis adalah pinjaman Nilai Tunai yang diberikan kepada Pemegang Polis untuk Polis yang telah memiliki Nilai Tunai.

1. Mengisi Formulir Pinjaman & Pelunasan Pinjaman Polis.
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
3. Maksimal Pinjaman adalah 80% dari Nilai Tunai dengan Minimum Pinjaman Rp500.000.- (Lima Ratus Ribu Rupiah) / USD 50 (Lima Puluh USD).
4. Jangka waktu pinjaman Polis maksimal selama 1 Tahun.
5. Bunga pinjaman mulai diperhitungkan sejak tanggal pinjaman disetujui.
6. Bunga Pinjaman: 12% selama 1 (satu) tahun dari total pinjaman.
7. Jika nasabah melunasi sebelum jangka waktu 1 tahun maka akan dikenakan bunga proporsional dengan perhitungan bunga 1% setiap bulan.
8. Apabila ada tunggakan maka nilai tunai yang diterima nasabah adalah (80% nilai tunai - Tunggakan).
9. Perhitungan bunga adalah $R + 5$.

Keterangan:

R: rata – rata tingkat suku bunga / tahun untuk deposito Rupiah berjangka waktu 6 (enam) bulan yang ditawarkan oleh 6 (enam) bank lokal dengan aktiva terbesar di Indonesia

10. Pinjaman atas polis US\$
 - Apabila pinjaman dibayarkan dalam mata uang rupiah maka pinjaman tetap dihitung dalam mata uang USD.
 - Apabila pembayaran angsuran pinjaman dilakukan dalam mata uang Rupiah maka kurs yang dipergunakan adalah kurs perusahaan pada saat pembayaran dilakukan.
11. Manfaat polis yang akan dibayarkan (jika ada) atas polis tersebut secara otomatis akan dipergunakan untuk membayar pokok pinjaman beserta bunganya.

4. PEMBAYARAN TAHAPAN

Pembayaran Tahapan adalah sejumlah TAHAPAN yang dibayarkan pada setiap Jatuh Tempo sesuai dengan Tabel Manfaat Tahapan Polis. Adapun untuk pembayaran manfaat tahapan akan dibayarkan secara otomatis ke rekening manfaat yang terdaftar pada sistem BNI Life kecuali produk Wadiah Gold Cendekia.

Persyaratan pengajuan pembayaran manfaat tahapan:

1. Mengisi Formulir Pembayaran Manfaat polis atau Surat Konfirmasi Tahapan.
2. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).

3. Manfaat Tahapan dapat dilakukan dengan cara:
- Ditransfer ke rekening Pemegang Polis.
 - Dikompensasikan sebagai Pembayaran Premi.
 - Disimpan dengan suku bunga yang ditetapkan oleh Perusahaan.

Persyaratan Pengajuan Pembayaran Manfaat Polis:

No.	JENIS PERUBAHAN	PERSYARATAN
1	Tahapan	- Mengisi Formulir Pembayaran Manfaat Polis. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Tahapan sudah jatuh tempo.
2	Akhir Kontrak	- Mengisi Formulir Pembayaran Manfaat Polis atau Surat konfirmasi Akhir Kontrak. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Melampirkan Polis Asli.
3	Pinjaman Polis	- Mengisi Formulir Pinjaman & Pelunasan Pinjaman Polis. - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Jumlah maksimal pinjaman Polis adalah: 80% dari Nilai Tunai yang telah terbentuk.
4	Penebusan & Pembatalan Polis	- Mengisi Formulir Tutup Polis (Surrender & COP). - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport). - Mengembalikan Polis asli (jika pengiriman awalnya hardcopy) - Melampirkan surat kehilangan dari Kepolisian (dibutuhkan jika polis asli hardcopy hilang). - Surat pernyataan kehilangan polis dari Pemegang polis (dibutuhkan jika polis berupa hardcopy hilang atau tidak terima). - Jumlah Nilai Tunai yang akan dibayarkan (jika ada) atas penebusan/pembatalan Polis akan dikurangi terlebih dahulu dengan pinjaman atau kewajiban-kewajiban lain (jika ada) - Jangka waktu cooling off (Pembatalan Polis) adalah 15 hari kalender sejak polis diterima oleh Pemegang Polis.

Catatan:

Pengajuan transaksi financial yang terdapat manfaat polis, untuk nomor rekening menggunakan yang terdaftar pada system. Apabila terdapat perubahan nomor rekening manfaat dapat diganti dengan nama pemilih rekening yang terdaftar pada disistem dengan persyaratan sebagai berikut:

- Formulir Perubahan Cara Bayar, Metode & Pembayaran Premi dan Rekening Manfaat
- Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport) Pemegang Polis.
- Copy buku tabungan dari nomor rekening yang dicantumkan di formulir perubahan.

PENGAJUAN KLAIM

Prosedur & Persyaratan Pengajuan klaim adalah sebagai berikut:

1. Status Polis aktif saat klaim diajukan.
2. Mengisi formulir pengajuan klaim yang dapat diperoleh di kantor cabang/kantor pusat.
3. Formulir dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke kantor Pusat dan ditujukan ke Bagian Klaim.
4. Formulir dan kelengkapan dokumen wajib diisi dalam bahasa Indonesia atau Inggris. Jika tidak maka isi dari formulir dan dokumen tersebut harus diterjemahkan terlebih dahulu oleh Penterjemah Tersumpah ke dalam Bahasa Indonesia atau Inggris dan hal ini menjadi kewajiban dari Pemegang polis/Pemohon klaim.
5. Apabila Ahli waris berusia di bawah 17 (tujuh belas) tahun, maka Formulir dilengkapi oleh Wali yang sah.
6. Surat Keterangan Dokter atau Resume Medis dan wajib diisi oleh Dokter yang memeriksa/merawat Tertanggung dan/Pemegang Polis.
7. Semua dokumen yang diserahkan wajib asli atau fotokopi yang dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang
8. Apabila ada kelengkapan dokumen atau data yang kurang, maka Bagian Klaim akan memberitahukan hal itu kepada Ahli Waris/Tertanggung/Wali yang sah.

Informasi Persyaratan Dokumen Klaim sebagai berikut:

Jenis Dokumen	Klaim Meninggal dunia	Klaim Rawat Inap	Klaim Penyakit Kritis	Klaim Catat Tetap Total
Formulir Klaim Meninggal Dunia Asli	√			
Polis Asli	√			
Foto Copy Polis hal 1 dan 2 (Pengajuan selain klaim meninggal dunia)	√	√	√	√
Foto Copy Kartu Pengenal/Identitas diri Ahli waris	√			
Foto Copy Kartu Keluarga	√			
Resume Medis dari Dokter yang merawat terakhir ketika sakit (Jika Meninggal di Rumah Sakit)	√			
Surat keterangan meninggal dunia dari rumah sakit (Jika Meninggal di Rumah Sakit)	√			
Copy Akta Meninggal dari Catatan Sipil setempat	√			
Surat Keterangan/Berita Acara Kepolisian jika meninggal karena kecelakaan	√			
Surat Keterangan Meninggal dari KBRI (jika meninggal di luar negeri)	√			
Kartu pengenal/identitas diri Tertanggung	√	√	√	√
Kartu pengenal/identitas diri Pemegang Polis	√	√	√	√
Formulir Klaim Rawat Inap Asli		√		
Surat Keterangan Dokter untuk Klaim Rawat Inap atau Resume medis dari Rumah Sakit atau dokter yang merawat (Asli)		√		

Jenis Dokumen	Klaim Meninggal dunia	Klaim Rawat Inap	Klaim Penyakit Kritis	Klaim Catat Tetap Total
Kuitansi/bukti pembayaran dari RS (Asli/Copy Legalisir)		√		
Rincian Biaya Perawatan (termasuk perincian biaya pembedahan / operasi jika ada & Perician Biaya Obat – obatan)		√		
Copy Resep / Obat – obatan		√		
Laporan Dokter / RS tentang pembedahan		√		
Hasil pemeriksaan penunjang (Lab, RO, Thorax, USG, dll)	√	√	√	√
Formulir Klaim Penyakit Kritis Asli			√	
Surat Keterangan Dokter untuk Klaim Penyakit Kritis Asli			√	
Formulir Klaim Cacat Tetap Total				√
Surat Keterangan Dokter yang menyatakan Nasabah Cacat tetap Total dan tidak dapat melakukan aktivitas pekerjaan apapun				√
Surat keterangan dari tempat kerja Tertanggung yang menerangkan bahwa Tertanggung sudah tidak bekerja lagi selama 6 (enam) bulan terakhir berturut-turut				√
Kronologis terjadinya meninggal dunia yang ditulis oleh ahli waris diatas materai 10000	√			
Surat kuasa dari ahli waris	√	√	√	√
Formulir Surat Pernyataan dan Pembebasan	√		√	√
No. Rekening / copy buku tabungan Penerima Manfaat di Polis guna pembayaran klaim	√	√	√	√

TIPS PENGAJUAN KLAIM

1. Formulir Pengajuan Klaim harus diisi dengan jelas dan lengkap.
2. Formulir Klaim yang digunakan untuk surat keterangan dokter harus ditandatangani oleh dokter dan dilengkapi dengan nama lengkap dan tanda tangan dokter disertai cap dokter/rumah sakit.
3. Formulir Klaim kesehatan harus ditandatangani oleh Tertanggung atau Pemegang Polis.
4. Formulir Klaim Kematian harus ditandatangani oleh salah satu ahli waris yang ditunjuk dalam Polis.
5. Klaim diajukan dalam batas waktu yang telah ditentukan dalam Polis.
6. Semua dokumen pendukung yang diwajibkan dalam Polis harus dilampirkan.
7. Apabila diminta tambahan dokumen pendukung agar dilengkapi dalam kurun waktu maksimal 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal surat pemberitahuan BNI Life.

QUESTION & ANSWER

A. Produk Unit Link

1. Q: Apa yang dimaksud dengan produk Unit Link
A: Produk Unit Link adalah produk asuransi yang menggabungkan dua manfaat utama yakni perlindungan asuransi jiwa dan investasi.
2. Q: Di mana saya bisa memperoleh asuransi jiwa?
A: Untuk mendapatkan asuransi jiwa dapat melalui:
 - a. Telepon ke contact center di nomor 1-500-045.
 - b. Email ke care@bni-life.co.id.
 - c. Mengunjungi website untuk mengakses layanan Live Chat di: www.bni-life.co.id kemudian klik icon Live Chat pada pojok kanan bawah.
 - d. Datang langsung atau Walk-In Center ke:
 - Centennial Tower 11th Floor Jl. Gatot Subroto Kav. 24-25 Jakarta Selatan 12930.
 - Kantor Cabang BNI terdekat dan kantor pemasaran BNI Life.
- e. Datang ke Layanan Service Point BNI Life di alamat:
SERVICE POINT JAKARTA
Menara BNI L1, Podium Area
Jl. Pejompongan Raya No. 7, Bendungan Hilir Kec. Tanah Abang Jakarta Pusat 10210
Telp: 1-500-045

SERVICE POINT BANDUNG

Ruko Burangrang, Jl. Burangrang No 38B Lt1,
Lengkong, Bandung (40262)
Telp: 1-500-045

SERVICE POINT DENPASAR

Jl. Bung Karno (Tantular Barat) No. 99X Renon
Kel. Dangin Puri Kec. Denpasar Timur
Telp: 1-500-045

SERVICE POINT PALEMBANG

Jl. Basuki Rahmat, No 24B, Pahlawan, Kec Kemuning, Palembang,
Sumatera Selatan 30151
Telp: 1-500-045

SERVICE POINT SEMARANG

Jl. Sriwijaya No.630 Candisari, Semarang 50254.
(Sebelah kantor Gapensi & Hotel Weis)
Telp: 1-500-045

SERVICE POINT SURABAYA

Service Point BNI Life Surabaya
Gedung Graha Pangeran Lantai 11
Jl. A. Yani No. 286, Surabaya 60231
Telp: 1-500-045

SERVICE POINT YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisutjipto No. 27
Demangan, Gondokusuman, Yogyakarta 55281
Telp: 1-500-045

3. Q: Bagaimana cara mengetahui perkembangan dana investasi saya?
- A: Untuk mengetahui perkembangan dana investasi dapat dipantau melalui:
- Melalui nomor telepon 1-500-045.
 - Melalui Live Chat pada website BNI Life di www.bni-life.co.id.
 - Melalui layanan WhatsApp BNI Life Service dengan ketik:
 - SALDO [spasi] nomor polis kirim ke +62 815-4150-0045 atau
 - Melalui layanan Portal Nasabah.
4. Q: Bagaimana cara menghitung nilai investasi saya?
- A: Untuk mengetahui atau menghitung nilai investasi adalah:
"Total Jumlah Unit Investasi x Harga Unit yang berlaku"
Contoh:
- Jumlah Unit Stabil : 9.457,3115
 - Harga Unit berlaku : Rp2.234,2114
 - Maka Nilai Investasi : $9,457.3115 \times \text{Rp}2.234,2114 = \text{Rp}21.129.633.1666.-$

5. Q: Saya memiliki Asuransi Unitlink yang baru berjalan 5 (lima) bulan, saat ini saya berencana mengubah cara bayar bulanan menjadi tahunan. Apakah hal tersebut dapat dilakukan dan bagaimana caranya?
- A: Perubahan sebaiknya dilakukan satu bulan sebelum ulang tahun polis, namun apabila tetap ingin dilakukan, maka Nasabah wajib melakukan pembayaran (melunasi) sisa premi yang belum dibayarkan untuk diubah menjadi tahunan yang akan efektif di ulang tahun polis berikutnya. Adapun untuk pengajuan frekuensi pembayaran premi dapat diajukan dengan menggunakan layanan BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS) melalui website www.bni-life.co.id, namun apabila terdapat kendala pengajuan dapat diajukan melalui berkas asli dengan persyaratan sebagai berikut:
- Mengisi Formulir Perubahan Cara Bayar, Metode & Pembayaran Premi dan Rekening Manfaat.
 - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
 - Perhitungan perubahan premi sudah otomatis by sistem.
 - Melampirkan bukti kendala pengajuan pada BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS).
6. Q: Saya pemegang polis Individu, tidak sanggup untuk membayar premi. Apa yang bisa saya lakukan?
- A: Apabila Nasabah tidak mampu melakukan pembayaran premi jatuh tempo polis, maka Nasabah dapat mengajukan cuti premi (tidak perlu melakukan pembayaran premi) selama saldo investasi masih mencukupi untuk membayar semua biaya, dan pertanggungungan tetap berjalan, namun kewajiban untuk membayarkan premi tetap dibayarkan sesuai dengan Masa Pembayaran Premi (MPP) Nasabah. Adapun untuk pengajuan cuti premi dapat diajukan dengan menggunakan layanan BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS) melalui website www.bni-life.co.id. Apabila terdapat kendala pengajuan dapat diajukan melalui berkas asli dengan persyaratan sebagai berikut:
- Mengisi Formulir Pengajuan & Penghentian Cuti Premi
 - Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
 - Cuti Premi dapat diajukan sebulan sebelum ulang tahun Polis.
 - Melampirkan bukti kendala pengajuan pada BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS).
7. Q: Kenapa Saldo Investasi saya selalu berubah setiap saya melakukan pengecekan?
- A: Untuk Saldo investasi bergantung dengan harga unit berlaku pada saat Nasabah melakukan pengecekan dikarenakan harga unit masing-masing investasi yang naik / turun itu yang menyebabkan saldo investasi berubah sesuai dengan harga unit berlaku.
8. Q: Mengapa harga unit selalu naik turun?
- A: Unit Link merupakan suatu portofolio investasi yang terdiri dari berbagai macam investasi pada surat berharga. Naik turunnya harga unit tersebut disebabkan oleh harga pasar yang berlaku.

9. Q: Apa artinya Polis Lapse, apa dampaknya terhadap saya?

A: Lapse adalah status dimana polis dalam keadaan tidak aktif yang menyebabkan hilangnya manfaat/jaminan perlindungan polis yang disebabkan tidak adanya pembayaran premi yang sudah melebihi masa keleluasaan pembayaran. Apabila Nasabah ingin mengaktifkan kembali Polisnya, maka pengajuan pemulihan polis dapat diajukan dengan menggunakan layanan BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS) melalui website www.bni-life.co.id, namun apabila terdapat kendala pengajuan dapat diajukan melalui berkas asli dengan persyaratan sebagai berikut:

- a. Polis Lapse belum lebih dari 2 (dua) tahun.
- b. Mengisikan Formulir Pengajuan Pemulihan polis.
- c. Melampirkan Formulir Pernyataan Kesehatan dengan mencantumkan Tinggi Badan dan Berat Badan Pemegang Polis dan Tertanggung.
- d. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
- e. Melampirkan copy Identitas Tertanggung (jika Tertanggung berbeda dengan Pemegang Polis).
- f. Melampirkan bukti pembayaran premi tertunggak.
- g. Melampirkan bukti kendala pengajuan pada BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS).

10. Q: Bagaimana Jika Tanda Tangan saya berubah?

A: Apabila ada perubahan tandatangan maka Nasabah dapat mengajukan perubahan tanda tangan dengan persyaratan sebagai berikut:

- a. Mengisikan Formulir Pernyataan Tanda Tangan.
- b. Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).

11. Q: Apakah Pemegang polis, Ahli Waris, dan Tertanggung dapat diubah?

A: Untuk pemegang polis dan ahli waris bisa diubah selama ada hubungan Insurable Interest (kepentingan dalam asuransi) dengan tertanggung. Tapi untuk Tertanggung tidak dapat dilakukan perubahan.

B. Produk Non Unit Link/Tradisional

1. Q: Apa yang dimaksud dengan Produk Non Unit Link/Tradisional?

A: Produk asuransi yang memberikan perlindungan finansial tanpa unsur investasi, dimana produk ini dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan finansial bagi Pemegang Polis atau Ahli Waris saat terjadi resiko seperti kematian, sakit atau kecelakaan.

2. Q: Bagaimana cara saya mengetahui jatuh tempo tahapan/manfaat polis saya?

A: Untuk mengetahui jatuh tempo tahapan/manfaat polis, Nasabah bisa mendapatkan informasinya melalui ilustrasi manfaat di buku polis atau bisa juga menghubungi customer care di nomor 1-500-045, WhatsApp BNI Life Service dengan cara ketik JTTAHAPAN <spasi> nomor polis kirim ke 0815-4150-0045, menanyakan via email ke care@bni-life.co.id atau menggunakan layanan BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS) melalui website www.bni-life.co.id.

bni-life.co.id, namun apabila terdapat kendala pengajuan dapat diajukan melalui berkas asli dengan persyaratan sebagai berikut:

- Mengisikan Formulir Pembayaran Manfaat Polis.
- Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
- Melampirkan bukti kendala pengajuan pada BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS).

3. Q: Apakah saya bisa melakukan penarikan Nilai Tunai dari polis asuransi saya?

A: Nilai Tunai yang terbentuk dapat ditarik sebagian dengan cara pengajuan Pinjaman Nilai Tunai dengan menggunakan layanan BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS) melalui website www.bni-life.co.id, namun apabila terdapat kendala pengajuan dapat diajukan melalui berkas asli dengan persyaratan sebagai berikut:

- Dana maksimal yang bisa dipinjam sebesar 80% dari total nilai tunai.
- Mengisikan Formulir Pinjaman & Pelunasan Pinjaman Polis.
- Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
- Melampirkan bukti kendala pengajuan pada BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS).

4. Q: Kapanakah saya bisa melakukan pinjaman polis?

A: Pinjaman polis dapat diajukan apabila polis asuransi sudah memiliki nilai tunai dan status polis dalam keadaan aktif dengan mengikuti ketentuan yang berlaku. Maksimal pinjaman adalah 80% dari Nilai Tunai dan besarnya bunga ditentukan oleh PT BNI LIFE Insurance. Pinjaman polis dapat diajukan dengan menggunakan layanan BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS) melalui website www.bni-life.co.id, namun apabila terdapat kendala pengajuan dapat diajukan melalui berkas asli dengan persyaratan sebagai berikut:

- Mengisikan Formulir Pinjaman & Pelunasan Pinjaman Polis.
- Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
- Melampirkan bukti kendala pengajuan pada BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS).

5. Q: Apabila saya ingin membatalkan polis asuransi saya bagaimana caranya?

A: Untuk pembatalan polis asuransi, Nasabah dapat mengajukan dengan menggunakan layanan BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS) melalui website www.bni-life.co.id, namun apabila terdapat kendala pengajuan dapat diajukan melalui berkas asli dengan persyaratan sebagai berikut:

- Mengisikan Formulir Pengajuan Tutup Polis (Surrender & COP).
- Melampirkan copy Identitas Diri (KTP/ SIM/ Passport).
- Melampirkan surat kehilangan dari kepolisian (dibutuhkan jika polis asli hardcopy hilang).

- d. Surat pernyataan kehilangan kepolisian dari Pemegang Polis (dibutuhkan jika polis berupa hardcopy hilang atau tidak diterima).
 - e. Jumlah Nilai Tunai yang dibayarkan (jika ada) atas penebusan atau pembatalan polis akan dikurangi terlebih dahulu dengan pinjaman atau kewajiban-kewajiban lain (jika ada).
 - f. Melampirkan bukti kendala pengajuan pada BNI Life Digital Policy Owner Service (BPOS).
6. Q: Apakah Pemegang polis, Ahli Waris dan Tertanggung dapat diubah?
- A: Untuk pemegang polis dan ahli waris bisa diubah selama ada hubungan Insurable Interest (kepentingan dalam asuransi) dengan tertanggung. Tapi untuk Tertanggung tidak dapat dilakukan perubahan.
7. Q: Apa yang saya dapatkan apabila masa polis saya sudah berakhir?
- A: Apabila masa berlaku polis sudah selesai dan status polis dalam keadaan aktif, maka Nasabah akan mendapatkan nilai tunai yang terbentuk (jika ada) dan setelah Nasabah mengajukan penarikan semua nilai tunai (jika ada), maka asuransi akan berakhir kontraknya.
- Terkait dengan pengembalian dana, jika terdapat nomor rekening manfaat, maka akan secara otomatis nilai tunai (jika ada) dibayarkan ke rekening yang terdaftar pada sistem BNI Life.
8. Q: Bagaimana cara mengakses layanan BNI Life Policy Owner Service (BPOS)?
- A: Berikut beberapa langkah cara mengakses layanan BNI Life Policy Owner Service (BPOS):
1. Masuk ke website BNI Life www.bni-life.co.id.
 2. Klik Icon BNI Life Policy Owner Service (BPOS) pada menu pojok kanan atas.
 3. Masuk (login) kedalam BNI Life Policy Owner Service (BPOS) dengan kriteria:
 - Nomor Polis = Pemegang Polis mengisi kolom Nomor polis sesuai dengan polis yang ingin diajukan.
 - Nomor HP = Mengisi Nomor yang terdaftar dalam polis dengan nomor depan 62.
 - Nomor Identitas = Mengisi Nomor Identitas Pemegang Polis sesuai dengan SPAJ yang di submit ke BNI Life.
 - Captcha = Verifikasi bahwa yang login bukan Bot / Robot.
 - Nomor Handphone yang dikirimkan OTP.
 - Time Limit OTP = Batas waktu pengisian OTP.
 - OTP Input = Kolom untuk mengisi nomor OTP yang dikirim.
 - Resend OTP = Fitur bPos apabila OTP belum terikirim (Cooldown 30 detik).
 4. Masuk ke menu halaman BNI Life Policy Owner Service (BPOS) dengan menu sebagai berikut:
 - Menu BNI Life Policy Owner Service (BPOS) - Informasi Polis.
 - Menu BNI Life Policy Owner Service (BPOS) - Status Transaksi.
 - Menu BNI Life Policy Owner Service (BPOS) - Pengajuan Transaksi.

Note:

- Untuk dapat mengakses layanan BNI Life Policy Owner Service (BPOS), pastikan untuk selalu melakukan pengkinian data pribadi Nasabah.
- Manual book dapat diakses pada link <https://help-bpos.bni-life.co.id/>.

PT BNI Life Insurance

Centennial Tower, 11th Floor
Jl. Gatot Subroto Kav. 24-25
Jakarta 12930

Phone : (62-21) 2953 9999
Fax : (62-21) 2953 9998

Customer Care

Contact Center : 1-500-045
Email : care@bni-life.co.id
Website : www.bni-life.co.id