

Fact Sheet

9 Januari 2020

Mudahkan Hidup Nasabah, Manulife Indonesia Membuka 2020 dengan sejumlah Inovasi Layanan

Jakarta – Membuka tahun 2020, Manulife Indonesia semakin mengukuhkan komitmen kuat dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan memperkenalkan sejumlah inovasi layanan berbasis teknologi. Inovasi tersebut termasuk saluran baru pembayaran premi, mengubah tampilan notifikasi surat koresponden kepada para nasabah, termasuk juga melengkapi para tenaga pemasar dengan aplikasi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan respon yang cepat, tepat, dan *real-time*. Inovasi tersebut sejalan dengan visi misi Perusahaan untuk terus membantu masyarakat membuat keputusan lebih mudah serta hidup lebih baik. Oleh karena itu, Manulife Indonesia melihat kembali layanan-layanan yang diberikan kemudian memperbaruinya dengan lebih optimal.

Berdasarkan survei yang dilakukan Google Indonesia pada 2018, meningkatnya waktu yang dihabiskan masyarakat Indonesia secara online dan meningkatnya pengaruh keterlibatan *online* terhadap keputusan pembelian yang mereka buat tercermin dari 68% dari mereka yang bergantung pada *smartphone* saat mencari informasi terkait pembelian yang akan dilakukan. Perubahan pola masyarakat tersebut secara tidak langsung juga memicu Manulife Indonesia untuk terus meningkatkan layanan.

Di awal tahun 2020, Perusahaan telah meluncurkan *online payment* untuk nasabah. Hanya klik dengan ujung jari pada link yang tersedia, *online payment* ini memberikan kemudahan kepada para nasabah dalam melakukan pembayaran premi sehingga memastikan proteksi mereka tetap berlangsung. *Online payment* ini melengkapi metode pembayaran yang tersedia di Manulife Indonesia seperti kartu kredit, transfer, maupun autodebit.

Selain itu, Manulife Indonesia juga meluncurkan berbagai inovasi untuk mendukung kinerja tenaga pemasar, antara lain ePOS dan MiLearn. Dengan ePOS, agen sekarang dapat sepenuhnya submit bisnis-bisnis baru secara digital, yang mengurangi penggunaan kertas. Kemudian peluncuran aplikasi training digital, MiLearn untuk tenaga pemasar baik agen maupun *financial specialist* dimana mereka dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dengan mengakses aplikasi ini setiap saat. MiLearn juga membantu memudahkan tenaga pemasar menjalankan peran mereka dalam memberikan solusi perencanaan keuangan yang profesional dan berkualitas kepada seluruh nasabah.

Pada kuartal keempat tahun lalu, Manulife Indonesia juga telah memulai program Kaizen dimana para karyawan bekerja lebih efektif, efisien, dan produktif. Hingga saat ini, program ini telah menunjukkan sejumlah hasil, seperti proses klaim berjalan lebih mudah dan lebih cepat, bahkan proses tersebut berjalan sekitar 3-6 hari setelah dokumen nasabah memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Penerapan program Kaizen tetap akan berlanjut di tahun ini mengingat hasil yang berdampak positif bagi perusahaan, karyawan maupun nasabah.

Manulife Indonesia fokus pada upaya inovasi tersebut sebagai satu kesatuan yang menyeluruh yakni melakukan inovasi layanan tersebut maupun membekali para tenaga



pemasar dan karyawan sehingga tujuan Perusahaan untuk terus memprioritaskan kebutuhan nasabah dapat senantiasa terlaksana.

Sebagai wujud komitmen kepada lebih dari 2,5 juta nasabah, Manulife Indonesia telah membayarkan klaim sebesar Rp5.3 triliun per November 2019 (*un-audited*) atau setara dengan Rp15 miliar per hari atau Rp608 juta per jam serta memiliki lebih dari 7.000 agen profesional yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia.

Tentang Manulife Indonesia

Didirikan pada tahun 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) merupakan bagian dari Manulife Financial Corporation, grup penyedia layanan keuangan dari Kanada yang beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat. Manulife Indonesia menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun kepada konsumen individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Melalui jaringan lebih dari 9,000 karyawan dan agen profesional yang tersebar di 25 kantor pemasaran, Manulife Indonesia melayani lebih dari 2,5 juta nasabah di Indonesia.

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Untuk informasi lebih lengkap mengenai Manulife Indonesia, termasuk tautan untuk mengikuti kami di Facebook, Twitter, YouTube, atau kunjungi www.manulife.co.id.

Tentang Manulife

Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat membuat keputusan lebih mudah serta hidup lebih baik. Kami dikenal sebagai John Hancock di Amerika Serikat dan Manulife di negara-negara lain. Kami menyediakan nasihat keuangan, solusi asuransi dan jasa manajemen aset dan manajemen kekayaan untuk konsumen individu, konsumen kumpulan dan institusi-institusi. Pada akhir tahun 2018, kami memiliki 34.000 karyawan, lebih dari 82.000 agen dan ribuan mitra distributor yang melayani lebih dari 28 juta konsumen. Hingga 30 September 2019, kami memiliki lebih dari \$1.2 triliun (US\$881 miliar) dana kelolaan dan administrasi, dan pada 12 bulan terakhir kami membayar sebesar \$29,8 miliar klaim serta manfaat lainnya kepada nasabah kami. Kami beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat dimana kami telah melayani konsumen selama lebih dari 100 tahun. Dengan berkantor pusat di Toronto, Kanada, kami diperdagangkan dengan simbol 'MFC' di bursa saham Toronto, New York dan Filipina, dan dengan simbol '945' di Hong Kong.

Kontak Media:

Ruthania Martinelly
Tel: (+6221) 2555 7788 ext. 641907
Ruthania_Martinelly@manulife.com