



Garda Mobile Medicare 3.1

• *FAQ (Frequently Asked Questions)* •

FAQ (Frequently Asked Questions)

Q: Mengapa *Forgot Password* tidak masuk ke *e-mail* saya?

A: Anda dapat melaporkan kendala tersebut dengan mengirim informasi *e-mail* yang didaftarkan pada aplikasi Garda Mobile Medcare dan Member No ke cs@asuransiastra.com

Q: *Forgot Password* selalu tidak sesuai?

A: Pastikan hanya menekan tombol satu kali, kemudian cek *e-mail* anda dalam waktu maksimal 5 menit. Jika tetap tidak bisa, kirimkan informasi *e-mail* yang didaftarkan pada aplikasi Garda Mobile Medcare dan Member No. Mohon sertakan screenshot halaman kendala dan spesifikasi *handphone* (Tipe dan versi OS yang digunakan) ke cs@asuransiastra.com

Q: Mengapa OTP *email* saya tidak masuk-masuk?

A: Cek pada bagian *spam e-mail* anda. Jika tidak ada, kirimkan informasi *e-mail* yang didaftarkan pada aplikasi Garda Mobile Medcare dan Member No. Mohon lampirkan *screenshot* halaman *request* OTP ke cs@asuransiastra.com

Q: Mengapa OTP nomor *handphone* saya tidak masuk-masuk?

A: Terdapat beberapa *T&C* yang berlaku, yaitu:

- Untuk Provider Indosat pastikan terdapat pulsa minimal Rp5.000 (lima ribu rupiah)
- Provider lainnya, pastikan no *handphone* yang tertera di halaman OTP sesuai dengan nomor *handphone* yang terdaftar. Jika nomor sudah sesuai namun OTP tetap tidak terkirim, kirimkan informasi *e-mail* yang didaftarkan pada aplikasi Garda Mobile Medcare dan Member No. Mohon lampirkan screenshot halaman *request* OTP ke cs@asuransiastra.com

Q: Bagaimana saya mengetahui no. *handphone* yang terdaftar?

A: Anda dapat melihat pada halaman OTP atau hubungi Garda Akses Asuransi Astra 1 500 112 lalu pilih menu layanan 3.

Q: Saya sudah memasukkan Member No. dan tanggal lahir, kok blank putih ya?

A: Anda dapat melaporkan kendala tersebut dengan mengirim informasi *e-mail* yang didaftarkan pada aplikasi Garda Mobile Medcare dan Member No. Mohon lampirkan *screenshot* halaman kendala dan spesifikasi *handphone* (Tipe dan versi OS yang digunakan) ke cs@asuransiastra.com

Q: Pada saat mau klaim muncul pesan “nomor rekening belum terdaftar”?

A: Silakan hubungi HRD anda untuk meminta *update* data no. rekening ke tim membership Garda Medika

Q: Mengapa muncul *blank* hitam saat *upload document*?

A: Silakan buka menu **pengaturan**, lalu cari **aplikasi Garda Mobile Medcare**. Kemudian cek bagian **izin**. Pastikan anda **mengaktifkan akses ke menu kamera**. Jika tetap tidak berhasil, kirimkan informasi *e-mail* yang didaftarkan pada aplikasi Garda Mobile Medcare dan Member No. Mohon lampirkan *screenshot* halaman kendala dan spesifikasi *handphone* (Tipe dan versi OS yang digunakan) ke cs@asuransiastra.com

Q: Apakah keluarga bisa *log-in* Menu Garda Medika dengan Member No. yang sama?

A: Bisa, untuk dapat melihat informasi seluruh keluarga maka gunakan Member No. EMP saat log-in

Q: Berapa batas terakhir submit klaim di Garda Mobile Medcare?

A: Klaim dapat ditagihkan dari tanggal perawatan hingga 30 hari kalender setelahnya. Untuk klaim lebih dari 30 hari kalender disarankan melakukan klaim *reimbursement* konvensional (mengisi formulir *reimbursement* dan mengirimkan *hard copy* ke *Head Office* Asuransi Astra atau *Health Administrator* Garda Medika)

Q: Kemana saya harus mengirimkan *hard copy* dokumen ?

A: Dokumen *hard copy* dapat anda kirimkan/tujukan ke Claim Garda Medika Lt.3, Grha Asuransi Astra, Jl. TB Simatupang Kav. 15, RT.4/RW.1, Lb. Bulus, Kec. Cilandak, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12440

Q : Bagaimana cara melihat kekurangan dokumen?

A : Sebelumnya anda harus memiliki aplikasi Garda Mobile Medcare lalu *log-in* pada menu Garda Medika. Kemudian klik menu Claim. Pada menu tersebut anda dapat melihat status riwayat klaim dan klik pada status yang menunjukkan *document incomplete*

Q: Mengapa Jenis perawatan tidak muncul?

A: Beberapa jenis perawatan baru akan muncul ketika tanggal perawatan diisi lebih dari 1 hari. Sebagai contoh untuk jenis perawatan Rawat Inap (Inpatient) maka tanggal perawatan harus diisi sejak tanggal 10 Feb 2021 – 11 Feb 2021



Informasi lebih lanjut:

garda
akses

 **1 500 112**
asuransistra.com

cs@asuransistra.com

 asuransistra.com

 @asuransistra