

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat PT. AXA Mandiri Financial Service

Berdiri pada tahun 2003, PT. AXA Mandiri *Financial Service* atau dikenal dengan AXA Mandiri merupakan perusahaan *joint venture* antara Bank Mandiri dan AXA Group, Sinergi tersebut merupakan kolaborasi dua perusahaan besar dengan kekuatan *financial* serta keahlian di bidang perbankan dan asuransi. Komposisi kepemilikan saham AXA Mandiri saat ini adalah 51% dimiliki oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan 49% dimiliki oleh AXA Group.²⁶

Pada tahun 2013, AXA Mandiri fokus pada asuransi seperti proteksi, program *unit link* dan asuransi tambahan sebagai *alternative* jaminan dan perlindungan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Produk-produk AXA Mandiri dipasarkan melalui *Financial Advisor* yang ditempatkan di cabang-cabang Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia (*in-branch*), *telemarketing* dan *group*. Dalam memberikan pelayanan terbaiknya, AXA Mandiri didukung oleh lebih dari 2.045 *Financial Advisor*, 500 *Tele Sales Officer*, dan 400 karyawan yang berkomitmen menghadirkan produk dan layanan terbaik.²⁷

²⁶Annual Report AXA Mandiri *Financial Services* tahun 2015, h. 26.

²⁷ *Ibid.*

AXA Mandiri di tahun 2013 berhasil mebukukan pendapatan premi sebesar Rp 6,2 triliun atau meningkat sebesar 10,1% dibandingkan pencapaian 2012. Dari sis laba bersih, per 31 Desember 2013 tercatat sebesar Rp 1.024,2 miliar. Sementara itu, asset AXA Mandiri per 31 Desember 2013 tercatat sebesar Rp 16,8 triliun dengan rasio kecukupan modal (*Risk Based Capital* RBC, yang merupakan *indicator* kesehatan perusahaan asuransi), sebesar 668%.²⁸

AXA mandiri menawarkan layanan perencanaan keuangan melalui berbagai produk asuransi yang memberikan nilai tambah kepada nasabah Bank Mandiri dan perusahaan-perusahaan anak Bank Mandiri. Untuk bisnis individu (*retail*), AXA Mandiri menawarkan produk kombinasi asuransi dan investasi (*unit link*), yang memiliki pilihan fitur yang *fleksibel* dengan tingkat keuntungan optimal untuk memenuhi beragam kebutuhan seperti kebutuhan seperti tabungan hari tua, dana pendidikan atau tujuan keuangan lainnya di masa yang akan datang. Di samping produk unit link tersebut, AXA Mandiri juga menawarkan produk asuransi tradisional seperti Mandiri Jiwa Sejahtera, Mandiri Jaminan Kesehatan, *Mandiri Secure Plan*, Mandiri Kesehatan Global dan Mandiri Kesehatan Prima yang memberikan proteksi untuk pertanggung jawaban jiwa dan kesehatan, selain serangkaian asuransi perlindungan asuransi bagi nasabah pemegang kartu kredit, nasabah tabungan, nasabah *customer*

²⁸ *Ibid.*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

loan serta nasabah kredit mikro Bank Mandiri dan perusahaan-perusahaan anak Bank Mandiri.²⁹

Pada tahun 2013, sebagai perwujudan komitmen untuk terus berinovasi dalam menyediakan produk sesuai kebutuhan nasabah, AXA Mandiri meluncurkan AXA Mandiri *Corporate Solutions* yang memberikan solusi asuransi bagi perusahaan dalam mengelola kesejahteraan karyawan AXA Mandiri *Corporate Solutions* menawarkan beragam produk *corporate*, diantaranya AXA Mandiri *Corporate Health Plan* yang memberikan solusi bagi perusahaan dalam memberikan perlindungan kesehatan bagi karyawannya dengan manfaat menyeluruh baik bagi perusahaan maupun karyawan yang disesuaikan berdasarkan kebutuhan dan anggaran perusahaan, AXA Mandiri *Corporate Savings* yang menawarkan solusi bagi perusahaan dalam menyediakan pelayanan terbaik kepada karyawan untuk kesejahteraan masa depan mereka dan AXA Mandiri *Corporate Life Plan* yang memberikan fleksibilitas kebutuhan perusahaan.³⁰

Pada tahun 2013, AXA Mandiri juga telah memulai mengembangkan jaringan distribusinya melalui jaringan digital dengan memasarkan Asuransi Mandiri *Secure Plan* melalui *e-commerce* www.tokene.com dan peluncuran *mobile sales force* untuk menjangkau nasabah *non walk-in* Bank Mandiri.³¹

²⁹ *Ibid*, h. 27.

³⁰ *Ibid*.

³¹ *Ibid*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Visi, Misi, Nilai Dan Logo Perusahaan

Dengan mengusung tema “*Flying High, No Limit*” pada 2013, AXA Mandiri berkomitmen untuk memberikan solusi perlindungan terbaik di setiap tahap kehidupan nasabah.³²

a. Visi dan Misi

“Perusahaan asuransi jiwa pilihan”³³

Misi

Mendefinisikan solusi perencanaan keuangan dengan menjadi *available, reliable dan attentive*.³⁴

b. Nilai Perusahaan

- 1) *Available*; yaitu nilai budaya yang merujuk pada upaya untuk senantiasa siap dan bersikap proaktif, mau mendengar dan terbuka.
- 2) *Reliable*; yaitu nilai budaya yang menghargai komitmen, menjadi karyawan yang dapat diandalkan, memiliki kompetensi dan tanggung jawab, serta bersungguh-sungguh untuk terus memberikan solusi dan hasil terbaik.
- 3) *Attentive*; yaitu nilai budaya yang memelihara satunya pikiran dengan perilaku berpikir, berkata dan bertindak terpuji; sesuai dengan prinsip moralitas, karakter dan budi pekerti; memiliki prasangka baik dan

³² *Ibid*, h. 28.

³³ *Ibid*.

³⁴ *Ibid*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengutamakan pelanggan; serta mampu bekerja sama dan cepat tanggap.

- 4) *Easy*; yaitu nilai budaya yang mengedepankan inovasi, bersikap dan berperilaku kreatif, proaktif dan praktis serta berusaha mengembangkan ide-ide baru dengan berpikir melampaui batas; mudah berkomunikasi, efektif dan sederhana.³⁵

c. Komitmen

Memberikan perlindungan jangka panjang adalah inti bisnis kami. Hal ini merupakan tanggung jawab kami untuk menggunakan kompetensi, sumber daya dan keahlian kami dalam manajemen risiko untuk membantu menciptakan masyarakat yang lebih aman dan lebih kuat.³⁶

Menjadi perusahaan yang bertanggungjawab yang pertama dan utama adalah memiliki perhatian terhadap kebutuhan klien kami, mengelola resiko secara professional, memperlakukan mitra kami secara adil dan menciptakan lingkungan kerja yang berdasarkan pada kepercayaan, keragaman dan nilai-nilai yang kuat. Selain itu, komitmen kami adalah juga memperluas cakupan dengan melindungi lingkungan dan menyediakan dukungan kepada masyarakat melalui penelitian resiko dan pendidikan.³⁷

³⁵ *Ibid.*

³⁶ *Ibid*, h. 29.

³⁷ *Ibid.*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Tujuan Perusahaan

AXA Mandiri merupakan perusahaan asuransi milik PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan *National Mutual International Pty Ltd.* (NMI) yang bertujuan untuk bergerak dalam bidang asuransi jiwa.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, AXA Mandiri melaksanakan kegiatan-kegiatan usaha sebagai berikut:

- 1) Memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan.
- 2) Menyelenggarakan usaha dalam bidang asuransi jiwa, dan asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan diri, dan usaha anuitas, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku termasuk usaha dengan prinsip Syariah.³⁸

e. Logo

Gambar 1.2



PT AXA Mandiri Financial Service (AXA Mandiri) menggunakan logo gabungan antara logo PT Bank Mandiri dengan AXA Group. Dengan dominan warna biru tua dimana biru tua ini memiliki arti sebagai berikut:

- 1) Biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi di bidang jasa.

³⁸ *Ibid*, h. 30

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Warisan leluhur, stabilitas (*Command*, memimpin) dan serius (*Respect*) serta tahan uji (*Reliable*).
- 3) Dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*Trust, integrity*).
- 4) Simbol dari spesialis (*Professionalism*).

Dan untuk logo berbentuk gelombang warna kuning emas menjelaskan bahwa:

- a) Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat *Agile, Progressive*, pandangan kedepan, *Flexibel* serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.
- b) Warna kuning logam mulia (emas) menNasabahkan keagungan. Kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan³⁹.

f. Strategi Perusahaan

Strategi AXA Mandiri sesuai dengan rencana strategi perusahaan asuransi jangka panjang adalah meningkatkan portofolio produk *Helth & Protection* serta mengeksplorasi teknologi digital sebagai sarana pelayanan dan pemasaran produk. Selain itu, perusahaan juga memiliki strategi khusus untuk masing-masing *chanel* pemasaran. Untuk *chanel bancassurance*, AXA Mandiri terus berupaya mengoptimalkan keberadaan *sales force* di cabang-cabang Bank Mandiri maupun perusahaan anak bank Mandiri serta meningkatkan produktivitas *sales force* yang telah ada. Adapun strategi untuk *chanel telemarketing* lebih di fokuskan untuk

³⁹ <http://www.axa-mandiri.co.id>. Dikutip pada 24 september 2017.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjamin ketersediaan *database* yang dapat dihubungi oleh tenaga penjual.⁴⁰

3. Produk PT. AXA Mandiri *Financial Services*

PT AXA Mandiri *Financial Services* menghadirkan rangkaian perlindungan asuransi bagi kebutuhan nasabah, baik yang bersifat layanan secara konvensional maupun layanan Syariah. Berikut adalah produk-produk layanan yang ditawarkan:⁴¹

a) Produk Konvensional

- 1) Asuransi Mandiri sejahtera mapan merupakan produk asuransi yang menawarkan perlindungan jiwa optimal dalam menjalani rutinitas keseharian sekaligus perencanaan *financial* di masa mendatang melalui penempatan dana investasi.
- 2) Asuransi Mandiri kesehatan prima merupakan asuransi yang menawarkan perlindungan kesehatan dengan layanan terbaik dari rumah sakit swasta, dokter umum, dan dokter spesialis. Seleksi kesehatan yang sederhana, Nasabah hanya perlu menjawab 3 pertanyaan kesehatan di surat permintaan asuransi kesehatan tanpa harus melakukan *medical check-up*. Perlindungan kesehatan khusus untuk kondisi-kondisi yang sudah ada sebelumnya (*pre-existing condition*), setelah melewati 3 tahun masa tunggu (kecuali untuk *plan Enhanced* yang memberikan manfaat atas kondisi yang sudah ada

⁴⁰ Annual Report AXA Mandiri, *op.cit*, h. 33.

⁴¹ *Ibid*, h. 38.

sebelumnya/*pre-existing condition* sebesar Rp 3 juta/tahun). *Plan* perlindungan kesehatan pilihan hingga seluruh dunia.

- 3) Asuransi Mandiri Investasi Sejahtera Plus diperuntukkan bagi Nasabah yang menginginkan perlindungan diri sekaligus jaminan *financial* di masa mendatang melalui investasi.
- 4) Asuransi Mandiri Jiwa Sejahtera didedikasikan bagi Nasabah yang mendambakan perlindungan *financial* dari risiko ketidakpastian hidup seperti kematian atau kecelakaan.
- 5) Asuransi Mandiri Jaminan Kesehatan memberikan perlindungan bagi Nasabah dan keluarga saat harus menjalani perawatan medis di rumah sakit. Keunggulan program ini adalah : Pengembalian 100% premi yang telah dibayarkan apabila tidak terjadi klaim dalam periode 5 tahun berturut-turut. Diskon 10% atas total premi yang dibayarkan apabila mengikutsertakan suami/istri dan anak-anak. Cukup membayar 10 bulan premi untuk pembayaran premi tahunan.
- 6) Asuransi Mandiri *Protection* diberikan kepada pemilik kartu kredit dari Bank Mandiri dengan jaminan *financial* bagi pemilik maupun keluarganya saat terjadi risiko yang tidak diinginkan.
- 7) Asuransi Mandiri *Income Replacement* adalah program perlindungan bagi Nasabah dan keluarga dari risiko *financial* akibat meninggal dunia karena kecelakaan. Dengan asuransi ini, Nasabah dapat menjauhkan keluarga dari masalah *financial* jika Nasabah harus meninggalkan mereka dan tidak menafkahi mereka lagi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8) Asuransi prima proteksi merupakan program asuransi yang ditujukan khusus untuk para pemegang kartu kredit Bank Tabungan Negara (BTN). Memberikan perlindungan bagi para pemegang kartu BTN dari kewajiban melunasi tagihannya apabila mengalami risiko sakit atau kecelakaan yang menyebabkan meninggal dunia atau cacat sementara maupun tetap.

b) Produk Syariah

1. Asuransi Mandiri Rencana Sejahtera Syariah *Plus* merupakan asuransi yang membantu memastikan perencanaan *financial* nasabah dikelola secara syariah demi ketentraman Nasabah. Program ini member *alternative* perlindungan syariah yang lebih menyeluruh bagi Nasabah. Keunggulan Asuransi Mandiri Rencana Sejahtera Syariah *Plus* yaitu: Perlindungan asuransi jiwa hingga 100 tahun. Fleksibilitas dalam menentukan besarnya uang pertanggungan. Fleksibilitas dalam menambah kontribusi investasi tambahan (*Top-up*), Fleksibilitas dalam menambahkan asuransi tambahan sesuai kebutuhan Nasabah, pilihan jenis dana investasi yang sesuai dengan profil risiko Nasabah, bebas melakukan penarikan dan penambahan kontribusi setiap saat, pembagian surplus *underwriting* yang diperhitungkan dari dana tabarru' peserta apabila memenuhi persyaratan.
2. Asuransi Mandiri Investasi Sejahtera Syariah memberikan perlindungan financial masa depan nasabah melalui investasi yang dikelola secara syariah. Keunggulan Asuransi Mandiri Investasi

Sejahtera Syariah yaitu: hanya satu kali penempatan dana investasi, perlindungan asuransi jiwa hingga 100 tahun. Dana dapat ditarik kapan saja tanpa dikenakan biaya tambahan. Hasil investasi bebas pajak setelah 3 tahun, Fleksibilitas dalam menambahkan kontribusi *Top-up* tunggal, pilihan jenis dana investasi yang sesuai dengan profil risiko Nasabah, pembagian surplus *underwriting* yang diperhitungkan dari dana tabarru' peserta apabila memenuhi persyaratan.

3. Asuransi Mandiri Proteksi Kesehatan Syariah adalah asuransi yang memberikan manfaat perlindungan terhadap risiko kesehatan. Peserta akan menerima manfaat perlindungan kesehatan seperti santunan harian kamar rawat inap hingga 90 hari per tahun, santunan transportasi ke rumah sakit, hingga santunan duka yang dikelola secara syariah. Keunggulan produk asuransi Mandiri Proteksi Kesehatan Syariah adalah peserta hanya membayar kontribusi selama 4 tahun dan manfaat yang diperoleh peserta selama 8 tahun. Selain itu, ada penyesuaian 10% atas total kontribusi yang dibayarkan apabila mengikutsertakan suami/istri dan anak-anak, serta manfaat tersebut akan tetap dibayarkan meskipun telah dibayarkan asuransi sejenis lainnya.
4. Asuransi Mandiri Sejahtera Cerdas Syariah merupakan produk yang dirancang sesuai prinsip syariah dengan manfaat perlindungan asuransi jiwa. Selain itu, untuk membantu perencanaan keuangan dan terbebas dari ketidakpastian (*gharar*), perjudian, riba, suap, barang haram, dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maksiat jika musibah datang. Melalui Asuransi Mandiri Sejahtera Cerdas Syariah, peserta menerima manfaat asuransi pendidikan unit linked dengan tingkat investasi yang kompetitif. Produk ini memberikan perlindungan ganda kepada peserta, yakni perlindungan jiwa dan cacat tetap total, serta perlindungan jiwa saat peserta menjalankan ibadah haji dan umroh. Keunggulan produk Mandiri Sejahtera Cerdas Syariah adalah santunan senilai 200% uang pertanggungan jika peserta meninggal dunia pada saat melakukan ibadah haji/umroh. Selain itu, jika peserta mengalami risiko cacat total, santunan yang diberikan sebesar 100% uang pertanggungan dan manfaat pembebasan kontribusi hingga polis tetap aktif.⁴²

4. Identitas Perusahaan

1. Nama Perusahaan : PT AXA Mandiri Financial Services
2. Bidang Usaha : Asuransi Jiwa
3. Status Perusahaan : Keuangan Non Publik
4. Kepemilikan Saham :
 - a) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk 51 %
 - b) National Mutual International Pty Ltd. (NMI) 49 %
5. Tanggal Pendirian : 10 Desember 2003
6. Dasar Hukum Pendirian :
 - a) Akta Notaris No. 179 Tanggal 30 September 1991, dibuat di hadapan Muhaini Salim, S.H., Notaris di Jakarta yang telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia sesuai dengan Surat Keputusannya No. C2-6144.HT.01.01.TH.91 Tanggal 28 Oktober 1991.

⁴² *Ibid*, h. 39-41.

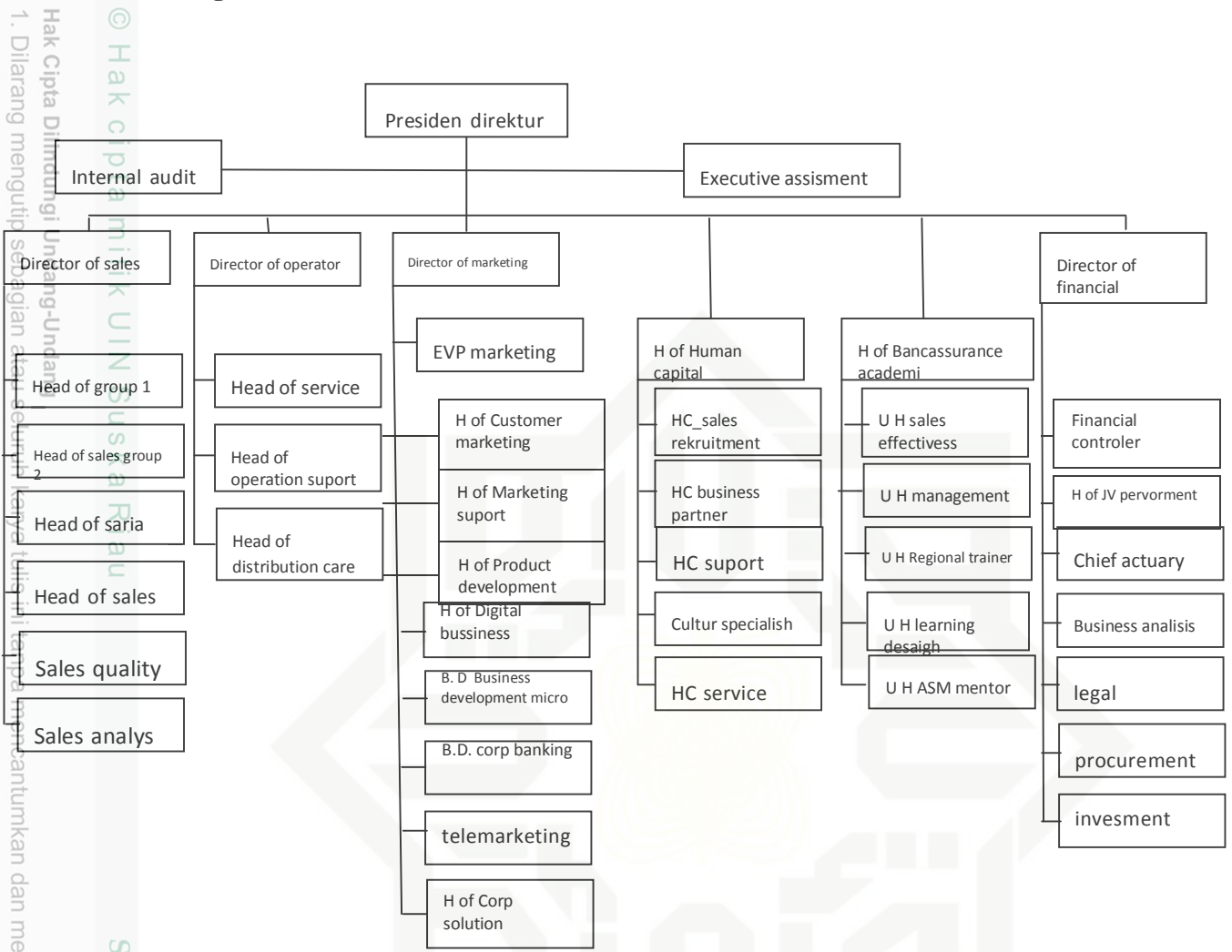
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Akta Notaris Aulia Taufani, S.H., Notaris pengganti dari Notaris Sutjipto, S.H. No. 23 Tanggal 5 November 2003, Perseroan mengganti nama dari PT Asuransi Jiwa Mandiri menjadi PT AXA Mandiri Financial Services. Perubahan ini telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusiamelalui Surat Keputusan No. C-28747 T.01.04. TH.2003 tanggal 10Desember 2003.
7. Modal Dasar : Rp 170.000.000.000,- atau 170.000.000 lembar saham.
8. Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh: Rp 101.392.200.000 atau101.392.200 lembar saham.
9. PT Bank Mandiri Rp 51.710.022.000 atau 51.710.022 lembar saham.
10. National Mutual International Pty Ltd. Rp 49.682.178.000 atau 49.682.178 lembar saham.
11. Jumlah Karyawan : 439 karyawan
12. Jaringan Kantor :
 - a) Konvensional : 1 Kantor Pusat dan 12 Kantor Wilayah
 - b) Syariah : 5 Kantor Wilayah Syariah
13. Jumlah Polis 2013 : 2.216.648 Polis
14. Kantor Pusat : AXA Tower Lt. 9
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City
Jakarta 12940, Indonesia
Tel : 021 3005 8888
Fax : 021 3005 8500
15. Website : www.axa-mandiri.co.id
16. Email : customer@axa-mandiri.co.id⁴³

⁴³ *Ibid*, h. 102.

5. Struktur Organisasi



Gambar 2.1
Struktur Organisasi AXA Mandiri

Keterangan:

- a. Presiden direktur : Jon Sandhan
- b. Director of Sales : Rudi Munardi
- c. Director of Operation : Kartono
- d. Director of marketing : Handayani
- e. Director of Financial : Iwan Pasila⁴⁴

⁴⁴Ibid, h. 60

Hak Cipta Dimiliki UIN Suska Riau
 © Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
 1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Dalam pasal 28 menjelaskan yang harus dilakukan agen dan Perusahaan asuransi:⁴⁵

- 1) Premi atau kontribusi dapat di bayarkan langsung oleh pemegang polis atau peserta kepada perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah, atau dibayarkan melalui agen asuransi.
- 2) Agen asuransi hanya dapat menerima pembayaran premi atau kontribusi dari pemegang polis atau peserta setelah mendapatkan persetujuan dari perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah.
- 3) Pertanggunggaan dinyatakan mulai berlaku dan mengikat para pihak terhitung sejak premi atau kontribusi diterima oleh agen asuransi.
- 4) Agen asuransi dilarang menahan atau mengelola premi atau kontribusi.
- 5) Agen asuransi dilarang menggelapkan premi atau kontribusi.
- 6) Dalam hal premi atau kontribusi dibayarkan melalui agenasuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), agen asuransi wajib menyerahkan premi atau kontribusi tersebut kepada perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah dalam jangka waktu yang diatur dalam peraturan otoritas jasa keuangan.
- 7) Perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah wajib bertanggung-jawab atas pembayaran klaim yang timbul apabila agen asuransi telah

⁴⁵ Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), cet. ke- 1, h. 20.

menerima premi atau kontribusi, tetapi belum menyerahkannya kepada perusahaan asuransi dan perusahaan asuransi syariah tersebut.

- 8) Perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah wajib membayarkan imbalan jasa keperantaraan kepada agen asuransi segera setelah menerima atau kontribusi.

Selanjut nya pada pasal 31 mengenai pemberian pelayanan dan informasi terhadap Nasabah, dijelaskan:⁴⁶

- 1) Agen asuransi, pialang asuransi, pialang reasuransi dan perusahaan perasuransian wajib menerapkan segenap keahlian, perhatian dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan pemegang polis, tertanggung atau peserta.
- 2) Agen Asuransi, Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Perasuransian wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan /atau tidak menyesatkan kepada pemegang polis, Tertanggung, atau peserta mengenai resiko, manfaat, kewajiban dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi Syariah yang ditawarkan.
- 3) Perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi dan perusahaan pialang reasuransi wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil.

⁴⁶ Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), cet. ke- 1, h. 22.

- 4) Perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah dilarang melakukan melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim.
- 5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses dan adil sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa keuangan.

Pasal 53 mengenai perlindungan pemegang polis, tertanggung atau peserta menjelaskan:

- 1) Perusahaan asuransi dan perusahaan asuransi syariah wajib menjadi peserta program penjamin polis
- 2) Penyelenggara program penjamin polis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan undang-undang
- 3) Pada saat program penjaminan polis berlaku berdasarkan undang-undang sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ketentuan mengenai dana jaminan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (2) huruf d dan pasal 20 dinyatakan tidak berlaku untuk perusahaan asuransi dan perusahaan asuransi syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Undang-undang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibentuk paling lama 3 (tiga) tahun sejak undang-undang ini diundangkan.⁴⁷



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴⁷ Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), cet. ke- 1, h. 35.