

**SYARAT DAN KETENTUAN  
PROGRAM *Direct Gift* 2020  
Asuransi Mandiri Perlindungan Sejahtera Syariah (“AMPSS”) Solusi *Package* 2020  
Periode 1 September – 30 September 2020**

Program PT AXA Mandiri Financial Services (“AXA Mandiri”) *Direct Gift* AMPSS (Asuransi Mandiri Perlindungan Sejahtera Syariah) 2020 merupakan Program pemberian hadiah langsung oleh AXA Mandiri kepada Pemegang Polis yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Program ini

**I. PERIODE PROGRAM**

Periode Program adalah dari tanggal 1 September 2020 – 31 September 2020 untuk Surat Permintaan Asuransi Jiwa (“SPAJ”) yang *submit* dan *issued* selama Periode Program.

**II. SYARAT DAN KETENTUAN PROGRAM**

Ketentuan untuk Pemegang Polis yang mengikuti Program:

1. Pemegang Polis adalah Pemegang Polis baru atau *existing* pembeli produk AMPSS yang *submit* sesuai pencatatan di kantor pusat (merujuk kepada sistem RLS) dan *issued* (Tanggal terbitnya dan berlakunya Polis) pada Periode Program.

**Contoh:**

Pemegang Polis *submit* tanggal 3 September 2020, *issued* pada tanggal 31 September 2020. Jika salah satu saja syarat untuk *submit* dan/atau *issued* tidak dapat dipenuhi, maka Pemegang Polis tidak berhak untuk mendapatkan hadiah.

2. *Annualized Contribution Equivalent* (“ACE”) adalah 100% Kontribusi Berkala yang terdiri dari Kontribusi Dasar dan Kontribusi Top up Berkala yang dibayarkan selama satu tahun sesuai dengan ketentuan pada Polis.
3. Peserta diwajibkan untuk melakukan pembelian Produk AMPSS sesuai dengan syarat dan ketentuan kontribusi yang dibayarkan dari AMPSS- Solusi Package, berikut tabelnya:

No.	Package
1.	Solusi <b>Perlindungan Jiwa (SPJ)</b>
2.	Solusi <b>Perlindungan Kesehatan (SPK)</b>
3.	Solusi <b>Perlindungan Penyakit Kritis (SPPK)</b>

4. Untuk penentuan hadiah, Pemegang Polis wajib mengikuti ketentuan ACE yang telah ditetapkan. (lihat pada tabel romawi III).
5. Pemegang Polis bukan merupakan Dewan Komisaris, Direksi, Dewan Pengawas Syariah, Karyawan, *Sales Force*, dan *Financial Advisor* AXA Mandiri yang masih bekerja.
6. Pemegang Polis TIDAK dapat ikut serta dalam Program ini jika dikategorikan sebagai polis IR (*Internal Replacement*), sesuai dengan Memorandum Ketentuan *Internal Replacement* dalam Operation bulletin Nomor 06/OPS-AMFS/IV/2018 serta syarat dan ketentuan hadiah.

7. Pembayaran kontribusi tahunan sesuai ketentuan polis Produk yang termasuk dalam program ini.
8. Hadiah akan dikirimkan paling lambat 45 (empat puluh lima) hari kalender setelah lewat masa bebas lihat (*cooling off period*) dan Pemegang Polis tidak melakukan pembatalan Kontribusi *Top Up*, penarikan dana, serta Polis tetap aktif pada saat pengiriman hadiah.
9. Pemegang Polis wajib untuk mencantumkan **nomor handphone** dan **alamat email** pada SPAJ. Selanjutnya, alamat *email* tersebut akan dipergunakan untuk memberikan informasi, komunikasi dan konfirmasi pengiriman hadiah Program ini.

### III. TABEL HADIAH

Untuk Pemegang Polis yang memenuhi Syarat dan Ketentuan Program di atas, maka Pemegang Polis berhak untuk mendapatkan hadiah. Adapun hadiah yang diberikan adalah sebagai berikut:

Skema ACE Tahunan MPSS (SPJ,SPK & SPPK)	Direct Gift (e-Shopping voucher)
≥ 10.000.000- < 20.000.000	100.000
≥ 20.000.000- < 30.000.000	200.000
≥ 30.000.000- <50.000.000	300.000
≥ 50.000.000 - <100.000.000	500.000
≥ 100.000.000	1.000.000

\*voucher dalam bentuk elektronik *voucher*

Syarat dan ketentuan hadiah adalah sebagai berikut:

- Program ini berlaku untuk Pemegang Polis yang telah melakukan pembelian produk MEPS dan MPSS semua jenis solusi dengan semua jenis pembayaran kontribusi sejak tanggal 1 Januari 2020 hingga 30 Juni.

**Contoh pertama:**

- a. Nasabah A melakukan pembelian MPSS SDHT ACE Rp 6.000.000 cara bayar bulanan pada tanggal 15 Januari 2020 dan status polis aktif hingga saat ini.
- b. Nasabah A melakukan pembelian MPSS SPK ACE Rp 15.000.000 cara bayar tahunan pada tanggal 14 September 2020.
- c. Maka nasabah berhak mendapatkan hadiah berupa shopping voucher senilai Rp 100.000

**Contoh kedua:**

- a. Nasabah B melakukan pembelian MEPS Rp 200.000.000 cara bayar enam bulanan pada tanggal 10 Januari 2020 dan status polis aktif hingga saat ini.
- b. Nasabah B melakukan pembelian MPSS SPPK ACE Rp 10.000.000 cara bayar tahunan dan MPSS SPK ACE 20.000.000 cara bayar tahunan pada tanggal 3 September 2020.
- c. Maka nasabah berhak mendapatkan hadiah dengan akumulasi ACE MPSS sesuai ketentuan program adalah Rp 30.000.000 dan berhak mendapatkan hadiah Rp 300.000

- Untuk Pemegang Polis baru berhak mendapatkan hadiah jika melakukan pembelian minimal 2 produk MPSS yang *submit* dan *issued* dalam periode program.
  - Contoh Ketiga:**
    - a. Nasabah baru C, belum pernah mempunyai polis di AXA Mandiri dan melakukan pembelian MPSS
    - b. Nasabah C melakukan pembelian 2 produk dari 3 produk yang ada dalam program yaitu MPSS SPK dengan ACE Rp. 50.000.000 dan MPSS SPJ dengan ACE Rp. 30.000.000
    - c. Nasabah C melakukan pembayaran kontribusi dengan jenis pembayaran tahunan.
    - d. Maka nasabah C berhak mendapatkan hadiah Rp. 500.000 dengan akumulasi ACE Rp. 80.000.000 dari produk MPSS SPK dan MPSS SPJ.
- Pemegang Polis dapat menerima lebih dari 1 (satu) hadiah, jika Pemegang Polis membeli lebih dari 1 (satu) polis dengan nama Tertanggung yang berbeda.
- Pemegang Polis tidak dapat menerima hadiah jika Pemegang Polis dengan Tertanggung yang sama melakukan pembelian produk yang sama.
- Pemegang Polis harus menggunakan nama pribadi bukan atas nama perusahaan.
- Program ini tidak dapat digabungkan dengan program lain dengan jenis produk yang sama.
- Pemegang Polis yang mendapatkan hadiah adalah Pemegang Polis yang melakukan pembayaran secara tahunan.

#### IV. MEKANISME PEMBERIAN HADIAH *E-SHOPPING VOUCHER*

1. Pengiriman hadiah *e-shopping voucher* akan dilakukan oleh AXA Mandiri melalui email dalam bentuk kode *voucher* setelah 14 hari kalender dari masa bebas lihat (*cooling off*).
2. Jika terjadi penolakan/*junk* (alamat email tidak valid, nomor handphone tidak sesuai, dan lain-lain) dalam pengiriman *e-shopping voucher*, maka Pemegang Polis akan dihubungi sebanyak 3 (tiga) kali dalam periode 1 (satu) minggu oleh AXA Mandiri.
3. Jika sebanyak 3 (tiga) kali dalam periode 1 (satu) minggu Pemegang Polis tetap tidak dapat dihubungi oleh *Customer Care Centre* AXA Mandiri, Financial Advisor (“FA”) akan menghubungi Pemegang Polis untuk mengkonfirmasi pengiriman hadiah. Selanjutnya FA akan mengirimkan informasi ke team *Customer Experience* AXA Mandiri setelah menghubungi Pemegang Polis.
4. Apabila Pemegang Polis tetap tidak dapat dihubungi maka konfirmasi atas pengiriman hadiah akan ditunggu sampai dengan 3 (tiga) bulan kedepan (“**Masa Tunggu Konfirmasi**”).
5. Jika Pemegang Polis tetap tidak dapat dihubungi/dikonfirmasi hingga lewatnya periode Masa Tunggu Konfirmasi, maka AXA Mandiri berhak membatalkan pemberian hadiah kepada Pemegang Polis .
6. AXA Mandiri berhak membatalkan pemberian hadiah kepada Pemegang Polis dalam hal Pemegang Polis tidak memenuhi ketentuan peraturan internal AXA Mandiri terkait pengiriman hadiah poin 7 yang tercantum dalam syarat dan ketentuan program.
7. Apabila terdapat perubahan alamat pengiriman hadiah, nomor telepon dan alamat *email*, Pemegang Polis **wajib** mengisi formulir yang dikirimkan dari [axamandiriinfo@axa-mandiri.co.id](mailto:axamandiriinfo@axa-mandiri.co.id) untuk perubahan alamat pengiriman hadiah.
8. Segala bentuk perubahan data pengiriman hadiah, akan disertakan dengan formulir perubahan pengkinian data yang di dalamnya pemegang polis bisa melakukan perubahan seperti alamat rumah, nomor handphone, alamat email dan lain-lain atau dengan cara menghubungi *Customer Care Centre* AXA Mandiri dinomor telp 1-500-803.

## V. LAIN-LAIN

1. AXA Mandiri tidak bertanggung jawab atas segala bentuk penipuan ataupun perbuatan lain yang dilakukan oleh pihak lain/ketiga yang dikaitkan dengan Program ini.
2. Keputusan tentang interpretasi dari ketentuan-ketentuan dalam Program ini dan keputusan terkait pelaksanaan Program merupakan hak AXA Mandiri dan tidak dapat diganggu gugat.
3. Pajak Hadiah (jika ada) ditanggung oleh AXA Mandiri.
4. Program ini tidak dipungut biaya apapun.

## VI. LAYANAN INFORMASI

Untuk pelayanan dan informasi atas Program ini dapat menghubungi pada hari kerja, jam 08.00-17.00 WIB

**Customer Care Centre AXA Mandiri**

Tel: 1-500-803

E-mail: [customer@axa-mandiri.co.id](mailto:customer@axa-mandiri.co.id) & *Live Chat*

Subject:

***Direct Gift AMPSS (Asuransi Mandiri Perlindungan Sejahtera Syariah) Solusi Package 2020***

PT. AXA Mandiri Financial Services terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

## SYARAT DAN KETENTUAN

### Program Layanan Eksklusif

#### ASuransi Mandiri Perlindungan Sejahtera Syariah ("AMPSS") Solusi *Package* 2020

Periode 1 September 2020 - 30 September 2020

Program PT AXA Mandiri Financial Services ("AXA Mandiri") Layanan Eksklusif Asuransi Mandiri Perlindungan Sejahtera Syariah (AMPSS) 2020 yaitu solusi kesehatan, solusi jiwa, solusi penyakit kritis merupakan program AXA Mandiri yang diberikan kepada Pemegang Polis yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana di atur dalam syarat dan ketentuan Program ini.

#### I. PERIODE PROGRAM

Periode Program adalah dari tanggal 1 September -30 September 2020

#### II. SYARAT DAN KETENTUAN UMUM PROGRAM

1. Pemegang Polis adalah Pemegang Polis yang telah *submit* dan *issued* membeli produk AMPSS dengan *Annual Kontribusi Equivalent* ("AKE")  $\geq$  Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah). Namun apabila Pemegang Polis telah mendapatkan program layanan eksklusif yang serupa sebelumnya maka Program ini dapat diberikan ke **Tertanggung** yang tercantum dalam Polis.
2. Metode pembayaran *plan* AMPSS untuk Program ini adalah **tahunan**.
3. Pemegang Polis akan mendapatkan Program berupa layanan sebagaimana tercantum pada Bagian IV pada syarat dan ketentuan Program ini. Pemegang Polis yang menerima *e-card private customer* berhak mendapatkan Program ini dengan ketentuan sebagaimana diatur pada bagian III Mekanisme Pengiriman *e-card Private Customer*.
4. Pemegang Polis **tidak dapat menggunakan** perlindungan asuransi kesehatan dari perusahaan asuransi lain.



Contoh *e-card private customer* untuk Pemegang Polis MPS solusi perlindungan jiwa dan solusi perlindungan penyakit kritis serta MPSS *solusi perlindungan kesehatan, solusi perlindungan jiwa dan solusi perlindungan penyakit kritis*

#### IV. MEKANISME PENGIRIMAN *E-CARD PRIVATE CUSTOMER*

1. *E-card private customer* akan dikirimkan oleh AXA Mandiri melalui email dalam bentuk *e-card*.
2. Proses pengiriman *e-card private customer* kepada Pemegang Polis akan dikirimkan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalendar setelah periode program berakhir dan Pemegang Polis tetap aktif pada saat pengiriman dilakukan.
3. Proses pengiriman *e-card private customer* kepada Pemegang Polis akan dikirimkan sesuai dengan ketentuan peraturan internal AXA Mandiri.
4. AXA Mandiri akan mengirimkan *e-card* melalui *e-mail* AXA Mandiri yaitu [axamandiriinfo@axamandiri.co.id](mailto:axamandiriinfo@axamandiri.co.id)
5. Jika terjadi *bounce/junk e-mail* dalam pengiriman *e-card* melalui *e-mail* maka Pemegang Polis **wajib** menghubungi *customer care* AXA Mandiri untuk memperbaharui alamat *e-mail*. Jika terjadi hal tersebut, AXA Mandiri akan melakukan pengiriman *e-mail* sebanyak 3 (tiga) kali selama 1 (satu) minggu guna mengirimkan *e-card* kepada Pemegang Polis. Selanjutnya Financial Advisor (“FA”) AXA Mandiri akan menghubungi Pemegang Polis untuk konfirmasi alamat *e-mail* dan AXA Mandiri akan mengirimkan *e-card private customer* ke alamat *e-mail* terbaru.
6. Pemegang Polis dapat melakukan pengkinian data alamat rumah, nomor handphone, dan alamat *e-mail* dengan cara menghubungi *customer care* AXA Mandiri di nomor telepon 021-1500803.
7. Dalam hal Pemegang Polis tidak melakukan pengkinian data untuk alamat tempat tinggal dan/atau alamat *e-mail* selama 2 (dua) bulan sejak periode program berakhir, maka AXA Mandiri berhak membatalkan Program Layanan Eksklusif.

#### V. MEKANISME PROGRAM LAYANAN EKSKLUSIF

1. Program ini berlaku di beberapa Rumah Sakit besar di wilayah Indonesia/dalam negeri dan di Singapore (SIN), Malaysia (MAS), Thailand (TH), China (CHN), dengan Rumah Sakit rekanan sebagai berikut:
  1. RS Premier, Jatinegara (INA)
  2. RS Premier, Bintaro (INA)
  3. RS Premier, Surabaya (INA)
  4. Siloam MRCC *Hospital*, Jakarta (INA)
  5. RS Metropolitan Medical Center, Jakarta (INA)
  6. Parkway Hospital Singapore Group:
    - Mount Elizabeth Orchard & Novena (SIN)
    - Gleneagles Singapore (SIN)
    - Parkway East (SIN)

7. Sunway Medical Center, Kuala Lumpur (MAS)
8. Penang Adventist Hospital (MAS)
9. Phayathai 2 Hospital Co, Thailand (TH)
10. Samitivej Sukumvitl *Hospital* & Samitivej Srinakarin *Hospital*, Thailand (TH)
11. Bangkok Phuket Hospital (TH)
12. St. Stamford International Medical Modern Cancer Hospital Guangzhou (CHN)
13. Gachon University Gil Medical Center, South Korea Hospital (KOR)
14. Narayana Group Hospital India (Narayana Hospital Gurugram, Dharamsila Narayana Hospital, NH SRCC Children, NH Hospital Howrah, Rabindranath Tagore International Institute Cardiac Center Kolkatta, NH Institute of Cardiac Sciences Banglore, Mazumdar Shaw Medical Center Banglora).

**Disclaimer:**

Sehubungan dengan Keputusan Presiden tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) sebagai Bencana Nasional, maka untuk sementara waktu Layanan Ekklusif AXA Mandiri akan mengikuti ketentuan pemerintah di rumah sakit rekanan setempat.

2. Program ini memberikan layanan pada Rumah Sakit dalam negeri (*domestic*) dan luar negeri (*overseas*) sebagai berikut:

**Layanan di Rumah Sakit Domestik**

Rumah Sakit Domestik	Premier Jatinegara	Premier Bintaro	Premier Surabaya	Siloam MRCCC	MMC
Prioritas Pendaftaran (Rawat Jalan dan Rawat Inap)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Pendampingan petugas khusus di semua prosedur selama perawatan di rumah sakit –dokumentasi, pengambilan obat di apotik , proses pembayaran , penyediaan layanan telpon khusus , dll	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Follow up dan mengingatkan jadwal kunjungan berikutnya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Rawat Inap– kunjungan petugas tiap harinya untuk memastikan kenyamanan customer	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya
Informasi tentang rumah sakit sesuai kebutuhan customer	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Pelayanan check in dan check out yang cepat tanpa menunggu lama	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Post Perawatan – Assistensi atas dokumen yang diperlukan guna kepentingan customer mengajukan klaimnya ( bila eligible sesuai polis yang dimiliki )	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Airport transfer menuju dan pulang dari rumah sakit	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Diskon medical check up – tidak dapat dikombinasikan untuk paket yang sedang ada promosi/ penawaran khusus di rumah sakit	15%	15%	15%	10%	-
Pengantaran Obat ke rumah Pasien ( Max 15 Km ) Note : (*) Max 7 Km	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya *
VIP Lounge	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya
1 set makan untuk 1 orang pendamping pasien	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Ya

## Layanan di Rumah Sakit Luar Negeri (Overseas)

# Layanan VIP services- overseas ( di LN )

Services in Overseas	Parkway SG*	Sunway Penang Adventist	BDMS Thai**	St Stamford Modern Chn	Gachon South Korea	Narayana Hospital Group India
Prioritas Pendaftaran (Rawat Jalan dan Rawat Inap)	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Pendampingan petugas khusus di semua prosedur selama perawatan di rumah sakit—dokumentasi, pengambilan obat di apotik , proses pembayaran , penyediaan layanan telpon khusus , dll	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Follow up dan mengingatkan jadwal kunjungan berikutnya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Inpatient – kunjungan petugas tiap harinya untuk memastikan kenyamanan customer	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Informasi tentang rumah sakit sesuai kebutuhan customer	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Pelayanan check in dan check out yang cepat tanpa menunggu lama	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Post Perawatan – Assistensi atas dokumen yang diperlukan guna kepentingan customer mengajukan klaimnya ( bila eligible sesuai polis yang dimiliki )	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
Parcel Buah / Bunga dari Rumah Sakit	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
Airport transfer menuju dan pulang dari rumah sakit	Ya IP Only One way	Ya Two Way	Ya Two Way	Ya Two Way	Ya Two Way	Ya Two Way
Diskon medical check up – tidak dapat dikombinasikan untuk paket yang sedang ada promosi/ penawaran khusus di rumah sakit	10%	Sunway15% PA Pa& LGL paket	Paket Khusus	10%	15%	15%
Hospital VIP Lounge	Only in MEH	Only Sunway	no	no	no	Ya
1 meal/ hari/ 1 keluarga pasien	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ya

\*Parkway Hospital terdiri 4 Rumah Sakit yaitu :Mount Elizabeth, Mount Novena, Gleneagles , Parkway East

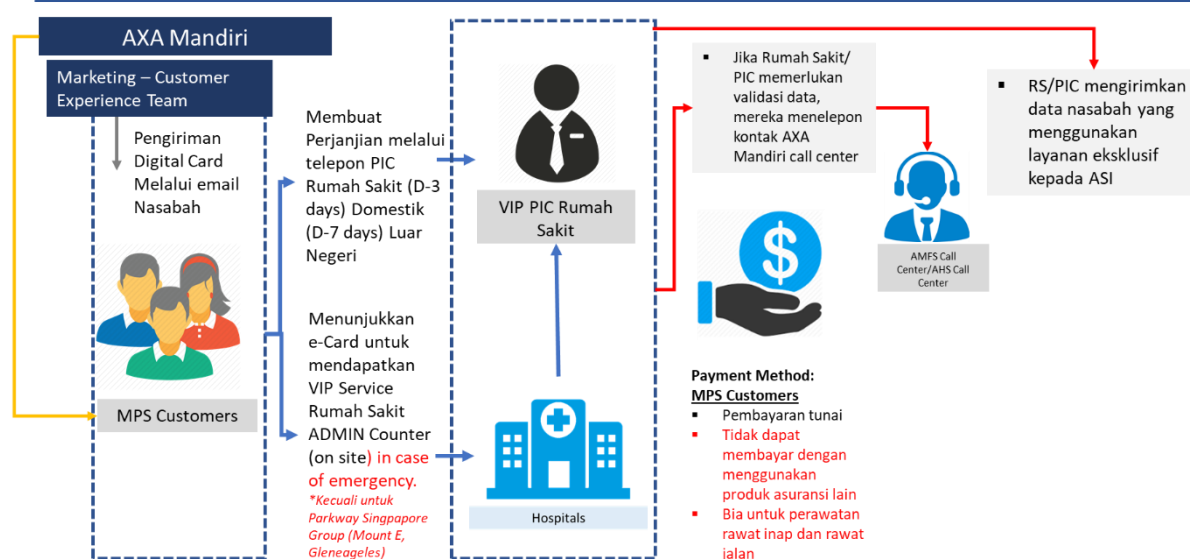
\*\*Bangkok Dusit Medical Center terdiri 4 Rumah Sakit , yaitu : Bangkok Phuket, Phythai2, Samitivej Srinakaran, Samitivej Sukhumvit

\*\*\* Narayana India terdiri dari 7 Rumah sakit : Delhi, Bangalore, Kalkuta, Mumbai

### 3. Alur proses Program Layanan Eksklusif dari AXA Mandiri adalah sebagai berikut:

## Alur Penggunaan

### MPS (Mandiri Perlindungan Solusi) paket kesehatan.





## VI. CARA PENGGUNAAN E-CARD PRIVATE CUSTOMER.

1. Pemegang Polis harus menghubungi PIC Rumah Sakit untuk menjadwalkan rencana melakukan perawatan di Rumah Sakit sebagaimana tertera diatas minimal 3 (tiga) hari untuk Rumah Sakit dalam negeri (*domestic*) dan 7 (tujuh) hari sebelum untuk Rumah Sakit luar negeri (*overseas*) sebelum waktu perawatan untuk segala jenis perawatan.
2. Pemegang Polis wajib menunjukkan *e-card private customer* kepada PIC Rumah Sakit. PIC Rumah Sakit adalah petugas yang ditunjuk oleh Rumah Sakit untuk melayani Pemegang Polis VIP Program Layanan Eksklusif. Selanjutnya PIC Rumah Sakit akan melakukan validasi atas *e-card* tersebut dengan ketentuan sebagai berikut:
  - Mencocokkan *e-card private customer* dengan identitas (KTP/paspor). Jika dibutuhkan validasi lebih lanjut, PIC Rumah Sakit dapat menghubungi *call center* AXA Mandiri.
  - PIC Rumah Sakit akan mendaftarkan Pemegang Polis ke bagian administrasi Rumah Sakit sesuai perawatan yang akan dijalankan oleh Pemegang Polis.
  - Bagian administrasi Rumah Sakit akan melakukan konfirmasi ke bagian *call center* AXA Mandiri untuk melakukan *validasi* atas data Pemegang Polis bahwa data tersebut sesuai dengan data yang ada di AXA Mandiri.
3. Apabila Pemegang Polis tidak membawa *e-card private customer* maka Pemegang Polis dapat menginformasikan ke petugas administrasi Rumah Sakit dan kemudian akan dibantu oleh PIC Rumah Sakit.
4. Nomor telepon *Call Center* Rumah Sakit untuk Program Layanan Eksklusif terdiri dari:

### a. Nomor telepon khusus petugas VIP Rumah Sakit domestik

Rumah Sakit	Kontak	Telpon Jam Kerja	Telpon Diluar jam kerja
Premier Bintaro	Monday – Saturday 7.00 -21.00 Sunday and Public Holiday 7.00 – 21.00 Email: <a href="mailto:dewi@ramseyhealth.co.id">dewi@ramseyhealth.co.id</a>	0813 3399 7775	Dewi 08193265578
Premier Jatinegara	Monday – Saturday 7.00 -21.00 Sunday and Public Holiday 7.00 – 21.00 Email : <a href="mailto:Pro_rspj@ramseyhealth.co.id">Pro_rspj@ramseyhealth.co.id</a>	0822 1176 7690	Andis 087786471245
Premier Surabaya	Monday – Saturday 7.00 -21.00 Sunday and Public Holiday 7.00 – 21.00 Email : <a href="mailto:raharjow@ramseyhealth.co.id">raharjow@ramseyhealth.co.id</a> <a href="mailto:prativii@ramseyhealth.co.id">prativii@ramseyhealth.co.id</a>	0859 3135 3197	Widodo 0857 0789 4044 Ira 0815 5311 9388
Siloam MRCCC Jakarta	Monday – Saturday 7.00 -21.00 Sunday and Public Holiday 7.00 – 21.00 Email : <a href="mailto:vip.patientrelations@siloamhospitals.com">vip.patientrelations@siloamhospitals.com</a>	Stephanie 0857 1800 8895 Firdaus 0815 3490 3098	Stephanie 0857 1800 8895 Firdaus 0815 3490 3098
MMC	Monday – Saturday 7.00 – 21.00 Sunday and Public Holiday 7.00 – 21.00 Email : <a href="mailto:crm@rsmmc.co.id">crm@rsmmc.co.id</a> & <a href="mailto:marketing.rsmmc@gmail.com">marketing.rsmmc@gmail.com</a>	0878 8250 5771	0878 8250 5772

**b. Nomor telepon khusus petugas VIP Parkway/Singapore yang berlokasi di wilayah Indonesia**

Cabang	Detail	PIC
Solo	Parkway Patient Assistance Centre Jl. R M Said No. 156 – Solo 57132 24-Hour Helpline: (62) 811 1466 908 Tel: (62) 271 723 555 – Fax: (62) 271 734 395 Email: <a href="mailto:solo@parkway.co.id">solo@parkway.co.id</a>	Taz Nugraha Yunita
Surabaya	Parkway Patient Assistance Centre Wisma BII Lantai 10, Suite 1017 - Jl. Pemuda No. 60-70, Surabaya 60271 24-Hour Helpline: (62) 811 1466 908 Tel: (62) 31 534 9251/ (62) 31 534 9252 - Fax: (62) 31 531 8191 Email: <a href="mailto:surabaya@parkway.co.id">surabaya@parkway.co.id</a>	Taz Nugraha Yunita
Yogyakarta	Parkway Patient Assistance Centre Jl. Pakuningratan No. 34 - Yogyakarta 55233, Indonesia 24-Hour Helpline: (62) 811 1466 908 Tel: (62) 274 580529 - Fax: (62) 274 521376 Email: <a href="mailto:yogyakarta@parkway.co.id">yogyakarta@parkway.co.id</a>	Taz Nugraha Yunita
Bandung	Parkway Patient Assistance Centre Jl. Sukamulya 44C (Terusan Pasteur)-Bandung, 40163 24-Hour Helpline: (62) 811 1466 908 Tel: (62) 22 767 37961 - Fax: (62) 22 878 01159 Email: <a href="mailto:bandung@parkway.co.id">bandung@parkway.co.id</a>	Taz Nugraha Yunita
Tangerang	Summarecon Serpong Ruko Graha Boulevard blok B no. 22 – Tangerang 24-Hour Helpline: (62) 811 1466 908 Tel: (62) 21 2222 8072 / (62) 21 2222 8172 Email: <a href="mailto:tangerang@parkway.co.id">tangerang@parkway.co.id</a>	Hasni Hutagalung Taz Nugraha Yunita
Pontianak/ Balikpapan	Parkway Patient Assistance Centre Jl. Ahmad Yani I No. 34 - Samarinda 75117 24-Hour Helpline: (62) 895 6023 34288 Tel: (62) 541 7271088 - Fax: (62) 541 7271088 Email: <a href="mailto:samarinda@parkway.co.id">samarinda@parkway.co.id</a>	Dr. Yusrizal Abubakar
Semarang	Parkway Patient Assistance Centre Jl. Erlangga Tengah No. 18 C - Semarang 50241 24-Hour Helpline: (62) 811 1466 908 Tel: (62) 24 841 7183/ (62) 24 841 7184 - Fax: (62) 24 844 9274 Email: <a href="mailto:semarang@parkway.co.id">semarang@parkway.co.id</a>	Taz Nugraha Yunita

Cabang	Detail	PIC
Jakarta	Parkway Patient Assistance Centre Suite 908 Tamara Centre - Jl. Jenderal Sudirman Kav.24, Jakarta 12920 24-Hour Helpline: (62) 811 1466 908 Tel: (62) 21 520 7773 - Fax: (62) 21 520 7774 Email: <a href="mailto:jakarta@parkway.co.id">jakarta@parkway.co.id</a>	Taz Nugraha Yunita
Makassar	Parkway Patient Assistance Centre Ruko Metro Square Blok G No. 33 - Jl. Gunung Latimojong, Makassar 90141 24-Hour Helpline: (62) 895 6023 34288 Tel: (62) 411 215 5000 - Fax: (62) 411 361 2079 Email: <a href="mailto:makassar@parkway.co.id">makassar@parkway.co.id</a>	Dr. Yusrizal Abubakar
Medan	Parkway Patient Assistance Centre Jl. S. Parman No. 103 / 317-A – Medan 20153 24-Hour Helpline: (62) 895602334288 Tel: (62) 61 452 8989 - Fax: (62) 61 452 6345 Email: <a href="mailto:medan@parkway.co.id">medan@parkway.co.id</a>	Dr. Yusrizal Abubakar
Palembang	Parkway Patient Assistance Centre Jl. Letkol Iskandar, Kompleks Ilir Barat Permai D1 No. 6 - Palembang 30314 24-Hour Helpline: (62) 895602334288 Tel: (62) 711 355 857 – Fax: (62) 711 355 857 Email: <a href="mailto:palembang@parkway.co.id">palembang@parkway.co.id</a>	Dr. Yusrizal Abubakar

**c. Nomor telepon khusus petugas VIP Rumah Sakit di Malaysia, Thailand dan China.**

Rumah Sakit	Kontak	Telpon jam kerja	Telpon Diluar jam kerja
Sunway Medical Malaysia	Monday – Friday 08.30 – 17.00 Saturday 08.30- 12.30 Email : <a href="mailto:Smc_inthelpdesk@sunway.com.my">Smc_inthelpdesk@sunway.com.my</a>	+603 74941098 +60 374941011 ( Indonesia interpreter)	+603 74911392
Penang Adventist	Monday – Friday 8.30 – 17.00 Email : <a href="mailto:flora.pah@com.my">flora.pah@com.my</a>	Monnie 082122399954	Monnie 082122399954
Phyathai 2 Hospital	Monday –Friday 08.30-17.00 Email : <a href="mailto:norachan@phyathai.com">norachan@phyathai.com</a>	081808258399 Ari	081808258399 Ari
Samitivej Srinakaran & Sukhumvit	Monday – Friday 8.30- 17.00 Email : <a href="mailto:Naruechol.ch@samitivej.co.th">Naruechol.ch@samitivej.co.th</a>	081808258399 Ari	081808258399 Ari
Bangkok Phuket Hospital	Monday – Friday 8.30 -17.00 Email : <a href="mailto:Boontarika.ko@bgh.co.th">Boontarika.ko@bgh.co.th</a>	081808258399 Ari	081808258399 Ari
St Stamford Modern Guangzhou	Monday – Friday 8.30 – 17.00 Email : <a href="mailto:57981145@qq.com">57981145@qq.com</a>	085757344702 (Indonesia interpreter) +13602736371	0857344702 ( Vivi ) 0812166661116 ( mr HU) +13602736371
Gachon Hospital Seoul	Monday – Friday 8.30 – 17.00 Email : <a href="mailto:saudim45@naver.com">saudim45@naver.com</a>	Mathew +82 1062729567	Mathew +82 1062729567
Narayana Hospital India	Monday – Friday 8.30 – 17.00 Email : <a href="mailto:kathleen@pravisgroup.com">kathleen@pravisgroup.com</a>	085794654043 Kathleen	085794654043 Kathleen

**Stamford Modern Cancer Hospital –Guangzhou China**

Jam kerja : 09:00-16:00

Email : [gzmodernhospital@yahoo.com](mailto:gzmodernhospital@yahoo.com)

087782482672 / 081297897859 (Indonesia Interpreter)

+17701917207

**VII. LAYANAN INFORMASI**

Untuk pelayanan dan informasi atas Program ini dapat menghubungi :

**Customer Care AXA Mandiri**

Email: [customer@axa-mandiri.co.id](mailto:customer@axa-mandiri.co.id)

Website (Live Chat): [www.axa-mandiri.co.id](http://www.axa-mandiri.co.id) (senin-jumat, 08.00-17.00 WIB)

Call Center; 1500803 (senin-Jumat, 08.00-17.00)

PT AXA Mandiri Financial Services terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

**Customer Care AHS (AXA Health Services)**

Tel: 021-296 59804 – MPS dan MPSS (jam kerja: 08.00-17.00)

E-mail: [Ahs@axa.co.id](mailto:Ahs@axa.co.id)