

## AXA Mandiri Bayarkan Klaim kepada Penerima Manfaat di Tangerang

**Jakarta, 25 Juli 2022** – PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri) terus menjaga komitmennya dalam menjadi mitra bagi para nasabah dalam menghadapi berbagai risiko hidup, mulai dari risiko kesehatan hingga tutup usia, melalui pembayaran klaim dan manfaat. Selain menjadi wujud pelayanan yang optimal, hal ini juga menjadi bukti manfaat asuransi bagi para nasabah atau penerima manfaat.

“Kami memiliki komitmen kuat untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada nasabah, dalam menikmati manfaat solusi proteksi dan layanan AXA Mandiri. Prioritas kami adalah menyediakan solusi perlindungan jiwa dan kesehatan, serta terus memberikan ketenangan pikiran bagi para nasabah dalam menghadapi risiko hidup,” kata Direktur Kepatuhan AXA Mandiri Rudy Kamdani.

Kepuasan dan ketenangan pikiran melalui perlindungan jiwa yang diberikan oleh AXA Mandiri ini disampaikan oleh Husna, istri dari seorang nasabah yang memiliki produk Asuransi Mandiri Sejahtera Mapan dan Asuransi Mandiri Perlindungan Sejahtera. Pekan lalu Husna menerima pembayaran klaim sebesar Rp 1,073 miliar dari dua produk AXA Mandiri yang dibeli oleh suaminya.

Pada saat menerima pembayaran klaim tersebut, Husna mengungkapkan rasa syukur sekaligus terkejut dengan nilai pembayaran yang dia terima. “Saya tidak menyangka akan mendapatkan pembayaran sebesar ini. Suami saya tidak pernah menceritakan tentang hal ini. Almarhum ketika itu hanya menyampaikan telah membeli produk asuransi yang bagus untuk dirinya yang nanti manfaatnya bisa buat anak-anak”, tutur Husna.

Nasabah yang tinggal di Tangerang ini juga mengaku tidak mendapatkan kesulitan dalam mencairkan klaim. Ketika datang ke kantor AXA Mandiri, kata Husna, petugas melayani dengan cepat dan prosesnya tidak berbelit-belit. Tidak perlu menunggu waktu yang terlalu lama, pembayaran sudah selesai dilaksanakan. Tidak hanya itu, belum lama ini, AXA Mandiri juga telah melakukan pembayaran klaim kepada sejumlah nasabah di Denpasar, Bali dengan nilai lebih dari Rp 450 juta.

Sementara itu, guna terus meningkatkan kualitas layanan, AXA Mandiri berhasil mempercepat transformasi digital yang dilakukan sejak tahun 2020. Buah dari kerja keras ini telah menghasilkan berbagai macam layanan dalam membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan proteksi dan mencapai tujuan keuangan nasabah.

Salah satu keberhasilan tersebut adalah meluncurkan Emma, layanan asuransi dan kesehatan digital menyeluruh yang dapat diakses nasabah melalui satu pintu. Salah satu fitur utama yang dihadirkan oleh Emma adalah kemudahan dalam mengelola polis yang memungkinkan nasabah mendapatkan informasi terkait kepemilikan polis asuransi mereka termasuk di dalamnya mengenai informasi premi, status polis dan data polis nasabah.

Selain itu, Emma juga menghadirkan direktori rumah sakit dan layanan VIP. Nasabah juga dapat membaca artikel-artikel kesehatan dan mengikuti kelas-kelas virtual, guna memperkaya wawasan mengenai berbagai isu-isu kesehatan, serta akses ke berbagai *merchant* jasa kesehatan. Dengan layanan dan fitur-fitur yang beragam ini, nasabah akan selalu siap dalam menghadapi risiko kesehatan di masa mendatang.

Sebelumnya, AXA Mandiri juga merilis digital *sales tools* (Perfect Solution) yang dapat dimanfaatkan oleh para tenaga pemasar dalam menjelaskan berbagai solusi proteksi kepada calon nasabah. Selain itu, telah diluncurkan juga layanan AXA Mandiri Telekonsultasi yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah untuk tetap memonitor kondisi

kesehatannya dengan berkonsultasi dengan dokter umum dan dokter spesialis kapan saja dan di mana saja, sekaligus memperkecil risiko terpapar Covid-19 karena mengurangi pertemuan fisik.

Kemudahan dalam pembayaran klaim, serta inovasi layanan digital tersebut, bertujuan memberikan kepuasan optimal kepada nasabah. AXA Mandiri juga berkomitmen kuat memberikan solusi optimal dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan nasabah.

Menurut Rudy, seluruh keluhan telah ditangani dengan baik tiap kasus per kasus sesuai dengan prosedur dan hukum yang berlaku, termasuk memperhatikan arahan dari regulator. AXA Mandiri memiliki beberapa jalur komunikasi resmi yang dapat diakses oleh nasabah, yang dimulai dari internal dispute resolution, mediasi dan diskusi untuk mencapai kata sepakat. Jika terjadi ketidaksepakatan dalam penanganan keluhan, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur independen, yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Lembaga Jasa Keuangan (LAPSSJK).

“Dengan semangat #KnowYouCan, AXA Mandiri akan terus melakukan inovasi untuk menjadi pemimpin dalam transformasi digital, serta dalam bisnis proteksi dan kesehatan. Perusahaan juga terus melakukan berbagai langkah strategis sebagai wujud komitmen perusahaan untuk menjadi mitra bagi para nasabah, guna senantiasa melindungi masa depan mereka,” tutup Rudy.

\*\*\*

---

## **Tentang AXA Mandiri**

PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri) merupakan perusahaan asuransi jiwa patungan antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan National Mutual International Pty. Limited (AXA Group). Telah hadir selama 18 tahun di Indonesia untuk memberdayakan masyarakat dalam memiliki kualitas kehidupan yang lebih baik. AXA Mandiri melayani masyarakat dengan menyediakan beragam solusi produk inovatif, sesuai dengan kebutuhan perlindungan masyarakat di antaranya, asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi penyakit kritis, dana pensiun (DPLK AXA Mandiri), hingga perencanaan keuangan masa depan. AXA Mandiri telah melayani lebih dari 4 juta masyarakat Indonesia yang didukung oleh lebih dari 2.300 Financial Advisor yang tersebar di lebih dari 1.540 kantor cabang Bank Mandiri dan Bank Syariah Indonesia di seluruh Indonesia, serta lebih dari 370 Tele-Sales dan Corporate Sales officer.

AXA Mandiri meraih beragam apresiasi publik di antaranya The Insurance Asia Award 2021 kategori CSR Initiative of the Year dan Marketing Initiative of the Year dari Insurance Asia Magazine, Contact Center Service Excellent Award selama enam tahun berturut-turut (2017-2022) dari Majalah Marketing & Carre, Indonesia Trusted Company tahun 2021 dari The Indonesia Institute for Corporate Governance (IICG) yang bekerja sama dengan Majalah SWA. AXA Mandiri terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

**Untuk informasi lebih lanjut silakan hubungi:**

**Corporate Communications AXA Mandiri**

**Atria Rai**

Telp. (021) 3005 8888

Fax. (021) 3005 8500

Email: [communications@axa-mandiri.co.id](mailto:communications@axa-mandiri.co.id)

Twitter : @AXA\_Mandiri

Facebook : AXA Mandiri

Instagram : @AXAMandiri

Berita pers ini juga dapat dilihat di [www.axa-mandiri.co.id](http://www.axa-mandiri.co.id)