

Manulife Buktikan Komitmen untuk Nasabah dengan Memudahkan Hidup Nasabah

Jakarta (7/11), Manulife Indonesia terus menunjukkan komitmen perusahaan dalam memudahkan hidup nasabah. Selama lebih dari 33 tahun beroperasi di Indonesia, Manulife memahami kebutuhan nasabah di saat kondisi ekstrim, seperti bencana alam yang melanda Palu dan daerah sekitarnya baru-baru ini, serta jatuhnya pesawat Lion Air JT 610. Terkait kejadian ini, Manulife menyediakan pusat informasi, menyederhanakan proses klaim, secara proaktif menghubungi ahli waris dan menerapkan pembebasan premi satu tahun untuk pemegang polis di area yang terkena dampak.

Presiden Direktur & CEO Manulife Indonesia, Jonathan Hekster menambahkan, “Kami memiliki peran dalam menyediakan proteksi untuk keluarga Indonesia dan kami sangat berkomitmen pada peran tersebut. Kami merasakan simpati yang mendalam terhadap korban gempa, tsunami di Palu dan korban kecelakaan pesawat yang baru saja terjadi. Komitmen kami adalah memenuhi kebutuhan nasabah, khususnya di saat-saat yang paling membutuhkan dengan menyediakan pelayanan tepat waktu dan akurat. Kami juga membantu nasabah mendapatkan perlindungan yang akan membantu kebutuhan finansial mereka, sehingga mereka dapat melanjutkan hidup dengan penuh percaya diri.”

Sebagai tanggapan atas bencana alam yang menimpa daerah terparah, yaitu Palu, Donggala di Sulawesi tengah, dan untuk menyederhanakan proses di area bencana, Manulife secara proaktif menghubungi ahli waris untuk membantu mereka memulai proses klaim. Pada 29 Oktober 2018, Jonathan dan tim Manulife Indonesia mengunjungi daerah terdampak untuk bertemu tiga keluarga selaku ahli waris dan menyerahkan pembayaran klaim secara langsung dengan total Rp. 875 juta. Manulife juga memberikan fasilitas *premium waiver* atau pembebasan pembayaran premi selama satu tahun untuk meringankan beban keuangan pemegang polis. Fasilitas ini juga memungkinkan mereka lebih fokus dalam pemulihan. Pembebasan pembayaran premi diberikan kepada 5.000 pemegang polis individu di Palu dan daerah sekitarnya.

Sementara itu, terkait dengan kecelakaan pesawat Lion Air JT610, Manulife secara proaktif memeriksa daftar nama penumpang dan mengidentifikasi status mereka sebagai nasabah. Kemudian, Manulife telah berada di pusat krisis dan membuka *contact center* bagi pemegang polis atau ahli waris yang mungkin membutuhkan lebih banyak informasi detail mengenai produk dan layanan, termasuk klaim.

Selain nasabah, Manulife juga menunjukkan perhatian penuh kepada tenaga pemasar di Palu. Semua tenaga pemasar diberikan jaminan penghasilan bulanan selama satu tahun, sekali lagi untuk memungkinkan mereka memprioritaskan pemulihan hidup mereka tanpa harus khawatir tentang keuangan mereka. Perusahaan juga membantu mereka yang kehilangan rumah, dengan bantuan keuangan tambahan guna memperbaiki tempat tinggal mereka.

“Kami ingin memberikan jaminan dan ketenangan pikiran kepada agen kami, sehingga mereka bisa mendapatkan pemulihan yang tepat setelah bencana serta fokus untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah,” tambah Jonathan.

Hingga saat ini, Manulife Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah melalui jaringan lebih dari 9,000 karyawan dan agen profesional yang tersebar di 23 kantor pemasaran.

Appendix – Testimoni Ahli Waris Penerima Klaim Bencana Palu

1. **Adi Gunawan Jusuf (Adi) (29 thn)**, salah seorang ahli waris nasabah Manulife, “Akibat bencana di Palu, ke dua orang tua saya ikut menjadi korban. Bahkan rumah dan tempat usaha saya hancur bersama polis asuransi yang belum dapat ditemukan. Saya berterima kasih kepada Manulife atas pelayanan yang cepat, memudahkan proses klaim nasabah yang tertimpa bencana di Palu tanpa harus menunjukkan dokumen- dokumen asli. Adanya kejadian ini membuat saya sadar, bahwa peran asuransi sangat penting di tengah resiko kehidupan yang tidak pasti”. Adi menambahkan, “Usai kejadian ini saya harus segera memulihkan diri dan menata kehidupan untuk masa depan yang masih panjang.”
2. **Ibu Belo (36 thn)**, seorang ahli waris lainnya, mengungkapkan hal serupa. Dukungan dari Manulife Indonesia membuktikan bahwa layanan asuransi jiwa sangat penting. “Layanan Manulife Indonesia sangat membantu, kami memiliki rasa aman dalam masalah keuangan terutama ketika menghadapi situasi sulit seperti yang saya alami,” ujar Ibu Belo.

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 23 kantor pemasaran, Manulife Indonesia melayani lebih dari 2.4 juta konsumen 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, Instagram, YouTube, atau kunjungi www.manulife-indonesia.com.

Tentang Manulife

Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat meraih impian dan aspirasi mereka dengan mengutamakan kebutuhan konsumen dan menawarkan nasihat serta solusi finansial terbaik. 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 2017, kami memiliki 34,000 karyawan, 73,000 agen dan ribuan mitra distributor yang melayani lebih dari 26 juta konsumen. Hingga Desember 2017, kami mengelola dana sebesar C\$1.04 triliun (US\$829.4 miliar), dan pada 12 bulan terakhir kami membayar sebesar C\$26.7 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.

Untuk informasi lebih lanjut, silakan hubungi:

Ruthania Martinelly

Head of Corporate Communications & PR

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

Email: ruthania_martinelly@manulife.com

Tel: +6221 2555 7788 ext. 641907