



TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

Laporan Keberlanjutan

Tahun 2023

PT Tokio Marine Life Insurance Indonesia

International Financial Centre Tower 2, Lantai 33A

Jalan Jenderal Sudirman Kav.22-23, Jakarta 12920

Tel. +62-21 2975 1888

Daftar Isi

1. Penjelasan Strategi Berkelanjutan	3
2. Ikhtisar Aspek Keberlanjutan (Ekonomi, Lingkungan Hidup dan Sosial)	4
a. Aspek Ekonomi.....	4
b. Aspek Lingkungan Hidup	5
c. Aspek Sosial.....	7
3. Profil Singkat Menyajikan Gambaran Keseluruhan Mengenai Karakteristik Tokio Marine Life ...	9
a. Visi, Misi, Dan Nilai Keberlanjutan Tokio Marine Life	9
b. Nama, Alamat, Nomor Telepon, Alamat Surat Elektronik (<i>e-mail</i>), dan Situs Web, Serta Kantor Cabang dan/atau Kantor Perwakilan Tokio Marine Life	9
c. Skala Usaha Tokio Marine Life	10
d. Penjelasan Singkat Mengenai Produk, Layanan dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	11
e. Penghargaan Tokio Marine Life	112
f. Keanggotaan pada Asosiasi.....	13
g. Perubahan Tokio Marine Life yang Bersifat Signifikan, Antara Lain Terkait dengan Penutupan atau Pembukaan Cabang, dan Struktur Kepemilikan	13
4. Penjelasan Direksi Tokio Marine Life	14
5. Tata Kelola Keberlanjutan Tokio Marine Life	15
6. Kinerja Berkelanjutan Tokio Marine Life	19
a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal	19
b. Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir.....	19
c. Uraian mengenai kinerja lingkungan hidup dalam 3 (tiga) tahun terakhir	21
d. Uraian mengenai kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir.....	21
e. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	22
Appendix	24

1. Penjelasan Strategi Berkelanjutan

PT Tokio Marine Life Insurance Indonesia (Tokio Marine Life) secara aktif menyesuaikan dan menyelaraskan aktivitas perusahaan dengan "Prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan" yang diamanatkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik (POJK 51). Prinsip-prinsip tersebut setidaknya termasuk: 1) investasi yang bertanggung jawab; 2) strategi dan praktik bisnis yang berkelanjutan; 3) pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup; 4) tata kelola yang baik; 5) komunikasi yang informatif; 6) inklusivitas; 7) pengembangan sektor unggulan prioritas; dan 8) koordinasi dan kolaborasi.

Segegap manajemen Tokio Marine Life mengapresiasi penuh segala bentuk upaya Pemerintah Republik Indonesia dalam hal aksi keuangan berkelanjutan. Kami setuju dan memahami bahwa Perusahaan Asuransi Jiwa perlu mengintegrasikan bisnisnya terhadap Lingkungan (*Environment*), Sosial (*Social*), dan Tata Kelola (*Governance*) atau dikenal dengan singkatan *ESG*. Kami memandang bahwa gagasan utama dari POJK 51 adalah *ESG* itu sendiri.

Melanjutkan inisiatif perusahaan dalam program keberlanjutan di tahun sebelumnya, kami melanjutkan menjalankan 3 (tiga) prioritas utama yang juga diamanatkan dalam POJK 51 yaitu:

1. Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan termasuk peningkatan portofolio pembiayaan, investasi atau penempatan pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan;
2. Pengembangan kapasitas internal terkait Keuangan Berkelanjutan;
3. Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan/atau standar prosedur operasional (*standard operating procedure*) perusahaan yang sesuai dengan prinsip penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Program keberlanjutan tersebut di atas sejalan dengan visi Perusahaan "to be a Good Company". Pendekatan yang menekankan pada upaya mencapai lebih dari sekadar keuntungan, memberikan komitmen, dan memperkuat sumber daya manusia ini tercermin dalam lima bidang penting: Pendidikan, Lingkungan Hidup, Kesehatan, Keberagaman & Inklusi, dan Fokus pada Pelanggan.

2. Ikhtisar Aspek Keberlanjutan (Ekonomi, Lingkungan Hidup dan Sosial)

a. Aspek Ekonomi

1) Kuantitas Produksi atau Jasa yang Di Jual

Saluran Distribusi	Jumlah Polis <i>Inforce</i> (per Des 23)		Jumlah Tertanggung/Peserta <i>Inforce</i> (per Des 23)		Premi Disetahunkan (dalam jutaan rupiah)	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
<i>a. Agency</i>	16.368	18.644	16.368	18.644	55.660	100.653
<i>b. Bancassurance</i>	1.519	1.485	123.271	95.968	28.054	18.573
<i>c. Group Business</i>	1.043	859	114.288	145.726	138.697	113.204
<i>d. Others</i>	1.086	1.236	1.086	1.236	-	-
TOTAL	20.016	22.224	255.013	261.574	222.412	232.430

2) Pendapatan/Penjualan Serta Laba Rugi (*audited*)

(dalam miliar rupiah)

Uraian	Pencapaian Tahun 2023	Pencapaian Tahun 2022
Aset	2.042	2.251
Investasi	1.676	1.826
Liabilitas	158	189
Cadangan Teknis	1.390	1.371
Ekuitas	494	691
Premi Bruto	658	667
Klaim Bruto	473	405
Beban Akuisisi	178	206
Beban Operasional	272	274
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	(193)	(88)
Laba (Rugi) Setelah Pajak	(200)	(93)
Laba (Rugi) Komprehensif	(197)	(170)
Rasio Pencapaian Solvabilitas	463%	676%
Rasio Kecukupan Investasi	225%	322%
Rasio Likuiditas	170%	186%
Rasio Beban (Klaim, Usaha, dan Komisi) terhadap Pendapatan Premi Neto	114%	116%

Mengacu pada indikator-indikator rasio keuangan yang ada, menunjukkan bahwa Perusahaan ada dalam kondisi sehat untuk beroperasi. Disisi lain, tingkat permodalan Perusahaan memadai untuk mendukung bisnis dan Perusahaan tetap melakukan pemantauan kecukupan modal dalam jangka menengah dengan mempertimbangkan tren Laba/Rugi.

Meskipun pencapaian Tokio Marine Life mengalami penurunan dari sisi Pendapatan Premi dan Klaim, Perusahaan berusaha mengimbangi dengan mengelola Beban Akuisisi dan Operasional lebih efisien yang diharapkan dapat memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan kinerja keuangan kedepannya.

3) Produk Ramah Lingkungan

Tokio Marine Life memiliki 3 pilihan dana investasi yang memiliki konsep *ESG* untuk produk produk Asuransi Yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI). Konsep *ESG* sesuai dengan Prioritas Pemerintah dalam POJK 51 untuk meningkatkan portofolio investasi pada instrumen keuangan yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan (instrumen hijau). Sampai dengan akhir tahun 2023, total *AUM* (*Asset Under Management*) dana investasi yang memiliki konsep *ESG* adalah sebesar **89 miliar rupiah** atau **7,67%** dari total *AUM* yang dikelola Tokio Marine Life sebagaimana dijelaskan pada tabel dibawah ini:

(dalam jutaan rupiah)

No.	Nama Dana Investasi ^{*)}	AUM 2023	AUM 2022
1	TM Equity Optima Fund	2.894	5.570
2	TM USD Global Equity Fund	52.803	30.457
3	TM Global Syariah Equity Fund	33.348	29.239
Total Dana Investasi bertema ESG		89.047	65.266
Total AUM Tokio Marine Life		1.160.590	1.172.023

^{*)} Detail pada appendix 1

b. Aspek Lingkungan Hidup

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, Tokio Marine Life juga senantiasa memperhatikan aspek lingkungan hidup demi terlaksananya aktivitas ekonomi yang berkelanjutan, diantaranya dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Penghematan penggunaan energi (listrik);
- Penurunan penggunaan kertas dalam operasional perusahaan;
- Peniadaan penggunaan botol plastik di lingkungan kantor.

Uraian	Satuan/Unit	2023	2022	2021
Penghematan penggunaan energi (listrik)	Jutaan rupiah	325	321	288
Penurunan penggunaan kertas dalam operasional perusahaan	Lembar	309.034	247.603	187.408

Uraian	Satuan/Unit	2023	2022	2021
Penyiadaan penggunaan plastik	Gelas Plastik dan Botol Plastik	-	-	-

Seiring dengan membaiknya situasi pandemi Covid di Indonesia, aktifitas operasional Perusahaan mulai kembali normal sehingga penggunaan Listrik, namun tidak setinggi pada masa sebelum pandemi. Perusahaan akan tetap melakukan pemantauan agar penggunaannya tetap efisien.

Pada tahun 2023, Tokio Marine Life berkolaborasi dengan Bank Sampah Anugrah Semesta Alam (ASA). Kolaborasi ini melanjutkan komitmen Tokio Marine Life dengan nilai Perusahaan *To Be a Good Company* yakni peduli terhadap lingkungan dan masa depan yang berkelanjutan. Kolaborasi ini juga bertujuan untuk meningkatkan proses pengelolaan sampah dengan prinsip 3R: *Reduce* (mengurangi), *Reuse* (menggunakan kembali), dan *Recycle* (mendaur ulang), sekaligus memberikan dampak positif pada komunitas di tempat Tokio Marine Life beroperasi.



Tokio Marine Life berkolaborasi dengan Bank Sampah Anugrah Semesta Alam (ASA).

Tokio Marine Life memberikan dukungan penyediaan fasilitas seperti buku tabungan, seragam petugas, signage, serta memberikan insentif tambahan berupa tabungan sebesar 25% untuk nasabah lama dan 50% untuk nasabah baru sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi Bank Sampah ASA dalam mendukung upaya pengumpulan 10 ribu ton sampah daur ulang hingga akhir Desember 2023. Fokus Tokio Marine Life bukan hanya pada bisnis inti asuransi, tetapi juga menciptakan dampak positif bagi lingkungan untuk membangun masa depan yang berkelanjutan.

c. Aspek Sosial

Untuk meningkatkan kegiatan literasi dan inklusi keuangan di Indonesia, Tokio Marine Life berperan secara aktif dengan mengadakan program literasi dan inklusi keuangan secara berkala. Kegiatan tersebut bertujuan agar masyarakat semakin memiliki edukasi tentang keuangan dan juga terhubung dengan sektor keuangan.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), literasi keuangan merupakan pengetahuan, keterampilan dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Sedangkan inklusi keuangan merupakan peningkatan ketersediaan akses pada produk dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada tahun 2023, Tokio Marine Life menyelenggarakan kegiatan literasi mengenai Asuransi Jiwa melalui media sosial, webinar, event, dan sponsorship program. Di sisi lain, Tokio Marine Life juga mengadakan kegiatan Inklusi dengan menyediakan produk dan/atau layanan jasa keuangan terkait asuransi. Berikut adalah kegiatan Literasi dan Inklusi keuangan Tokio Marine Life selama 3 tahun terakhir:

Kegiatan	2023*)	2022	2021
Literasi	<ul style="list-style-type: none"> Tokio Marine Life bekerjasama menyelenggarakan seminar dengan Kampus Merdeka untuk memberikan literasi keuangan. Peserta kegiatan literasi pada media sosial terpapar ke lebih dari 1,9 juta audiens dan menghasikan 67.000 tanggapan. Memberikan pembekalan kepada tenaga pemasaran tentang cara membuat materi edukasi 	<ul style="list-style-type: none"> Tokio Marine Life mengadakan 5 (lima) rangkaian kegiatan literasi keuangan melalui media sosial, webinar, event, dan sponsorship program. Peserta kegiatan literasi terdiri dari masyarakat umum, tenaga pemasar, dan media massa dengan total peserta sebanyak 1.103 orang. Peserta kegiatan literasi pada media sosial terpapar ke lebih dari 15.000 followers. 	<ul style="list-style-type: none"> Tokio Marine Life mengadakan rangkaian kegiatan literasi keuangan melalui 8 webinar Edukasi Asuransi Jiwa dan Kesehatan, dan Market Outlook. Peserta kegiatan literasi terdiri dari masyarakat umum, tenaga pemasar, bloggers, dan media massa dengan total peserta sebanyak 973 orang.

Kegiatan	2023 ^{*)}	2022	2021
	keuangan di media sosial masing-masing	<ul style="list-style-type: none"> Kegiatan literasi pada Jelajah Ekonomi Hijau dipublikasikan melalui media sosial KONTAN dan terpapar ke 148.000 <i>followers</i>. 	
Inklusi	<ul style="list-style-type: none"> Tokio Marine Life telah meneruskan kegiatan inklusi keuangan dengan memberikan asuransi kecelakaan diri gratis kepada hampir 10.000 orang selama tahun 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> Tokio Marine Life melakukan kegiatan inklusi dengan menyediakan produk dan/atau layanan jasa keuangan asuransi kecelakaan diri secara cuma-cuma untuk 2.261 orang selama tahun 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> Tokio Marine Life melakukan kegiatan inklusi dengan menyediakan produk dan/atau layanan jasa keuangan asuransi kecelakaan diri dan perluasan manfaat asuransi kesehatan berupa isolasi mandiri karena COVID-19 dengan total yang diberikan ke 11.432 orang.

^{*)} Detail pada appendix 2

Aspek Lingkungan Hidup dan Sosial di atas merupakan bagian dari kegiatan *Sustainability Journey* yang dilandasi oleh visi Perusahaan *“to be a Good Company”*.

3. Profil Singkat Menyajikan Gambaran Keseluruhan Mengenai Karakteristik Tokio Marine Life

a. Visi, Misi, Dan Nilai Keberlanjutan Tokio Marine Life

Visi

Menjadi salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka, terpercaya, dan terpilih di Indonesia; serta membangun perusahaan menjadi institusi keuangan yang berkualitas tinggi.

Misi

Menanamkan kepercayaan melalui produk dan layanan kami; dan menjadi perusahaan yang bertanggung jawab kepada masyarakat

Nilai Perusahaan:

Tokio Marine Life mengadaptasi nilai-nilai yang terdapat *pada Good Company* sebagai dasar perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya:

- **Look Beyond Profit:** Bertindak dengan penuh integritas demi kepentingan Nasabah, mitra bisnis, dan masyarakat
 - **Empower Our People:** Menginspirasi partisipasi dan semangat kerja pada semua karyawan.
 - **Deliver on Commitments:** Meraih hasil yang berkualitas tinggi dengan meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan.
- b. Nama, Alamat, Nomor Telepon, Alamat Surat Elektronik (*e-mail*), dan Situs Web, Serta Kantor Cabang dan/atau Kantor Perwakilan Tokio Marine Life
- Profil perusahaan dan daftar kantor pemasaran Tokio Marine Life

Profil Perusahaan	
Nama Perusahaan	PT Tokio Marine Life Insurance Indonesia
Alamat	International Financial Centre Tower 2, Level 33A, Jl. Jenderal Sudirman Kav.22-23, Jakarta 12920
No. Telepon	+62-21 2975 1888
Email	customercare@tokiomarine-life.co.id
Situs Web	www.tokiomarine.com
NPWP	01.718.149.6-012-000
Izin Usaha	KEP-597/KM.10/2012 (Konvensional) KEP-058/KM.10/2008 (Syariah)
Kantor Pemasaran	20 kantor pemasaran di 18 kota

c. Skala Usaha Tokio Marine Life

1) Total aset atau kapitalisasi aset dan total kewajiban

Total aset Tokio Marine Life per 31 Desember 2023 adalah sebesar Rp 2,04 triliun dan total kewajiban perusahaan adalah sebesar Rp 1,55 triliun.

2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan

Jumlah karyawan Tokio Marine Life per 31 Desember 2023 adalah 301 orang, naik 5% dibanding tahun 2022 (288 orang). Komposisi jumlah karyawan berdasarkan jenis kelamin adalah 45% karyawan pria dan 55% karyawan wanita. Di samping itu, rata-rata usia karyawan Tokio Marine Life adalah 38 tahun. Sebaran karyawan berdasarkan jabatan adalah level manajerial berjumlah 78 orang dan non-manajerial berjumlah 223 orang. Sebaran karyawan berdasarkan pendidikan adalah 27 orang bergelar S2, 201 orang bergelar S1 dan 73 orang non-sarjana.

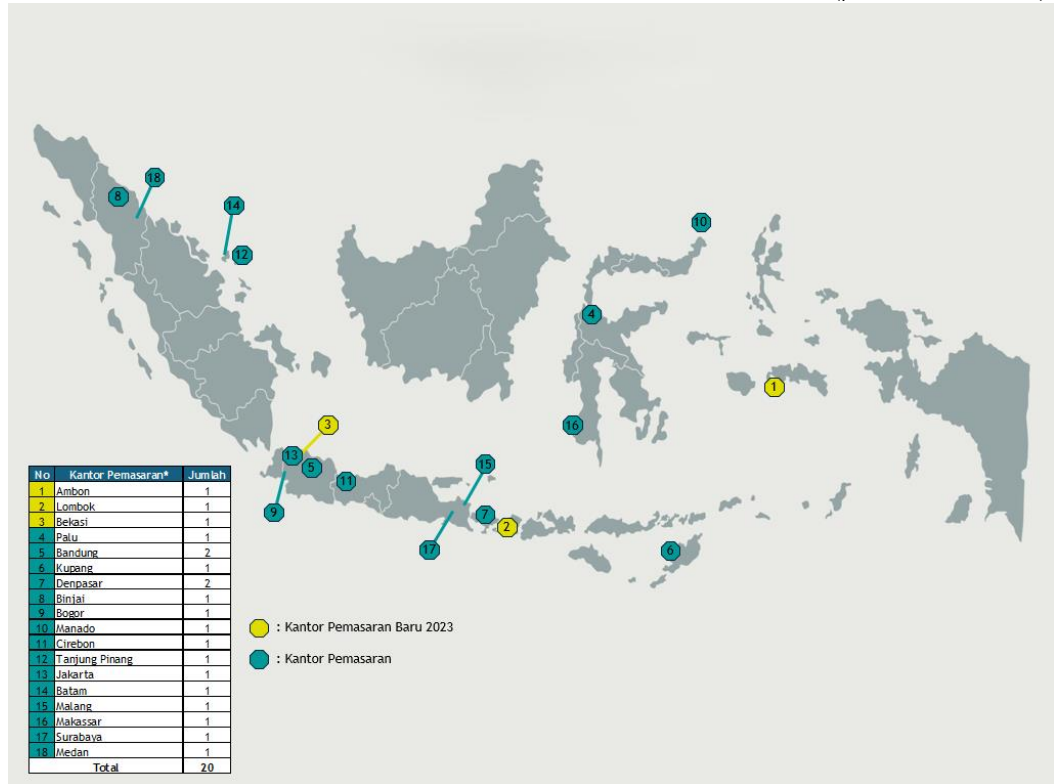
3) Persentase kepemilikan saham

(per 31 Desember 2023)

Kategori	Nama	Jenis Usaha	Nilai (dalam rupiah)	Proporsi Kepemilikan
Pemegang Saham Pengendali	Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co., Ltd. (TMNF)	Badan Hukum Asing	2.573.824.415.000	97,8%
Pemegang Saham	Steven Tanner	Individu	58.415.102.000	2,2%

4) Wilayah operasional

(per 31 Desember 2023)



*) Disusun berdasarkan SK Pencatatan OJK (detail pada appendix 3)

Pada tahun 2023, Tokio Marine Life melakukan pembukaan kantor pemasaran di 3 kota dimana kantor-kantor tersebut tidak memiliki kewenangan menerima atau menolak penutupan asuransi, menandatangani polis, menetapkan untuk membayar atau menolak klaim.

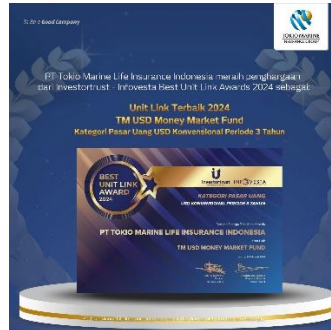
d. Penjelasan Singkat Mengenai Produk, Layanan dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan

- Saluran distribusi utama Perusahaan adalah *Agency*, *Bancassurance* dan *Group Business*.
- Lini usaha Tokio Marine Life adalah asuransi jiwa dan asuransi kesehatan, dimana produk utama yang ditawarkan adalah asuransi jiwa murni, asuransi jiwa dwiguna (*endowment*), asuransi jiwa unit-link dan asuransi kesehatan.
- Segmen pasar Perusahaan terdiri dari retail dan *business to business (B2B)*. Segmen retail dilayani oleh *Agency* dan *Bancassurance* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kelas menengah dan kelas atas. Segmen *B2B* dilayani oleh *Group Business* yang mayoritas menawarkan produk asuransi kesehatan.

e. Penghargaan Tokio Marine Life

Di tahun 2023, Tokio Marine Life memperoleh beberapa penghargaan sebagai berikut:

- Penghargaan dari Investotrust - Infovesta Best Unit Link Awards, Kategori Pasar Uang USD Konvensional Periode 3 Tahun



- Penghargaan dari Investotrust - Infovesta Best Unit Link Awards, Kategori Saham IDR Konvensional Periode 10 Tahun



- Penghargaan dari TopBusiness untuk TOP Governance, Risk, & Compliance Awards 2023, Predikat #Star 3



- 2023 Asian Award for Best Good Company Initiative



f. Keanggotaan pada Asosiasi

Tokio Marine Life adalah anggota Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) yang merupakan induk organisasi bagi industri asuransi jiwa di Indonesia. AAJI merupakan satu-satunya asosiasi yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan ujian dan memberikan lisensi bagi tenaga pemasar asuransi jiwa profesional dari seluruh perusahaan anggota di Indonesia.

g. Perubahan Tokio Marine Life yang Bersifat Signifikan, Antara Lain Terkait dengan Penutupan atau Pembukaan Cabang, dan Struktur Kepemilikan

- Pada tahun 2023, Tokio Marine Life melakukan pembukaan kantor pemasaran di 3 kota dimana kantor-kantor tersebut tidak memiliki kewenangan menerima atau menolak penutupan asuransi, menandatangani polis, menetapkan untuk membayar atau menolak klaim.
- Perusahaan juga telah menutup kantor pemasaran di Banyuwangi pada bulan Januari 2023 dengan tetap melihat kesempatan pembukaan kantor pemasaran di kota lainnya.

4. Penjelasan Direksi Tokio Marine Life

Tokio Marine Life mengapresiasi penuh segala bentuk upaya Pemerintah Republik Indonesia dalam hal aksi keuangan berkelanjutan. Perusahaan setuju dan memahami bahwa Perusahaan Asuransi Jiwa perlu mengintegrasikan bisnisnya terhadap Lingkungan (*Environment*), Sosial (*Social*), dan Tata Kelola (*Governance*) atau dikenal dengan singkatan *ESG*. Kami memandang bahwa gagasan utama dari POJK 51 adalah *ESG* itu sendiri.

Selaras dengan amanat pemegang saham, hal ini merupakan salah satu hal untuk menjalankan komitmen yang kuat dalam menerapkan Visi dan Misi, Filosofi, dan Nilai-Nilai perusahaan yang diringkas dalam nilai “*to be a Good Company*”. Kami ingin menunjukkan dengan antusias bahwa Tokio Marine Life berkomitmen untuk meraih lebih banyak pencapaian bisnis di sektor Asuransi Jiwa dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

Pada tahun 2023, Tokio Marine Life telah menerapkan pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan sesuai target seperti pada pemaparan di bagian Ikhtisar Aspek Keberlanjutan. Selain itu, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan program yang berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Lini masa pemantauan dan evaluasi dilakukan secara periodik per kuartalan dan melakukan penyesuaian program apabila dibutuhkan

Tokio Marine Life telah melakukan berbagai inisiatif yang mendukung aspek Ekonomi, Lingkungan dan Sosial. Hal tersebut dilakukan melalui program *ESG* sesuai dengan Prioritas Pemerintah dalam POJK 51 untuk meningkatkan portofolio investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan (instrumen hijau), peniadaan plastik yang dilakukan perusahaan kepada karyawan dengan tidak lagi menyediakan air minum dalam kemasan di seluruh kantor perusahaan, kampanye dan sosialisasi *e-submission*, *e-policy* dan *digital service tools* kepada nasabah untuk mengurangi penggunaan kertas dalam operasional perusahaan dengan meningkatkan penggunaan *AMS (Activity Management System)*.

5. Tata Kelola Keberlanjutan Tokio Marine Life

Tokio marine Life secara aktif menyesuaikan dan mematuhi perubahan regulasi yang memiliki dampak terhadap Perusahaan (termasuk aspek Produk, Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan/atau standar prosedur operasional)

- a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan

- Direksi:

No.	Nama dan Jabatan	Uraian Tugas ^{*)}
1	Tham Chee Kong Jabatan: Direktur Utama	Memimpin dan membuat arahan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.
2	Shunzo Nagahama Jabatan: Wakil Direktur Utama	Memimpin koordinasi aspek operasional, rencana bisnis, keuangan, dan investasi perusahaan untuk memastikan pencapaian kebutuhan bisnis saat ini dan di masa depan.
3	Chong Yoon Hin Jabatan: Direktur (<i>Financial Management</i>)	Memastikan pengelolaan aspek keuangan dalam rencana bisnis, pengendalian anggaran, dan manajemen biaya untuk mencapai tujuan perusahaan.
4	Sudyawi Sahlan Jabatan: Direktur (<i>Agency Distribution</i>)	Mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan dan menentukan target untuk distribusi penjualan serta memastikan pencapaian target tersebut.
5	Liany S. Kurniawan Jabatan: Direktur (<i>Operations</i>)	Mengelola tim untuk mencapai efisiensi, efektifitas, dan keunggulan operasional untuk mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan.
6	Florence Army Yasudhiar Jabatan: Direktur (<i>Legal & Compliance</i>)	Memastikan kepatuhan terhadap ketentuan regulator dalam semua aspek perusahaan.

*) Detail pada appendix 4

- Dewan Komisaris:

No.	Susunan Dewan Komisaris	
1	Komisaris Utama	Tang Loo Chuan
2	Komisaris	Shigeru Taguchi
3	Komisaris Independen	Suryani SF Motik
4	Komisaris Independen	Antonius Alijoyo

Uraian Tugas Dewan Komisaris:

- Secara aktif mengawasi penyelenggaraan perusahaan oleh Direksi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan perubahan yang diperlukan.
- Melaksanakan tugas pengawasannya secara independen dan mengawasi Direksi dalam menjaga keseimbangan kepentingan semua pihak.
- Memantau efektifitas penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik.
- Komisaris Independen mempunyai tugas pokok melakukan fungsi pengawasan untuk menyuarkan kepentingan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat.

- b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Sepanjang tahun 2023, Direksi dan Komisaris mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi bersertifikasi sebagai berikut:

- Direksi:

No.	Nama	Judul Kegiatan	Nama Penyelenggara	Tanggal Pelaksanaan
1	Tham Chee Kong	STRATEGI BISNIS ASURANSI "Di Era Penurunan Kapasitas Reasuransi dan Kenaikan Tarif Reasuransi"	AAMAI	20-Mar-23
		<i>How to Develop Risk Management Strategy in Operational Level</i>	AAMAI	06-Jun-23
2	Shunzo Nagahama	<i>Risk Beyond 2023</i>	ERMA	7-8 Des 2023
3	Chong Yoon Hin	Resiliensi Pemerintah Indonesia Menghadapi Ancaman Pemanasan Global	WAY Academy	09-Mar-23
		STRATEGI BISNIS ASURANSI "Di Era Penurunan Kapasitas Reasuransi dan Kenaikan Tarif Reasuransi"	AAMAI	20-Mar-23
		<i>Enhancing Financial Performance Through Data Analytics</i>	OJK Institute	31-Agu-23
4	Liany Susanti Kurniawan	STRATEGI BISNIS ASURANSI "Di Era Penurunan Kapasitas Reasuransi dan Kenaikan Tarif Reasuransi"	AAMAI	20-Mar-23
		<i>How to Develop Risk Management Strategy in Operational Level</i>	AAMAI	06-Jun-23

No.	Nama	Judul Kegiatan	Nama Penyelenggara	Tanggal Pelaksanaan
5	Sudyawi Sahlan	<i>RiskHub: Optimizing Business Continuity Strategy to Achieve Sustainable Objectives</i>	ERMA	27-Sep-23
6	Florence Army	<i>GRC Summit 2023: Building Resilient Future Through GRC and ESG</i>	CRMS Indonesia - ERMA	25-Agu-23

- Dewan Komisaris:

No.	Nama	Judul Kegiatan	Nama Penyelenggara	Tanggal Pelaksanaan
1	Tang Loo Chuan	<i>Risk Governance & Leadership Master Class</i>	ERMA	06-Des-22
		<i>Risk Beyond 2023</i>	ERMA	7-8 Des 2023
2	Shigeru Taguchi	<i>Risk Management: Qualified Risk Governance Professional</i>	CRMS Indonesia - LSPMKS	24-Apr-23
3	Fransiskus Antonius Alijoyo	<i>"ISO 31000 International Risk Management Standard ERM Fundamentals"</i>	CRMS Indonesia	07-Feb-23
		<i>Executive Briefing on Risk Governance</i>	CRMS Indonesia	06-Mar-23
4	Suryani SF Motik	<i>Risk Beyond 2023</i>	ERMA	7-8 Des 2023

- c. Penjelasan mengenai prosedur Tokio Marine Life dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko

Untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko, Tokio Marine Life memiliki komite-komite dalam perusahaan yang secara berkala melakukan fungsi pemantauan. Komite-komite tersebut adalah sebagai berikut:

- *ROC (Risk Oversight Committee)* memiliki tugas dan fungsi untuk menilai efektivitas manajemen risiko, termasuk menilai toleransi risiko yang dapat diambil oleh Perusahaan
- *RMC (Risk Management Committee)* memiliki tugas dan fungsi untuk menjaga proses manajemen risiko yang sehat dan efektif sesuai dengan sifat, skala dan kompleksitas
- Dan Komite-komite lain didalam Perusahaan.

d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:

- 1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (*assessment*) Manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya

Direksi dan Komisaris ikut berperan aktif dalam melakukan pemantauan atas penerapan Keuangan Berkelanjutan secara berkala. Pemantauan penerapan Keuangan Berkelanjutan dilakukan secara berkala dalam rapat Komite Manajemen /*Management Committee Meeting* yang dihadiri oleh seluruh Direksi. Pemaparan mengenai penerapan Keuangan Berkelanjutan juga dilakukan dalam rapat Komisaris.

- 2) Pendekatan yang digunakan Tokio Marine Life dalam melibatkan Pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.

Tokio Marine Life melakukan *Market update* dan juga kegiatan literasi & inklusi secara berkala.

e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) di tahun 2023 telah dilaksanakan sesuai dengan rencana. Rencana RAKB 2023 dan implementasinya didasari pada visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan yang selaras dengan amanat pemegang saham. Tokio Marine Life berkomitmen untuk meraih lebih banyak pencapaian bisnis di sektor Asuransi Jiwa dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Perusahaan juga melakukan pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala untuk memastikan program yang berjalan sesuai dengan rencana perusahaan.

6. Kinerja Berkelanjutan Tokio Marine Life

a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan Tokio Marine Life

Secara internal, Tokio Marine Life melakukan sosialisasi rencana aksi keuangan berkelanjutan dan realisasinya kepada pemangku kepentingan antara lain pemegang saham dan seluruh karyawan secara berkala. Program pada Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan meliputi:

- Meningkatkan *AUM* dari PAYDI bertema *ESG* dan mengadakan *market update* secara berkala.
- Implementasi program *employee engagement (online/offline)*.
- Melakukan digitalisasi dalam proses operasional Perusahaan untuk mengefisienkan penggunaan kertas.

Secara eksternal, Tokio Marine Life melakukan program-program keberlanjutan seperti yang telah dijelaskan pada bagian aspek Lingkungan Hidup dan aspek Sosial.

b. Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir

- 1) Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan

Tokio Marine Life secara rutin melaporkan rencana kerja dan realisasi sesuai ketentuan OJK. Adapun kinerja tahun 2021 & 2022 serta pencapaian tahun 2023 (*audited*) adalah sebagai berikut:

Uraian	Pencapaian Tahun 2023	Pencapaian Tahun 2022	Pencapaian Tahun 2021
Aset	2.042	2.251	2.367
Investasi	1.676	1.826	1.986
Liabilitas	158	189	200
Cadangan Teknis	1.390	1.371	1.306
Ekuitas	494	691	861
Premi Bruto	658	667	596
Klaim Bruto	473	405	371
Beban Akuisisi	178	206	162
Beban Operasional	272	274	265
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	(193)	(88)	(206)
Laba (Rugi) Setelah Pajak	(200)	(93)	(211)
Laba (Rugi) Komprehensif	(197)	(170)	(194)
Rasio Pencapaian Solvabilitas	463%	676%	786%

Uraian	Pencapaian Tahun 2023	Pencapaian Tahun 2022	Pencapaian Tahun 2021
Rasio Kecukupan Investasi	225%	322%	448%
Rasio Likuiditas	170%	186%	358%
Rasio Beban Klaim, Usaha dan Komisi	114%	116%	128%

- Di tahun 2021, Kinerja perusahaan dinilai cukup baik karena seluruh Rencana Bisnis 2021 umumnya tercapai kecuali Klaim Bruto. Namun, bisa terkompensasi dengan pendapatan dan penghematan lainnya sehingga realisasi Laba Rugi komprehensif tahun 2021 mendekati Rencana Bisnis 2021. Beban Akuisisi mengalami peningkatan yang melebihi target, beban Operasional lebih kecil karena penghematan biaya pegawai dan pengurus serta penurunan volume aktivitas bisnis karena pembatasan kegiatan selama pandemi. Pada Risiko Kecukupan Investasi berserta Rasio Likuiditas belum mencapai proyeksi rencana bisnis dikarenakan peningkatan liabilitas akibat tingginya cadangan teknis tradisional di akhir tahun 2021.
- Di tahun 2022, pencapaian laba (rugi) komprehensif perusahaan lebih baik dari rencana bisnis. Hasil lebih baik ini umumnya bersumber dari hasil investasi karena keadaan pasar yang lebih baik daripada yang diperkirakan sebelumnya. Perusahaan juga tetap konsisten melakukan penghematan secara maksimal meskipun terjadi peningkatan bisnis untuk mengantisipasi dampak kondisi pandemi yang belum pulih sepenuhnya.
- Di tahun 2023, indikator-indikator rasio keuangan yang ada menunjukkan bahwa Perusahaan ada dalam kondisi sehat untuk beroperasi. Rugi komprehensif berjalan sesuai dengan perencanaan jangka panjang dimana Perusahaan masih dalam tahapan investasi untuk bertumbuh dalam jangka panjang. Namun demikian, Perusahaan melakukan antisipasi dengan efisiensi Beban Akuisisi dan Operasional Perusahaan.

Disisi lain, tingkat permodalan Perusahaan memadai untuk mendukung bisnis dan Perusahaan tetap melakukan pemantauan kecukupan modal dalam jangka menengah dengan mempertimbangkan tren Laba/Rugi. Selanjutnya Tokio Marine Life tetap akan meningkatkan kinerja seluruh saluran pemasaran, dimana perusahaan akan melakukan pengembangan produk asuransi untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang, termasuk melakukan pengawasan kualitas klaim. Di sisi lain, Tokio Marine Life terus memberikan informasi secara reguler bagi nasabah dan tenaga pemasar tentang literasi keuangan.

- 2) Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Tokio Marine Life terus melanjutkan untuk menawarkan 3 (tiga) pilihan dana investasi dengan tema ESG (seperti dijelaskan pada poin 2.a di atas). Sepanjang tahun 2023, terdapat peningkatan Total Dana Investasi bertema ESG setiap kuartal sebagai berikut:

	% AUM			
	Kuartal 1	Kuartal 2	Kuartal 3	Kuartal 4
% Total Dana Investasi bertema ESG terhadap Total AUM Tokio Marine Life	6,33%	6,63%	6,87%	7,67%

- c. Uraian mengenai kinerja lingkungan hidup dalam 3 (tiga) tahun terakhir

Uraian mengenai kinerja lingkungan hidup telah disampaikan poin 2.b.

- d. Uraian mengenai kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir

- 1) Komitmen LJK untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen

Komitmen Tokio Marine Life untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen dimana produk semua dapat diakses lewat website (www.tokiomarine.com)

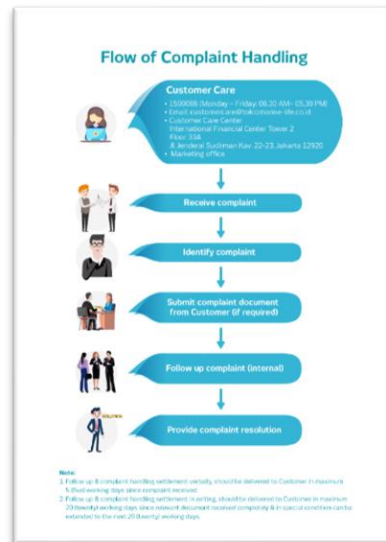
- 2) Ketenagakerjaan

Tokio Marine Life memberikan kesetaraan kesempatan bekerja dan promosi yang sama antara pria dan Wanita, dan memperkerjakan tenaga kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Saat ini persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah sudah lebih besar dari upah minimum regional. Tokio Marine Life juga menyediakan lingkungan bekerja yang layak dan aman, serta memberikan kesempatan dan fasilitas pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan pegawai.

3) Masyarakat

a) Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti

Tokio Marine Life memiliki mekanisme pengaduan masyarakat seperti di bawah ini:



Selama tahun 2023, Tokio Marine Life telah menyelesaikan semua pengaduan*). Tokio Marine Life berkomitmen untuk menerapkan konsep “Hoken Bito” untuk melayani pelanggan dengan nilai maksimal sesuai kebutuhan mereka.

*) Detail pada appendix 5

e. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

1) Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan;

Adapun Inovasi dan Pengembangan Produk yang Sudah Dilakukan meliputi:

AMS (Activity Management System) merupakan sarana untuk para agen secara profesional untuk dapat melakukan komunikasi dan penjualan produk asuransi kepada nasabah. Pengembangan *AMS* terus dilakukan termasuk dalam rangka beradaptasi dengan pandemi COVID-19, dimana dengan inisiatif tersebut Tenaga Pemasar dapat menjual produk asuransi jiwa dan nasabah dapat memiliki produk asuransi tanpa tatap muka. Selain itu, implementasi *AMS* juga bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas pada ilustrasi penjualan dan Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ).

Di tahun 2023, perusahaan terus berupaya melakukan pengembangan fitur secara berkelanjutan pada aplikasi dan terus melakukan penyempurnaan aplikasi

AMS untuk mendukung aktivitas penjualan. Penggunaan aplikasi ini sejalan dengan rencana bisnis perusahaan untuk mengurangi penggunaan kertas secara signifikan dan penerapan aturan baru bagi Tenaga Pemasar yang mau menggunakan formulir Aplikasi kertas (formulir berbayar). Tren penggunaan AMS (*e-submission*) di tahun 2023 terhadap total seluruh *submission* menunjukkan peningkatan. Pada tahun 2023, rata-rata penggunaan aplikasi AMS mencapai 71% dimana jumlah ini meningkat dari tahun 2022 yaitu sebesar 62%.

- 2) Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan; dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif

Tokio Marine Life telah menerapkan *good company value (Look beyond profit)* dan juga memiliki proses pemantauan kepatuhan terhadap peraturan yang ketat. Tokio Marine Life juga merupakan perusahaan asuransi yang terdaftar serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka mengevaluasi dampak yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan termasuk proses distribusi serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak yang tidak diinginkan.

- 3) Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Sampai dengan tahun 2023, Tokio Marine Life telah melakukan *welcome call* untuk produk-produk asuransi jiwa yang dibeli oleh nasabah selain untuk menjelaskan kembali manfaat dari produk yang dibeli, juga untuk Tokio Marine Life menerima umpan balik dari nasabah dan berencana akan melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan di tahun 2024.

Appendix

Appendix 1. Ikhtisar Aspek Keberlanjutan (Aspek Ekonomi) Produk Ramah Lingkungan

Nama Dana Investasi	Deskripsi	AUM (IDR)			
		Kuartal 1	Kuartal 2	Kuartal 3	Kuartal 4
TM Equity Optima Fund	bertujuan untuk memberikan imbal hasil investasi yang setara dengan kinerja Indeks SRI-KEHATI.	5.257.319.691	3.793.003.610	2.993.631.469	2.894.850.930
TM USD Global Equity Fund	bertujuan untuk memberikan potensi tingkat pertumbuhan investasi yang menarik dalam jangka panjang dalam mata uang Dolar Amerika Serikat melalui mayoritas investasi pada Efek Syariah Luar Negeri bersifat ekuitas yang memenuhi Prinsip Syariah di Pasar Modal.	40.628.463.304	45.612.379.950	48.049.295.303	52.803.881.890
TM Global Syariah Equity Fund	bertujuan untuk memberikan potensi tingkat pertumbuhan investasi yang menarik dalam jangka panjang dalam mata uang Dolar Amerika Serikat melalui mayoritas investasi pada Efek Syariah Luar Negeri bersifat ekuitas yang memenuhi Prinsip Syariah di Pasar Modal.	29.560.065.038	30.959.810.787	31.549.227.758	33.348.859.171
Total Dana Investasi bertema ESG		75.445.848.034	80.365.194.348	82.592.154.530	89.047.591.991
Total AUM Tokio Marine Life		1.191.459.434.066	1.212.853.187.091	1.206.650.446.182	1.160.590.207.707
% Total Dana Investasi bertema ESG / Total AUM Tokio Marine Life		6,33%	6,63%	6,84%	7,67%

Appendix 2. Aspek Sosial - Kegiatan Literasi dan Inklusi Keuangan Tokio Marine Life Tahun 2023.

- Kegiatan Literasi Keuangan Tokio Marine Life:

No.	Jenis & Nama Kegiatan	Waktu Kegiatan	Jumlah Peserta	Sasaran
1	Seminar & workshop (Kampus Merdeka, kelas media sosial untuk tenaga pemasar)	1 Jan – 31 Des 2023	134	Mahasiswa dan Tenaga Pemasar
2	Literasi keuangan terkait asuransi jiwa melalui <i>posting</i> pada media social dan <i>posting</i> media social agen tentang literasi keuangan.	1 Jan – 31 Des 2023	69.000	Masyarakat Umum (<i>followers</i> dan <i>reach</i>)
TOTAL			69.134	

- Kegiatan Inklusi Keuangan Tokio Marine Life:

No.	Jenis & Nama Kegiatan	Waktu Kegiatan	Jumlah Peserta/Paparan	Sasaran
1	Pemberian perlindungan diri secara cuma-cuma melalui <i>sponsorship & Event/Campaign</i> (Mangkunegaran Run, Jelajah Ekonomi Desa – Kontan, Kampus Merdeka, Liburan Sekolah Anak, Bancas Program, IPB Run, Victoria Run, Donor Darah)	1 Jan – 31 Des 2023	8.805	Mahasiswa, Tenaga Pemasar, dan Masyarakat Umum
2	Pemberian perlindungan diri secara cuma-cuma melalui tenaga Pemasar.	1 Jan – 31 Des 2023	635	Masyarakat Umum
TOTAL			9.440	

Appendix 3. Daftar kantor pemasaran Tokio Marine Life (per 31 Desember 2023)

No.	Kantor Pemasaran	Alamat	SK Pencatatan OJK	Tanggal Pencatatan
1	Ambon	Jalan Soabali, Ruko Gedung Putih Nomor 18 B, Kel. Silale, Kec. Nusaniwe, Kota Ambon 97111	S-1608/NB.021/2023	9-Mei-23
2	Lombok	Jalan Gajah Mada Nomor 12, Ruko 5, Lingkungan Jempong Barat, Kelurahan Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram 83116	S-714/NB.021/2023	10-Mar-23
3	Bekasi	Ruko Prima Harapan Bekasi, Jalan Perum. Prima Harapan Regency Blok C-15, Kel. Harapan Baru, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat 17123	S-324/NB.021/2023	21-Feb-23
4	Palu	Jalan Tanjung Manimbaya Ruko Mall Tatura Blok A3, Kel. Tatura Utara, Kec. Palu Selatan, Kota Palu 94111	S-5141/NB.111/2022	26-Des-22
5	Bandung	Co&Co Space, Jalan Dipatiukur Nomor 5, Kelurahan Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung 40132	S-4631/NB.111/2022	30-Nov-22
6	Kupang	Jl. Bundaran PU Tuak Daun Daun Merah 5, Kel. Tuak Daun Merah kec Oebobo, Kupang Nusa Tenggara Timur	S-4503/NB.111/2022	15-Nov-22
7	Denpasar	The Space, Jalan By Pass Ngurah Rai Nomor 888XX, Desa Pemogan, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar 80221	S-3899/NB.111/2022	07-Okt-22
8	Binjai	Komplek Ruko Binjai Supermall No. 8B, I. Soekarno Hatta No.14, Timbang Langkat, Kec. Binjai Tim., Kota Binjai, Sumatera Utara 20735	S-3343/NB.111/2022	31-Agu-22
9	Bogor	Graha Pool Lantai 3. Jl Merdeka No 110, RT/RW 003/003, Kel. Ciwaringin, Kec. Bogor, Kota Bogor 16124	S-3307/NB.111/2022	30-Agu-22

No.	Kantor Pemasaran	Alamat	SK Pencatatan OJK	Tanggal Pencatatan
10	Manado	Casa De Viola Grand Kawanua H1/22, Jl. Ring Road Manado II, Paniki Bawah, Kec. Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara	S-3306/NB.111/2022	30-Agu-22
11	Cirebon	Jalan Kampung Melati Nomor 11 D, RT 03/04, Kel. Kesambi, Kec. Kesambi, Cirebon 45134	S-1710/NB.111/2022	28-Apr-22
12	Tanjung Pinang	Ruko D'green City Blok C, No.3A, Sei Jang, Bukit, Riau 29124	S-1661/NB.111/2022	27-Apr-22
13	Jakarta	IFC Tower 2, Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23, Jakarta 12920 Lantai 11 & 12	S-673/NB.111/2021	22-Feb-21
14	Denpasar	Jl. Mahendradata 16C, Denpasar - Bali	S-3010/NB.111/2020	24-Agu-20
15	Batam	Gedung Graha Pena, Lt. 3A, Ruang 3A-406, Jl. Raya Teluk Tering, Batam Kota	S-4021/NB.111/2019	16-Sep-19
16	Malang	Jl. Dr. Cipto No. 19 Ruko Cipto Point Kav. 5-6 RT.006 RW.001 Kelurahan Rampal Celaket, Kecamatan Klojen, Kota Malang	S-4021/NB.111/2019	16-Sep-19
17	Bandung	Jl. Lengkong Kecil No. 46 RT001 RW003 Kel. Paledang Kec. Lengkong Kota Bandung	S-5379/NB.111/2017	2-Nov-17
18	Makassar	Jl. Pettarani Blok E No. 7, Makassar 90211 (Ruko Pettarani Business Center)	S-5379/NB.111/2017	2-Nov-17
19	Surabaya	Jl. Ambengan 53, Kelurahan Ketabang, Kecamatan Genteng, Surabaya	S-3599/NB.111/2016	29-Agu-16
20	Medan	Gedung The Royal Residence Tower A Lantai 2, Jl. Palang Merah/Jl. Sukamulya No. 1 Medan – Sumut 20151	S-1527/NB.111/2016	11-Mei-16

Appendix 4. Tata Kelola Keberlanjutan uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan

No.	Nama dan Jabatan	Uraian Tugas
1	Tham Chee Kong Jabatan: Direktur Utama	<ul style="list-style-type: none"> - Memimpin perusahaan untuk menempatkan perusahaan di posisi terkemuka di industri. - Membangun dan mengarahkan tim manajemen senior untuk bekerja ke arah dan tujuan yang sama. - Menciptakan kultur organisasi. - Mengatur dan mengawasi strategi penjualan, pemasaran, dan operasional. - Meninjau laporan aktifitas dan laporan keuangan untuk menentukan progres dan status pencapaian tujuan dan menyesuaikan rencana dan tujuan sesuai kondisi terkini. - Memastikan kepatuhan terhadap aturan internal dan regulator, dan memastikan implementasi manajemen risiko di perusahaan. - Mewakili perusahaan dalam acara dan rapat eksternal, dan memberikan public relations yang terbaik bagi perusahaan
2	Shunzo Nagahama Jabatan: Wakil Direktur Utama	<ul style="list-style-type: none"> - Memimpin koordinasi aspek operasional, rencana bisnis, keuangan, dan investasi perusahaan untuk memastikan produktifitas maksimum dan pencapaian kebutuhan bisnis saat ini dan di masa depan. - Mendefinisikan strategi penjualan distribusi Group dan memastikan pencapaian target. - Mengawasi operasional perusahaan untuk memastikan efektifitas dan efisiensi manajemen sumber daya. - Mendampingi Direktur Utama dan memberikan rekomendasi dalam segala aspek perusahaan. - Membangun dan mengarahkan tim manajemen senior untuk bekerja ke arah dan tujuan yang sama. - Memastikan kepatuhan terhadap aturan internal dan regulator, dan memastikan implementasi manajemen risiko di perusahaan. - Mewakili perusahaan dalam acara dan rapat eksternal, dan memberikan public relations yang terbaik bagi perusahaan.
3	Chong Yoon Hin Jabatan: Direktur	<ul style="list-style-type: none"> - Mendukung Direktur Utama untuk mencapai KPI perusahaan dan menyetujui rencana tindakan bersama Dewan Direksi memastikan efektifitas implementasi rencana untuk mencapai tujuan perusahaan.

No.	Nama dan Jabatan	Uraian Tugas
	<i>(Financial Management)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan tercapainya kepatuhan, kualitas dan kuantitas laporan keuangan. - Memastikan pengelolaan rencana bisnis, pengendalian anggaran, dan manajemen biaya. - Mengawasi pengembangan produk untuk memastikan tercapainya profit jangka panjang bagi perusahaan. - Memastikan inisiatif peningkatan pengendalian internal dilakukan secara terus menerus. - Membangun, mengelola, dan mengembangkan tim.
4	Sudyawi Sahlan Jabatan: Direktur <i>(Agency Distribution)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan dan menentukan target untuk distribusi penjualan serta memastikan pencapaian target tersebut. - Merancang strategi penjualan dan mengkomunikasikan strategi yang telah disetujui ke tim. - Membangun, mengelola dan mengembangkan tim. - Bekerja dengan unit lain untuk memastikan implementasi strategi penjualan dijalankan dengan baik. - Meninjau dan menyesuaikan strategi jika dibutuhkan dengan mengikuti tren pasar dan kebutuhan konsumen. - Mengusulkan ide baru dalam hal penjualan dan produk untuk meningkatkan pertumbuhan dan pangsa pasar perusahaan. - Memberikan analisis dan laporan atas kinerja penjualan.
5	Liany S. Kurniawan Jabatan: Direktur <i>(Operations)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola tim untuk mencapai efisiensi, efektifitas, dan keunggulan operasional untuk mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan. - Mengembangkan dan mengimplemetasikan infrastruktur operasional, sistem, dan proses untuk mengakomodasi pertumbuhan dan produk baru. - Membangun, mengelola, dan mengembangkan tim. - Bekerja dengan tim penjualan untuk kasus-kasus kompleks dan memastikan tercapainya pelayanan yang baik bagi konsumen dan klien. - Merencanakan dan memonitor sistem internal untuk melayani tim penjualan lebih baik dan memudahkan proses penjualan. - Memonitor dan meningkatkan sistem otomasi internal untuk mencapai efisiensi dan efektifitas proses kerja. Mengembangkan <i>interface</i> antara Kantor Pusat dan Kantor Pemasaran secara nasional, untuk memberikan <i>excellent service</i> bagi konsumen.

No.	Nama dan Jabatan	Uraian Tugas
6	Florence Army Yasudhiar Jabatan: Direktur (<i>Legal & Compliance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan opini dan saran hukum dalam semua aspek perusahaan, termasuk dokumen, perjanjian, produk, aspek bisnis, dan lain-lain. - Mengelola proses litigasi perusahaan. - Memastikan kepatuhan terhadap ketentuan regulator dalam semua aspek perusahaan. - Membangun kultur kepatuhan dalam perusahaan. - Bertindak sebagai Corporate Secretary perusahaan.

Appendix 6. Daftar Pengaduan Masyarakat Tahun 2023

No.	Status	Jumlah Pengaduan
1	<i>Closed</i>	6
2	<i>Open</i>	-
	TOTAL	6