



Perubahan Layanan Administrasi untuk Klaim Asuransi Nasabah Allianz Syariah

Assalamu'alaikum Wr Wb Nasabah yang terhormat,

Untuk memberikan layanan terbaik bagi seluruh Nasabah, berikut kami informasikan perubahan *Third Party Administrator* (TPA) yang bekerja sama dengan Allianz sebagai pengelola layanan *cashless claim* Nasabah efektif 1 Maret 2024 ("**Tanggal Efektif**").

TPA saat ini	TPA Baru	Cakupan
AdMedika	Global Excel Indonesia (GEI)	<i>Cashless claim</i> di wilayah Indonesia (dalam negeri)
International Assistance (IA)	Across Asia Assist (AAA)	<i>Cashless claim</i> di luar wilayah Indonesia (luar negeri)

Sehubungan dengan perubahan TPA tersebut, **dengan ini kami sampaikan beberapa penyesuaian yang perlu diperhatikan yang berlaku sejak tanggal Tanggal Efektif:**

1. Kartu kesehatan fisik dengan logo AdMedika tidak dapat digunakan lagi untuk keperluan *cashless claim* di Rumah Sakit rekanan Allianz sejak tanggal Tanggal Efektif. Nasabah dapat menggunakan kartu kesehatan digital dengan logo GEI dan AAA sejak tanggal 1 Maret 2024.
2. Tidak ada perubahan pada daftar Rumah Sakit/Klinik rekanan untuk *cashless claim*, seluruh Provider Klinik/Rumah Sakit yang sebelumnya bekerja sama dengan TPA AdMedika dan IA juga dapat dilayani oleh TPA Baru.
3. Tidak ada perubahan prosedur pengajuan *claim reimbursement* dengan adanya perubahan TPA ini.

Untuk informasi lebih detail mengenai perubahan layanan administrasi dari AdMedika atau IA ke GEI atau AAA dan akses kartu kesehatan digital akan kami informasikan pada surat pemberitahuan selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr Wb,

PT Asuransi Allianz Life Syariah Indonesia

PT Asuransi Allianz Life Syariah Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan Tenaga Pemasarnya telah memegang lisensi dari Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia.



www.allianz.co.id



Allianzcaresyariah@allianz.co.id



AllianzCare Syariah 1500 139



Allianz



Allianz Indonesia



Allianz Indonesia



@AllianzID

FAQ Perubahan Layanan Administrasi TPA Nasabah Allianz Syariah

A. Umum

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Nasabah memiliki Polis Konvensional dan Syariah, apakah memiliki TPA yang sama?	<ul style="list-style-type: none"> TPA Baru yaitu Global Excel Indonesia (GEI) untuk <i>cashless claim</i> dalam negeri dan Across Asia Assist (AAA) untuk <i>cashless claim</i> luar negeri diperuntukkan untuk Nasabah Allianz Syariah. Bagi Pemegang Polis Allianz Life, tidak ada perubahan layanan administrasi TPA, yaitu tetap menggunakan layanan administrasi TPA AdMedika untuk <i>cashless claim</i> dalam negeri dan International Assistance (IA) untuk <i>cashless claim</i> luar negeri.
2	QR Code/link yang ada di surat bisa mengakses apa saja?	<p>Ada 2 QR Code/link yang dicantumkan di dalam surat notifikasi perubahan TPA yang dikirimkan ke Nasabah, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> QR Code untuk mengakses kartu kesehatan digital TPA baru, sebagai pengganti kartu kesehatan fisik AdMedika. Nasabah cukup menunjukan kartu ini di Provider Allianz Syariah untuk menggunakan fasilitas <i>cashless claim (show card)</i>. QR Code untuk mengakses eAZy Connect, untuk mengetahui manfaat dari Polis yang dimiliki Nasabah.
3	Alasan Allianz Syariah mengganti AdMedika/IA ke GEI atau AAA?	<p>Hal ini merupakan bagian dari komitmen Allianz Syariah agar kami dapat memberikan layanan lebih baik kepada Nasabah.</p> <ul style="list-style-type: none"> GEI: Perusahaan TPA yang berasal dari Kanada dan telah melayani di lebih 90 negara. AAA: Perusahaan TPA yang beroperasi di Indonesia, Malaysia, Singapura, Hong Kong, dan Taiwan yang telah melayani secara global ke lebih 140 jaringan.
4	Bagaimana prosesnya, jika ada RS yang menolak kartu kesehatan digital untuk melakukan perawatan setelah tanggal 1 Maret 2024?	Nasabah dapat menghubungi layanan TPA GEI (dalam negeri) atau AAA (luar negeri) atau Allianz Medical Hotline untuk dibantu pendaftaran manual.
5	Bagaimana tata cara mengakses kartu digital di website?	Kartu kesehatan digital tersedia di portal dan aplikasi eAZy Connect pada menu klaim > kartu kesehatan digital.
6	Nasabah sudah mengakses eAZy Connect, namun kartu kesehatan digitalnya tidak ada, apa yang harus dilakukan Nasabah?	Apabila ada kendala terkait kartu kesehatan digital, Nasabah dapat menghubungi layanan AllianzCare Syariah di nomor 1500139 atau email allianzcaresyariah@allianz.co.id .
7	Apakah ada layanan Customer Service di Allianz untuk Nasabah Allianz	Ya. Nasabah dapat menghubungi layanan 24 jam AllianzCare Syariah di 1500139, pilih menu Medical Hotline (ext. 1) yang

No.	Pertanyaan	Jawaban
	Syariah untuk Penjaminan <i>cashless claim</i> ?	beroperasi setiap hari untuk melayani penjaminan <i>cashless claim</i> dalam dan luar negeri.
8	Mengapa memilih GEI dan AAA? Apa kelebihannya jika dibanding dgn TPA existing?	Mengingat jumlah Nasabah Allianz Syariah yang terus bertambah, maka diperlukan adanya penambahan kapasitas dan peningkatan kualitas layanan pada TPA yang bekerja sama dengan Allianz Syariah. Oleh karena itu, Allianz Syariah memutuskan bekerja sama dengan GEI dan AAA yang telah terbukti memiliki jaringan global dan beroperasi di banyak negara.

B. Kartu Kesehatan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Kapan kartu AdMedika tidak dapat dipergunakan?	Efektif 29 Februari 2024, 24.00 WIB Kartu Kesehatan yang bekerjasama dengan AdMedika/IA otomatis tidak dapat dipergunakan. Per 1 Maret 2024, 00.00 WIB Nasabah telah dapat mempergunakan Kartu Kesehatan Digital (e-Card) GEI/AAA.
2	Bagaimana kalau Nasabah tidak bisa akses kartu digital dan harus melakukan perawatan ke RS?	Nasabah dapat menghubungi layanan Contact Center TPA GEI (dalam negeri) atau AAA (luar negeri) atau Allianz Medical Hotline untuk dibantu pendaftaran manual.
3	Jika Nasabah tidak memiliki email sehingga tidak bisa akses ke eAZy Connect, bagaimana cara Nasabah mengakses kartu kesehatan digitalnya?	Nasabah dapat secara mandiri mengakses kartu digital melalui QR Code/link yang disediakan (https://services.allianz.co.id/eazyconnect/in-ID/#/portal/health-digital-card). QR Code tersebut adalah link generik. Nasabah bisa scan QR Code tersebut dari device manapun, kemudian memasukkan nomor Polis/Peserta dan tanggal lahir.
4	Apakan nomor kartu kesehatan akan berubah setelah dialihkan ke GEI/AAA?	Ya. Nomor kartu kesehatan akan berubah.

C. Proses Penjaminan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Mekanisme & SLA permintaan guarantee letter untuk RS luar negeri?	Prosedur cashless claim di luar negeri: 1. Nasabah melakukan pendaftaran untuk rencana pengobatan ke luar negeri dengan menghubungi Across Across Asia Assist (AAA) melalui nomor telepon 021-29279600 atau email ke ma.ops@acrossasiaassist.co.id , sekurangngnya H-3 sebelum jadwal pengobatan. 2. Pihak AAA akan memberikan Pre-Admission Form (PAF) untuk dilengkapi Peserta dan wajib melengkapi informasi dan dokumen yang diperlukan.

No.	Pertanyaan	Jawaban
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Dokumen lengkap akan direview oleh Medical Advisor dan Claim Analyst dari pihak AAA, jika Peserta eligible, maka surat jaminan awal akan dikeluarkan. 4. Setelah proses administrasi selesai, perawatan dapat dilakukan. 5. Selama proses perawatan, dokter akan memeriksa dan melengkapi informasi medis Peserta kepada AAA untuk proses analisa Surat Jaminan sesuai dengan ketentuan Polis. 6. Saat selesai perawatan, Rumah Sakit akan info kepulangan Peserta dan mengirimkan dokumen yang dibutuhkan ke AAA. 7. Jika sesuai dengan ketentuan Polis, AAA akan menerbitkan surat jaminan akhir. 8. Jika pada akhir perawatan terdapat akses klaim, Peserta perlu membayarnya terlebih dahulu sebelum meninggalkan Rumah Sakit. 9. Proses pengembalian deposit (jika ada) akan dilakukan oleh Rumah Sakit sesuai dengan ketentuan Rumah Sakit.
2	<p>Nasabah memiliki 2 Polis dengan masing-masing menggunakan as charged dan inner limit benefit. Jika salah satu dari Polis tersebut, limit tahunannya habis, bagaimana mekanismenya?</p>	<p>Penjaminan cashless dapat menggunakan dengan manfaat inner limit/as charged.</p> <p>Jika salah satu benefit (<i>inner limit atau as charged</i>) tersebut sudah habis, maka Nasabah dapat mengajukan selisih klaimnya dengan COB menggunakan metode <i>reimbursement</i>.</p>
3	<p>Apakah deposit tetap dibutuhkan untuk RS luar negeri yang bekerjasama dengan AAA?</p>	<p>Ya. Tetap diperlukan deposit sesuai dengan kebijakan RS luar negeri.</p>
4	<p>Bagaimana cara Nasabah mengetahui update status atas penjaminan cashlessnya?</p>	<p>Nasabah/Tenaga Pemasar dapat menghubungi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan 24 jam AllianzCare Syariah Medical Hotline di 1500139 yang beroperasi setiap hari untuk melayani cashless claim dalam dan luar negeri; 2. Global Excel Indonesia di 021-50845402 yang beroperasi 24 jam setiap hari untuk melayani cashless claim dalam negeri; 3. Across Asia Assist di 021-29279600 yang beroperasi 24 jam setiap hari untuk melayani cashless claim luar negeri atau melalui email ke ma.ops@acrossasiaassist.co.id.
5	<p>Apakah ada perubahan proses reimbursement?</p>	<p>Tidak ada perubahan prosedur pengajuan klaim dengan cara <i>reimbursement</i> dengan adanya perubahan TPA ini. Nasabah dapat mengajukan klaim dengan cara <i>reimbursement</i> sesuai panduan yang dapat diakses melalui tautan berikut ini:</p>

No.	Pertanyaan	Jawaban
		https://www.allianz.co.id/content/dam/onemarketing/azli/www.allianzco.id/layanan/klaim/klaim-asuransi-kesehatan/reimbursement.pdf .
6	Bagaimana proses dan mekanisme jika terjadi eksekusi klaim atas penjaminan cashless claim?	<p>Cashless dalam negeri: Setelah Allianz memproses klaim Peserta, jika terdapat eksekusi klaim susulan akan ditagihkan kepada Anda untuk dibayarkan dalam 14 hari kalender dari dokumen lengkap diterima Allianz dari TPA</p> <p>Cashless luar negeri: Jika pada akhir perawatan terdapat eksekusi klaim, Peserta perlu membayarnya terlebih dahulu sebelum meninggalkan Rumah Sakit.</p>

D. Daftar RS/Klinik dan Dokter Rekanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah ada perubahan rekanan rumah sakit yang digunakan oleh GEI/AAA ?	<p>Tidak ada perubahan Rumah Sakit atau Provider rekanan yang bekerja sama dengan GEI/AAA seperti yang digunakan pada Provider Klinik/Rumah Sakit rekanan Allianz Life.</p> <p>Daftar Rumah Sakit atau Provider rekanan Allianz Syariah dapat dilihat pada Home>Layanan>Informasi Nasabah>Daftar Rumah Sakit</p>
2	Apakah dapat dilakukan pencarian daftar RS terdekat di eAZy Connect saat peralihan ke GEI/AAA?	<p>Ya. Tetap bisa dilakukan pencarian RS terdekat menggunakan eAZy Connect.</p> <p>Pilih menu: Beranda → Klaim Saya → Pencarian Rumah Sakit</p>