

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



1
CUSTOMER SERVICE
MENERIMA PENGADUAN
PESERTA



2
MENGUMPULKAN
INFORMASI UNTUK
MENGIDENTIFIKASI
KELUHAN PESERTA



3
PESERTA MELENGKAPI
INFORMASI / DOKUMEN
TAMBAHAN
(JIKA DIPERLUKAN)



4
MEMPROSES
KELUHAN SECARA
INTERNAL



5
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.