AIG

PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN

1

HUBUNGI KAMI

Waktu operasional: hari Senin hingga Jumat, pada pukul 09:30 hingga 12:00 siang dan 13:30 hingga 16.30 sore.

Email:
Unduh serta lengkapi Formulir Pengaduan di sini dan kirimkan melalui email ke Contact.Indonesia@aig.com

Telepon:
021 5291 4888

Langsung (Walk-in):
Gedung Bursa Efek Indonesia, Menara 2, Lt. 3A Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53, Jakarta

2

KONFIRMASI PENERIMAAN PENGADUAN

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.

3

KELENGKAPAN INFORMASI DAN DOKUMEN

Konsumen 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 Konsumen/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

4

PROSES LAYANAN PENGADUAN

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 konsumen.

5

PENYELESAIAN DAN PENUTUPAN PENGADUAN

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

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

Rev. IDCHPROCEDUREver1ID-042025

PT AIG Insurance Indonesia merupakan Perusahaan asuransi yang berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).