

PROSES PENANGANAN PENGADUAN

A. MEKANISME PENYELESAIAN PENGADUAN

➤ Penerimaan Pengaduan

- Pengaduan Lisan: Melalui Call Centre 1500803
- Pengaduan Tertulis: Melalui surat ke alamat kami di AXA Tower,
email: customer@axa-mandiri.co.id, FA yang berada di Cabang Bank Mandiri atau datang ke Walk in Centre.

Silakan hubungi Customer Care Centre kami untuk mendapatkan pelayanan yang Anda butuhkan:

1. **JAKARTA**
AXA Tower Lt. GF
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City
Jakarta - 12940
2. **SURABAYA**
Ruko Manyar Indah
Jl. Bratang Binangun Blok D 9-10
Kota Surabaya - 60284
3. **SEMARANG**
Jl. DI. Panjaitan No. 166 Blok H
Kota Semarang - 50031
4. **BANDUNG**
Jl. Buah Batu No. 266A
Kel. Cijagra, Kec. Lengkong
Kota Bandung - 40265
(Bersebelahan dengan Bank Mandiri Buah Batu)
5. **MEDAN**
Ruko Jati Junction TS1
Jl. Timor, Kel. Perintis, Kec. Medan Timur
Kota Medan - 20236

6. PALEMBANG

Jl. Dr. Cipto No.18
Kecamatan Ilir Barat 2, Kelurahan 30 Ilir
Palembang - 30144

- Pengaduan tertulis dengan menyertakan dokumen sebagai berikut:
 - Formulir Keluhan Nasabah ([unduh disini](#))
 - Salinan kartu identitas Nasabah
 - Nomor telepon Nasabah yang dapat dihubungi
 - Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan
 - Permasalahan yang diadukan
 - Dokumen pendukung yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan
 - Dokumen lain (contoh surat kuasa khusus jika Konsumen mewakilkan proses Pengaduan kepada perwakilan Nasabah, dll).

- Dalam hal Nasabah belum memenuhi dokumen sebagaimana dimaksud pada poin 1 diatas, maka Nasabah diberikan jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen dan perpanjangan waktu 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya.

- Nasabah akan menerima konfirmasi penerimaan pengaduan berupa:
 - Nomor registrasi pengaduan.
 - Tanggal penerimaan pengaduan.
 - Nomor telepon atau media komunikasi yang dapat dihubungi oleh Nasabah.

➤ **Penanganan & Penyelesaian Pengaduan**

• **Pengaduan Lisan**

1. Penyelesaian pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima.
2. Dalam hal penyelesaian pengaduan membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan tidak dapat dipenuhi, maka AXA Mandiri akan meminta kepada Nasabah, untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

• **Pengaduan Tertulis**

1. Penyelesaian pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak kelengkapan dokumen diterima lengkap.
2. Dalam hal penyelesaian pengaduan membutuhkan perpanjangan waktu, maka AXA Mandiri dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian paling lama 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya, dengan memberitahukan secara tertulis kepada Nasabah yang mengajukan pengaduan, sebelum jangka waktu berakhir 10 (sepuluh) hari kerja pertama berakhir. Sehingga total jangka waktu penyelesaian pengaduan adalah 20 (dua puluh) hari kerja.

• **AXA Mandiri tidak mengenakan biaya apapun kepada Nasabah yang menyampaikan pengaduan.**

• **AXA Mandiri dapat menolak menangani Pengaduan jika:**

1. Nasabah tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
2. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh AXA Mandiri sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

3. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian material, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.
4. Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh AXA Mandiri.
5. Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.

➤ **Mekanisme Penyelesaian Sengketa**

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh AXA Mandiri, maka Nasabah dapat:

1. Menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan; atau
2. Memilih cara penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) atau Pengadilan Negeri.

Akses LAPS SJK

Website: www.lapssjk.id (informasi tentang pengertian Mediasi, Biaya Mediasi dan Proses Mediasi ada pada website ini)

Alamat: Gedung Menara Karya Lt. 25 Unit G-H Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5

Kav. 1-2 Jakarta 12950


Telepon: 021-2527700

Email: info@lapssjk.id

B. LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

AXA Mandiri berkomitmen untuk melayani Nasabah dengan sepenuh hati, di antaranya sebagai wujud tanggung jawab sosial kepada Nasabah. Pada pelaksanaannya, AXA Mandiri dalam melayani keluhan Nasabah, mengacu kepada prosedur internal AXA Mandiri dan peraturan yang diterbitkan oleh OJK terkait perlindungan konsumen dan layanan pengaduan konsumen yakni POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Publikasi Penanganan Keluhan Nasabah AXA Mandiri Periode Januari-Desember 2025

| Penanganan Pengaduan Laporan Tahunan 2025 Nama Pelaku Usaha : AXA Mandiri Financial Services | |  | | | | | | |
|--|--|---|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---|
| No. | Jenis Transaksi Keuangan <i>Types of Financial Transactions</i> | Selesai <i>Solved</i> | | Dalam Proses <i>In Process</i> | | Tidak Selesai <i>Not Solved</i> | | Jumlah Pengaduan <i>Total Complaints</i> |
| | | Jumlah <i>Quantity</i> | Persentase <i>Percentage</i> | Jumlah <i>Quantity</i> | Persentase <i>Percentage</i> | Jumlah <i>Quantity</i> | Persentase <i>Percentage</i> | |
| 1. | Non Syariah <i>Non-Sharia</i> | | | | | | | |
| | Health | 471 | 99% | 1 | 1% | 0 | 0 | 472 |
| | Investment | 851 | 99% | 2 | 1% | 0 | 0 | 853 |
| | Life | 2 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | Term | 531 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 531 |
| | Total Non Syariah <i>Total Non-Sharia</i> | 1855 | 99% | 3 | 1% | 0 | 0 | 1858 |
| 2. | Syariah <i>Sharia</i> | | | | | | | |
| | Health | 1 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Investment | 88 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 88 |
| | Term | 9 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| | Total Syariah <i>Total Sharia</i> | 98 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 98 |

Catatan:
Total pengaduan Nasabah diterima AMFS pada akhir tahun 2025 dan telah diselesaikan pada awal bulan Januari 2026

AXA Mandiri berkomitmen memproses pengaduan nasabah yang masih dalam proses maupun tidak selesai hingga periode pelaporan laporan tahunan ini.