

AXA Mandiri dan AXA Kedepankan Transformasi Digital

Digital mengubah industri asuransi dalam menjalankan bisnis

Jakarta, 21 January 2015 – Sejak 2012, AXA Mandiri dan AXA terus melakukan sejumlah terobosan untuk meningkatkan kinerja dan menyempurnakan layanan bisnisnya. Komitmen ini diperkuat dengan usaha AXA Mandiri dan AXA selama ini untuk mengintegrasikan transformasi digital dalam proses bisnis utamanya. AXA Mandiri dan AXA akan semakin mempercepat transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi, memberikan kemudahan akses kepada nasabah dan sejumlah mitra bisnis, sekaligus menanggapi perubahan dalam gaya hidup masyarakat.

“Digital dapat membantu kami untuk menjawab kebutuhan nasabah, distributor, hingga karyawan internal kami. Digital telah mengubah peran kami sebagai pemberi asuransi dan kami percaya bahwa ini adalah suatu peluang yang besar bagi kami agar dapat memberi layanan yang lebih baik lagi, yaitu perlindungan jiwa, kerugian, serta perencanaan nasabah di masa depan,” kata **Chief Marketing Officer of AXA Indonesia, Emmanuel Wehry** dalam acara *media gathering* hari ini (Rabu, 21/1).

Strategi ini juga selaras dengan strategi bisnis global AXA Group yang bertujuan untuk mendorong kesempurnaan pengalaman nasabah serta inovasi yang menunjukkan ambisi AXA Group sebagai perusahaan asuransi pemimpin digital dan multi-akses; termasuk dengan menjalin kerjasama secara global dengan *LinkedIn, Facebook, dan Google Ingress*.

Indonesia dilihat memiliki pertumbuhan pengguna Internet yang luar biasa beberapa tahun belakangan. Sebuah firma riset Internet, Global Web Index, menyatakan bahwa penggunaan Internet di Indonesia menduduki peringkat ke-7 di dunia dengan sekitar 58 juta pengguna Internet, atau meningkat sebanyak 430% pada periode 2008-2013¹. Riset ini juga menunjukkan bahwa sekitar 28% pengguna Internet di Indonesia mengakses web melalui alat perangkat *mobile* secara eksklusif. Inilah sebabnya mengapa AXA Mandiri dan AXA ingin membangun sebuah pengalaman *multi-platform* bagi para nasabah dalam menjalankan transaksi asuransi mereka.

Transformasi digital AXA Mandiri dan AXA mencakup tiga hal. *Pertama*, sebagai sumber informasi konsumen untuk meningkatkan kesadaran berasuransi. Untuk ini AXA Mandiri dan AXA sudah melakukan kampanye digital diantaranya #UntukAnakku, Sehat Untuk Semua, serta memosisikan diri sebagai *mobile leadership*.

Kedua, sebagai upaya untuk menjual produk AXA secara *online*. Berdasarkan sebuah studi yang dilaksanakan oleh AXA, 70% dari nasabah memilih untuk berinteraksi melalui jalur *online*. Nasabah juga bisa langsung menerima informasi yang berkaitan dengan produk asuransi yang nasabah inginkan, sehingga memungkinkan nasabah untuk mengelola kebutuhannya sendiri. Selain itu, nasabah juga bisa mengajukan klaim secara online atau *e-claim*; juga menerima *e-policy* (e-polis) untuk beberapa produk asuransi.

Director of Sales and Business Development AXA Life Indonesia, Yanti Parapat, mengungkapkan bahwa “Melalui transformasi digital yang menjadi jantung dari operasional AXA saat ini, AXA berharap untuk dapat menyediakan akses terhadap perlindungan asuransi kepada masyarakat langsung dengan beberapa klik saja. Oleh karena itu diharapkan dapat menjadi solusi dalam mengatasi pertumbuhan penduduk, serta kelas menengah di Indonesia.”

Ketiga, transformasi digital ini juga memberi ruang untuk perbaikan di dalam layanan pendukung bagi para nasabah dan *distributor*, yang mengizinkan nasabah untuk menerima pengaduan dan masukan melalui sosial media, sekaligus menyediakan portal SMART yang memfasilitasi komunikasi bagi para *distributor*.

¹ GlobalWebIndex Q4 2013 /// Base: National populations aged 16-64
<https://www.globalwebindex.net/blog/internet-turns-25>

"Digital telah memungkinkan alur kerja operasional kami untuk meningkat lebih signifikan. karena dapat mengurangi waktu pemrosesan untuk aplikasi bisnis baru dan kebijakan manajemen kami. Yang terpenting Nasabah juga menjadi pihak yang diuntungkan dengan peningkatan ini karena dapat menikmati perlindungan dengan lebih cepat," jelas **Director of Operations AXA Mandiri, Kartono**.

Rick Mulia, Country Business Head Twitter Indonesia mengatakan perusahaan-perusahaan saat ini semakin gencar menyediakan *platform* digital atau Internet sebagai jalur distribusi dan layanannya, tak terkecuali perusahaan asuransi di Indonesia. Hal ini untuk mengantisipasi pemberlakuan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) 2015.

* * *

Tentang AXA di Indonesia

AXA di Indonesia merupakan bagian dari AXA Group, salah satu perusahaan asuransi dan manajemen aset terbesar di dunia, dengan 157.000 karyawan melayani lebih dari 102 juta nasabah di 56 negara. AXA telah diakui oleh Interbrand sebagai merek asuransi nomor satu di dunia selama enam tahun berturut-turut (2009-2014). AXA beroperasi dengan fokus pada asuransi jiwa, asuransi umum dan manajemen aset melalui enam jalur distribusi yaitu *bancassurance*, keagenan, *broker*, digital, dan *telemarketing*.

Tentang AXA Mandiri

PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri) merupakan perusahaan patungan antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan AXA Group, yang berdiri pada 2003. PT AXA Mandiri Financial Services adalah sebuah perusahaan yang terdaftar dan berada dibawah naungan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan lisensi bisnis no. S-071/MK.6/2004. AXA Mandiri mampu mempertahankan posisinya sebagai pemimpin di jalur distribusi *bancassurance* dengan menguasai 26,9 persen pangsa pasar berdasarkan data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia pada tahun 2013. AXA Mandiri didukung oleh lebih dari 1.800 *Financial Advisor* di lebih dari 1.800 cabang Bank Mandiri dan 200 cabang Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia. AXA Mandiri juga didukung oleh lebih dari 500 *Telesales Officer* yang memasarkan produk asuransi melalui jalur *telemarketing*.

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

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi:

Yani Sinulingga
Corporate Communication AXA
yani.sinulingga@axa.co.id

Maika Randini
Corporate Communication AXA Mandiri
Maika.randini@axa-mandiri-co.id

Facebook : AXA Indonesia ; AXAMandiri
Twitter : @AXAIndonesia ; @AXA_Mandiri