Head Office
AXA Tower lt. 17
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City, Jakarta 12940, Indonesia
Tel: +62 21 5093 6000

Customer Care Centre PT AXA Financial Indonesia
AXA Tower lt.18
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City, Jakarta 12940, Indonesia
e-mail: customer@axa-financial.co.id
Link Live Chat: www.axa.co.id
AXA CUSTOMER CARE CENTRE 1500 940

Formulir Keluhan Nasabah
Customer Complaint Form

Data Nasabah *customer data*

NAMA LENGKAP
Full name

NOMOR POLIS
Policy number

TELEPON / HP
Phone number

ALAMAT
Address

ALAMAT EMAIL
E-mail address

KARTU IDENTITAS
Identity card
☐ KTP ☐ SIM ☐ lain-lain

NO. IDENTITAS
ID number

**Harap menyerahkan 1 (satu) salinan dari kartu identitas.*

Keluhan *complaint*

- ☐ Proses Penjualan *Seller process*
- ☐ Pembayaran Premi *Premium payment*
- ☐ Layanan Agen *Agent services*
- ☐ Paska Penerbitan Polis *Post issuance of policy*
- ☐ Durasi Proses *Process duration*
- ☐ Surat menyurat *Correspondence*
- ☐ Klaim *Claim*
- ☐ Pelayanan *Service*
- ☐ lain-lain *Others*

Permintaan *Request(s)*

Dokumen *documents*

- ☐ Salinan ID yang berlaku *Copy of valid ID*
- ☐ Dokumen lainnya *Other Documents*

Uraian Keluhan *complaint detail*

Prosedur Keluhan *complaint procedures*

1. Formulir Keluhan harus diisi dan ditulis langsung oleh Pemegang Polis / Tertanggung, jika hal tersebut tidak memungkinkan maka harus melampirkan Surat Kuasa dan ditandatangani diatas materai Rp10.000, serta melampirkan salinan identitas kedua belah pihak.
2. Proses penanganan keluhan akan ditindaklanjuti oleh *Complaint Management Unit* (CMU) di kantor pusat. Staff CMU akan menghubungi Pemegang Polis setelah Formulir Keluhan diterima.
3. Setiap keluhan akan ditindaklanjuti selambat-lambatnya dalam 5 (lima) hari kerja untuk pengaduan lisan, atau 10 (sepuluh) hari kerja dan bisa ditambahkan 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya (maksimal 20 hari kerja) untuk pengaduan tertulis.
4. Apabila ada dokumen tambahan yang diperlukan. maka akan diinformasikan kembali kepada Pemegang Polis atau Tertanggung, baik melalui telepon /email /surat.
5. Pastikan alamat telepon / email aktif untuk kelancaran komunikasi.

Konfirmasi *confirmation*

Disclaimer

Saya, Pemegang polis / Tertanggung menyatakan bahwa seluruh informasi di atas adalah benar dan menyetujui prosedur dan ketentuan yang ditetapkan PT AXA Financial Indonesia untuk penyelesaian keluhan tersebut di atas.

Lokasi _____ Tanda Tangan _____

Tanggal _____ Nama lengkap _____

PT AXA Financial Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

**Formulir Keluhan Nasabah dikirim ke alamat email customer@axa-financial.co.id*
***Setiap Pengaduan yang diajukan ke Customer Care Centre tidak dikenakan biaya pendaftaran (Free).*

Mekanisme Penyelesaian Pengaduan & Sengketa

Anda dapat mengajukan Pengaduan ke Customer Care Centre AXA Financial Indonesia melalui:

Layanan Call Centre / Email

1 500 940
customer@axa-financial.co.id
Senin-Jumat, 08.00 – 17.00 WIB
(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasional)

Layanan Walk In Jakarta

AXA Tower lt. 18
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18,
Kuningan City
Jakarta 12940, Indonesia
Senin-Jumat, 08.00 – 16.00 WIB
(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasional)

Layanan Walk In Surabaya

Tunjungan Plaza 5,
Pakuwon Center Lt. 15, unit 1 & 2,
Jl. Embong Malang No. 1, 3 & 5,
Surabaya 60261
Senin-Jumat, 08.00 – 16.00 WIB
(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasional)

Mekanisme Penyelesaian Pengaduan

Penerimaan Pengaduan

- **Pengaduan Lisan** : Melalui Call Centre
- **Pengaduan Tertulis** : Melalui Surat, Email atau datang ke Walk In Centre

01 Pengaduan tertulis dengan menyertakan dokumen sebagai berikut:

a. Formulir Keluhan Nasabah.
b. Salinan kartu identitas Nasabah.
c. Nomor telepon Nasabah yang dapat dihubungi.
d. Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan.
e. Permasalahan yang diadukan.
f. Dokumen pendukung yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan.
g. Dokumen lain (contoh surat kuasa khusus jika Nasabah mewakilkan proses Pengaduan kepada perwakilan Nasabah, dll).

02 Dalam hal Nasabah belum memenuhi dokumen sebagaimana dimaksud pada poin 1), maka Nasabah diberikan jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen dan perpanjangan waktu 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya.

03 Nasabah akan menerima konfirmasi penerimaan pengaduan berupa :

a. Nomor registrasi pengaduan.
b. Tanggal penerimaan pengaduan.
c. Nomor telepon atau media komunikasi yang dapat dihubungi oleh Nasabah.

PT AXA Financial Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

emma by AXA | Download Now! Download on the App Store | Available on the Google Play | www.axa.co.id | AXA Indonesia | axaindonesia

Penanganan & Penyelesaian Pengaduan

Pengaduan Lisan

01 Penyelesaian pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima.

02 Dalam hal penyelesaian pengaduan membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan tidak dapat dipenuhi, maka AXA Financial Indonesia akan meminta kepada Nasabah, untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

Pengaduan Tertulis

01 Penyelesaian pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak kelengkapan dokumen diterima lengkap.

02 Dalam hal penyelesaian pengaduan membutuhkan perpanjangan waktu, maka AXA Financial Indonesia dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian paling lama 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya, dengan memberitahukan secara tertulis kepada Nasabah yang mengajukan pengaduan, sebelum jangka waktu berakhir 10 (sepuluh) hari kerja pertama berakhir. Sehingga total jangka waktu penyelesaian pengaduan adalah 20 (dua puluh) hari kerja.

AXA Financial Indonesia tidak mengenakan biaya apapun kepada Nasabah yang menyampaikan pengaduan.

AXA Financial Indonesia dapat menolak menangani Pengaduan jika:

1. Nasabah tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
2. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh AXA Financial Indonesia sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
3. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian material, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.
4. Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh AXA Financial Indonesia.
5. Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh AXA Financial Indonesia, maka Nasabah dapat:

01 Menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan; atau

02 Mengajukan Sengketa kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) atau kepada pengadilan.

LAPS SJK **Akses LAPS SJK**

021-2527700

info@lapssjk.id

www.lapssjk.id (informasi tentang pengertian Mediasi, Biaya Mediasi dan Proses Mediasi ada pada website ini)

Gedung Menara Karya lt. 25 Unit G-H Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav. 1-2 Jakarta 12950

PT AXA Financial Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

emma by AXA Download Now! Download on the App Store Available on the Google Play www.axa.co.id AXA Indonesia axaindonesia