

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

Pemegang Polis dapat mengakses berbagai informasi mulai dari layanan Polis hingga menyampaikan pengaduan yang dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis melalui jalur layanan sebagai berikut:



1-500-045



- Individu : care@bni-life.co.id
- Group : care.eb@bni-life.co.id
- Walk in Service

- Kirim surat ke kantor pusat BNI Life
- Customer Care
Jakarta, Surabaya, Bandung, Denpasar, Palembang, Semarang dan Yogyakarta

Dokumen yang Diperlukan dan Jangka Waktu Penyelesaian



Data Polis & Informasi Pengaduan yang ingin disampaikan.
5 hari kerja sejak Pengaduan diterima.



Surat Pengaduan, Surat Kuasa, Identitas Nasabah, Dokumen Lainnya.
10 hari kerja sejak Pengaduan diterima.

Catatan

- Pengaduan wajib diajukan oleh Pemegang Polis. Apabila pengajuan bukan dari Pemegang Polis maka wajib menggunakan Surat Kuasa.
- Dalam hal BNI Life membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan tidak dapat dipenuhi, maka BNI Life meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
- Pengaduan dapat diperpanjang hingga 10 (sepuluh) hari kerja dalam kondisi tertentu dengan pemberitahuan dari BNI Life sehingga dalam kondisi tertentu total jangka waktu penyelesaian pengaduan adalah 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima.

Penyelesaian Sengketa

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan, Pemegang Polis dapat menyampaikan pengaduan melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

