

Informasi Pembukaan Kembali Layanan Tatap Muka (Walk-In-Services)

Sebagai bentuk komitmen Allianz Indonesia untuk memberikan layanan yang optimal, berikut kami informasikan beberapa hal terkait dengan layanan operasional untuk Nasabah dan Mitra Bisnis Allianz.

1. Efektif 20 September 2021, layanan tatap muka untuk Nasabah dan Mitra Bisnis di Kantor Layanan Allianz di Kota Jakarta, Batam, Medan, Pekanbaru, Bandung, Solo, Semarang, Malang, Surabaya, Denpasar dan Makassar kembali beroperasi dengan waktu layanan pukul 09.00-15.00 waktu setempat.
2. Sebagai bagian dari penerapan protokol kesehatan dan sesuai dengan arahan dari Pemerintah, pada saat memasuki area layanan tatap muka, **akan dilakukan pemeriksaan temperatur dan Nasabah atau mitra bisnis akan diminta untuk menunjukkan sertifikat vaksinasi covid-19 pada aplikasi PeduliLindungi. Hanya Nasabah atau Mitra Bisnis yang menunjukkan temperatur normal dan sudah memiliki sertifikat vaksinasi covid-19 yang dapat memasuki area layanan tatap muka Allianz.**
3. Seluruh karyawan yang melayani Nasabah dan mitra bisnis di area Layanan Tatap Muka Allianz juga telah dipastikan dalam kondisi sehat dan telah menerima vaksinasi covid-19.

Selain melalui layanan tatap muka (Walk-In-Services) Nasabah dan Mitra Bisnis tetap dapat menikmati layanan Allianz melalui:

1. Layanan untuk Nasabah

Layanan		Nomor Hotline	Email	Keterangan
Nasabah	Asuransi Jiwa dan Kesehatan	AllianzCare 1500136 / AllianzCare Syariah 1500139	contactus@allianz.co.id	Beroperasi di Senin-Sabtu pukul 08.00.00-20.00 WIB (kecuali hari libur)
	Asuransi Umum	AllianzCare 1500136	cs@allianz.co.id	Beroperasi 24 jam
	Medical Hotline	AllianzCare 1500136	azlife-ebmedicalhotline@allianz.co.id	Beroperasi 24 jam

Nasabah Asuransi Jiwa dan Kesehatan juga dapat menggunakan portal Nasabah Allianz eAZy Connect di website Allianz (www.allianz.co.id/eazyconnect) yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja untuk mengetahui informasi tentang Polis dan perlindungan yang dimiliki, mengunduh

laporan transaksi, memantau perkembangan nilai investasi, serta melakukan berbagai transaksi lainnya terkait polis.

2. Layanan Untuk Mitra Bisnis

Layanan		Nomor Hotline	Email	Keterangan
Agen Allianz Life	BPR Bancassurance	021-29268880	bpr.bancassurance@allianz.co.id	Beroperasi di Senin-Jum'at pukul 08.00 – 18.00 WIB (kecuali hari libur)
	BPR ASN	021-29268860	bpr.asn@allianz.co.id	Beroperasi di Senin-Jum'at pukul 09.00 – 14.00 WIB (kecuali hari libur)
Agen Allianz Utama	Area Jakarta	AllianzCare 1500136	brsjakarta@allianz.co.id	Beroperasi di Senin-Jum'at pukul 08.00 – 17.00 WIB (kecuali hari libur)
	Area Bandung	AllianzCare 1500136	BRS.Bandung@allianz.co.id	
	Area Solo dan Semarang	AllianzCare 1500136	BRS.Semarang@allianz.co.id	
	Area Malang dan Surabaya	AllianzCare 1500136	BRS.Surabaya@allianz.co.id	
	Area Denpasar	AllianzCare 1500136	BRS.Denpasar@allianz.co.id	
	Area Batam, Medan dan Pekanbaru	AllianzCare 1500136	BRS.Medan@allianz.co.id	
	Area Makassar	AllianzCare 1500136	BRS.Makassar@allianz.co.id	Beroperasi di Senin – Jum'at pukul 08.00 – 17.00 WITA (kecuali hari libur)

Mitra bisnis juga dapat memanfaatkan *digital tools* untuk transaksi di bawah ini:

- a. Pengajuan polis baru dan perubahan polis untuk produk Asuransi Jiwa dan Kesehatan dapat dilakukan melalui Discover untuk Agency atau Inspire, Toolbox, DBAtools untuk Bancassurance
- b. Informasi polis Nasabah Asuransi Jiwa dan Kesehatan tersedia di Agency Connect dan/atau Banca Connect
- c. Pengajuan top up, switching, apportionment, dan klaim kesehatan Asuransi Jiwa dan Kesehatan melalui Agency Connect
- d. Pengajuan polis baru untuk produk Asuransi Umum melalui AzNet
- e. Pengajuan dan pengiriman dokumen klaim Asuransi Umum dapat dilakukan :
 - i. Klaim Asuransi Perjalanan melalui portal klaim: <https://www.allianz.co.id/layanan/klaim/klaim-asuransi-perjalanan.html>
 - ii. Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor : datang langsung ke bengkel rekanan Allianz atau melaporkan klaim melalui klaim portal : <https://www.allianz.co.id/layanan/klaim/klaim-asuransi-kendaraan.html>



- iii. Permintaan online claim survey dan pengajuan klaim asuransi umum lainnya, silakan menghubungi Allianz Care 1500-136 atau email : cs@Allianz.co.id

3. Selain itu, Nasabah dan Mitra Bisnis Allianz Life Indonesia juga dapat mengirimkan dokumen hardcopy Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ), Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAK), perubahan polis, klaim asuransi jiwa dan kesehatan ke alamat Allianz Document Management Center (ADMC) Jakarta dengan alamat di bawah ini:

Allianz ADMC
Gedung Setiabudi Atrium lantai 3 # 308-309
Jl. HR. Rasuna Said Kav. 62
Jakarta Selatan 12920

4. Gunakan layanan loket PT POS Indonesia untuk pengiriman dokumen ke ADMC secara gratis. Informasi lengkap kunjungi: <https://www.allianz.co.id/layanan/customer-service/pengiriman-dokumen-ke-loket-admc.html>

5. Khusus untuk pengiriman polis Asuransi Umum, untuk menghindari keterlambatan penyampaian buku polis selama masa PPKM Darurat, maka buku polis akan dikirimkan dahulu dalam bentuk *softcopy* dari alamat email BRS masing-masing area. Setelah itu, *hardcopy* buku polis akan dicetak dan dikirimkan secara bertahap.

Allianz tetap berupaya untuk memberikan pelayanan optimal kepada Nasabah dan Tenaga Pemasar di tengah pandemi Covid-19.