


MEKANISME PENYELESAIAN PENGADUAN



Major Keluhan
Perpanjangan waktu*
penyelesaian pengaduan
maks. 20 hari kerja
(total penyelesaian
maks. 40 hari kerja)

*) **Perpanjangan waktu** penyelesaian pengaduan berlaku untuk kondisi sebagai berikut:

- Kantor penerima pengaduan tidak sama dengan kantor tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor tersebut.
- Transaksi keuangan yang diadukan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen.
- Terdapat hal-hal lain di luar kendala Perusahaan seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Perusahaan Asuransi.

MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA

PENYELESAIAN SENGKETA DI PERUSAHAAN ASURANSI *INTERNAL DISPUTE RESOLUTION*



Pengaduan Nasabah



*Service Recovery Department /
Complaint Management*

PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI PENGADILAN ATAU DI LUAR PENGADILAN *EXTERNAL DISPUTE RESOLUTION*



TIDAK

Nasabah puas dengan penyelesaian yang diberikan Perusahaan Asuransi?

YA



Proses selesai

- Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)
- Layanan Konsumen OJK

Allianz tidak mengenakan biaya apapun kepada nasabah yang menyampaikan keluhan atau pengaduan.

PERSYARATAN FASILITAS PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH OJK

- 1** Pengaduan berindikasi sengketa antara Perusahaan Asuransi dengan Nasabah di sektor jasa keuangan
- 2** Nasabah mengalami kerugian finansial paling banyak sebesar: Rp 500 juta untuk PUJK di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan Rp 750 juta untuk PUJK di bidang Asuransi Umum
- 3** Nasabah mengajukan permohonan secara tertulis disertai dokumen pendukungnya yang berkaitan dengan pengaduan
- 4** PUJK telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Nasabah tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu yang ditetapkan dalam peraturan OJK
- 5** Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya
- 6** Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan
- 7** Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK