FWD insurance

Bebaskan langkah
fwd.co.id

Prosedur Penanganan Pengaduan

Seluruh proses penanganan pengaduan tidak dipungut biaya.

1. 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

2. Registrasi dan validasi dokumen

- Setiap pengaduan dan dokumen yang diterima akan diregistrasi.
- Tim Penanganan Pengaduan akan menginformasikan nasabah melalui email/telepon jika masih terdapat dokumen yang diperlukan.

3. Courtesy call

- Pengaduan yang diterima sebelum pukul 16.00 WIB akan di hubungi oleh Tim Penanganan Pengaduan di hari yang sama.
- Pengaduan yang diterima setelah pukul 16.00 WIB akan dihubungi oleh Tim Penanganan Pengaduan pada keesokan harinya.
- Informasi proses penanganan pengaduan akan dikirimkan melalui SMS ke nasabah 1 hari kerja setelah pengaduan diterima.

4. Proses internal penanganan pengaduan

- Tim Penanganan Pengaduan akan melakukan pengecekan atas polis yang terkait dengan pengaduan.
- Tim Penanganaan Pengaduan akan berkoordinasi dengan departemen yang terkait dengan pengaduan nasabah.

5. Menyampaikan tanggapan akhir

Tanggapan akan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis sesuai jangka waktu penanganan pengaduan yang berlaku.

Jangka waktu penanganan pengaduan adalah 20 hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 hari kerja berikutnya (dengan pemberitahuan tertulis)

Dokumen yang diperlukan untuk penyampaian pengaduan secara tertulis

1. Surat/kronologi 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 yang diperlukan dalam proses penanganan pengaduan.

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

PT FWD Insurance Indonesia
Pacific Century Place, Lantai 20,
SCBD Lot 10, Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53
Jakarta Selatan 12190, Indonesia

@fwd_id
FWD Insurance Indonesia