

14. Terapi wicara dan okupasi yang bukan merupakan bagian dari program pemulihan sebagai tindak lanjut dari Rawat Inap karena trauma, kecuali merupakan tindak lanjut atas Rawat Inap dari ketidakmampuan yang diderita Tertanggung;
15. Psikotik (gangguan kejiwaan), kelainan mental atau saraf dan penyimpangan perilaku termasuk neurosis dan segala bentuk fisiologis atau psikosomatiknya;
16. Penggunaan obat-obatan, narkotika, dan/atau bahan-bahan terlarang lainnya, minuman beralkohol dan/atau minuman keras lainnya, keracunan nikotin termasuk untuk tujuan rehabilitasi;
17. Luka(-luka) atau penyakit yang diakibatkan secara langsung maupun tidak langsung oleh perang, bahaya perang, atau keadaan darurat perang baik dinyatakan atau tidak, pemogokan, kerusuhan, huru-hara, pemberontakan, perang saudara, pengambilalihan kekuasaan pemerintahan/kudeta;
18. Ikut berpartisipasi atau berdinasi dalam militer/angkatan bersenjata atau kepolisian;
19. Perawatan atau bedah kosmetik, termasuk (namun tidak terbatas) pada kelopak mata ganda, jerawat, keloid, bekas luka, tanda lahir, kerontokan pada rambut, dan segala komplikasinya kecuali akibat Kecelakaan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal perawatan pertama (perawatan yang pertama kali diterima Tertanggung akibat Kecelakaan) yang diperlukan secara medis;
20. Ikut serta dalam olahraga atau aktivitas berisiko tinggi, termasuk namun tidak terbatas pada seni bela diri, *skydiving*, menyelam, mendaki, panjat tebing, arung jeram, *bungee jumping*, balap (dengan atau tanpa motor), sepeda, berkuda, berlayar (dengan atau tanpa layar), terbang layang, gantole dan/atau olahraga di udara;
21. Luka (-luka) atau penyakit yang disebabkan oleh penerbangan atau kegiatan udara lainnya kecuali sebagai penumpang yang membayar tarif pada pesawat udara yang mempunyai ijin (berlisensi) atau perusahaan sewa yang diakui;
22. Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan oleh pihak yang berkepentingan atas Polis;
23. Semua biaya atas pelayanan non-medis, termasuk namun tidak terbatas pada televisi, telepon, telex, radio atau fasilitas sejenis, paket tambahan, dan barang-barang non-medis lainnya;
24. Biaya perawatan yang disebabkan oleh atau berhubungan dengan:
 - a. *Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS)*; atau
 - b. Infeksi karena *Human Immunodeficiency Virus (HIV)*; atau
 - c. Penyakit lainnya yang disebabkan oleh atau komplikasi dari AIDS atau HIV.
25. Apabila Tertanggung tinggal di luar negeri selama lebih dari 90 (sembilan puluh) hari dalam 180 (seratus delapan puluh) hari kalender terakhir terhitung sejak tanggal terjadinya klaim;
26. Perawatan untuk mengatasi kegemukan, penurunan berat badan atau menambah berat badan, bulimia, anoreksia nervosa;
27. Perawatan dan pembedahan untuk mengubah jenis kelamin;
28. Perawatan yang terjadi karena keadaan kesehatan usia lanjut (geriatrik), keadaan mental usia lanjut (psiko-geriatrik);
29. Sebagian dan/atau seluruh biaya-biaya atas manfaat Asuransi Tambahan ini yang telah ditanggung oleh hukum, program kesehatan, atau polis asuransi lain yang diterbitkan oleh pemerintah, perusahaan asuransi lain, atau pihak lainnya.

Biaya-biaya

- Biaya Asuransi Tambahan dipotong dari Nilai Dana pada setiap tanggal jatuh tempo bulanan melalui pembatalan unit, minimum Rp1.475 / USD0,15 per bulan.
- Informasi mengenai biaya-biaya lainnya mengacu pada biaya-biaya pada Asuransi Dasar termasuk namun tidak terbatas pada biaya komisi Bank dan biaya pemasaran.

Persyaratan dan Tata Cara

1. Cara Mengajukan Polis

- Pastikan bahwa Anda memiliki Asuransi Dasar.
- Syarat dan ketentuan lainnya mengikuti syarat dan ketentuan Asuransi Dasar yang dipilih.
- Informasi mengenai risiko produk Asuransi Tambahan ini mengacu pada risiko Asuransi Dasar.

2. Cara Pengajuan Klaim

Dokumen Pengajuan Klaim Wajib (untuk *Reimbursement*):

- a. Asli tagihan dan kuitansi berikut perincian biaya lengkap dari Rumah Sakit,
- b. Copy semua hasil pemeriksaan laboratorium,
- c. Asli perincian obat-obatan, dan
- d. Asli surat keterangan medis dari Dokter.

1



Menghubungi Astra Life atau mengunduh Formulir Klaim di www.astralife.co.id

2



Mengisi dan melengkapi dokumen Klaim yang dipersyaratkan Astra Life sesuai ketentuan Polis.

3



Serahkan/kirimkan Formulir Klaim beserta dokumen-dokumen yang diperlukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sejak Tertanggung selesai menjalani Rawat Inap dan/atau Rawat Jalan.

4



Astra Life akan membayarkan Manfaat Asuransi selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sejak klaim disetujui.

Informasi Tambahan

 1.  mOJTJ

- Kondisi Kesehatan Yang Sudah Ada Sebelumnya (*Pre-existing Condition*)
Setiap Kondisi Kesehatan atau gejala dari Tertanggung meliputi (termasuk namun tidak terbatas pada) kondisi atau gejala sebagai berikut:
 - a. yang telah didiagnosa, menerima nasehat medis; atau
 - b. yang telah diberikan tindakan secara medis; atau
 - c. yang telah melakukan pengobatan secara medis, perawatan secara medis; atau
 - d. gejala tersebut memiliki ciri khas dan terlihat secara nyata; atau
 - e. yang seharusnya gejala tersebut telah diketahui oleh Tertanggung, sebelum Tanggal Berlakunya Polis atau sebelum Tanggal Pemulihan Polis.

- Masa Tunggu

Masa Tunggu terdiri dari:

1) Masa Tunggu 30 (tiga puluh) hari

Masa dimana manfaat Asuransi Tambahan tidak berlaku yaitu selama 30 (tiga puluh) hari pertama sejak Tanggal Berlakunya Polis atau Tanggal Pemulihan Polis, manapun yang lebih akhir, kecuali Rawat Inap karena Kecelakaan, sesuai dengan ketentuan Polis yang berlaku.

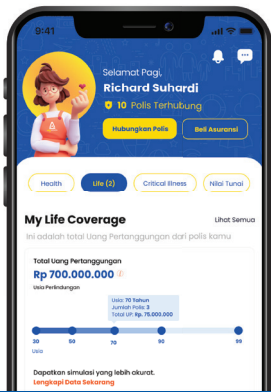
2) Masa Tunggu 12 (dua belas) bulan

Masa dimana manfaat Asuransi Tambahan terhadap penyakit khusus di bawah ini tidak dapat dibayarkan dalam 12 (dua belas) bulan pertama sejak Tanggal Berlakunya Polis atau Tanggal Pemulihan Polis, manapun yang lebih akhir. Penyakit khusus tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Semua jenis Hernia;
 - b) Semua jenis tumor/benjolan/kista/kanker;
 - c) Semua jenis Tuberkulosis (TBC);
 - d) Endometriosis;
 - e) Hemorrhoid (Wasir);
 - f) Penyakit pada amandel atau kelenjar gondok;
 - g) Kondisi abnormal rongga hidung, nasal septum atau nasal konka (turbinate);
 - h) Kelainan kelenjar tiroid;
 - i) Hysterectomy (dengan atau tanpa salpingo - Oophorectomy);
 - j) Tekanan Darah Tinggi, semua jenis Penyakit Jantung dan semua jenis Penyakit Pembuluh Darah termasuk Stroke;
 - k) Fistula di anus;
 - l) Batu empedu;
 - m) Batu ginjal, saluran kemih atau kandung kemih;
 - n) Katarak;
 - o) Tukak lambung atau usus dua belas jari;
- Q4FNVBKFOJTLFMBJBOBTJTUFNSFSPEVLTJUFNSNBTVLmCSPJENJPNEJ
rahim;
- q) Herniasi diskus intervertebral.
 - r) Komplikasi Kehamilan

- Pelayanan Rumah Sakit Rekanan
Untuk pembayaran manfaat Asuransi Tambahan, Kami menyediakan fasilitas *Cashless* (fasilitas yang diberikan oleh Kami dimana Tertanggung dapat menjalani Rawat Inap tanpa harus melakukan pembayaran terlebih dahulu atas biaya Rawat Inap yang terjadi (sesuai dengan manfaat yang dimiliki Tertanggung sebagaimana tercantum dalam Polis) dengan menunjukkan Kartu Peserta pada Rumah Sakit Rekanan) atau *Reimbursement* (pembayaran atas sejumlah biaya pengobatan dan/atau perawatan yang diajukan sebagai klaim oleh Anda karena terjadinya suatu perawatan atau pelayanan medis bagi Tertanggung akibat Penyakit atau Kecelakaan di Rumah Sakit dan/atau Rumah Sakit Rekanan. Jumlah yang dibayarkan kepada Anda dan/atau Tertanggung tidak melebihi dari manfaat maksimum pada Daftar Manfaat Asuransi Tambahan sesuai Plan yang tercantum dalam Ringkasan Polis).
2. RIPLAY Umum ini merupakan penjelasan singkat tentang produk Asuransi Tambahan Perawatan Medis dan Bedah ("Produk Asuransi") dan bukan merupakan bagian dari aplikasi permohonan Asuransi dan Polis.
 3. Informasi mengenai manfaat Produk Asuransi ini secara lengkap dapat Anda pelajari pada Polis jika permohonan Asuransi Anda disetujui.
 4. Dalam hal terdapat perbedaan mengenai ketentuan yang sama yang tercantum dalam RIPLAY Umum ini dengan yang tercantum dalam Polis maka yang berlaku adalah yang tercantum dalam Polis.
 5. PT ASURANSI JIWA ASTRA dapat menolak permohonan asuransi Anda apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
 6. Anda harus membaca dengan teliti RIPLAY Umum ini dan berhak bertanya kepada tenaga pemasar atas semua hal terkait RIPLAY Umum ini.
 7. PT ASURANSI JIWA ASTRA berhak membatalkan perlindungan asuransi atas diri Anda sehubungan dengan informasi dan/atau data yang disampaikan oleh Anda tidak benar dan/atau Premi belum Kami terima. Dengan demikian pastikan Anda telah membaca dan memahami isi dokumen sebelum ditandatangani dan memberikan informasi data diri Anda dengan jujur, lengkap, dan benar dimana informasi tersebut dapat memengaruhi penilaian PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA tidak berkewajiban untuk menyetujui permohonan asuransi ini atau membayar manfaat asuransi apapun dan asuransi menjadi batal demi hukum.
 8. Dalam hal PT ASURANSI JIWA ASTRA bermaksud melakukan perubahan terhadap ketentuan atas Produk Asuransi ini, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan mengenai manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Polis, maka PT ASURANSI JIWA ASTRA akan menyampaikan pemberitahuan secara tertulis terlebih dahulu kepada Anda selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku efektif.
 9. Produk Asuransi ini adalah produk asuransi milik PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA bertanggung jawab atas Produk Asuransi ini.
 10. Produk Asuransi ini telah tercatat pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Aplikasi Layanan Nasabah Astra Life dalam Genggaman



myPortfolio

Gabungkan semua polis Astra Life kamu untuk kemudahan mengakses manfaat dan melihat portofolio perlindunganmu



mye-Card

Akses e-card jadi lebih mudah untuk klaim di Rumah Sakit



myClaim

Anti ribet untuk pengajuan klaim kamu



myFund Value

Pantau portofolio dana unit link dalam satu aplikasi



Download MyAstraLife di



Layanan Pengaduan

1



Pengaduan Lisan / Tertulis

Hubungi Contact Center Hello Astra Life (telepon/surat/email).

2



Pengaduan Lisan / Tertulis

Dalam 5 hari kerja. Untuk pengaduan tertulis, maksimum 20 hari kerja sejak dokumen diterima dengan lengkap dan benar; dan dapat diperpanjang maksimum 20 hari kerja jika diperlukan.

3



Penyelesaian Pengaduan

Secara lisan untuk pengaduan dari telepon. Tertulis untuk pengaduan melalui surat/ email. Dan atas penyampaian Penyelesaian Pengaduan tersebut:

- Jika Anda setuju, maka pengaduan selesai.
- Jika tidak setuju, maka pengaduan dapat disampaikan kembali sesuai ketentuan yang berlaku.

Penyelesaian Perselisihan

Konsumen atau perwakilan konsumen dapat memilih untuk melakukan penyelesaian perselisihan dan/atau pengaduan baik di luar pengadilan (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) atau pengadilan.

Pusat Informasi dan Layanan Pengaduan

Syarat dan ketentuan yang berlaku terkait Produk Asuransi ini dapat diperoleh pada media berikut ini:

Contact Center Hello Astra Life



1 500 282

Senin - Minggu, 24 jam

E-mail & Whatsapp



hello@astralife.co.id



08952-1500282

Senin - Jumat, 08.00 - 16.00 WIB

Website & Social Media

www.astralife.co.id

@ astralifeID

Surat Menyurat & Walk-In Customer

PT ASURANSI JIWA ASTRA

Pondok Indah Office Tower 3, Lantai 1
Jl. Sultan Iskandar Muda Kav. V - TA
Pondok Indah, Jakarta Selatan 12310

PT ASURANSI JIWA ASTRA berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan