

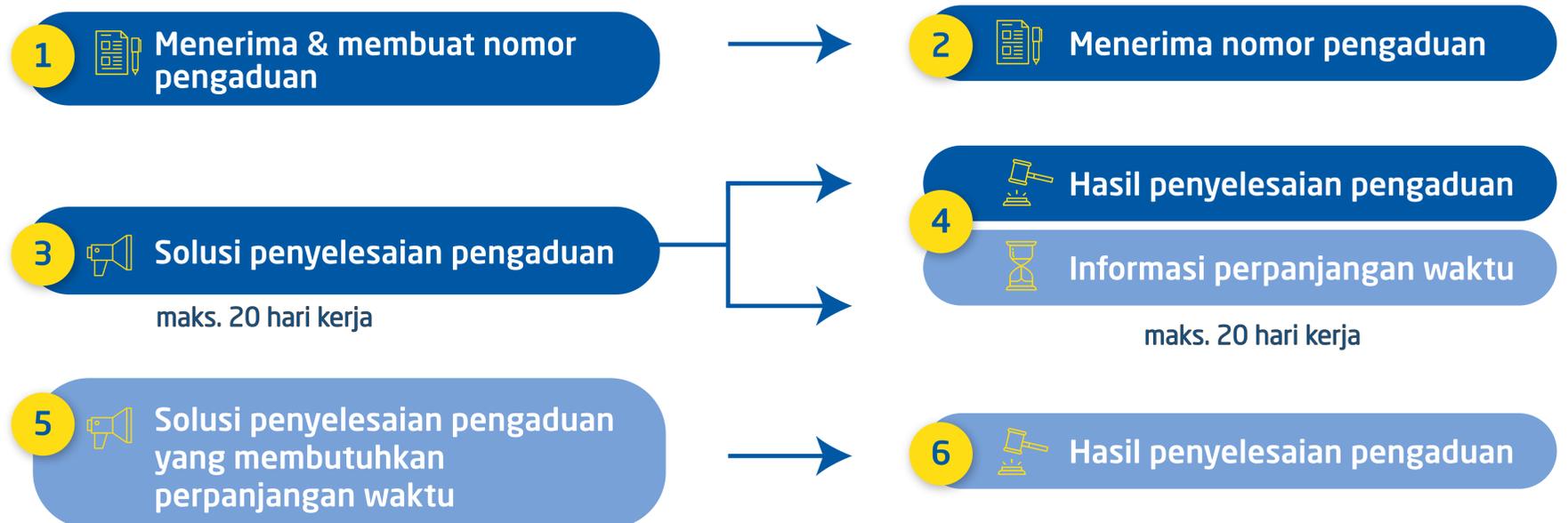
Informasi Alur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah



Astra Life



Nasabah



Penjelasan

1. 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.
2. Memberikan tanggapan pertama selama hari kerja sejak pengaduan diterima.
3. 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.
4. Menginformasikan perkembangan penanganan pengaduan kepada Nasabah.
5. 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.
6. Menginformasikan hasil penyelesaian pengaduan terhadap pengaduan yang membutuhkan perpanjangan waktu dalam waktu 20 hari kerja sejak perpanjangan waktu diinformasikan kepada Nasabah.
7. 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:
 - a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS Sektor Jasa Keuangan)*; atau
 - b. Layanan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - 1) Pengaduan berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan antara Astra Life dengan Nasabah;
 - 2) Nasabah selaku konsumen Astra Life yang merupakan Pelaku Usaha Jasa Keuangan bidang Asuransi Jiwa mengalami kerugian finansial paling banyak sebesar Rp500 Juta;
 - 3) Nasabah mengajukan permohonan secara tertulis disertai dokumen pendukungnya yang Astra Life dengan pengaduan;
 - 4) Astra Life telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan nama 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.