

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

HUBUNGI KAMI

Waktu operasional: hari Senin hingga Jumat, pada pukul 08.30 – 17.00 WIB

1



Email:

Unduh serta lengkapi Formulir Pengaduan di [sini](#) dan kirimkan melalui email ke Contact.Indonesia@aig.com



Langsung (Walk-in):

Gedung Bursa Efek Indonesia, Menara 2, Lt. 3A Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53, Jakarta



Telepon:

0800 124 8888 (No bebas pulsa)

KONFIRMASI PENERIMAAN PENGADUAN

2

Petugas kami akan mengirimkan konfirmasi penerimaan pengaduan dalam **1 (satu)** hari kerja melalui email dengan menyampaikan nomor registrasi pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan, dokumen yang harus dilengkapi serta informasi umum lainnya.

KELENGKAPAN INFORMASI DAN DOKUMEN

3

Pelanggan wajib melengkapi dokumen di bawah ini dalam **10 (sepuluh)** hari kerja setelah penerimaan pengaduan dari AIG Indonesia:

1. Salinan Formulir Pengaduan yang ditandatangani
2. Salinan Identitas Pelanggan/Penerima Kuasa (KTP/SIM/Passport/KITAS)
3. Dokumen lain terkait permasalahan, apabila ada
4. Surat Kuasa wajib dilampirkan apabila penyampaian pengaduan dikuasakan oleh Pemegang polis/Tertanggung/Penerima Manfaat ke pihak lain

PROSES PENANGANAN PENGADUAN

4

Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan dalam **10 (sepuluh)** hari kerja setelah dokumen lengkap diterima. Apabila diperlukan, kami akan menginformasikan perpanjangan waktu secara tertulis kepada pelanggan.

PENYELESAIAN DAN PENUTUPAN PENGADUAN

5

AIG Indonesia akan mengirimkan Tanggapan Pengaduan secara tertulis. Penanganan pengaduan akan diselesaikan / ditutup setelah mendapatkan persetujuan pelanggan.

Jika tidak terdapat kesepakatan terhadap Tanggapan Pengaduan kami, pelanggan dapat mengajukan pengaduan kepada OJK atau [Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan \(LAPS SJK\)](#)