

## Prosedur penanganan pengaduan



### Hubungi kami

-  **Hotline: 1500 525**
-  **Email:**  
**CustomerCare.id@fwd.com** (nasabah individu)  
**CustomerCare.cc@fwd.com** (nasabah korporasi)
-  **Walk in Center :**  
**Kantor Pusat Jakarta**  
**Kantor Pemasaran**



### Registrasi dan Validasi Dokumen

- Setiap Pengaduan dan dokumen yang diterima akan di registrasi.
- Jika terdapat dokumen yang masih diperlukan akan disampaikan kepada nasabah.



### Courtesy Call

- Pengaduan yang diterima < jam 16.00 WIB akan di hubungi oleh tim penanganan pengaduan di hari yang sama
- Pengaduan yang diterima > jam 16.00 WIB akan dihubungi oleh tim penanganan pengaduan pada keesokan harinya
- Informasi proses pengaduan akan dikirimkan ke nasabah 1 hari kerja setelah pengaduan diterima



### Proses Internal Penanganan Pengaduan

- Tim Penanganan Pengaduan akan melakukan pengecekan atas polis
- Tim Penanganan Pengaduan akan berkoordinasi dengan Departemen terkait pengaduan nasabah



### Menyampaikan Respon Akhir

Respon tanggapan akan di sampaikan secara lisan dan / tulisan sesuai waktu penanganan pengaduan yang berlaku.

**Jangka waktu penanganan pengaduan adalah 10 hari kerja dan dapat di perpanjang sampai dengan 10 hari kerja berikutnya (dengan pemberitahuan tertulis)**

### Dokumen yang diperlukan untuk penyampaian pengaduan secara tertulis

1. Surat/ kronologis pengaduan yang menjelaskan permasalahan yang diadukan;
2. Surat kuasa disertai dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemegang Polis, apabila yang menyampaikan pengaduan bukan pemegang Polis;
3. Fotokopi KTP pemegang Polis dan/atau penerima kuasa yang masih berlaku;
4. Nomor telepon Pemegang Polis dan/atau penerima kuasa yang dapat dihubungi;
5. Dokumen pendukung atas pengaduan, yang dipandang perlu oleh kami.

Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambatnya 20 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu.

PT FWD Insurance Indonesia ("FWD Insurance") berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. FWD Insurance adalah anggota dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.