

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



1
CUSTOMER SERVICE MENERIMA PENGADUAN ANDA



2
VERIFIKASI & KONFIRMASI PENGADUAN ANDA



3
TINDAK LANJUT & PEMBERIAN TANGGAPAN PENGADUAN ANDA



4
MENYAMPAIKAN INFORMASI PERPANJANGAN WAKTU PROSES PENGADUAN*



5
MENYAMPAIKAN INFORMASI PENGADUAN ANDA TELAH DISELESAIKAN

*) 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.



Many Needs,
One Solution!



LIFE INSURANCE
PT AVRIST ASSURANCE
(PARENT COMPANY)



SHARIA INSURANCE
AVRIST SHARIA
(BUSINESS UNIT)



PENSION
DPLK AVRIST
(SUBSIDIARY)



GENERAL INSURANCE
PT AVRIST GENERAL INSURANCE
(SUBSIDIARY)



ASSET MANAGEMENT
PT AVRIST ASSET MANAGEMENT
(SUBSIDIARY)

CALL CENTER AVRIST
021- 5789 8188
(SENIN - JUMAT, PK. 08.00 - 17.00 WIB)



Avrist Assurance



Avrist Assurance



Avrist Solution