



## Formulir Keluhan Nasabah Customer Complaint Form

### Data Nasabah *customer data*

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

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

<b>Keluhan <i>complaint</i></b>			<b>Dokumen <i>documents</i></b>	
<input type="checkbox"/> Proses Penjualan <i>Seller process</i>	<input type="checkbox"/> Pembayaran Premi <i>Premium payment</i>	<input type="checkbox"/> Layanan Agen <i>Agent services</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"/> Durasi Proses <i>Process duration</i>	<input type="checkbox"/> Surat menyurat <i>Correspondence</i>	<input type="checkbox"/> Dokumen lainnya <i>Other Documents</i>	
<input type="checkbox"/> Klaim <i>Claim</i>	<input type="checkbox"/> Pelayanan <i>Service</i>	<input type="checkbox"/> lain-lain <i>Others</i>		
Permintaan <input type="text"/> <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).*