

OUR COMMITMENT IS TO PROVIDE **HIGH QUALITY SERVICES** FOR OUR CUSTOMERS



PRUDENTIAL 

FOREWORD



Nasabah Prudential Indonesia
Yang Berharga,

Memasuki tahun 2014, bahagia sekali saya dapat kembali menyapa Anda melalui publikasi **PRU *satellite*** ini dan berbagi informasi mengenai kinerja serta berbagai inisiatif baru Perusahaan di tahun 2014 ini.

Dengan rasa syukur saya sampaikan bahwa kinerja Perusahaan sepanjang tahun 2013 sangatlah baik. Sampai dengan Desember 2013, total pendapatan premi yang telah dikumpulkan

sebesar Rp 22,4 triliun atau meningkat 16,4% dibandingkan dengan periode yang sama di tahun 2012. Jumlah nasabah mencapai lebih dari 2 juta jiwa dan didukung oleh hampir 200.000 tenaga pemasar berlisensi.

Perusahaan melanjutkan komitmen penuh untuk senantiasa mendengarkan kebutuhan para nasabah dan terus meningkatkan layanan guna menyediakan perlindungan finansial dan perencanaan keuangan jangka panjang terbaik berbervi kelas dunia bagi keluarga Indonesia.

Dalam **PRU *satellite*** edisi kali ini, kami menyajikan informasi mengenai laporan kinerja perusahaan di tahun 2013, dan juga kiat agar pengajuan klaim Anda berjalan lancar dan disetujui. Ada juga cerita mengenai berbagai program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR-*Corporate Social Responsibility*) di

sepanjang 2013, yang merupakan bentuk komitmen Prudential Indonesia dalam memberi kembali kepada masyarakat. Kami berharap bahwa pada akhir tahun 2014 akan tercapai 1 juta orang yang terbantu melalui program-program CSR kami tersebut.

Akhir kata, saya atas nama Perusahaan menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya atas kepercayaan dan dukungan Anda kepada Perusahaan sehingga menjadikan tahun 2013 begitu luar biasa. Semoga tahun 2014 memberi kita semangat baru untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik dari tahun lalu. Semoga suka cita, kesehatan, dan kesuksesan selalu menyertai Anda dan Keluarga!

Salam Hangat.

William Kuan, Presiden Direktur

MAILBOX

Dear **PRU *satellite***,

Biasanya saya menerima laporan bulanan pembayaran premi setiap bulan, namun sekarang saya sudah tidak pernah menerima laporan bulanan tersebut. Mohon informasi mengenai hal ini, dan apakah ada cara yang lebih efektif agar saya bisa menerima laporan bulanan secara rutin.



DAMIANUS SIAGIAN
via email

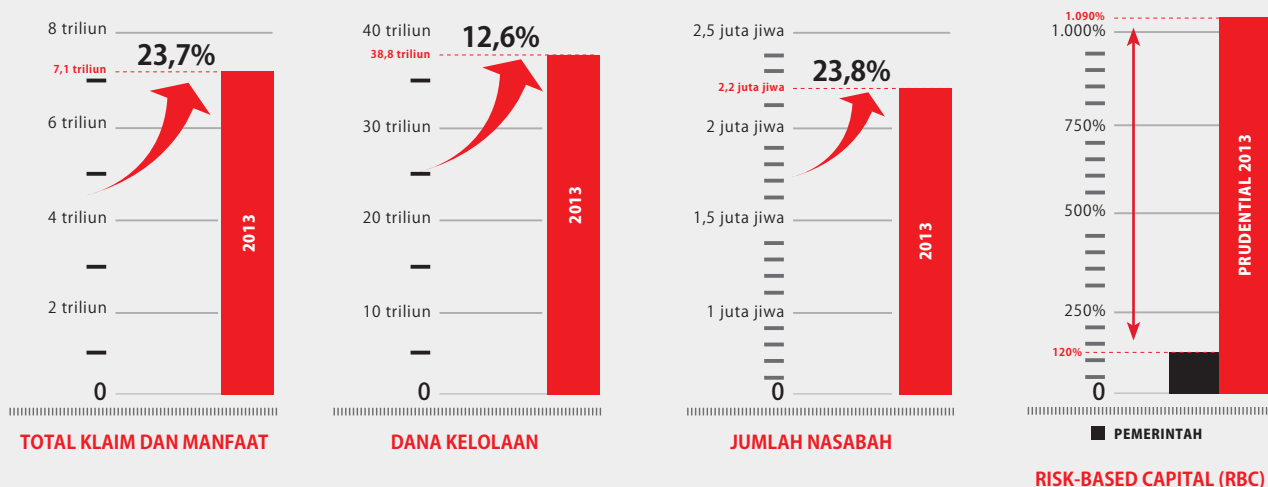
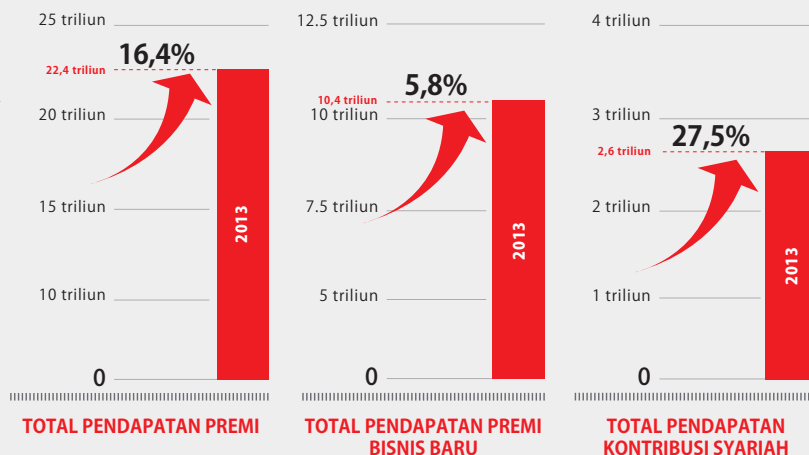
DEAR BAPAK DAMIANUS,

Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Apabila yang dimaksud adalah Laporan Pernyataan Transaksi maka kami telah melakukan pengiriman rutin bulanan ke alamat surat menyurat yang terdaftar pada polis. Kami akan menelusuri penyebab keterlambatan atau tidak diterimanya Laporan Pernyataan Transaksi tersebut. Ada dua fasilitas pengiriman korespondensi, yaitu melalui pos dan email. Nah, untuk kemudahan dan kenyamanan, email dapat menjadi pilihan yang lebih tepat. Bapak juga dapat mendapatkan informasi transaksi polis di **PRU *access*** lewat menu My Letter and Statement, maupun aplikasi **PRU *access*** Mobile untuk *smartphone* (iOS, Android, BlackBerry) dengan mengunjungi website **PRU *access*** dan memilih salah satu *icon installer* pada *main* menu sesuai dengan *smartphone* yang digunakan. Dengan **PRU *access***, Bapak dapat memantau status dan manfaat Polis dengan lebih seksama, seolah-olah membawa lembar ringkasan Polis di mana pun berada. Bapak bisa mendaftar **PRU *access*** dengan mengunduh formulir registrasinya di www.prudential.co.id dan ikuti panduannya.

Informasi lebih lanjut, silakan menghubungi *Customer Relations Officer* kami melalui **Prudential Customer Line: 500085**.

LAPORAN HASIL KINERJA BISNIS PRUDENTIAL INDONESIA 2013

- Total pendapatan premi: Rp 22,4 triliun (naik 16,4% dari tahun 2012)
- Total pendapatan premi bisnis baru: Rp 10,4 triliun (naik 5,8% dari tahun 2012)
- Total pendapatan kontribusi syariah: Rp 2,6 triliun (naik 27,5% dari tahun 2012)
- Total klaim dan manfaat berjumlah Rp 7,1 triliun (naik 23,7% dari tahun 2012)
- Dana kelolaan: Rp 38,8 triliun (naik 12,6% dari tahun 2012)
- Jumlah nasabah: lebih dari 2,2 juta jiwa dengan pertumbuhan 23,8%
- Risk-based Capital (RBC): 1,090% pada penutupan 2013 (batas minimum pemerintah: 120%)



KEJUTAN IMLEK DAN VALENTINE

MENYAMBUT TAHUN BARU CHINA 2014, Prudential Indonesia melalui Customer Care Center memberikan layanan berbeda kepada nasabah yang datang (*walk-in customer*) ke Kantor Pusat Prudential Indonesia di Prudential Tower, Jl. Jend. Sudirman Kav 79, Jakarta, pada tanggal 30 Januari 2014. Semua nasabah yang datang disambut oleh staf Prudential yang mengenakan kostum ala Cici dan Koko dan juga dekorasi yang didominasi warna merah. Nasabah mendapatkan kue keranjang dengan sisipan ungkapan-ungkapan bijak, dan juga *angpao* berisi kupon untuk ditukar dengan *merchandise* menarik dari *PRU boutique*.

Kemeriahan yang sama kembali menyambut para *walk-in customer* yang datang ke Kantor Pusat Prudential Indonesia tanggal 14 Februari 2014, bertepatan dengan Hari Kasih Sayang (*Valentine's Day*). Mengangkat tema "*For Customer with Love*", semua nasabah yang datang mendapatkan suvenir menarik dari *Customer Care Center* berupa makanan dan minuman ringan lengkap dengan ungkapan cinta yang menarik. Kejutan-kejutan kecil ini merupakan bagian dari upaya untuk terus memberikan pelayanan prima sepenuh hati dan bertanggung jawab kepada nasabah Prudential Indonesia.



BEasiswa MANAJEMEN AKTUARIA

PRUDENTIAL INDONESIA dan Program Peminatan Aktuaria Magister Manajemen Universitas Indonesia (MMUI), memberikan beasiswa kepada mahasiswa peminatan Manajemen Aktuaria Program Studi MM-FEUI. Pemberian beasiswa ini bertujuan untuk mendukung program pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan tenaga ahli di bidang Manajemen Aktuaria untuk mendorong kemajuan industri perasuransian di Indonesia, serta mencetak bibit-bibit unggul untuk menjadi pemimpin di industri asuransi. Beasiswa diberikan kepada mahasiswa terpilih dengan Indeks Prestasi (IP) minimal 3.00, dan mengirimkan esai dengan topik "Bisnis Asuransi di Indonesia: Tantangan dan Masa Depan".

Enam finalis terpilih untuk mempresentasikan esainya di depan dewan juri yang terdiri dari Ibu Eng Kim Yeoh (Chief

Actuary Prudential Indonesia), Bapak Budi Tampubolon (Ketua Persatuan Aktuaris Indonesia), dan Bapak Dony Abdul Chalid (Ketua Departemen Manajemen FEUI) pada tanggal 21 Januari 2014 di Gedung MM-FEUI, Salemba, Jakarta. Beasiswa yang diberikan meliputi uang kuliah selama dua tahun, uang buku, serta uang pengembangan dan riset. Setelah melewati tahap penjurian, Dewan Juri memutuskan beasiswa Manajemen Aktuaria MMUI diberikan kepada empat orang pemenang yaitu Shinta Krisna, M.Ivan Faizal, Jimmy Okta Didoris dan Melani Puspitasari.



Ibu Eng Kim Yeoh (kanan), Chief Actuary Prudential Indonesia memberikan beasiswa secara simbolis kepada salah satu penerima beasiswa.

A MILLION HEARTS FOR A MILLION DREAMS

SEPANJANG 2013 Prudential Indonesia telah melaksanakan berbagai kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility - CSR*) sebagai bentuk nyata dari komitmen perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di masa mendatang. Lewat tema "A Million Hearts for A Million Dreams" Prudential Indonesia bertekad menyentuh satu juta orang yang kurang mampu hingga akhir 2014 ini.

Inilah beberapa program CSR Prudential Indonesia yang diselenggarakan pada penghujung tahun 2013:

PEMUDA TANGGUH

Program ini merupakan kerja sama Prudential Indonesia dengan Institut Kemandirian Dompot Dhuafa. Tujuannya, memberikan bekal keterampilan dan bantuan pendampingan untuk kewirausahaan bagi pemuda-pemuda putus sekolah. Pada tanggal 7 Desember 2013 program Pemuda Tangguh meluluskan 279 siswa dengan berbagai macam keahlian, di mana para siswa yang telah lulus

mendapatkan pendampingan dari Dompot Dhuafa selama 6 bulan, dan diberikan kebebasan untuk berwirausaha atau bekerja dengan orang lain. Untuk 2014, Prudential Indonesia menargetkan lebih banyak lagi peserta dengan jangkauan penerimaan diperluas, selain Jabodetabek juga ke Bandung, Surabaya, Banten, dan Semarang.

TIPS MENGELOLA DANA UNTUK PEREMPUAN

Selama 5 tahun penyelenggaraannya, Prudential Indonesia menjangkau 12.000 perempuan Indonesia di 14 kota. Program ini bertujuan untuk membantu kaum perempuan lebih mandiri secara finansial. Didukung oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KPP-PA), Kementerian Perdagangan (Kemendag), serta Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf), lokakarya digelar di Semarang, Mataram, Batam, Palembang, Yogyakarta, Tasikmalaya, Surabaya, dan ditutup di Jakarta pada 12 Desember 2013, dengan total jumlah peserta sebanyak 5.526 orang.



1. Bapak William Kuan (baju putih, belakang), Presiden Direktur Prudential Indonesia dan Ibu Nini Sumohandoyo (lima dari kanan, belakang), Direktur *Corporate Marketing and Communications* Prudential Indonesia, berfoto bersama dewan juri dan pemenang Idola Cha-Ching.
2. Bapak Rinaldi Mudahar (kiri), Wakil Presiden Direktur Prudential Indonesia, melakukan prosesi wisuda kepada salah satu perwakilan pemuda yang mengikuti program Pemuda Tangguh.
3. Antusiasme peserta saat mengikuti Lokakarya "Tips Mengelola Dana".

IDOLA CHA-CHING

Ini adalah sebuah ajang kompetisi video bagi anak-anak dan remaja usia 5-8 tahun untuk mengekspresikan bakat dan kreativitas seni mereka. Dari sebanyak 442 video yang masuk dari seluruh Indonesia, terpilih lima finalis yang tampil di babak final, 14 Desember 2013 di Cilandak Town Square, Jakarta. Dewan juri yang terdiri dari Riri Reza, Baim "The Dance Company", Tike Priatnakusumah, dan Ibu Nini Sumohandoyo memutuskan tiga pemenang yang berhak mendapatkan hadiah uang tunai masing-masing senilai Rp 10 juta. Video para pemenang dapat Anda saksikan di youtube Prudential Indonesia.



FOTO: GETTY IMAGES

MENGAPA **KLAIM** DITOLAK?

KLAIM ASURANSI rumit dan berbelit-belit? Tidak, kalau Anda pelajari lebih dulu ketentuan polis Anda. Nah, agar pengajuan klaim asuransi Anda berjalan lancar, inilah yang perlu Anda perhatikan:

- ✓ Sebelum membeli produk asuransi, pastikan Anda memahami manfaat perlindungan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi Anda. Pastikan Anda mengetahui yang menjadi pengecualian dalam manfaat perlindungan produk asuransi yang Anda beli, misalnya risiko-risiko yang tidak bisa Anda klaim.
- ✓ Isi data tentang riwayat penyakit di Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) dengan benar, lengkap, dan jujur. Pastikan Anda belum memiliki riwayat penyakit tertentu yang dikecualikan dalam polis. Ingat bahwa produk asuransi memberikan perlindungan untuk risiko di masa depan, bukan risiko pada saat ini apalagi yang telah terjadi pada masa lalu.

- ✓ Pastikan polis Anda aktif. Jika polis Anda pernah mengalami *lapse* (batal atau terhentinya masa efektif polis karena premi tidak dibayar setelah melewati masa tenggang) dan telah dipulihkan kembali, pastikan pada saat terjadi klaim, status polis Anda sedang tidak berada pada masa tunggu maupun mengalami pengecualian-pengecualian tertentu.
- ✓ Pengajuan klaim wajib dilengkapi dengan semua persyaratan dan dokumen penunjang (untuk jelasnya, tanyakan pada tenaga pemasaran atau *Customer Care*) untuk divalidasi dan diverifikasi oleh perusahaan asuransi. Pastikan pengiriman dokumen sesuai dengan batas waktu pengiriman. Jika semuanya sesuai dengan syarat dan ketentuan, maka klaim pun akan lebih cepat diproses.

Seiring waktu, perusahaan asuransi pun terus berupaya mempermudah proses klaim. Saat ini Prudential Indonesia menempatkan **PRU***hospital friend* di beberapa rumah sakit yang telah bekerja sama, untuk memberikan informasi bagi para nasabah yang menjalani rawat inap, sehingga pengurusan klaim akan lebih mudah.

Nah, semoga informasi ini berguna agar kepemilikan polis Anda berjalan lancar sesuai harapan.

PRU*access*

Informasi Klaim*

e-Transaction

PRU*access*

Kami memudahkan yang sudah mudah

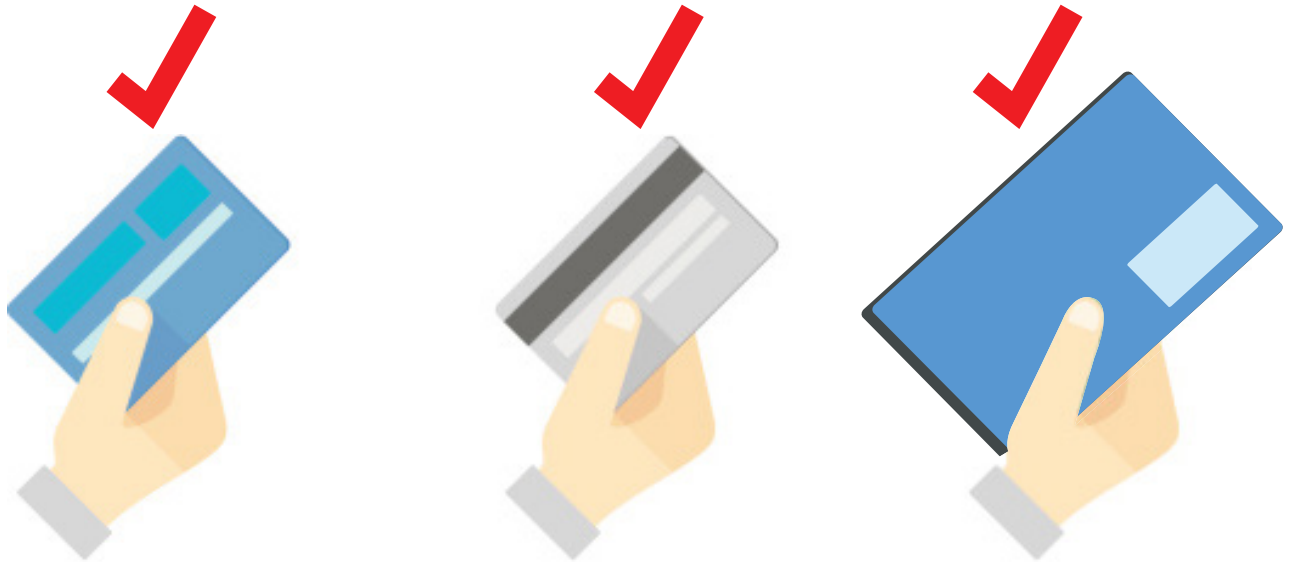
Dengan 2 fitur baru **PRU***access*:

- Informasi Klaim*
- e-Transaction

Because it's all about you!

* Berlaku hanya untuk klaim rawat inap, penyakit kritis dan kecelakaan.

Kunjungi www.prudential.co.id/pruaccess untuk informasi lebih lanjut.



AUTODEBIT, MENJAGA POLIS TETAP AKTIF

MEMBAYAR PREMI TEPAT WAKTU adalah hal yang sangat penting bagi kenyamanan pemegang polis. Keterlambatan pembayaran premi dapat menyebabkan terjadinya *lapse*, yaitu pembatalan atau penghentian masa efektif polis karena premi tidak terbayar setelah melewati masa tenggang. Akibatnya nasabah bisa kehilangan proteksi yang diharapkan, apalagi ketika terjadi risiko yang tidak diinginkan. Pemulihan kembali polis pun harus melalui prosedur seleksi kembali.

Ada beberapa cara pembayaran yang lazim digunakan. Pertama, pembayaran dengan tunai. Kekurangannya, selain kurang praktis, kita bisa lupa atau ada prioritas penggunaan uang untuk kebutuhan lain.

Kedua, pembayaran dengan *autodebit* rekening atau kartu kredit. Nah,

cara pembayaran ini akan memberikan kenyamanan pada Anda dan mampu meminimalkan kemungkinan *lapse*. Pihak bank akan melakukan pembayaran pada tanggal yang telah diinformasikan di formulir *autodebit*, sehingga meminimalkan risiko keterlambatan yang biasanya dikarenakan kita lupa atau repot mengambil dana tunai untuk disetorkan ke perusahaan asuransi.

Fasilitas *autodebit* membuat Anda dapat menikmati perlindungan asuransi dengan nyaman, tanpa harus takut terputus karena telat bayar. Namun, penting untuk diingat untuk senantiasa memastikan saldo rekening yang tersedia cukup untuk melakukan *autodebit* bila menggunakan rekening. Untuk *autodebit* menggunakan kartu kredit, pastikan kartu kredit Anda masih berlaku dan memiliki *limit* yang cukup. Jangan lupa untuk mengecek tagihan kartu kredit atau laporan bulanan bank secara rutin, untuk memastikan adanya pemotongan untuk pembayaran premi asuransi Anda.

Jadi, menjaga polis asuransi Anda tetap aktif sebenarnya sangatlah mudah, silahkan alihkan cara bayar premi Anda ke *autodebit*.

Ikuti Perkembangan Prudential Indonesia terkini melalui



Facebook
Prudential Indonesia
(Official Fan Page)



LinkedIn
Prudential Indonesia



YouTube
PrudentialIndonesia
ChachingIndonesia



Twitter
@ChaChingID

QUIZ MANIA

Kali ini **PRU**satellite memberikan kesempatan bagi para pembaca setia untuk memenangkan 1 (satu) Samsung Galaxy Tab 3 7", 2 (dua) Nikon Coolpix L320, dan 2 (dua) Digital Frame Philips 8" SPF 4608 bagi 5 (lima) orang pemenang yang berhasil menjawab 3 (tiga) pertanyaan di bawah ini dengan benar. Kirimkan segera jawaban Anda dan menangkan undiannya!

HADIAH QUIZ PERIODE JANUARI – APRIL 2014

SYARAT DAN KETENTUAN:

1. Setiap nasabah hanya berhak mengirimkan 1 (satu) formulir.
2. Jawaban yang dikirimkan wajib mencantumkan identitas diri pengirim berupa: Nama Lengkap, No. Polis, No. Kartu Identitas (KTP/ SIM), dan Nomor *Handphone*.
3. Nama-nama pemenang akan diumumkan pada **PRU**satellite edisi Mei - Agustus 2014 dan juga pada *website* resmi Prudential Indonesia.
4. Hadiah tidak dapat ditukar dengan uang.
5. Quiz ini hanya berlaku bagi para nasabah Prudential Indonesia yang bukan merupakan Tenaga Pemasaran atau staf Prudential Indonesia.
6. Prudential Indonesia berhak mengubah syarat dan ketentuan quiz tanpa pemberitahuan sebelumnya.
7. Keputusan final ada pada Prudential Indonesia, bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.



Kirimkan jawaban Anda dalam lembaran ini melalui pos atau *email* ke:
Redaksi **PRU**satellite
Departemen Corporate Marketing & Communications PT Prudential Life Assurance, Prudential Tower, lantai 3
Jl. Jenderal Sudirman Kav. 79 Jakarta 12910
[Email: prusatellite@prudential.co.id](mailto:prusatellite@prudential.co.id)

Jawaban diterima oleh redaksi **PRU**satellite selamatnya **18 Juli 2014**

Nama :
No. Polis :
No. KTP/ SIM :
No. HP :

DAFTAR PEMENANG QUIZ MANIA **PRU**satellite PERIODE SEPTEMBER - DESEMBER 2013:

PERTANYAAN

1. Siapakah penerima beasiswa dari Prudential Indonesia?
 - a. Mahasiswa Manajemen Aktuaria MM-FEUI
 - b. Mahasiswa Magister Manajemen FEUI
 - c. Mahasiswa Fakultas Ekonomi UI
2. Apakah kepanjangan dari SPAJ?
 - a. Surat Pengajuan Asuransi Jiwa
 - b. Surat Permohonan Asuransi Jiwa
 - c. Surat Pembelian Asuransi Jiwa
3. Hal yang perlu Anda perhatikan saat pengajuan klaim, antara lain:
 - a. Polis dalam keadaan aktif
 - b. Melengkapi semua persyaratan dan dokumen yang diperlukan
 - c. Jawaban a dan b benar



1 Pemenang Samsung Galaxy Mega 5.8'

No Polis: **175573xx**
Nama Pemegang Polis: **Nanang Ismail**



2 Pemenang Canon Digital IXUS I32

No Polis: **896657xx**
Nama Pemegang Polis: **Sri Hartati Purwaningsih**
No Polis: **173690xx**
Nama Pemegang Polis: **Yenny Ruminda Simanihuruk**



2 Pemenang Photo Frame Digital Philips 8" SPF4608

No Polis: **747480xx**
Nama Pemegang Polis: **Evi Novianti**
No Polis: **038778xx**
Nama Pemegang Polis: **John Alfyan**

TERIMA KASIH

PENGHARGAAN UNTUK **PRUDENTIAL** INDONESIA

KAMI UCAPKAN TERIMA KASIH kepada para nasabah, karena berkat Anda juga kami berhasil menerima berbagai penghargaan dari sejumlah instansi berbeda di tahun 2014 ini sampai bulan Februari. Inilah penghargaan-penghargaan tersebut:

- 1 **Top Brand Award 2014**
Kategori 'Life Insurance'
Penghargaan dari: Majalah Marketing dan Frontier Consulting Group, 7 Februari 2014
- 2 **Excellent Service Experience Award (ESEA) 2014**
Kategori 'Insurance Life and Health'
Penghargaan dari: Carre Center untuk Customer Satisfaction and Loyalty (Carre CCSL), 4 Februari 2014
- 3 **Best Digital Brand 2013**
Kategori: Life Insurance – Juara 1 Unit Link – Juara 3
Penghargaan dari: Majalah Infobank dan Prapancha Research, 30 Januari 2014
- 4 **The 10th Islamic Finance Awards**
Kategori :
- 1st Rank - The Best Islamic Life Insurance Sharia Unit, Asset > IDR 150 Bn
- 1st Rank - Top Growth Islamic Life Insurance Sharia Unit, Asset > IDR 150 Bn
- 2nd Rank - The Most Profitable Investment Islamic Life Insurance Sharia Unit, Asset > IDR 150 Bn
Penghargaan dari: Karim Consulting

