

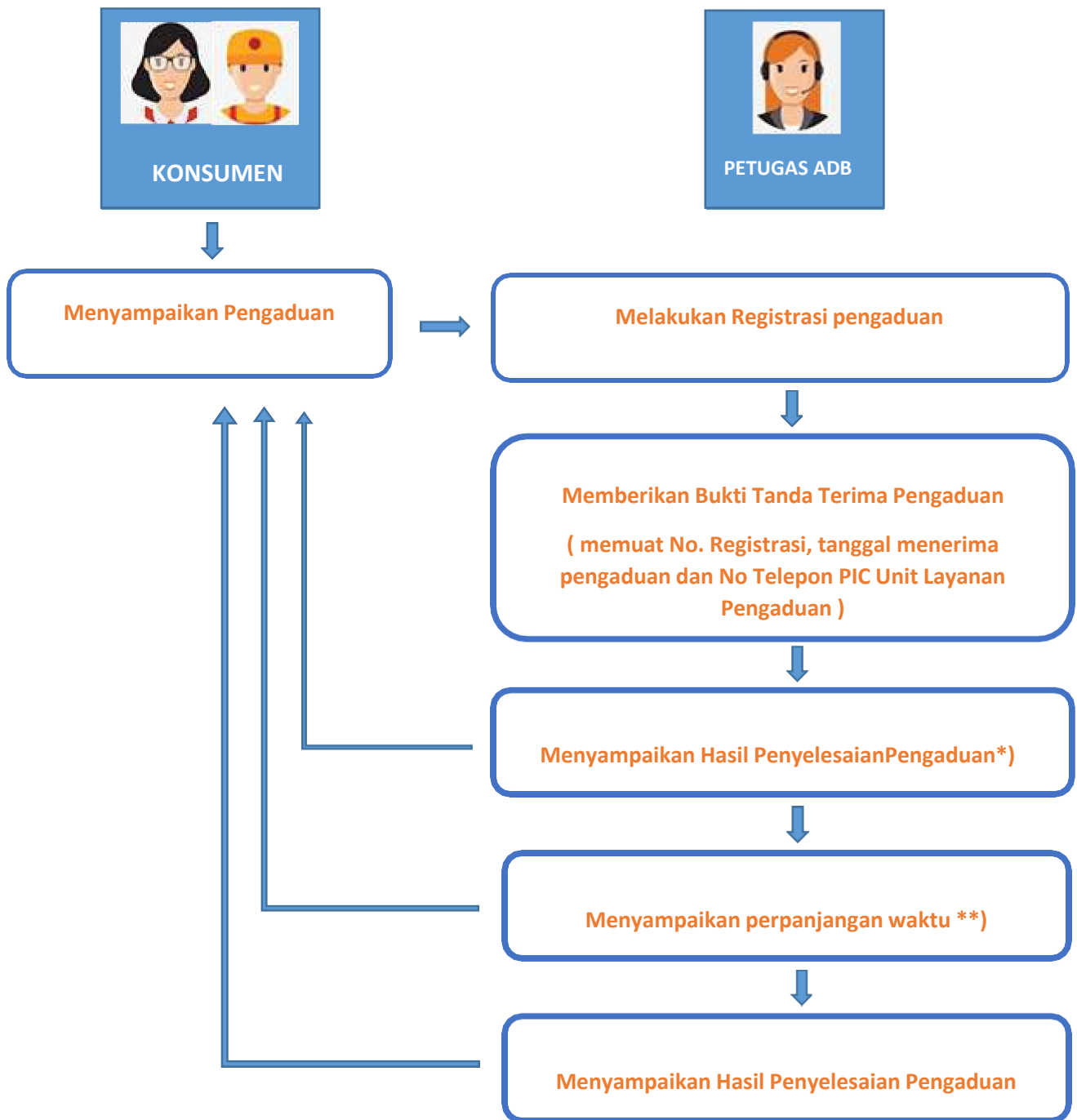


PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PT. ASURANSI DIGITAL BERSAMA

1. Pengaduan Konsumen dapat disampaikan kepada PT. ADB, secara :
 - a. Tertulis, melalui email ADB Customer Care PT. ADB ke alamat customercare@adbinsure.com (24 jam / 7 hari kalender); atau datang langsung ke kantor PT. ADB terdekat
 - b. Lisan, melalui Whatsapp Customer Care PT. ADB nomor **0878 0002 8758** (Senin - Jumat, 08.00–17.00 wib); atau datang langsung ke kantor PT. ADB terdekat.

Pengaduan disampaikan dengan menginformasikan identitas konsumen, nomor polis, alamat, telepon, surat kuasa (bila diwakilkan) serta permasalahan yang diadukan.
2. Konsumen tidak dipungut biaya Layanan Pengaduan .
3. Setiap informasi pengaduan Konsumen akan diregistrasi dalam dokumen pengaduan Konsumen.
4. Konsumen akan menerima Bukti Tanda Terima Pengaduan yang memuat informasi tentang nomor registrasi pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan dan nomor telepon PIC (Person In Charge) unit Layanan Pengaduan yang dapat dihubungi.
5. Setiap pengaduan Konsumen yang diterima akan diverifikasi dan akan dikonfirmasi kembali kepada Konsumen.
6. Setiap pengaduan Konsumen harus melampirkan dokumen pendukung yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diadukan.
7. Pengaduan Konsumen tidak dapat ditindaklanjuti, jika ;
 - a. Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
 - b. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan.
8. Pengaduan Konsumen yang disampaikan secara lisan (melalui telepon atau datang langsung) akan ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah dokumen lengkap . Dalam hal dokumen pendukung belum dilengkapi oleh Konsumen, maka Konsumen harus menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
9. Dalam hal pengaduan disampaikan secara lisan, maka Tanggapan pengaduan akan dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
10. Pengaduan Konsumen yang disampaikan secara tertulis (melalui surat atau email) akan ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah dokumen lengkap. Dalam hal terdapat kondisi tertentu (sebagaimana dimaksud pada POJK Nomor 18/POJK.07/2018, Pasal 16 ayat 3), maka jangka waktu penyelesaian dapat diperpanjang paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.
11. Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis, maka Tanggapan Pengaduan akan dilakukan secara tertulis.
12. Apabila konsumen merasa tanggapan yang diberikan PT. ADB tidak memenuhi harapan, maka nasabah dapat melanjutkan proses penyelesaian pengaduan melalui pengadilan atau diluar pengadilan (melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan).

**PROSEDUR
PENYAMPAIAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN**



Keterangan :

*) PT. ADB mengupayakan penyelesaian pengaduan yang diterima dalam waktu paling lama 5 hari kerja (untuk pengaduan secara lisan) atau 20 hari kerja (untuk pengaduan secara tertulis), sejak dokumen pendukung diterima lengkap.

**) Dalam kondisi tertentu, apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam waktu tersebut diatas, maka konsumen akan memperoleh informasi secara tertulis bahwa pengaduannya akan segera diselesaikan dalam waktu paling lama 20 hari kerja berikutnya.