

## Hari Pelanggan Nasional 2026, Generali Indonesia Tegaskan Komitmen Dampingi Nasabah dan Tingkatkan Kualitas Layanan

Jakarta, 4 September 2026 - PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia ("Generali Indonesia") merayakan **Hari Pelanggan Nasional 2026 ("HPN")** sebagai momentum untuk menegaskan komitmennya dalam menghadirkan perlindungan inovatif yang relevan serta layanan terbaik bagi nasabah. Pada kesempatan ini, Generali Indonesia juga menyampaikan apresiasi atas kepercayaan dan loyalitas nasabah yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan dan pertumbuhan perusahaan.

Dalam rangka Hari Pelanggan Nasional tahun ini, Generali Indonesia menunjukkan komitmennya untuk selalu dekat dengan nasabah melalui kehadiran manajemen Generali Indonesia, **Suzwamela Zawawi** selaku **Chief Operation Officer** dan **Jong Wie Siu** selaku **Chief Product Management and Marketing Officer** yang secara langsung menyapa dan menyambut nasabah di Kantor Pusat Generali Indonesia, Jakarta, pada Jumat (4/9).

Suzwamela mengungkapkan, "Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh nasabah atas kepercayaan yang diberikan kepada Generali Indonesia. Kepercayaan ini menjadi motivasi bagi kami untuk terus menghadirkan inovasi produk dan layanan serta memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah. Kami berkomitmen untuk selalu mendampingi nasabah dalam setiap tahap kehidupan dan membantu mereka membangun masa depan yang lebih aman, sejalan dengan visi kami sebagai *Lifetime Partner*."

Dengan semangat *customer centricity*, Generali Indonesia terus menghadirkan layanan digital yang memudahkan nasabah di setiap tahap perjalanan mereka, mulai dari pengajuan polis melalui iPropose hingga berbagai layanan mandiri di aplikasi Gen iClick. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat mengakses informasi polis, melakukan pembayaran premi dan *top up*, mengajukan klaim, mencari rumah sakit rekanan, serta menikmati layanan *telemedicine* dan *online pharmacy* Dokter Leo. Layanan nasabah juga dilakukan melalui *virtual assistant* JANE yang memberikan layanan 24/7 yang mengadopsi teknologi *artificial intelligence* (AI). JANE dapat memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan nasabah dengan cepat melalui media komunikasi *whatsapp chat* di nomor +6285813150037 dan *webchat* di [www.generali.co.id](http://www.generali.co.id).

Sementara di sisi *offline*, Generali Indonesia terus berupaya menghadirkan layanan yang optimal dan mudah dijangkau melalui berbagai kanal layanan, mulai dari *call center*, *email*, hingga layanan *customer care* yang berlokasi di Jakarta, Surabaya, dan Medan. Selain itu, untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas, Generali Indonesia didukung oleh lebih dari 50 kantor pemasaran dan ribuan tenaga pemasar profesional yang tersebar di berbagai kota di Indonesia. Melalui jaringan yang luas tersebut, nasabah dapat memperoleh informasi produk, konsultasi kebutuhan perlindungan, hingga bantuan terkait pengajuan dan pengelolaan polis dengan lebih mudah.

Komitmen dalam memberikan kemudahan juga diwujudkan saat nasabah menjalani perawatan di rumah sakit melalui GEN QuickDischarge, inovasi layanan yang dirancang untuk menghadirkan pengalaman rawat inap yang lebih nyaman dan efisien. Melalui layanan ini, setelah dokter memberikan izin pulang dan menginformasikannya kepada pihak administrasi rumah sakit, nasabah dapat langsung meninggalkan rumah



sakit tanpa perlu menunggu proses verifikasi biaya, sehingga proses kepulangan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 menit<sup>1</sup>.

Info lengkap tentang GENQuickDischarge, kunjungi: <https://www.generali.co.id/id/gen-quick-discharge>

Kombinasi inovasi produk, kemudahan akses, serta penguatan layanan digital dan tatap muka turut mendorong peningkatan kepercayaan nasabah terhadap Generali Indonesia. Lebih lanjut, Generali Indonesia juga berhasil mempertahankan nilai *Relationship Net Promotor Score* (RNPS) yang terus di atas *market benchmark* yang menandakan kuatnya kepercayaan dan loyalitas nasabah, serta mencerminkan tingginya kesediaan nasabah untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain berdasarkan pengalaman yang dirasakan.

\*\*\*

#### TENTANG GENERALI GROUP

Generali Group merupakan salah satu grup asuransi dan manajemen aset terintegrasi terbesar di dunia, dengan total perolehan premi mencapai 98,1 miliar Euro dan dana kelolaan sebesar 900 miliar Euro pada tahun 2025. Berdiri sejak tahun 1831, Generali kini didukung oleh lebih dari 88.000 karyawan dan 163.000 *financial advisor* yang melayani 75 juta nasabah. Dengan posisi yang kuat di Eropa, Generali terus memperluas kehadirannya di Asia dan Amerika. Fondasi utama strategi Generali adalah menjadi *Lifetime Partner* bagi setiap nasabah, yang diwujudkan melalui solusi inovatif dan sesuai dengan kebutuhan, *customer experience* terbaik, serta kekuatan distribusi global yang terintegrasi secara digital. Generali Group juga sepenuhnya mengintegrasikan prinsip keberlanjutan (*sustainability*) ke dalam setiap keputusan strategis, dengan tujuan menciptakan *value* bagi seluruh 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*, dan *corporate solution*. 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 ribuan tenaga pemasar profesional dan dipercaya untuk melindungi ratusan ribu nasabah di Indonesia. PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia Berizin dan Diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Informasi lebih lanjut, hubungi :

Tika Oktavianingsih  
Corporate Communications  
[tika.oktavianingsih@generali.co.id](mailto:tika.oktavianingsih@generali.co.id)

---

<sup>1</sup> Syarat dan Ketentuan Berlaku