

# Perubahan Penyedia Layanan Administrasi Klaim

**Kepada: Yth,**  
Tenaga Pemasar PT Asuransi Allianz Life Indonesia

Sebagai bagian dari komitmen kami untuk memberikan layanan terbaik bagi Nasabah PT Asuransi Allianz Life Indonesia (“**Allianz**”), berikut kami sampaikan perubahan penyedia layanan administrasi klaim *Third Party Administrator* (TPA), sebagai pengelola layanan klaim cashless untuk produk asuransi tertentu efektif mulai tanggal 1 Februari 2025 (“**Tanggal Efektif**”).

Rincian perubahan TPA dan produk asuransi tertentu adalah sebagai berikut:

Nama Produk Asuransi		TPA Saat ini	TPA Baru
		Sampai 31 Januari 2025	Mulai 1 Februari 2025
HOSPITAL & SURGICAL CARE + (No Overseas Cashless)	Rider	AdMedika	Medilink
MAXIVIOLET (No Overseas Cashless)	Standalone		
HS CARE PREMIERE PLUS (HSCPP)	Rider	AdMedika-IA	GEI-AAA
HS CARE PREMIERE PLUS 2.0 (HSCPP)	Rider		
EAZYMEDICASH (Bancassurance)	Standalone	Halodoc	AdMedika
EAZYHEALTH (Bancassurance)	Standalone	Halodoc	AdMedika

Sehubungan dengan perubahan TPA tersebut, berikut hal – hal yang perlu diperhatikan:

1. Untuk Nasabah yang telah memiliki produk asuransi tertentu sebagaimana tercantum pada tabel di atas **sebelum Tanggal Efektif**, maka akan terdapat perubahan TPA dan kartu kesehatan. Kartu kesehatan yang lama dengan logo TPA saat ini, tidak dapat digunakan untuk keperluan klaim cashless di provider rekanan Allianz dan Nasabah hanya dapat menggunakan kartu kesehatan digital dengan logo TPA baru sesuai dengan produk asuransi yang dimiliki untuk keperluan klaim cashless.

Nasabah baru dapat mengakses dan mengunduh kartu kesehatan digital dengan logo TPA baru sejak Tanggal Efektif.

2. Untuk Nasabah yang memiliki produk asuransi tertentu sebagaimana tercantum pada tabel di atas dan polisnya berlaku efektif **pada Tanggal Efektif**, maka untuk keperluan klaim *cashless* akan dilayani oleh TPA baru.

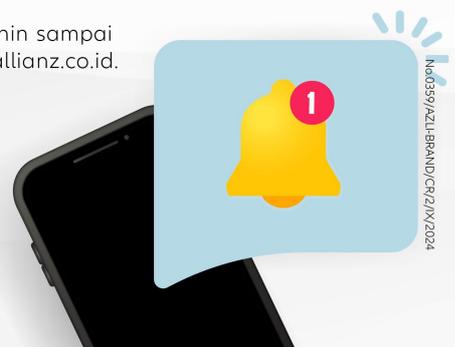
3. Kartu kesehatan dengan logo TPA baru dapat diakses dan diunduh oleh Nasabah dengan cara berikut ini:

1. Membuka aplikasi eAZy Connect [www.allianz.co.id/eazyconnect](http://www.allianz.co.id/eazyconnect) pada menu klaim > kartu kesehatan digital; atau
2. Klik tautan <https://services.allianz.co.id/eazyconnect/in-ID/#/portal/health-digital-card> dan masukan nomor Polis/Peserta sebagai ID pengguna (*user ID*) dan tanggal lahir dengan format MM/DD/YYYY sebagai kata sandi.

**Apabila membutuhkan penjelasan lebih lanjut:**

-  Untuk tenaga pemasar, silakan menghubungi BPR ASN 021-29268860 dari Senin sampai Jumat pukul 09.00 hingga 17.00 WIB (kecuali hari libur) atau email ke [bpr.asn@allianz.co.id](mailto:bpr.asn@allianz.co.id).
-  Untuk nasabah, silakan menghubungi AllianzCare di 1500136 atau melalui email [contactus@allianz.co.id](mailto:contactus@allianz.co.id).

**Hormat kami,**  
PT Asuransi Allianz Life Indonesia



## FAQ Perubahan Penyedia Layanan Administrasi untuk Klaim Cashless PT Asuransi Allianz Life Indonesia

### Kategori FAQ

- A. [Umum](#)
- B. [Kartu Kesehatan](#)
- C. [Fasilitas AHA \(Allianz Hospital Assistance\)](#)
- D. [Proses Penjaminan](#)
- E. [Daftar RS/Klinik dan Dokter Rekanan](#)

#### A. Umum

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Nasabah memiliki Polis dari Allianz Life dan PT Asuransi Allianz Life Syariah Indonesia, apakah dilayani oleh TPA yang sama?	<p>Allianz Life dan PT Asuransi Allianz Life Syariah Indonesia merupakan badan hukum yang berbeda dan masing-masing memiliki produk asuransi yang berbeda, serta memiliki kebijakan yang berbeda mengenai penyedia layanan administrasi klaim <i>cashless</i>.</p> <p>Pada Memo ini hanya memuat ketentuan mengenai perubahan TPA untuk produk asuransi yang dikeluarkan oleh Allianz Life.</p> <p>Sebagai referensi, berikut adalah tabel TPA untuk setiap produk asuransi kesehatan yang dikeluarkan oleh Allianz Life.</p> <p>Harap dipahami bahwa perubahan penyedia layanan TPA hanya berlaku untuk Produk Asuransi Terdampak yang tercantum pada Angka 2.2 Memo ini.</p>



No.	Pertanyaan	Jawaban																																																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="769 405 1089 436">Produk Konvensional</th> <th data-bbox="1198 405 1333 443">TPA sampai 31 Januari 2025</th> <th data-bbox="1349 405 1500 443">TPA 1 Februari 2025 dst</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="769 443 1089 491">HOSPITAL &amp; SURGICAL CARE + (No Overseas Cashless)</td> <td data-bbox="1089 443 1187 491">Rider</td> <td data-bbox="1187 443 1333 491">AdMedika</td> <td data-bbox="1333 443 1500 491">Medilink</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 491 1089 522">MAXIVIOLET (No Overseas Cashless)</td> <td data-bbox="1089 491 1187 522">Standalone</td> <td data-bbox="1187 491 1333 522">AdMedika</td> <td data-bbox="1333 491 1500 522">Medilink</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 522 1089 554">HS CARE PREMIERE PLUS (HSCPP)</td> <td data-bbox="1089 522 1187 554">Rider</td> <td data-bbox="1187 522 1333 554">AdMedika-IA</td> <td data-bbox="1333 522 1500 554">GEI-AAA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 554 1089 585">HS CARE PREMIERE PLUS 2.0 (HSCPP)</td> <td data-bbox="1089 554 1187 585">Rider</td> <td data-bbox="1187 554 1333 585">AdMedika-IA</td> <td data-bbox="1333 554 1500 585">GEI-AAA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 585 1089 617">HOSPITAL CASH PLAN (Bancassurance)</td> <td data-bbox="1089 585 1187 617">Standalone</td> <td data-bbox="1187 585 1333 617">Halodoc</td> <td data-bbox="1333 585 1500 617">Admedika</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 617 1089 648">EAZYHEALTH (Bancassurance)</td> <td data-bbox="1089 617 1187 648">Standalone</td> <td data-bbox="1187 617 1333 648">Halodoc</td> <td data-bbox="1333 617 1500 648">Admedika</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 648 1089 680">HS CARE PREMIERE (HSCP)</td> <td data-bbox="1089 648 1187 680">Rider</td> <td colspan="2" data-bbox="1187 648 1500 680">Admedika-IA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 680 1089 711">HS CARE PREMIERE XTRA (HSCPX)</td> <td data-bbox="1089 680 1187 711">Rider</td> <td colspan="2" data-bbox="1187 680 1500 711">Admedika-IA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 711 1089 760">PRIME MEDICAL PROTECTION (PMP) (Bancassurance)</td> <td data-bbox="1089 711 1187 760">Rider</td> <td colspan="2" data-bbox="1187 711 1500 760">Admedika-IA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 760 1089 791">SMARTMED CANCER</td> <td data-bbox="1089 760 1187 791">Rider</td> <td colspan="2" data-bbox="1187 760 1500 791">Admedika-IA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 791 1089 840">SMARTHEALTH CARE PREMIER PLUS (SHCPP) (Bancassurance)</td> <td data-bbox="1089 791 1187 840">Standalone</td> <td colspan="2" data-bbox="1187 791 1500 840">Admedika-IA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 840 1089 871">SMARTMED PREMIER</td> <td data-bbox="1089 840 1187 871">Standalone</td> <td colspan="2" data-bbox="1187 840 1500 871">Admedika-IA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 871 1089 903">AFM UDR (Allianz Flexi Medical Plan)</td> <td data-bbox="1089 871 1187 903">Rider</td> <td colspan="2" data-bbox="1187 871 1500 903">GEI-AAA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="769 903 1089 934">AFM Standalone (Allianz Flexi Medical)</td> <td data-bbox="1089 903 1187 934">Standalone</td> <td colspan="2" data-bbox="1187 903 1500 934">GEI-AAA</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="769 1066 1552 1129">Lebih lanjut, Tenaga Pemasar dapat membedakan TPA yang membantu pengajuan klaim <i>cashless</i> Nasabah dengan cara berikut:</p> <ol data-bbox="769 1136 1552 1293" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="769 1136 1552 1199">1. Terdapat informasi nama TPA pada kartu kesehatan yang diberikan kepada Nasabah</li> <li data-bbox="769 1205 1552 1236">2. Menghubungi Medical Hotline Allianz</li> <li data-bbox="769 1243 1552 1293">3. Merujuk kepada Memo Allianz Life No. AZLI/TD-TPA/IX/2024/540</li> </ol>	Produk Konvensional		TPA sampai 31 Januari 2025	TPA 1 Februari 2025 dst	HOSPITAL & SURGICAL CARE + (No Overseas Cashless)	Rider	AdMedika	Medilink	MAXIVIOLET (No Overseas Cashless)	Standalone	AdMedika	Medilink	HS CARE PREMIERE PLUS (HSCPP)	Rider	AdMedika-IA	GEI-AAA	HS CARE PREMIERE PLUS 2.0 (HSCPP)	Rider	AdMedika-IA	GEI-AAA	HOSPITAL CASH PLAN (Bancassurance)	Standalone	Halodoc	Admedika	EAZYHEALTH (Bancassurance)	Standalone	Halodoc	Admedika	HS CARE PREMIERE (HSCP)	Rider	Admedika-IA		HS CARE PREMIERE XTRA (HSCPX)	Rider	Admedika-IA		PRIME MEDICAL PROTECTION (PMP) (Bancassurance)	Rider	Admedika-IA		SMARTMED CANCER	Rider	Admedika-IA		SMARTHEALTH CARE PREMIER PLUS (SHCPP) (Bancassurance)	Standalone	Admedika-IA		SMARTMED PREMIER	Standalone	Admedika-IA		AFM UDR (Allianz Flexi Medical Plan)	Rider	GEI-AAA		AFM Standalone (Allianz Flexi Medical)	Standalone	GEI-AAA	
Produk Konvensional		TPA sampai 31 Januari 2025	TPA 1 Februari 2025 dst																																																											
HOSPITAL & SURGICAL CARE + (No Overseas Cashless)	Rider	AdMedika	Medilink																																																											
MAXIVIOLET (No Overseas Cashless)	Standalone	AdMedika	Medilink																																																											
HS CARE PREMIERE PLUS (HSCPP)	Rider	AdMedika-IA	GEI-AAA																																																											
HS CARE PREMIERE PLUS 2.0 (HSCPP)	Rider	AdMedika-IA	GEI-AAA																																																											
HOSPITAL CASH PLAN (Bancassurance)	Standalone	Halodoc	Admedika																																																											
EAZYHEALTH (Bancassurance)	Standalone	Halodoc	Admedika																																																											
HS CARE PREMIERE (HSCP)	Rider	Admedika-IA																																																												
HS CARE PREMIERE XTRA (HSCPX)	Rider	Admedika-IA																																																												
PRIME MEDICAL PROTECTION (PMP) (Bancassurance)	Rider	Admedika-IA																																																												
SMARTMED CANCER	Rider	Admedika-IA																																																												
SMARTHEALTH CARE PREMIER PLUS (SHCPP) (Bancassurance)	Standalone	Admedika-IA																																																												
SMARTMED PREMIER	Standalone	Admedika-IA																																																												
AFM UDR (Allianz Flexi Medical Plan)	Rider	GEI-AAA																																																												
AFM Standalone (Allianz Flexi Medical)	Standalone	GEI-AAA																																																												
2.	Apakah alasan Allianz Life mengganti AdMedika-IA ke beberapa TPA?	Allianz Life tidak mengganti Admedika-IA, namun Allianz Life menambah kerja sama dengan beberapa TPA dan membagi beberapa produk asuransi kesehatan untuk dibantu pengajuan klaim <i>cashless</i> nya ke Admedika dan beberapa TPA lainnya. Penambahan TPA yang bekerja sama dengan Allianz Life ini merupakan salah satu bagian dari komitmen Allianz Life untuk memberikan layanan lebih baik kepada Nasabah.																																																												
3.	<p data-bbox="277 1633 753 1696">Pertanyaan terkait pemberitahuan dan sosialisasi:</p> <ul data-bbox="277 1703 753 1803" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="277 1703 753 1803">▪ Apakah perubahan TPA ini akan diinformasikan kepada Nasabah?</li> </ul>	a. Informasi kepada Nasabah merujuk pada Angka 9 Memo ini.																																																												



No.	Pertanyaan	Jawaban																				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kapan perubahan TPA akan disosialisasikan kepada pihak-pihak terkait?</li> </ul>	<p>b. Rangkaian kegiatan sosialisasi perubahan TPA untuk nasabah Allianz Life adalah sebagai berikut:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="805 464 1076 499">Jadwal</th> <th data-bbox="1076 464 1541 499">Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="805 499 1076 569">2 Oktober 2024</td> <td data-bbox="1076 499 1541 569">WhatsApp blast untuk Tenaga Pemasar</td> </tr> <tr> <td data-bbox="805 569 1076 638">4 Oktober 2024</td> <td data-bbox="1076 569 1541 638">Online Socialization untuk saluran distribusi Bancassurance</td> </tr> <tr> <td data-bbox="805 638 1076 707">7, 9, 11 Oktober 2024</td> <td data-bbox="1076 638 1541 707">Online Socialization untuk Tenaga Pemasar</td> </tr> <tr> <td data-bbox="805 707 1076 848">11 Oktober 2024</td> <td data-bbox="1076 707 1541 848"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi pada ASN Portal dan Agency Connect</li> <li>Pemberitahuan melalui email kepada Tenaga Pemasar</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="805 848 1076 917">1 November 2024</td> <td data-bbox="1076 848 1541 917">Offline socialization ke Tenaga pemasar di Bali</td> </tr> <tr> <td data-bbox="805 917 1076 987">4 November 2024, 10.00-12.00 WIB</td> <td data-bbox="1076 917 1541 987">Offline Socialization ke Tenaga Pemasar Buss</td> </tr> <tr> <td data-bbox="805 987 1076 1056">4 November 2024, 14.00-16.00 WIB</td> <td data-bbox="1076 987 1541 1056">Offline Socialization ke Tenaga Pemasar Vision 2B</td> </tr> <tr> <td data-bbox="805 1056 1076 1125">Tbc</td> <td data-bbox="1076 1056 1541 1125">Offline Socialization ke Tenaga Pemasar di Bandung</td> </tr> <tr> <td data-bbox="805 1125 1076 1199">Tbc</td> <td data-bbox="1076 1125 1541 1199">Offline Socialization ke Tenaga Pemasar di Medan</td> </tr> </tbody> </table>	Jadwal	Keterangan	2 Oktober 2024	WhatsApp blast untuk Tenaga Pemasar	4 Oktober 2024	Online Socialization untuk saluran distribusi Bancassurance	7, 9, 11 Oktober 2024	Online Socialization untuk Tenaga Pemasar	11 Oktober 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi pada ASN Portal dan Agency Connect</li> <li>Pemberitahuan melalui email kepada Tenaga Pemasar</li> </ul>	1 November 2024	Offline socialization ke Tenaga pemasar di Bali	4 November 2024, 10.00-12.00 WIB	Offline Socialization ke Tenaga Pemasar Buss	4 November 2024, 14.00-16.00 WIB	Offline Socialization ke Tenaga Pemasar Vision 2B	Tbc	Offline Socialization ke Tenaga Pemasar di Bandung	Tbc	Offline Socialization ke Tenaga Pemasar di Medan
Jadwal	Keterangan																					
2 Oktober 2024	WhatsApp blast untuk Tenaga Pemasar																					
4 Oktober 2024	Online Socialization untuk saluran distribusi Bancassurance																					
7, 9, 11 Oktober 2024	Online Socialization untuk Tenaga Pemasar																					
11 Oktober 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi pada ASN Portal dan Agency Connect</li> <li>Pemberitahuan melalui email kepada Tenaga Pemasar</li> </ul>																					
1 November 2024	Offline socialization ke Tenaga pemasar di Bali																					
4 November 2024, 10.00-12.00 WIB	Offline Socialization ke Tenaga Pemasar Buss																					
4 November 2024, 14.00-16.00 WIB	Offline Socialization ke Tenaga Pemasar Vision 2B																					
Tbc	Offline Socialization ke Tenaga Pemasar di Bandung																					
Tbc	Offline Socialization ke Tenaga Pemasar di Medan																					
4.	Alasan kenapa hanya untuk rider HS Care + dan Maxiviolet yang menggunakan TPA Medilink?	<p>Pembagian TPA Baru ini sudah dilakukan berdasarkan spesifikasi produk dan agar setiap Nasabah yang memiliki produk asuransi tertentu mendapatkan layanan administrasi klaim <i>cashless</i> secara maksimal dan optimal.</p> <p>Disisi lain, ketentuan Polis produk rider HS Care + dan Maxiviolet tidak mengatur mengenai pengajuan klaim <i>cashless</i> untuk perawatan/pengobatan di luar negeri.</p>																				
5.	Terkait dengan penutupan rider HSCPP 2.0 di awal Oktober 2024, apakah Nasabah langsung menerima kartu kesehatan berlogo GEI/AAA atau tetap Admedika-IA?	<p>Jika Nasabah memiliki produk asuransi kesehatan tambahan HSCPP 2.0 yang Polisnya berlaku sebelum tanggal 1 Februari 2025, maka pengajuan klaim <i>cashless</i> akan dibantu oleh Admedika-IA dan Nasabah tersebut akan menerima kartu kesehatan Admedika-IA.</p>																				



No.	Pertanyaan	Jawaban
		Untuk selanjutnya, Nasabah tersebut akan mendapatkan akses dan dapat mengunduh kartu kesehatan digital berlogo GEI/AAA pada eAzy Connect pada tanggal 1 Februari 2025.

## B. Kartu Kesehatan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kapan kartu kesehatan fisik dengan logo AdMedika-IA atau kartu kesehatan digital Halodoc (TPA Saat Ini) tidak dapat dipergunakan?	<p>Efektif 31 Januari 2025, 24.00 WIB kartu kesehatan dengan logo TPA Saat Ini untuk Produk Asuransi Terdampak tidak dapat digunakan.</p> <p>Efektif sejak tanggal 1 Februari 2025, 00.00 WIB Nasabah Terdampak dapat menggunakan kartu kesehatan digital dengan logo TPA Baru.</p>
2.	<p>Pertanyaan terkait perubahan polis (alteration):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jika transaksi perubahan Polis (<i>alteration</i>) Nasabah tidak ada perubahan <i>rider</i> kesehatan atau perubahan plan, apakah akan mendapatkan kartu digital yang baru? Karena sebelumnya Nasabah sudah memiliki kartu fisik dengan plan <i>existing</i>.</li> <li>▪ Selama periode transisi, jika Nasabah melakukan transaksi <i>alteration</i> sebelum tanggal 1 Februari 2025, namun proses <i>alteration</i> belum selesai sampai melewati tanggal 1 Februari 2025, apakah Nasabah akan mendapatkan kartu fisik atau kartu digital?</li> <li>▪ Jika dikirimkan kartu digital, kapan akan dikirimkan ke Nasabah?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nasabah yang melakukan alteration, tidak mendapatkan kartu kesehatan digital dengan logo TPA Baru, jika: <ul style="list-style-type: none"> <li>(ii) transaksi <i>alteration</i> disetujui pada dan setelah Tanggal Efektif; dan</li> <li>(iii) Produk Asuransi yang dimiliki Nasabah tidak termasuk pada Produk Asuransi Terdampak sebagaimana dimaksud pada Angka 2.2 Memo ini.</li> </ul> </li> <li>• Nasabah yang melakukan alteration akan mendapatkan kartu kesehatan digital dengan logo TPA Baru, jika: <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) transaksi <i>alteration</i> disetujui sebelum <u>atau</u> pada dan setelah Tanggal Efektif; dan</li> <li>(ii) untuk produk asuransi yang dimiliki Nasabah termasuk pada Produk Asuransi Terdampak sebagaimana dimaksud pada Angka 2.2 Memo ini.</li> <li>(iii) Informasi mengenai kartu kesehatan digital akan disampaikan pada surat pemberitahuan yang dikirimkan bersamaan dengan Endosemen.</li> </ul> </li> <li>• Kartu kesehatan digital untuk TPA Baru mulai dapat diakses dan diunduh pada tanggal 1 Februari 2025.</li> </ul>

No.	Pertanyaan	Jawaban
3.	<p>Pertanyaan terkait dengan <i>new business</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bagi Nasabah yang memilih hardcopy Polis atas transaksi new business, bagaimana mekanisme pengiriman QR code atau kartu kesehatan digital?</li> <li>▪ Selama periode transisi untuk new business, jika Nasabah melakukan pembelian Polis baru yang ada rider kesehatan sebelum tanggal 1 Februari 2025, namun proses new business belum selesai sampai melewati tanggal 1 Februari 2025, kartu kesehatan apa yang akan diterima?</li> </ul>	<p>Jika Polis terbit dan berlaku setelah Tanggal Efektif, maka Nasabah hanya akan mendapatkan kartu kesehatan digital TPA Baru dengan catatan produk asuransi yang dibeli oleh Nasabah termasuk pada Produk Asuransi Terdampak sebagaimana tercantum di Angka 2.2 Memo ini.</p> <p>Informasi mengenai prosedur mengakses dan mengunduh kartu kesehatan digital TPA Baru, akan diinformasikan oleh Allianz melalui surat pemberitahuan bersamaan dengan Buku Polis atau e-policy.</p>
4.	Atas proses konversi, dimana Polis terdapat masa tunggu, bagaimana dengan kartu digital yang ada di eAZy Connect, apakah masih menggunakan kartu kesehatan digital yang lama atau akan ada kartu kesehatan digital baru?	Kartu kesehatan digital akan <i>terupdate</i> otomatis setelah manfaat baru berlaku.
5.	Bagaimana kalau Nasabah ditolak kartu kesehatan digitalnya ketika harus melakukan perawatan ke provider rekanan?	Nasabah dapat menghubungi layanan Contact Center TPA sesuai dengan Produk Asuransi yang dimiliki atau Allianz Medical Hotline untuk dibantu pendaftaran manual.
6.	Nasabah komplain tetap meminta kartu kesehatan fisik. Bagaimana prosesnya?	Kartu kesehatan fisik/cetak sudah tidak diterbitkan oleh TPA Baru dan hanya diterbitkan dalam bentuk digital. Dengan demikian, Nasabah Allianz Life tidak akan mendapatkan kartu kesehatan fisik/cetak.



No.	Pertanyaan	Jawaban
7.	Apakah Nasabah dapat mengajukan klaim sejak kartu kesehatan digital bisa diakses H+1 sejak Polis berlaku?	Sepanjang memenuhi ketentuan Polis dan manfaat yang dimiliki oleh Nasabah, maka kartu kesehatan digital dapat digunakan untuk pengajuan klaim <i>cashless</i> di Provider Rekanan.
8.	Untuk QR code kartu kesehatan digital pada surat yang dikirimkan 16 Oktober 2024, apakah bisa langsung digunakan?	QRCode/link kartu kesehatan digital yang ada di eAZy Connect merupakan kartu kesehatan digital dengan TPA Saat Ini. Sedangkan, kartu kesehatan digital yang terbaru dan dilayani oleh TPA Baru mulai dapat diakses, diunduh dan/atau digunakan sejak tanggal 1 Februari 2025.
9.	Apakan ada perubahan nomor kartu kesehatan?	Ya, nomor kartu kesehatan akan berubah.
10.	Apa perbedaan penggunaan kartu kesehatan di TPA sebelumnya dan TPA yang baru?	Kartu kesehatan dengan logo: a. TPA Saat Ini: swipe card (kartu kesehatan fisik/cetak) b. TPA Baru: show card (kartu kesehatan digital)
11.	Akses kartu kesehatan digital: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimana Nasabah dapat mengakses dan/atau mengunduh kartu kesehatan digital?</li> <li>▪ Kapan Nasabah bisa mengakses kartu kesehatan digital di eAZy Connect sejak Polis berlaku atau selesai proses <i>alteration</i>?</li> </ul>	Nasabah dapat mengakses dan/atau mengunduh kartu kesehatan digital dengan cara: a. Mengakses melalui QR Code yang disampaikan oleh Allianz Life melalui surat pemberitahuan kepada Nasabah. b. membuka eAZy Connect <a href="http://www.allianz.co.id/eazyconnect">www.allianz.co.id/eazyconnect</a> pada menu klaim > kartu kesehatan digital  Nasabah baru dapat mengakses dan/atau mengunduh kartu kesehatan digital maksimum H+1 sejak Polis berlaku atau selesai proses perubahan Polis ( <i>alteration</i> ).
12.	Kendala akses kartu kesehatan: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bagaimana jika Nasabah tidak mendapatkan email/surat pemberitahuan terkait perubahan TPA sehingga tidak mengetahui QR Code/link kartu kesehatan digital?</li> <li>▪ Nasabah tidak bisa akses kartu digital/tidak punya email/belum</li> </ul>	Untuk Nasabah yang tidak menerima pemberitahuan perubahan TPA, terdapat kendala dalam mengakses dan/atau mengunduh kartu kesehatan digital, maka Nasabah diarahkan untuk: a. membuka aplikasi eAZy Connect <a href="http://www.allianz.co.id/eazyconnect">www.allianz.co.id/eazyconnect</a> pada menu klaim > kartu kesehatan digital. b. menghubungi layanan AllianzCare di nomor 1500136 atau email <a href="mailto:contactus@allianz.co.id">contactus@allianz.co.id</a> .

No.	Pertanyaan	Jawaban
	<p>menerima info kartu kesehatan digital, bagaimana proses dan mekanismenya?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nasabah sudah mendapatkan notifikasi dari Allianz, mengapa pada saat sudah klik link atau scan QR barcode, kartu kesehatan digital tidak muncul/tidak update/data tidak lengkap. Apa yang harus dilakukan?</li> <li>Apa yang harus dilakukan Nasabah jika Nasabah sudah mengakses eAZy Connect, namun kartu kesehatan digitalnya tidak ada?</li> </ul>	
13.	<p>Mohon infokan alasan kenapa Allianz masih mencetak kartu fisik untuk Medical Assistance, dan tidak mencetak kartu kesehatan? dan jika Nasabah meminta kartu fisik, apakah masih diperbolehkan?</p>	<p>Saat ini kami sedang meningkatkan penggunaan dokumen dalam bentuk digital, penggunaan kartu kesehatan digital. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi Nasabah dalam mengakses kartu kesehatan digital, seperti menghindari risiko hilang, rusak, atau tertinggal. Nasabah dapat menggunakan kartu kesehatan digital tersebut di seluruh provider rekanan Allianz Life.</p> <p>Untuk proses pengajuan klaim <i>cashless</i>, yang dibutuhkan adalah kartu kesehatan digital.</p>

### C. Fasilitas AHA (Allianz Hospital Assistance)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	<p>Apakah fasilitas AHA ada di TPA Baru tetap ada?</p>	<p>Merujuk pada Angka 8 Memo ini, Layanan AHA akan tetap ada untuk pengajuan klaim <i>cashless</i> dalam negeri yang mana layanannya akan diberikan dalam bentuk telepon dan WhatsApp.</p>
2.	<p>Apakah akan ada petugas dari TPA baru yang akan ditugaskan di provider rekanan sebagai penghubung proses penjaminan antara provider rekanan dan TPA selama masa transisi dan seterusnya?</p>	<p>Tidak ada.</p>

## D. Proses Penjaminan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	<p>Bagaimana jika ada Nasabah Allianz:</p> <p>a. sudah melakukan pre-admission ke AdMedika-IA sebelum 1 Februari 2025, kemudian Nasabah meminta dilakukan penjadwalan ulang setelah tanggal 1 Februari 2025 atas perawatannya/pengobatannya, bagaimana prosesnya?</p> <p>b. yang masuk rawat inap di Provider Rekanan pada 31 Januari 2025, apakah penjaminan awal sudah diberikan oleh TPA Saat Ini?</p> <p>c. masuk ke Provider Rekanan pada tanggal 31 Januari 2025, namun Provider Rekanan melengkapi dokumen yang diminta tgl 1 Februari 2025. Bagaimana proses penjaminannya, apakah akan diterbitkan oleh TPA Saat Ini atau TPA Baru?</p>	<p>a. Nasabah perlu melakukan pre-admission ulang jika perawatan/pengobatan dilakukan setelah 1 Februari 2025.</p> <p>b. Karena <i>admission</i> proses sudah dilakukan oleh TPA Saat Ini, maka TPA Saat Ini akan membantu klaim <i>cashless</i> dari proses <i>admission</i> hingga proses <i>discharge</i>.</p> <p>c. Proses penjaminan akan dilanjutkan oleh TPA Saat Ini sampai dengan Nasabah selesai perawatan/pengobatan.</p>
2.	<p>Bagaimana atas perawatan/pengobatan lanjutan setelah Nasabah keluar Provider Rekanan setelah tanggal 1 Februari 2025, apakah masih menggunakan TPA Saat Ini?</p>	<p>Pengajuan klaim <i>cashless</i> untuk perawatan/pengobatan lanjutan setelah Nasabah keluar Provider Rekanan akan dibantu oleh TPA Baru.</p>
3.	<p>Nasabah memiliki 2 Polis dengan masing-masing menggunakan <i>as charged</i> dan <i>inner limit benefit</i>. Jika salah satu dari Polis tersebut, limit tahunannya habis, bagaimana mekanismenya?</p>	<p>Pengajuan klaim <i>cashless</i> dapat menggunakan dengan manfaat inner limit/<i>as charged</i>.</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>



No.	Pertanyaan	Jawaban
4.	Apakah deposit tetap dibutuhkan untuk Provider Rekanan luar negeri yang bekerja sama dengan TPA AAA?	Ya. Tetap diperlukan deposit sesuai dengan kebijakan Provider Rekanan luar negeri.
5.	Berapa lama pengembalian deposit dari Provider Rekanan luar negeri? Dan apakah ada pemberitahuannya jika sudah dilakukan pengembalian deposit?	Pengembalian deposit sesuai dengan ketentuan masing-masing Provider Rekanan, dengan informasi sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>Periode waktu pengembalian deposit, rata-rata 2-4 minggu atau selambat-lambatnya 3 bulan sejak pembayaran diterima oleh Provider Rekanan.</li> <li>Pengembalian deposit juga sesuai dengan metode pembayaran Nasabah, apakah bank transfer, open credit card, atau cash.</li> <li>Provider Rekanan yang akan menghubungi Nasabah untuk proses pengembalian deposit.</li> <li>Nasabah dapat menanyakan secara langsung kepada Provider Rekanan. Namun, TPA akan membantu berkoordinasi dengan Provider Rekanan atas proses pengembalian deposit.</li> </ol>
6.	Bagaimana cara Nasabah/Tenaga Pemasar mengetahui update status atas pengajuan klaim cashlessnya?	Nasabah/Tenaga Pemasar dapat menghubungi: <ol style="list-style-type: none"> <li>Layanan 24 jam AllianzCare Medical Hotline di 1500136 yang beroperasi setiap hari untuk melayani cashless claim dalam dan luar negeri;</li> <li>TPA tertentu sesuai dengan nomor telepon yang tertera di belakang kartu kesehatan digital.</li> </ol>
7.	Mekanisme <i>refund</i> /pengembalian dana apabila ada kesalahan pemeriksaan dan analisa yang dilakukan oleh TPA Baru?	Allianz Life yang akan menghubungi Nasabah untuk proses pengembalian dana dan Allianz Life yang akan transfer ke rekening Nasabah.
8.	Pertanyaan terkait eksekusi klaim: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bagaimana proses dan mekanisme jika terjadi eksekusi klaim atas pengajuan klaim <i>cashless</i>?</li> <li>Bagaimana mekanisme apabila terjadi kesalahan pemeriksaan dan analisa yang dilakukan oleh TPA Baru pada saat penjaminan</li> </ul>	Jika pada akhir pengobatan/perawatan terdapat eksekusi klaim, Nasabah perlu membayarnya terlebih dahulu sebelum meninggalkan Provider Rekanan.  Untuk setiap klaim <i>cashless</i> yang sudah diproses oleh TPA (baik TPA Saat Ini dan TPA Baru) akan dilakukan analisa dan pemeriksaan dokumen klaim oleh Allianz. Dalam hal berdasarkan analisa dan pemeriksaan tersebut terdapat eksekusi klaim susulan, maka Allianz akan menginformasikan tagihan eksekusi klaim susulan



No.	Pertanyaan	Jawaban
	sehingga menimbulkan eksekusi klaim?	kepada Nasabah. Untuk selanjutnya, Nasabah wajib melakukan pembayaran eksekusi klaim susulan tersebut selambat-lambatnya 14 hari kalender sejak tanggal pemberitahuan.
9.	Apakah informasi pengecualian Polis atau riwayat medis yang sudah ada pada saat di TPA Saat Ini sudah termigrasi langsung ke TPA Baru?	Ya, data langsung termigrasi ke TPA yang baru.
10.	Apakah TPA Baru dapat melakukan penjaminan manual?	Iya, sepanjang mendapatkan persetujuan dari Tim Medical Hotline Allianz.
11.	Untuk pengajuan klaim <i>cashless</i> di Provider Rekanan di Eropa, apakah TPA AAA berkoordinasi dengan vendor lokal sebagai pihak ketiga?	TPA AAA akan memberikan layanan terbaik kepada Nasabah, sehingga dalam melaksanakan jasanya TPA AAA akan berkoordinasi dengan rekanannya di Eropa.
12.	Dengan adanya perubahan TPA, adakah perubahan SLA meliputi proses pre admission, admission, discharge, dan pengiriman berkas <i>cashless</i> ke Allianz?	Tidak ada perubahan SLA dan prosesnya pun masih mengikuti proses yang sudah berjalan saat ini.
13.	Apakah ada perubahan proses <i>reimbursement</i> ?	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:  <a href="https://www.allianz.co.id/content/dam/onemarketing/azli/wwwallianzco.id/layanan/klaim/klaim-asuransi-kesehatan/reimbursement.pdf">https://www.allianz.co.id/content/dam/onemarketing/azli/wwwallianzco.id/layanan/klaim/klaim-asuransi-kesehatan/reimbursement.pdf</a> .
14.	Berapa waktu yang diperlukan untuk penyelesaian proses administrasi antara Provider Rekanan di luar negeri dan TPA AAA?	Membutuhkan waktu kurang lebih 30 hari sejak <i>discharge</i> , dengan rincian sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malaysia dan Singapura sekitar 1-2 bulan</li> <li>• Di luar Malaysia dan Singapura, kurang lebih 6-12 bulan.</li> </ul> Setelah TPA AAA menerima dokumen lengkap dari Provider Rekanan, TPA AAA akan mengirimkan dokumen tersebut ke Allianz Life dalam waktu 5 hari kerja.

No.	Pertanyaan	Jawaban
15.	Apabila data Nasabah berbeda antara Polis dan <i>passport</i> , apakah dapat dilakukan pengajuan klaim <i>cashless</i> saat Nasabah ingin melakukan perawatan di luar negeri?	Nasabah tetap dapat melakukan pengobatan/perawatan di luar negeri dengan menggunakan fasilitas klaim <i>cashless</i> sepanjang memenuhi ketentuan Polis.  TPA AAA akan melakukan koordinasi dengan Allianz Life atas proses penjaminan tersebut.
16.	Terkait deposit, apakah ada standarisasi (per penyakit atau per kondisi) untuk provider rekanan dan pelayanan TPA oleh AAA?	berikut adalah informasi mengenai deposit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malaysia rata-rata 2.000-10.000 MYR.</li> <li>• Singapore 80% dari tagihan sementara.</li> </ul>
17.	Apakah ada layanan Customer Service di Allianz untuk Nasabah Allianz untuk pengajuan klaim <i>cashless</i> ?	Ada. Nasabah dapat menghubungi layanan 24 jam AllianzCare di 1500136, pilih menu Medical Hotline (ext. 1) yang beroperasi setiap hari untuk melayani pengajuan klaim <i>cashless</i> dalam dan luar negeri
18.	Saya menghubungi TPA sesuai dengan nomor/email yang tertera di kartu, namun nomor/email tersebut salah/tidak tersambung. Apa yang harus saya lakukan?	Silakan hubungi AllianzCare 1500136 (ext. 1), jika ingin melakukan <i>pre-admission</i> .

#### E. Daftar RS/Klinik dan Dokter Rekanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah ada perubahan rekanan rumah sakit yang digunakan oleh TPA yang baru?	Tidak ada perubahan pada jaringan Provider Rekanan
2.	Apakah dapat dilakukan pencarian daftar provider rekanan di eAZy Connect saat perubahan TPA?	Ya. Tetap bisa dilakukan pencarian provider rekanan terdekat menggunakan eAZy Connect. Pilih menu: Beranda → Klaim Saya → Pencarian Rumah Sakit
3.	Apakah ada pembatasan dokter tertentu di TPA Baru?	Pembatasan dokter tertentu yang berlaku saat ini, akan tetap berlaku di TPA Baru.