



Formulir Keluhan Nasabah Customer Complaint Form

Data Nasabah *customer data*

NAMA LENGKAP <i>Full name</i>	<input type="text"/>	
NOMOR POLIS <i>Policy number</i>	<input type="text"/>	TELEPON / HP <i>Phone number</i>
ALAMAT <i>Address</i>	<input type="text"/>	ALAMAT EMAIL <i>E-mail address</i>
KARTU IDENTITAS <i>Identity card</i>	<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> lain-lain _____	NO. IDENTITAS <i>ID number</i>

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

Keluhan <i>complaint</i>	Dokumen <i>documents</i>
<input type="checkbox"/> Proses Penjualan <i>Seller process</i>	<input type="checkbox"/> Salinan ID yang berlaku <i>Copy of valid ID</i>
<input type="checkbox"/> Paska Penerbitan Polis <i>Post issuance of policy</i>	<input type="checkbox"/> Dokumen lainnya <i>Other Documents</i>
<input type="checkbox"/> Klaim <i>Claim</i>	
<input type="checkbox"/> Pembayaran Premi <i>Premium payment</i>	
<input type="checkbox"/> Durasi Proses <i>Process duration</i>	
<input type="checkbox"/> Pelayanan <i>Service</i>	
<input type="checkbox"/> Layanan Agen <i>Agent services</i>	
<input type="checkbox"/> Surat menyurat <i>Correspondence</i>	
<input type="checkbox"/> lain-lain <i>Others</i>	
Permintaan _____ <i>Request(s)</i>	

Uraian Keluhan *complaint detail*

Prosedur Keluhan *complaint procedures*

- 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.
- Proses penanganan keluhan akan ditindaklanjuti oleh *Complaint Management Unit (CMU)* di kantor pusat. Staff CMU akan menghubungi Pemegang Polis setelah Formulir Keluhan diterima.
- Setiap keluhan akan ditindaklanjuti dan penelusuran akan dilakukan selambat-lambatnya dalam 10 (sepuluh) hari kerja, terhitung sejak Formulir Keluhan dan dokumen pendukung diterima.
- Apabila ada dokumen tambahan yang diperlukan, maka akan diinformasikan kembali kepada Pemegang Polis atau Tertanggung, baik melalui telepon /email /surat.
- 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).