

Nasabah Sun Life yang terhormat,

Terima kasih atas kepercayaan Anda selama ini kepada Sun Life dalam menyediakan perlindungan dan pengelolaan keuangan untuk masa depan yang lebih cerah.

Sehubungan dengan ditetapkannya wabah virus corona (COVID-19) sebagai Pandemi Global, maka dengan ini kami sampaikan Kebijakan terkait Underwriting dan Klaim selama masa Pandemi COVID-19.

Kebijakan ini diterapkan sebagai bentuk komitmen Sun Life Indonesia dalam memberikan kemudahan kepada Nasabah, terutama di masa yang dipenuhi dengan keterbatasan. Di samping itu, efektif mulai hari Kamis, 26 Maret 2020, Sun Life Indonesia akan menutup sementara operasional Layanan Nasabah (Customer Service Center) sampai dengan pemberitahuan lebih lanjut. Meskipun demikian, kami tetap akan memberikan pelayanan Nasabah melalui:

- Aplikasi MySunLife Indonesia;
- Call Center di 1-500-786 (jam operasional 08:00-17:00 WIB); atau
- Melalui email di sli_care@sunlife.com

Untuk penyesuaian kebijakan lainnya, yang berlaku efektif 26 Maret 2020, adalah sebagai berikut:

Klaim

Hospital Cash Plan

1. Memperpanjang masa pengajuan klaim rawat inap, dari 30 hari menjadi 90 hari
2. Pengajuan e-klaim untuk pengobatan rawat inap yang tidak termasuk klaim pembedahan, ditingkatkan menjadi Rp10 juta, dari sebelumnya Rp5 juta (dokumen pendukung asli tidak diwajibkan)
3. Surat Keterangan Dokter atau APS bisa digantikan dengan Resume Medis

Indemnity (SME, SMC dan SMP)

1. Memperpanjang masa pengajuan klaim rawat inap, dari 30 hari menjadi 90 hari
2. Surat Pernyataan Dokter atau APS bisa digantikan dengan Resume Medis

Klaim Meninggal Dunia

1. Memperpanjang masa pengajuan klaim meninggal dunia dari 90 hari menjadi 180 hari
2. Klaim meninggal bisa diajukan hanya dengan memberikan hasil scan dokumen dan dikirimkan melalui email ke SLI_Claim@sunlife.com dengan syarat sebagai berikut:

- Polis harus aktif selama lebih dari 24 bulan sejak terbit/pemulihan/ upgrade;
- Maksimum Uang Pertanggung adalah Rp100 juta per Tertanggung;
- Daftar Ahli Waris sesuai dengan yang tercantum di dalam Kontrak Polis (dan tercatat di sistem Sun Life).

Pemulihan

1. Pemulihan otomatis diperpanjang dari 30 hari menjadi 120 hari;
2. Masa leluasa untuk melengkapi persyaratan pemulihan diperpanjang dari sebelumnya 1 bulan, menjadi 3 bulan.

Policy Services:

1. Proses dapat dipermudah, nasabah tidak perlu melengkapi dokumen asli, cukup melampirkan scan dokumen melalui email ke sli_maildocument@sunlife.com atau melalui aplikasi MySunLife Indonesia. Nasabah dapat mengajukan berikut ini:
 - Form Perubahan Non-Finansial (perubahan alamat, perubahan salah pengetikan nama, perubahan ahli waris, alamat email, nomor telepon, nomor telepon selular, agama, NPWP, KTP dan status pernikahan)
 - Fund Switching;
 - Fund Redirection;
 - Top Up;
 - Partial Withdrawal;
 - Payout;
 - Maturity.
2. Proses dapat dilakukan tanpa dokumen asli, di mana nasabah dapat mengirimkan hasil scan dokumen yang dibutuhkan melalui email ke sli_maildocument@sunlife.com untuk hal-hal berikut ini:
 - Form Perubahan Finansial (perubahan asuransi tambahan, Uang Pertanggung, Metode Frekuensi Pembayaran, Cara Pembayaran, perubahan Tanggal Lahir);
 - Pemulihan;
 - Dividends disbursement request for traditional policies;
 - Cash Values Policy Loan for Traditional Policies;
 - Premium Holiday proposal.

Kami tetap berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan terbaik untuk Nasabah.

Salam,
Elly Susanti
Chief Operational Officer, Sun Life Indonesia