



## Prosedur Singkat Layanan Pengaduan

### Jalur Pengaduan

**Email:**  
Allianz Utama  
cs@allianz.co.id

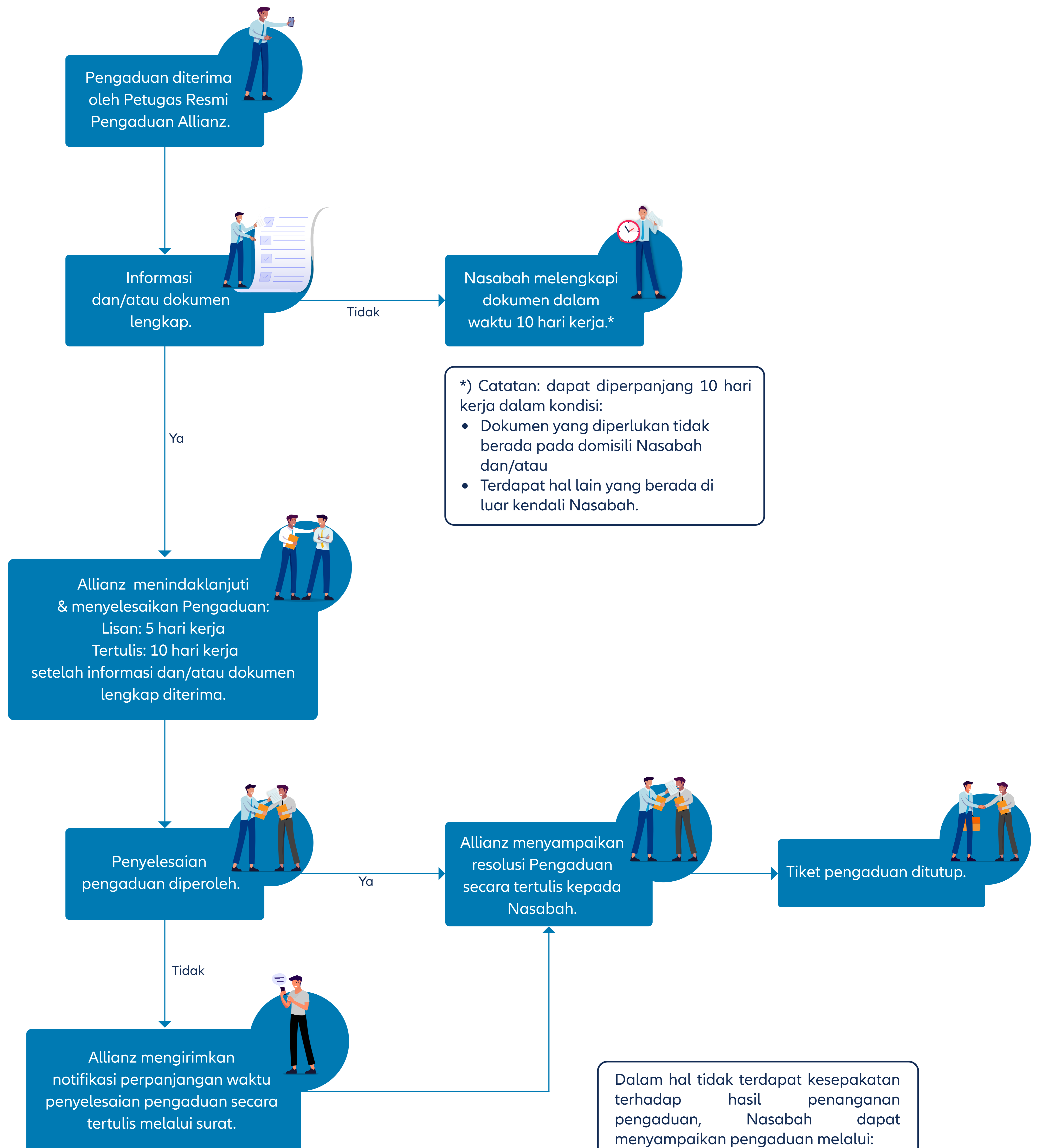
**Kunjungan secara langsung** pada kantor Allianz Center di kota terdekat (Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan dan Denpasar).

**Telepon:**  
AllianzCare  
1500136

### Kelengkapan Dokumen Pengaduan

Nasabah wajib melampirkan dokumen pendukung pada saat menyampaikan pengaduan, dengan kelengkapan sebagai berikut:

- Identitas Nasabah (KTP/Passport/KIMS/KITAS).
- Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan.
- Nomor Polis/Peserta/Klaim.
- Permasalahan yang diajukan beserta dengan kronologis.
- Dokumen lain yang diperlukan untuk penanganan Pengaduan.



\*) Catatan: dapat diperpanjang 10 hari kerja dalam kondisi:

- Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Nasabah dan/atau
- Terdapat hal lain yang berada di luar kendali Nasabah.

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan, Nasabah dapat menyampaikan pengaduan melalui:

- OJK, atau
- Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).