

Prosedur Singkat Layanan Pengaduan

Prudential Indonesia menyediakan beragam jalur bagi Anda untuk mengakses informasi Polis yang dimiliki serta untuk menyampaikan pengaduan.

Silakan memilih jalur layanan yang tersedia di bawah ini:



**Prudential
Customer Line**
1500085

PRUAccess

pruaccess.prudential.co.id



Website

www.prudential.co.id



E-mail

customer.idn@prudential.co.id



Faksimili

021-29958866

**Walk in
Customer
Care Centre**

Prudential Tower lantai dasar
Jl. Jend. Sudirman Kav. 79
Jakarta 12910



Dokumen yang diperlukan untuk penyampaian pengaduan secara tertulis:

1. Surat pengaduan yang menjelaskan permasalahan yang diadukan;
2. Surat kuasa disertai dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemegang Polis, apabila yang menyampaikan pengaduan bukan pemegang Polis;
3. Fotokopi KTP pemegang Polis dan/atau penerima kuasa yang masih berlaku;
4. Nomor telepon Pemegang Polis dan/atau penerima kuasa yang dapat dihubungi;
5. Dokumen pendukung atas pengaduan, yang dipandang perlu oleh kami.

Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambatnya 20 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu.

Jika terjadi sengketa antara nasabah dengan Prudential Indonesia, penyelesaian sengketa diharapkan dapat diselesaikan antara kedua belah pihak terlebih dahulu. Apabila kesepakatan tidak tercapai, nasabah dan Prudential Indonesia dapat menyelesaikannya melalui Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang ditunjuk oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Nasabah dapat menghubungi BMAI di:

Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B-9, Menara Duta lantai 7 Wing A, Jakarta Selatan 12910, Indonesia
021-527 4145, 021-527 4146
www.bmai.or.id