

Sulitnya Mengajukan Klaim Asuransi Jiwa PT. Allianz Life

Suhendi - BANTEN.INFORMAN.ID

Oct 15, 2024 - 20:19



JAKARTA - Seorang nasabah PT. Allianz Life tidak bisa mencairkan klaim yang diajukan, klaim tersebut di ajukan sejak beberapa waktu lalu namun belum kunjung ada pembayaran, meski nasabah sudah melengkapi syarat klaim sesuai dengan apa yang disyaratkan pada syarat klaim yang tertuang dalam buku polis.

Kuasa hukum menjelaskan, berdasarkan email yang dikirim dari Allianz, Allianz beralasan sedang melakukan klarifikasi data medis klaim dan membutuhkan

waktu 60 hari kalender sejak surat tersebut diterbitkan, dan apabila masih memerlukan tambahan waktu maka akan ditambahkan 30 hari kalender lagi untuk proses klarifikasi data medis, jadi total 90 hari kalender.

Berdasarkan pengakuan nasabah, tidak ada satu pasal pun tertulis didalam buku polis yang mengatur terkait penyelesaian klaim nasabah yang memerlukan waktu 90 hari kalender tersebut, dan pada saat pembuatan polis asuransi pun tidak ada agen yang menjelaskan bahwa proses penyelesaian klaim itu membutuhkan waktu 90 hari kalender

Kuasa hukum menerangkan, nasabah tersebut telah mencoba menelpon ke call center Allianz dan diakuin oleh pihak call center bahwa tidak ada aturan yang termuat didalam buku polis mengenai waktu penyelesaian klaim 90 hari kalender, Namun aturan itu dibuat oleh tim klaim Allianz secara sepihak diluar kontrak yang di muat pada buku polis.

Selain itu nasabah didatangi oleh tim investigasi dari Allianz untuk menanyakan terkait hal yang tercantum di buku polis dan history pengobatan nasabah, padahal ada pasal yang mengatur di buku polis nasabah terkait hal tersebut, yaitu pasal 7 ayat (1) huruf a. "Dalam waktu 2 (Dua) tahun sejak tanggal polis mulai berlaku atau tanggal pemulihan polis terakhir, mana yang terkemudian, pengelola dapat meninjau ulang kebenaran dari polis (Contestable period)." Perlu diketahui nasabah yang dilakukan investigasi ini adalah nasabah yang polisnya sudah aktif selama 5 (Lima) tahun.

Lebih parahnya lagi, nasabah sudah di investigasi tapi klaim belum juga dibayarkan, Bahkan sudah 4 (empat) bulan dari pengajuan klaim tetap saja belum dibayar," tambah kuasa hukum.

Dari uraian diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa, asuransi Allianz melalui bagian klaim membuat aturan sendiri secara sepihak diluar klausul yang tertuang pada buku polis yang sudah di tanda tangani oleh asuransi Allianz dan nasabah. Dan dijelaskan pada Pasal 1338 ayat (1) KUH-Perdata yang menyatakan "semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Dari bunyi pasal tersebut sangat jelas bahwa allianz life telah melanggar undang-undang karna tidak tunduk dengan perjanjian yang sudah dibuat dan ditanda tangani oleh allianz life dan nasabah.

Selanjutnya, dihimbau untuk nasabah ataupun calon nasabah agar lebih hati-hati dan lebih teliti lagi dalam memilih asuransi, jangan sampai kejadian seperti ini terjadi pada kalian, dan untuk OJK sebagai supervisi industri asuransi untuk lebih diperketat lagi pengawasan terhadap hal-hal seperti ini agar tidak menimbulkan kerugian bagi nasabah," ujarnya. (Red)