

Siaran Pers



Tingkatkan Kualitas Layanan, AXA Mandiri Resmikan *Customer Care Centre* Baru di Surabaya

Surabaya, 11 Februari 2025 — PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri) meresmikan *Customer Care Centre* dan kantor Regional VIII baru yang berlokasi di Jl. Bratang Binangun Blok D 9-10 Surabaya. Kehadiran kantor baru ini AXA Mandiri semakin meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan bagi nasabahnya dengan menghadirkan layanan digital yang disebut *Emma Corner*. Fasilitas tersebut adalah bentuk inovasi dan kreasi layanan dari AXA Mandiri yang memanfaatkan teknologi terkini sehingga nasabah bisa memperbarui data diri, top up hingga klaim secara mandiri melalui *Emma* secara digital di ruang tunggu yang nyaman.



“Tahun baru 2025 tidak hanya memberi semangat baru dalam melayani nasabah, tapi juga memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan kepada lebih dari 13 ribu nasabah AXA Mandiri di Jawa Timur,” tutur Chief Operations Officer AXA Mandiri, Mirna Damayanti.

Selain di Surabaya, *Customer Care Centre* AXA Mandiri juga hadir di 5 kota lain yaitu Jakarta, Bandung, Medan, Semarang, dan Palembang. Nasabah dan masyarakat juga bisa memenuhi kebutuhan perlindungan dan rencana keuangannya melalui *financial advisor* AXA Mandiri yang tersebar di lebih dari 1.500 kantor cabang Bank Mandiri untuk mendapatkan produk asuransi konvensional maupun syariah.



Siaran Pers

Layanan AXA Mandiri juga tersedia secara online dengan menghubungi *contact center* AXA Mandiri di nomor 1500803, atau email ke alamat customer@axa-mandiri.co.id serta melalui Emma, sebuah layanan asuransi dan kesehatan digital menyeluruh yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dengan Emma, nasabah bisa mengelola polis asuransi yang dimilikinya, melakukan *live chat* dengan staf *customer service*, serta menikmati berbagai fitur layanan kesehatan digital.

Komitmen AXA Mandiri untuk melayani nasabah juga tercermin dalam pembayaran klaim dan manfaat. AXA Mandiri mencatat telah membayarkan klaim dan manfaat senilai Rp6,6 triliun sampai akhir September 2024. Selain itu, komitmen AXA Mandiri dalam memenuhi kewajiban kepada nasabah didukung oleh kondisi keuangan yang solid. Hingga akhir September 2024, AXA Mandiri mencatat Risk-Based Capital (RBC) sebesar 504,1%, jauh di atas batas minimal yang ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebesar 120%.

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 21 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 2.000 Financial Advisor yang tersebar di lebih dari 1.500 kantor cabang Bank Mandiri di seluruh Indonesia, serta lebih dari 350 Tele-Sales dan Corporate Sales Officer.

AXA Mandiri meraih beragam apresiasi publik di antaranya Market Leader Asuransi Jiwa 2024 dari Media Asuransi, Best Companies to Work for in Asia 2024 dari HR Asia, The Best Contact Center Indonesia 2024 dari ICCA The Best State-Owned Enterprise Subsidiary 2024 dari Infobank, Best Sharia Award 2024 kategori Best Unitlink Sharia dari Investortrust.id, Best Insurance GCG Implementation dari CNBC Indonesia, dan Indonesia Trusted Company tahun 2018 s.d 2024 (kecuali 2020) dari The Indonesia Institute for Corporate Governance (IICG) yang bekerja sama dengan Majalah SWA.

AXA Mandiri berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). AXA Mandiri berizin 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

Twitter : @AXA_Mandiri

Facebook : AXA Mandiri

Instagram : @AXAMandiri

Berita pers ini juga dapat dilihat di
www.axa-mandiri.co.id