



PRU *satellite*

Sarana Komunikasi Khusus Untuk Nasabah PT Prudential Life Assurance

**YOUR BRIGHT FUTURE
STARTS FROM
THE SMART STEPS YOU TAKE**

LAPORAN
KINERJA BISNIS
PRUDENTIAL
2014

PAHAMI
PERLINDUNGAN
YANG ANDA
BUTUHKAN





RINALDI
MUDAHAR
Presiden Direktur

Nasabah Prudential Indonesia yang berharga,

Selalu ada momen yang tepat untuk melihat perjalanan yang telah berhasil kita tempuh dan menyiapkan diri dengan rencana yang lebih baik agar dapat terus melaju mewujudkan impian. Untuk itu izinkan saya berbagi informasi mengenai kinerja serta berbagai pencapaian Perusahaan di tahun 2014.

Hingga Desember 2014, Total Pendapatan Premi mencapai Rp26,2 triliun atau meningkat 16,6% dari periode yang sama di 2013. Jumlah nasabah Prudential pun bertambah menjadi 2,4 juta jiwa, tumbuh sebesar 11% dari tahun sebelumnya. Selain itu, Perusahaan juga menambah jumlah Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) menjadi 380 kantor dengan jumlah Tenaga Pemasar lebih dari 237 ribu orang di seluruh Indonesia.

Perusahaan juga telah melakukan pembayaran klaim sejumlah Rp9,4 triliun sepanjang 2014, meningkat 32,3% dibanding tahun sebelumnya. Ini merupakan bentuk perwujudan janji Perusahaan untuk senantiasa menyediakan layanan dan perlindungan terbaik bagi para nasabahnya.

Tahun 2014 juga menandai salah satu tonggak sejarah program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR – *Corporate Social Responsibility*) kami bernama “A Million Hearts for A Million Dreams” yang berhasil menjangkau lebih dari satu juta warga Indonesia sejak diluncurkan pada tahun 2012 lalu.

Perjalanan yang telah ditempuh selama 20 tahun melayani di Indonesia semakin memperkuat komitmen kami untuk memberikan solusi finansial terbaik yang membantu Anda memenuhi kebutuhan perlindungan jangka panjang Anda dan keluarga.

Terima kasih atas kepercayaan dan dukungan Anda kepada Prudential Indonesia. Semoga kesehatan dan kesuksesan selalu menyertai Anda dan keluarga.

Salam hangat,

Rinaldi Mudahar
Presiden Direktur

MAILBOX



TIM REDAKSI: Nini Sumohandoyo, Widyananto Sutanto, Dian Pertiwi, Syahnovar Datau. Kirimkan saran, kritik, cerita serta artikel menarik ke alamat email: prusatellite@prudential.co.id atau fax **021 2995 8855**. Tersedia hadiah berupa souvenir menarik bagi usulan, pertanyaan, cerita atau artikel yang dimuat.

PT Prudential Life Assurance terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan



Dear Prudential,

Mohon bantuan untuk mendapatkan kartu Prudential yang dapat digunakan sebagai klaim ke rumah sakit. Selama ini kami menggunakan sistem *reimbursement*. Mohon informasi bagaimana cara pengurusannya.

Terima kasih.

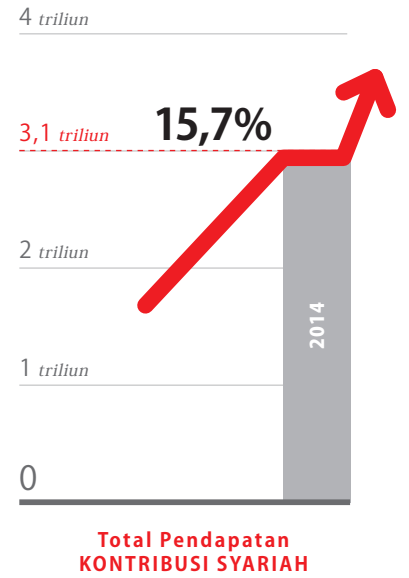
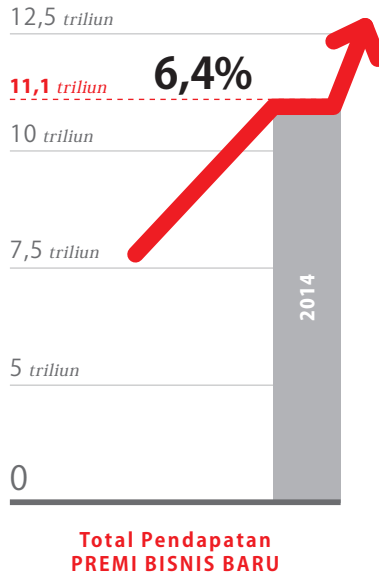
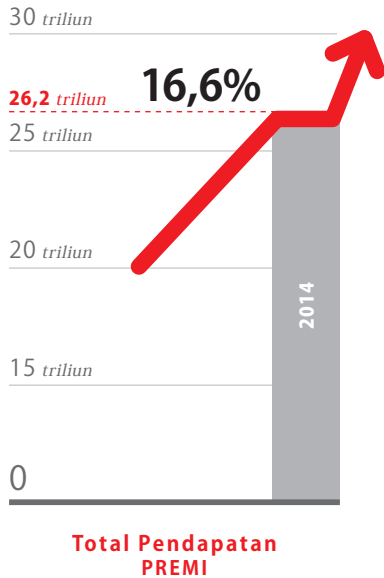
ANDREAS I. S., @email

Bapak Andreas yang terhormat,

Prudential Indonesia saat ini menyediakan dua manfaat asuransi tambahan terkait dengan rawat inap yaitu **PRUmed** dan **PRUhospital & surgical**. Saat ini Bapak telah memiliki manfaat asuransi tambahan **PRUmed**, yang akan memberikan santunan rawat inap secara *reimbursement*, apabila tertanggung dirawat inap di rumah sakit minimal selama 2x24 jam.

Sedangkan manfaat asuransi tambahan **PRUhospital & surgical** dapat diperoleh dengan 2 cara, yakni *reimbursement* dan penjaminan. Apabila Tertanggung dirawat inap di rumah sakit rekanan, maka kami dapat memberikan penjaminan terhadap biaya rawat inap, ICU, dan pembedahan sesuai dengan manfaat yang diambil. Peserta **PRUhospital & surgical** akan mendapatkan kartu peserta yang dapat digunakan ketika dirawat di rumah sakit. Untuk menambah manfaat asuransi tambahan ini, silakan menghubungi Tenaga Pemasar Bapak yang akan membantu untuk melakukan perubahan polis.

LAPORAN HASIL KINERJA BISNIS PRUDENTIAL INDONESIA 2014

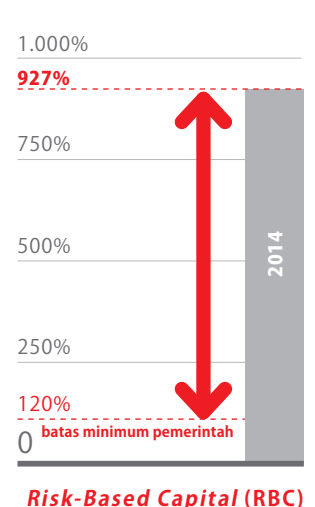
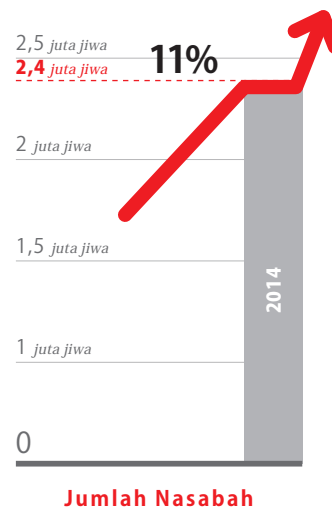
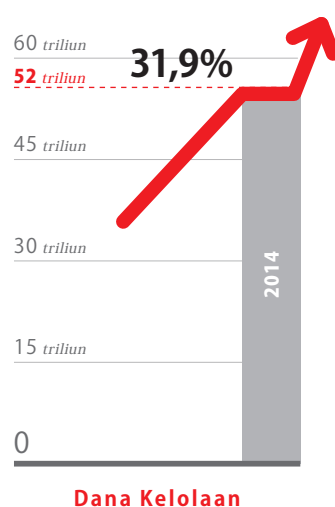
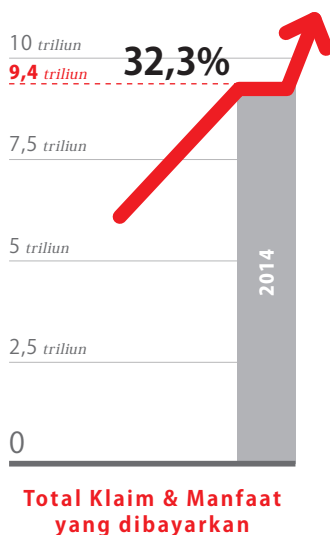


TERIMA KASIH atas kepercayaan dan dukungan Anda sehingga Prudential Indonesia terus tumbuh dan menjadi perusahaan asuransi jiwa terdepan di Indonesia. Kepercayaan yang Anda berikan terlihat dari meningkatnya jumlah nasabah menjadi 2,4 juta jiwa dan Total Dana Kelolaan Prudential Indonesia sebesar Rp52 triliun, naik 31,9% dibandingkan tahun sebelumnya.

Sementara itu tumbuh kuatnya Perusahaan terlihat dari Total Pendapatan Premi sebesar Rp26,2 triliun (naik 16,6% dari 2013). Demikian juga Total Pendapatan Premi Bisnis

Baru naik 6,4% menjadi Rp11,1 triliun dari tahun sebelumnya. Posisi Prudential dalam menyediakan produk asuransi berbasis syariah juga semakin kuat dengan Total Pendapatan Kontribusi Syariah Rp3,1 triliun, naik 15,7% dari periode sebelumnya.

Prudential Indonesia juga senantiasa menjunjung tinggi kepercayaan nasabah dan menjalankan komitmennya. Terlihat dari kenaikan Total Klaim dan Manfaat yang dibayarkan sebesar Rp9,4 triliun (naik 32,3% dari 2013). Hal ini ditunjang oleh Risk-based Capital (RBC) Prudential Indonesia sebesar 927%, jauh di atas batas minimum pemerintah sebesar 120%.



WUJUDKAN PEREMPUAN INDONESIA YANG SADAR KEUANGAN



Ki-ka: Ibu Yeanne Eka Handayani (AVP - Policy Holder Services Department), Ibu Ika Sartika (Peserta Lokakarya Sadar Keuangan 2013), Ibu Sri Rahayu Budiarti (Kepala Kelompok Kerja Pengarusutamaan Gender Kementerian Pariwisata), Ibu Sunarti Suprobo (Asisten Deputi Gender Dalam KUMKM dan Indag Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak), dan Ibu Devy Yheanne (Head of Public Relations Prudential Indonesia).

Prudential Indonesia berhasil menjangkau lebih dari 19.000 perempuan dari 19 kota di seluruh Indonesia sejak 2009 untuk lebih sadar keuangan. Hal tersebut dilaksanakan melalui sebuah program tanggung jawab sosial perusahaan yaitu Program

Pelatihan Sadar Keuangan untuk Perempuan dengan tema “Tips Mengelola Dana untuk Perempuan”.

Program yang diadakan sejak 2009 tersebut ditujukan untuk para ibu rumah tangga dan pelaku usaha sektor informal dengan penghasilan Rp500.000 hingga Rp2.500.000 per bulan. Tiga kementerian mendukung program ini, yaitu Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Kementerian Perdagangan, dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, Prof. Dr. Yohana Susana Yembise, menyampaikan apresiasinya terhadap kerja sama yang telah terjalin dengan Prudential Indonesia ini. Beliau menyatakan bahwa berkat program ini banyak peserta yang sadar dan terbukti mampu mengatur keuangan keluarga serta menyisihkan sebagian untuk usaha.

Program Pelatihan Sadar Keuangan untuk Perempuan merupakan bagian dari kampanye besar CSR Prudential Indonesia bertajuk “Sejuta Hati untuk Sejuta Mimpi” yang telah mencapai dan memberikan manfaat positif bagi 1.000.000 masyarakat Indonesia demi mewujudkan kesejahteraan yang lebih baik.

PRUfriends

PRUDENTIAL INDONESIA BEKALI CALON AKTUARIS

Prudential Indonesia menyelenggarakan *workshop* Tutorial Aktuaria 2015 di Gedung Pasca Sarjana Universitas Paramadina, SCBD Jakarta, Selasa (17/3) dan Rabu (18/3) lalu. Kegiatan yang didukung sepenuhnya oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini diikuti oleh 20 orang calon aktuaris, yaitu tenaga ahli yang bertugas untuk menghitung harga dan menaksir risiko dalam industri asuransi.

Menurut Presiden Direktur Prudential Indonesia, Bapak Rinaldi Mudahar, kegiatan ini merupakan salah satu komitmen Prudential untuk memperkuat industri asuransi di Indonesia serta mempromosikan peminatan Aktuaria dan potensi karier aktuaris kepada masyarakat. “Ini adalah bentuk dukungan Prudential terhadap pertumbuhan industri dan inisiatif OJK dalam mencapai 1.000 aktuaris bersertifikat, sekaligus membantu Persatuan Aktuaris Indonesia mencetak tenaga-tenaga aktuaris baru.

Tutorial Aktuaria merupakan program edukasi atau pembekalan bagi para aktuaris yang mengikuti ujian Profesi Aktuaris yang diujikan oleh Persatuan Aktuaris Indonesia pada tanggal 23 Maret



Ki-Ka: Ibu Eng Kim Yeoh, Chief Actuary, Bapak Herry Al Hariry, fasilitator, Bapak Yusman, Kepala Departemen Pengawas Industri Keuangan Non-Bank, OJK, Bapak Rinaldi Mudahar, Presiden Direktur, Ibu Nani Natalia, fasilitator, dan Ibu Nini Sumohandoyo, Corporate Marketing & Communications Director.

2015 dengan jumlah peserta ujian sekitar 300 orang. Tutorial didukung oleh tenaga pengajar profesional Aktuaris bergelar *Fellow of the Society of Actuaries in Indonesia* (PSAI).

Aktuaris memainkan peran penting dalam memastikan kesehatan dan solvabilitas bisnis asuransi melalui pengembangan produk serta analisa keuangan. Saat ini, tantangan dalam industri asuransi adalah kurangnya jumlah aktuaris. Sejauh ini Indonesia baru memiliki sekitar 150 aktuaris dari perkiraan kebutuhan 600 aktuaris dalam beberapa tahun mendatang.

LAYANAN UNTUK NASABAH BERKEBUTUHAN KHUSUS



Prudential Indonesia mewujudkan sebuah inisiatif sebagai komitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh nasabahnya. Inisiatif ini berupa pembentukan fasilitas pelayanan bagi nasabah berkebutuhan khusus di area **Customer Care Centre Prudential Tower, Jl. Jend. Sudirman Kav.79 Jakarta.**

Hal ini selaras dengan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pasal 24 POJK Nomor 1 Tahun 2013 yang mendukung pentingnya memberikan akses yang setara kepada semua konsumen.

Diharapkan, *counter* khusus ini dapat memudahkan para nasabah penyandang disabilitas dan nasabah lanjut usia yang membutuhkan informasi atau pelayanan

polis pada saat datang langsung (*walk-in*) ke Customer Care Centre.

Counter khusus Prudential ini menyediakan berbagai fasilitas pendukung yang memadai, seperti kursi roda, pintu masuk area Customer Care Centre dengan tulisan *Push* dan *Pull* menggunakan huruf Braille, serta toilet dan tempat parkir tersendiri.

PRUaccess

OPTIMAL MEMANFAATKAN PRUaccess

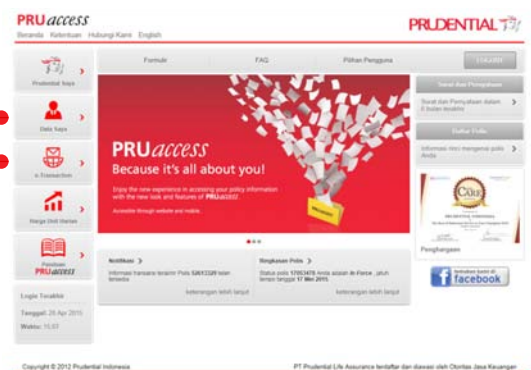
PRUaccess adalah sebuah portal bagi nasabah untuk mendapatkan informasi terkait Polis yang dimiliki dan juga melakukan *e-transactions* seperti *Top-up* Premi dan Pengalihan & Penempatan Dana.

Anda bisa mengakses **PRUaccess** versi *website* melalui www.prudential.co.id/pruaccess atau mengunduh aplikasi *mobile* di Blackberry World, Play Store dan App Store.

Simak sekilas informasinya berikut ini.

- Informasi Polis.
- Memantau status klaim secara *online*.
- Melihat surat dan informasi yang dikirimkan Prudential.

- *Top-up* Premi.
- Pengalihan & penempatan dana.
- Melanjutkan pembayaran premi.



Informasi Klaim*

e-Transaction

PRUaccess

Kami memudahkan yang sudah mudah

Dengan 2 fitur baru **PRUaccess**:

- **Informasi Klaim***
- **e-Transaction**

Because it's all about you!

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

005032014

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

JOIN PRUflyers RAIH HADIAH SERUNYA!

Sudahkah Anda, pemegang polis Prudential, mengajak saudara atau sahabat menjadi nasabah Prudential? Jangan lewatkan kesempatan berharga mendapatkan beragam hadiah menarik dengan mendaftar menjadi anggota PRUflyers.



Untuk setiap orang yang Anda ajak bergabung menjadi nasabah Prudential, Anda akan mendapatkan poin. Poin-poin ini bisa Anda kumpulkan untuk ditukarkan dengan berbagai hadiah menarik. Semakin banyak referensi yang Anda berikan, semakin besar pula jumlah poin yang Anda kumpulkan, dan ini memperbesar pula peluang Anda untuk meraih berbagai hadiah.

Segera hubungi Tenaga Pemasar Anda untuk mendaftar dan mulailah mengumpulkan poin sebanyak-banyaknya dengan mengajak saudara dan sahabat Anda menjadi nasabah Prudential.

Sebagai informasi, 2014 lalu 18 anggota PRUflyers melakukan perjalanan Elite Star Club ke New York dan 28 anggota PRUflyers lainnya melakukan perjalanan Star Club ke Budapest berkat poin yang dikumpulkannya.

Dan inilah hadiah yang tersedia untuk PRUflyers 2015:

Jumlah Poin 600.000 > 1 (satu) buah paket program perjalanan Elite Star Club ke London dari Prudential Indonesia untuk 1 (satu) orang, batas pengumpulan poin 31 Desember 2015.

Jumlah Poin 500.000 > 1 (satu) buah paket program perjalanan Star Club ke Amsterdam dari Prudential Indonesia untuk 1 (satu) orang, batas pengumpulan poin 31 Desember 2015.

Jumlah Poin 350.000 > 1 (satu) buah paket Umroh untuk 1 (satu) orang.

Jumlah Poin 100.000 > 1 (satu) buah paket perjalanan ke Bangkok (Tiket pesawat Jakarta-Bangkok-Jakarta dan akomodasi hotel) selama 3 hari 2 malam untuk 1 (satu) orang.

Jumlah Poin 80.000 > 1 (satu) buah paket perjalanan ke Singapura (Tiket pesawat Jakarta-Singapura-Jakarta dan akomodasi hotel) selama 3 hari 2 malam untuk 1 (satu) orang.

Jumlah Poin 50.000 > 1 (satu) buah paket perjalanan ke Bali (Tiket pesawat Jakarta-Bali-Jakarta dan akomodasi hotel) selama 3 hari 2 malam untuk 1 (satu) orang.

Jumlah Poin 50.000 > 1 (satu) buah voucher senilai Rp5 juta yang dapat digunakan untuk membeli tiket pesawat atau paket tur di biro perjalanan yang ditunjuk oleh Prudential Indonesia.

Ikuti Perkembangan Prudential Indonesia terkini melalui



Facebook
Prudential Indonesia
(Official Fan Page)



LinkedIn
Prudential Indonesia



YouTube
PrudentialIndonesia
ChachingIndonesia



Twitter
@ChaChingID

Always Listening. Always Understanding.

PRUDENTIAL

NOMOR BARU PRUDENTIAL CUSTOMER LINE 1500085

Prudential Indonesia akan memberlakukan nomor baru *Prudential Customer Line* mulai 1 Juli 2015 mendatang, dari yang sebelumnya 500085 menjadi 1500085. Perubahan ini merupakan tindak lanjut atas Keputusan Kementerian Komunikasi dan Informatika No. 520 tahun 2014 tanggal 5 Mei 2014 yang menyebutkan, bahwa institusi yang menyelenggarakan pelayanan *call center* dengan menggunakan nomor 500XYZ dialihkan menjadi nomor 1500XYZ.

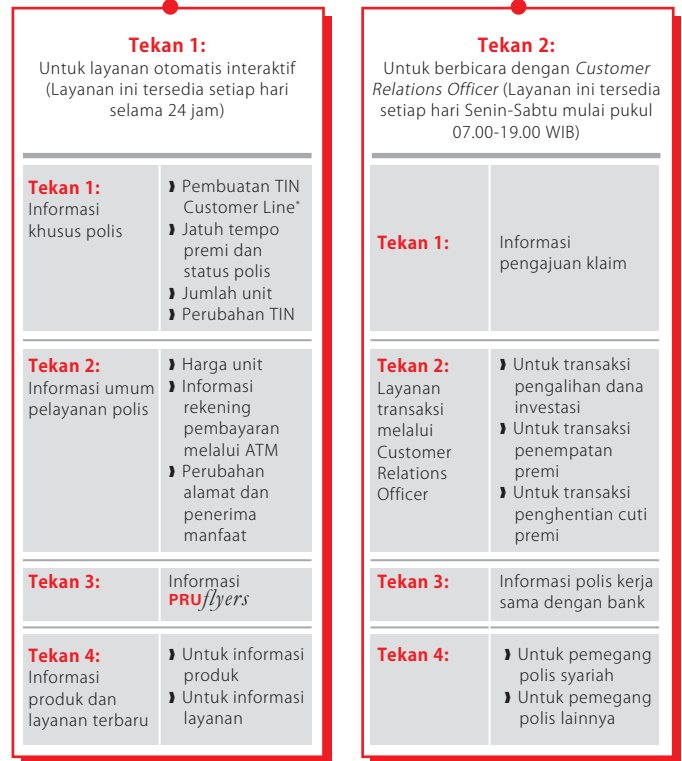
Perubahan nomor ini tidak akan mengubah layanan yang ada. Melalui *Prudential Customer Line* 1500085 nasabah tetap dapat lebih mudah dan cepat mendapatkan informasi pelayanan polis 24 jam selama 7 hari melalui layanan otomatis interaktif. Nasabah juga dapat langsung menghubungi *Customer Relations Officer* mulai pukul 07.00 hingga 19.00 WIB pada hari Senin hingga Sabtu. Biaya telepon tidak berubah: pulsa lokal untuk panggilan lokal, dan tarif masing-masing *provider* untuk panggilan melalui ponsel.

PASTIKAN ANDA MEMILIKI TIN

Untuk kenyamanan dalam mendapatkan beberapa layanan seperti status polis Anda, pastikan Anda memiliki *Telephone Identification Number (TIN)* yang kini dapat Anda buat sendiri melalui *Prudential Customer Line*.

Jika Anda memiliki lebih dari satu Polis, buatlah satu TIN yang sama untuk kenyamanan bertransaksi.

PRUDENTIAL CUSTOMER LINE 1500085



*Layanan baru untuk memperoleh TIN secara mandiri

BERENCANA DENGAN AMAN

Seiring meningkatnya pendapatan, seringkali kita meninjau daftar hal-hal yang ingin dicapai. Dari keinginan mengganti kendaraan dengan seri terbaru, memiliki rumah sendiri, hingga mulai mempersiapkan dana agar anak dapat bersekolah di luar negeri.

Sebagian besar rencana Anda dalam hidup tentunya terkait erat dengan kesiapan finansial. Namun sebelum menyisihkan dana untuk mewujudkan rencana tersebut, tanyakan kepada diri sendiri sebuah pertanyaan sederhana: "Sudahkah saya dan keluarga terproteksi dengan baik?"

Apa pun rencana Anda, proteksi atau perlindungan jangka panjang sangat diperlukan untuk memastikan bahwa keluarga Anda terlindungi dari risiko finansial yang mungkin terjadi. Anda tak bisa mencegah terjadinya risiko yang tidak diinginkan terhadap diri Anda dan keluarga di kemudian hari bukan?

Berikut sejumlah tips yang dapat Anda lakukan untuk memastikan bahwa proteksi yang Anda miliki sudah sesuai dengan kebutuhan, sebelum Anda mengalokasikan dana untuk rencana-rencana Anda:

- 1 Hitung pengeluaran tahunan Anda dan perlindungan terhadap keluarga yang ideal dimiliki apabila terjadi risiko.
- 2 Pastikan agar hutang Kredit Pemilikan Rumah, Kredit Pemilikan Mobil, serta Kartu Kredit sudah diasuransikan. Perlu diingat bahwa semua jenis hutang WAJIB dibayar oleh Ahli Waris.
- 3 Perkirakan besaran aset yang ingin ditinggalkan untuk keluarga.
- 4 Perhitungkan berapa dana yang dibutuhkan untuk kebutuhan hidup, proteksi kesehatan dan pendidikan anak hingga usia dewasa.

TERIMA KASIH ATAS KEPERCAYAAN ANDA

1 Excellent Service Experience Award 2015

Kategori: "Good Performance in Delivering Positive Customer Experience based on Experience Audit ESEI 2015.

Penghargaan dari: Bisnis Indonesia dan Carre-CCSL, 10 February 2015.

2 Top Brand Award 2015

- Kategori: "Life Insurance".

Penghargaan dari: Majalah Marketing dan Frontier Consulting Group, 11 Februari 2015.

- Kategori: "Health Insurance".

Penghargaan dari: Majalah Marketing dan Frontier Consulting Group, 11 Februari 2015.

3 Net Promoter Customer Loyalty Award 2015

Kategori: "The Net Promoter Score (NPS) Leader" in the "Life Insurance".

Penghargaan dari: Majalah SWA dan Hachiko.

4 Indonesia WOW Brand 2015

Kategori: Consumer Healthcare Product & Services in the "Health Insurance"

Penghargaan dari: MarkPlus Inc.

5 The 4th Infobank Digital Brand of The Year 2015 Award

Kategori: Life Insurance

Penghargaan dari: Infobank Magazine dan iSentia Research

Kepercayaan Anda, para nasabah, sangat berarti bagi kami. Berkat Anda kami kembali menerima berbagai penghargaan dari sejumlah instansi. Hingga Maret 2015 lalu, inilah penghargaan yang telah kami terima:



TIPS

RENCANAKAN KEUANGAN SEJAK DINI



- 1 **RENCANAKAN DENGAN MENYELURUH DAN ALOKASIKAN DANA.** Prinsip dari perencanaan keuangan adalah alokasi dana darurat, tabungan, investasi, dan asuransi. Keempatnya harus direncanakan dengan baik sesuai kebutuhan Anda dan keluarga.
- 2 **BELANJA SEDIKIT, SISIHKAN YANG BANYAK.** Anda yang paling tahu jumlah pemasukan dan pengeluaran Anda setiap bulan. Alokasikan 10%-30% dari penghasilan bulanan untuk dana darurat dan asuransi.
- 3 **TELITI SEBELUM MEMBELI.** Untuk memilih asuransi, pelajari lebih dulu bagaimana memilih produk dan perusahaan asuransi yang baik dan sesuai kebutuhan Anda—dan tentu saja yang manfaat asuransinya bisa menutup risiko yang mungkin dihadapi.
- 4 **DISIPLIN.** Jika perencanaan sudah diniatkan, jalankan dengan disiplin.