

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
-  Email ke customer-service@avrist.com
-  Surat menyurat ke Customer Service di Kantor Pusat Jakarta
-  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.