

MEKANISME LAYANAN PENGADUAN NASABAH

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, PT Avrist Assurance telah menyediakan media layanan pengaduan Nasabah yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terkait Polis yang dimiliki.

Cara penyampaian dan penanganan adalah sebagai berikut:

MELALUI SALURAN PENGADUAN YANG TERSEDIA



Hubungi Customer Service di
Avrist Call Center (021) 5789 8188



Surat menyurat ke Customer Service di
Kantor Pusat Jakarta



Email ke customer-service@avrist.com



Berkunjung langsung ke Counter Customer
Service di Kantor Pusat Jakarta atau ke
Kantor Pemasaran Avrist terdekat

HAL – HAL YANG PERLU DISIAPKAN



Kronologis permasalahan yang diadukan



Data/ dokumen pendukung (bukti bayar,
formulir pengaduan, dan sebagainya)



Bukti identitas diri (e-KTP)



Surat kuasa bermeterai (bila diwakilkan)

Download Formulir Pengaduan di [sini](#) dan Surat Kuasa Perwakilan Nasabah di [sini](#).

ALUR PENGADUAN



*) Apabila penanganan pengaduan Anda lebih dari 10 hari kerja.

Bila Anda merasa tidak setuju atau tidak puas dengan tanggapan pengaduan yang diberikan, dan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang berlaku, maka Anda dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau melalui (i) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau (ii) dengan menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi sengketa yang terjadi.

MEKANISME LAYANAN PENGADUAN NASABAH GROUP

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, PT Avrist Assurance telah menyediakan media layanan pengaduan Nasabah yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terkait Polis yang dimiliki. Cara penyampaian dan penanganan adalah sebagai berikut:

MELALUI SALURAN PENGADUAN YANG TERSEDIA



Hubungi Nomor Layanan Group Customer Service (021) 5789 8188 ext. 5231 (Jam layanan Senin – Jumat, pukul 08.00 – 17.00)



Email Group Customer Service ke gs.customerservice@avrist.com



Surat menyurat ke:
PT. Avrist Assurance
Gd. World Trade Center II, Lantai 8
Jl. Jendral Sudirman Kav 29 – 31
Jakarta – 12920



Berkunjung langsung ke Kantor Pusat:
PT. Avrist Assurance
Gd. World Trade Center II, Lantai 8
Jl. Jenderal Sudirman Kav 29-31
Jakarta, 12920

HAL YANG PERLU DISIAPKAN UNTUK KUNJUNGAN LANGSUNG KE KANTOR PUSAT AVRIST *



Kronologis permasalahan



Dokumen pendukung



Bukti identitas diri (kartu kepesertaan Avrist)



Formulir Pengaduan / Keluhan Pelanggan.
Download Formulir Pengaduan di [sini](#)

*) Seluruh keluhan yang disampaikan langsung ke kantor pusat Avrist harus atas sepengetahuan PIC Perusahaan

ALUR PENGADUAN



CUSTOMER SERVICE
MENERIMA PENGADUAN
PESERTA



MENGUMPULKAN
INFORMASI UNTUK
MENGIDENTIFIKASI
KELUHAN PESERTA



PESERTA MELENGKAPI
INFORMASI / DOKUMEN
TAMBAHAN
(JIKA DIPERLUKAN)



MEMPROSES
KELUHAN SECARA
INTERNAL



MEMBERIKAN TANGGAPAN AKHIR
ATAS KELUHAN PESERTA DENGAN
JANGKA WAKTU PENANGANAN
KELUHAN YANG BERLAKU**

***) Jangka waktu penanganan keluhan adalah 10 hari kerja dan dapat diperpanjang 10 hari kerja berikutnya (dengan pemberitahuan tertulis)

Bila Anda merasa tidak setuju atau tidak puas dengan tanggapan pengaduan yang diberikan, dan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang berlaku, maka Anda dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau melalui (i) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau (ii) dengan menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi sengketa yang terjadi.