TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

PT Tokio Marine Life Insurance Indonesia
International Financial Centre Tower 2 Lantai 33A
Jl.Jenderal Sudirman Kav 22-23, Jakarta 12920

WA Interaktif : 089 535 1500086
Email : customercare@tokiomarine-life.co.id
Telp : 1500086

PT Tokio Marine Life Insurance Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

FORMULIR KELUHAN NASABAH

- *Mohon mengisi dengan menggunakan pulpen warna hitam, huruf cetak dan tulisan tidak keluar dari kotak, jelas dan memberi tanda ✓ pada kotak jawaban yang sesuai.*
- *Jika terjadi salah penulisan, jangan dihapus tetapi dicoret dan bubuhkan tanda tangan Pemegang Polis di sebelahnya sesuai dengan kartu identitas diri yang dilampirkan.*

Nama Lengkap *(sesuai identitas diri)* : ____________________

Hubungan dengan Pemegang Polis : ☐ Diri Sendiri ☐ Suami/ Istri ☐ Anak Kandung ☐ Lainnya ____________

Nama Perusahaan *(Khusus Group)* : ____________________

Data Korespondensi * : No. HP *(wajib diisi)* ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

No. Telp Kantor ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐☐☐☐☐

Email ____________________

Bertindak sebagai : ☐ Pemegang Polis ☐ Tertanggung/Peserta

No. Tiket *(Diisi oleh Customer Service)* : ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

No. Polis/ No. SPAJ : ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

No. Peserta *(Khusus Group)* : ☐☐☐☐☐☐

* Tokio Marine Life akan mengirimkan informasi ke No. HP dan/atau email yang terdaftar di sistem. Jika terdapat perubahan, mohon untuk melakukan Pengkinian Data pada https://tmanku.tokiomarine-life.co.id

Jenis Keluhan : ☐ Proses Penjualan ☐ Layanan Purna Jual ☐ Klaim ☐ Pembayaran/ Penagihan Premi ☐ Perlindungan Data Pribadi ☐ Layanan Tenaga Pemasar ☐ Layanan Kantor Pemasaran

☐ Lainnya ____________________

Detail Keluhan :

1. Semua jawaban, pernyataan, keterangan dan informasi dalam Formulir Keluhan Nasabah ini termasuk semua lampiran dan/atau dokumen yang dilampirkan adalah lengkap, aktual, benar dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Saya mengerti dan setuju bahwa PT Tokio Marine Life Insurance Indonesia ("Tokio Marine Life") dapat mengumpulkan, menyimpan dan/atau menggunakan data pribadi Saya yang diperoleh/tersedia/disimpan oleh Tokio Marine Life dalam rangka pemrosesan Formulir Keluhan Nasabah ini serta penawaran produk lainnya.
3. Saya mengerti bahwa untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana Tokio Marine Life melindungi data pribadi dan hak-hak Saya dengan mengakses tautan berikut: www.tokiomarine.com/id/id/life/privacy-policy.
4. Nasabah wajib melengkapi kekurangan dokumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja dan dalam hal terdapat kondisi tertentu, Tokio Marine Life dapat memberikan perpanjangan waktu 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya.
5. Tindak lanjut dan penyelesaian keluhan disampaikan kepada Nasabah paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan diterima lengkap dan dalam hal tertentu dapat diperpanjang sampai 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya dengan pemberitahuan kepada Nasabah sebelumnya.
6. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan keluhan yang dilakukan oleh Tokio Marine Life, Nasabah dapat:
   a. Menyampaikan keluhan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan keluhan sesuai dengan kewenangaj Otoritas Jasa Keuangan; atau
   b. Mengajukan sengketa kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atau kepada pengadilan.

Dokumen yang harus dilampirkan:

1. Formulir Keluhan Nasabah.
2. Identitas Diri Pemegang Polis/Tertanggung/Peserta / Swafoto Pemegang Polis/Tertanggung/Peserta dengan e-KTP (untuk pengajuan elektronik).
3. Identitas Diri Pihak yang diberikan Kuasa[i]
4. Surat Kuasa bermeterai cukup dari Pemegang Polis/Tertanggung/Peserta[i]

Yang Mengajukan,

TTD

Nama:

Tempat : ______________________

Tanggal : __ __/__ __ / __ __ __ __

Catatan: [i] Wajib apabila yang mengajukan adalah Penerima Kuasa dari Pemegang Polis/Tertanggung/Peserta