

Panduan Layanan Pengaduan

PT Mandiri AXA General Insurance (MAGI) selalu siap sedia membantu Anda untuk mendapatkan perlindungan yang Anda butuhkan. Silakan hubungi kami melalui salah satu jalur layanan yang tersedia di bawah ini:



1500 733



customer.general@axa-mandiri.co.id



0811 1500 733



AXA Tower - Lantai Dasar Jl. Prof. Dr. Satrio Kav 18,
Jakarta 12940, Indonesia



Berikut adalah daftar dokumen yang diperlukan untuk penyampaian pengaduan secara tertulis:

1. Surat pengaduan yang menjelaskan permasalahan yang terjadi;
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 PT Mandiri AXA General Insurance (MAGI), penyelesaian sengketa diharapkan dapat diselesaikan antara kedua belah pihak terlebih dahulu. Apabila kesepakatan tidak tercapai, nasabah dan PT Mandiri AXA General Insurance (MAGI) dapat menyelesaikannya melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

Bagi nasabah yang membutuhkan informasi layanan penyelesaian sengketa, dapat langsung menghubungi Sekretariat LAPSSJK berikut:

Alamat : Wisma Mulia 2 Lt.16, Jl. Gatot Subroto No.42, Jakarta Selatan 12710
Telepon : 021-29600292
E-mail : info@lapssjk