

Kebijakan Klaim Terkait Pandemi COVID-19

Nasabah Prudential yang terhormat,

Semoga Anda selalu dalam kondisi sehat dan senantiasa terlindungi.

Sehubungan dengan situasi pandemi saat ini dimana:

- a. Beberapa negara memberlakukan pembatasan perjalanan ke luar negeri yang juga dapat berdampak pada Nasabah Prudential yang kebetulan sedang berada di luar negeri.
- b. Ditetapkannya Keputusan Gubernur DKI Jakarta tentang prosedur pengelolaan isolasi terkendali dalam rangka penanganan Covid-19 (KEPGUB DKI Jakarta Nomor 980 Tahun 2020).

Serta sejalan dengan komitmen untuk selalu menjadi mitra perlindungan bagi Nasabahnya, bersama ini Prudential Indonesia menetapkan beberapa kebijakan proses klaim:

1. Nasabah yang tinggal lebih dari 6 bulan berturut-turut di luar negeri karena dampak pembatasan perjalanan akibat Pandemi Covid-19

Prudential Indonesia memberikan kebijakan untuk tetap memberikan manfaat rawat inap PRU Hospital & Surgical, PRU Prime Healthcare, PRU Solusi Sehat beserta variannya untuk Nasabah yang berada di luar negeri dengan tujuan:

- 1.1. Untuk melakukan pengobatan/rawat inap, selama perawatan dilakukan sesuai dengan tabel manfaat dan Ketentuan Polis lainnya, dan
- 1.2. Pelajar/mahasiswa, pekerja dan Nasabah lain yang belum dapat kembali/melakukan perjalanan ke Indonesia, dan
- 1.3. Berlibur atau mengunjungi keluarga di luar negeri dengan rencana awal kurang dari 3 bulan (bukan untuk tujuan menetap dan bukan merupakan *permanent resident*) tetapi tidak dapat kembali ke Indonesia. Dalam hal ini Nasabah perlu memberikan bukti pendukung atas hambatan untuk kembali ke Indonesia.

Nasabah dapat melakukan klaim penggantian (*reimbursement*) dengan melampirkan beberapa dokumen pendukung sebagai berikut:

- i. Surat Pernyataan yang di tanda tangani oleh Pemegang Polis dan menjelaskan alasan yang menyebabkan Tertanggung tinggal lebih lama di luar negeri.
- ii. Dokumen tertulis resmi yang mendukung alasan Tertanggung berada di luar negeri, antara lain:
 - Bila tujuan ke luar negeri adalah untuk melakukan pengobatan/rawat inap: Surat Pernyataan dokter yang merawat, hasil-hasil pemeriksaan, *copy* paspor dan lain-lain.
 - Pelajar/Mahasiswa/Pegawai: Kartu Pelajar/Mahasiswa, ID Pegawai dan *copy* paspor dengan cap imigrasi yang mendukung kronologi yang tercantum dalam Surat Pernyataan.
 - Dokumen pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Ketentuan klaim lainnya sesuai ketentuan Polis yang berlaku, termasuk ketentuan bahwa perawatan yang dilakukan harus diperlukan secara medis dengan biaya yang wajar.

Kebijakan di atas berlaku sampai dengan pengajuan klaim di tanggal **31 Maret 2021**.

2. Rawat inap karena terinfeksi Covid-19 di fasilitas bukan Rumah Sakit (RS) di Indonesia

Khusus untuk Nasabah **PRUHospital & Surgical**, **PRUPrime Healthcare** dan **PRUSolusi Sehat** beserta variannya, Prudential Indonesia memberikan kebijakan untuk membayarkan klaim dengan ketentuan sebagai berikut:

2.1 Fasilitas bukan RS yang dapat digunakan adalah fasilitas yang ditunjuk oleh Pemerintah.

2.2 Pengajuan klaim hanya dapat dilakukan dengan metode penggantian (*reimbursement*).

Dokumen yang harus dilampirkan pada saat melakukan klaim penggantian (*reimbursement*) adalah:

2.2.1 Surat Keterangan Dokter yang menjelaskan gejala, hasil pemeriksaan fisik, hasil uji Swab PCR yang positif dan diagnosa Covid-19.

2.2.2 Surat rujukan dokter untuk melakukan isolasi dan perkiraan lama isolasi dibutuhkan. Apabila lama waktu isolasi melebihi instruksi/perkiraan dokter sebelumnya, maka Nasabah harus memberikan surat pengantar tambahan dari Dokter yang menjelaskan alasan mengapa diperlukan perpanjangan waktu isolasi disertai dokumen penunjang pernyataan Dokter tersebut.

2.2.3 Hasil pemeriksaan *swab* PCR test serta hasil pemeriksaan laboratorium lainnya berupa *print out* (baik berupa salinan maupun asli) yang dikeluarkan oleh instansi resmi (baik RS, Laboratorium maupun fasilitas kesehatan lainnya) yang mencantumkan nama Tertanggung.

2.2.4 Resep obat (asli maupun salinan) yang diberikan oleh Dokter yang mencantumkan pemberian obat-obatan. Jika resep hanya mencantumkan pemberian vitamin/suplemen maka resep tersebut tidak dapat diterima untuk mendukung klaim.

2.2.5 Kuitansi asli pengobatan Covid-19.

2.3. Biaya kamar yang dibayarkan tidak dapat melebihi batas harga kamar sesuai dengan tabel manfaat Polis Nasabah. Khusus Nasabah yang memiliki Polis asuransi tambahan (*rider*) **PRUPrime Healthcare Plus** dan menempati kamar dengan harga yang lebih tinggi daripada *plan* yang dimiliki, maka biaya perawatan tidak akan dikenakan pro-rata dan kelebihan biaya kamar saat perawatan akan ditanggung oleh Nasabah.

2.4. Perawatan yang dilakukan di rumah (isolasi mandiri di rumah) tidak termasuk dalam kategori rawat inap sehingga untuk isolasi mandiri di rumah tidak dapat dibayarkan.

Ketentuan klaim lainnya sesuai ketentuan polis yang berlaku, termasuk ketentuan bahwa perawatan yang dilakukan harus diperlukan secara medis dengan biaya yang wajar.

Ketentuan di atas berlaku sampai dengan pengajuan klaim di tanggal **31 Maret 2021** atau tanggal yang ditentukan oleh Pemerintah Indonesia, yang mana yang lebih dahulu.

Kebijakan Rawat inap karena terinfeksi Covid-19 di fasilitas bukan Rumah Sakit (RS) tidak berlaku untuk Program Santunan Tunai Tambahan untuk Perawatan Covid-19 bagi Nasabah yang memiliki Asuransi Free Personal Accident Death yang didaftarkan melalui aplikasi Pulse.

Syarat dan Ketentuan di atas dapat diperbarui di masa yang akan datang sesuai situasi dan kondisi yang ada berdasarkan pertimbangan dan menjadi hak sepenuhnya bagi Prudential Indonesia untuk menentukan. Pembaruan Syarat dan Ketentuan akan diberitahukan sebelumnya kepada Nasabah.

Untuk informasi lebih lanjut, Anda dapat menghubungi Tenaga Pemasar, *email* customer.idn@prudential.co.id atau *Customer Line* **1500085**.

Demikianlah informasi ini kami sampaikan. Semoga situasi segera membaik dan kita dapat kembali beraktivitas dengan normal.

Salam hangat,
Prudential Indonesia