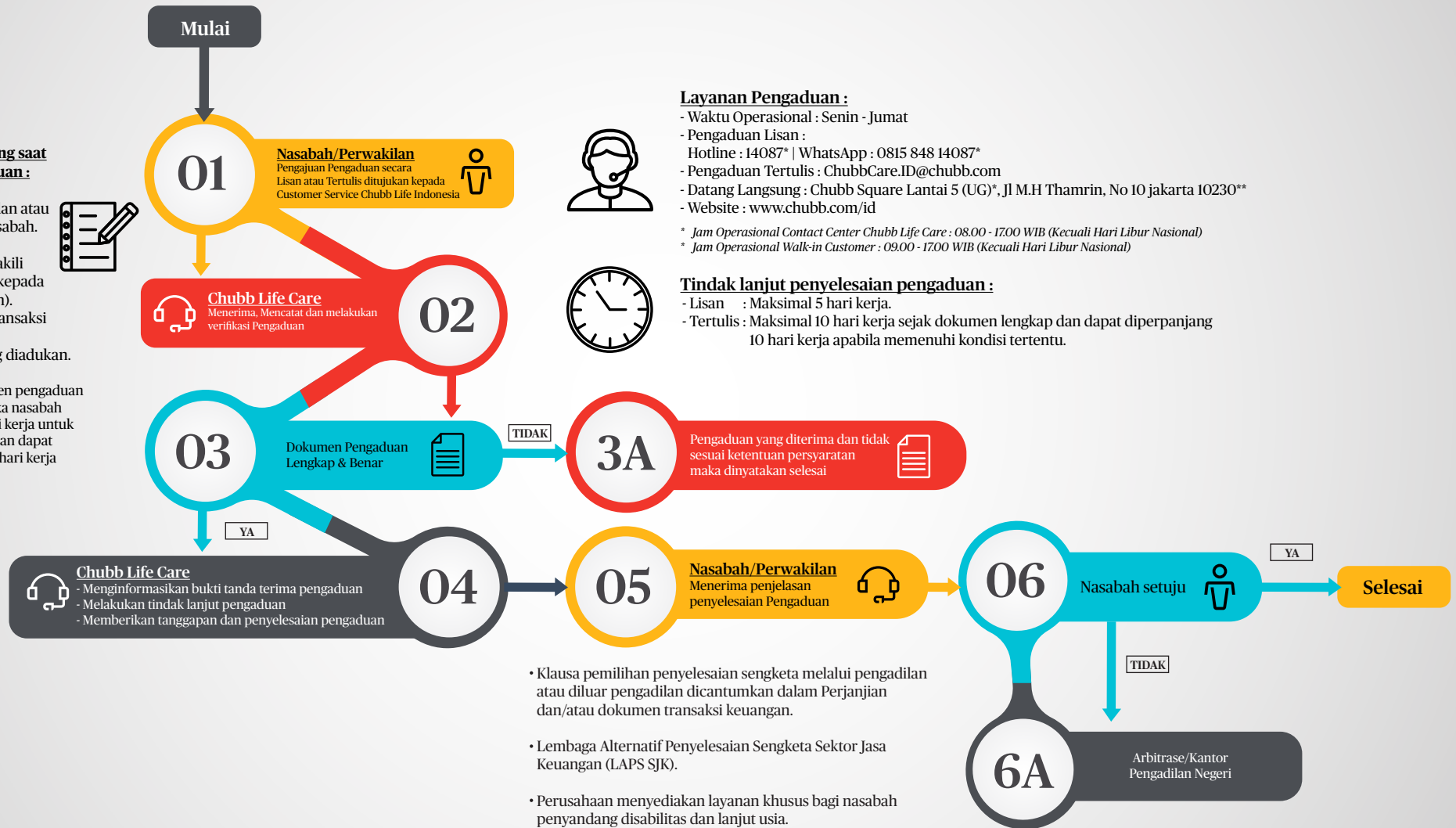


Dokumen pendukung saat melakukan Pengaduan :

- Identitas nasabah dan atau perwakilan dari nasabah.
- Surat kuasa khusus (jika nasabah mewakili proses pengaduan kepada perwakilan nasabah).
- Jenis dan tanggal transaksi keuangan.
- Permasalahan yang diadukan.

Catatan: Untuk dokumen pengaduan yang tidak lengkap maka nasabah diberikan waktu 10 hari kerja untuk dapat melengkapinya dan dapat diperpanjang untuk 10 hari kerja berikutnya.



Layanan Pengaduan :

- Waktu Operasional : Senin - Jumat
- Pengaduan Lisan : Hotline : 14087* | WhatsApp : 0815 848 14087*
- Pengaduan Tertulis : ChubbCare.ID@chubb.com
- Datang Langsung : Chubb Square Lantai 5 (UG)*, Jl M.H Thamrin, No 10 Jakarta 10230**
- Website : www.chubb.com/id

* Jam Operasional Contact Center Chubb Life Care : 08.00 - 17.00 WIB (Kecuali Hari Libur Nasional)
* Jam Operasional Walk-in Customer : 09.00 - 17.00 WIB (Kecuali Hari Libur Nasional)

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan :

- Lisan : Maksimal 5 hari kerja.
- Tertulis : Maksimal 10 hari kerja sejak dokumen lengkap dan dapat diperpanjang 10 hari kerja apabila memenuhi kondisi tertentu.

• Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan dicantumkan dalam Perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan.

• Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

• Perusahaan menyediakan layanan khusus bagi nasabah penyandang disabilitas dan lanjut usia.