

Q&A eAZy Connect

Q : Apa yang dimaksud dengan eAZy Connect?

A : eAZy Connect adalah portal nasabah untuk memantau polis secara online, kapan saja dan di mana saja melalui www.allianz.co.id/eazyconnect

Q : Siapa saja yang bisa menggunakan eAZy Connect?

A : eAZy Connect dapat diakses oleh nasabah pemegang polis asuransi jiwa individu, asuransi kesehatan individu dan peserta/member asuransi kesehatan kumpulan (group health) yang sudah terdaftar dan mengaktifkan akun eAZy Connect

Q : Bagaimana cara registrasi dan aktivasi eAZy Connect?

A : Sebelum memulai proses registrasi, mohon pastikan Anda sudah mendaftarkan **email pribadi Anda** untuk polis yang dimiliki. Khusus untuk pemegang polis asuransi jiwa, pastikan juga sudah mengaktifkan layanan e-statement.

Ada 2 cara mendaftarkan akun eAZy Connect yaitu melalui registrasi otomatis atau melalui registrasi manual.

Registrasi Otomatis untuk nasabah dengan polis Elektronik (e-policy):

1. Saat polis berlaku (inforce), Anda untuk mendapatkan welcome email berisi link untuk aktivasi akun eAZy Connect
2. Klik link dalam email tersebut dan Anda akan diarahkan ke halaman registrasi user
3. Buat kata sandi
4. Klik tombol "Lanjutkan" dan untuk akses pertama Anda akan diarahkan ke halaman "unduh polis elektronik" untuk mengunduh dokumen polis.

Setelah itu Anda dapat mengakses menu lainnya.

Registrasi Manual untuk nasabah dengan polis cetak/peserta asuransi kesehatan kumpulan:

1. Masuk ke Allianz eAZy Connect dengan klik link berikut www.allianz.co.id/eazyconnect
2. Klik tombol "Pendaftaran" dan isi data yang diminta
 - Untuk kolom email, gunakan email yang Anda daftarkan dalam polis.
 - Jika Anda memiliki polis asuransi jiwa dan asuransi kesehatan, silakan pilih salah satu polis yang digunakan untuk pendaftaran
3. Centang kotak "CAPTCHA" (kotak dengan tulisan I'm not a robot)
4. Centang kotak "Syarat & Ketentuan"
5. Klik tombol "Lanjutkan"
6. Cek email Anda untuk mendapatkan email aktivasi, lalu klik link yang terdapat dalam email tersebut.
7. Anda akan diarahkan kembali ke halaman login eAZy Connect.
8. Silakan login kembali menggunakan user ID (berupa email) dan kata sandi yang sudah dibuat.

Q : Bagaimana kalau saya punya lebih dari 1 polis di Allianz?

A : Anda dapat menggunakan salah satu no. polis untuk pendaftaran akun. Semua polis yang Anda miliki dan terdaftar untuk 1 nama pemegang polis yang sama akan secara otomatis muncul dalam eAZy Connect

Q : Saya sudah mencoba mendaftar, namun gagal

- A : Ada beberapa kemungkinan :
1. Akun Anda sudah terdaftar ketika mengunduh e-policy
 2. Cek apakah email Anda sudah terdaftar dan sesuai dengan polis yang dimasukkan serta sudah mengaktifkan layanan e-statement (khusus untuk pemegang polis asuransi jiwa individu)
 3. Anda sudah pernah mendaftar namun belum mengaktifkan akun Anda. Silakan cek email aktivasi yang dikirim ke email terdaftar sesuai polis yang digunakan lalu klik tautan aktivasi di dalamnya.
 4. Anda sebagai pemegang polis yang memiliki lebih dari 1 polis sudah pernah terdaftar sebagai user eAZy Connect. Pendaftaran menggunakan email yang berbeda di polis yang lain.

Q : Saya sudah berhasil registrasi, namun saya tidak menerima email aktivasi

- A : Jika email yang digunakan sudah sesuai dan benar, Anda dapat memeriksa bagian “Junk Mail” di email anda.

Q : Bagaimana jika saya lupa email mana yang saya gunakan sebagai user ID?

- A : Anda dapat menghubungi Allianz Care 1500 136 atau Allianz Care Syariah 1500 139. Untuk proses ini, Anda akan diminta untuk melakukan verifikasi data oleh staff Allianz Care

Q : Bagaimana jika saya lupa dengan password akun ?

- A : Anda dapat melakukan reset password dengan cara klik “lupa kata sandi” yang ada di halaman login eAZy Connect.

Q : Saya mau login tapi gagal. Apa yang harus saya lakukan?

- A :
- Pastikan akun sudah aktif
 - Pastikan email user ID sesuai
 - Jika menyalin password, pastikan tidak ada penambahan karakter. Sebaiknya password diketik ulang

Q : Informasi apa saja yang bisa saya akses melalui eAZy Connect?

- A :
1. Informasi Umum Polis
no. polis, nama pemegang polis, nama produk, status polis, jumlah premi, tanggal jatuh tempo premi, besar nilai pertanggungan, manfaat asuransi dan masa berlaku polis
 2. Informasi Detail Polis
Detail data pemegang polis, tertanggung dan penerima manfaat
 3. Informasi Keuangan dan Perkembangan Nilai Investasi
Total nilai investasi, jumlah total unit dan nama dana investasi yang dimiliki
 4. Riwayat Pembayaran Premi
 5. Riwayat Klaim
 6. Transaksi Perubahan Polis
Perubahan Metode Bayar dan Perubahan Penerima Manfaat
 7. Transaksi Dana Investasi
Top Up Single, Switching & Apportionment
 8. Unduh Polis Elektronik (khusus nasabah yang memilih layanan polis elektronik)
 9. Unduh Laporan Transaksi
Pernyataan Transaksi, Laporan Transaksi Tahunan, Pemberitahuan Jatuh Tempo, dll
 10. Pengajuan Klaim Kesehatan Secara Online
 11. Tracking Status Pengajuan Klaim Kesehatan
 12. Tabel Manfaat Asuransi Kesehatan

Q : Ada polis asuransi yang saya miliki tidak muncul di eAZy Connect.

A : Anda dapat menambahkan polis yang Anda miliki menggunakan menu “Tambah Polis” yang terdapat di halaman beranda eAZy Connect, selama polis tersebut merupakan polis dari pemegang polis yang sama.

Q : Informasi apa yang bisa saya akses untuk polis asuransi kesehatan?

A :

1. Informasi umum polis
no. polis, nama pemegang polis, nama produk, status polis dan masa berlaku polis
2. Informasi detail polis
Detail data pemegang polis dan tertanggung
3. Informasi tenaga penjual
4. Tabel Manfaat
5. Pengajuan klaim secara online
6. Status dan riwayat klaim
7. Pencarian lokasi rumah sakit/klinik rekanan terdekat
8. Kartu digital

Q : Jika saya mengajukan klaim kesehatan melalui eAZy Connect, berapa lama klaim saya akan dibayarkan?

A : Klaim akan dibayarkan dalam 48 jam, dengan ketentuan:

1. Pengajuan Klaim Kesehatan lengkap dan tidak ada pilihan lain-lain
2. Dokumen lengkap
3. Klaim Rawat Jalan/Gigi/Mata dengan nominal di bawah Rp 750.000,- (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah)
4. Rawat Inap/Santunan Harian/Kehamilan dengan jumlah di bawah Rp 5.000.000,- (lima juta rupiah)

Q : Apakah ada batasan pengajuan jenis klaim kesehatan yang bisa dilakukan melalui eAZy Connect?

A : Tidak ada batasan pengajuan klaim melalui eAZyconnect, semua klaim sesuai dengan manfaat dalam polis dapat diajukan melalui eAZyconnect

Q : Apakah saya tetap perlu mengirimkan dokumen asli untuk klaim kesehatan yang diajukan melalui eAZy Connect?

A : Dokumen asli akan tetap diminta oleh Allianz dengan ketentuan:

- Rawat Jalan/Gigi/Mata dengan nominal diatas Rp 750.000,- (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah)
- Rawat Inap/Santunan Harian/Kehamilan dengan jumlah diatas Rp 5.000.000,- (lima juta rupiah)
- bila terdapat kondisi tertentu seperti dokumen yang diunggah tidak jelas atau dibutuhkan untuk konfirmasi lebih lanjut atau keperluan audit Allianz.

Mohon dokumen tetap disimpan dalam waktu 6 bulan setelah keputusan klaim

Q : Bagaimana cara pengajuan klaim kesehatan lewat eAZy Connect?

A :

1. Login menggunakan user dan password Anda
2. pilih menu “Klaim” di halaman Beranda, lalu pilih “Ajukan Klaim”
3. isi data yang dibutuhkan sesuai kolom yang tersedia

Catatan:

- Pilih no polis yang akan diajukan klaimnya jika Anda memiliki lebih dari 1 polis
 - Pilih nama bertanggung “nama pasien yang berobat
 - Pilih tipe klaim
 - Ketik nama rumah sakit, jika nama RS tidak tersedia isi dengan “Rumah Sakit/Klinik Laindalam Negeri IDR” atau Rumah Sakit/Klinik Lain USD”
 - Ketik diagnosa. Anda dapat menambahkan maksimum sampai 3 diagnosa
 - Isi biaya pengobatan sesuai kolom yang diminta berdasarkan tipe klaim yang dipilih Mata uang akan mengikuti mata uang dalam polis. Namun untuk pengobatan di luar negeri, dapat memilih mata uang sbb : Malaysia Ringgit (MYR) , Singapore Dollar (SGD) atau US Dollar (USD). Jumlah total klaim akan muncul setelah otomatis
 - Unggah dokumen yang diminta
4. Klik kotak “Syarat & Ketentuan” lalu klik tombol “Submit”
 5. Notifikasi no. registrasi klaim akan muncul di layar

Q : Bagaimana saya bisa mengetahui status pengajuan klaim saya?

- A : Detail status pengajuan klaim dapat anda pantau di halaman “Beranda” eAZy Connect di bagian “Klaim Terbaru”
atau Anda dapat memantau tanpa harus login terlebih dulu ke eAZy Connect dengan mengakses menu “Cek Status Klaim Anda” di bagian bawah halaman login.
Caranya :
- masukkan no klaim kesehatan anda
 - masukkan data tanggal lahir
 - klik “Submit”

Q : Apa perbedaan antara eAZy Connect dan eAZy Claim untuk pengajuan klaim kesehatan?

- A : eAZy Connect merupakan portal nasabah yang fiturnya lebih lengkap dibandingkan eAZy Claim. informasi terkait polis kesehatan dan pengajuan klaimnya juga lebih lengkap dibandingkan dengan yang tersedia di eAZy Claim. Selain itu portal ini memungkinkan Anda untuk mengakses semua data polis asuransi jiwa maupun kesehatan yang dimiliki di Allianz.

	eAZy connect	eAZy claim
Pengajuan klaim online	√	√
Tabel manfaat	√	√
Info umum mengenai polis	Sangat detail	Kurang detail
Info tertanggung	Sangat detail	Kurang detail
Status dan Riwayat Klaim	Sangat detail	Kurang detail
Kartu virtual	√	√
Info RS rekanan terdekat	√	√
SLA klaim	48 jam	48 jam