

Dampingi Nasabah di Tengah Risiko dan Inflasi Kesehatan yang Masih Tinggi, Generali Indonesia Bayarkan Klaim Lebih dari Rp 1,3 Triliun di 2024

Jakarta, 27 Februari 2025 – Indonesia masih dihadapkan pada inflasi medis yang kian meningkat signifikan. Data terbaru menyebutkan bahwa inflasi medis Indonesia tahun 2025, diperkirakan akan mencapai 19% atau lebih dari 7 (tujuh) kali lipat dari prediksi inflasi secara umum yang hanya berkisar di 2,6%¹. Inflasi medis yang terjadi ini tentunya telah memicu kenaikan harga obat-obatan maupun layanan medis, yang akan berdampak besar terhadap biaya kesehatan. Selain itu, fakta masih tingginya inflasi dan risiko kesehatan juga terbukti dari pembayaran klaim yang dilakukan oleh **PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia (Generali Indonesia)**, dimana sepanjang tahun 2024, perusahaan telah membayarkan klaim senilai lebih dari Rp 1,3 Triliun untuk lebih dari 286.000 kasus klaim yang terdiri dari klaim manfaat kesehatan, klaim manfaat meninggal dunia dan klaim manfaat penyakit kritis. Pembayaran klaim ini merupakan bagian dari komitmen Generali Indonesia untuk terus mendampingi nasabah melewati masa-masa sulit.

Dibandingkan tahun sebelumnya, tren klaim Generali Indonesia kembali mengalami peningkatan. Hal ini dipengaruhi oleh nilai klaim kesehatan yang meningkat sebesar 19% (yoy), sedangkan sebaliknya nilai klaim meninggal dunia yang dibayarkan mengalami penurunan sebesar -1,55% (yoy) dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tingginya klaim asuransi kesehatan juga tergambar dari kondisi industri asuransi jiwa, dimana nominalnya tumbuh signifikan sebesar 37,2% pada periode Januari – September 2024². Klaim kesehatan yang masih terus meningkat ini menunjukkan masyarakat masih sangat membutuhkan proteksi asuransi.

Salah satu nasabah yang mendapatkan kemudahan klaim saat mengalami sakit adalah Ibu Surjati. Wanita berusia 59 tahun ini didiagnosa gangguan tulang belakang pada leher dan harus melakukan serangkaian perawatan. Hari ini (27/2), direksi Generali Indonesia **Jutany Japit** selaku **Director/Chief Operation Officer** dan **Nyeon Soon Chin** selaku **Director/Chief Financial Officer** melakukan seremoni penyerahan klaim sekaligus menyerahkan bingkisan sehat kepada Ibu Surjati yang didampingi oleh *financial planner* Generali Indonesia, Joni Sunggono, CFP, QWP, AEPP, di Kantor Pusat Generali Indonesia, Jakarta.

Di acara ramah tamah ini, Surjati membagikan kisahnya dan mengungkapkan “Perlindungan asuransi menjadi hal yang penting bagi saya dan keluarga. Selama 8 tahun ini, saya terus memastikan polis tetap aktif agar bisa terus terproteksi, dan siapa sangka sakit di tulang belakang yang saya alami membutuhkan perawatan serius hingga lebih dari Rp 1 Miliar. Semua proses perawatan dan klaimnya begitu mudah, serta agen yang selalu setia mendampingi. Puji Tuhan, kondisi saya hingga saat ini terus membaik. Terima kasih Generali Indonesia sudah menjadi bagian penting dari proses penyembuhan saya.”

Menyambung Surjati, Jutany menambahkan, “Kami merasa sangat senang dapat mendampingi nasabah di masa sulit karena memang ini yang menjadi misi utama kami. Memastikan nasabah kembali sehat dan fokus saat pemulihan merupakan kepuasan tersendiri bagi Generali Indonesia. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Surjati dan lebih dari 400.000 nasabah se-Indonesia lainnya, yang telah mempercayakan

¹ Health Trend 2025 : Adapting plans to optimize value – Mercer Marsh Benefits

² Siaran Pers Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia – November 2024



proteksinya kepada kami. Sebagai informasi, klaim kesehatan di Generali Indonesia mengambil porsi 80% dari total pembayaran klaim di sepanjang tahun 2024, dengan kenaikan rata-rata klaim kesehatan sebesar 7,37%. Untuk itu, di momen ini saya menghimbau masyarakat untuk memiliki proteksi asuransi, dan khususnya juga kepada nasabah untuk terus memastikan polis tetap aktif, karena risiko kesehatan bisa terjadi kapan saja, dimana saja dan kepada siapa saja.”

Untuk meningkatkan pelayanan nasabah dari waktu ke waktu, Generali Indonesia menghadirkan inovasi-inovasi yang berkesinambungan, baik dari sisi produk, layanan, *customer experience*, dan *tools* digital untuk mempermudah jangkauan nasabah dan masyarakat kepada Generali Indonesia. Dari sisi produk, proteksi yang Ibu Surjati dapatkan bisa juga dimiliki oleh masyarakat lainnya melalui **BeSMART Lite**, sebuah produk asuransi dengan manfaat pasti yang memberikan perlindungan berupa Uang Pertanggungan (UP) apabila Tertanggung meninggal dunia hingga usia 100 tahun.

BeSMART Lite memiliki fleksibilitas dalam memilih masa pembayaran premi serta menawarkan perlindungan komprehensif terhadap risiko meninggal dunia dan penyakit dengan berbagai pilihan asuransi tambahan. Selain itu, produk ini juga bisa dilengkapi dengan manfaat tambahan *Generali Healthcare Solution (GHS)* dan perlindungan penyakit kritis, *Multi-stage Critical Illness Protection (MCI Pro)*. GHS akan memberikan manfaat penggantian rawat inap dan rawat jalan, dengan beragam pilihan plan berdasarkan wilayah pertanggungan sampai ke seluruh dunia. Pembayaran biaya perawatannya pun sesuai tagihan dengan fasilitas *cashless* di jaringan rumah sakit rekanan. Sedangkan MCI Pro, memberikan perlindungan penyakit kritis dan perlindungan terhadap beragam gangguan penyakit kritis, serta mampu memberikan proteksi komprehensif dari mulai tahap awal hingga katastropik, dengan konsep proteksi unik *organ-based coverage*. Berbeda dari perlindungan penyakit kritis lainnya, perlindungan MCI Pro memperkenalkan manfaat inovatif yang bukan berdasarkan diagnosa nama penyakit yang terdaftar dalam polis, namun perlindungan berdasarkan **sistem dan fungsi organ** sehingga memiliki perlindungan yang lebih luas.

Dari sisi layanan, nasabah bisa dengan mudah melakukan transaksi polis dalam genggam melalui aplikasi Gen iClick dengan fitur-fitur unggulan, diantaranya cek informasi polis, pengajuan klaim secara *online*, fitur *telemedicine* dan *online pharmacy* ‘Dokter Leo’, discharge button untuk keluar rumah sakit lebih cepat setelah rawat inap dan ragam fitur lainnya. Layanan 24/7 bagi nasabah juga telah hadir melalui *virtual assistant* JANE yang bisa dijangkau melalui website Generali dan Whatsapp di nomor 0858-1315-0037.

“Tanpa henti kami selalu memberikan layanan terdepan bagi nasabah. Tidak hanya pembayaran klaim, kami juga terus menghadirkan layanan dan inovasi yang memberikan nilai tambah bagi nasabah. Dengan konsep *high tech* dan *high touch*, kami terus berupaya mendampingi nasabah setiap saat, baik saat sakit maupun saat sehat. Semua upaya ini merupakan wujud dari langkah kami untuk mewujudkan visi sebagai *lifetimer partner* bagi mereka,” tutup Jutany.

TENTANG GENERALI GROUP

Generali Group merupakan salah satu perusahaan penyedia asuransi dan aset manajemen global terbesar. Berdiri pada tahun 1831, dan hadir di lebih dari 50 negara di dunia, Generali Group berhasil mendapatkan total pendapatan Premi 82,5 Miliar Euro pada tahun 2023. Dengan lebih dari 82.000 karyawan yang melayani 70 juta nasabah, Generali Group memiliki posisi terdepan di Eropa dan terus hadir berkembang di Asia dan Amerika Latin. Strategi utama Generali Group adalah berkomitmen menjadi *Lifetime Partner* untuk nasabah, yang dicapai melalui solusi inovatif dan *personal, customer experience* terbaik serta distribusi digital secara global. Generali Group menekankan pada *sustainability* ke dalam semua pilihan strategis, dengan tujuan untuk menciptakan value bagi semua pemangku kepentingan sekaligus membangun masyarakat yang lebih adil dan tangguh.

TENTANG GENERALI INDONESIA



PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia (Generali Indonesia) merupakan bagian dari Generali Group yang beroperasi di Indonesia sejak tahun 2008 dan mengembangkan bisnis asuransi melalui jalur multi distribusi yaitu keagenan, *bancassurance*, *corporate solution* dan *direct channel*. Selaras dengan visi untuk menjadi *Lifetime Partner* bagi nasabah, Generali Indonesia menghadirkan solusi produk inovatif untuk proteksi jiwa, kesehatan, penyakit kritis, hingga perencanaan pensiun baik untuk nasabah individu maupun korporasi.

Saat ini, Generali Indonesia didukung oleh lebih dari 10.000 tenaga pemasar profesional dan dipercaya untuk melindungi lebih dari 400.000 nasabah di Indonesia. PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia Berizin dan Diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi :

Windra Krismansyah
Head of Corporate Communications
windra.krismansyah@generalico.id