

**Buku
Panduan
Peserta
SimpleCare
SimpleCare
Members'
Handbook
Product
Summary**

POLIS CORE / PLAN CORE

Perorangan dan keluarga
Individuals and families



Segala sesuatu
yang perlu Anda
ketahui tentang
polis SimpleCare
Anda

Berlaku 1 April 2026

Pendahuluan

Terima Kasih telah Memilih **Kami** untuk menyediakan **Polis Simplecare Anda**.

Kami telah merancang SimpleCare untuk menyediakan perlindungan kesehatan yang penting di **Area Pertanggungungan** yang **Anda** pilih dengan akses ke perawatan kesehatan kelas atas. Intinya adalah komitmen **Kami** untuk memberikan informasi yang jelas tentang cara kerja dari Polis SimpleCare dan cara menggunakannya. Silahkan baca buku panduan ini dengan cermat.

Cara Menggunakan Buku Panduan Ini

Buku panduan ini adalah dokumen penting. Buku ini menetapkan hak **Anda** dan kewajiban **Kami** kepada **Anda**. **Beserta Daftar Manfaat** pada bab 4, buku ini menjelaskan **Polis SimpleCare Anda** dan syarat-syarat pertanggungungan **Anda**.

Di dalam buku ini **Anda** akan menemukan rincian:

- Pertanggungungan yang **Anda** dapatkan (baik **Manfaat** maupun pengecualian)
- Hak dan tanggung jawab **Anda**
- Cara mengajukan klaim
- Administrasi **Polis Anda**
- Cara pengaduan
- Layanan lain yang tersedia untuk **Anda** menurut **Polis Anda**

Sepanjang buku ini kata-kata dan frasa tertentu dicetak tebal. Hal ini menunjukkan bahwa mereka memiliki arti medis atau hukum khusus – ini didefinisikan pada bab 1.

Manfaat dari **Polis Anda** dirinci pada bab 4 dari buku ini. **Sertifikat Asuransi Anda** menunjukkan pertanggungungan yang tersedia, masa dan tingkat pertanggungungan **Anda**. Sebagaimana halnya dengan kontrak asuransi kesehatan, ada pengecualian. Pengecualian ini adalah **Kondisi Medis dan Pengobatan** yang tidak ditanggung – mereka tercantum pada bab 5 dari buku ini.

Layanan kami untuk Anda

Saat Anda perlu menggunakan Polis SimpleCare **Anda**, inilah yang **Anda** dapat harapkan dari **Kami**:

- Komitmen untuk memproses klaim **Anda** secepat mungkin
- Suatu tim layanan nasabah milik **Kami** yang tersedia 24 jam
- Bantuan untuk mendapatkan penyedia layanan kesehatan yang sesuai di daerah **Anda**
- **Pra-otorisasi** klaim **Rawat Sehari** dan **Rawat Inap** untuk mengurangi biaya tunai **Anda**

Jika **Anda** memerlukan keterangan lebih lanjut tentang **Polis** ini, atau jika **Anda** ingin memberitahu **Kami** tentang perubahan keadaan pribadi **Anda**, silahkan hubungi **Kami** mennggunakan rincian di halaman berikutnya.

Cara Menghubungi Kami

Semua informasi penting tentang **Polis Anda** dapat ditemukan di buku panduan peserta ini dan area portofolio online **Anda** yang aman.

Jika **Anda** perlu menghubungi **Kami**, silakan chat langsung dengan **Kami** atau minta panggilan balik dari situs web Now Health, atau kirim email kepada **Kami** ke CustomerService@now-health.com.

Tim Bantuan untuk Evakuasi Darurat dan Repatriasi

Tim multilingual **Kami** siap melayani 24 jam sehari, 365 hari setahun. Untuk keterangan mengenai cara menggunakan layanan **Evakuasi Darurat** dan **Repatriasi Kami**, lihat bab 3.3.

T +62 21 2783 6940

Jika **Anda** mempunyai pertanyaan apapun tentang kepesertaan **Anda** atau ingin meminta informasi mengenai kemajuan klaim, **Anda** dapat log in ke portofolio online **Anda** yang aman di www.now-health.com atau hubungi **Kami** via email di ClinicalService@now-health.com.

Daftar Isi

1. Definisi	06
2. Mengelola Polis Anda secara online.	12
3. Cara mengajukan klaim	13
Informasi Produk	
4. Manfaat: Apa saja yang ditanggung?	18
Ketentuan Produk Penting	
5. Pengecualian: Apa saja yang tidak ditanggung?	25
6. Administrasi Polis	30
7. Penyelesaian Sengketa	33
8. Hak dan tanggung jawab	35
9. Ketentuan perjanjian baku	39

1. Definisi

Kata-kata dan frasa-frasa berikut yang digunakan di manapun di dalam **Polis Anda** mempunyai makna khusus. Kata-kata dan frasa-frasa ini selalu dicetak tebal dengan huruf besar di awal di manapun mereka muncul dalam **Polis Anda**.

Kecelakaan	Kejadian eksternal mendadak, tak terduga, tak dapat diramalkan dan di luar kesadaran yang mengakibatkan cedera fisik teridentifikasi yang terjadi pada Tertanggung saat Polis Anda berlaku.
Kondisi Akut	Penyakit, kesakitan atau cedera yang cenderung cepat ditanggapi dengan Pengobatan yang bertujuan untuk mengembalikan Anda ke keadaan kesehatan Anda semula sesaat sebelum menderita penyakit, kesakitan atau cedera, atau yang menyebabkan Anda pulih sepenuhnya.
Perbuatan Terorisme	Setiap penggunaan kekerasan secara diam-diam oleh teroris perorangan atau kelompok teroris untuk memaksa atau mengintimidasi penduduk sipil untuk mencapai tujuan politik, militer, sosial atau agama.
Perjanjian	Perjanjian yang Kami miliki dengan masing-masing Rumah Sakit, unit Rawat Sehari dan pusat pemindaian yang tercantum dalam Jaringan Penyedia .
Terapi Alternatif	Mengacu pada Pengobatan terapi dan diagnostik yang ada di luar lembaga dimana pengobatan konvensional diajarkan. Pengobatan tersebut meliputi, Pengobatan Chiropraktik, osteopati, ahli gizi, homeopati dan akupunktur seperti yang dilakukan oleh terapis yang disetujui.
Apikoektomi	Adalah operasi gigi yang dilakukan untuk mengangkat ujung akar dan jaringan yang terinfeksi di sekitarnya pada gigi bengkok, saat peradangan atau infeksi berlanjut di daerah tulang sekitar ujung gigi setelah prosedur saluran akar. Apikoektomi dilakukan untuk mengobati berikut: • Fraktur akar gigi • Akar gigi sangat melengkung • Gigi dengan mahkota gigi tiruan • Kista atau infeksi yang tidak dapat diobati dengan terapi saluran akar • Perforasi akar • Nyeri berulang dan infeksi • Gejala yang terus menerus yang tidak menunjukkan masalah berdasarkan sinar-X • Pengapuran • Kerusakan permukaan akar dan tulang sekitarnya yang membutuhkan operasi
Manfaat	Pertanggung asuransi yang disediakan oleh Polis ini dan setiap perpanjangan atau pembatasan yang ditunjukkan dalam Sertifikat Asuransi atau dalam setiap adendum (jika ada) dan selalu tunduk pada telah diterimanya premi yang jatuh tempo oleh Kami .
Ikhtisar Manfaat	Tabel Manfaat yang berlaku untuk Polis ini yang menunjukkan Manfaat maksimal yang Kami akan bayar.
Kanker	Tumor, jaringan atau sel ganas, yang ditandai dengan pertumbuhan tidak terkendali dan penyebaran sel-sel ganas dan invasi jaringan.

Sertifikat Asuransi	Sertifikat yang memberikan rincian dari Pemegang Polis, Tertanggung, Masa Pertanggungan, Penanggung, Tanggal Masuk , tingkat pertanggungan dan setiap addendum yang mungkin berlaku.
Kelainan Bawaan	Kondisi medis yang ada pada saat lahir atau diyakini telah ada sejak lahir, baik diwariskan atau disebabkan oleh faktor lingkungan.
Ko-Asuransi	Adalah persentase biaya yang tidak ditanggung, yang harus dibayar oleh Tertanggung terhadap biaya klaim.
Negara Kewarganegaraan	Negara yang Anda pegang paspornya.
Negara Tempat Tinggal	Negara di mana Anda biasa tinggal (biasanya untuk jangka waktu tidak kurang dari enam bulan per Masa Pertanggungan) pada Tanggal Mulai atau Tanggal Masuk Polis ini atau pada setiap Tanggal Pembaharuan berikutnya.
Kondisi Kronis	Penyakit, kesakitan atau cedera yang setidaknya memiliki salah satu dari karakteristik berikut: • Perlu pemantauan terus-menerus atau jangka panjang melalui pemeriksaan, konsultasi, check-up, Obat-obatan dan Perban dan/atau percobaan • Perlu kontrol atau peredaan gejala secara terus-menerus atau jangka panjang • Mengharuskan Anda untuk direhabilitasi atau dilatih secara khusus untuk mengatasinya • Berlanjut terus tanpa batas waktu • Tidak diketahui obatnya • Muncul kembali atau mungkin muncul kembali
Pasien Rawat Sehari	Pasien yang dirawat di Rumah sakit atau unit Rawat Sehari karena mereka membutuhkan masa pemulihan yang diawasi secara medis tetapi tidak menempati tempat tidur semalam.
Risiko Sendiri	Jumlah tidak ditanggung yang dibayar oleh Tertanggung sehubungan biaya Rawat Inap, Rawat Sehari dan Evakuasi yang terjadi sebelum Manfaat dibayar berdasarkan Polis , sebagaimana ditentukan dalam Sertifikat Asuransi Anda. Risiko Sendiri untuk Polis berlaku per Tertanggung , per Masa Pertanggungan .
Praktisi Gigi	Seseorang yang mendapat izin secara sah untuk melaksanakan profesi ini dari otoritas perizinan yang relevan untuk berpraktik sebagai dokter gigi di negara dimana Pengobatan gigi diberikan.
Tanggungan	Satu pasangan atau mitra dewasa dan/atau anak-anak yang belum menikah yang berumur tidak lebih dari 18 tahun dan tinggal dengan Anda , atau hingga 28 tahun jika sedang menjalani pendidikan penuh (bukti tertulis mungkin dipersyaratkan dari lembaga pendidikan di mana mereka terdaftar), pada Tanggal Mulai atau Tanggal Pembaharuan berikutnya. Istilah mitra berarti suami, istri, Pasangan sejenis atau orang yang tinggal tetap bersama Anda dalam hubungan yang sama. Semua tanggungan harus dinamai Tertanggung dalam Sertifikat Asuransi .
Tes Diagnostik	Pemeriksaan, seperti sinar-X atau tes darah, untuk menemukan atau untuk membantu menemukan penyebab gejala Anda .
Obat dan Perban	Obat resep, perban dan obat-obatan penting yang diberikan oleh Praktisi Medis atau Dokter Spesialis yang diperlukan untuk meringankan atau menyembuhkan Kondisi Medis .
Memenuhi Syarat	Pengobatan dan biaya, yang ditanggung oleh Polis Anda . Untuk menentukan apakah suatu Pengobatan atau biaya ditanggung ataukah tidak, semua bab dari Polis Anda harus dibaca bersama-sama, dan tunduk pada semua syarat (termasuk pembayaran premi yang jatuh tempo), Manfaat dan pengecualian yang ditetapkan dalam Polis ini.

Tanggal Masuk	Tanggal yang ditunjukkan pada Sertifikat Asuransi dimana Tertanggung disertakan dalam Polis Grup ini. Kami sudah harus menerima pembayaran premi agar Manfaat Anda dimulai.
Darurat	Kondisi Medis akut mendadak, serius, dan tak terduga atau cedera yang memerlukan Pengobatan medis segera, yang tanpa Pengobatan dimulai dalam waktu 48 jam semenjak kejadian darurat tersebut bisa mengakibatkan kematian atau kerusakan serius fungsi tubuh.
Layanan Evakuasi Inap atau Repatriasi	Memindahkan Anda ke Rumah Sakit yang memiliki fasilitas medis Rawat dan Rawat Sehari yang diperlukan baik di negara di mana Anda jatuh sakit atau di negara terdekat lainnya (evakuasi) atau membawa Anda kembali ke Negara Kewarganegaraan utama Anda atau Negara Tempat Tinggal Anda (repatriasi). Layanan ini mencakup setiap Pengobatan yang Secara Medis Diperlukan yang diberikan oleh perusahaan bantuan internasional yang ditunjuk oleh Kami saat mereka memindahkan Anda .
Negara Pengecualian	Mengacu pada daftar negara yang tidak dapat Kami berikan pertanggung jawaban kepada Anda jika Anda tinggal di salah satu negara tersebut. Untuk rincian Daftar negara-negara yang dikecualikan, silakan hubungi tim layanan pelanggan Kami .
Ekspatriat	Setiap orang yang tinggal dan/atau bekerja di luar negeri yang mereka pegang paspornya. Biasanya untuk jangka waktu lebih dari 180 hari per Masa Pertanggung .
Daftar Penyedia Biaya Tinggi	Daftar penyedia medis yang Kami keculikan dari pertanggung jawaban. Kami tidak menanggung biaya Pengobatan apapun yang dikeluarkan di penyedia medis yang ada dalam Daftar Penyedia Biaya Tinggi Kami . Kami akan memperbarui Daftar Penyedia Biaya Tinggi Kami secara berkala. Untuk rincian Daftar Penyedia Biaya Tinggi Kami , silakan hubungi tim layanan pelanggan Kami .
Rumah Sakit	Setiap lembaga, yang diberi izin sebagai rumah sakit medis atau bedah berdasarkan hukum negara di mana ia beroperasi. Lembaga berikut tidak dianggap sebagai rumah sakit: rumah istirahat dan panti jompo, spa, pusat penyembuhan dan resort kesehatan.
Akomodasi Rumah Sakit	Mengacu pada akomodasi pribadi atau semi-pribadi standar seperti ditunjukkan dalam Ikhtisar Manfaat . Kamar deluxe, executive dan VIP suite tidak ditanggung.
Pasien Rawat Inap	Pasien yang dirawat di Rumah Sakit dan yang menempati tempat tidur semalam atau lebih lama, karena alasan medis.
Tertanggung/Anda	Anda dan/atau Tanggung yang disebutkan pada Sertifikat Asuransi yang ditanggung menurut Polis ini.
Operasi Elektif Utama	Operasi Elektif Utama melibatkan prosedur yang kompleks, invasif pada organ vital (kepala, dada, perut, anggota tubuh) yang membutuhkan anestesi, manipulasi jaringan yang signifikan, rawat inap dirumah sakit, dan pemulihan yang lebih lama, memiliki resiko lebih tinggi terhadap komplikasi serius atau berdampak pada kehidupan/sistem tubuh utama. Operasi Elektif Utama yang memenuhi syarat • Operasi Jantung Elektif • Mastektomi dengan rekonstruksi • Penggantian sendi pinggul dan lutut, perbaikan ligament lutut dan Operasi bahu • Operasi Otak dan Tulang Belakang (kraniotomi, fusi tulang belakang, lakinektomi, disektomi, foraminotomi) • Operasi vaskular utama (perbaikan aneurisma aorta, endarterektomi karotis, bypass vaskular perifer, rekonstruksi arteri mesenterika/ginjal, trombektomi, varises) • Operasi katarak
Kondisi Medis	Setiap penyakit, cedera atau kesakitan

Praktisi Medis	Seorang yang telah mencapai gelar utama dalam bidang kedokteran atau bedah sesudah belajar di sekolah kedokteran yang diakui oleh WHO dan yang diberi izin untuk berpraktik kedokteran oleh lembaga yang berwenang di negara di mana Pengobatan diberikan. Yang Kami maksud dengan “sekolah kedokteran yang diakui” adalah sekolah kedokteran, yang tercantum dalam Direktori Dunia Sekolah Medis saat ini yang diterbitkan oleh WHO .
Secara Medis Diperlukan	Pengobatan , yang menurut pendapat dari Praktisi Medis yang memenuhi syarat, tepat dan sesuai dengan diagnosa dan yang sesuai dengan standar medis yang berlaku umum tidak boleh dihilangkan tanpa secara merugikan mempengaruhi kondisi Tertanggung atau kualitas perawatan medis yang diberikan. Pengobatan tersebut harus diperlukan untuk alasan selain kenyamanan pasien atau Praktisi Medis dan disediakan hanya untuk durasi waktu yang tepat. Sebagaimana digunakan dalam definisi ini, istilah “tepat” berarti mempertimbangkan keselamatan pasien dan efektivitas biaya. Bila secara khusus diterapkan pada Pengobatan Rawat Inap , secara medis diperlukan juga berarti bahwa diagnosis tidak dapat dibuat, atau Pengobatan tidak dapat diberikan secara aman dan efektif secara Rawat Jalan .
Bayi Baru Lahir	Bayi yang berumur 16 minggu pertama sesudah lahir.
Pasien Rawat Jalan	Pasien yang mendatangi Rumah Sakit , ruang konsultasi, konsultasi telemedis atau klinik rawat jalan dan tidak dirawat sebagai Pasien Rawat Sehari atau Pasien Rawat Inap .
Masa Pertanggung	Masa pertanggung yang ditetapkan dalam Sertifikat Asuransi . Ini adalah masa 12 bulan mulai dari Tanggal Mulai atau Tanggal Pembaharuan berikutnya yang berlaku.
Fisioterapis	Fisioterapis praktik yang terdaftar dan mendapat izin untuk berpraktik di negara di mana Pengobatan disediakan.
Pra-Otorisasi	Berarti suatu proses di mana Tertanggung meminta persetujuan dari Kami sebelum menjalani Pengobatan apapun atau mengeluarkan biaya. Untuk penjelasan rinci silakan lihat bagian 4.2.
Polis	Kontrak antara Anda dan Kami yang menetapkan ketentuan dan persyaratan pertanggung yang disediakan. Persyaratan dan ketentuan lengkap terdiri dari formulir permohonan, Sertifikat Asuransi , Ikhtisar Manfaat dan buku panduan peserta ini.
Pemegang Polis	Tertanggung pertama yang disebutkan dalam Sertifikat Asuransi , atau perusahaan.
Kehamilan	Mengacu pada kurun waktu dari tanggal diagnosa pertama sampai melahirkan.
Asuransi Kesehatan Primer	Jika Anda memiliki lebih dari satu polis asuransi kesehatan, ini adalah polis asuransi kesehatan yang membayar klaim lebih dahulu.
Penanggung Kesehatan Primer	Penanggung dari Polis Asuransi Kesehatan Primer .
Ruang Pribadi	Akomodasi hunian sendiri di Rumah Sakit swasta. Kamar deluxe, executive dan VIP suite tidak ditanggung.
Perawat Berijazah	Perawat yang namanya saat ini tercantum dalam setiap buku daftar pencatatan atau daftar nama perawat, dikelola oleh Badan Registrasi Perawat Resmi di negara di mana Pengobatan disediakan.

Biaya Wajar dan Umum	Biaya standar yang biasanya akan dikeluarkan dalam hal biaya Pengobatan Anda , di negara dimana Anda mendapat Pengobatan . Kami mungkin mensyaratkan biaya tersebut harus dibenarkan oleh pihak ketiga yang independen, misalnya Dokter Bedah praktik/Dokter/ Dokter Spesialis atau departemen kesehatan pemerintah atau penyedia medis dalam Jaringan Penyedia SimpleCare .
Pertanggungungan Regional: Asia Tenggara (Kecuali Singapura)	Standar wilayah pertanggungungan untuk penduduk Asia Tenggara (kecuali Singapura) Kami akan membayar klaim yang memenuhi syarat yang terjadi di Asia Tenggara (kecuali Singapura), Australia dan Selandia Baru. Asia Tenggara berarti: Burma/Myanmar, Brunei, Kamboja, Pulau Christmas, Pulau Cocos, Timor Leste, Indonesia, Laos, Malaysia, Filipina, Thailand, dan Vietnam.
Wilayah Pertanggungungan: Seluruh Dunia Kecuali AS Rehabilitasi	Pilihan wilayah geografis yang diperluas untuk memberikan pertanggungungan di seluruh dunia namun tidak termasuk Pengobatan elektif di AS. Pengobatan yang secara Medis Diperlukan yang dimaksudkan untuk memulihkan kegiatan yang dapat berdiri sendiri untuk kehidupan sehari-hari dan bentuk dan/atau fungsi normal dari Tertanggung setelah Kondisi Medis .
Tanggal Pembaharuan Asuransi Kesehatan Sekunder	Ulang tahun Tanggal Mulai Polis . Jika Anda memiliki lebih dari satu polis asuransi kesehatan, Asuransi Kesehatan Sekunder adalah pembayar yang membayar klaim setelah Asuransi Kesehatan Primer bagiannya telah dibayar. Jika Anda memiliki lebih dari satu polis asuransi kesehatan, Polis ini akan menjadi polis asuransi kesehatan yang membayar terakhir. Jika Polis ini dibeli sebagai Polis Asuransi Kesehatan Sekunder , Kami hanya akan membayar klaim jika: - klaim telah diajukan ke Penanggung Kesehatan Primer tetapi klaim tidak dibayar / dilunasi sepenuhnya karena tidak memenuhi syarat atau batas Manfaat yang telah habis berdasarkan kontrak Asuransi Kesehatan Primer, dan - jumlah klaim yang belum dibayar dianggap sebagai klaim yang memenuhi syarat berdasarkan Polis ini. Anda harus memberikan salinan Sertifikat Asuransi dari Asuransi Kesehatan Primer Anda ketika Anda mengajukan Polis ini. Dalam hal apapun, Kami hanya akan membayar sisa saldo dari jumlah klaim yang memenuhi syarat yang tidak dilunasi oleh Asuransi Kesehatan Primer.
Ruang Semi-Pribadi	Akomodasi hunian berdua di Rumah Sakit swasta. Kamar deluxe, executive dan VIP suite tidak ditanggung.
Jaringan Komprehensif SimpleCare	Daftar penyedia medis Kami yang disediakan untuk Anda jika Anda telah memperluas wilayah geografis pertanggungungan Anda ke Ke Seluruh Dunia Kecuali USA.
Jaringan Penyedia SimpleCare	Daftar penyedia medis Kami di mana Kami memiliki Perjanjian Penagihan Langsung.
Jaringan Asia Tenggara SimpleCare	Daftar penyedia medis Kami yang tersedia untuk Anda .
Dokter Spesialis	Dokter bedah, dokter anestesi atau dokter yang telah mencapai gelar utama dalam bidang kedokteran atau bedah sesudah mengikuti sekolah kedokteran yang diakui WHO dan yang mendapat izin untuk berpraktik kedokteran dari instansi yang berwenang di negara di mana Pengobatan diberikan, dan diakui memiliki kualifikasi khusus dalam bidang atau

	keahlian Pengobatan penyakit, kesakitan atau cedera yang sedang diobati. Yang Kami maksud dengan “sekolah kedokteran yang diakui” adalah sekolah kedokteran yang tercantum dalam Direktori Dunia Sekolah Medis saat ini yang diterbitkan oleh WHO .
Tanggal Mulai	Tanggal mulai yang ditunjukkan pada Sertifikat Asuransi Anda .
Prosedur Bedah	Operasi yang membutuhkan sayatan jaringan atau intervensi bedah invasif lainnya.
Terminal	Setelah diagnosa bahwa kondisinya terminal dan Pengobatan tidak bisa lagi diharapkan untuk menyembuhkan kondisi tersebut dengan kematian diperkirakan terjadi dalam waktu 12 bulan setelah diagnosa.
Obat Cina Tradisional dan Pengobatan Ayurveda	Obat Cina Tradisional (TCM) and Pengobatan Ayurveda ada di luar lembaga dimana pengobatan konvensional diajarkan. Lembaga tersebut adalah sistem penyembuhan holistik yang berfokus pada individu daripada penyakit. Kedua sistem menggunakan berbagai intervensi, termasuk herbal, diet dan perubahan gaya hidup.
Pengobatan	Layanan bedah atau medis (termasuk Tes Diagnostik) yang diperlukan untuk mendiagnosa, meringankan atau menyembuhkan Kondisi Medis .
Penanggung	Perusahaan-perusahaan asuransi yang disebutkan sebagai penanggung dalam Sertifikat Asuransi . PT Sampo Insurance Indonesia adalah penanggung asuransinya.
Vaksinasi	Mengacu pada semua imunisasi dasar dan suntikan penguat yang dipersyaratkan dalam peraturan negara di mana Pengobatan yang diberikan, setiap vaksinasi perjalanan yang secara Medis Diperlukan dan profilaksis malaria.
Masa Tunggu	Adalah kurun waktu yang dimulai pada Tanggal Masuk Polis Anda (atau Tanggal Masuk jika Anda adalah Tanggungan), di mana Anda tidak berhak atas pertanggungan untuk Manfaat tertentu. Ikhtisar Manfaat Anda akan menunjukkan Manfaat apa saja yang tunduk pada masa tunggu.
Kami	PT Sampo Insurance Indonesia
WHO	Organisasi Kesehatan Dunia.

2. Mengelola Polis anda secara online

Panduan ke area portofolio online yang aman

Cara paling mudah untuk mengelola **Polis Anda** adalah melalui area portofolio online aman yang dapat **Anda** akses di www.now-health.com. Untuk mengaksesnya **Anda** membutuhkan nama pengguna dan kata sandi unik yang telah diberikan saat **Anda** bergabung. Jika **Anda** memerlukan bantuan untuk mengambil informasi ini, hubungi **Kami** di CustomerService@now-health.com.

Tentang saya

Di bagian ini, **Anda** dapat melihat dan memperbarui rincian kontak pribadi dan rincian login dan mengatur pengaturan pengiriman dokumen **Anda**, jika **Anda** telah membayar melalui kartu **kredit**, **Anda** dapat melihat dan memperbarui rincian kartu **Anda**, dan memberitahu **Kami** mengenai cara pembayaran klaim yang **Anda** inginkan.

Polis Saya

Anda dapat melihat rincian **Polis Anda** dan mengunduh **Sertifikat Asuransi Anda**, buku Panduan peserta, dan formulir klaim dari sini. **Anda** dapat menggunakan portofolio online aman **Anda** untuk melihat dan mengunduh dokumen **Polis Anda**.

Klaim Saya

Di sini **Anda** dapat mengajukan klaim secara online dan menelusuri klaim **Anda** secara langsung. **Anda** dapat melihat informasi tentang semua klaim **Anda**, yang terdahulu dan sekarang, termasuk status klaim, penyedia layanan medis dan jumlah yang diklaim dan dibayar, dalam mata uang yang telah **Anda** pilih. Semua pembaruan ditampilkan sesuai yang terjadi sehingga **Anda** selalu memiliki informasi terbaru. **Anda** juga dapat mengajukan permintaan pra-otorisasi dari sini.

Fitur lainnya

Selain di atas, **Anda** dapat menggunakan portofolio online aman untuk mengunduh formulir, memperkenalkan **Kami** dengan penyedia layanan medis yang **Anda** pilih dan menemukan penyedia layanan medis di **Jaringan Penyedia Now Health International**.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi bagian FAQ dari situs Web ini, yang dapat **Anda** akses dari situs **Kami**: <https://www.now-health.com/en/community/user-guides/>

Unduh aplikasi mobile kami

Aplikasi mobile **Kami**, yang tersedia untuk iPhone dan Android memiliki banyak fungsi yang berguna termasuk kemampuan untuk menemukan penyedia medis dengan **Jaringan Penyedia Now Health International** dan mengajukan klaim untuk perawatan yang sudah **Anda** bayar dengan sentuhan mudah.



3. Cara mengajukan klaim

Area portofolio online **Anda** yang aman memiliki bagian klaim khusus yang memuat informasi terbaru tentang klaim terdahulu dan sekarang. **Anda** juga dapat menggunakan area ini untuk mengajukan klaim **Pengobatan Rawat Jalan** (semua klaim **Pengobatan Rawat Inap** dan **Pengobatan Rawat Sehari** harus dipra-otorisasi).

Untuk memproses klaim **Pengobatan Rawat Jalan Anda**, kami meminta tanda terima dengan rincian layanan, surat rujukan, laporan diagnostik atau medis (jika ada).

Untuk login **Anda** hanya perlu nama pengguna dan kata sandi.

Untuk membantu **Kami** memproses klaim **Anda** secepat mungkin, silahkan ikuti langkah-langkah mudah ini:

3.1 Mengajukan klaim untuk Pengobatan Rawat Jalan yang Anda telah bayar

Langkah 1

Pilih cara pengajuan klaim yang Anda inginkan

Anda dapat mengajukan klaim dengan menggunakan portofolio online aman di www.now-health.com atau aplikasi ponsel.



Langkah 2

Menggunakan aplikasi ponsel:

Lengkapi semua kolom dalam formulir, unggah gambar yang diminta, terima pernyataan dan otorisasi dan klik 'Kirim'. Kami akan menyimpan informasi yang Anda masukkan dalam pengaturan Anda.

Menggunakan portofolio online aman:

Pilih Tertanggung dari daftar dropdown, lengkapi semua kolom dalam formulir, unggah gambar yang diminta, terima pernyataan dan otorisasi dan klik 'Kirim'.



Langkah 3

Kami akan menilai klaim **Anda**. Dengan catatan **Kami** memiliki semua informasi yang **Kami** butuhkan, **Kami** akan memproses semua klaim yang **Memenuhi Syarat** dalam waktu tujuh hari kerja setelah diterima. **Anda** mungkin perlu memberikan waktu tambahan bagi bank untuk memproses penggantian **Anda**.



Langkah 4

Anda dapat menelusuri semua klaim **Anda** menggunakan area portofolio online yang aman. Silahkan login setiap saat menggunakan nama pengguna dan kata sandi **Anda** untuk mengetahui perkembangan klaim **Anda**. **Anda** dapat melihat status, penyedia medis, mata uang yang diklaim dan diselesaikan dan Manfaat untuk masing-masing klaim, serta setiap **Biaya Risiko Sendiri**, **Ko-Asuransi**, **Biaya Risiko sendiri per Kunjungan Rawat Jalan**.

Kami akan mengirimkan email atau SMS kepada **Anda** setiap saat adanya perubahan status klaim pada akun **Anda** sehingga **Anda** mengetahui waktu yang paling relevan untuk masuk (login).

Catatan Penting:

Anda harus mengirimkan klaim **Anda** kepada **Kami** dalam waktu enam bulan sesudah **Pengobatan** (kecuali hal ini tidak mungkin secara wajar).

Harap simpan catatan asli jika **Anda** akan mengirim salinan kepada **Kami**, karena **Kami** mungkin meminta **Anda** untuk mengirimkan catatan ini di kemudian hari..

Untuk semua klaim **Pengobatan Rawat Jalan** di mana **Kami** mengembalikan uang **Anda**, **Anda** dapat memilih mata uang yang **Anda** inginkan untuk menyelesaikan klaim **Anda**.

Penagihan Langsung Rawat Jalan tidak tersedia untuk Psikiatri, Obat Alternatif, Terapi Penggantian Hormon, Vitamin, Mineral, persalinan, pemeriksaan kesehatan, optik dan **Manfaat Vaksinasi** kecuali ditentukan pada kartu Kepesertaan **Anda**.

3.2 Mengurus Penyelesaian Langsung

Untuk Pengobatan Rawat Inap dan Rawat Sehari

Jika **Anda** dirujuk untuk **Pengobatan Rawat Inap** atau **Rawat Sehari**, **Anda** harus mendapatkan semua Pra-Otorisasi **Pengobatan Rawat Inap** dan **Rawat Sehari** dari **Kami**. Kegagalan melakukannya dapat mengakibatkan **Anda** mengeluarkan sebagian biaya medis.

Langkah 1

Lima hari kerja sebelum **Anda** dirawat (atau bila memungkinkan), hubungi tim layanan pelanggan **Kami** di ClinicalService@now-health.com

Beritahu **Kami** nama **Rumah Sakit**, nomor telepon, nomor fax, nama kontak di **Rumah Sakit** dan nama **Praktisi Medis**.



Langkah 2

Praktisi medis Anda harus melengkapi Formulir Permintaan Pra-otorisasi. **Anda** dapat mengunduh formulir ini dari halaman 'Cara Mengajukan Klaim' dari website atau dari area portofolio online aman.

Setelah **Praktisi Medis Anda** telah melengkapi formulir, mereka dapat mengembalikannya ke **Kami** secara langsung atau **Anda** dapat melakukannya dengan menggunakan salah satu metode dalam formulir atau menggunakan area portofolio online di halaman My Claim.

Kami akan menghubungi **Anda** setelah dilakukan pengurusan.



Langkah 3

Saat **Anda** tiba di penyedia layanan kesehatan pada hari **Pengobatan Anda**, tunjukkan kartu kepesertaan **Anda** dan beritahu mereka bahwa **Penagihan Langsung** telah diurus.

Kami juga mungkin meminta **Anda** untuk mengisi beberapa formulir tambahan, misalnya pelepasan informasi medis oleh penyedia medis. **Anda** dapat mengakses semua formulir yang **Anda** butuhkan dari area portofolio online yang aman **Anda** di www.now-health.com.

Anda perlu membayar **Biaya Risiko Sendiri** pada **Polis Anda** ke penyedia medis sebelum **Anda** pergi.



Langkah 4

Saat **Anda** pergi, mintalah penyedia layanan kesehatan untuk mengirimkan formulir klaim asli dan tagihan kepada **Kami** untuk dibayar. **Anda** dapat melacak semua aktivitas klaim berikutnya di area portofolio online yang aman **Anda**. Lakukan login menggunakan nama pengguna dan kata sandi **Anda** di www.now-health.com.

Catatan penting:

Anda harus mendapatkan semua Pra-Otorisasi **Pengobatan Rawat Inap** dan **Rawat Sehari** dari **Kami**. Kegagalan melakukannya dapat mengakibatkan **Anda** mengeluarkan sebagian biaya medis.

Jika **Anda** perlu mengulang **Pengobatan Rawat Inap** atau **Pengobatan Rawat Sehari**, **Kami** memerlukan formulir klaim baru untuk setiap opname, meski itu untuk **Kondisi Medis** yang sama.

Anda perlu membayar **Biaya Risiko Sendiri** pada **Polis Anda** ke penyedia medis sebelum **Anda** pergi.

3.3 Saat Anda memerlukan Pengobatan medis Darurat

Jika **Rumah Sakit** menerima **Anda** untuk **Pengobatan** medis **Darurat** atau jika **Rumah Sakit** yang mengobati **Kondisi Medis Darurat Anda** mengatakan bahwa **Anda** harus dievakuasi ke fasilitas medis lain untuk **Pengobatan**, maka **Anda**, **Praktisi Medis** yang mengobati atau **Rumah Sakit**, harus menghubungi layanan bantuan darurat 24 jam **Kami** secepat mungkin.

Dengan menghubungi layanan bantuan darurat **Kami** maka **Anda** akan memberi **Kami** kesempatan untuk mengurus penyelesaian tagihan **Rumah Sakit Anda** langsung jika memungkinkan. Hal ini juga akan memastikan bahwa klaim **Anda** dapat diproses tanpa penundaan.

Langkah 1

Hubungi layanan bantuan **Darurat Kami** di +62 21 2783 6940 atau email ClinicalService@now-health.com. Layanan ini tersedia 24 jam sehari, 365 hari setahun.

Mereka akan membutuhkan nama dan nomor kepesertaan **Anda** serta nama, nomor telepon dan nomor faks **Rumah Sakit**, nama kontak di **Rumah Sakit** dan nama **Praktisi Medis**.

Langkah 2

Layanan bantuan **Darurat Kami** akan memverifikasi apakah **Kondisi Medis** yang **Anda** klaim **Memenuhi syarat** menurut **Polis Anda**.

Langkah 3

Jika klaim **Anda Memenuhi syarat**, staf layanan bantuan **Darurat Kami** akan mempertimbangkan opname **Darurat Anda** atau permintaan **Evakuasi Anda** dalam kaitannya dengan kebutuhan medis **Anda**.

Langkah 4

Jika layanan bantuan **Darurat Kami** setuju bahwa **Kondisi Medis Anda** memenuhi semua hal berikut:

- mengancam nyawa
- ditanggung oleh **Polis Anda**
- tidak dapat diobati secara memadai secara lokal, dan
- membutuhkan **Pengobatan Rawat Inap** segera

Mereka akan mengurus semua hal yang diperlukan untuk memindahkan **Anda** melalui transportasi udara dan/atau darat ke **Rumah Sakit** terdekat dimana pengobatan medis yang tepat tersedia.

Layanan bantuan **Kami** juga akan memastikan bahwa setiap biaya yang **Memenuhi syarat** di tempat tujuan, seperti biaya masuk **Rumah Sakit**, diselesaikan langsung dengan **Rumah Sakit**.

Langkah 5

Setelah **Anda** menerima **Pengobatan** medis **Anda**, jika layanan bantuan **Darurat Kami** setuju bahwa hal itu perlu, mereka akan mengurus semua hal yang diperlukan untuk memulangkan **Anda** ke tujuan yang tepat bagi **Anda**, asalkan **Anda** bugar secara medis untuk melakukan perjalanan.

Catatan penting:

Kami hanya akan membayar biaya **Evakuasi** yang telah disahkan dan diurus oleh layanan bantuan **Darurat Kami**.

Kami tidak akan membayar biaya **Evakuasi Anda** jika **Evakuasi** secara langsung atau tidak langsung berhubungan dengan **Kondisi Medis** yang telah secara khusus dikecualikan dalam **Sertifikat Asuransi Anda**, atau berhubungan dengan **Kondisi Medis** apapun lainnya atau kejadian yang secara khusus dikecualikan dalam **Polis Anda**.

3.4 Apa yang saya harus sediakan saat mengajukan klaim?

Pastikan **Anda** mengisi semua formulir yang **Kami** minta kepada **Anda**.

Anda harus mengirimkan kepada **Kami** semua informasi klaim **Anda** dalam waktu enam bulan dari hari pertama **Pengobatan** (kecuali hal ini tidak mungkin secara wajar).

Jika jumlah total yang **Anda** klaim sekarang atau telah klaim untuk **Rawat Sehari** dan **Rawat Inap** (per **Tertanggung**, per **Kondisi Medis**, per **Masa Pertanggungan**) lebih dari USD 500, pastikan Bab 3 dari formulir klaim diisi oleh **Praktisi Medis** yang mengobati.

3.5 Apakah saya perlu memberikan informasi lain?

Klaim **Anda** mungkin tidak selalu bisa dinilai keterpenuhan syaratnya berdasarkan formulir Klaim saja, yang berarti **Kami** mungkin sewaktu-waktu meminta **Anda** untuk memberikan informasi tambahan. Ini hanya akan selalu berupa informasi wajar yang **Kami** perlukan untuk menilai klaim **Anda**.

Kami mungkin meminta akses ke rekam medis **Anda** termasuk surat rujukan medis. Jika **Anda** tidak secara wajar memberi **Kami** akses ke informasi penting ini, maka **Kami** harus menolak klaim **Anda**. Ini berarti bahwa **Kami** juga akan meminta kembali setiap pembayaran sebelumnya yang **Kami** telah lakukan untuk **Kondisi Medis** itu. Mungkin ada kasus-kasus di mana **Kami** tidak yakin mengenai keterpenuhan syarat klaim. Jika hal ini terjadi, maka **Kami** bisa, dengan biaya **Kami** sendiri, meminta **Praktisi Medis** yang **Kami** pilih untuk memeriksa klaim tersebut. Mereka dapat memeriksa fakta-fakta medis yang berkaitan dengan klaim atau meminta untuk memeriksa **Anda** sehubungan dengan klaim. Dalam memilih **Praktisi Medis** yang relevan, **Kami** akan mempertimbangkan keadaan pribadi **Anda**. **Anda** harus bekerja sama dengan **Praktisi Medis** yang **Kami** pilih atau **Kami** tidak akan membayar klaim **Anda**.

3.6 Apa yang harus saya lakukan jika saya juga memiliki pertanggungan dalam polis asuransi lain?

Jika **Anda** mengajukan klaim, **Anda** harus memberitahu **Kami** apakah **Anda** dapat mengklaim biaya dari polis asuransi lain. Jika polis asuransi lain terlibat, **Kami** hanya akan membayar bagian **Kami** yang semestinya.

Jika **Anda** membeli **Polis** ini sebagai **Polis Asuransi Sekunder**, **Kami** meminta **Anda** untuk menyediakan hal-hal berikut sebelum **Kami** memproses klaim **Anda**:

- Salinan formulir klaim, faktur, dan tanda terima **Anda** beserta rincian layanan yang dikirim ke **Penanggung Kesehatan Primer** untuk tujuan klaim dari **Asuransi Kesehatan Primer Anda**; dan
- Salinan saran penyelesaian klaim yang dikeluarkan oleh **Penanggung Primer** yang menunjukkan rincian penilaian klaim termasuk rincian klaim yang dibayar oleh **Asuransi Kesehatan Primer Anda**; dan
- Salinan **Sertifikat Asuransi Kesehatan Primer Anda** terbaru yang tidak diberikan kepada **Kami** ketika **Anda** mengajukan permohonan untuk pertanggungan, jika ada.

Kami hanya akan membayar klaim apabila:

- Klaim telah diajukan ke **Polis** asuransi yang lain tapi klaimnya tidak dibayarkan / tidak dibayarkan secara penuh karena tidak memenuhi syarat atau batas manfaat telah habis dalam polis asuransi lain, dan
- Jumlah klaim yang tidak dibayarkan dianggap sebagai klaim yang memenuhi syarat dalam **Polis** ini.

3.6.1 Asuransi Kesehatan Nasional Indonesia

Jika **Anda** mengikuti program penagihan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Indonesia Diagnosis-Related Groups (IDRG), pihak asuransi akan membayarkan sampai batas maksimal 250% x total tagihan/klaim IDRG, sesuai dengan peraturan BPJS yang berlaku. Penerapan mekanisme Koordinasi Manfaat (COB) BPJS tergantung pada jadwal kebijakan BPJS, pengaturan operasional, dan fasilitas perawatan kesehatan yang berpartisipasi.

Polis ini tidak ikut program BPJS.

3.7 Apa yang saya harus lakukan jika Manfaat yang saya klaim berhubungan dengan cedera atau Kondisi Medis yang disebabkan oleh orang lain?

Anda harus memberitahu **Kami** dalam formulir klaim apakah **Anda** dapat mengklaim biaya dari orang lain.

Jika **Anda** mengklaim untuk **Pengobatan** untuk **Kondisi Medis** yang disebabkan oleh orang lain, **Kami** tetap akan membayar **Manfaat** yang **Anda** dapat klaim menurut **Polis Grup**.

Jika **Anda** mengklaim untuk **Pengobatan** untuk cedera yang disebabkan oleh orang lain, **Kami** berhak secara hukum, untuk mendapatkan penggantian sejumlah **Manfaat** yang dibayar dari orang lain. **Anda** harus memberitahu **Kami** secepat mungkin tentang tindakan apapun terhadap orang lain dan terus memberitahu **Kami** mengenai hasil atau penyelesaian tindakan ini.

Jika **Anda** berhasil mendapatkan penggantian uang dari pihak ketiga, maka uang tersebut harus dibayarkan kembali langsung kepada **Kami** dalam waktu 21 hari sejak diterima dengan dasar sebagai berikut:

- jika klaim terhadap pihak ketiga lunas secara penuh, maka **Anda** harus mengganti pengeluaran **Kami** secara penuh; atau
- jika **Anda** mendapatkan penggantian hanya sebagian dari klaim **Anda** atas kerugian maka **Anda** harus mengganti persentase yang sama dari pengeluaran **Kami** kepada **Kami**.

Jika **Anda** tidak mengganti pengeluaran **Kami** (termasuk bunga yang diperoleh dari pihak ketiga), maka **Kami** berhak untuk mendapat penggantian yang sama dari **Anda**. Selain itu, **Manfaat Anda** bisa dibatalkan sesuai dengan bab 8 di pasal Hak dan Tanggung Jawab.

Hak dan upaya hukum dalam klausul ini merupakan tambahan dan bukan sebagai pengganti hak atau upaya hukum yang disediakan oleh hukum.

3.8 Anda memiliki Risiko Sendiri atau Ko-Asuransi pada Polis Anda

Setiap **Risiko Sendiri**, **Rawat Jalan Per Kunjungan** atau **Ko-Asuransi** yang berlaku akan tertera pada **Sertifikat Asuransi Anda** dan diperhitungkan dalam mata uang yang sama dengan premi **Anda**.

Suatu **Biaya Risiko Sendiri**, **Biaya Rawat Jalan** Per Perkunjungan atau **Ko-Asuransi** adalah jumlah yang **Anda** bayar atas biaya klaim untuk setiap **Tertanggung** pada **Polis Grup Anda**.

Ketika suatu klaim diajukan, biaya **Risiko Sendiri** secara otomatis akan dipotong dari jumlah yang **Kami** bayar yang berkaitan dengan **Rawat Inap** yang memenuhi syarat dan **Pengobatan Rawat Sehari** terlebih dahulu.

Biaya Risiko Sendiri berlaku per **Tertanggung**, per **Masa Pertanggungan**. Jika jumlah **Risiko Sendiri** secara utuh belum dipenuhi setelah klaim pertama, maka sisa biaya Risiko Sendiri akan dialihkan ke klaim kedua sebelum jumlah klaim yang **Memenuhi Syarat** dibayar.

Biaya Risiko Sendiri per **Kunjungan Rawat Jalan** berlaku per **Tertanggung**, per konsultasi **Rawat Jalan** sehubungan dengan **Pengobatan Rawat Jalan yang memenuhi syarat**. Misalnya, jika **Tertanggung** memiliki lebih dari satu kunjungan terkait dengan konsultasi **Rawat Jalan** untuk satu **Kondisi Medis** atau beberapa **Kondisi Medis**, maka **Biaya Risiko Sendiri per Kunjungan Rawat Jalan** akan diterapkan untuk setiap konsultasi.

Ko-Asuransi adalah pembayaran persentase yang **Anda** lakukan terhadap biaya klaim yang memenuhi syarat per **Masa Pertanggungan**. Sebagai contoh, jika **Tertanggung** memiliki 20% **Ko-Asuransi** yang berlaku pada **Pengobatan Rawat Jalan yang memenuhi syarat** dan jumlah yang diklaim adalah USD 100, maka **Tertanggung** harus membayar USD 20 dan **Kami** akan membayar USD 80 terhadap klaim ini.

Anda harus mengirimkan formulir klaim dan tagihan **Anda**, meskipun **Biaya Risiko Sendiri** atau **Biaya Risiko Sendiri per Kunjungan Rawat Jalan** lebih besar daripada **Manfaat** yang **Anda** klaim sehingga **Kami** dapat mengelola **Polis Anda** dengan benar. Jika **Anda** mengajukan klaim, **Kami** akan mengurangi jumlah yang **Kami** bayar kepada **Anda** hingga batas **Biaya Risiko Sendiri** telah habis.

3.9 Bagaimana penggantian biaya klaim akan dihitung?

Penggantian biaya klaim dalam semua kasus akan didasarkan pada tanggal **Pengobatan**, dan terlebih dulu akan dibayar dalam mata uang yang sama dengan tagihan klaim. Atau, mata uang dari **Polis** dapat diminta atau **Kami** akan berusaha untuk membayar dalam mata uang lain yang **Anda** pilih. **Kami** akan mengkonversi mata uang berdasarkan nilai tukar yang dikutip oleh Citibank pada tanggal **Pengobatan**.

3.10 Dalam mata uang apa klaim dapat diajukan?

Anda memiliki pilihan penggantian klaim baik dalam mata uang dari **Polis Grup Anda**, mata uang yang **Anda** gunakan untuk klaim **Anda**, atau mata uang lain pilihan **Anda**, bergantung pada pembatasan / peraturan mata uang lokal dan/atau internasional dan kemampuan transaksi bank mitra **Kami**.

3.11 Berapa lama maksimum resep yang dapat saya klaim pada satu waktu?

Obat-obatan yang memenuhi syarat yang diresepkan oleh Praktisi Medis **Anda** akan dibayarkan hingga 3 bulan atau hingga akhir tanggal polis **Anda**, mana yang lebih awal.

Informasi Produk

4. Manfaat: Apa saja yang ditanggung?

Semua **Manfaat** yang ditanggung oleh SimpleCare ditunjukkan dalam Ikhtisar **Manfaat** pada bagian ini. Batas **Manfaat** adalah per **Tertanggung** dan per **Kondisi Medis** atau per kunjungan atau per **Masa Pertanggung**.

Harap diingat bahwa **Polis** ini tidak dimaksudkan untuk menanggung semua kemungkinan.

Sebagai imbalan atas pembayaran premi, **Kami** setuju untuk memberikan Pertanggung sebagai mana ditetapkan dalam syarat-syarat **Polis** ini.

Silahkan lihat definisi **Polis** di bab 1 untuk rincian dokumen yang membentuk **Polis Anda**.

4.1 Ikhtisar SimpleCare

SimpleCare dirancang untuk menanggung **Biaya yang Wajar dan Umum** untuk **Pengobatan** yang **Secara Medis Diperlukan** dan aktif untuk penyakit, kesakitan atau cedera.

SimpleCare memberikan pertanggung regional berdasarkan Negara Tempat Tinggal Anda. Apabila Regional Pertanggung dipilih, wilayah pertanggung Anda sebagai berikut:

- Jika **Anda** adalah penduduk di Asia Tenggara (kecuali Singapura), **Polis Anda** menanggung pengobatan yang memenuhi syarat yang terjadi di Asia Tenggara (kecuali Singapura), Australia dan Selandia Baru.

Ikhtisar setiap **Polis** ditunjukkan di bawah ini:

SimpleCare CORE	Pertanggung untuk Rawat Inap dan Pengobatan Rawat Sehari , dan beberapa pilihan Risiko Sendiri untuk menurunkan premi Anda , jika Anda menanggung biaya tinggi/kejadian biaya medis utama yang jarang terjadi saja.
SimpleCare 100	Sama seperti SimpleCare CORE dan umumnya batas Polis yang lebih tinggi, dan pertanggung terbatas untuk Pengobatan Rawat Jalan .
SimpleCare 250	Sama seperti SimpleCare 100, tetapi dengan batas Manfaat Rawat Jalan yang lebih tinggi, dan pertanggung untuk perawatan gigi.

Pilihan pertanggung tersedia sebagai berikut:

Pertanggung Regional: Seluruh Dunia kecuali Amerika Serikat	Jika Anda adalah penduduk Afrika, Eropa, Asia Tenggara (kecuali Singapura), Anda dapat mengganti wilayah pertanggung Anda ke Seluruh Dunia tapi kecuali Pengobatan elektif di Amerika Serikat
Pilihan Manfaat	Untuk memberikan fleksibilitas tambahan, Anda juga dapat memilih tambahan pilihan Manfaat yang mungkin penting untuk Anda .
Pengobatan Rawat Jalan Ko-Asuransi	Jika opsi ini dipilih, biaya yang berhubungan dengan Rawat Jalan yang Memenuhi Syarat akan dikenakan 20% Ko-Asuransi . Pilihan ini tersedia untuk SimpleCare 100 atau SimpleCare 250
Biaya Rawat Jalan Per Kunjungan	Opsi ini tersedia untuk SimpleCare 100 dan SimpleCare 250. Kami tidak menanggung terlebih dahulu USD 25 untuk setiap klaim Rawat Jalan yang Memenuhi Syarat.
Polis Risiko Sendiri Pilihan Anda	Polis Risiko Sendiri berlaku untuk Pengobatan Rawat Inap, Rawat Sehari dan Evakuasi dan Per Tertanggung , per Masa Pertanggung .

Diatas adalah ikhtisar dari hanya beberapa **Manfaat** dari **Polis**. Untuk rincian lengkap **Manfaat** dan pengecualiannya, sangat penting bagi **Anda** untuk membaca buku panduan ini secara lengkap. Untuk ikhtisar **Manfaat** lengkap, silahkan membaca bab 4.3

4.2 Pra-Otorisasi

Pra-otorisasi wajib untuk semua **Pengobatan Rawat Inap, Rawat Sehari** dan **Prosedur Diagnostik (Manfaat 2)** dalam **Polis** ini.

Untuk **Pengobatan** yang direncanakan, **Anda** harus menghubungi tim layanan pelanggan **Kami** Telepon Bebas Pulsa 0800 1 889900/ Tol +62 21 2783 6910 | Faks +62 21 515 7639 Email ClinicalService@now-health.com, setidaknya 2 hari kerja sebelum **Pengobatan** dimulai.

Dalam kasus **Darurat** apapun, **Anda, Praktisi Medis** yang mengobati atau **Rumah Sakit**, harus menghubungi layanan bantuan **Darurat** 24 jam **Kami** di +62 21 2783 6940 atau kirim email ke ClinicalService@now-health.com sesegera mungkin dan sebelum pulang.

Polis Anda dengan **Kami** hanya akan menanggung **Biaya yang Wajar dan Umum** untuk **Pengobatan yang Diperlukan secara Medis**. Penting bagi **Anda** untuk menghubungi **Kami** sebelum **Pengobatan** untuk mengonfirmasi apakah **Pengobatan** tersebut **Memenuhi Syarat** dalam **Polis Anda**.

Jika **Pra-Otorisasi** tidak diperoleh dan **Pengobatan** diterima dan kemudian terbukti tidak **Diperlukan secara Medis**, **Kami** berhak menolak klaim **Anda**. Jika **Pengobatan Secara Medis Diperlukan**, tetapi **Anda** tidak mendapatkan **Pra-Otorisasi**, **Kami** hanya akan membayar **Biaya yang Wajar dan Umum**.

Kelalaian untuk mendapatkan **Pra-Otorisasi** untuk **Pengobatan Kondisi Medis** yang **Memenuhi Syarat** berarti **Anda** mungkin harus mengeluarkan sebagian dari biaya.

Pra-Otorisasi disyaratkan untuk berikut ini:

- Semua **Pengobatan Rawat Inap**
- Semua **Pengobatan Rawat Sehari** terjadwal
- Semua operasi terjadwal
- **Prosedur Diagnostik** – pemindaian positron emission tomography (PET), magnetic resonance imaging (MRI) dan computerised tomography (CT)
- **Pengobatan Jiwa Rawat Inap**
- **Evakuasi dan Repatriasi**
- Biaya Kematian
- Perawatan di rumah
- AIDS
- **Manfaat** tunai rumah sakit (ii)

4.3 Now Health International: SimpleCare

SimpleCare dirancang untuk menanggung **Biaya yang Wajar dan Umum** untuk **Pengobatan yang Secara Medis Diperlukan** dan **Perawatan** aktif untuk penyakit, kesakitan atau cedera. **Ikhtisar Manfaat** di bawah ini merinci pertanggungan yang disediakan oleh masing-masing **Polis**. Ini adalah informasi tambahan yang harus dibaca dalam hubungannya dengan buku panduan lengkap ini.

Jika **Anda** tidak yakin akan keadaan khusus **Anda**, hubungi tim Layanan Nasabah **Kami** sebelum mengeluarkan biaya **Pengobatan**. Beberapa pertanggungan menyatakan “Pengembalian Penuh” dan ini berarti bahwa klaim yang **Memenuhi Syarat** ditanggung sampai batas maksimum tahunan **Polis**, setelah dikurangi setiap **Biaya Risiko Sendiri per kunjungan Rawat jalan** atau **Ko-Asuransi** atau ketentuan serupa, jika **Biaya yang Wajar dan Umum** untuk **Pengobatan yang Secara Medis Diperlukan** dikeluarkan.

4.3.1 SimpleCare CORE

Manfaat	SimpleCare CORE
Batas Maksimum Tahunan Polis Grup Saluran bantuan 24 jam seminggu dan layanan bantuan yang tersedia dalam semua Polis	USD 1,000,000
Standar Pertanggunggunaan Regional	
Penduduk Asia Tenggara (kecuali Singapura) Pertanggunggunaan Regional: Asia Tenggara (kecuali Singapura)	
1. Biaya Rumah Sakit, Biaya Praktisi Medis dan Dokter Spesialis: (i) Biaya untuk Pengobatan Rawat Inap atau Rawat Sehari yang dilakukan oleh Rumah Sakit termasuk biaya untuk akomodasi (bangsal/semi-pribadi atau pribadi); Tes Diagnostik; Biaya ruang operasi termasuk biaya dokter bedah dan anestesi; dan biaya untuk asuhan keperawatan oleh Perawat Berijazah; Obat dan Perban yang diresepkan oleh Praktisi Medis atau Dokter Spesialis; dan peralatan bedah yang digunakan oleh Praktisi Medis selama operasi. Ini termasuk konsultasi pra- dan pasca-operasi selama Rawat Inap atau Rawat Sehari dan termasuk biaya untuk perawatan intensif. (ii) Peralatan Medis Tahan Lama, Prostetik dan Perlengkapan Ortotik (DMEPOS) Ketika disediakan dalam waktu 6 bulan setelah pengobatan Rawat Inap atau Rawat Sehari di Rumah Sakit untuk kondisi medis yang memenuhi syarat, yang diresepkan oleh dokter yang menangani Anda. Kami akan menanggung biaya untuk hal-hal berikut: i. Pembelian atau penyewaan kruk, Sepatu bot udara, dan pembelian atau penyewaan awal kursi roda (kursi roda yang digerakan sendiri) ii. Sistem pengiriman untuk obat-obatan dan perban yang diresepkan iii. Perlengkapan ortotik seperti sol kaki dan penopang ortotik iv. Prostetik eksternal yang dibutuhkan setelah operasi. Hal ini termasuk penyangga dan alat bantu berjalan, pembelian dan pemasangan awal anggota tubuh buatan dan mata buatan. Tidak termasuk alat bantu pendengaran.	(i)  Pengembalian penuh (ii)  Hingga USD 2,000 per Kondisi Medis
2. Prosedur Diagnostik: Pemindaian diagnostik magnetic resonance imaging (MRI), positron emission tomography (PET) dan computerised tomography (CT).	Pra-Otorisasi untuk PET, MRI, CT   Pengembalian penuh untuk Pengobatan Rawat Inap pemindaian pra dan pasca operasi
3. Gagal Ginjal dan Cuci Darah: (i) Pengobatan gagal ginjal, termasuk Cuci Darah secara Rawat Inap. (ii) Pengobatan gagal ginjal, termasuk Cuci Darah secara Rawat Sehari atau Rawat Jalan.	(i)  Perawatan pra dan pasca operasi pasien Rawat Inap hingga enam minggu pengembalian penuh per Masa Pertanggunggunaan (ii)  Hingga USD 50,000 per Masa Pertanggunggunaan
4. Transplantasi Organ: Pengobatan untuk dan dalam hubungannya dengan transplantasi organ manusia yakni ginjal, pankreas, hati, jantung, paru-paru, sumsum tulang, kornea, atau jantung dan paru-paru, sehubungan dengan Tertanggung sebagai penerima. Dalam keadaan di mana transplantasi organ diperlukan sebagai akibat dari kelainan bawaan, pertanggunggunaan akan disediakan berdasarkan Manfaat 7 - kelainan bawaan tetapi dikecualikan dari Manfaat 4 – Transplantasi Organ. Kami hanya membayar untuk transplantasi yang dilakukan di lembaga berakreditasi internasional oleh dokter bedah terakreditasi dan di mana pengadaan organnya sesuai dengan pedoman WHO. Biaya medis yang berkaitan dengan donor dan pencarian organ donor dikecualikan dalam Manfaat ini.	 Hingga USD 100,000 per Masa Pertanggunggunaan
5. Pengobatan Kanker: Pengobatan yang diberikan untuk Kanker yang diterima sebagai pasien Rawat Inap, Rawat Sehari atau Rawat Jalan. Meliputi biaya dokter onkologi, bedah, radioterapi dan kemoterapi, sendiri-sendiri atau dalam kombinasi, dari sejak diagnosa.	 Pengembalian penuh

Manfaat	SimpleCare CORE
6. Pertanggungungan untuk Bayi Baru Lahir: Pengobatan Rawat Inap untuk kelahiran prematur (yaitu sebelum usia 37 minggu kehamilan) atau Kondisi Akut yang diderita oleh bayi Baru Lahir dari Tertanggung yang muncul dalam waktu 30 hari setelah kelahiran. Asalkan bayi Baru Lahir ditambahkan ke dalam Polis dalam waktu 30 hari dari kelahiran dan premi dibayarkan. Pertanggungungan untuk kelahiran kembar akan ditanggung sampai batas yang sama yang ditunjukkan. Dalam keadaan di mana Kami memerlukan rincian riwayat medis bayi baru lahir sebelum bayi ditambahkan ke Polis, Kami berhak untuk menerapkan pembatasan tertentu pada perlindungan yang akan Kami tawarkan. Untuk lebih rinci Lihat Buku panduan Bagian 6.5 – Menambahkan Bayi Baru Lahir.	 Hingga USD 25,000 per Masa Pertanggungungan
7. Kelainan Bawaan: Pengobatan Rawat Inap untuk Kelainan Bawaan. Dalam keadaan di mana Kelainan Bawaan muncul pada bayi Baru Lahir dalam waktu 30 hari setelah kelahiran, pertanggungungan untuk Kondisi Medis tersebut akan diberikan berdasarkan Manfaat 6 - Pertanggungungan untuk Bayi Baru Lahir tetapi dikecualikan dari Manfaat 7 – Kelainan Bawaan.	 Hingga USD 25,000 per Masa Pertanggungungan
8. Akomodasi Orang Tua Biaya satu orangtua opname di Rumah Sakit semalam dengan Tertanggung di bawah 18 tahun sementara anak dirawat sebagai Pasien Rawat Inap.	 Pengembalian penuh
9. Akomodasi Rumah Sakit untuk Bayi Baru yang Ditemani Ibu mereka: Biaya Akomodasi Rumah Sakit yang berkaitan dengan bayi Baru Lahir (hingga usia 16 minggu) untuk menemani ibunya (sebagai Tertanggung) saat ia menerima Pengobatan yang Layak sebagai Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.	 Pengembalian penuh
10. Bedah Rekonstruksi: Bedah rekonstruksi yang dibutuhkan untuk mengembalikan fungsi alami atau penampilan sesudah Kecelakaan atau sesudah Prosedur Bedah untuk Kondisi Medis yang Memenuhi Syarat, yang terjadi setelah Tanggal Masuk atau Tanggal Mulai Tertanggung yang mana yang paling akhir.	 Pengembalian penuh
11. Bedah Rawat Sehari atau Rawat Jalan: Biaya Pengobatan untuk Prosedur Bedah yang dilakukan di tempat praktek dokter, Rumah Sakit, fasilitas penitipan anak atau instalasi Rawat Jalan.	 Pengembalian penuh
12. Pengobatan Gigi Darurat Rawat Inap: Ini berarti Pengobatan restorasi gigi Darurat yang dibutuhkan untuk gigi yang baik dan alami karena suatu Kecelakaan yang mengharuskan Anda masuk ke Rumah Sakit selama setidaknya satu malam. Pengobatan gigi harus diterima dalam waktu 10 hari dari Kecelakaan tersebut. Manfaat ini menanggung semua biaya yang dikeluarkan untuk Pengobatan yang diperlukan akibat cedera karena kecelakaan yang disebabkan oleh benturan di luar mulut, jika ketentuan berikut berlaku: - Jika Pengobatan meliputi penggantian mahkota, jembatan gigi, lapisan atau gigi tiruan, Kami akan membayar hanya biaya yang Wajar dan Umum untuk pengganti dari jenis atau kualitas yang sama. - Jika implan dibutuhkan secara klinis Kami akan membayar hanya biaya yang seharusnya dikeluarkan, jika pemasangan gigi palsu yang setara dilakukan. - Kerusakan gigi palsu asalkan gigi palsu tersebut sedang dipakai pada saat cedera.	 Pengembalian penuh
13. Rehabilitasi Atas saran dari Dokter Spesialis sebagai bagian integrasi dari Pengobatan untuk Kondisi Medis yang memerlukan masuk ke unit Rehabilitasi Rumah Sakit yang diakui. Bila Tertanggung dirawat di Rumah Sakit sebagai pasien Rawat Inap selama setidaknya tiga hari berturut-turut, dan bila Dokter Spesialis menegaskan secara tertulis bahwa Rehabilitasi diperlukan. Masuk ke unit Rehabilitasi harus dilakukan dalam waktu 14 hari setelah keluar Rumah Sakit. Pengobatan tersebut harus di bawah pengawasan dan kendali langsung Dokter Spesialis dan akan mencakup: (i) Penggunaan kamar Pengobatan khusus (ii) Biaya terapi fisik (iii) Biaya terapi wicara (iv) Biaya terapi okupasi	 Pengembalian penuh untuk Pengobatan Rawat Jalan yang Memenuhi Syarat hanya sampai 30 hari per Kondisi Medis
14. Perawatan di Rumah: Perawatan yang diberikan oleh Perawat Berijazah di rumah Tertanggung sendiri, yang segera diterima setelah Pengobatan sebagai pasien Rawat Inap atau pasien Rawat Sehari berdasarkan rekomendasi dari Praktisi Medis atau Dokter Spesialis.	 Tidak ditanggung

Manfaat	SimpleCare CORE
15. Transportasi Ambulans Darurat: Biaya transportasi ambulans perjalanan Darurat ke atau antar Rumah Sakit, atau bila dipertimbangkan Secara Medis Diperlukan oleh Praktisi Medis atau Spesialis.	 Pengembalian penuh
16. Evakuasi dan Repatriasi: Evakuasi Pengurusan akan dilakukan untuk memindahkan Tertanggung yang memiliki Kondisi Medis kritis dan mengancam jiwa yang Memenuhi Syarat ke fasilitas medis terdekat untuk tujuan masuk ke Rumah Sakit sebagai pasien Rawat Inap atau pasien Rawat Sehari. Biaya yang wajar untuk: (i) Biaya transportasi dari Tertanggung dalam hal Pengobatan Darurat dan transportasi dan perawatan yang Secara Medis Diperlukan tidak tersedia di tempat kejadian. Ini mencakup tiket pesawat kelas ekonomi untuk pendamping lokal yang telah melakukan perjalanan sebagai pendamping. (ii) Biaya perjalanan lokal yang wajar ke dan dari janji pemeriksaan medis jika Pengobatan diterima sebagai Pasien Rawat Sehari. (iii) Biaya perjalanan yang wajar untuk pendamping lokal untuk mengadakan perjalanan ke dan dari Rumah Sakit untuk mengunjungi Tertanggung sesudah masuk sebagai Pasien Rawat Inap. (iv) Biaya yang wajar untuk Akomodasi non Rumah Sakit hanya untuk masa sesaat sebelum dan sesudah masuk Rumah Sakit asalkan Tertanggung sedang dirawat oleh Dokter Spesialis. Biaya Evakuasi tidak sampai mencakup biaya penyelamatan di udara-laut atau penyelamatan di gunung yang tidak dikeluarkan di wisata ski yang diakui atau wisata olahraga musim dingin serupa. Penasihat medis Kami akan menentukan metode transportasi yang paling tepat untuk Evakuasi dan Manfaat ini tidak akan mencakup perjalanan jika hal itu bertentangan dengan nasihat dari penasihat medis Kami atau bila fasilitas medis tidak memiliki fasilitas yang memadai untuk mengobati Kondisi Medis yang Memenuhi Syarat. Repatriasi Setelah pertanggung Evakuasi dari Kami, tiket pesawat kelas ekonomi untuk memulangkan Tertanggung dan pendamping lokal yang telah melakukan perjalanan sebagai pendamping ke lokasi Pengobatan atau Negara Kewarganegaraan utama atau Negara Tempat Tinggal utama Tertanggung, asalkan perjalanan tersebut dilakukan dalam waktu satu bulan sesudah Pengobatan selesai. Kami tidak menanggung repatriasi terpisah. Biaya yang terkait dengan Kehamilan dan persalinan rutin secara khusus dikecualikan dari Manfaat ini.	Limit gabungan hingga USD 100,000 (i)  Pengembalian penuh (ii)  Pengembalian penuh (iii)  Pengembalian penuh (iv)  Hingga USD 200 per hari hingga USD 7,500 per orang, per Evakuasi  Pengembalian penuh
17. Biaya Kematian: Dalam hal kematian karena Kondisi Medis yang Memenuhi Syarat, Biaya yang Wajar dan Umum untuk: (i) Biaya transportasi jenazah atau abu Tertanggung ke Negara Kewarganegaraan atau Negara Tempat Tinggal-nya, atau (ii) Biaya penguburan atau kremasi di tempat kematian sesuai dengan praktek yang wajar dan umum.	Pra-Otorisasi 📞 (i)  Pengembalian penuh (ii)  Hingga USD 10.000
18. Pertanggung untuk Pengobatan Non-Elektif di luar Wilayah Pertanggung: Untuk perjalanan yang direncanakan hingga berdurasi 30 hari. Pengobatan oleh Praktisi Medis atau Dokter Spesialis yang dimulai dalam waktu 24 jam dari kejadian Darurat, yang diperlukan sebagai akibat dari Kecelakaan atau permulaan mendadak dari penyakit parah yang mengakibatkan Kondisi Medis yang menghadirkan ancaman langsung terhadap kesehatan Tertanggung.	 Kecelakaan: Pengembalian penuh untuk Kecelakaan yang memerlukan perawatan Rawat Inap dan Rawat Sehari  Sakit: Perawatan Rawat Inap dan Rawat Sehari hingga USD 25,000 per Masa Pertanggung

Manfaat	SimpleCare CORE
21. Manfaat Tunai di Rumah Sakit: i) Manfaat ini dibayarkan ketika Tertanggung menerima Pengobatan Rawat Inap dan hanya jika Tertanggung dirawat untuk Pengobatan Rawat Inap sebelum tengah malam, dan Pengobatan yang diterima secara gratis yang dinyatakan memenuhi syarat untuk Manfaat Pribadi dibawah Polis ini. Manfaat ini tidak dibayarkan jika tertanggung memenuhi syarat untuk Manfaat Tunai Rumah Sakit ii) Operasi Elektif Utama. Manfaat ini terbatas hingga minimum 30 hari antara masuk ke rumah sakit yang memenuhi syarat, dan hingga batas maksimum 5 kali masuk ke rumah sakit per tahun polis. ii) Manfaat ini dibayarkan ketika Tertanggung menjalani Operasi Elektif Utama dan hanya jika Tertanggung dirawat untuk Pengobatan Rawat Inap sebelum tengah malam, dan pengobatan diterima secara gratis yang dinyatakan memenuhi syarat untuk Manfaat Pribadi dalam Polis ini. Manfaat ini memerlukan persetujuan diawal dan berlaku minimum 30 hari antara masuk ke rumah sakit yang memenuhi syarat, dan hingga maksimum 3 kali masuk ke rumah sakit per tahun polis. Untuk Manfaat ini, pengecualian 5.10 tidak berlaku. Manfaat ini tidak dibayarkan jika Anda masuk ke rumah sakit dan Manfaat ini tidak mendapatkan persetujuan diawal. Manfaat ini tidak berlaku jika Anda dirawat karena Kecelakaan dan Darurat. Masa tunggu: Pertanggungan hanya berlaku setelah Sembilan bulan keanggotaan berkelanjutan.	Pra-otorisasi 📞 ▶ i) USD 200 per masuk rumah sakit ii) USD 1,000 per operasi elektif utama
20. Biaya Rawat Jalan: (i) Biaya Praktisi Medis termasuk konsultasi, Biaya Dokter Spesialis, Tes Diagnostik, Obat-Obatan dan Perban yang diresepkan. (ii) Telekonsultasi (Perjanjian Dokter secara virtual melalui sarana elektronik) Biaya-biaya yang berhubungan dengan Pengobatan yang Memenuhi Syarat akan dibayar secara penuh dimana Pengobatan telah diterima dari Penyedia Medis yang terdaftar pada Jaringan Penyedia Now Health International. Pengobatan yang tidak dilakukan pada Jaringan Penyedia Now Health International akan dibayarkan secara Biaya Wajar dan Umum. Tidak ada Ko-asuransi Rawat Jalan atau Biaya Resiko Sendiri Per kunjungan Rawat Jalan yang berlaku. (iii) Obat-obatan dan Perban yang diresepkan. (iv) Vitamin dan Mineral Vitamin dan Mineral yang diresepkan oleh Praktisi Medis. Vitamin, mineral, dan pelumas mata yang diresepkan untuk defisiensi yang terdiagnosa akan dibayarkan dalam Manfaat Rawat Jalan. Setiap konsultasi pra-operasi dan pasca rawat inap dibayarkan menurut Manfaat ini.	(i) dan (ii) ▶ Konsultasi pra-operasi dalam 15 hari sejak masuk rumah sakit dan konsultasi pasca rawat inap dalam 30 hari setelah keluar dari Rumah Sakit Hingga maksimal USD 750 per Kondisi Medis per Masa Pertanggungan (iii) and (iv) ▶ Tidak ditanggung
21. Rawat Jalan Fisioterapi dan Terapi Alternatif: (i) Fisioterapi oleh Fisioterapis Terdaftar. (ii) Obat dan Pengobatan Pelengkap oleh terapis. Manfaat ini meluas ke osteopathi, chiropody dan podiatry, chiropraktor, homeopathi, ahli gizi dan Pengobatan akupunktur. (iii) Pengobatan Rawat Jalan atau terapi yang dilakukan oleh Praktisi Medis tradisional Cina yang diakui atau Praktisi Medis Ayurveda. Semua klaim untuk memberikan diagnosa, biaya konsultasi, jenis Pengobatan, biaya Pengobatan, resep termasuk perincian pengobatan dan jumlah dosis. Pengecualian 5.35 berlaku. Anda dapat memilih 5 sesi untuk setiap kombinasi Manfaat secara agregat selama Masa Pertanggungan untuk Manfaat (i) dan (ii) kecuali ahli gizi tanpa perlu rujukan; sesi selanjutnya harus dirujuk oleh Praktisi Medis atau Dokter Spesialis. Harap dicatat bahwa sesi harus dilakukan di fasilitas medis yang diakui atau pusat layanan Kesehatan yang disetujui. Sesi yang dilakukan di rumah tidak akan ditanggung.	▶ Tidak ditanggung
22. Terapi Penggantian Hormon Menopause: Biaya Terapi Penggantian Hormon saat diperlukan untuk meringankan gejala dari tahap awal menopause dimana tanggal permulaan dan Pengobatan dimulai dibawah usia 40 tahun.	▶ Tidak ditanggung
23. Rawat Jalan Penyakit Kejiwaan: Pengobatan Rawat Jalan yang diberikan oleh Psikolog Terdaftar dan/atau Psikiater Terdaftar, sesuai dengan 10 sesi dan batas biaya menurut bab ini. Untuk 5 sesi pertama Anda dapat langsung memilih untuk mengunjungi Psikolog terdaftar tanpa perlu rujukan. Namun, setiap sesi berikutnya dengan Psikolog Terdaftar memerlukan rujukan dan rencana Pengobatan dengan Praktisi Medis atau Dokter Spesialis.	▶ Tidak ditanggung

Manfaat	SimpleCare CORE
24. Perawatan Gigi: Biaya Dokter Gigi yang terdaftar yang melakukan Pengobatan gigi di klinik / operasi gigi. Manfaat ini memberikan perlindungan untuk Pengobatan gigi sebagai berikut: – Skrining (termasuk sinar-x jika diperlukan) – Pembersihan karang gigi prefentif, pengkilapan gigi, dan penambalan gigi (dua kali per tahun) – Penambalan dan ekstraksi (non-bedah dan bedah) – Pengobatan saluran akar – Baru atau perbaikan mahkota, gigi palsu, di penempatan dan jembatan – Apicoectomy – Obat-obatan dan perban yang diresepkan Implan gigi dan Pengobatan ortodontik dikecualikan secara khusus berdasarkan Manfaat ini. Tidak ada Pengobatan lain yang ditanggung oleh Manfaat ini. Masa Tunggu: Biaya yang terjadi dalam waktu sembilan bulan dari Tanggal Masuk dikecualikan. Ko-Asuransi 20% berlaku. Untuk Manfaat ini Risiko Sendiri atau Biaya Risiko Sendiri per Kunjungan Rawat Jalan pada Polis tidak berlaku.	 Tidak ditanggung

Pilihan Pertanggunggaan Regional	SimpleCare CORE
25. Pertanggunggaan Regional: Seluruh Dunia kecuali Amerika Serikat Berlaku untuk penduduk Afrika, Eropa dan Asia Tenggara dimana standar Pertanggunggaan Regional berlaku. Dengan memilih opsi ini, wilayah pertanggunggaan Anda berganti ke Seluruh Dunia kecuali Amerika Serikat.	 Pilihan

Opsi Risiko Sendiri	SimpleCare CORE
Risiko Sendiri Standar	Nihil
Opsi Risiko Sendiri Harap dicatat: Risiko Sendiri USD 10,000 atau USD 15,000 hanya tersedia jika Anda ditanggung oleh lebih dari satu polis asuransi kesehatan. Anda hanya dapat memilih opsi Risiko Sendiri tersebut jika Anda membeli Polis ini sebagai Polis Asuransi Kesehatan Sekunder. Anda akan diminta untuk memberikan perincian tentang Asuransi Kesehatan Primer Anda ketika Anda mengajukan permohonan untuk pertanggunggaan berdasarkan Polis ini.	USD 150 USD 250 USD 500 USD 1,000 USD 2,500 USD 5,000 USD 10,000 USD 15,000

Ketentuan Produk Penting

5. Pengecualian: Apa saja yang tidak ditanggung?

Ketentuan-ketentuan ini adalah pembatasan Polis yang berlaku di samping setiap pengecualian pribadi yang rinci dalam Sertifikat Asuransi Anda. Ini mencakup Pengobatan yang dapat dianggap sebagai masalah pilihan pribadi (seperti Pengobatan kosmetik) dan Pengobatan lain yang dikecualikan dari pertanggungan agar premi tetap berada pada tingkat yang terjangkau.

5.1 Perbuatan terorisme, perang dan perbuatan ilegal

Kami tidak membayar untuk Pengobatan kondisi yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung oleh, atau sebagai akibat dari perang, tindakan permusuhan asing (baik perang yang dinyatakan ataupun tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi, huru-hara atau perebutan militer atau kekuasaan, pembangkangan, kerusakan, pemogokan, darurat militer atau keadaan perang, atau percobaan penggulingan pemerintah, atau perbuatan terorisme, kecuali Anda adalah orang yang berada di sekitar tempat kejadian dan tidak bersalah. Anda tidak ditanggung untuk biaya yang timbul akibat ambil bagian dalam perbuatan ilegal.

5.2 Biaya administrasi dan pengiriman

Anda tidak ditanggung untuk setiap biaya yang dibuat oleh Praktisi Medis atau Praktisi Gigi untuk mengisi formulir klaim atau memberikan laporan medis. Anda tidak ditanggung untuk setiap biaya dimana laporan polisi diperlukan. Anda tidak ditanggung untuk biaya pengiriman (termasuk bea) dalam pengangkutan obat.

5.3 Penyalahgunaan alkohol dan obat-obatan

Anda tidak ditanggung untuk biaya Pengobatan akibat ketergantungan pada atau penyalahgunaan alkohol, narkoba, atau zat adiktif lainnya dan penyakit atau cedera yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung oleh ketergantungan atau penyalahgunaan tersebut.

5.4 Eksploitasi kimia

Anda tidak ditanggung untuk biaya Pengobatan yang langsung atau tidak langsung disebabkan oleh atau disumbang oleh atau diakibatkan oleh: radiasi ion atau kontaminasi oleh radioaktivitas dari limbah nuklir dari pembakaran bahan bakar nuklir; sifat radioaktif, racun, mudah meledak atau sifat berbahaya lainnya dari setiap perakitan nuklir yang mudah meledak atau komponen nuklir tersebut.

5.5 Pengobatan Kosmetik

Anda tidak ditanggung untuk biaya Pengobatan yang berkaitan dengan Pengobatan kosmetik atau estetik atau Pengobatan apapun yang berhubungan dengan bedah kosmetik atau rekonstruksi sebelumnya (baik untuk tujuan psikologis ataupun tidak), untuk meningkatkan penampilan Anda bahkan ketika diresepkan secara medis seperti tetapi tidak terbatas pada jerawat, pemutihan gigi, lentigo dan alopecia.

Satu-satunya pengecualian adalah operasi rekonstruksi awal yang diperlukan untuk mengembalikan fungsi atau penampilan setelah kecelakaan yang mengakibatkan cacat, atau mengikuti Prosedur bedah untuk Kondisi Medis yang memenuhi syarat jika kecelakaan atau operasi terjadi selama kepesertaan Anda.

5.6 Kontaminasi

Kami tidak membayar untuk Pengobatan kondisi apa pun, atau untuk klaim apapun yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari kontaminasi bahan kimia atau biologi, meskipun disebabkan, atau dari kontaminasi oleh radioaktivitas dari bahan nuklir apa pun, atau asbestosis, termasuk biaya dengan cara apapun yang disebabkan oleh atau disumbang oleh tindakan perang atau terorisme.

5.7 Kondisi kronis

Jika Anda diasuransikan berdasarkan opsi Polis Essential, Anda tidak ditanggung untuk biaya yang berkaitan dengan pemeliharaan Kondisi Kronis.

5.8 Keadaan Koma atau Vegetatif

Kami tidak akan membayar biaya Pengobatan yang dikeluarkan oleh Tertanggung setelah mengalami keadaan koma atau vegetatif selama lebih dari 12 bulan.

Kami akan, bagaimanapun, membayar biaya Pengobatan aktif dari Kondisi Medis yang Memenuhi Syarat yang terjadi dalam 12 bulan pertama keadaan koma atau vegetatif.

5.9 Risiko Sendiri atau Ko-Asuransi

Anda tidak ditanggung untuk jumlah Risiko Sendiri atau Ko-Asuransi yang ditunjukkan pada Sertifikat Asuransi Anda. Kami akan memperlakukan perjanjian apapun dengan atau tawaran apapun oleh penyedia untuk membebani Kami biaya yang lebih tinggi untuk menanggung jumlah Biaya Risiko Sendiri atau Ko-Asuransi sebagai penyalahgunaan dan Kami akan mengambil tindakan hukum.

5.10 Perawatan gigi

Anda tidak ditanggung untuk setiap perawatan gigi kecuali Manfaat ini disertakan dalam Sertifikat Asuransi Anda. Namun Kami akan membayar untuk Pengobatan gigi Rawat Inap Darurat karena Kecelakaan sebagaimana tercantum dalam Ikhtisar Manfaat. Kami tidak akan membayar untuk setiap biaya telepon atau bepergian yang dikeluarkan dalam mencari saran atau Pengobatan gigi, kerusakan gigi palsu kecuali yang dikenakan pada saat Kecelakaan, atau biaya Pengobatan yang diperlukan karena cedera gigi akibat kecelakaan jika:

- Cedera disebabkan oleh makan atau minum apa pun, meski itu mengandung benda asing
- Kerusakan disebabkan oleh keausan dan robekan normal
- Cedera disebabkan saat bertinju atau bermain rugby (kecuali rugby di sekolah) kecuali pelindung mulut yang tepat dipakai
- Cedera disebabkan oleh cara apa pun selain benturan di luar mulut
- Kerusakan disebabkan oleh menyikat gigi atau prosedur kebersihan mulut lainnya
- Kerusakan tidak terlihat jelas dalam waktu 10 hari dari benturan yang menyebabkan cedera
- Biaya dikeluarkan lebih dari 18 bulan setelah tanggal cedera yang memerlukan Pengobatan

5.11 Gangguan perkembangan

Anda tidak ditanggung untuk Pengobatan masalah perkembangan, perilaku atau belajar seperti attention deficit hyperactivity syndrome, gangguan bicara atau disleksia dan masalah perkembangan fisik.

5.12 Suplemen makanan dan Produk Kosmetik

Kami tidak membayar untuk konsultasi gizi atau konsultasi diet dan suplemen, termasuk, namun tidak terbatas pada, formula khusus bayi dan produk kosmetik termasuk tetapi tidak terbatas pada pelembab, pembersih, lotion, sabun, shampoo, tabir surya, obat kumur mulut, lozenge antiseptik, meski direkomendasikan secara medis atau diresepkan atau diakui memiliki efek terapi.

5.13 Gangguan makan

Anda tidak ditanggung untuk biaya yang berkaitan dengan Pengobatan gangguan makan seperti, namun tidak terbatas pada, anoreksia nervosa dan bulimia.

5.14 Perawatan Eksperimental dan Obat-obatan

Anda tidak ditanggung untuk Pengobatan atau obat-obatan yang belum terbukti efektif atau yang bersifat eksperimental. Untuk obat-obatan, ini berarti mereka harus mendapatkan lisensi untuk penggunaannya dari European Medicines Agency atau Medicines and Healthcare Products Regulatory Agency dan Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) digunakan sesuai ketentuan lisensi tersebut. Untuk Pengobatan yang terbukti, ini berarti prosedur dan praktik yang telah menjalani uji klinis dan penilaian yang tepat, cukup dibuktikan dan dipublikasikan dalam jurnal medis dan/atau disetujui oleh National Institute for Health and Clinical Excellence untuk tujuan tertentu yang dianggap sebagai terapi yang terbukti aman dan efektif.

5.15 Tes penglihatan atau koreksi penglihatan, tes pendengaran, alat bantu mendengar atau alat bantu melihat

Anda tidak ditanggung untuk alat bantu dengar atau implan koklea. Anda tidak akan ditanggung untuk pemeriksaan pendengaran rutin kecuali Manfaat pemeriksaan kesehatan tertera pada Sertifikat Polis Anda. Kamu tidak akan ditanggung pemeriksaan mata routine, atau biaya kacamata, lensa kontak atau operasi mata untuk memperbaiki penglihatan kecuali Manfaat optikal tertera pada Sertifikat Polis Anda. Kami akan membayar operasi mata untuk mengoreksi Kondisi Medis yang Memenuhi Syarat ditanggung.

5.16 Prostesis eksternal

Anda tidak ditanggung untuk setiap biaya yang berkaitan dengan penyediaan, pemeliharaan dan pemasangan prostesis atau alat eksternal apapun atau peralatan lain, medis atau yang lain kecuali seperti ditentukan berdasarkan Manfaat biaya Rumah Sakit, biaya Praktisi Medis dan biaya Dokter Spesialis.

5.17 Kelalaian dalam mematuhi saran medis

Kami tidak membayar untuk Pengobatan yang timbul dari atau terkait dengan kelalaian tak wajar Anda untuk mencari atau mematuhi saran medis dan/atau Pengobatan yang diresepkan, atau keterlambatan tak wajar Anda dalam mencari atau mematuhi saran medis dan/atau Pengobatan yang diresepkan. Kami tidak membayar untuk komplikasi akibat mengabaikan saran tersebut.

5.18 Operasi janin

Kami tidak menanggung biaya operasi pada seorang anak saat berada di rahim ibunya kecuali sebagai bagian dari Manfaat persalinan yang dirinci dalam Sertifikat Asuransi Anda.

5.19 Pengujian genetik

Kami tidak menanggung biaya uji genetik, jika uji tersebut dilakukan untuk menentukan apakah Anda mungkin mempunyai kecenderungan genetik untuk mengidap suatu Kondisi Medis atau tidak, Anda memiliki Kondisi Medis ketika Anda tidak memiliki gejala atau jika ada risiko genetik Anda melewati Kondisi Medis.

5.20 Olahraga dan aktivitas yang berbahaya

Kami tidak menanggung Pengobatan asta luka berkepanjangan yang diderita akibat base jumping, cliff diving, motor sport, terbang dengan pesawat tanpa izin atau sebagai pelajar, seni bela diri, panjat tebing bebas, panjat gunung dengan atau tanpa tali, scuba diving hingga kedalaman lebih dari 30 meter, trekking/menjelajah sampai ketinggian lebih dari 4.000 meter, bungee jumping, canyoning, hang-gliding, paralayang atau microlighting, terjun payung, potholing, ski off piste atau kegiatan olahraga musim dingin lainnya yang dilakukan secara out off piste.

5.21 HIV, AIDS atau penyakit menular seksual

Anda tidak ditanggung untuk Pengobatan untuk Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS), AIDS-related Complex Syndrome (ARCS) dan semua penyakit yang disebabkan oleh atau berhubungan dengan Human Immunodeficiency Virus (HIV) (atau keduanya) dan penyakit menular seksual.

5.22 Terapi penggantian hormon

Anda tidak ditanggung untuk biaya Pengobatan untuk Hormone Replacement Therapy/Terapi Penggantian Hormon (HRT). Kami akan menanggung biaya Praktisi Medis termasuk konsultasi, biaya implan, patch atau tablet yang diperlukan secara medis sebagai akibat langsung dari intervensi medis, maksimal hingga 18 bulan sejak tanggal intervensi medis dan untuk Terapi Penggantian Hormon Menopause yang dimana tanggal permulaan dan Pengobatan dimulai dibawah usia 40 tahun.

5.23 Obesitas dan Penurunan berat badan

Anda tidak ditanggung untuk biaya pengobatan untuk, atau terkait dengan operasi bariatrik dan komplikasi apapun yang timbul darinya. Anda tidak ditanggung untuk biaya perawatan untuk, atau terkait dengan pengangkatan lemak atau kelebihan jaringan sehat dari bagian tubuh manapun dan komplikasi apa pun yang timbul darinya. Anda tidak ditanggung untuk biaya perawatan untuk, atau terkait dengan penurunan berat badan termasuk obat penurunan berat badan dan komplikasi apa pun yang timbul darinya.

5.24 Panti jompo, rumah pemulihan, Terapi air kesehatan, Resor Kesehatan, Spa kesehatan, dan klinik obat alam

Anda tidak ditanggung untuk Pengobatan yang diterima di panti jompo, rumah pemulihan, terapi air kesehatan, Resor Kesehatan, Spa kesehatan, klinik obat alam atau tempat serupa. Anda tidak ditanggung untuk pemulihan atau dimana Anda berada di Rumah Sakit untuk tujuan pengawasan. Anda tidak ditanggung untuk perpanjangan asuhan keperawatan jika alasan untuk perpanjangan asuhan keperawatan tersebut karena kelemahan yang terkait dengan usia dan/atau jika Rumah Sakit secara efektif telah menjadi rumah Anda.

5.25 Perawatan Paliatif dan Hospice

Pada diagnosis penyakit Terminal oleh Praktisi Medis atau Spesialis, Kami tidak menanggung biaya Rumah Sakit atau akomodasi Hospice atau biaya Pengobatan lainnya untuk tujuan memberikan bantuan gejala sementara.

5.26 Kehamilan atau persalinan

Anda tidak ditanggung untuk biaya yang berkaitan dengan Kehamilan atau persalinan normal, darurat atau operasi caesar atas permintaan sendiri kecuali Manfaat persalinan ditunjukkan pada Sertifikat Asuransi Anda.

Biaya-biaya ini hanya ditanggung dalam Manfaat persalinan dan tidak ditanggung atau dapat diganti kembali berdasarkan Manfaat lainnya.

5.27 Kondisi Medis yang diderita sebelumnya

Polis Anda tidak menanggung Anda untuk Pengobatan Kondisi Medis yang diderita sebelumnya dan Kondisi Terkait kecuali diterima oleh Kami secara tertulis.

Kondisi Medis yang diderita sebelumnya berarti setiap penyakit, cedera atau kesakitan yang mana:

1. Anda telah mendapat Pengobatan, percobaan atau pemeriksaan, didiagnosa atau dirawat inap di rumah sakit; atau
2. Anda telah menderita atau mengalami gejala; apakah Kondisi Medis tersebut telah didiagnosa atau tidak, kapan saja sebelum Tanggal Mulai/Tanggal Masuk Anda ke dalam Polis ini.

5.28 Olahraga profesional

Anda tidak ditanggung untuk biaya yang diakibatkan oleh cedera atau kesakitan yang timbul karena Anda mengambil bagian dalam segala bentuk olahraga profesional. Yang Kami maksud dengan olahraga profesional adalah Anda dibayar untuk ambil bagian.

5.29 Pengobatan jiwa atau psikologis

Anda tidak ditanggung untuk biaya-biaya Pengobatan yang berhubungan dengan penyakit kejiwaan atau kondisi psikologis apapun kecuali ditentukan dalam ikhtisar manfaat Anda.

5.30 Pengobatan reproduksi

Anda tidak ditanggung untuk biaya yang berhubungan dengan:

- (i) Pemeriksaan atau Pengobatan ketidaksuburan dan kesuburan, atau pembuahan bantuan
- (ii) Sterilisasi (atau pembalikannya)
- (iii) Kontrasepsi

5.31 Pemeriksaan rutin, skrining kesehatan, vaksinasi

Anda tidak ditanggung untuk pemeriksaan medis rutin termasuk menerbitkan sertifikat medis, pemeriksaan skrining kesehatan atau tes untuk mengesampingkan adanya kondisi yang Anda tidak memiliki gejala apapun, Anda tidak ditanggung untuk biaya Vaksinasi apapun.

Namun, Kami akan membayar biaya kesehatan dan Vaksinasi sesuai dengan Ikhtisar Manfaat jika Manfaat ini ditunjukkan pada Sertifikat Asuransi Anda.

5.32 Pendapat kedua

Kami tidak menanggung biaya apapun untuk pendapat medis kedua atau berikutnya dari Praktisi Medis atau Dokter Spesialis untuk Kondisi Medis yang sama selain yang dinyatakan dalam Sertifikat Asuransi Anda, kecuali diizinkan oleh Kami.

5.33 Cedera akibat perbuatan sendiri atau percobaan bunuh diri

Anda tidak ditanggung untuk setiap biaya Pengobatan yang disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh cedera akibat perbuatan sendiri, bunuh diri atau percobaan bunuh diri.

5.34 Masalah seksual dan ganti kelamin

Anda tidak ditanggung untuk biaya Pengobatan yang berkaitan dengan masalah seksual termasuk disfungsi seksual, atau operasi ganti kelamin atau Pengobatan bedah atau medis lainnya termasuk psikoterapi atau layanan serupa yang timbul dari, atau secara langsung atau tidak langsung berhubungan dengan ganti kelamin. Anda tidak ditanggung untuk biaya mengobati infeksi menular seksual.

5.35 Obat Cina Tradisional

Anda tidak ditanggung untuk hal-hal berikut, paket pengobatan prabayar atau paket prabayar sebelum pengobatan diterima, Obat-obatan cina tradisional yang dijual bebas, pengobatan untuk tujuan tonik atau kosmetik atau manajemen berat badan. Anda tidak ditanggung untuk obat cina tradisional berikut (baik yang diresepkan atau tidak) termasuk cordyceps; ganoderma; tanduk; kubilosa; gelatin kulit keledai; Hippocampus; Ginseng; ginseng merah; Ginseng Amerika; Radix Ginseng Silvestris; bubuk tanduk kijang; plasenta hominis; Agaricus blazei murill; Musk; bubuk mutiara; tanduk badak dan zat dari Gajah Asia, Beruang Madu, Harimau atau spesies terancam punah lainnya. Anda tidak ditanggung untuk lebih dari satu pengobatan per hari.

5.36 Gangguan tidur

Anda tidak ditanggung untuk biaya Pengobatan yang berhubungan dengan mendengkur, insomnia, jet lag, kelelahan, atau sleep apnoea termasuk studi tidur atau operasi korektif.

5.37 Biaya perjalanan/akomodasi

Anda tidak ditanggung untuk biaya transportasi atau akomodasi yang Anda keluarkan selama perjalanan yang dilakukan khusus untuk mendapatkan Pengobatan medis kecuali biaya ini untuk Evakuasi medis Darurat yang Kami telah izinkan sebelumnya. Anda tidak ditanggung untuk setiap biaya Evakuasi medis Darurat atau pemulangan jenazah Anda yang Kami tidak izinkan sebelumnya dan atur.

5.38 Perjalanan yang bertentangan dengan saran medis

Anda tidak ditanggung untuk biaya medis atau biaya lainnya yang Anda keluarkan jika Anda melakukan perjalanan yang bertentangan dengan saran yang diberikan oleh Praktisi Medis yang mengobati Anda.

5.39 Pengobatan di fasilitas medis biaya tinggi

Anda tidak ditanggung untuk biaya Pengobatan yang dikeluarkan di setiap penyedia medis yang terdaftar di Daftar Penyedia Biaya Tinggi kami.

5.40 Pengobatan oleh anggota keluarga

Anda tidak ditanggung untuk biaya Pengobatan oleh anggota keluarga atau untuk terapi mandiri.

5.41 Biaya Pengobatan di luar jangkauan wajar dan umum Kami

Kami tidak akan membayar biaya Pengobatan jika biaya tersebut berada di atas tingkat Biaya yang Wajar dan umum.

6. Administrasi Polis

6.1 Kontrak

Formulir permohonan dan dokumen pendukung apapun, **Sertifikat Asuransi**, **Ikhtisar Manfaat** dan buku Panduan ini yang memasukkan syarat dan ketentuan **Polis** membentuk kontrak antara **Anda** dan **Kami**.

6.2 Pembayaran dan pengembalian premi

Pada awal setiap tahun **Polis**, **Kami** akan menghitung premi yang berlaku dan memberitahu **Anda** berapa banyak jumlahnya. **Kami** menawarkan pilihan premi bulanan, triwulanan, setengah tahunan atau tahunan, yang dapat dibayar dengan kartu kredit. Transfer bank dapat digunakan untuk premi tahunan saja. Premi yang harus dibayar untuk setiap orang ditanggung dan setiap peningkatan biasanya akan berlaku sejak **Tanggal Pembaruan** kepesertaan tahunan **Anda**.

Jika **Anda** membayar dengan kartu kredit atau transfer bank, **Kami** akan menagih premi pertama saat **Polis Anda** dimulai dan premi berikutnya saat jatuh tempo. Tetapi apapun cara **Anda** membayar premi **Anda** saat ini, ingatlah bahwa **Anda** dapat berganti ke metode lain hanya dengan menghubungi tim Layanan Nasabah **Kami** di Telepon bebas pulsa 0800 1 889900/Telepon +62 21 2783 6910.

Anda harus membayar premi **Anda** saat jatuh tempo. Bergantung pada cara pembayaran yang **Anda** pilih, **Anda** harus membayar kepada **Kami** sebelum **Tanggal Mulai**, tanggal jatuh tempo atau paling lambat dalam waktu 30 hari dari diterimanya oleh **Kami** secara tertulis, jika nota penutupan telah diterbitkan.

Kami akan memberikan masa tenggang paling lama 30 hari, untuk pembayaran premi dari tanggal tersebut. Jika pembayaran tidak diterima dalam jangka waktu 30 hari ini, **Kami** akan membatalkan **Polis Anda** dan tidak akan membayar untuk setiap **Pengobatan** atau hak atas **Manfaat** yang timbul setelah tanggal premi jatuh tempo.

Bila pembayaran diterima setelah masa tenggang, **Kami** memiliki hak untuk memulihkan **Polis** atas kebijakan **Kami** dan dapat tunduk pada pergantian syarat-syarat atau dapat tunduk pada kuesioner medis atau pernyataan.

Kami berusaha mempertahankan premi pada tingkat serendah mungkin, tanpa mengorbankan jangkauan dan kualitas dari pertanggungan yang disediakan. **Kami** meninjau premi setiap tahun untuk memperhitungkan berbagai faktor statistik.

Biasanya biaya premi meningkat pada tingkat yang lebih tinggi dari Indeks Harga Eceran. **Anda** akan mendapat pemberitahuan yang wajar mengenai setiap perubahan premi. Premi **Anda** juga akan mencakup jumlah pajak premi asuransi atau pajak atau retribusi lain yang harus dibayar secara hukum sehubungan dengan **Polis Anda**.

Premi didasarkan pada usia saat **Tanggal Masuk** atau **Tanggal Pembaharuan** berikutnya. Jika anak **Tanggungan** adalah **Tertanggung**, maka usia saat ini yang ditunjukkan pada ikhtisar premi akan berlaku.

Semua premi dan **Manfaat** harus dikutip dan dioperasikan dalam Dollar Amerika Serikat. Jika pembayaran premi dilakukan dalam Rupiah, maka kurs yang digunakan adalah kurs Bank Indonesia pada kurs yang berlaku pada tanggal pembayaran diterima.

6.3 Pemenuhan Syarat

6.3.1 Batas Usia

Usia masuk maksimal adalah 79 tahun. **Anda** harus berumur kurang dari 80 tahun pada **Tanggal Masuk Polis Anda**.

6.3.2 Seleksi Risiko Medis Penuh

Seleksi risiko medis penuh mensyaratkan setiap orang yang akan ditanggung oleh **Polis Kami** untuk mengisi dan mengembalikan formulir permohonan termasuk pernyataan medis. Jika **Anda** menjawab “Ya” untuk salah satu pertanyaan, **Anda** akan diminta untuk memberikan rincian tanggal, dan diagnosa; **Pengobatan** di masa lalu/saat ini dan masa depan yang diketahui; Rincian dari seringnya dan keparahan gejala termasuk tanggal episode terakhir. Jika tersedia, **Anda** harus memberikan laporan medis atau hasil tes bersama permohonan **Anda**. **Anda** mungkin diminta untuk mengisi kuesioner medis lebih lanjut jika **Kami** memerlukan informasi lebih lanjut. Semua informasi akan diperlakukan dengan sangat rahasia.

Kami mengandalkan informasi yang **Anda** berikan dalam formulir permohonan saat **Kami** memutuskan apakah menerima permohonan **Anda** atau tidak, dan apakah **Kami** perlu memberlakukan persyaratan khusus atau tidak. Persyaratan khusus adalah pengecualian atau ketentuan yang **Kami** mungkin berlakukan terhadap pertanggungan **Anda**. Jika **Anda** mengajukan klaim untuk **Pengobatan** kondisi apapun yang **Anda** telah lalai untuk beritahukan kepada **Kami** di sini, atau **Anda** lalai untuk memberitahu **Kami** segala sesuatu tentang kondisi apapun, maka **Kami** dapat menolak untuk membayar klaim tersebut. **Kami** akan memberitahu **Anda** segala **Kondisi Medis** yang dikecualikan, pembatasan pertanggungan, dan/atau beban tambahan dalam **Sertifikat Asuransi Anda**.

6.3.3 Tanggungan

Setiap **Tanggungan** umumnya harus ditanggung pada tingkat **Manfaat** yang sama dengan **Pemegang Polis**. Tingkat **Manfaat** yang berbeda dapat dipilih yang memberikan **Manfaat** tidak lebih dari yang **Tertanggung** miliki. Misalnya, **Tertanggung** dapat memiliki pilihan **Polis** Excel; mereka dapat memutuskan untuk menanggung **Tanggungan** mereka pada pilihan **Polis** Excel, Essential atau Advance, tetapi bukan pilihan **Polis** Apex.

6.3.4 Tanggal mulai

Pertanggungan dimulai pada **Tanggal Mulai** yang ditunjukkan pada **Sertifikat Asuransi Anda** asalkan **Kami** telah menerima premi. Bergantung pada metode pembayaran premi yang dipilih, nota penutupan pertanggungan (cover note) dapat diterbitkan dan premi akan jatuh tempo dalam waktu 30 hari dari penerimaan secara tertulis oleh **Kami**.

6.3.5 Undang-undang lokal

Kepesertaan dapat bergantung pada undang-undang perizinan asuransi lokal di **Negara Tempat Tinggal Anda**. **Anda** wajib memenuhi persyaratan undang-undang lokal di **Negara Tempat Tinggal Anda** setiap saat sebelum dan selama **Anda** menjadi peserta dari **Polis** ini.

Polis ini tidak menghapus, menggantikan, atau mensubsitusi **Polis** asuransi kesehatan nasional BPJS.

6.3.6 Tempat tinggal tidak memenuhi syarat

Jika **Anda** tinggal secara tetap di negara yang tidak ditanggung oleh **Polis** ini dan yang **Kami** telah sarankan pada **Tanggal Pembaruan**, maka **Anda** tidak memenuhi syarat untuk **Polis** ini. Untuk rincian negara yang dikecualikan, silahkan hubungi Tim Layanan Nasabah **Kami** di Telepon bebas pulsa 0800 1 889900/ Telepon +62 21 2783 6910.

6.4 Menambahkan Tanggungan baru

Jika **Pemegang Polis** ingin menambahkan suami/istri, pasangan atau anak **Anda** pada **Polis** ini, maka **Pemegang Polis Anda** harus menggunakan area portofolio online yang aman **Anda** di www.now-health.com atau mengisi formulir permohonan penambahan tanggungan. Pertanggungan tidak akan dimulai sampai permohonan **Pemegang Polis** telah diterima oleh **Kami** untuk **Tanggungan** itu dan **Kami** telah menerima pembayaran premi.

6.5 Menambahkan Bayi Baru Lahir

Pemegang Polis dapat mengajukan permohonan untuk menambahkan bayi **Baru Lahir** (yang dilahirkan oleh **Pemegang Polis** atau pasangan dari **Pemegang Polis**) ke dalam **Polis** sejak tanggal kelahiran mereka. Hal ini biasanya dapat dilakukan tanpa mengisi rincian riwayat kesehatan mereka, asalkan **Pemegang Polis** menambahkan mereka dalam waktu 30 hari sejak tanggal kelahiran mereka. **Pemegang Polis** dapat melakukan hal ini dengan mengajukan permohonan melalui area portofolio online yang aman **Anda** di www.now-health.com.

Akan tetapi, **Kami** akan meminta rincian riwayat kesehatan bayi jika:

- bayi lahir dalam 10 bulan sejak **Tanggal Mulai Anda** atau **Tanggal Mulai** Pasangan **Anda**, tanggal mana yang lebih dahulu; atau
- bayi telah diadopsi
- bayi lahir sebagai hasil dari metode pembuahan terbantu atau jenis **Pengobatan** kesuburan apapun, termasuk namun tidak terbatas pada **Pengobatan** dengan obat kesuburan.

Dalam keadaan seperti itu **Kami** berhak untuk memberlakukan pembatasan tertentu terhadap pertanggungan yang akan **Kami** tawarkan, dan **Kami** akan memberitahu **Pemegang Polis** mengenai syarat-syarat tersebut sesegera mungkin. Hal ini dapat membatasi pertanggungan bayi **Anda** untuk **Kondisi Medis** yang sudah diderita. Ini berarti bahwa bayi **Anda** tidak akan ditanggung untuk **Pengobatan** yang dilakukan untuk **Kondisi Medis** yang ada sebelum bergabung, seperti **Pengobatan** di Unit Perawatan Bayi Khusus dan **Anda** akan bertanggung jawab atas biaya-biaya ini.

6.6 Mengubah pertanggungan Pemegang Polis

Perubahan berikutnya dalam hal pertanggungan hanya dapat dilakukan saat pembaharuan.

6.7 Memperbarui pertanggungan Anda

Polis Anda adalah selama satu tahun, **Masa Pertanggungan**. Sebelum akhir **Masa Pertanggungan Kami** akan menulis kepada **Pemegang Polis** untuk memberikan saran tentang persyaratan apa **Polis** akan terus berlanjut, asalkan **Polis** yang **Anda** ikuti masih tersedia. Jika **Kami** tidak mendapat tanggapan dari **Pemegang Polis**, **Kami** akan memperbarui **Polis Anda** dengan persyaratan baru. Di mana **Anda** telah memilih untuk membayar premi dengan pembayaran kartu kredit atau cara pembayaran lainnya, **Kami** dapat terus mengumpulkan premi dengan metode tersebut untuk tahun **Polis** baru. Harap dicatat bahwa jika **Kami** tidak menerima Premi **Anda**, **Anda** tidak akan ditanggung. Jika **Polis** yang **Anda** ikuti tidak lagi tersedia, **Kami** akan melakukan yang terbaik untuk menawarkan Pertanggungan kepada **Anda** mengenai **Polis** alternatif.

6.8 Pajak Lokal

Pemegang Polis bertanggung jawab atas segala pajak lokal dan biaya sebagaimana ditetapkan oleh hukum yang berlaku. Ini harus dibayar penuh oleh **Pemegang Polis** dan akan ditunjukkan pada **Sertifikat Asuransi Pemegang Polis**.

6.9 Bahasa

Kontrak ini akan ditulis dalam bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Dalam hal terjadi perbedaan atau ambiguitas antar versi maka versi bahasa Inggris dari kontrak ini berlaku.

7. Penyelesaian Sengketa

7.1 Apa yang harus saya lakukan apabila saya memiliki alasan untuk membuat pengaduan?

Kami bertujuan untuk memberi **Anda** layanan yang sederhana dan mudah. Memberikan informasi yang jelas dan akurat, secara tertulis atau melalui telepon, merupakan bagian penting dari layanan ini. Tim layanan pelanggan **Kami** ada untuk membantu **Anda** mendapatkan yang terbaik dari kepesertaan Now Health **Anda**. Mereka dapat membantu **Anda** ketika **Anda** mengajukan klaim, serta mengingatkan **Anda** mengenai batasan yang mungkin Anda miliki pada **Polis Anda** (harap diingat bahwa **Polis Anda** tidak dimaksudkan untuk mencakup semua kemungkinan).

Jika **Anda** tidak puas dengan layanan yang telah **Kami** berikan atau jika **Anda** merasa **Kami** telah membuat keputusan yang salah, **Kami** tentu saja akan mencoba mengatasi masalah **Anda**. Masukan **Anda** membantu kami untuk memperbaiki layanan **Kami** untuk **Anda**.

Langkah 1

Jika **Anda** tidak puas dengan layanan apapun yang **Anda** terima dari **Kami**, harap menghubungi tim layanan pelanggan **Kami** di nomor +62 21 2783 6910 atau CustomerService@now-health.com terlebih dahulu.

Anda juga dapat membuat pengaduan langsung melalui online portfolio aman **Anda** di www.now-health.com.

Kami akan mengakui pengaduan Anda setelah **Kami** terima dan investigasi.

Setelah penyelidikan, kamu akan memberikan tanggapan kepada **Anda**. Jika ada penundaan yang tidak dapat dihindari, **Kami** akan memberi tahu **Anda** tentang hal ini.

Tujuan **Kami** adalah untuk menyelesaikan pengaduan **Anda** secara memuaskan dan **Kami** akan memberi tahu **Anda** tentang hasilnya.

Langkah 2

Kami harap dapat menyelesaikan pengaduan **Anda** dengan memuaskan. Namun, jika **Anda** tidak puas dengan hasil yang **Anda** terima dari **Kami** dan tetap tidak puas, **Anda** dapat meneruskan pengaduan **Anda** ke otoritas yang berwenang dibawah ini.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Website: <https://kontak157.ojk.go.id/>

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Website: <https://lapssjk.id/pengertian-mediasi/>

7.2 Dalam hal timbul perselisihan antara Penanggung dan **Tertanggung** sebagai akibat dari penafsiran atas tanggung jawab atau besarnya ganti rugi dari Polis ini, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan melalui forum perdamaian atau musyawarah oleh unit internal Penanggung yang menangani Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan bagi Konsumen. Perselisihan timbul sejak **Tertanggung** menyatakan secara tertulis ketidaksepakatan atas hal yang diperselisihkan. Penyelesaian perselisihan melalui perdamaian atau musyawarah dilakukan dalam waktu paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak timbulnya perselisihan.

7.3 Apabila penyelesaian perselisihan melalui perdamaian atau musyawarah sebagaimana diatur pada ayat 1 tidak mencapai kesepakatan, maka ketidaksepakatan tersebut harus dinyatakan secara tertulis oleh Penanggung dan **Tertanggung**. Selanjutnya **Tertanggung** dapat memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan dengan memilih salah satu klausul penyelesaian sengketa sebagaimana diatur di bawah ini:

7.3.1 Lembaga alternatif penyelesaian sengketa

Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa **Tertanggung** dan Penanggung akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) sesuai dengan Peraturan dan Prosedur BMAI atau melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi lainnya yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan.

7.3.2 Pengadilan

Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa **Tertanggung** dan Penanggung akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri di wilayah Republik Indonesia.

7.4 Apa yang Kami lakukan dengan data pribadi Anda

Pastikan bahwa **Anda** menunjukkan informasi berikut kepada orang lain yang ditanggung dalam **Polis Anda**, atau membuat mereka memahami isinya.

Kami akan menangani semua informasi pribadi yang diberikan dengan sangat rahasia. **Kami** mengumpulkan informasi pribadi tentang **Anda** dan **Tanggung Jawab Anda** (termasuk kesehatan, rekening bank dan pekerjaan) untuk tujuan menyusun dan mengelola **Polis Anda**. Ini termasuk informasi yang diberikan oleh **Anda**, para anggota keluarga, penyedia medis atau pemberi kerja **Anda** (jika ada). Informasi **Anda** mungkin diteruskan ke perusahaan-perusahaan grup yang mengelola **Polis Anda**, **Praktisi Medis**, Perusahaan Bantuan Medis dan Administrator Klaim untuk tujuan ini, termasuk yang terletak di luar Indonesia. Kerahasiaan dipersyaratkan atas pihak ketiga kepada siapa administrasi **Polis Anda** dapat disubkontrakkan, termasuk yang berbasis di luar Indonesia. Dalam keadaan tertentu penyedia layanan kesehatan (atau orang lain) bisa diminta untuk memberikan informasi lebih lanjut. Keterangan pribadi **Anda** tidak akan diungkapkan kepada organisasi lain tanpa persetujuan **Anda**. Untuk informasi lebih lanjut, silahkan merujuk ke polis perlindungan data kami yang tersedia di www.now-health.com/privacy. **Anda** dapat memiliki akses ke, dan memperbaiki, informasi yang **Kami** miliki tentang **Anda**. Saat **Anda** memberikan informasi tentang anggota keluarga, **Kami** akan menganggap ini sebagai konfirmasi bahwa **Anda** mendapatkan persetujuan mereka untuk melakukannya. Sebagai pemegang sah dari **Polis** semua korespondensi tentang **Polis**, termasuk korespondensi klaim, akan dikirim ke **Pemegang Polis** tersebut. Jika ada anggota keluarga yang berusia di atas 18 tahun yang diasuransikan berdasarkan **Polis** ini tidak ingin hal ini terjadi maka mereka harus mengajukan permohonan untuk **Polis** mereka sendiri.

Terdapat persyaratan hukum, dalam keadaan tertentu, untuk mengungkapkan informasi kepada lembaga penegak hukum yang berkaitan dengan kecurigaan akan penipuan klaim dan kejahatan lainnya. Jika diperlukan, informasi akan diungkapkan kepada pihak ketiga termasuk penanggung lain untuk tujuan pencegahan atau investigasi kejahatan termasuk penipuan atau klaim tidak semestinya bila ada kecurigaan yang wajar. Ini bisa meliputi menambahkan informasi non-medis ke database yang akan dapat diakses oleh penanggung lain dan lembaga penegak hukum. Selain itu, General Medical Council atau badan pengawas lainnya yang relevan akan diberitahu tentang semua persoalan di mana ada alasan untuk percaya Kelayakan **Praktisi Medis** untuk berpraktek mungkin terganggu. Perusahaan-perusahaan dalam grup yang menyediakan produk Asuransi Swasta Kesehatan Internasional dapat menghubungi **Anda** melalui surat, SMS atau email dengan rincian lainnya mengenai produk dan jasa Asuransi Swasta Kesehatan Internasional atau produk dan jasa terkait yang mungkin menarik bagi **Anda**. Jika **Anda** tidak ingin ini terjadi, silahkan kirim email ke **Kami** di www.now-health.com.

Daftar perusahaan dalam grup, rincian kontak mereka dan Kebijakan Privasi Data **Kami** tersedia di www.now-health.com/privacy.

Jika **Anda** mengubah pikiran **Anda** tentang izin ini, silahkan hubungi Tim Layanan Nasabah **Kami** atau menulis surat kepada **Kami** di alamat yang ada di bagian belakang buku panduan ini. Kecuali **Anda** menginformasikan **Kami** yang lain, **Kami** akan menganggap bahwa, untuk saat ini, **Anda** nyaman dihubungi dengan cara ini.

Kami mungkin akan diminta untuk mentransfer data pribadi dan sensitif, untuk tujuan menyediakan layanan yang ditetapkan dalam ketentuan **Polis** ini, kepada pihak ketiga yang berlokasi di negara -negara yang mungkin tidak ditetapkan sebagai Yurisdiksi untuk transfer data sesuai dengan hukum perlindungan data yang berlaku.

Kami mungkin akan diminta untuk mentransfer data pribadi dan sensitif, untuk tujuan menyediakan layanan yang ditetapkan dalam ketentuan polis ini, kepada pihak ketiga yang berlokasi di negara -negara yang mungkin tidak ditetapkan sebagai Yurisdiksi untuk transfer data sesuai dengan hukum perlindungan data yang berlaku.

8. Hak dan tanggung jawab

Perjanjian grup antara **Kami** dan perusahaan/majikan **Anda**, formulir permohonan grup, formulir permohonan karyawan grup (jika berlaku) dan dokumen pendukung apapun, **Sertifikat Asuransi, Ikhtisar Manfaat**, dan buku panduan ini yang menyertakan persyaratan dan ketentuan **Polis** yang mengadakan kontrak antara **Pemegang Polis** dan **Kami**, dengan tujuan memberikan **Anda** dengan **Manfaat** ketika **Anda** membutuhkan **Pengobatan** medis.

8.1 Hak dan tanggung jawab Anda

- 8.1.1** **Anda** harus memastikan bahwa setiap kali **Anda** diminta untuk memberi **Kami** informasi, semua informasi yang **Anda** berikan kepada **Kami** cukup benar, akurat dan lengkap sehingga dapat memberi **Kami** gambaran yang wajar akan risiko yang **Kami** ambil (ini adalah pernyataan **Anda** kepada **Kami**). Jika **Kami** menemukan kemudian bahwa hal itu tidak benar dan bahwa pernyataan **Anda** disengaja, sembrono atau ceroboh, maka **Kami** dapat membatalkan pertanggungan **Anda** dan menyarankan **Pemegang polis** atau memberlakukan syarat-syarat pertanggungan yang berbeda sesuai dengan syarat-syarat yang **Kami** akan berlakukan seandainya informasi tersebut disampaikan kepada **Kami** secara wajar sebelumnya. Syarat-syarat ini dapat meningkatkan premi **Polis** dan mengurangi klaim **Anda**.
- 8.1.2** **Anda** harus menulis surat dan memberitahu **Kami** jika **Anda** mengganti alamat atau pekerjaan **Anda**.
- 8.1.3** **Polis** ini hanya tersedia untuk orang yang tinggal di Indonesia. **Anda** harus memberitahu **Kami** jika **Anda** mengubah **Negara Tempat Tinggal** utama **Anda**. Jika **Anda** tidak memberitahu **Kami** maka **Kami** dapat menolak untuk membayar **Manfaat** yang diklaim.
- 8.1.4** Hanya **Kami** dan **Pemegang Polis** memiliki hak hukum berdasarkan **Polis** ini dan klausul atau syarat apapun dalam **Polis** ini tidak dimaksudkan harus diberlakukan, oleh orang lain termasuk anggota keluarga.
- 8.1.5** Jika **Pemegang Polis** meninggal dan terdapat lebih dari satu **Tertanggung** yang berumur 18 tahun atau lebih, maka **Polis** ini akan secara otomatis dialihkan kepada **Tertanggung** tertua sejak tanggal kematian, yang akan menjadi **Pemegang Polis**.
- 8.1.6** **Anda** harus membayar premi **Anda** saat jatuh tempo dan dalam mata uang **Polis Anda**. **Kami** akan memutuskan jumlahnya pada awal setiap tahun dan memberitahu **Anda** berapa jumlahnya. **Anda** dapat membayarnya dengan cara yang **Anda** telah sepakati dengan **Kami**. **Kami** dapat mengubah jumlah premi **Anda** selama setahun untuk mencerminkan perubahan pajak premi atau pajak lainnya tetapi **Kami** akan memberitahu **Anda** mengenai perubahan tersebut. Jika pembayaran premi **Anda** melampaui tanggal maka **Polis Anda** akan berakhir.
- 8.1.7** **Pemegang Polis** dapat membatalkan **Polis** ini dengan menghubungi **Kami** selama masa peninjauan polis 14 hari. Masa peninjauan polis 14 hari dimulai pada hari kontrak ditandatangani atau hari dimana syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan lengkap **Polis** diterima, yang mana yang lebih akhir. Masa peninjauan polis 14 hari juga berlaku sejak setiap **Tanggal Pembaharuan**.
Jika **Polis** dibatalkan selama masa peninjauan polis 14 hari maka **Kami** akan mengembalikan setiap premi yang dibayarkan untuk **Polis** ini jika tidak ada klaim yang diajukan dalam **Polis** ini dan kartu kepesertaan **Penagihan Langsung Rawat Jalan** telah dikembalikan sehubungan dengan **Masa Pertanggungan** sebelum pembatalan (pertanggungan tidak lebih dari 14 hari). Jika **Anda** mengeluarkan biaya klaim yang **Memenuhi Syarat** dalam **Masa Pertanggungan** itu **Kami** berhak untuk meminta **Pemegang Polis** untuk membayar layanan yang **Kami** telah benar-benar sediakan sehubungan dengan **Polis** sejauh diizinkan oleh hukum dan setiap pengembalian premi tunduk pada hal ini.
Jika **Pemegang Polis** tidak membatalkan **Polis** selama masa pembatalan, maka **Polis** akan berlanjut berdasarkan syarat-syarat yang dijelaskan dalam buku panduan ini selama sisa **Masa Pertanggungan**.
Kami dapat membatalkan **Polis** untuk **Anda** (sebagai **Tertanggung**) dan **Tanggungan Anda** dalam situasi berikut:
- Membuat pemahaman yang salah dengan menyimpan informasi yang berhubungan atau memberikan informasi yang salah kepada **Kami**
 - Membuat pemahaman yang salah dengan menyimpan klaim palsu atau tidak benar
 - Lalai dalam memberikan informasi yang wajar yang **Kami** telah minta
 - Lalai dalam membayar premi yang jatuh tempo
 - Jika **Anda** pindah ke Amerika Serikat, atau negara yang tidak ditanggung oleh **Polis** ini yang mungkin berubah-ubah dari waktu ke waktu, yang mana **Anda** akan diberi tahu

8.2 Hak dan tanggung jawab Kami

- 8.2.1** Kami akan memberitahu **Pemegang Polis** secara tertulis tanggal dimulainya **Polis** dan setiap syarat-syarat khusus yang berlaku untuk itu. Kami dapat menolak untuk memberikan pertanggungan dan akan memberitahu **Pemegang Polis** jika Kami melakukannya.
- 8.2.2** Jika untuk alasan apapun terjadi pelanggaran dalam pertanggungan **Anda**, Kami dapat memulihkan pertanggungan jika premi selanjutnya dibayar, meskipun syarat-syarat pertanggungan dapat tunduk pada perubahan. Setiap diterimanya syarat-syarat tersebut oleh Kami tunduk pada persetujuan tertulis dari Kami dan diterimanya syarat-syarat tersebut oleh **Pemegang Polis**.
- 8.2.3** Kami dapat menolak untuk menambahkan anggota keluarga pada **Polis** dan Kami akan memberitahu **Pemegang Polis** jika Kami melakukannya.
- 8.2.4** Kami akan membayar biaya yang **Memenuhi Syarat** yang dikeluarkan selama periode yang preminya telah dibayar.
- 8.2.5** Jika **Anda** melanggar salah satu syarat dari **Polis** yang Kami anggap cukup mendasar, Kami dapat (tunduk pada 8.2.7) melakukan satu atau beberapa hal berikut:
- Menolak untuk melakukan pembayaran **Manfaat**, atau jika Kami telah membayar **Manfaat**, Kami dapat meminta penggantian dari **Anda** atau **Pemegang Polis** atas kerugian bagi Kami yang disebabkan oleh pelanggaran tersebut
 - Menolak untuk memperbaharui **Polis Anda**
 - Membebaskan syarat-syarat yang berbeda terhadap setiap pertanggungan yang Kami siap untuk sediakan
 - Mengakhiri **Polis Anda** dan semua pertanggungan di bawahnya segera
- 8.2.6** Pengabaian oleh Kami atas setiap pelanggaran terhadap syarat atau ketentuan **Polis** ini tidak akan menghalangi pelaksanaan syarat dan ketentuan itu dan tidak akan dianggap sebagai pengabaian atas pelanggaran berikutnya.
- 8.2.7** Jika **Anda** (atau siapa pun yang bertindak atas nama **Anda**) mengajukan klaim berdasarkan **Polis Anda** dengan mengetahui bahwa klaim tersebut palsu atau tidak benar, (yaitu **Anda** membuat pemahaman yang salah) Kami dapat menolak untuk melakukan pembayaran **Manfaat** untuk klaim itu dan dapat menyatakan **Manfaat Anda** batal, seolah-olah itu tidak pernah ada. Jika Kami telah membayar **Manfaat** tersebut maka Kami dapat meminta penggantian uang sejumlah itu dari **Anda** atau **Pemegang Polis**. Bila Kami telah membayar klaim yang kemudian diketahui tidak benar, (baik secara keseluruhan atau sebagian), Kami akan dapat meminta pengembalian uang sejumlah itu dari **Anda**.
- 8.2.8** Kami memiliki semua hak subrogasi. **Anda** tidak berhak untuk mengakui tanggung jawab atas setiap kejadian atau memberikan usaha apapun, yang mengikat **Anda**, **Tanggungan Anda** atau orang lain yang disebutkan dalam **Sertifikat Asuransi** tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Kami.
- 8.2.9** Kami dapat mengubah istilah dalam buku panduan atau **Ikhtisar Manfaat** dari waktu ke waktu, tetapi perubahan tidak akan berlaku sampai **Tanggal Pembaharuan** tahunan berikutnya. Kami akan memberitahukan perubahan tersebut kepada **Anda** secara tertulis dengan mengirimkan rincian tersebut ke rincian kontak utama yang Kami miliki untuk **Anda**. Kami berhak untuk merevisi atau menghentikan **Polis** yang berlaku sejak setiap **Tanggal Pembaharuan**. Tidak ada perbedaan atau perubahan yang akan diakui kecuali dibuat secara tertulis dan ditandatangani atas nama Kami oleh seorang karyawan yang berwenang.
- 8.2.10** **Polis** ini ditulis dalam bahasa Inggris dan Indonesia dan semua informasi lainnya dan komunikasi dengan **Anda** yang berkaitan dengan **Polis** ini juga akan dilakukan dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia kecuali Kami telah menyetujui yang lain secara tertulis.

8.2.11 Pengakhiran

Sekalipun demikian **Kami** dapat membatalkan **Polis Anda** kapan saja jika **Anda** atau **Pemegang Polis** telah setiap saat:

- Menyesatkan **Kami** dengan salah pernyataan yang salah
- Secara sadar mengklaim **Manfaat** untuk tujuan apapun selain yang ditentukan berdasarkan **Polis** ini
- Menyetujui setiap upaya oleh pihak ketiga untuk mendapatkan keuntungan berupa uang yang tidak wajar yang merugikan **Kami**
- Lalai dalam mematuhi syarat dan ketentuan **Polis** ini atau lalai dalam bertindak dengan itikad baik sepenuhnya. Jika **Pemegang Polis** membatalkan **Polis** setiap saat selain sesudah **Tanggal Pembaharuan**, maka tidak akan ada pengembalian premi

8.2.12 Syarat Tangguh atau Pra-syarat Dalam Polis Kondisi Acuan Polis

Berlakunya **Polis** ini tunduk pada kondisi acuan bahwa:

- (a) Untuk risiko yang dipertanggungkan, **Tertanggung** tersebut tidak pernah memiliki asuransi yang diakhiri dalam dua belas (12) bulan terakhir karena seluruhnya atau sebagian pelanggaran ketentuan pembayaran premi; atau
- (b) Jika **Tertanggung** tersebut telah menyatakan bahwa ia telah melanggar ketentuan pembayaran premi sehubungan dengan polis sebelumnya yang diambil dengan penanggung lain dalam dua belas (12) bulan terakhir:
 - (i) **Tertanggung** tersebut telah melunasi seluruh premi yang belum dibayar untuk waktu atas risiko yang dihitung oleh penanggung sebelumnya berdasarkan tarif periode singkat umum sehubungan dengan polis sebelumnya; dan
 - (ii) Suatu salinan konfirmasi tertulis dari perusahaan asuransi sebelumnya dalam hal ini disediakan oleh Tertanggung kepada perusahaan sebelum pertanggungan berlaku

8.2.13 Jaminan Pembayaran Sebelum Pertanggungan

Klausul ini berlaku bila **Polis** diterbitkan untuk perorangan.

- (a) Tanpa mengesampingkan segala hal yang tercantum di sini tetapi tunduk pada klausul 2 dan 3 buku panduan ini, dengan ini disetujui dan dinyatakan bahwa jumlah premi jatuh tempo yang harus dibayar dan benar-benar diterima seluruhnya oleh **Kami** (atau perantara melalui siapa **Polis** atau Kontrak ini dijalankan) pada atau sebelum tanggal awal ("tanggal awal") pertanggungan berdasarkan **Polis**, Kontrak, Sertifikat Pembaharuan, Nota Penutupan atau Adendum.
- (b) Dalam hal jumlah premi yang jatuh tempo tidak dibayar dan benar-benar diterima secara penuh oleh **Kami** (atau perantara melalui siapa **Polis** atau Kontrak ini dijalankan) pada atau sebelum tanggal awal yang disebutkan di atas, maka **Polis**, Kontrak, Sertifikat Pembaharuan, Nota Penutupan atau Endorsemen tidak akan dilampirkan dan tidak ada manfaat apapun yang harus dibayar oleh **Kami**. Setiap pembayaran yang diterima sesudah itu tidak akan berpengaruh apapun karena pertanggungan tidak pernah dilampirkan pada **Polis**, Kontrak, Sertifikat Pembaharuan, Nota Penutupan atau Endorsemen.
- (c) Dalam hal pertanggungan dengan ketentuan "masa tenang", **Tertanggung** dapat mengembalikan dokumen polis asli kepada **Kami** atau perantara dalam masa "masa tenang" jika **Tertanggung** memutuskan untuk membatalkan pertanggungan selama masa "masa tenang". Dalam peristiwa semacam itu, **Tertanggung** akan menerima pengembalian penuh premi yang telah dibayarkan kepada **Kami** asalkan tidak ada pengajuan klaim berdasarkan asuransi ini.

8.2.14 Pembatasan Sanksi Dan Klausul Pengecualian

Penanggung tidak dianggap memberikan pertanggungan dan penanggung tidak bertanggung jawab untuk membayar klaim atau memberikan manfaat apapun di bawah ini sejauh pemberian pertanggungan tersebut, pembayaran klaim tersebut atau pemberian manfaat tersebut akan menghadapi penanggung pada sanksi, larangan atau pembatasan berdasarkan resolusi PBB atau sanksi perdagangan atau ekonomi, hukum atau peraturan Uni Eropa, Jepang, Inggris atau Amerika Serikat.

8.2.15 Adendum Pengecualian Terorisme

Terlepas dari ketentuan yang bertentangan dalam asuransi ini atau adendum terhadapnya disepakati bahwa asuransi ini tidak termasuk kerugian, biaya kerusakan atau biaya apapun yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh, diakibatkan oleh atau sehubungan dengan perbuatan terorisme terlepas dari penyebab lainnya atau kejadian yang secara bersamaan atau dalam urutan lainnya berkontribusi bagi kerugian tersebut.

Untuk tujuan adendum ini perbuatan terorisme berarti perbuatan, termasuk namun tidak terbatas pada penggunaan paksaan atau kekerasan dan/atau ancaman daripadanya, terhadap setiap orang atau kelompok orang, baik bertindak sendiri atau atas nama atau berhubungan dengan organisasi atau pemerintah, yang dilakukan untuk tujuan politik, agama, ideologi atau tujuan serupa termasuk niat untuk mempengaruhi pemerintah dan/atau membuat masyarakat, atau bagian dari masyarakat, merasa ketakutan.

Adendum ini juga tidak termasuk kerugian, kerusakan, biaya atau beban apapun yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh, diakibatkan oleh atau sehubungan dengan tindakan apapun yang dilakukan dalam mengendalikan, mencegah, menekan atau dengan cara apapun yang terkait dengan perbuatan terorisme.

Jika **Penanggung** menyatakan bahwa dengan alasan pengecualian ini, kerugian, kerusakan, biaya atau beban tidak ditanggung oleh asuransi ini maka beban untuk membuktikan sebaliknya ada pada Tertanggung. Dalam hal ada bagian dari adendum ini diketahui tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan, maka sisanya akan tetap berlaku sepenuhnya.

8.2.16 Undang-Undang Kontrak (Hak Pihak Ketiga) Tahun 2001

Seseorang yang bukan merupakan pihak dalam kontrak **Polis** ini tidak berhak berdasarkan Undang-Undang Kontrak (Hak Pihak Ketiga) tahun 2001 untuk melaksanakan setiap syarat-syaratnya.

9. Ketentuan perjanjian baku

9.1 Ketentuan perjanjian baku

Perjanjian ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

9.2 Perubahan produk

Apabila dalam masa periode Polis terdapat perubahan yang mempengaruhi besaran premi, manfaat Asuransi, atau ketentuan-ketentuan dari produk ini, maka Penanggung akan menyampaikan suatu pemberitahuan tertulis tiga puluh (30) hari sebelumnya ke alamat **Tertanggung** yang ada pada catatan Penanggung untuk memberikan kesempatan kepada **Tertanggung** untuk memutuskan baik menyetujui atau tidak atas perubahan tersebut. Jika dalam waktu tiga puluh (30) hari setelah pemberitahuan tertulis diterima, Penanggung tidak menerima tandaanggapapun dari **Tertanggung**, maka Penanggung akan menganggap bahwa **Tertanggung** telah menyetujui perubahan tersebut.

9.3 Pengesampingan

Dengan ini dinyatakan bahwa dalam hal **Tertanggung** atau Penanggung menghentikan pertanggungan ini, maka kedua belah pihak setuju untuk mengesampingkan Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia dan penghentian pertanggungan tersebut dilakukan tanpa memerlukan persetujuan Pengadilan (Pengadilan Negeri) di dalam wilayah Republik Indonesia.

9.4 Penutup

Isi polis ini telah disesuaikan dengan hukum dan peraturan perundang-undangan termasuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Untuk hal-hal yang belum atau tidak cukup diatur dalam Polis ini, berlaku ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan atau hukum dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.



Everything you need to know about your SimpleCare plan

Effective 1 April 2026

Introduction

Thank you for choosing Us to provide **Your SimpleCare Plan**.

We have designed SimpleCare to provide vital health protection in **Your** chosen **Regional Cover** with access to top-end healthcare. At the heart of this is **Our** commitment to make SimpleCare easy to understand and use. Please read this handbook carefully to ensure that **You** are completely satisfied that the cover provided under **Your** chosen **Plan** meets **Your** needs.

How to use this handbook

This handbook is an important document. It sets out **Your** rights and **Our** obligations to **You**. Along with the **Benefit Schedule** in section 4, it explains **Your** chosen SimpleCare **Plan** and the terms of **Your** cover.

Inside **You** will find details of:

- The cover **You** have (both **Benefits** and exclusions)
- **Your** rights and responsibilities
- How to make a claim
- How **Your Plan** is administered
- How to make a complaint
- Other services available to **You** under **Your Plan**

Throughout the handbook certain words and phrases appear in bold type. This indicates that they have a special medical or legal meaning – these are defined in section 1.

The **Benefits** of **Your Plan** are detailed in section 4 of this handbook. **Your Certificate of Insurance** shows the cover that is available, **Your** period and level of cover. As with any healthcare insurance contract, there are exclusions. These are **Medical Conditions** and **Treatments** that are not covered – they are listed in section 5 of this handbook.

Our service for You

When **You** need to use **Your SimpleCare Plan**, here's what **You** can expect from **Us**:

- A commitment to process **Your** claim within the turnaround time of **Our** service promise
- Access to assistance online via **Your** secure online portfolio
- Easy access to medical providers within the **SimpleCare Provider Network** using the mobile app or the website
- **Pre-authorisation** of all **Day-Patient** and **In-Patient** claims, to reduce **Your** out-of-pocket expenses

If **You** require more details about this **Plan**, or if **You** would like to tell **Us** about any changes in **Your** personal circumstances, please contact **Us** using the details on the next page.

Contacting Us

All the important information about **Your Plan** can be found in this members' handbook and **Your** secure online portfolio area.

If **You** need to contact **Us**, please chat with **Us** live or request a call back from the Now Health website, or email **Us** at CustomerService@now-health.com.

Assistance team for Emergency Evacuation or Repatriation

Our multilingual team is available 24 hours a day, 365 days a year. For details on how to use **Our Emergency Evacuation** and **Repatriation** service see section 3.3.

T +62 21 2783 6940

If **You** have any questions about **Your** membership or would like to request information on the progress of a claim, **You** can log in to **Your** online secure portfolio at www.now-health.com or contact **Us** via email at ClinicalService@now-health.com.

Contents

1. Definitions	44
2. Manage Your Plan online	50
3. How to claim	51
Product Information	
4. Benefits: What is covered?	56
Key Product Provisions	
5. Exclusions: What is not covered?.. . . .	63
6. Plan administration	68
7. Dispute resolution	71
8. Rights and responsibilities	73
9. Provision of compulsory standard agreement	77

1. Definitions

The following words and phrases used anywhere within **Your Plan** have specific meanings. They are always shown in bold with a capital letter at the beginning wherever they appear in **Your Plan**.

Accident	A sudden, unexpected, unforeseen and involuntary external event resulting in identifiable physical injury occurring to an Insured Person while Your Plan is in force.
Acute Condition	A disease, illness or injury that is likely to respond quickly to Treatment which aims to return You to the state of health You were in immediately before suffering the disease, illness or injury, or which leads to Your full recovery.
Act of Terrorism	Any clandestine use of violence by an individual terrorist or a terrorist group to coerce or intimidate the civilian population to achieve a political, military, social or religious goal.
Agreement	An agreement We have with each of the Hospitals , Day-Patient units and scanning centres listed in the SimpleCare Provider Network .
Alternative Therapies	Refers to therapeutic and diagnostic Treatment that exists outside the institutions where conventional medicine is taught. Such medicine includes chiropractic Treatment , osteopathy, dietician, homeopathy and acupuncture as practiced by approved therapists.
Apicoectomy	Is a dental surgery performed to remove the root tip and the surrounding infected tissue of an abscessed tooth, when inflammation or infection persists in the bony area around the end of a tooth after a root canal procedure. Apicoectomy is done to treat the following: • Fractured tooth root • A severely curved tooth root • Teeth with caps or posts • Cyst or infection which is untreatable with root canal therapy • Root perforations • Recurrent pain and infection • Persistent symptoms that do not indicate problems from x-rays • Calcification • Damaged root surfaces and surrounding bone requiring surgery
Benefits	Insurance cover provided by this Plan and any extensions or restrictions shown in the Certificate of Insurance or in any endorsements (if applicable) and subject always to Us having received the premium due.
Benefit Schedule	The table of Benefits applicable to this Plan showing the maximum Benefits We will pay.
Cancer	A malignant tumour, tissues or cells, characterised by the uncontrolled growth and spread of malignant cells and invasion of tissue.
Certificate of Insurance	The certificate giving details of the Planholder , the Insured Persons , the Period of Cover , the Underwriters , the Entry Date , the level of cover and any endorsements that may apply.
Congenital Disorder	A Medical Condition that is present at birth or is believed to have been present since birth, whether it is inherited or caused by environmental factors.
Co-Insurance	Is the uninsured percentage of the costs, which the Insured Person must pay towards the cost of a claim.
Country of Nationality	The country for which You hold a passport.

Country of Residence	The country in which You habitually reside (usually for a period of no less than six months per Period of Cover) at the Plan Start Date or Entry Date or at each subsequent Renewal Date .
Chronic Condition	A disease, illness or injury which has at least one of the following characteristics: • It needs ongoing or long-term monitoring through consultations, examination, check-ups, Drugs and Dressings and/or tests • It needs ongoing or long-term control or relief of symptoms • It requires Your Rehabilitation or for You to be specially trained to cope with it • It continues indefinitely • It has no known cure • It comes back or is likely to come back
Day-Patient	A patient who is admitted to a Hospital or Day-Patient unit because they need a period of medically supervised recovery but does not occupy a bed overnight.
Deductible	An uninsured amount payable by an Insured Person in respect of In-Patient, Day-Patient and Evacuation expenses incurred before any Benefits are paid under the Plan , as specified in Your Certificate of Insurance . The Plan Deductible applies per Insured Person , per Period of Cover .
Dental Practitioner	A person who is legally licensed to carry out this profession by the relevant licensing authority to practise dentistry in the country where the dental Treatment is given.
Dependants	One spouse or adult partner and/or unmarried children who are not more than 18 years old and residing with You , or up to 28 years old if in full-time education (written proof may be required from the educational institute where they are enrolled), at the Start Date or any subsequent Renewal Date . The term partner shall mean husband, wife, civil partner or the person permanently living with You in a similar relationship. All dependants must be named as Insured Persons in the Certificate of Insurance .
Diagnostic Tests	Investigations, such as x-rays or blood tests, to find or to help to find the cause of Your symptoms.
Drugs and Dressings	Essential prescription drugs, dressings and medicines administered by a Medical Practitioner or Specialist needed to relieve or cure a Medical Condition .
Eligible	Those Treatments and charges, which are covered by Your Plan . In order to determine whether a Treatment or charge is covered, all sections of Your Plan should be read together, and are subject to all the terms (including payment of premium due), Benefits and exclusions set out in this Plan .
Entry Date	The date shown on the Certificate of Insurance on which an Insured Person was included under this Plan .
Emergency	A sudden, serious, and unforeseen acute Medical Condition or injury requiring immediate medical Treatment , that without Treatment commencing within 48 hours of the emergency event could result in death or serious impairment of bodily function.

Evacuation or Repatriation Service	Moving You to a Hospital which has the necessary In-Patient and Day-Patient medical facilities either in the country where You are taken ill or in another nearby country (evacuation) or bringing You back to either Your principal Country of Nationality or Your principal Country of Residence (repatriation). The service includes any Medically Necessary Treatment administered by the international assistance company appointed by Us while they are moving You .
Excluded Countries	Refers to the list of countries that we cannot offer You cover if You reside in any one of them. For details of Our list of Excluded Counties , please contact Our customer service team.
Expatriate	Any persons living and/or working outside of the country for which they hold a passport. Usually for a period of more than 180 days per Period of Cover .
High Cost Providers List	The list of medical providers that We exclude from cover. We do not cover any Treatment costs incurred in any medical provider that is within Our High Cost Providers List . We will update Our High Cost Providers List on a periodic basis. For details of Our High Cost Providers List , please contact Our customer service team.
Hospital	Any establishment, which is licensed as a medical or surgical hospital under the laws of the country where it operates. The following establishments are not considered hospitals: rest and nursing homes, spas, cure-centres and health resorts.
Hospital Accommodation	Refers to standard private or semi-private accommodation as indicated in the Benefit Schedule . Deluxe, executive rooms and VIP suites are not covered.
In-Patient	A patient who is admitted to Hospital and who occupies a bed overnight or longer, for medical reasons.
Insured Person/You/Your	The Planholder and/or the Dependants named on the Certificate of Insurance who are covered under this Plan .
Major Elective Surgery	Major Elective Surgery involves complex, invasive procedures on vital organs (head, chest, abdomen, limbs) requiring anesthesia, significant tissue manipulation, a hospital stay, and a longer recovery, carrying higher risks of severe complications or impacting life/major body systems. Eligible Major Elective Surgeries: • Elective Heart Surgeries • Mastectomy with reconstruction • Hip and Knee Joint replacements, Knee ligament repairs & Shoulder surgeries • Brain and spinal surgeries (craniotomies, spinal fusion, Laminectomy, Discectomy, Foraminectomy) • Major vascular surgeries (aortic aneurysm repair, Carotid endarterectomy, Peripheral Vascular bypass, Mesenteric / renal artery reconstruction, Thrombectomy, varicose veins) • Cataract Surgeries
Medical Condition	Any disease, injury, or illness.
Medical Practitioner	A person who has attained primary degrees in medicine or surgery following attendance at a WHO -recognised medical school and who is licensed to practise medicine by the relevant authority in the country where the Treatment is given. By "recognised medical school" We mean a medical school, which is listed in the current World Directory of Medical Schools published by the WHO .

Medically Necessary	Treatment , which in the opinion of a qualified Medical Practitioner is appropriate and consistent with the diagnosis and which in accordance with generally accepted medical standards could not have been omitted without adversely affecting the Insured Person's condition or the quality of medical care rendered. Such Treatment must be required for reasons other than the comfort or convenience of the patient or Medical Practitioner and provided only for an appropriate duration of time. As used in this definition, the term "appropriate" shall mean taking patient safety and cost effectiveness into consideration. When specifically applied to In-Patient Treatment , medically necessary also means that diagnosis cannot be made, or Treatment cannot be safely and effectively provided on an Out-Patient basis.
New Born	A baby who is within the first 16 weeks of its life following birth.
Out-Patient	A patient who attends a Hospital , consulting room, telemedicine appointment, or out-patient clinic and is not admitted as a Day-Patient or an In-Patient .
Period of Cover	The period of cover set out in the Certificate of Insurance . This will be a 12-month period starting from the Start Date or any subsequent Renewal Date as applicable.
Physiotherapist	A practising physiotherapist who is registered and licensed to practise in the country where Treatment is provided.
Pre-Authorisation	A process whereby an Insured Person seeks approval from Us prior to undertaking any Treatment or incurring costs. Please refer to section 4.2 for details.
Plan	The contract between You and Us which set out terms and conditions of the cover provided. The full terms and conditions consist of the application form, Certificate of Insurance , Benefit Schedule and this members' handbook.
Planholder	The person or company named as planholder in the Certificate of Insurance .
Pregnancy	Refers to the period of time from the date of the first diagnosis until delivery.
Primary Health Insurance	If You have more than one health insurance policy, this is the health insurance policy that pays claims first.
Primary Health	The insurer of the Primary Health Insurance Plan .
Private Room	Single occupancy accommodation in a private Hospital . Deluxe, executive rooms and VIP suites are not covered.
Qualified Nurse	A nurse whose name is currently on any register or roll of nurses, maintained by any Statutory Nursing Registration Body within the country where Treatment is provided.
Reasonable and Customary Charges	The standard fee that would typically be made in respect of Your Treatment costs, in the country You received Treatment . We may require such fees to be substantiated by an independent third party, such as a practising Surgeon/Physician/ Specialist , government health department or medical providers within the SimpleCare Provider Network .

Regional Cover: South East Asia (Excluding Singapore)	The default area of cover under this Plan. We will pay for Eligible Claims incurred within South East Asia (excluding Singapore), Australia and New Zealand. South East Asia shall mean: Burma/Myanmar, Brunei, Cambodia, Christmas Island, Cocos Island, East Timor, Indonesia, Laos, Malaysia, Philippines, Thailand and Vietnam.
Region of Cover: Worldwide Excluding USA	A geographical area option that extends to provide worldwide cover but excluding any elective Treatment in the USA.
Rehabilitation	Medically Necessary Treatment aimed at restoring independent activities of daily living and the normal form and/or function of an Insured Person following a Medical Condition .
Renewal Date	The anniversary of the Start Date of the Plan .
Secondary Health Insurance	If You have more than one health insurance policy, Secondary Health Insurance is the payer that pays claim after the Primary Health Insurance has paid its portion. If You have more than one health insurance policy, this Plan will be the health insurance policy that pays last. If You buy this Plan as a Secondary Health Insurance Plan, We will only pay a claim if: - the claim was submitted to the Primary Health Insurer but the claim was not paid / fully settled due to ineligibility or the Benefit limits have been exhausted under the Primary Health Insurance contract, and - the unpaid claim amount is considered as Eligible claim under this Plan. You will need to provide a copy of the Certificate of Insurance of Your Primary Health Insurance when You apply for this Plan. In any case, We will only pay the remaining balance of an Eligible claim amount that was not settled by the Primary Health Insurance.
Semi-Private Room	Dual occupancy accommodation in a private Hospital . Deluxe, executive rooms and VIP suites are not covered.
SimpleCare Comprehensive Network	Our list of medical providers that is available to You if You have extended Your geographical area of cover to Worldwide Excluding USA.
SimpleCare Provider Network	Our lists of medical providers where We have a Direct Billing Agreement.
SimpleCare South East Asia Network	Our list of medical providers that is available to You .
Specialist	A surgeon, anaesthetist or physician who has attained primary degrees in medicine or surgery following attendance at a WHO-recognised medical school and who is licensed to practise medicine by the relevant authority in the country where the Treatment is given, and is recognised as having a specialised qualification in the field of, or expertise in, the Treatment of the disease, illness or injury being treated. By "recognised medical school" We mean a medical school which is listed in the current World Directory of Medical Schools published by the WHO.
Start Date	The start date shown on Your Certificate of Insurance . We must have received premium payment in order for Your contract to start.
Surgical Procedure	An operation requiring the incision of tissue or other invasive surgical intervention.
Terminal	Refers to the stage where Treatment can no longer be expected to cure the condition with death anticipated within 12 months.

Traditional Chinese Medicine and Ayurvedic Medicine	Traditional Chinese Medicine (TCM) and Ayurveda Medicine exist outside the institutions where conventional medicine is taught. They are holistic healing systems that focus on the individual rather than the disease. Both systems use a variety of interventions, including herbs, diet, and lifestyle changes.
Treatment	Surgical or medical services (including Diagnostic Tests) that are needed to diagnose, relieve or cure a Medical Condition .
Underwriters	Those insurance companies named as underwriters in the Certificate of Insurance . PT Sampo Insurance Indonesia is the underwriter.
Vaccinations	Refers to all basic immunisations and booster injections required under regulation of the country in which Treatment is being given, any Medically Necessary travel vaccinations and malaria prophylaxis.
Waiting Period	Is a period of time starting on Your Plan Start Date (or Entry Date if You are a Dependant), during which You are not entitled to cover for particular Benefits . Your Benefit Schedule will indicate which Benefits are subject to waiting periods.
We/Our/Us	PT Sampo Insurance Indonesia
WHO	The World Health Organisation.

2. Manage your plan online

A guide to the secure online portfolio area

The simplest way to manage **Your Plan** is via the secure online portfolio area which **You** can access at www.now-health.com. To access it **You** need the unique username and password **You** were supplied with when **You** joined. If **You** need help to retrieve this information, contact **Us** at CustomerService@now-health.com.

About me

In this section **You** can view and update **Your** personal contact and login details, **Your** document delivery settings, if **You** have paid by credit card, **You** can view and update **Your** card details, and tell **Us** how **You** would like **Us** to pay **Your** claims.

My Plan

You can view **Your Plan** details and download **Your Certificate of Insurance**, members' handbook and claim form from here. **You** can also download **Your** membership card(s) and view **Your Benefit** limits.

My claims

Here **You** can submit an **Out-Patient** claim online and track **Your** claims. **You** can view information about all **Your** claims, past and present, including claim status, the medical provider and the amounts claimed and settled, in the currency **You** have selected. **You** can also submit a pre-authorisation request from here.

Other features

In addition to the above, **You** can use the secure online portfolio to download forms, introduce **Us** to **Your** preferred intermediary or medical provider and find a medical provider in the **SimpleCare Provider Network**.

For more information, including simple video user guides on how to use the secure online portfolio area, please visit the community section of **Our** website: <https://www.now-health.com/en/community/user-guides/>

Download our mobile app

Our mobile app, which is available for both iPhone and Android has many useful functions including the ability to find a medical provider with the **SimpleCare Provider Network** and submit a claim for **Out-Patient Treatment** **You** have already paid for in a few simple touches.



3. How to claim

Your secure online portfolio area has a dedicated claims section with the latest information on all **Your** past and present claims. **You** can also use this area to make an **Out-Patient** claim (all **In-Patient** and **Day-Patient** claims must be pre-authorised).

To process **Your Out-patient** claims, **We** require receipts with services breakdown, referral letters, diagnostic or medical reports (if any).

To log in, **You** just need **Your** username and password.

To help **Us** process **Your** claim as quickly as possible, please follow these simple steps:

3.1 Claiming for Out-Patient Treatment You have already paid for

Step 1

Choose how You would like to claim

You can claim using the secure online portfolio at www.now-health.com or the mobile app.



Step 2

Using the mobile app:

Complete all the fields in the form, upload the requested images, accept the declaration and authorisation and click 'Submit'. **We** will save the information **You** include in **Your** settings.

Using the secure online portfolio:

Select the **Insured Person** from the dropdown list, complete all the fields in the form, upload the requested images, accept the declaration and authorisation and click 'Submit form'.



Step 3

We will assess **Your** claim. Provided **We** have all the information **We** need, **We** will process all **Eligible** claims within seven working days of receipt. **You** may need to allow additional time for banks to process **Your** reimbursement.



Step 4

You can track all **Your** claims using **Your** online secure portfolio area. Log in at any time using **Your** username and password to see how **Your** claim is progressing. **You** will be able to view the status, the medical provider, the currency claimed and settled and the **Benefit** for each individual claim, as well as any **Deductible** or **Co-Insurance** applied.

We will email or SMS **You** every time there is a change to the claims status on **Your** account so **You** know the most relevant time to log in.

Important notes:

You must send **Us** **Your** claim within six months of **Treatment** (unless this is not reasonably possible).

Please keep original records if **You** are sending **Us** a copy, as **We** may ask **You** to forward these at a later date. If **We** do, it will be within six months of when **You** told **Us** about the claim.

For all **Out-Patient** claims where **We** reimburse **You**, **You** can choose which currency **You** would like **Your** claims to be settled in.

Out-Patient Direct Billing is **not** available for Psychiatry, Alternative Medicine, Hormone replacement therapy and Vitamins, minerals, dental, maternity and wellness, optical and **Vaccinations Benefits** unless it is specified on **Your** membership card.

3.2 Arranging Direct Settlement For In-Patient and Day-Patient Treatment

If **You** are referred for **In-Patient** or **Day-Patient Treatment**, **You** must get all **In-Patient** and **Day-Patient Treatment** pre-authorised by **Us** in advance. Failure to do so means **You** may incur a proportion of the medical costs.

Step 1

Five working days before **You** are admitted (or whenever possible), contact **Our** customer service team at ClinicalService@now-health.com

Tell **Us** the **Hospital** name, telephone number, fax number, the contact name at the **Hospital** and the name of the **Medical Practitioner**.



Step 2

Your Medical Practitioner should complete a **Pre-authorisation Request Form**. **You** can download this form from the 'How to claim' page of the website or from the secure online portfolio area.

Once **Your Medical Practitioner** has completed the form, they can return it to **Us** directly or **You** can do so using one of the methods on the form or using the secure online portfolio area in the My Claims page.

We will contact **You** once the arrangements have been made.



Step 3

When **You** arrive at the medical provider on the day of **Your Treatment**, show **Your** membership card and tell them that **Direct Billing** has been arranged.

We may also ask **You** to fill in some extra forms, such as a release of medical information by the medical provider.

You can access all the forms **You** need from **Your** secure online portfolio area at www.now-health.com.

You will need to pay any **Deductible** on **Your Plan** to the medical provider before **You** leave.



Step 4

When **You** leave, ask the medical provider to send the original claim form and bill to **Us** for payment. **You** can track all subsequent claims activity in **Your** secure online portfolio area. Log in using **Your** username and password at www.now-health.com.

Important notes:

You must get all **In-Patient** and **Day-Patient Treatment** pre-authorised by **Us** in advance. Failure to do so means **You** may incur a proportion of the medical costs.

If **You** need repeat **In-Patient** or **Day-Patient Treatment**, **We** need a new claim form for each stay, even if it's for the same **Medical Condition**.

You will need to pay any **Deductible** on **Your Plan** to the medical provider before **You** leave.

Pre-Authorisation is required for the following:

- All **In-Patient Treatment**
- All pre-planned **Day-Patient Treatment**
- All pre-planned surgery
- **Diagnostic Procedures** – positron emission tomography (PET) scans, magnetic resonance imaging (MRI) scans, computed tomography (CT) scans
- **In-Patient Psychiatric Treatment**
- **Evacuation and Repatriation**
- Mortal Remains
- Nursing Care at home
- AIDS
- Hospital Cash **Benefit** (ii)

3.3 When You need Emergency medical Treatment

If a **Hospital** admits **You** for **Emergency** medical **Treatment** or if the **Hospital** that is treating **Your Emergency Medical Condition** tells **You** that **You** need to be evacuated to another medical facility for **Treatment**, **You**, the treating **Medical Practitioner** or the **Hospital**, must contact **Our** 24 hour **Emergency** assistance service as soon as possible.

By contacting **Our Emergency** assistance service **You** will give **Us** the opportunity to arrange to settle **Your Hospital** bills directly where possible. It will also ensure that **Your** claim can be processed without any delays.

Step 1

Contact **Our Emergency** assistance service on +62 21 2783 6940 or email ClinicalService@now-health.com. This service is available 24 hours a day, 365 days a year.

They will need **Your** name and membership number as well as the **Hospital** name, telephone number and fax number, a contact name at the **Hospital** and the name of the **Medical Practitioner**.

Step 2

Our Emergency assistance service will verify whether the **Medical Condition** **You** are claiming for is **Eligible** under **Your Plan**.

Step 3

If **Your** claim is **Eligible**, **Our Emergency** assistance service staff will consider **Your Emergency** admission or **Your** request for **Evacuation** in relation to **Your** medical needs.

Step 4

If **Our Emergency** assistance service agrees that **Your Medical Condition** meets all of the following:

- is life-threatening
- is covered by **Your Plan**
- cannot be treated adequately locally, and
- requires immediate **In-Patient Treatment**

They will make all the necessary arrangements to have **You** moved by air and/or surface transportation to the nearest **Hospital** where appropriate medical **Treatment** is available.

Our Emergency assistance service will also ensure that any **Eligible** costs at the destination, such as admission costs, are settled directly with the **Hospital**.

Step 5

Once **You** have received **Your** medical **Treatment**, if **Our Emergency** assistance service agrees that it is necessary, they will make all the necessary arrangements to repatriate **You** to **Your** appropriate destination, provided that **You** are medically fit to travel.

Important notes:

We will only pay for **Evacuation** costs that have been authorised and arranged by **Our Emergency** assistance service.

We will not pay for **Your Evacuation** costs if the **Evacuation** is directly or indirectly related to a **Medical Condition** which has been specifically excluded on **Your Certificate of Insurance**, or to any other **Medical Condition** or event specifically excluded in **Your Plan**.

3.4 What must I provide when making a claim?

Please make sure that **You** complete all the forms **We** ask **You** to.

You must send **Us** all **Your** claim information within six months of the first day of **Treatment** (unless this is not reasonably possible).

If the total amount **You** are claiming now or have claimed for **Day-Patient** and **In-Patient** (per **Insured Person**, per **Medical Condition**, per **Period of Cover**) is over USD 500, please ensure Section 3 of the claim form is completed by the treating **Medical Practitioner**.

3.5 Do I need to provide any other information?

It may not always be possible to assess the eligibility of **Your** claim from the claim form alone, which means **We** may sometimes ask **You** for additional information. This will only ever be reasonable information that **We** need to assess **Your** claim.

We may request access to **Your** medical records including medical referral letters. If **You** don't reasonably allow **Us** access to this important information, **We** will have to refuse **Your** claim. This means that **We** will also recoup any previous payments that **We** have made for that **Medical Condition**.

There may be instances where **We** are uncertain about the eligibility of a claim. If this is the case, **We** may, at **Our** own cost, ask a **Medical Practitioner** chosen by **Us** to review the claim. They may review the medical facts relating to a claim or examine **You** in connection with the claim. In choosing a relevant **Medical Practitioner**, **We** will take into account **Your** personal circumstances. **You** must co-operate with any **Medical Practitioner** chosen by **Us** or **We** will not pay **Your** claim.

3.6 What should I do if I also have cover on another insurance policy?

If **You** are making a claim, **You** must tell **Us** if **You** are able to claim any costs from another insurance policy. If another insurance policy is involved, **We** will only pay **Our** proper share.

If **You** are buying this **Plan** as a **Secondary Insurance Plan**, **We** request **You** to provide the following before **We** process **Your** claim:

- A copy of **Your** claim forms, invoices and receipts with service breakdown submitted to the **Primary Health Insurer** for the purpose of claim from **Your Primary Health Insurance**; and
- A copy of the claims settlement advices issued by the Primary Insurer which show the claims assessment details including the breakdown of claims being settled by **Your Primary Health Insurance**; and
- A copy of an updated **Certificate Of Insurance** of **Your Primary Health Insurance** that was not provided to **Us** when **You** applied for cover, if any.

We will only pay a claim if:

- the claim was submitted to another insurance policy but the claim was not paid / fully settled due to ineligibility or the benefit limits have been exhausted under the other insurance contract, and
- the unpaid claim amount is considered as **Eligible** claim under this **Plan**.

3.6.1 Indonesia National Health Insurance

If **You** follow the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Indonesian Diagnosis-Related Groups (IDRG) Billing program, an insurer will pay up to a maximum limit of 250% x total IDRG billing/claim, in accordance with prevailing BPJS regulations. Applicability of the BPJS Coordination of Benefits (COB) mechanism is subject to the BPJS policy schedule, operational arrangements, and participating healthcare facilities.

This **Plan** does not participate in the BPJS program.

3.7 What should I do if the Benefits I am claiming relate to an injury or Medical Condition caused by another person?

You must tell **Us** on the claim form if **You** are able to claim any of the cost from another person.

If **You** are claiming for **Treatment** for a **Medical Condition** caused by another person, **We** will still pay for **Benefits** that **You** can claim under the **Plan**.

If **You** are claiming for **Treatment** for an injury caused by another person, **We** obtain the right by law, to recover the sum of the **Benefits** paid from the other person. **You** must tell **Us** as quickly as possible about any action against another person and keep **Us** informed of any outcome or settlement of this action.

Should **You** successfully recover any monies from the third party, they should be repaid directly to **Us** within 21 days of receipt on the following basis:

- if the claim against the third party settles in full, **You** must repay **Our** outlay in full; or
- if **You** recover only a percentage of **Your** claim for damages **You** must repay the same percentage of **Our** outlay to **Us**.

If **You** do not repay **Us** (including any interest recovered from the third party), **We** are entitled to recover the same from **You**. In addition, **Your Plan** may be cancelled in line with section 8 in the Rights and Responsibilities section.

The rights and remedies in this clause are in addition to and not instead of rights or remedies provided by law.

3.8 You have a Deductible and/or Co-Insurance on Your Plan

Any **Deductible** or **Co-Insurance** applicable is shown on **Your Certificate of Insurance** and charged in the same currency as **Your** premium.

A **Deductible** or **Co-Insurance** is the amount **You** pay towards the cost of a claim for any **Insured Person** on **Your Plan**.

When a claim is made, any **Deductible** is automatically deducted from the amount **We** pay in relation to **Eligible In-Patient** and **Day-Patient Treatment** first.

The **Deductible** applies per **Insured Person**, per **Period of Cover**. If the full **Deductible** amount has not been fulfilled after the first claim, the **Deductible** balance will be taken from subsequent claims before any **Eligible** claim amount is paid.

A **Co-Insurance** is a percentage payment made by **You** towards the cost of an **Eligible** claim per **Period of Cover**. For example, if an **Insured Person** has 20% **Co-Insurance** applicable on **Eligible Out-Patient Treatment** and the claimed amount is USD 100, then the **Insured Person** will have to pay USD 20 and **We** will pay USD 80 towards this claim.

You need to submit **Your** claim form and bills, even if the **Deductible** is greater than the **Benefits You** are claiming so **We** can administer **Your Plan** correctly. When **You** make a claim, **We** will reduce the amount **We** pay **You** until the **Deductible** limit is used up.

3.9 How will claim reimbursements be calculated?

Claims reimbursements will in all cases be based on the date of **Treatment**, and in the first instance will be paid in the same currency as the claim invoice. Alternatively, the currency of the **Plan** may be requested or **We** will endeavour to pay in another currency of **Your** choice. **We** will convert currencies based on the exchange rates quoted by Citibank as of the **Treatment** date.

3.10 What currencies can claims be made in?

You have the choice of claims reimbursement in either the currency of **Your Group Plan**, the currency **You** incurred **Your** claim in, or another currency of **Your** choice, subject to local currency and/or international restrictions/regulations and our partners bank's transacting capabilities.

3.11 What is the maximum length of prescription I can claim at one time?

Eligible medications prescribed by **Your Medical Practitioner** will be paid up to 3 months or to the end of **Your** policy date, whichever is the earlier.

Product Information

4. Benefits: What is covered?

All the **Benefits** covered by SimpleCare are shown in the **Benefit Schedule** in this section. The **Benefit** limits are per **Insured Person** and either per **Medical Condition**, per visit or per **Period of Cover**.

Please remember that this **Plan** is not intended to cover all eventualities.

In return for payment of the premium, **We** agree to provide cover as set out in the terms of this **Plan**.

Please refer to the definition of **Plan** in section 1 for details of the documents that make up **Your Plan**.

4.1 Summary of SimpleCare

SimpleCare has been designed to provide cover for **Reasonable and Customary Charges** for **Medically Necessary** and active **Treatment** of disease, illness or injury.

SimpleCare provides regional cover according to **Your Country of Residence**. Unless a **Regional Cover** option is selected, your area of cover is as follows:

- If **You** are a resident of South East Asia (excluding Singapore), **Your Plan** covers **Eligible Treatment** incurred within South East Asia (excluding Singapore), Australia and New Zealand.

A summary of each **Plan** is shown below:

SimpleCare CORE	Cover for In-Patient and Day-Patient Treatment , and various Deductible options to lower Your premiums, if You want to cover high cost/low frequency major medical events only.
SimpleCare 100	As with SimpleCare CORE and generally higher Plan limits, and limited cover for Out-Patient Treatment .
SimpleCare 250	As with SimpleCare 100, but with higher Out-Patient Benefit limits, and cover for dental.

Cover options available are:

Region of Cover: Worldwide excluding USA	If You are a resident of Africa, Europe, South East Asia, (excluding Singapore), You can change Your area of cover to Worldwide but excluding elective Treatment in the USA.
Optional Benefits	To provide extra flexibility, You can also select additional optional Benefits that might be important to You .
Co-Insurance Out-Patient Treatment	If this option is selected, costs associated with Eligible Out-Patient Treatment are subject to a 20% Co-Insurance . This option is available for SimpleCare 100 or SimpleCare 250.
Out-Patient Per Visit Excess	This option is available for SimpleCare 100 & SimpleCare 250. We do not cover the first USD 25 of any Eligible Out-Patient claim.
Your choice of Plan Deductible	The Plan Deductible applies to In-Patient, Day-Patient Treatment and Evacuation and is per Insured Person , per Period of Cover .

The above is a summary of just some of the **Plan Benefits**. For full details of the **Benefits** and exclusions, it is important that **You** read this handbook in full. For the full **Benefit Schedule**, please go to section 4.3.

4.2 Pre-Authorisation

Pre-Authorisation is mandatory for all **In-Patient, Day-Patient Treatment** and **Diagnostic Procedures (Benefit 2)** under this **Plan**.

For planned **Treatment**, **You** must contact **Our** customer service team on
Toll-free 0800 1 889900/ Toll +62 21 2783 6910 | Fax +62 21 515 7639
Email ClinicalService@now-health.com, at least 2 working days before **Treatment** starts.

In the case of any **Emergency**, **You**, the treating **Medical Practitioner** or the **Hospital**, must contact Our 24 hour **Emergency** assistance service on +62 21 2783 6940 or email ClinicalService@now-health.com as soon as possible and prior to discharge.

Your Plan with **Us** will only cover **Reasonable and Customary Charges** for **Treatment** that is **Medically Necessary**. It is important that **You** contact **Us** before **Treatment** for **Us** to confirm if such **Treatment** is **Eligible** under **Your Plan**.

If **Pre-Authorisation** is not obtained and **Treatment** is received and is subsequently proven not to be **Medically Necessary**, **We** reserve the right to decline **Your** claim. If **Treatment** is **Medically Necessary**, but **You** did not obtain **Pre-Authorisation**, **We** will only pay up to **Reasonable and Customary Charges**.

Failure to obtain **Pre-Authorisation** for **Treatment** of an **Eligible Medical Condition** means **You** may incur a proportion of the costs.

4.3 Now Health International: SimpleCare

SimpleCare has been designed to provide cover for **Reasonable and Customary Charges** for **Medically Necessary** and active **Treatment** of disease, illness or injury. The **Benefit Schedule** below details the cover provided by each **Plan**. This is additional information that should be read in conjunction with this complete handbook.

If **You** are unsure of **Your** particular circumstances, please contact **Our** customer service team before incurring any **Treatment** costs. Some cover states "Full Refund" and this means that **Eligible** claims are covered up to the annual maximum **Plan** limit or Annual **Out-Patient** Limit, after any deduction of any **Deductible** or **Co-Insurance** or similar condition, if **Reasonable and Customary Charges** for **Medically Necessary Treatment** are incurred.

4.3.1 SimpleCare CORE

Benefit	SimpleCare CORE
Annual Maximum Plan Limit 24/7 helpline and assistance services available on all Plans	USD 1,000,000
Regional Cover Default	
Residents of South East Asia (excluding Singapore) Regional Cover: South East Asia (excluding Singapore)	
1. Hospital Charges, Medical Practitioner and Specialist Fees: (i) Charges for In-Patient or Day-Patient Treatment made by a Hospital including charges for accommodation (ward/semi-private or private); Diagnostic Tests ; operating theatre charges including surgeon and anaesthetist charges; and charges for nursing care by a Qualified Nurse ; Drugs and Dressings prescribed by a Medical Practitioner or Specialist ; and surgical appliances used by the Medical Practitioner during surgery. This includes pre and post-operative consultations while an In-Patient or Day-Patient and includes charges for intensive care. (ii) Durable Medical Equipment, Prosthetic and Orthotic Supplies (DMEPOS) when supplied within 6 months of In-Patient or Day-Patient Hospital Treatment for an Eligible Medical Condition , which is prescribed by Your treating Medical Practitioner . We will pay for the following items: - i. Purchase or rental of crutches, air boots and initial purchase or rental of a wheelchair (self-propelled) ii. Delivery systems for prescribed drugs and dressings iii. Orthotic supplies such as insoles and orthotic supports iv. External prosthetics required after surgery. These include braces and calipers, initial purchase and fitting of an artificial limb and artificial eyes. Excludes hearing aids.	(i)  Full refund (ii)  Up to USD 2,000 per Medical Condition
2. Diagnostic Procedures: Medically Necessary diagnostic magnetic resonance imaging (MRI), positron emission tomography (PET) and computerised tomography (CT) scans.	Pre-Authorisation for PET, MRI, CT  Full refund for In-Patient pre and post-operative scans
3. Renal Failure and Renal Dialysis: (i) Treatment of renal failure, including renal dialysis on an In-Patient basis. (ii) Treatment of renal failure, including renal dialysis on a Day-Patient or Out-Patient basis.	(i)  In-Patient pre and post-operative care up to six weeks full refund per Period of Cover (ii)  Up to USD 50,000 per Period of Cover
4. Organ Transplant: Treatment for and in relation to a human organ transplant of kidney, pancreas, liver, heart, lung, bone marrow, cornea, or heart and lung, in respect of the Insured Person as a recipient. In circumstances where an organ transplant is required as a result of a congenital disorder, cover will be provided under Benefit 7 - Congenital Disorder but excluded from Benefit 4 - Organ Transplant . We only pay for transplants carried out in internationally-accredited institutions by accredited surgeons and where the organ procurement is in accordance with WHO guidelines. Medical costs associated with the donor and the cost of the donor organ search are excluded from this Benefit .	 Up to USD 100,000 per Period of Cover
5. Cancer Treatment: Treatment given for Cancer received as an In-Patient , Day-Patient or Out-Patient . Includes oncologist fees, surgery, radiotherapy and chemotherapy, alone or in combination, from the point of diagnosis.	 Full refund

Benefit	SimpleCare CORE
6. New Born Cover: In-Patient Treatment of premature birth (i.e. prior to age 37 weeks gestation) or an Acute Condition being suffered by a New Born baby of an Insured Person which manifests itself within 30 days following birth. Provided that the New Born baby is added to the Plan within 30 days of birth and premium paid. Cover for multiple births will be covered up to the same limits shown. In circumstances where We require details of the New Born baby's medical history before the baby is being added to the Plan, We reserve the right to apply particular restrictions to the cover We will offer. Please refer to Section 6.5 - Adding New Born of this Members Handbook for details.	Up to USD 25,000 per Period of Cover
7. Congenital Disorder: In-Patient Treatment for a Congenital Disorder. In circumstances where a Congenital Disorder manifests itself in a New Born baby within 30 days of birth, cover for such Medical Conditions will be provided under Benefit 6 - New Born Cover but excluded from Benefit 7 – Congenital Disorders.	Up to USD 25,000 per Period of Cover
8. Parent Accommodation: The cost of one parent staying in Hospital overnight with an Insured Person under 18 years old while the child is admitted as an In-Patient for Eligible Treatment.	Full refund
9. Hospital Accommodation for New Born Accompanying their Mother: Hospital Accommodation costs relating to a New Born baby (up to 16 weeks old) to accompany its mother (being an Insured Person) while she is receiving Eligible Treatment as an In-Patient in a Hospital.	Full refund
10. Reconstructive Surgery: Reconstructive surgery required to restore natural function or appearance following an Accident or following a Surgical Procedure for an Eligible Medical Condition, which occurred after an Insured Person's Entry Date or Start Date whichever is later.	Full refund
11. Day-Patient or Out-Patient Surgery: Treatment costs for a Surgical Procedure performed in a surgery, Hospital, day-care facility or Out-Patient department.	Full refund
12. In-Patient Emergency Dental Treatment: This means Emergency restorative dental Treatment required to sound, natural teeth following an Accident which necessitates Your admission to Hospital for at least one night. The dental Treatment must be received within 10 days of the Accident. This Benefit covers all costs incurred for Treatment made necessary by an accidental injury caused by an extra-oral impact, when the following conditions apply: • If the Treatment involves replacing a crown, bridge facing, veneer or denture, We will pay only the reasonable and customary cost of a replacement of similar type or quality • If implants are clinically needed We will pay only the cost which would have been incurred if equivalent bridgework was undertaken instead • Damage to dentures providing they were being worn at the time of the injury	Full refund
13. Rehabilitation: When referred by a Specialist as an integral part of Treatment for a Medical Condition necessitating admission to a recognised Rehabilitation unit of a Hospital. Where the Insured Person was confined to a Hospital as an In-Patient for at least three consecutive days, and where a Specialist confirms in writing that Rehabilitation is required. Admission to a Rehabilitation unit must be made within 14 days of discharge from Hospital. Such Treatment should be under the direct supervision and control of a Specialist and would cover: (i) Use of special Treatment rooms (ii) Physical therapy fees (iii) Speech therapy fees (iv) Occupational therapy fees	Full refund for Eligible In-Patient Treatment only up to 30 days per Medical Condition
14. Nursing Care at Home: Care given by Qualified Nurse in the Insured Person's own home, which is immediately received subsequent to Treatment as an In-Patient or Day-Patient on the recommendation of a Medical Practitioner or Specialist.	Not covered

Benefit	SimpleCare CORE
15. Emergency Ambulance Transportation: Emergency road ambulance transport costs to or between Hospitals, or when considered Medically Necessary by a Medical Practitioner or Specialist.	 Full refund
16. Evacuation and Repatriation: Evacuation Arrangements will be made to move an Insured Person who has a critical, life-threatening Eligible Medical Condition to the nearest medical facility for the purpose of admission to Hospital as an In-Patient or Day-Patient. Reasonable expenses for: (i) Transportation costs of an Insured Person in the event of Emergency Treatment and Medically Necessary transport and care not being readily available at the place of the incident. This includes an economy class airfare ticket for a locally-accompanying person who has travelled as an escort. (ii) Reasonable local travel costs to and from medical appointments when Treatment is being received as a Day-Patient. (iii) Reasonable travel costs for a locally-accompanying person to travel to and from the Hospital to visit the Insured Person following admission as an In-Patient. (iv) Reasonable costs for non-Hospital Accommodation only for immediate pre and post-Hospital admission periods provided that the Insured Person is under the care of a Specialist. Costs of Evacuation do not extend to include any air-sea rescue or mountain rescue costs that are not incurred at recognised ski resorts or similar winter sports resorts. Our medical advisers will decide the most appropriate method of transportation for the Evacuation and this Benefit will not cover travel if it is against the advice of Our medical advisers or where the medical facility does not have appropriate facilities to treat the Eligible Medical Condition. Repatriation Following an Evacuation covered by Us, an economy class airfare ticket to return the Insured Person and a locally-accompanying person who has travelled as an escort to the site of Treatment or the Insured Person's principal Country of Nationality or principal Country of Residence, as long as the journey is made within one month of completion of Treatment. We do not cover standalone repatriation. You are Eligible for Medically Necessary Repatriation costs only if there was an initial Evacuation that has taken place. Deductible would apply to Medically Necessary Treatment required under this Benefit.	Combined limit up to USD 100,000 (i)  Full refund (ii)  Full refund (iii)  Full refund (iv)  Up to USD 200 per day Up to USD 7,500 per person, per Evacuation  Full refund
17. Mortal Remains: In the event of death from an Eligible Medical Condition, Reasonable and Customary Charges for: (i) Costs of transportation of body or ashes of an Insured Person to his/her Country of Nationality or Country of Residence, or (ii) Burial or cremation costs at the place of death in accordance with reasonable and customary practice.	Pre-Authorisation 📞 (i)  Full refund (ii)  Up to USD 10,000
18. Emergency Non-Elective Treatment outside Area of Cover: For planned trips up to 30 days of duration. Treatment by a Medical Practitioner or Specialist starting within 24 hours of the Emergency event, required as a result of an Accident or the sudden beginning of a severe illness resulting in a Medical Condition that presents an immediate threat to the Insured Person's health.	 Accident: Full refund for Accident requiring In-Patient and Day-Patient care  Illness: In-Patient and Day-Patient care up to USD 25,000 per Period of Cover

Benefit	SimpleCare CORE
19. Hospital Cash Benefit: i) This Benefit is payable when an Insured Person receives In-Patient Treatment and only if an Insured Person is admitted for In-Patient Treatment before midnight, and the Treatment is received free of charge that would have otherwise been Eligible for Benefit privately under this Plan. This Benefit is not payable if the Insured Person is Eligible for Hospital Cash Benefit ii) Major Elective Surgery. This Benefit is limited to a minimum of 30 days between Eligible admissions, and up to a maximum of 5 admissions per policy year. ii) This Benefit is payable when an Insured Person undergoes Major Elective Surgery and only if an Insured Person is admitted for In-Patient Treatment before midnight, and the Treatment is received free of charge that would have otherwise been Eligible for Benefit privately under this Plan. This Benefit is subject to pre-approval and subject to a minimum of 30 days between Eligible admissions, and up to a maximum of 3 admissions per policy year. For this Benefit exclusion 5.9 does not apply. This Benefit is not payable if your admission and this Benefit is not pre-approved. This Benefit is not Eligible if You are admitted for an Accident and Emergency. Waiting Period: Cover only available after nine months of continuous membership.	Pre-Authorisation 📞 ▶ i) Up to USD 200 per admission ii) Up to USD 1,000 per Major Elective Surgery
20. Out-Patient Charges: (i) Medical Practitioner fees including consultations; Specialist fees; Diagnostic Tests. (ii) Teleconsultation (Virtual Doctor appointments via electronic means). Costs associated with Eligible Treatment will be paid in full where Treatment is received from Medical Providers listed in the Now Health International Provider Network. Treatment that is not received in the Now Health International Provider Network will pay Reasonable & Customary charges. No Out-Patient Co-Insurance or Out Patient visit Excess is applicable. (iii) prescribed Drugs and Dressings. (iv) Vitamins and Minerals: Vitamins and Minerals as prescribed by a Medical Practitioner. Vitamins, minerals and eye lubricants prescribed for a diagnosed deficiency will be paid as per the Out-Patient Benefit. Any pre-operative and post-hospitalisation consultations are payable under this Benefit.	(i) and (ii) ▶ Pre-operative consultation within 15 days from the admission and post hospitalisation consultation within 30 days following discharge from Hospital Up to maximum USD 750 per Medical Condition per Period of Cover (iii) and (iv) ▶ Not covered
21. Out-Patient Physiotherapy and Alternative Therapies (i) Physiotherapy by a Registered Physiotherapist. (ii) Complementary medicine and Treatment by a therapist. This Benefit extends to osteopaths, chiropodists and podiatrists, chiropractors, homeopaths, dietician and acupuncture Treatment. (iii) Out-Patient Treatment for therapies administered by a recognised traditional Chinese Medical Practitioner or an Ayurvedic Medical Practitioner. All claims to include diagnosis, consultation fee, Treatment type, Treatment fee, prescription including detailed medication and number of doses. Exclusion 5.35 applies. You may choose 5 sessions for any combination of Benefits in aggregate in a given Period of Cover for Benefits (i) and (ii) excluding dietician without the need of referral; any subsequent sessions need to be referred by a Medical Practitioner or Specialist. Please note that sessions must be conducted at a recognised medical facility or an approved healthcare center. Home-based sessions are not covered.	▶ Not covered
22. Menopause Hormone Replacement Therapy: The cost of Hormone Replacement Therapy when required to alleviate the symptoms of the early onset of menopause where onset and Treatment commence below the age of 40 years.	▶ Not covered
23. Out-Patient Psychiatric Illness: Out-Patient Treatment administered by a Registered Psychologist and/or a Registered Psychiatrist, subject to 10 sessions and the cost limit under this section. For the first 5 sessions You may choose to visit a Registered Psychologist directly without the need for referral. However, any subsequent sessions with a Registered Psychologist will require referral and a Treatment Plan with a Medical Practitioner or Specialist.	▶ Not covered

Benefit	SimpleCare CORE
24. Dental Care <i>Fees of a registered Dental Practitioner carrying out dental Treatment in a dental clinic/ surgery.</i> <i>This Benefit provides cover for the below dental Treatment:</i> – Screening (including x-rays where necessary) – Preventive scaling, polishing, and sealing (twice per year) – Fillings and extractions (non-surgical and surgical) – Root canal treatment – New or repair of crowns, dentures, in lays and bridges – Apicoectomy – Prescribed Drugs and Dressings <i>Dental implants and orthodontics Treatment are specifically excluded under this Benefit.</i> <i>No other Treatment is covered by this Benefit.</i> Waiting Period: Costs incurred within nine months from the Start Date (or Entry Date if You are a Dependant) are excluded. A Co-Insurance of 20% applies. For this Benefit the Plan Deductible does not apply.	 Not covered

Regional Cover Option	SimpleCare CORE
25. Region of Cover: Worldwide excluding USA <i>Applicable to residents of Africa, Europe and South East Asia where a default Regional Cover applies.</i> <i>By selecting this option, Your area of cover will change to Worldwide excluding USA.</i>	 Optional

Deductible Options	SimpleCare CORE
Standard Deductible	Nil
Optional Deductible <i>Please note:</i> <i>USD 10,000 or USD 15,000 Deductible is only available if You are covered by more than one health insurance policy. You can only select such Deductible options if You buy this Plan as a Secondary Health Insurance Plan. You will be required to provide details of Your Primary Health Insurance when You apply for cover under this Plan.</i>	USD 150 USD 250 USD 500 USD 1,000 USD 2,500 USD 5,000 USD 10,000 USD 15,000

Key Product Provisions

5. Exclusions: What is not covered?

These are the Plan limitations that apply in addition to any personal exclusions detailed in Your Certificate of Insurance. These include Treatments that may be considered a matter of personal choice (such as cosmetic Treatment) and other Treatments that are excluded from cover to keep premiums at an affordable level.

5.1 Act of Terrorism, war and illegal acts

We do not pay for Treatment of any condition resulting directly or indirectly from, or as a consequence of war, acts of foreign hostilities (whether or not war is declared), civil war, rebellion, revolution, insurrection or military or usurped power, mutiny, riot, strike, martial law or state of siege, or attempted overthrow of government, or any acts of terrorism, unless You are an innocent bystander. You are not covered for costs arising from taking part in any illegal act.

5.2 Administrative and shipping fees

You are not covered for any charges made by a Medical Practitioner or Dental Practitioner for filling in claim forms or providing medical reports. You are not covered for any charges where a police report is required. You are not covered for the cost of shipping (including customs duty) on transporting medication.

5.3 Alcohol and drug abuse

You are not covered for costs for Treatment resulting from dependency on or abuse of alcohol, drugs, or other addictive substances and any illness or injury arising directly or indirectly from such dependency or abuse.

5.4 Chemical exposure

You are not covered for Treatment costs directly or indirectly caused by or contributed to or arising from: ionizing radiations or contamination by radioactivity from any nuclear waste from the combustion of nuclear fuel; the radioactive, toxic, explosive or other hazardous properties of any explosive nuclear assembly or nuclear component thereof.

5.5 Cosmetic Treatment

You are not covered for Treatment costs relating to cosmetic or aesthetic Treatment or any Treatment related to previous cosmetic or reconstructive surgery (whether or not for psychological purposes) to enhance Your appearance, even when medically prescribed, such as but not limited to acne, teeth whitening, lentigo and alopecia.

The only exception is an initial reconstructive surgery necessary to restore function or appearance after a disfiguring accident, or following a Surgical Procedure for an Eligible Medical Condition if the accident or surgery occurs during Your membership.

5.6 Contamination

We do not pay for the Treatment of any conditions, or for any claim arising directly or indirectly from chemical or biological contamination, however caused, or from contamination by radioactivity from any nuclear material whatsoever, or asbestosis, including expenses in any way caused by or contributed to by an act of war or terrorism.

5.7 Chronic Conditions

You do not have cover for costs relating to the maintenance of Chronic Conditions unless You are Insured under SimpleCare 100 or SimpleCare 250. We will pay such Eligible costs under Benefit 20 - Out-Patient Charges.

5.8 Coma or Vegetative State

We will not pay for any Treatment costs incurred by an Insured Person after being in a coma or in a vegetative state for more than 12 months.

We will, however, pay for any active Treatment costs of an Eligible Medical Condition incurred within the first 12 months of the coma or the vegetative state.

5.9 Deductible or Co-Insurance

You are not covered for the amount of the Deductible or Co-Insurance that is shown on Your Certificate of Insurance. We will treat any arrangement with or any offer by a provider to charge Us a higher fee to cover the amount of the Deductible or Co-Insurance as fraud and We will take legal action.

5.10 Dental care

You are not covered for any dental care unless these Benefits are included on Your Certificate of Insurance. However We will pay for Emergency In-Patient dental Treatment following an Accident as detailed in the Benefit Schedule. We will not pay for any telephone or travelling expenses incurred in seeking dental advice or Treatment, damage to dentures unless being worn at the time of the Accident, or the cost of Treatment made necessary by an accidental dental injury if:

- The injury was caused by eating or drinking anything, even if it contains a foreign body
- The damage was caused by normal wear and tear
- The injury was caused when boxing or playing rugby (except school rugby) unless appropriate mouth protection was worn
- The injury was caused by any means other than extra-oral impact
- The damage was caused by tooth brushing or any other oral hygiene procedure
- The damage is not apparent within 10 days of the impact which caused the injury
- The costs are incurred more than 18 months after the date of the injury which made the Treatment necessary

5.11 Developmental disorders

You are not covered for Treatment of developmental, behavioural or learning problems such as attention deficit hyperactivity syndrome, speech disorders or dyslexia and physical developmental problems.

5.12 Dietary supplements and Cosmetic Products

We do not pay for nutritional or dietary consultations and supplements, including, but not limited to, special infant formula and cosmetic products including but not limited to moisturizers, cleansers, lotions, soaps, shampoos, sunscreen, mouth wash, antiseptic lozenges, even if medically recommended or prescribed or acknowledged as having therapeutic effects.

5.13 Eating disorders

You are not covered for costs relating to Treatment of eating disorders such as, but not limited to, anorexia nervosa and bulimia.

5.14 Experimental Treatment and drugs

You are not covered for Treatment or drugs which have not been established as being effective or which are experimental. For drugs this means they must be licensed for use by the European Medicines Agency or the Medicines and Healthcare products Regulatory Agency and be used within the terms of that licence. For established Treatment, this means procedures and practices that have undergone appropriate clinical trial and assessment, sufficiently evidenced and published medical journals and/or been approved by the National Institute for Health and Clinical Excellence for specific purposes to be considered proven safe and effective therapies.

5.15 Eyesight tests or vision correction, hearing tests, hearing or visual aids

You are not covered for hearing aids or cochlear implants. You are not covered for routine hearing tests unless a Wellness Benefit is shown on Your Certificate of Insurance. You are not covered for routine eyesight tests or the cost of eyeglasses, contact lenses or laser eye surgery to correct vision unless an Optical Benefit is shown on Your Certificate of Insurance. We do pay for eye surgery to correct an Eligible Medical Condition.

5.16 External Prosthesis

You are not covered for any costs relating to providing, maintaining and fitting of any external prosthesis or appliance or other equipment, medical or otherwise except as is specified under the Hospital Charges, Medical Practitioner and Specialists fees Benefit.

5.17 Failure to follow medical advice

We do not pay for Treatment arising from or related to Your unreasonable failure to seek or follow medical advice and/or prescribed Treatment, or Your unreasonable delay in seeking or following such medical advice and/or prescribed Treatment. We do not pay for complications arising from ignoring such advice.

5.18 Foetal surgery

We do not cover the costs of surgery on a child while in its mother's womb.

5.19 Genetic testing

We do not cover the cost of genetic tests, when those tests are undertaken to establish whether or not You may be genetically disposed to the development of a Medical Condition, You have a Medical Condition when You have no symptoms or if there is a genetic risk of You passing on a Medical Condition.

5.20 Hazardous sports and pursuits

We do not cover Treatment of injuries sustained from base jumping, cliff diving, motor sports, flying in an unlicensed aircraft or as a learner, martial arts, free climbing, mountaineering with or without ropes, scuba diving to a depth of more than 30 metres, trekking to a height of over 4,000 metres, bungee jumping, canyoning, hang-gliding, paragliding or microlighting, parachuting, potholing, skiing off piste or any other winter sports activity carried out off piste.

5.21 HIV, AIDS or sexually transmitted disease

You are not covered for Treatment for Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS), AIDS-related Complex Syndrome (ARCS) and all diseases caused by or related to Human Immunodeficiency Virus (HIV) (or both) and sexually transmitted disease.

5.22 Hormone Replacement Therapy

You are not covered for the costs of Treatment for Hormone Replacement Therapy (HRT). We will cover Medical Practitioner's fees including consultations, the cost of implants, patches or tablets which are Medically Necessary as a direct result of medical intervention, up to a maximum of 18 months from the date of medical intervention and for Menopause Hormone Replacement Therapy where onset and Treatment commence below the age of 40 years.

5.23 Obesity and Weight Loss

You are not covered for costs of Treatment for, or related to Bariatric surgery and any complications arising from it. You are not covered for costs of Treatment for, or related to removing fat or surplus healthy tissue from any part of the body and any complications arising from it. You are not covered for the costs of Treatment for, or related to weight loss including weight loss medications and any complications arising from them.

5.24 Nursing homes, convalescence homes, health hydros, health resorts, health spas and naturecure clinics

You are not covered for Treatment received in nursing homes, convalescence homes, health hydros, health resorts, health spas, nature cure clinics or similar establishments. You are not covered for convalescence or where You are in Hospital for the purpose of supervision. You are not covered for extended nursing care if the reason for the extended nursing care is due to age related infirmity and/or if the Hospital has effectively become Your home.

5.25 Palliative and Hospice Care

On diagnosis of a Terminal illness by a Medical Practitioner or Specialist, We do not cover the costs of Hospital or Hospice accommodation or costs of any other Treatment for the purpose of offering temporary relief of symptoms.

5.26 Pregnancy or maternity

You are not covered for costs relating to Pregnancy or childbirth, Emergency or voluntary caesarean section unless Maternity Benefit is shown on Your Certificate of Insurance.

These costs are only covered under the Maternity Benefit and are not covered or recoverable under any other Benefits.

5.27 Pre-Existing Medical Conditions

Your Plan does not cover You for Treatment of Pre-Existing Medical Conditions and Related Conditions unless accepted by Us in writing.

A Pre-Existing Medical Condition means any disease, injury or illness for which:

1. You have received Treatment, tests or investigations for, been diagnosed with or been hospitalised for; or
2. You have suffered from or experienced symptoms; whether the Medical Condition has been diagnosed or not, at any time before your Start Date/Entry Date into the Plan.

5.28 Professional sports

You are not covered for any costs resulting from injuries or illness arising from You taking part in any form of professional sport. By professional sport, We mean where You are being paid to take part.

5.29 Psychiatric or Psychological Treatment

You are not covered for Treatment costs related to psychiatric illness or any psychological conditions unless specified in your benefit schedule.

5.30 Reproductive medicine

You are not covered for costs relating to:

- (i) investigations into or Treatment of infertility and fertility, or assisted conception
- (ii) Sterilisation (or its reversal)
- (iii) Contraception

5.31 Routine examinations, health screening, and Vaccinations

You are not covered for routine medical examinations including issuing medical certificates, health screening examinations or tests to rule out the existence of a condition for which You do not have any symptoms. You are not covered for any type of Vaccination costs.

5.32 Second opinions

We do not cover the costs of any second or subsequent medical opinions from a Medical Practitioner or Specialist for the same Medical Condition other than stated in Your Certificate of Insurance, unless authorised by Us.

5.33 Self-inflicted injuries or attempted suicide

You are not covered for any costs for Treatment resulting directly or indirectly from self-inflicted injury, suicide or attempted suicide.

5.34 Sexual problems and gender re-assignment

You are not covered for Treatment costs relating to sexual problems including sexual dysfunction, or gender re-assignment operations or any other surgical or medical Treatment including psychotherapy or similar services which arise from, or are directly or indirectly associated with gender re-assignment. You are not covered for the costs of treating sexually transmitted infections.

5.35 Traditional Chinese Medicine

You are not covered for the following, Pre-paid treatment Plan or pre-paid package prior to Treatment being received, Over-the-counter traditional Chinese Medicines, Treatments for tonic or cosmetic purposes or weight management. You are not covered for the following Traditional Chinese Medicines (whether prescribed or not) including cordyceps; ganoderma; antler; cubilose; donkey-hide gelatin; hippocampus; ginseng; red ginseng; American Ginseng; Radix Ginseng Silvestris; antelope horn powder; placenta hominis; Agaricus blazei murill; musk; pearl powder; rhinoceros horn and substances from Asian Elephant, Sun Bear, Tiger or other endangered species. You are not covered for more than one Treatment per day.

5.36 Sleep disorders

You are not covered for Treatment costs related to snoring, insomnia, jet-lag, fatigue, or sleep apnoea including sleep studies or corrective surgery.

5.37 Travel/accommodation costs

You are not covered for transport or accommodation costs You incur during trips made specifically to get medical Treatment unless these costs are for an Emergency medical Evacuation that We pre-authorise. You are not covered for any costs of Emergency medical Evacuation or repatriating Your body that We did not pre-authorise and arrange.

5.38 Travelling against medical advice

You are not covered for medical or other costs You incur if You travel against the advice given by Your treating Medical Practitioner.

5.39 Treatment in high cost medical facilities

You are not covered for costs of Treatment incurred in any medical provider that is listed on Our High Cost Providers List.

5.40 Treatment by a family member

You are not covered for the costs of Treatment by a family member or for self-therapy.

5.41 Treatment charges outside of Our reasonable and customary range

We will not pay Treatment charges when they are above the Reasonable and Customary Charges level.

6. Plan administration

6.1 The contract

The application form and any supporting documents, **Certificate of Insurance**, **Benefit Schedule** and this handbook incorporating the **Plan** terms and conditions make up the contract between **You** and **Us**.

6.2 Premium payment and refunds

At the start of each **Plan** year, **We** will calculate **Your** new premium and let **You** know how much it is. **We** offer a choice of monthly, quarterly, semi-annual or annual premiums, which can be paid by credit card. Bank transfers can be used for annual premiums only. Premiums are payable for each person covered and any increase will normally take effect from the annual **Renewal Date** of **Your** membership.

If **You** pay by credit card or bank transfer, **We** will collect the first premium when **Your Plan** starts and subsequent premiums when they fall due. However **You** pay **Your** premium at the moment, bear in mind that **You** can change to another method simply by contacting **Our** customer service team on Toll-free 0800 1 889900 /Toll +62 21 2783 6910.

You must pay **Your** premium when it is due. Depending on **Your** preferred payment method, **You** must pay **Us** before the **Start Date**, the due date or within 30 days of **Our** written acceptance at the latest, if a cover note has been issued. **We** will allow a grace period of 30 days at the latest, for payment of premiums from these dates. If payment is not within this 30 day period, **We** will cancel **Your Plan** and will not pay for any **Treatment** or **Benefit** entitlement arising after the date that the premium became due.

Where a payment is received after the grace period, **We** have the right to reinstate the **Plan** at **Our** sole discretion and may be subject to the alternation in terms or may be subject to a medical questionnaire or declaration.

We make every effort to maintain premiums at as low a level as possible, without compromising the range and quality of the cover provided. **We** review premiums each year to take account of a range of statistical factors.

Typically the cost of premiums increases at a level higher than the Retail Price Index (RPI). **You** will receive reasonable notice of any changes in premium. **Your** premium will also include the amount of any insurance premium tax or other taxes or levies which are payable by law in respect of **Your Plan**.

Premiums are based on age at the **Entry Date** or subsequent **Renewal Date**. When the **Dependant** child is an **Insured Person**, the current age shown in the premium tables will apply.

All premiums and **Benefits** shall be quoted and operated in US Dollars. Should payment of premiums be made in Rupiah, the exchange rate used will be that of Middle Rate of Bank Indonesia at the prevailing rate on the date the payment was received.

6.3 Eligibility

6.3.1 Age limits

The maximum entry age is 79. **You** must be under 80 years of age at the **Entry Date** of **Your Plan**.

6.3.2 Full medical underwriting

Full medical underwriting requires each person to be covered by **Our Plan** to complete and return an application form including the medical declaration. If **You** answer "Yes" to any of the questions, **You** will be required to provide details of the date of, and diagnosis; past/current and future known **Treatment**; details of the frequency and severity of symptoms including the date of the last episode. If available, **You** should provide any medical reports or test results with **Your** application. **You** may be required to complete a further medical questionnaire if **We** require more information. All information will be treated in strict confidence.

We rely on the information that **You** provide in the application form when **We** decide whether or not to accept **Your** application, and whether or not **We** need to apply special terms. Special terms are exclusions or conditions that **We** may apply to **Your** cover. If **You** submit a claim for the **Treatment** of any condition which **You** omitted to tell **Us** about here, or **You** omit to tell **Us** everything about any condition, **We** may refuse to pay that claim. **We** will tell **You** about any excluded **Medical Conditions**, restriction of coverage, and/or additional loading on **Your Certificate of Insurance**.

6.3.3 Dependants

Dependents must be covered under the same level of **Benefits You** have, as the **Planholder**. For example, if the **Insured Person** has elected for the SimpleCare 100 **Plan** option; they can decide to cover their **Dependent** under the same **Plan** option but not SimpleCare CORE or SimpleCare 250 **Plan** options.

6.3.4 Start Date

Cover starts on the **Start Date** shown on **Your Certificate of Insurance** provided **We** have received **Your** premium payment. Depending on the preferred premium payment method, a cover note may be issued and premiums will be due within 30 days of **Our** written acceptance.

6.3.5 Local legislation

Membership may depend on local insurance licensing legislation in **Your Country of Residence**. **You** are obliged to meet local legislation requirements in **Your Country of Residence** at any time before and while **You** are a member of this **Plan**.

This **Plan** does not remove, replace or substitute **Your** mandatory national health insurance BPJS plan.

6.3.6 Non-Eligible residency

If **You** permanently reside in a country that is not covered by this **Plan** and which **We** have advised at **Renewal Date**, **You** are not **Eligible** for this **Plan**. For details of the **Excluded Countries** please contact **Our** customer service team on Toll-free 0800 1 889900 /Toll +62 21 2783 6910.

6.4 Adding a new Dependant

If subsequently **You** wish to add **Your** spouse, partner or child to **Your Plan**, **You** must either use **Your** online secure portfolio area at www.now-health.com or complete an add dependant application form. Cover will not start until **Your** application has been accepted by **Us** for that **Dependant** and **We** have received premium payment.

6.5 Adding New Borns

You can apply to add **New Born** babies (who are born to the **Planholder** or the **Planholder's** spouse) to the **Plan** from their date of birth. This can normally be done without filling out details of their medical history, provided **You** add them within 30 days of their date of birth. **You** can do this by applying via **Your** online secure portfolio area at www.now-health.com.

However, **We** will require details of the baby's medical history if :

- the baby was born within 10 months from **Your Start Date** or **Your** spouse's **Start Date**, whichever date is later; or
- the baby has been adopted; or
- the baby was born as the result of any method of assisted conception or following any type of fertility **Treatment**, including but not limited to fertility drug **Treatment**.

In such circumstances **We** reserve the right to apply particular restrictions to the cover **We** will offer, and **We** will notify **You** of those terms as soon as reasonably possible. This may limit **Your** baby's cover for existing **Medical Conditions**. This would mean that **Your** baby will not be covered for **Treatment** carried out for **Medical Conditions** which existed prior to joining, such as **Treatment** in a Special Care Baby Unit and **You** will be liable for these costs.

6.6 Changing Your cover

Subsequent changes in cover can only be made at renewal.

6.7 Renewing Your cover

Your Plan is for one year, the **Period of Cover**. Prior to the end of any **Period of Cover** **We** will write to the **Planholder** to advise on what terms the **Plan** will continue, provided the **Plan** **You** are on is still available. If **We** do not hear from the **Planholder** in response, **We** will renew **Your Plan** on the new terms. Where **You** have opted to pay premiums by continuous credit card payments or other payment method, **We** may continue to collect premiums by such method for the new **Plan** year. Please note that if **We** do not receive **Your** premium, **You** will not be covered. If the **Plan** **You** were on is no longer available, **We** will do **Our** best to offer **You** cover on an alternative **Plan**.

6.8 Local taxes

You are liable for any local taxes and charges as established by the applicable laws. These have to be paid in full by **You** and will be shown on **Your Certificate of Insurance**.

6.9 Language

This contract will be written in both English and Bahasa. In the event of any discrepancy or ambiguity between the versions the English version of the contract shall prevail.

7. Dispute resolution

7.1 What should I do if I have reason to complain?

We aim to provide **You** with a simple and straightforward service. Providing **You** with clear and accurate information, whether in writing or by telephone, is an important part of this service. **Our** customer service team is there to help **You** get the best from **Your** Now Health membership. They can help **You** when **You** make a claim, as well as remind **You** of restrictions **You** may have on **Your Plan** (please remember that **Your Plan** is not intended to cover all eventualities).

If **You** are dissatisfied with the service **We** have provided or if **You** feel that **We** have made a wrong decision, **We** will of course try to address **Your** concerns. **Your** feedback helps **Us** improve **Our** service to **You**.

Step 1

If **You** are dissatisfied with any service **You** have received from **Us**, please contact **Our** customer service team on T +62 21 2783 6910 or CustomerService@now-health.com in the first instance.

You can also make a complaint directly from **Your** online secure portfolio area at www.now-health.com.

We will acknowledge **Your** complaint upon receipt and investigate.

After investigating, We will provide to You a response. If there is an unavoidable delay, **We** will inform **You** of this.

Our aim is to resolve **Your** complaint satisfactorily and **We** will inform **You** of the outcome.



Step 2

We hope to resolve **Your** complaint satisfactorily. However, if **You** are unhappy with the outcome **You** have received from **Us** and remain dissatisfied, **You** may refer **Your** complaint to the relevant Authorities below.

Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan (OJK))

Website: <https://kontak157.ojk.go.id/>

Alternative Dispute Resolution Institution for the Financial Services Sector (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK))

Website: <https://lapssjk.id/pengertian-mediasi/>

7.2 In the event of any dispute arising between the Insurer and the **Insured** as consequence of the interpretation of liability or amount of indemnity of this Policy, the dispute shall be settled amicably by the complaint handling and resolution unit of the Insurers within 60 (sixty) calendar days from the dispute arose. The dispute arises since the **Insured** has expressed disagreement in writing on the subject matter of the dispute.

7.3 If the dispute could not be settled amicably as provided in item 1 above, both the Insurer and the **Insured** shall make statement of disagreement in writing. Then the **Insured** shall choose to settle the dispute through out of the court or court settlement by selecting either one of the following dispute settlement clauses as stated below:

7.31 Alternative dispute resolution body

It is hereby declared and agreed that the **Insured** and the Insurer shall settle the dispute through the Indonesian Insurance Mediation and Arbitration Board (BMAI) subject to the terms and procedures of BMAI or any other alternative insurance dispute resolution body which is registered in the Financial Services Authority.

7.3.2. Court

It is hereby declared and agreed that the **Insured** and the Insurer shall settle the dispute through the Court (Pengadilan Negeri) within the territory of the Republic of Indonesia.

7.4 What we do with your personal data

Please ensure that **You** show the following information to others covered under **Your Plan**, or make them aware of its contents.

We will deal with all personal information supplied in the strictest confidence. **We** collect personal information about **You** and **Your Dependants** (including health, bank account and occupation) for the purpose of establishing and administering **Your Plan**. This includes information supplied by **You**, those family members, medical providers or **Your** employer (if applicable). **Your** information may be passed to group companies administering **Your Plan**, **Medical Practitioners**, Medical Assistance Companies and Claims Administrators for these purposes, including those located outside Indonesia. Confidentiality is required of any third parties to whom the administration of **Your Plan** may be subcontracted, including those based outside Indonesia. In certain circumstances medical service providers (or others) may be asked to supply further information. **Your** personal details will not be disclosed to other organisations without **Your** consent. **You** may have access to, and correct, information that **We** hold about **You**. When **You** provide information about family members, **We** will take this as confirmation that **You** have their consent to do so. As the legal holder of the **Plan** all correspondence about the **Plan**, including claims correspondence, will be sent to the **Planholder**. If any family member over 18 **Insured** under the **Plan** does not want this to happen they should apply for their own **Plan**.

There is a legal requirement, in certain circumstances, to disclose information to law enforcement agencies relating to suspicions of fraudulent claims and other crimes. If required, information will be disclosed to third parties including other insurers for the purposes of prevention or investigation of crime including fraud or otherwise improper claims where there is reasonable suspicion. This may involve adding non-medical information to a database that will be accessible to other insurers and law enforcement agencies. Additionally, the General Medical Council or other relevant regulatory body will be notified about any issue where there is reason to believe a **Medical Practitioner's** fitness to practise may be impaired. Group companies providing IPMI products may contact **You** by letter, SMS or email with details of other IPMI or related products and services which may be of interest to **You**. If you do not wish to happen please send **Us** an email at www.now-health.com.

A list of group companies, their contact details and **Our** Data Privacy Policy is available at www.now-health.com/privacy.

If **You** change **Your** mind about this permission, please contact **Our** customer service team or write to **Us** at the address on the back of this handbook. Unless **You** inform **Us** otherwise **We** will assume that, for the time being, **You** are happy to be contacted in this way.

We may be required to transfer personal and sensitive data, for the purpose of providing the services set out under the terms of this **Plan**, to third parties located in countries which may not be designated jurisdictions for data transfer as per applicable data protection laws.

8. Rights and responsibilities

The application form, **Certificate of Insurance**, **Benefit Schedule** and this handbook incorporating the **Plan** terms and conditions make up the contract between **You** and **Us** with the purpose of providing **You** with **Benefit** when **You** need medical **Treatment**.

8.1 Your rights and responsibilities

- 8.1.1** **You** must make sure that whenever **You** are required to give **Us** any information, all the information **You** give **Us** is sufficiently true, accurate and complete so as to give **Us** a fair presentation of the risk **We** are taking on (these are **Your** representations to **Us**). If **We** discover later it is not and that **Your** representations were deliberate, reckless or careless, then **We** may void the **Plan** (including not returning the **Plan** premium) or apply different terms of cover in line with the terms **We** would have applied had the information been presented to **Us** fairly in the first place. These terms may increase the **Plan** premium and reduce **Your** claim(s).
- 8.1.2** **You** must write and tell **Us** if **You** change **Your** address or occupation.
- 8.1.3** This **Plan** is available only to people living in Indonesia. **You** must tell **Us** if **You** change **Your** principal **Country of Residence**. If **You** don't tell **Us** **We** can refuse to pay **Benefits** claimed for.
- 8.1.4** Only **We** and the **Planholder** have legal rights under this **Plan** and it is not intended that any clause or term of this **Plan** should be enforceable, by any other person including any family member.
- 8.1.5** If the **Planholder** dies and there is more than one **Insured Person** aged 18 or above, this **Plan** will automatically be transferred to the oldest **Insured Person** from the date of death, who will become the **Planholder**.
- 8.1.6** **You** must pay **Your** premium when it is due and in the currency of **Your Plan**. **We** will decide the amount at the start of each year and tell **You** how much it is. **You** can pay it in the way **You** have agreed with **Us**. **We** can change the amount of **Your** premium during a year to reflect any change in insurance premium tax or other taxes but **We** will tell **You** of the change. If **Your** premium payments are not up to date **Your Plan** will end.
- 8.1.7** The **Planholder** may cancel this **Plan** by contacting **Us** during the 14-day cooling off period. The 14-day cooling off period starts on the day that the contract is concluded or the day that full **Plan** terms and conditions are received, whichever is the later. The 14-day cooling off period also applies from each **Renewal Date**.

If the **Plan** is cancelled during the 14-day cooling off period **We** will return any premium paid for the **Plan** providing no claims have been made on the **Plan**, in relation to the **Period of Cover** before cancellation (being no more than 14 days' cover). If **You** incur **Eligible** claims costs within that **Period of Cover** **We** reserve the right to require the **Planholder** to pay for the services **We** have actually provided in connection with the **Plan** to the extent permitted by law and any return of premium is subject to this. If the **Planholder** does not cancel the **Plan** during the cancellation period the **Plan** will continue on the terms described in this handbook for the remainder of the **Period of Cover**.

We may void the **Plan** for **You** (as the **Insured Person**) and **Your Dependants** in the following situations. If **You** or **Your Dependants**:

- Make a misrepresentation by withholding relevant information or giving **Us** incorrect information
- Make a misrepresentation by making a false or fraudulent claim
- Fail to provide any reasonable information **We** have asked for
- Fail to pay the premiums due
- If **You** move to the USA, or a country not covered by this **Plan** which may vary from time to time, of which **You** will be advised

8.2 Our rights and responsibilities

- 8.2.1** We will tell the **Planholder** in writing the date the **Plan** starts and any special terms which apply to it. We can refuse to give cover and will tell **You** if **We** do.
- 8.2.2** If for whatever reason there is a break in **Your** cover, **We** may reinstate the cover if the premium is subsequently paid, though terms of cover may be subject to variation. Any acceptance by **Us** is subject to **Our** written consent and **Your** acceptance.
- 8.2.3** We can refuse to add a family member to the **Plan** and **We** will tell the **Planholder** if **We** do.
- 8.2.4** We will pay for **Eligible** costs incurred during a period for which the premium has been paid.
- 8.2.5** If **You** break any of the terms of the **Plan** which **We** reasonably consider to be fundamental, **We** may (subject to 8.2.8) do one or more of the following:
- Refuse to make any **Benefit** payment or, if **We** have already paid **Benefits**, **We** can recover from **You** any loss to **Us** caused by the break
 - Refuse to renew **Your Plan**
 - Impose different terms to any cover **We** are prepared to provide
 - End **Your Plan** and all cover under it immediately
- 8.2.6** Waiver by **Us** of any breach of any term or condition of this **Plan** shall not prevent the subsequent enforcement of that term or condition and shall not be deemed to be a waiver of any subsequent breach.
- 8.2.7** If **You** (or anyone acting on **Your** behalf) make a claim under **Your Plan** knowing it to be false or fraudulent, (i.e. **You** make a misrepresentation) **We** can refuse to make **Benefit** payments for that claim and may declare the **Plan** void, as if it never existed. If **We** have already paid the **Benefit** **We** can recover those sums from **You**. Where **We** have paid a claim later found to be fraudulent, (whether in whole, or in part), **We** will be able to recover those sums from **You**.
- 8.2.8** We retain all rights of subrogation. **You** have no right to admit liability for any event or give any undertaking, which is binding upon **You**, **Your Dependants** or any other person named in the **Certificate of Insurance** without **Our** prior written consent.
- 8.2.9** We may alter the handbook terms or **Benefit Schedule** from time to time, but no alteration shall take effect until the next annual **Renewal Date**. We shall notify such changes to **You** in writing by sending the details to the primary contact details **We** have for **You**. We reserve the right to revise or discontinue the **Plan** with effect from any **Renewal Date**. No variation or alteration will be admitted unless it is in writing and signed on behalf of **Us** by an authorised employee.
- 8.2.10** This **Plan** is written in English and Indonesian and all other information and communications to **You** relating to this **Plan** will also be in English and Indonesian unless **We** have agreed otherwise in writing.

8.2.11 Termination

Notwithstanding the foregoing **We** may cancel **Your Plan** at any time if **You** or the **Planholder** have at any time:

- Misled **Us** by misstatement
- Knowingly claimed **Benefits** for any purpose other than as are provided for under this **Plan**
- Agreed to any attempt by a third party to obtain an unreasonable pecuniary advantage to **Our** detriment
- Otherwise failed to observe the terms and conditions of this **Plan** or failed to act with utmost good faith. If the **Plan** is cancelled by the **Planholder** at any time other than following the **Renewal Date** there will be no return of premium

8.2.12 Condition Precedent in the Plan

The validity of this **Plan** is subject to the condition precedent that:

- (a) For the risk insured, the named **Insured** has never had any insurance terminated in the last twelve (12) months due solely or in part to a breach of any premium payment condition; or
- (b) If the named **Insured** has declared that it has breached any premium payment condition in respect of a previous policy taken up with another insurer in the last twelve (12) months:
 - (i) The named **Insured** has fully paid all outstanding premium for time on risk calculated by the previous insurer based on the customary short period rate in respect of the previous policy; and
 - (ii) A copy of the written confirmation from the previous insurer to this effect is first provided by the named **Insured** to the Company before cover incept.

8.2.13 Payment before Cover Warranty

This clause applies where the **Plan** is issued to an Individual.

- (a) Notwithstanding anything herein contained but subject to clauses 2 and 3 hereof, it is hereby agreed and declared that the total premium due must be paid and actually received in full by **Us** (or the intermediary through whom this **Plan** or Bond was effected) on or before the inception date ("the inception date") of the coverage under the **Plan**, Bond, Renewal Certificate, Cover Note or Endorsement.
- (b) In the event that the total premium due is not paid and actually received in full by **Us** (or the intermediary through whom this **Plan** or Bond was effected) on or before the inception date referred to above, then the **Plan**, Bond, Renewal Certificate, Cover Note and Endorsement shall not attach and no benefits whatsoever shall be payable by **Us**. Any payment received thereafter shall be of no effect whatsoever as cover never attached on the **Plan**, Bond, Renewal Certificate, Cover Note and Endorsement.
- (c) In respect of coverage with "Free Look" provision, the **Insured** may return the original policy document to **Us** or intermediary within the "Free Look" period if the **Insured** decides to cancel the cover during the "Free Look" period. In such an event, the **Insured Person** will receive a full refund of the premium paid to **Us** provided that no claim has been made under the insurance.

8.2.14 Sanction Limitation And Exclusion Clause

No insurer shall be deemed to provide cover and no insurer shall be liable to pay any claim or provide any benefit hereunder to the extent that the provision of such cover, payment of such claim or provision of such benefit would expose that insurer to any sanction, prohibition or restriction under United Nations resolutions or the trade or economic sanctions, laws or regulations of the European Union, Japan, United Kingdom or United States of America.

8.2.15 Terrorism Exclusion Endorsement

Notwithstanding any provision to the contrary within this insurance or any endorsement thereto it is agreed that this insurance excludes loss, damage cost or expense of whatsoever nature directly or indirectly caused by, resulting from or in connection with any act of terrorism regardless of any other cause or event contributing concurrently or in any other sequence to the loss.

For the purpose of this endorsement an act of terrorism means an act, including but not limited to the use of force or violence and/or the threat thereof, of any person or group(s) of persons, whether acting alone or on behalf of or in connection with any organisation(s) or government(s), committed for political, religious, ideological or similar purposes including the intention to influence any government and/or to put the public, or any section of the public, in fear.

This endorsement also excludes loss, damage, cost or expense of whatsoever nature directly or indirectly caused by, resulting from or in connection with any action taken in controlling, preventing, suppressing or in any way relating to any act of terrorism.

If the **Underwriters** allege that by reason of this exclusion, any loss, damage, cost or expense is not covered by this insurance the burden of proving the contrary shall be upon the Assured. In the event any portion of this endorsement is found to be invalid or unenforceable, the remainder shall remain in full force and effect.

8.2.16 Contracts (Rights Of Third Parties) Act 2001

A person who is not a party to this **Plan** contract shall have no right under the Contracts (Rights of Third Parties) Act 2001 to enforce any of its terms.

9. Provision of compulsory standard agreement

9.1 Provision of compulsory standard agreement

This agreement has been adjusted with provision of prevailing Law and Regulations including Regulations of Indonesia Financial Services Authority (OJK).

9.2 Product changes

If within the period of the policy there is any change affecting the amount of premium, insurance **Benefit**, or the provisions of this product, the Insurer shall deliver a written notice thirty (30) days prior to the **Insured's** address on the Insurer's record to provide the **Insured** to decide whether or not to approve such changes. If within thirty (30) days after written notice is received, the Insurer does not receive any assumptions from the **Insured**, the Insurer shall assume that the **Insured** has approved the change.

9.3 Adjustment

It is hereby declared that in the event that the **Insured** or the Insurer terminates this coverage, both parties agree to exclude Articles 1266 and 1267 of the Indonesian Civil Code and the termination of such coverage shall take place without the need for the approval of the Court (District Court) within the territory of the Republic of Indonesia.

9.4 Conclusion

This policy has complied with prevailing laws and regulations including regulations of Financial Service Authority. Other matters which may not be sufficiently stipulated in this Policy shall be subject to the provisions of the Commercial Code (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) and or prevailing Laws and Regulations.



Now Health International

Indonesia

Policies are underwritten and issued by PT Sampo Insurance Indonesia in association with Now Health International. Now Health International's subsidiary company in Indonesia is PT Now Health International Indonesia which provides Management Consultancy advice in International Private Medical Insurance to PT Sampo Insurance Indonesia.

Visit www.sampo.co.id to find out more about PT Sampo Insurance Indonesia.

Polis ini diseleksi risiko dan diterbitkan oleh PT Sampo Insurance Indonesia dalam asosiasi dengan Now Health International. Anak perusahaan Now Health International adalah PT Now Health International Indonesia yang memberikan saran konsultasi manajemen untuk Asuransi Kesehatan Internasional kepada PT Sampo Insurance Indonesia.

Kunjungi www.sampo.co.id untuk mengetahui lebih banyak mengenai PT Sampo Insurance Indonesia.

PT Now Health International Indonesia
17/F, Indonesia Stock Exchange, Tower II
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52 – 53
Jakarta 12190, Indonesia

Toll-free 0800 1 889900/ Toll +62 21 2783 6910 | F +62 21 515 7639
CustomerService@now-health.com