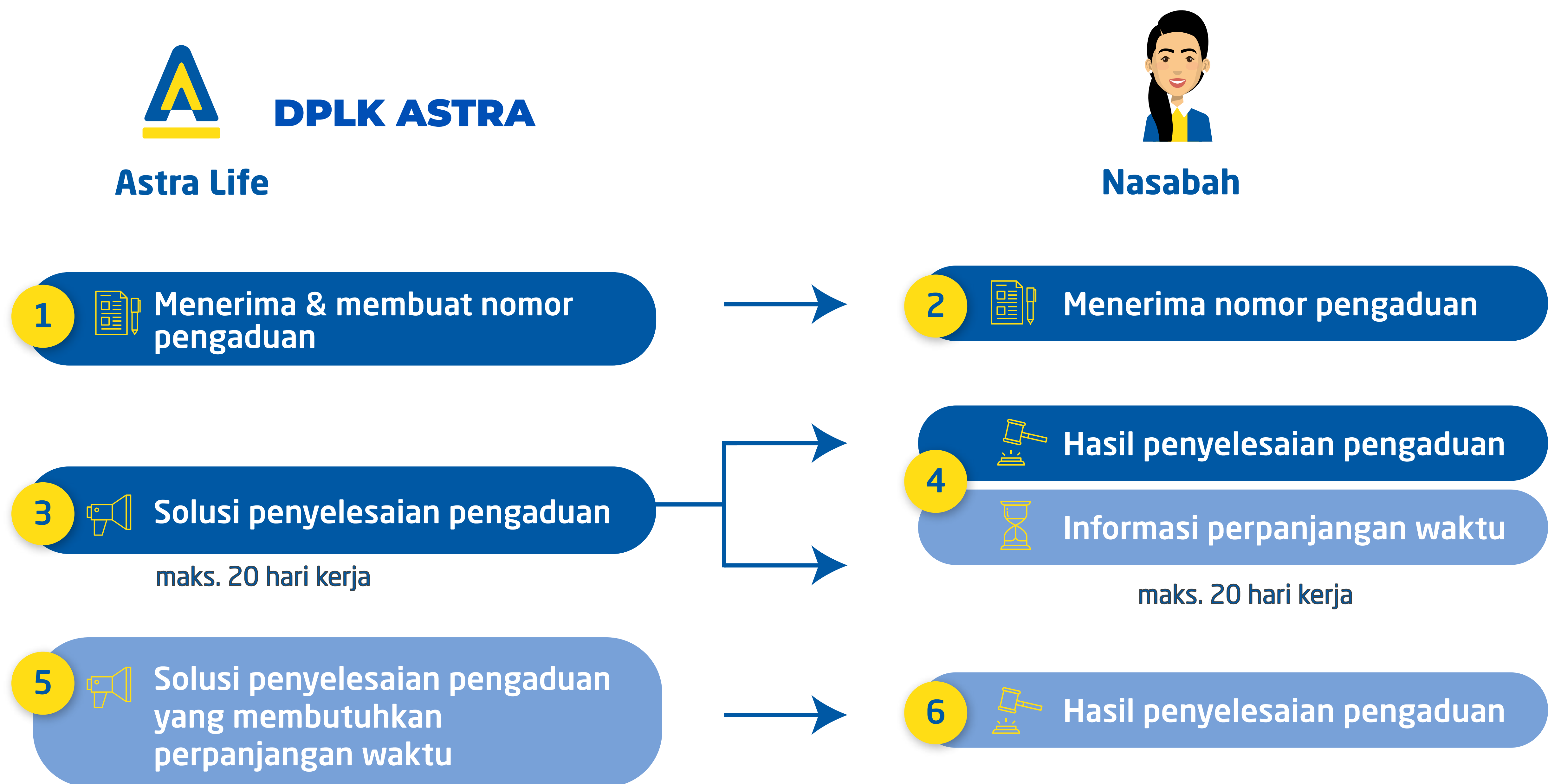


Informasi Alur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah



Penjelasan

- Astra Life menerima pengaduan melalui email, *contact center*, ataupun sistem layanan Nasabah dan mencatat pengaduan nasabah, memastikan *customer service* mengerti permasalahannya, dan menginformasikan nomor pengaduan kepada Nasabah. Astra Life tidak mengenakan biaya layanan pengaduan kepada nasabah.
- Memberikan tanggapan pertama selama hari kerja sejak pengaduan diterima.
- Melakukan hal-hal yang diperlukan untuk menindaklanjuti pengaduan dan menyelesaikan permasalahan Nasabah dan Astra Life dapat meminta dokumen atau informasi dari Nasabah dan/atau pihak lainnya.
- Menginformasikan perkembangan penanganan pengaduan kepada Nasabah.
- Menginformasikan hasil tindak lanjut/penyelesaian pengaduan atau menginformasikan perpanjangan waktu apabila tindak lanjut/penyelesaian terhadap pengaduan membutuhkan waktu lebih lama dalam waktu 20 hari kerja sejak pengaduan diterima, apabila pengaduan memerlukan penelusuran lebih lanjut.
- Menginformasikan hasil penyelesaian pengaduan terhadap pengaduan yang membutuhkan perpanjangan waktu dalam waktu 20 hari kerja sejak perpanjangan waktu diinformasikan kepada Nasabah.
- Jika Nasabah tidak menyetujui hasil penyelesaian pengaduan yang telah dilakukan sebagaimana diatas, Nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa atau pengaduan melalui pengadilan atau di luar pengadilan yaitu:
 - Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS Sektor Jasa Keuangan)*; atau
 - Layanan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - Pengaduan berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan antara Astra Life dengan Nasabah;
 - Nasabah selaku konsumen Astra Life yang merupakan Pelaku Usaha Jasa Keuangan bidang Asuransi Jiwa mengalami kerugian finansial paling banyak sebesar Rp500 Juta;
 - Nasabah mengajukan permohonan secara tertulis disertai dokumen pendukungnya yang Astra Life dengan pengaduan;
 - Astra Life telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan nama Nasabah tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu yang ditetapkan dalam peraturan OJK;
 - Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
 - Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
 - Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK.