

# Siaran Pers

**Untuk Disiarkan Segera**  
**16 Mei 2019**

## **Manulife Membukukan Pertumbuhan Bisnis yang Kuat di Tahun 2018, Berkomitmen sebagai Penyedia Solusi Keuangan Terpercaya untuk Keluarga Indonesia**

- Laba tahun berjalan tumbuh signifikan sebesar Rp2,6 triliun didukung oleh peningkatan pendapatan premi bersih serta pergerakan suku bunga selama tahun tersebut
- Klaim senilai lebih dari Rp5,5 triliun dibayarkan kepada nasabah sebagai bentuk komitmen Manulife Indonesia
- Manulife akan tetap fokus pada strategi dan teknologi untuk memudahkan hidup nasabah

**Jakarta** – Hari ini, Manulife Indonesia melaporkan pertumbuhan bisnis yang kuat di tengah kondisi perekonomian tahun 2018 yang penuh dengan tantangan di berbagai area. Posisi yang kuat tersebut terlihat dari laba tahun berjalan, yang tumbuh sebesar 170% menjadi Rp2,6 triliun dari 2017. Hasil positif tersebut disebabkan oleh pertumbuhan pendapatan premi bersih, beban perusahaan yang lebih rendah di tahun 2018 dan pergerakan suku bunga selama tahun tersebut.

Pendapatan premi bersih meningkat sebesar 4% menjadi Rp9,2 triliun. Jumlah ekuitas menguat sebesar 4% menjadi Rp11,5 triliun di 2018, sedangkan ekuitas pasar asuransi secara keseluruhan menurun sebesar 18% (*sumber: Laporan Posisi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2017 & 2018*). Hasil ini semakin memperkuat posisi Manulife Indonesia sebagai salah satu perusahaan asuransi terpercaya serta dapat diandalkan di industri.

“Manulife Indonesia mencatatkan kinerja kuat selama 2018,” kata Jonathan Hekster, Presiden Direktur dan Chief Executive Officer Manulife Indonesia. “Kami menyadari tahun 2018 ini penuh dengan tantangan, namun kami berhasil melewatinya dengan baik dan mempertahankan posisi kami sebagai perusahaan asuransi terkemuka di pasar. Ini adalah salah bukti komitmen kami dalam mengedepankan kepentingan nasabah serta memberikan layanan yang baik dan inovasi di tahun 2018.”

Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) juga memperlihatkan kinerja yang kuat di tahun 2018.

Presiden Direktur MAMI, Legowo Kusumonegoro mengatakan, “Terlepas dari dinamika di pasar modal global dan Indonesia, MAMI juga menunjukkan pertumbuhan berkelanjutan yang terlihat pada jumlah aset kelolaan dan jumlah investor kami yang meningkat. Selama tahun 2018, dana kelolaan MAMI meningkat menjadi Rp68,1 triliun dan lebih dari 16.400 investor telah bergabung menggunakan solusi investasi kami.”

Dalam menjalankan peran sebagai perusahaan penyedia solusi perlindungan keuangan, Manulife didukung oleh lebih dari 7.000 tenaga pemasar profesional dan 1.000 karyawan. Mereka berperan penting serta berkontribusi dalam mendukung Manulife Indonesia yang telah beroperasi lebih dari 33 tahun untuk melakukan inovasi layanan dan melindungi lebih banyak lagi keluarga Indonesia.



Saat ini Manulife didukung oleh beragam jalur distribusi telah menjangkau dan melayani nasabah yang mencapai hingga lebih dari 2,5 juta jiwa. Nasabah tersebut terdiri dari berbagai lapisan masyarakat, mulai dari kalangan mapan atau dikenal dengan sebutan *High-Net Worth* (HNW) hingga kalangan bawah.

### **Wujudkan kecintaan terhadap nasabah melalui inisiatif *Customer Relationship Management* (CRM)**

Manulife senantiasa memberikan prioritas utama kepada nasabahnya. Komitmen ini sejalan dengan Angka Kepuasan Nasabah atau *Net Promoter Score* (NPS) Manulife Indonesia 2018 yang meningkat 8 poin dibandingkan tahun 2017. Angka ini menjadi indikator utama sebagai perusahaan asuransi yang selalu mengedepankan kepentingan dan kepuasan nasabah.

“Angka NPS yang telah dicapai Manulife merupakan bukti jika kami fokus dalam memberikan layanan terbaik dan berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Melihat pencapaian tersebut, kami optimis kinerja Manulife akan semakin kuat,” ungkap Jonathan.

Manulife Indonesia terus meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui berbagai program, diantaranya *Customer Relationship Management* (CRM), sebuah platform *self service* digital, serta kemudahan pembayaran klaim. CRM membantu Manulife mengelola dan mengumpulkan data nasabah, yang merupakan kunci untuk memperkenalkan inovasi yang memudahkan hidup nasabah.

Sebagai bagian dari mengedepankan nasabah, Manulife Indonesia juga memfasilitasi para tenaga pemasar dengan berbagai teknologi guna mempercepat pelayanan kepada nasabah. Jalur distribusi keagenan Manulife telah menggunakan aplikasi MiDocs untuk memungkinkan mereka melakukan proses kelengkapan administrasi secara digital.

Selain itu, Manulife Indonesia juga menyediakan platform digital bagi tenaga pemasar untuk mendukung produktivitas penjualan mereka, memberikan bantuan yang signifikan dan layanan yang cepat kepada nasabah.

### **Berkomitmen penuh memudahkan dan memenuhi kebutuhan nasabah**

Manulife Indonesia memahami kebutuhan solusi perencanaan keuangan keluarga Indonesia yang beragam termasuk kebutuhan nasabah yang mengalami musibah bencana alam.

Sebagai bagian dari komitmen kami dalam memberikan layanan yang berfokus pada nasabah, Manulife secara proaktif menghubungi keluarga korban bencana alam untuk memproses klaim asuransi mereka. Kami juga menyederhanakan proses klaim untuk memastikan keluarga dilayani secara efisien. Salah satu fasilitas yang disediakan adalah pembebasan premi satu tahun untuk 5.000 pemegang polis di area yang terkena dampak bencana. Manulife juga mengalokasikan bantuan lebih dari Rp1,5 miliar untuk pembangunan sekolah pasca gempa. Selain itu, Manulife juga memberikan keringanan bagi agen-agen terpilih yang terkena dampak dari bencana di Palu dengan memberikan mereka penghasilan selama beberapa bulan dan santunan kerusakan rumah.

Komitmen kami untuk terus berfokus pada kebutuhan nasabah juga terlihat dari perolehan total klaim yang dibayarkan sepanjang tahun 2018 yakni sebesar Rp5,5 triliun atau sebesar Rp15 miliar setiap harinya dan Rp626 juta setiap jam.



Upaya yang dilakukan Manulife Indonesia selama 2018 mempertegas komitmennya sebagai perusahaan yang memudahkan serta memenuhi kebutuhan perlindungan asuransi masyarakat 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](http://www.manulife.co.id).

## **Tentang Manulife**

Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat membuat keputusan finansial lebih mudah dan 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 lebih dari 34,000 karyawan, 82,000 agen dan ribuan mitra distributor yang melayani lebih dari 28 juta konsumen. Hingga 31 Maret 2019, kami mengelola dana sebesar C\$1.1 triliun (US\$849 miliar), dan pada 12 bulan terakhir kami membayar sebesar C\$29.4 miliar klaim dan manfaat lainnya kepada konsumen 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:**

Sentot Sasongko  
Tel: (+6221) 2555 7788 ext. 641159  
[Sentot\\_sasongko@manulife.com](mailto:Sentot_sasongko@manulife.com)