

BERITA PERS

AXA Mandiri Tingkatkan Kenyamanan Nasabah Saat Pemulihan Kesehatan dengan “Layanan Eksklusif”

Nasabah dapat menikmati layanan VIP di sejumlah rumah sakit berjangkaran ternama di Indonesia, ASEAN dan China

Jakarta, 21 Februari 2019 – PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri) terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya, kali ini dengan menghadirkan “Layanan Eksklusif AXA Mandiri”. Layanan ini dipersembahkan khusus untuk nasabah Private AXA Mandiri.

Presiden Direktur AXA Mandiri, Handojo G. Kusuma mengatakan ‘Layanan Eksklusif AXA Mandiri’ dihadirkan sebagai wujud dari implementasi nilai *Customer First* yang dirancang khusus untuk menjawab kebutuhan nasabah pada saat pemulihan kondisi kesehatan. Asuransi kesehatan kini tidak lagi hanya memberikan manfaat perlindungan kesehatan yang akan membantu kondisi keuangan saat risiko kesehatan terjadi, tetapi juga dapat menyediakan manfaat tambahan.

“AXA Mandiri ingin memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah saat proses pemulihan kesehatan. Melalui ‘Layanan Eksklusif’ nasabah akan mendapatkan kenyamanan lebih dan pendampingan secara khusus, sehingga dapat fokus pada pemulihan kesehatannya. ‘Layanan Eksklusif’ dapat dinikmati di sejumlah rumah sakit berjangkaran ternama di Indonesia, Singapura, Malaysia, Thailand, dan China,” kata **Handojo** hari ini, di Jakarta, Kamis (21/02).

Pada kesempatan yang sama dr. Maria Dewi Indrawati, S.Ked menyampaikan bahwa saat melakukan perawatan kesehatan, kondisi emosional pasien juga perlu diperhatikan dengan baik. “Kebutuhan emosional, seperti kejelasan informasi, kenyamanan hingga waktu tunggu dapat turut mempengaruhi pemulihan kesehatan pasien”, ujarnya.

Melalui hadirnya ‘Layanan Eksklusif’ diharapkan nasabah mendapatkan pengalaman yang terbaik pada saat pemulihan kesehatannya. Di saat yang sama dapat mendorong minat masyarakat untuk memiliki asuransi kesehatan yang bermanfaat membantu kondisi finansial saat risiko kesehatan terjadi.

Menurut survei Mercer Marsh Benefits pada tahun 2018 Medical Trend Around the World menyebutkan bahwa biaya rumah sakit termasuk ruang operasi, ruang rawat inap dan biaya sewa peralatan rawat inap, merupakan ongkos termahal dalam komponen total biaya pengobatan yakni mengambil porsi 21%. Selain itu, survei tersebut juga menyebutkan bahwa peningkatan biaya pengobatan Indonesia pada 2018 sebesar 12,6%, lebih tinggi dibanding Malaysia (12,5%) dan Singapura (9,1%), sementara rata-rata di Asia diperkirakan 10%.¹

Berdasarkan fakta tersebut, asuransi kesehatan menjadi salah satu solusi bagi masyarakat untuk dapat menjalani pemulihan kesehatan, tanpa khawatir mengenai biaya yang timbul, karena risiko tersebut akan dialihkan kepada perusahaan asuransi. Di saat yang sama, kondisi finansial tetap terjaga untuk mencapai tujuan keuangan jangka panjang.

¹ <https://info.mercer.com/rs/521-DEV-513/images/2018-mmb-medical-trends-survey-report.pdf>

Fasilitas Kesehatan untuk Kebutuhan Nasabah

Presiden Direktur AXA Mandiri Handojo G. Kusuma menyebutkan berbagai macam manfaat yang akan didapatkan oleh nasabah melalui '**Layanan Eksklusif**' ini di antaranya adalah:

- **prioritas untuk registrasi dan *check-out* dari rumah sakit**
- **VIP lounge** (sesuai dengan ketersediaan di rumah sakit)
- **pendampingan oleh staff dalam pengurusan administrasi di setiap Rumah Sakit,**
- **penjemputan dari bandara ke rumah sakit dan sebaliknya** (dapat berbeda di tiap rumah sakit),
- **pengantaran obat langsung kepada pasien,**
- **makanan harian bagi pendamping pasien saat rawat inap,**
- **diskon untuk setiap melakukan *check-up* kesehatan, dan lain-lain**

"Nasabah Private AXA Mandiri akan menerima kartu *VIP* atau *e-card* sebagai tanda peserta yang berhak mendapatkan manfaat 'Layanan eksklusif'. Para nasabah juga mendapatkan pendampingan dari *Personal Assistant* yang akan membantu mereka dimulai dari proses pengajuan layanan kesehatan di rumah sakit yang dituju, hingga proses perawatan pasien selesai," tambah Handojo.

Guna menghadirkan pengalaman terbaik dalam pemulihan kesehatan melalui 'Layanan Eksklusif', AXA Mandiri bekerja sama dengan sejumlah **rumah sakit berjangkaran ternama** di Indonesia, yaitu Rumah Sakit Premier Jatinegara, Rumah Sakit Premier Bintaro, Rumah Sakit Premier Surabaya, Rumah Sakit Siloam MRCC; Parkway Hospital Singapura yang terdiri dari tiga rumah sakit, yaitu Gleneagles, Parkway East dan Mount Elizabeth; Sunway Medical Center Malaysia; Bangkok Dusit Medical Center yang terdiri dari 4 rumah sakit, yaitu Bangkok Phuket, Phyathai2, Samitivej Srinakaran, Samitivej Sukhumvit; serta St Stamford Modern Guangzhou, China.

Dengan adanya 'Layanan Eksklusif' ini, lanjut Handojo, diharapkan pengalaman nasabah dalam memperoleh layanan terbaik di rumah sakit dalam negeri dapat meningkat. Di saat yang sama, AXA Mandiri juga menyadari bahwa saat ini cukup banyak nasabah yang mulai melakukan perawatan kesehatannya ke luar negeri. Oleh karena itu, 'Layanan Eksklusif' turut dihadirkan di jaringan rumah sakit ternama di beberapa negara seperti Singapura, Malaysia, Thailand, dan China guna memenuhi kebutuhan nasabah AXA Mandiri yang melakukan perawatan kesehatan di negara-negara tersebut. Hal ini sebagai wujud komitmen AXA Mandiri untuk memberikan perlindungan kesehatan di setiap tahap kehidupan masyarakat yang mengikuti tren *medical tourism* hingga saat ini.

Indonesia Services Dialog (ISD) mencatat jumlah orang Indonesia yang berobat ke luar negeri mengalami peningkatan hampir 100% selama 10 tahun terakhir. Jika di tahun 2006 terdapat 350 ribu orang pasien, tahun 2015 melonjak menjadi 600 ribu pasien. Data Ketua Dewan Penasehat Dialog Layanan Indonesia, orang Indonesia menghabiskan sekitar Rp100 triliun per tahun untuk perawatan medis di luar negeri.²

"Kami juga menemukan sejumlah fakta banyaknya masyarakat Indonesia yang melakukan *medical tourism* untuk mendapatkan pelayanan dan solusi kesehatan terbaik di rumah sakit di luar negeri. Dengan adanya layanan ini masyarakat tidak perlu khawatir saat melakukan *medical tourism* ke negara lain, karena AXA Mandiri akan turut hadir memberikan pelayanan kami telah tersedia di 9 rumah sakit berjangkaran yang terdapat di Indonesia dan ASEAN termasuk Singapura dan Malaysia, serta China," tutup Handojo.

² <https://www.imtj.com/news/600000-patients-indonesia-seek-treatment-abroad/>

Tentang AXA Mandiri

PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri) merupakan perusahaan patungan antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan National Mutual International Pty. Limited, yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). AXA Mandiri mampu mempertahankan posisinya sebagai pemimpin di jalur distribusi *bancassurance* dengan menguasai 16 persen dan telemarketing dengan menguasai 25 persen pangsa pasar berdasarkan data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia pada Q3 2018.

AXA Mandiri memasarkan solusi perlindungan melalui tiga jalur distribusi, yaitu *in-branch*, telemarketing dan korporasi. Pemasaran dilakukan melalui lebih dari 2.100 *Financial Advisor* di lebih dari 1.100 cabang Bank Mandiri dan 250 cabang Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia, serta didukung lebih dari 500 *Tele Sales* dan *Corporate Sales Officer* pada jalur telemarketing dan korporasi. AXA Mandiri juga telah memanfaatkan dunia digital untuk memberikan pelayanan purna jual bagi para nasabah.

AXA Mandiri telah meraih sejumlah penghargaan di antaranya Branding Campaign of the Year 2018 versi Markplus.Inc, Indonesia's Best Corporate Social Initiatives Award 2018, Indonesia Trusted Company 2016-2018 versi Majalah SWA, Contact Center Service Excellent versi Majalah Service Excellent Magazine dan Best Sharia Award versi Majalah Infobank, selama tiga tahun berturut-turut, yakni tahun 2016-2018, Penghargaan Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan tahun 2018 sebagai PUJK Ter-Responsif dalam melakukan perlindungan Konsumen Sektor Perasuransian, dan penghargaan-penghargaan lainnya.

Untuk informasi lebih lanjut silakan hubungi:

Luile Retno Sawitri

Head of Corporate Communications & Event Management

Telp. (021) 3005 8888

Fax. (021) 3005 8500

Email: luile.sawitri@axa-mandiri.co.id

Website : www.axa-mandiri.co.id

Twitter : @AXA_Mandiri

Facebook : AXA Mandiri

Instagram : @AXAMandiri