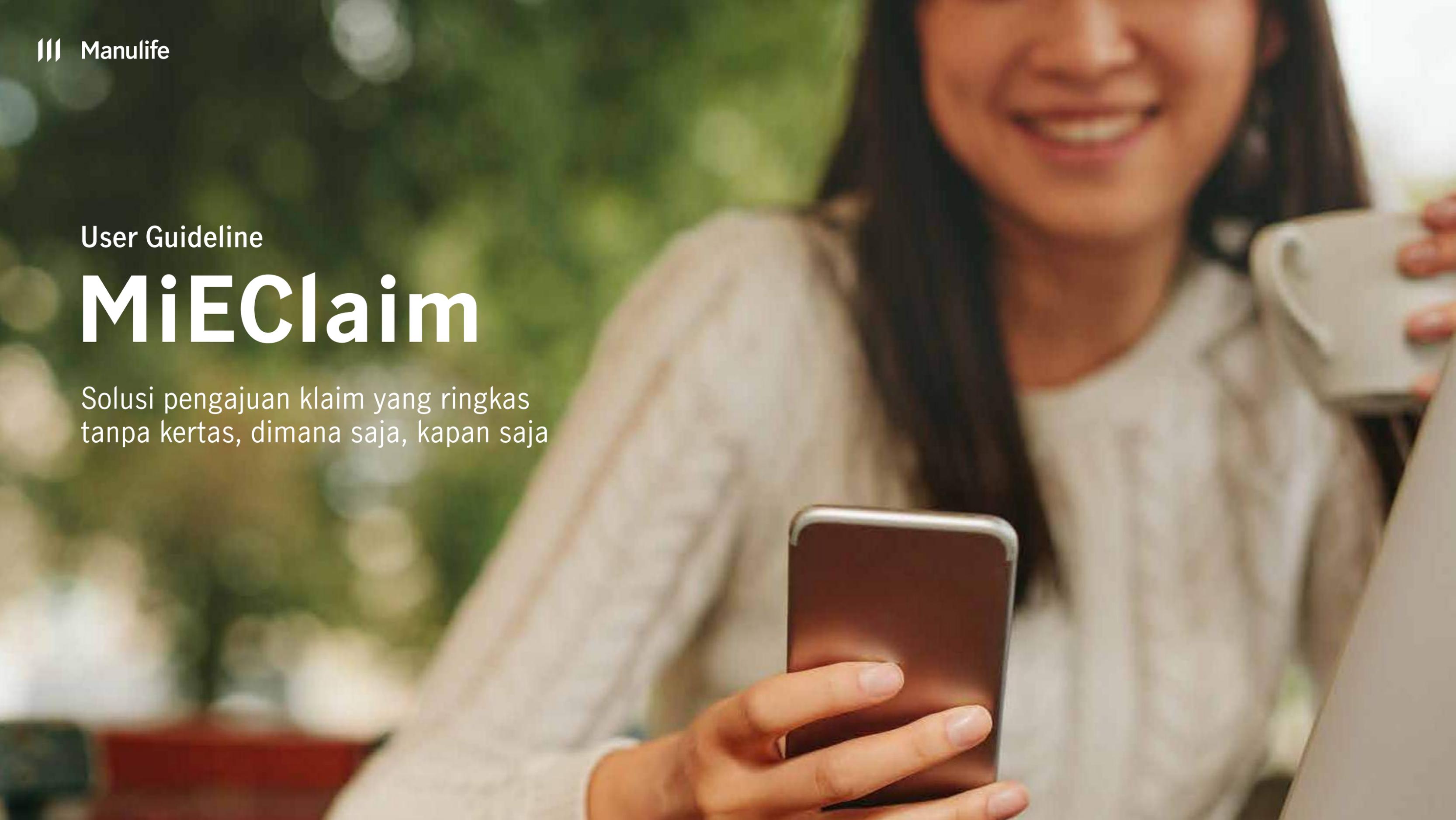


User Guideline

MiEClaim

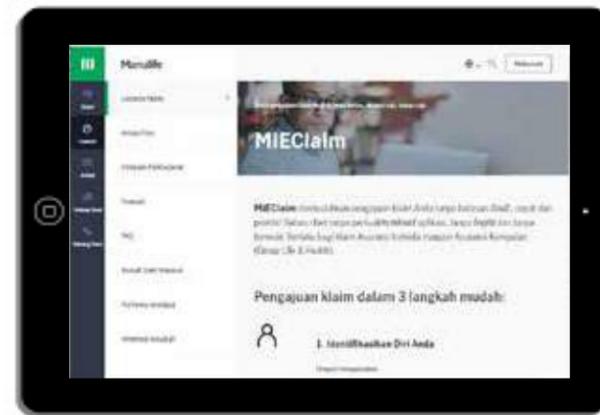
Solusi pengajuan klaim yang ringkas
tanpa kertas, dimana saja, kapan saja



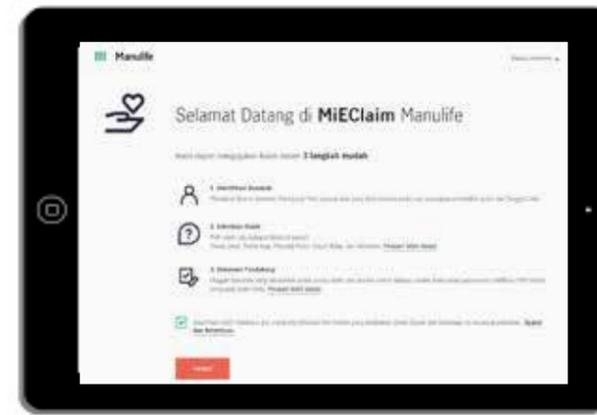
Daftar Isi

Customer Journey	3
Layanan MiECLAIM	4
Identifikasi Nasabah – Polis Individu	5 - 6
Identifikasi Nasabah – Polis Kumpulan	7
Informasi Klaim	8 - 9
Dokumen Klaim	10
Notifikasi Nasabah	11 - 12

Customer Journey



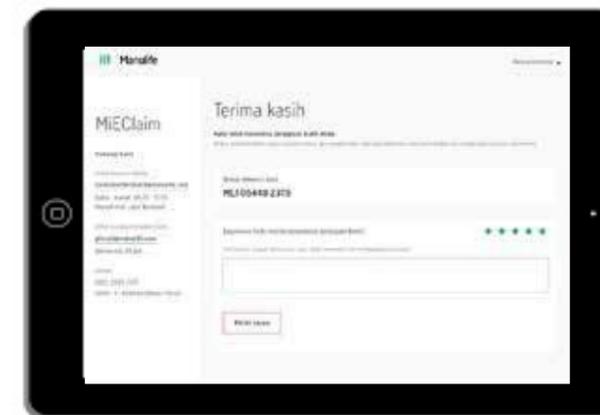
MiEClaim dapat diakses pada laman **Layanan Klaim** di website Manulife



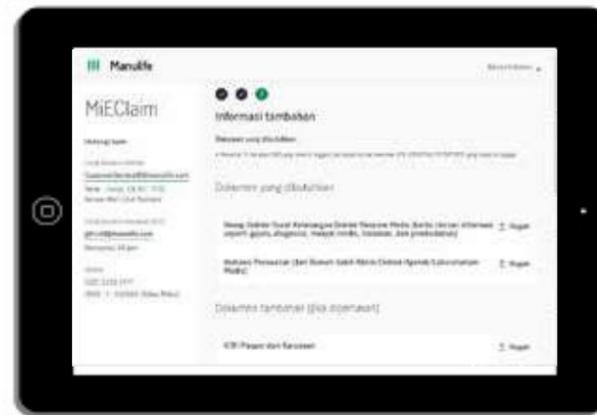
Anda akan diarahkan ke *platform* MiEClaim untuk proses pengajuan klaim



Langkah **Pertama**, Identifikasi Nasabah: Anda akan diminta melakukan pengisian data pribadi nasabah yang akan diajukan klaim



Anda akan menerima *Reference Number* dan SMS Notifikasi untuk memantau perkembangan status klaim yang diajukan



Langkah **Ketiga**, Dokumen Klaim: Anda mengunggah dokumen klaim sesuai dengan tipe kejadian klaim yang diajukan



Langkah **Kedua**, Informasi Klaim: Anda mengisi informasi di e-form klaim sesuai dengan tipe kejadian klaim yang diajukan

Layanan MiEClaim

Bagaimana cara saya mengakses MiEClaim?

Anda dapat mengakses halaman Layanan Klaim pada website Manulife dan kemudian mengklik tautan MiEClaim: <https://eclaim.manulife.co.id>

Apa saja klaim yang dapat saya ajukan?

Anda dapat mengajukan Klaim Asuransi Individu maupun Asuransi Kumpulan (Group Life & Health) sesuai manfaat klaim polis Anda, seperti:

1. Klaim Rawat Jalan (termasuk Rawat Jalan karena kehamilan, gigi, kaca mata)
2. Klaim Rawat Inap (termasuk prosedur melahirkan dan one-day care)
3. Klaim Penyakit Kritis
4. Klaim Disabilitas/Cacat
5. Klaim Kematian



Harap membaca Syarat dan Ketentuan sebelum melanjutkan ke tahap selanjutnya

Anda dapat menekan tombol 'Lanjut' untuk melanjutkan ke langkah berikutnya.

Identifikasi Nasabah – Polis Individu

Jika Anda memilih Nomor Identitas/Tanggal Lahir, Anda akan diminta untuk memilih tipe Nomor Identitas yang akan diunggah:

- KTP; atau
- Passport

Jika Anda memilih Nomor KTP, Anda akan diminta memasukkan data:

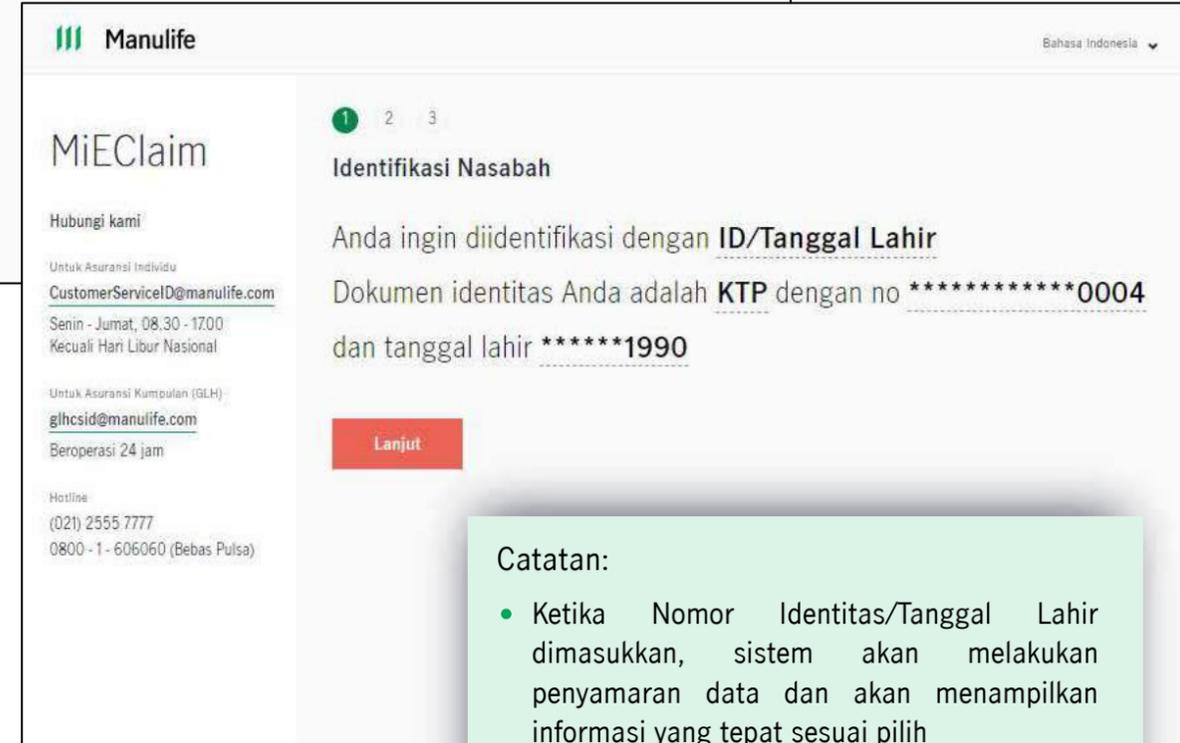
- Nomor Identitas KTP; dan
- Tanggal Lahir

Jika Anda memasukkan data yang tidak sesuai, maka akan terjadi error:

“Maaf kami belum dapat menemukan data Anda. Mohon pastikan nomor identifikasi dan tanggal lahir Anda sudah benar. Atau, gunakan nomor polis untuk membantu pencarian kami”



Jika ini terjadi, Anda akan diminta kembali mengisi data yang benar, atau menggunakan pilihan lain untuk identifikasi nasabah.



Catatan:

- Ketika Nomor Identitas/Tanggal Lahir dimasukkan, sistem akan melakukan penyamaran data dan akan menampilkan informasi yang tepat sesuai pilih
- Menyarankan Nasabah untuk menggunakan Nomor Identitas sesuai data di polis yang diajukan atau yang terbaru

Identifikasi Nasabah

– Polis Individu

Jika Anda memilih Nomor Polis, Anda akan diminta untuk memilih tipe polis yang akan Anda ajukan:

- Polis Kumpulan; atau
- Polis Individu

Jika Anda mengajukan klaim Asuransi Individu, Anda akan diminta memasukkan data:

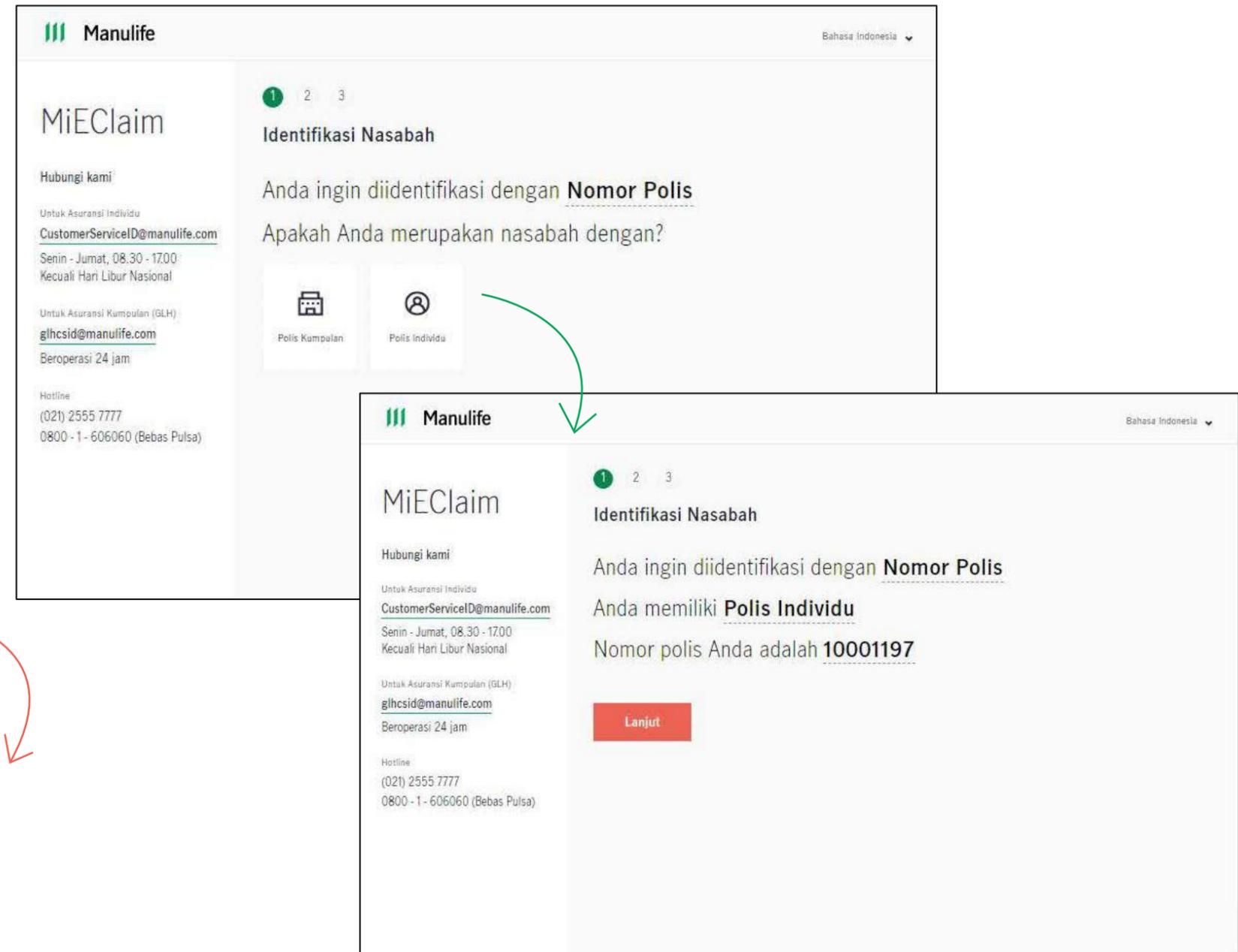
- Nomor Polis

Jika Anda memasukkan data yang tidak sesuai, maka akan terjadi error:

“Maaf, kami belum dapat menemukan data Anda. Mohon pastikan nomor polis dan nomor sertifikat Anda sudah benar. Atau, gunakan ID/Tanggal Lahir untuk membantu pencarian kami.”



Jika ini terjadi, Anda akan diminta kembali mengisi data yang benar, atau menggunakan pilihan lain untuk identifikasi nasabah.



Identifikasi Nasabah – Polis Kumpulan

Jika Anda memilih Nomor Polis, Anda akan diminta untuk memilih tipe polis yang akan Anda ajukan:

- Polis Kumpulan; atau
- Polis Individu

Jika Anda mengajukan klaim Asuransi Kumpulan (Group Life & Health), Anda akan diminta memasukkan data:

- Nomor Polis; dan
- Nomor Sertifikat/Peserta

Jika Anda memasukkan data yang tidak sesuai, maka akan terjadi error :

“Maaf, data tidak ditemukan. Mohon periksa kembali apakah informasi yang Anda masukkan sudah benar.”



Jika ini terjadi, Anda akan diminta kembali mengisi data yang benar, atau menggunakan pilihan lain untuk identifikasi nasabah.

Manulife Bahasa Indonesia

MiEClaim

Hubungi kami

Untuk Asuransi Individu
CustomerServiceID@manulife.com
Senin - Jumat, 08.30 - 17.00
Kecuali Hari Libur Nasional

Untuk Asuransi Kumpulan (GLH)
glhcsid@manulife.com
Beroperasi 24 jam

Hotline
(021) 2555 7777
0800 - 1 - 606060 (Bebas Pulsa)

1 2 3

Identifikasi Nasabah

Anda ingin diidentifikasi dengan **Nomor Polis**

Apakah Anda merupakan nasabah dengan?

Polis Kumpulan Polis Individu

Manulife Bahasa Indonesia

MiEClaim

Hubungi kami

Untuk Asuransi Individu
CustomerServiceID@manulife.com
Senin - Jumat, 08.30 - 17.00
Kecuali Hari Libur Nasional

Untuk Asuransi Kumpulan (GLH)
glhcsid@manulife.com
Beroperasi 24 jam

Hotline
(021) 2555 7777
0800 - 1 - 606060 (Bebas Pulsa)

1 2 3

Identifikasi Nasabah

Anda ingin diidentifikasi dengan **Nomor Polis**

Anda memiliki **Polis Kumpulan**

Nomor polis Anda adalah **10001197**

Dan nomor sertifikat Anda adalah **03360-02**

Nomor sertifikat dapat ditemukan di kartu asuransi Manulife Anda.

Lanjut

Catatan:

- Ketika Nomor Polis dan Nomor Sertifikat dimasukkan, sistem akan melakukan penyamaran data dan akan menunjukkan nilai yang tepat sesuai kategori yang dipilih
- Nasabah dapat mengklik ikon (i) untuk informasi terkait nomor sertifikat

Informasi Klaim

Anda kemudian akan diminta memilih Tipe Kejadian sesuai tipe klaim yang diajukan beserta penyebabnya.

Pertanyaan yang muncul di e-form sesuai tipe kejadian klaim yang dipilih. Selanjutnya Anda akan diminta mengisi data berikut:

- Keterangan kecelakaan (waktu dan penyebab)
- Keterangan Perawatan
- Kategori Dokter
- Jenis Fasilitas Medis
- Keterangan Asuransi Lain
- Keterangan Pemegang Polis
- Keterangan Pembayaran

- Beberapa pertanyaan di e-form dapat ditambahkan tulisan (*free text*) sesuai kejadian klaim yang dialami.
- Anda juga dapat memilih lebih dari satu informasi keterangan perawatan yang dibutuhkan

Manulife Bahasa Indonesia

MiEClaim

Hubungi kami

Untuk Asuransi Individu
CustomerServiceID@manulife.com
 Senin - Jumat, 08.30 - 17.00
 Kecuali Hari Libur Nasional

Untuk Asuransi Kumpulan (GLH)
glhcsid@manulife.com
 Beroperasi 24 jam

Hotline
 (021) 2555 7777
 0800 - 1 - 606060 (Bebas Pulsa)

Informasi klaim

Tipe kejadian Rawat Jalan Rawat Inap Penyakit Kritis Disabilitas Meninggal Dunia

Sebab Kecelakaan Kondisi Medis (Mohon pilih untuk rawat gigi, kacamata, kehamilan/melahirkan, dan penyakit)

Keterangan Kecelakaan

Tanggal dan Waktu Kecelakaan (DD/MM/YYYY) Pukul (HH:MM)
 01/07/2021 1:00 AM PM

Penyebab Kecelakaan
 Melakukan pekerjaan rumah tangga Melaksanakan pekerjaan Cedera akibat olahraga
 Kecelakaan lalu lintas / Bepergian dengan kendaraan Korban tindak pidana Lainnya

Penyebab kecelakaan lainnya
 jatuh dari atap

Keterangan Perawatan

Keterangan Cedera
 Fraktur Luka Luar Memar Lainnya

Cedera Lainnya
 pendarahan hidung

Contoh:

- Tipe Kejadian: Rawat Jalan
- Penyebab: Kecelakaan

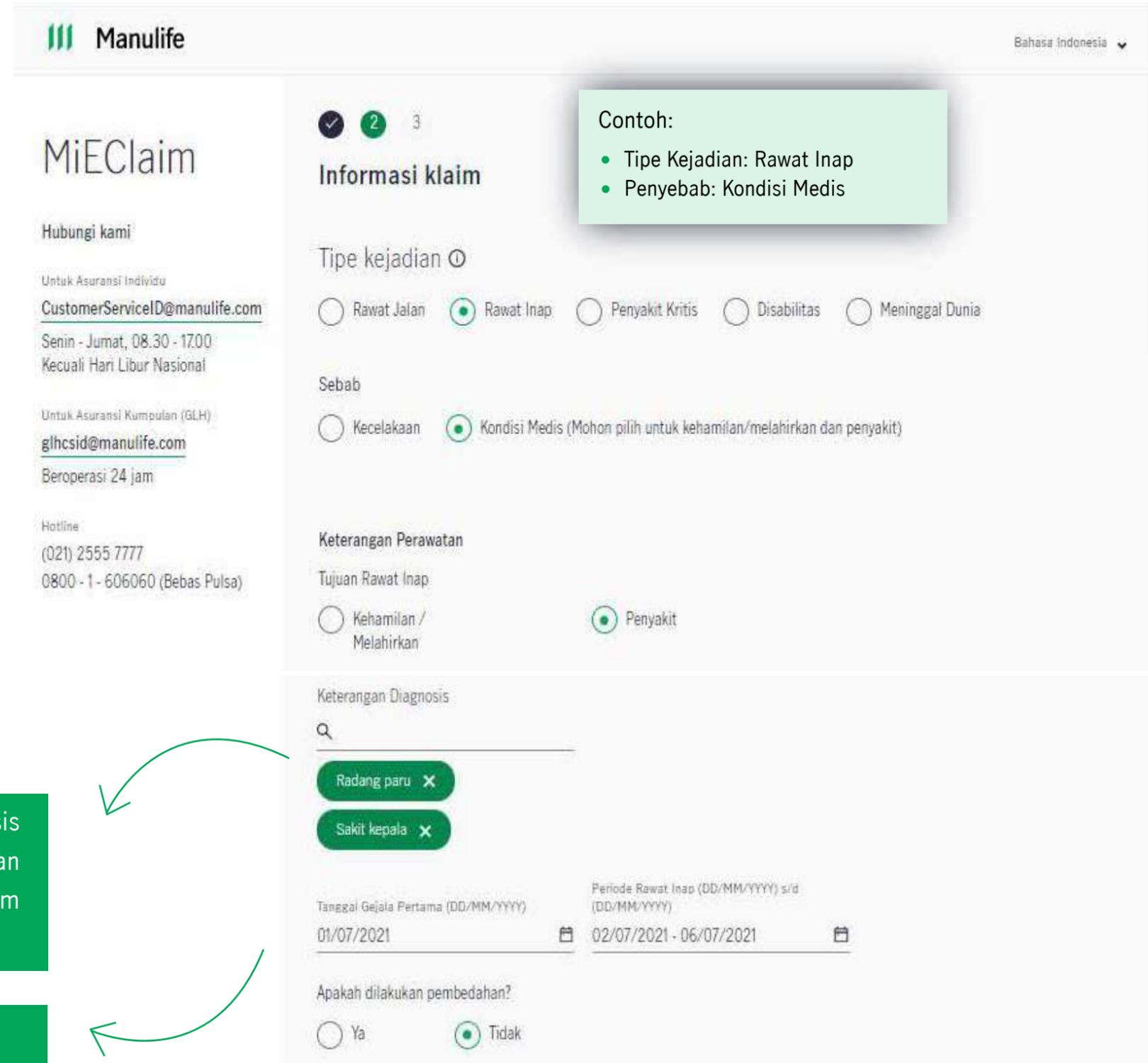
Informasi Klaim

Anda wajib mengisi pertanyaan yang ada di e-form, jika salah satu di antaranya tidak diisi, maka Anda tidak dapat melanjutkan proses berikutnya, dan akan muncul notifikasi pada layar Anda seperti berikut:



Anda dapat memilih lebih dari satu informasi gejala pada Keterangan Diagnosis sesuai kejadian klaim yang Anda ajukan, dan Anda juga dapat menambahkan tulisan (free text) jika Anda tidak mengetahui gejala tersebut atau tidak ada dalam list tersebut.

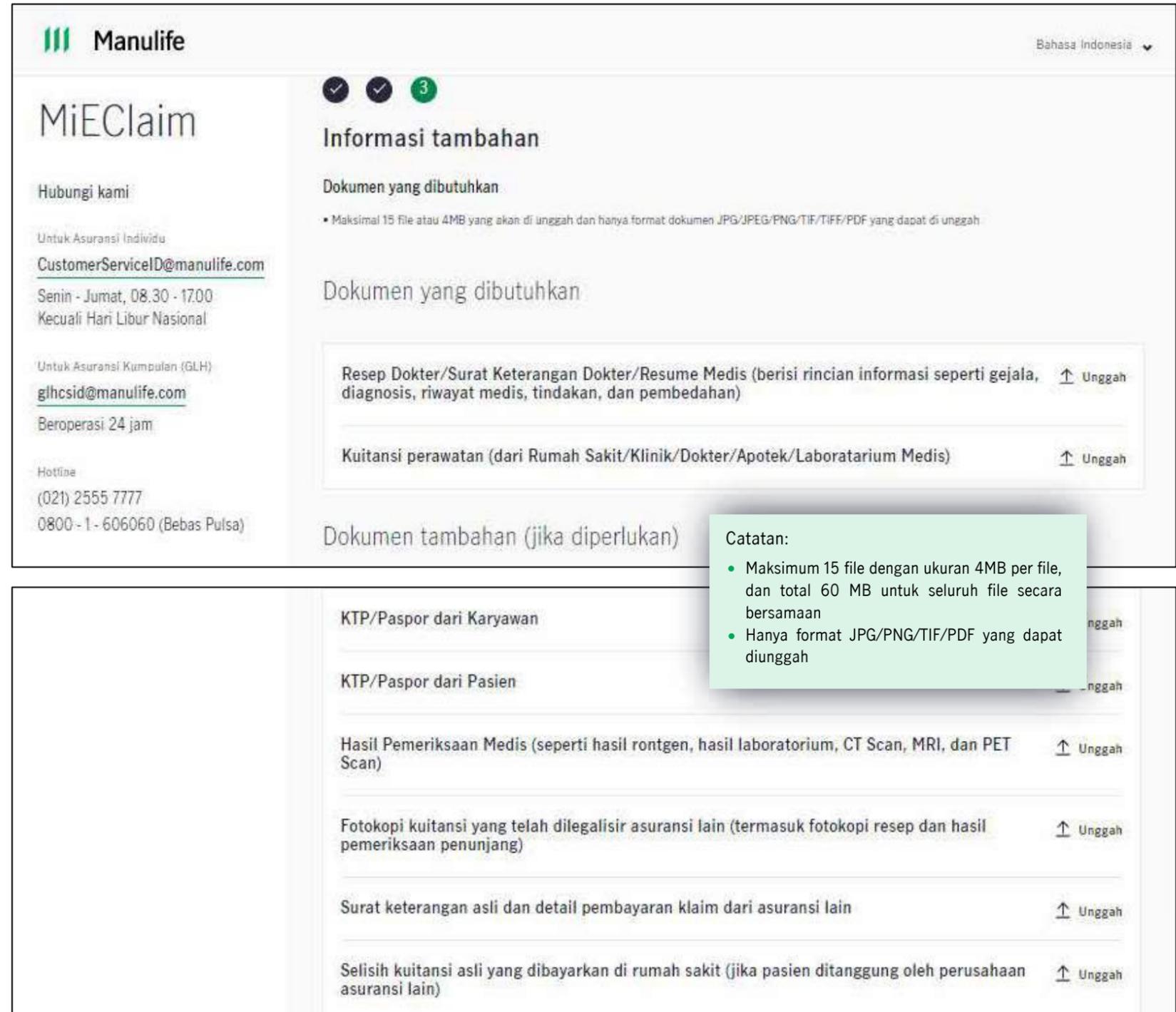
Perhatikan tanggal kejadian gejala awal dan juga periode tanggal rawat inap.



Dokumen Klaim

Anda akan diminta mengunggah dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim.

- Dokumen yang diperlukan akan ditampilkan dalam daftar berdasarkan Tipe Kejadian Klaim yang dipilih
- Semua dokumen yang dibutuhkan (wajib) harus diunggah. Jika tidak, Anda tidak dapat melanjutkan transaksi
- Anda dapat menghapus dokumen yang diupload dengan mengklik tombol X dan mengklik 'Hapus' untuk mengonfirmasi apakah Anda yakin akan menghapus file tersebut



The screenshot displays the Manulife MiEClaim interface. On the left, there is contact information for individual and group insurance. The main area is titled 'Informasi tambahan' and lists required documents for upload. A green callout box provides additional upload guidelines.

Manulife Bahasa Indonesia

MiEClaim

Hubungi kami

Untuk Asuransi Individu
CustomerServiceID@manulife.com
Senin - Jumat, 08.30 - 17.00
Kecuali Hari Libur Nasional

Untuk Asuransi Kumpulan (GLH)
glhcsid@manulife.com
Beroperasi 24 jam

Hotline
(021) 2555 7777
0800 - 1 - 606060 (Bebas Pulsa)

Informasi tambahan

Dokumen yang dibutuhkan

- Maksimal 15 file atau 4MB yang akan di unggah dan hanya format dokumen JPG/JPEG/PNG/TIF/TIFF/PDF yang dapat di unggah

Dokumen yang dibutuhkan

- Resep Dokter/Surat Keterangan Dokter/Resume Medis (berisi rincian informasi seperti gejala, diagnosis, riwayat medis, tindakan, dan pembedahan) Unggah
- Kuitansi perawatan (dari Rumah Sakit/Klinik/Dokter/Apotek/Laboratorium Medis) Unggah

Dokumen tambahan (jika diperlukan)

Catatan:

- Maksimum 15 file dengan ukuran 4MB per file, dan total 60 MB untuk seluruh file secara bersamaan
- Hanya format JPG/PNG/TIF/PDF yang dapat diunggah

- KTP/Paspor dari Karyawan Unggah
- KTP/Paspor dari Pasien Unggah
- Hasil Pemeriksaan Medis (seperti hasil rontgen, hasil laboratorium, CT Scan, MRI, dan PET Scan) Unggah
- Fotokopi kuitansi yang telah dilegalisir asuransi lain (termasuk fotokopi resep dan hasil pemeriksaan penunjang) Unggah
- Surat keterangan asli dan detail pembayaran klaim dari asuransi lain Unggah
- Selisih kuitansi asli yang dibayarkan di rumah sakit (jika pasien ditanggung oleh perusahaan asuransi lain) Unggah

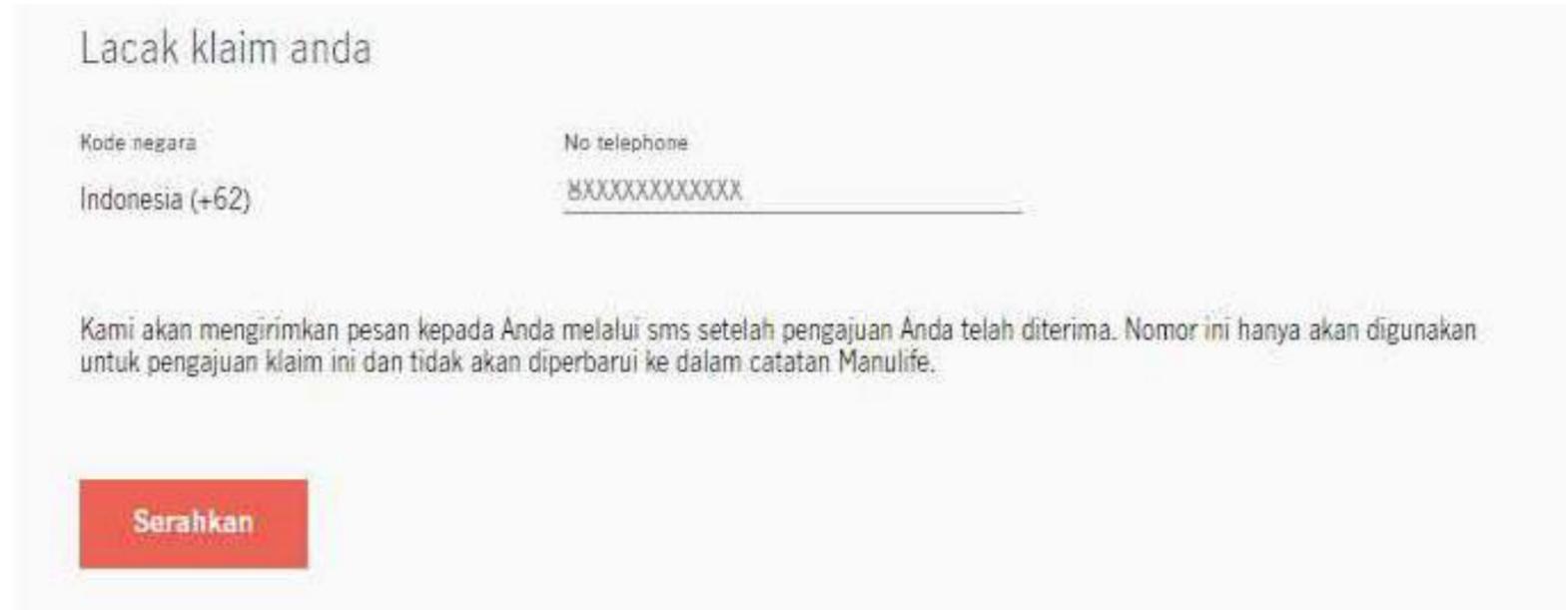
Notifikasi **Nasabah**

Pada bagian akhir unggah dokumen, Anda akan diminta memasukkan informasi nomor telepon seluler Anda untuk mendapatkan pernyataan terkait pengajuan klaim.

Setelah itu, klik tombol “Serahkan”.

Manulife akan mengirimkan Reference Number melalui SMS ke nomor telepon seluler tersebut setelah pengajuan klaim Anda telah diterima. Reference Number ini dapat digunakan untuk memantau perkembangan status klaim Anda.

Manulife akan tetap mengirimkan perkembangan klaim Anda melalui nomor telepon/email Pemegang Polis/Sertifikat.



Lacak klaim anda

Kode negara

No telephone

Kami akan mengirimkan pesan kepada Anda melalui sms setelah pengajuan Anda telah diterima. Nomor ini hanya akan digunakan untuk pengajuan klaim ini dan tidak akan diperbarui ke dalam catatan Manulife.

Serahkan

Bagaimana Saya bisa mengetahui perkembangan dan menindaklanjuti klaim Saya?

Anda dapat mengetahui perkembangan dan menindaklanjuti klaim Anda dengan mengirim email ke CustomerServiceID@manulife.com untuk nasabah Asuransi Individual atau ke glhcsid@manulife.com untuk nasabah Asuransi Kumpulan (Group Life & Health).

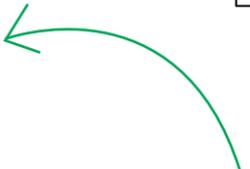
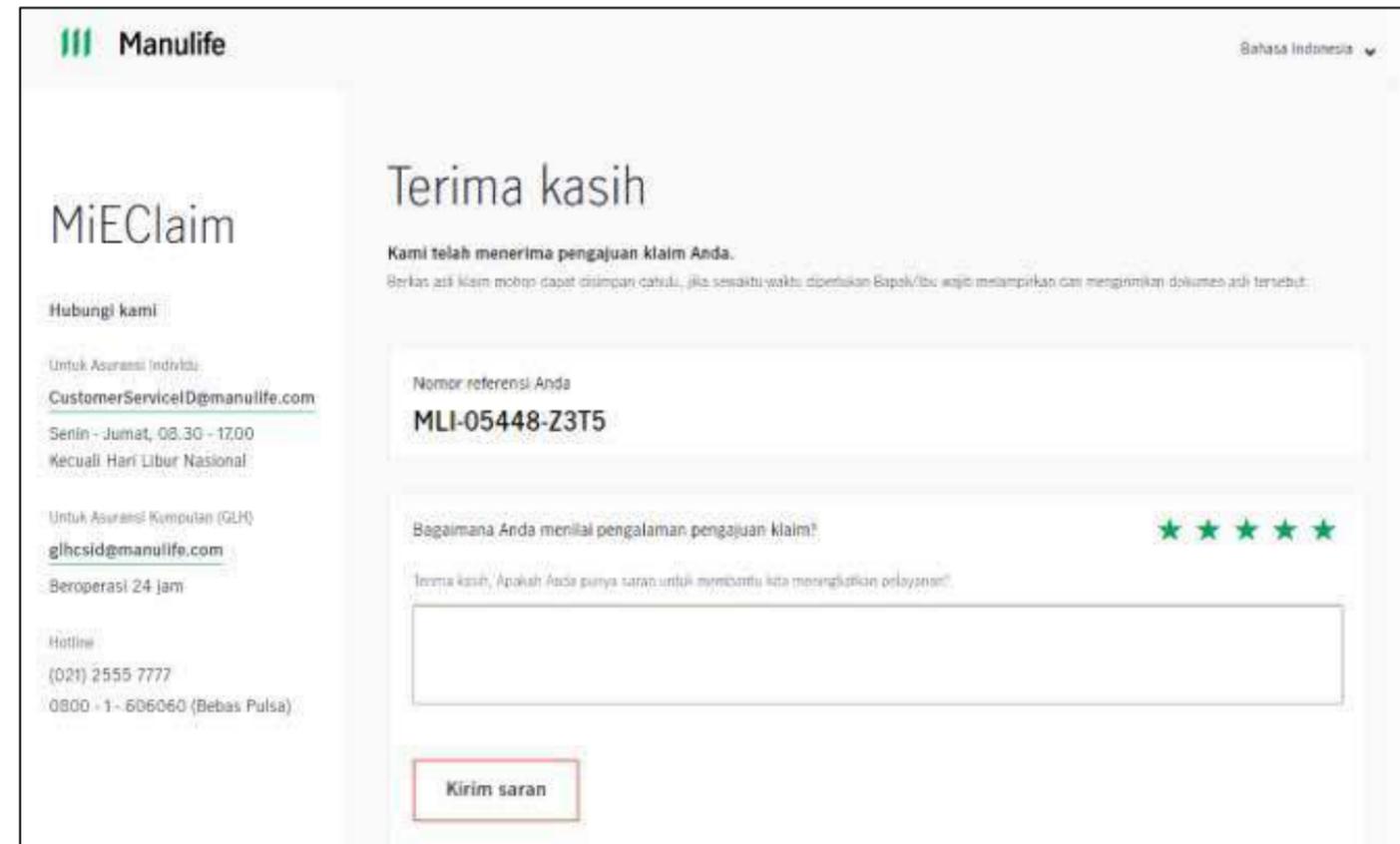
Anda dapat menghubungi Manulife Customer Contact Center di (021) 2555-7777 atau 0800-1-606060 (bebas pulsa).

Jangan lupa untuk mencantumkan Reference Number Anda pada pesan tersebut.

Notifikasi Nasabah

Sistem kemudian menghasilkan nomor referensi dan menampilkannya di layar.

Anda dapat menilai pengalaman Anda dengan mengklik bintang serta memberikan umpan balik di area teks, lalu klik tombol “Kirim Saran”.



Konfirmasi SMS akan dikirimkan ke nomor telepon seluler yang disediakan yang berisi nomor referensi.

