



TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP



LAPORAN KEBERLANJUTAN 2021

DAFTAR ISI

PENJELASAN STRATEGI BERKELANJUTAN 03

IKHTISAR ASPEK KEBERLANJUTAN (EKONOMI, LINGKUNGAN HIDUP, DAN SOSIAL) 04

- A. Aspek Ekonomi 4
- B. Aspek Lingkungan Hidup 5
- C. Aspek Sosial 6

PROFIL SINGKAT MENYAJIKAN GAMBARAN KESELURUHAN MENGENAI KARAKTERISTIK TOKIO MARINE LIFE 08

- A. Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Tokio Marine Life 8
- B. Nama, Alamat, Nomor Telepon, Alamat Surat Elektronik (e-mail), dan Situs Web, Serta Kantor Cabang dan/atau Kantor Perwakilan Tokio Marine Life 10
- C. Skala Usaha Tokio Marine Life 11
- D. Penjelasan Singkat Mengenai Produk, Layanan dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan 12
- E. Keanggotaan Pada Asosiasi 12
- F. Perubahan Tokio Marine Life yang Bersifat Signifikan, Antara Lain Terkait Dengan Penutupan atau Pembukaan Cabang, dan Struktur Kepemilikan 12

PENJELASAN DIREKSI TOKIO MARINE LIFE 11

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN TOKIO MARINE LIFE 13

KINERJA BERKELANJUTAN TOKIO MARINE LIFE 18

- A. Penjelasan Mengenai Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan di Internal Tokio Marine Life 18
- B. Uraian Mengenai Kinerja Ekonomi Dalam 3 (tiga) Tahun Terakhir 18
- C. Uraian Mengenai Kinerja Lingkungan Hidup Dalam 3 (tiga) Tahun Terakhir 19
- D. Uraian Mengenai Kinerja Sosial Dalam 3 (tiga) Tahun Terakhir 19
- E. Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa keuangan berkelanjutan 21

APPENDIX 22





Almira - 8 Tahun - Juara 1 Lomba Menggambar Kategori A #KontribusikuUntukBumiku

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.

Segenap 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 berkelanjutan di tahun yang lalu, kami memetakan 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.



Adira - 8 Tahun - Juara 2 Lomba Menggambar Kategori A #KontribusikuUntukBumiku

IKHTISAR ASPEK KEBERLANJUTAN

(Ekonomi, Lingkungan
Hidup, dan Sosial)

A. Aspek Ekonomi

1) Kuantitas Produksi atau Jasa yang Di Jual^{*)}

Saluran Distribusi	Jumlah Polis		Jumlah Tertanggung/Peserta		Premi Disetahunkan (dalam jutaan Rupiah)	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
a. Agency	20.420	18.677	20.420	18.677	88.648	69.582
b. Bancassurance	1.457	1.441	68.749	39.844	19.368	13.006
c. Group Business	827	860	158.094	150.816	93.312	149.231
d. Others	1.542	2.325	1.542	2.325	-	3.095
TOTAL	24.246	24.645	248.805	211.662	201.328	234.913

^{*)}Detail pada appendix 1.

2) Pendapatan/Penjualan Serta Laba Rugi

(dalam miliar Rupiah)

Uraian	Pencapaian	
	2021 ^{*)}	2020 ^{*)}
Aset	2.367	2.495
Investasi	1.986	2.117
Liabilitas	200	194
Cadangan Teknis	1.306	1.247
Ekuitas	861	1.055
Premi Bruto	596	577
Klaim Bruto	371	258
Beban Akuisisi	162	94
Beban Operasional	265	291
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	(206)	(120)
Laba (Rugi) Setelah Pajak	(211)	(129)
Laba (Rugi) Komprehensif	(194)	(103)
Rasio Pencapaian Solvabilitas	786%	982%
Rasio Kecukupan Investasi	448%	702%
Rasio Likuiditas	358%	439%
Rasio Beban Klaim, Usaha, dan Komisi	128%	127%

^{*)}Audited.

Dari indikator-indikator rasio keuangan yang ada, perusahaan masih dalam kondisi sehat untuk beroperasi. Rugi komprehensif yang terjadi masih sesuai dengan tingkat perencanaan jangka panjang dimana perusahaan masih melakukan investasi untuk pengembangan jangka panjang. Di sisi lain, terjadi peningkatan klaim bruto karena klaim kematian dan kesehatan akibat pandemi COVID-19 dan juga peningkatan klaim penebusan karena kebutuhan likuiditas nasabah di masa pandemi.

Namun demikian, perusahaan juga senantiasa melakukan penghematan pada beban usaha untuk mengimbangi kenaikan-kenaikan tersebut.

Meskipun masih dalam kondisi pandemi, perusahaan berusaha untuk terus meningkatkan penjualan dan juga mengembangkan tenaga pemasaran untuk persiapan tahun 2022 yang diekspektasikan akan lebih baik.

3) Produk Ramah Lingkungan

Tokio Marine Life memiliki 3 (tiga) 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 2021, total AUM (*Asset Under Management*) dana investasi yang memiliki konsep ESG adalah sebesar 55,4 miliar rupiah atau meningkat sebesar 68,78% dari total AUM yang dikelola Tokio Marine Life tahun 2020 sebagaimana dijelaskan pada tabel dibawah ini:

No	Nama Dana Investasi ^{*)}	AUM 2021	AUM 2020
1	TM Equity Optima Fund	7.606	16.083
2	TM USD Global syEquity Fund	20.014	6.624
3	TM Global Syariah Equity Fund	27.765	10.107
Total Dana Investasi bertema ESG		55.385	32.814
Total AUM Tokio Marine Life		1.130.210	1.107.841

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;
- Mengurangi penggunaan botol plastik di lingkungan kantor.

Uraian	Satuan/Unit	2021	2020	2019
Total Penggunaan Energi (listrik) ^{*)}	Jutaan Rupiah	288	340	432
Total Penggunaan Kertas Dalam Operasional Perusahaan ^{*)}	Lembar	187.408	366.793	1.447.055
Total Penggunaan Plastik	Gelas Plastik dan Botol Plastik	-	-	3.648 Gelas Plastik 6.528 Botol Plastik

^{*)}Terdapat penurunan penggunaan energi (listrik) dan kertas sejak tahun 2019.

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 memengaruhi 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.

Situasi pandemi yang masih berlangsung sejak awal tahun 2020 menyebabkan perusahaan melakukan penyesuaian dimana kegiatan Literasi dilakukan melalui webinar bersamaan dengan kegiatan Inklusi. Pada tahun 2021 Tokio Marine Life menyelenggarakan kegiatan literasi mengenai asuransi jiwa melalui webinar serta 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 (tiga) tahun terakhir:

Literasi

1. Tokio Marine Life mengadakan rangkaian kegiatan literasi keuangan melalui 8 webinar Edukasi Asuransi Jiwa dan Kesehatan, dan *Market Outlook*.
2. Peserta kegiatan literasi terdiri dari masyarakat umum, tenaga pemasar, *bloggers*, dan media massa dengan total peserta sebanyak 973 orang.
1. Tokio Marine Life mengadakan rangkaian kegiatan literasi keuangan dengan tema *My Turning Point, My New Normal* melalui video literasi di media sosial dan mengadakan webinar.
2. Webinar diadakan pada tanggal 9 Juli 2020 sedangkan video literasi di media sosial ditayangkan mulai 4 September 2020.
3. Video literasi menjangkau 876 orang, dan peserta acara webinar sebanyak 75 orang.
1. Tokio Marine Life melaksanakan kegiatan literasi keuangan dengan tema *"Maximize Your Protection with Global Investment"*.
2. Tokio Marine Life juga mengadakan penambahan kegiatan berupa seminar di 5 kota (Jakarta, Denpasar, Medan, Makasar, Surabaya) yang bertujuan memberikan edukasi kepada para nasabah terkait performa produk unit linked.
3. Jadwal Pelaksanaan untuk media sosial dilaksanakan pada bulan Agustus - November 2019 dan seminar pada bulan September - Oktober.
4. literasi Keuangan pada media sosial dilihat dari total view yaitu lebih dari 1600 view, ditambah dengan jumlah total peserta untuk seminar di 5 kota yaitu 350 peserta.

2021*

2020

2019



Inklusi

1. 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 sebanyak 11.432 layanan jasa.

1. Tokio Marine Life menyediakan produk asuransi kecelakaan secara cuma-cuma untuk 1.733 orang selama tahun 2020.

1. Tokio Marine Life melaksanakan kegiatan inklusi keuangan berupa penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan *digital marketing* dan *Direct to Customer/D2C*.

2021*

2020

2019

*) Detail pada appendix 3

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

NAMA

PT Tokio Marine Life Insurance Indonesia

EMAIL

customercare@tokiomarine-life.co.id

ALAMAT

International
Financial Centre
Tower 2, Level 33A
& 35, Jl. Jenderal
Sudirman Kav.22-
23, Jakarta 12920

SITUS WEB

www.tokiomarine.com

NPWP

01.718.149.6-012-000

IZIN USAHA

KEP-597/KM.10/2021

**KANTOR
PEMASARAN**

13 kantor pemasaran
di 12 kota

ANGGARAN DASAR

Akta Notaris No.89 tanggal
13 Juni 2014
Akta Notaris No.40
tanggal 8 September
2017



C. Skala Usaha Tokio Marine Life

1) Total Aset atau Kapitalisasi Aset dan Total Kewajiban

Total aset Tokio Marine Life per 31 Desember 2021 adalah sebesar Rp2,37 triliun dan total kewajiban perusahaan adalah sebesar Rp1,51 triliun.

2) Jumlah Karyawan yang Dibagi Menurut Jenis Kelamin, Jabatan, Usia, Pendidikan, dan Status Ketenagakerjaan

Jumlah karyawan Tokio Marine Life per 31 Desember 2021 adalah 281 orang, naik 16,1% dibanding tahun 2020 (242 orang). Komposisi jumlah karyawan berdasarkan jenis kelamin adalah 43% karyawan pria dan 57% karyawan wanita. Di samping itu, rata-rata usia karyawan Tokio Marine Life adalah 37 tahun. Sebaran karyawan berdasarkan jabatan adalah level manajerial berjumlah 59 orang dan non-manajerial berjumlah 222 orang. Sebaran karyawan berdasarkan pendidikan adalah 28 orang bergelar S2, 224 orang bergelar S1 dan 29 orang non-sarjana.

3) Persentase Kepemilikan Saham

Per 31 Desember 2020

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%

TMNF merupakan suatu perusahaan induk bagian dari Tokio Marine Holdings Inc dengan beberapa anak usahanya bergerak di bidang asuransi jiwa. TMNF memiliki penilaian finansial yang kuat (S&P: A+, Moody's: Aa3, AM Best: A++) per 6 Januari 2022.

4) Wilayah Operasional



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

- Lini usaha Tokio Marine Life adalah asuransi jiwa dan asuransi kesehatan, dimana produk utama yang ditawarkan adalah asuransi jiwa *unit-link* Premi regular dan asuransi kesehatan.
- Saluran distribusi utama perusahaan adalah Agency, Bancassurance, dan Group Business.
- 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 2021, Tokio Marine Life meraih penghargaan dari Investor-Infovesta unit linked Awards 2021 sebagai unit linked Terbaik 2021 (TM Balanced Fund, Kategori Campuran Periode 7 Tahun).

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

- Perusahaan melakukan pemindahan kantor pemasaran di Jakarta pada bulan Februari 2021. Berikut adalah alamat baru kantor pemasaran Jakarta: International Financial Centre Tower 2, Lantai 11 & 12 Jalan Jenderal Sudirman Kav.22-23, Jakarta 12920.
- Perusahaan juga telah menutup kantor pemasaran di Pontianak pada bulan Februari 2021 dengan tetap melihat kesempatan pembukaan kantor pemasaran di kota lainnya.



Ghaizan Azka - 10 Tahun - Juara 1 Lomba Menggambar Kategori B #KontribusikuUntukBumiku

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 2021, Tokio Marine Life telah menerapkan pelaksanaan rencana aksi keuangan berkelanjutan sesuai target seperti pada pemaparan di bagian ikhtisar aspek keberlanjutan.

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).



Queen Nabawi - 10 Tahun - Juara 2 Lomba Menggambar Kategori B #KontribusikuUntukBumiku

TATA KELOLA BERKELANJUTAN TOKIO MARINE LIFE

A. Uraian mengenai tugas bagi **Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan.**

Direksi



Tham Chee Kong
Direktur Utama

Memimpin dan membuat arahan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.



Chitaka Ishikura
Wakil Direktur Utama

Memimpin koordinasi aspek operasional, rencana bisnis, keuangan, dan investasi perusahaan untuk memastikan pencapaian kebutuhan bisnis saat ini dan di masa depan.



Chong Yoon Hin
Direktur
(*Financial Management*)

Memastikan pengelolaan aspek keuangan dalam rencana bisnis, pengendalian anggaran, dan manajemen biaya untuk mencapai tujuan perusahaan.



Nelly Husnayati
Direktur
(*Agency Distribution*)

Mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan dan menentukan target untuk distribusi penjualan serta memastikan pencapaian target tersebut.



Liany Susanti Kurniawan

Direktur
(Operations)

Mengelola tim untuk mencapai efisiensi, efektifitas, dan keunggulan operasional untuk mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan.



Florence Army Yasudhiar

Direktur
(Legal & Compliance)

Memastikan kepatuhan terhadap ketentuan regulator dalam semua aspek perusahaan.

Dewan Komisaris



Tang Loo Chuan

Komisaris Utama



Franciskus Antonius Alijojo

Komisaris



Dr. Suryani Sidik Faizal Motik

Komisaris Independen

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 menyuarakan 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 2021, Direksi dan Komisaris mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi bersertifikasi sebagai berikut:

Direksi

● **Tham Chee Kong**

- 25 Februari 2021
Webinar "Antisipasi Risiko Megashift terhadap Pasar Industri Asuransi di Indonesia"
Penyelenggara: Itikad Academy
- 07 April 2021
Digital Transformation in Financial Industry
Penyelenggara: AAMAI

● **Chitaka Ishikura**

- 19 Mei 2020
Webinar: Utilizing Scenario Planning to Navigate a Turbulent Post-COVID 19 World
Penyelenggara: CRMS Indonesia
(Telah memenuhi poin Program Sertifikasi Berkelanjutan untuk skema Program QRGD di tahun 2021)

● **Chong Yoon Hin**

- 31 Maret 2021
MANAJEMEN RISIKO PRODUK unit linked PADA ASURANSI UMUM: Perancangan Produk, Penetapan Harga, Pengajuan Izin, Prospectus, Bancassurance dan Pemasaran unit linked, serta Aplikasi GRC pada setiap Tahapan Proses
Penyelenggara: Itikad Academy
- 07 April 2021
Digital Transformation in Financial Industry
Penyelenggara: AAMAI
- 17-18 Juni 2021
The 2021 SOA Asia-Pacific Annual Symposium: "Future Horizon- Impact of Pandemic on Risk Management, Financial Reporting and Product Management"
Penyelenggara: Society of Actuaries

● **Liany Susanti Kurniawan**

- 25 Februari 2021
Webinar "Antisipasi Risiko Megashift terhadap Pasar Industri Asuransi di Indonesia"
Penyelenggara: Itikad Academy
- 07 April 2021
Digital Transformation in Financial Industry
Penyelenggara: AAMAI

● Nelly Husnayati

- 25 Februari 2021
Webinar “Antisipasi Risiko Megashift terhadap Pasar Industri Asuransi di Indonesia”
Penyelenggara: Itikad Academy
- 07 April 2021
Digital Transformation in Financial Industry
Penyelenggara: AAMAI

● Florence Army Yasudhiar

- 11 Maret 2021
Industri Asuransi Jiwa: Lesson Learned from the Pandemic and What’s Next
Penyelenggara: LPPi
- 24 Juni 2021
Kupas Tuntas Asuransi: Keseimbangan Bisnis, Perlindungan Konsumen dan Kepentingan Stakeholder
Penyelenggara: LPPi
- 11 November 2021
DRiM 2021: Pandemic Covid-19: Lesson Learned and Moving Forward
Penyelenggara: AAJI
- 02 Desember 2021
Bedah Buku berjudul “The Great Demographic Reversal: Ageing Societies, Waning Inequality, and an Inflation Revival”
Penyelenggara: OJK
- 22 Desember 2021
Recognition Current Competency program QRCO
Penyelenggara: LSPMKS

Dewan Komisaris

● Tang Loo Chuan

- 26-27 Agustus 2021
GRC Summit 2021: GRC Next Page: Agility Amid a Chaotic World
Penyelenggara: CRMS Indonesia

● Fransiskus Antonius Alijoyo

- 28 Juli 2021
The New Dynamic of Business Innovation & Engineering: Creating and Protecting Value in The Era of Industry 4.0
Penyelenggara: IPB University

● Suryani Sidik Faizal Motik

- 23 Desember 2021
Recognition Current Competency program QRGP
Penyelenggara: LSPMKS

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.

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.

Kondisi pandemi yang masih terus berlangsung dengan tahun 2021 telah membuat Tokio Marine Life harus melakukan beberapa penyesuaian kegiatan RAKB 2021, salah satunya dengan melakukan melaksanakan kegiatan secara *online*/tanpa tatap muka sebagai salah satu upaya menghindari penyebaran COVID-19.

Rencana aksi keuangan berkelanjutan (RAKB) di tahun 2021 telah dilaksanakan sesuai dengan rencana. RAKB 2021 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.



Valentina Claysta - 12 Tahun - Juara 3 Lomba Menggambar Kategori B #KontribusikuUntukBumiku

KINERJA KEBERLANJUTAN TOKIO MARINE LIFE

A. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di 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)*.
- Mengurangi penggunaan kertas dalam operasional perusahaan.
- Kampanye dan sosialisasi *e-card, e-submission & e-policy*.

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 2018 & 2019, serta target dan pencapaian tahun 2020 adalah sebagai berikut:

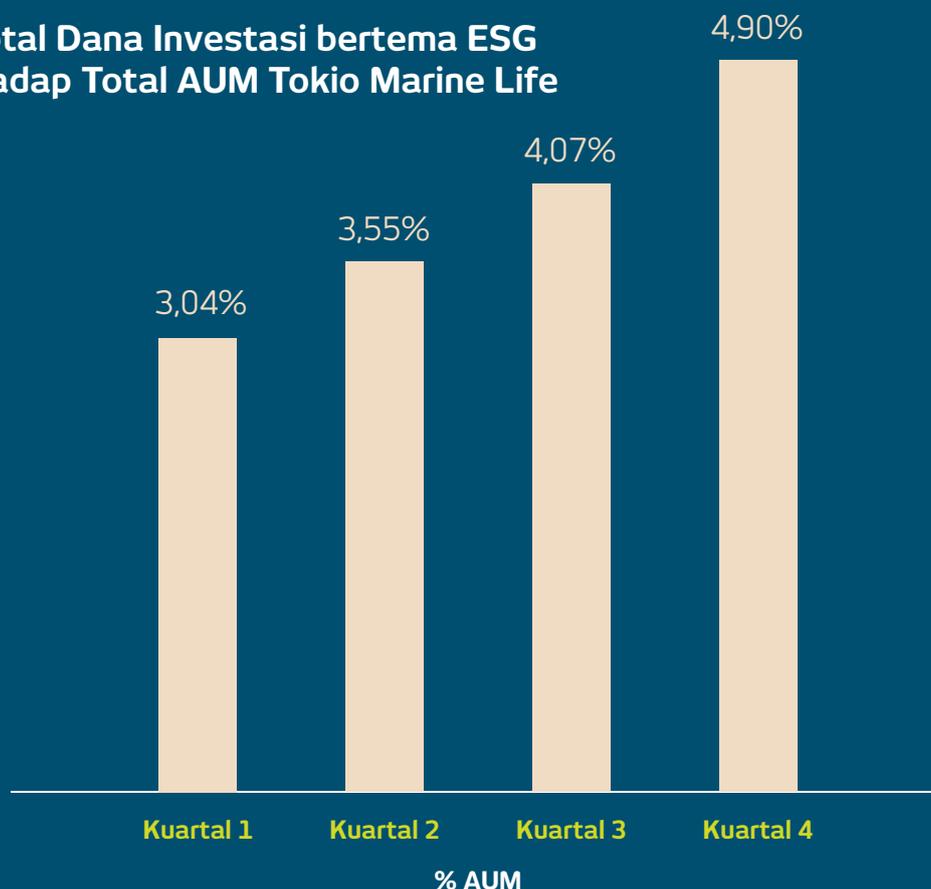
Uraian	Pencapaian		
	2021	2020	2019
Aset	2.367	2.495	2.454
Investasi	1.986	2.117	2.120
Liabilitas	200	194	161
Cadangan Teknis	1.306	1.247	1.136
Ekuitas	861	1.055	1.158
Premi Bruto	596	577	715
Klaim Bruto	371	258	263
Beban Akuisisi	162	94	159
Beban Operasional	265	291	311
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	(206)	(120)	(173)
Laba (Rugi) Setelah Pajak	(211)	(129)	(188)
Laba (Rugi) Komprehensif	(194)	(103)	(154)
Rasio Pencapaian Solvabilitas	786%	982%	1383%
Rasio Kecukupan Investasi	448%	702%	871%
Rasio Likuiditas	358%	439%	479%
Rasio Beban Klaim, Usaha dan Komisi	128%	127%	125%

*)Audited.

- Di tahun 2019, secara umum perusahaan memenuhi semua indikator rencana bisnis dan bahkan lebih baik dalam hal pendapatan dan beban kecuali klaim bruto. Walaupun klaim bruto terlihat lebih tinggi akibat perkembangan bisnis asuransi kumpulan, namun rasio klaim perusahaan masih lebih baik dibandingkan rencana bisnis.
 - Di tahun 2020, perusahaan melakukan revisi rencana bisnis awal untuk merefleksikan dampak COVID-19 terhadap kegiatan bisnis. Atas rencana bisnis revisi ini, perusahaan umumnya memenuhi seluruh indikator rencana bisnis kecuali dalam hal klaim bruto dan beban operasional yang sedikit diatas ekspektasi namun masih dapat tertutupi dengan peningkatan di pendapatan dan efisiensi di beban yang lain. Rasio klaim dan beban usaha juga menunjukkan hasil yang lebih baik dibandingkan rencana bisnis.
 - 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.
- 2) Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan.

Dalam rencana kerja tahun 2021, Tokio Marine Life telah merencanakan jenis dana investasi dengan tema ESG dan meluncurkan 3 (tiga) pilihan dana investasi (seperti dijelaskan pada poin 2.a di atas) bersamaan dengan peluncuran PAYDI dimana terdapat peningkatan setiap kuartal sepanjang tahun 2021 sebagai berikut:

% Total Dana Investasi bertema ESG terhadap Total AUM Tokio Marine Life



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



Catatan:

1. Tindak lanjut dan penyelesaian keluhan secara lisan, diberikan kepada nasabah paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak keluhan diterima.
2. Tindak lanjut dan penyelesaian keluhan secara tertulis, diberikan kepada nasabah paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan diterima lengkap dan dalam hal tertentu dapat diperpanjang sampai 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya.

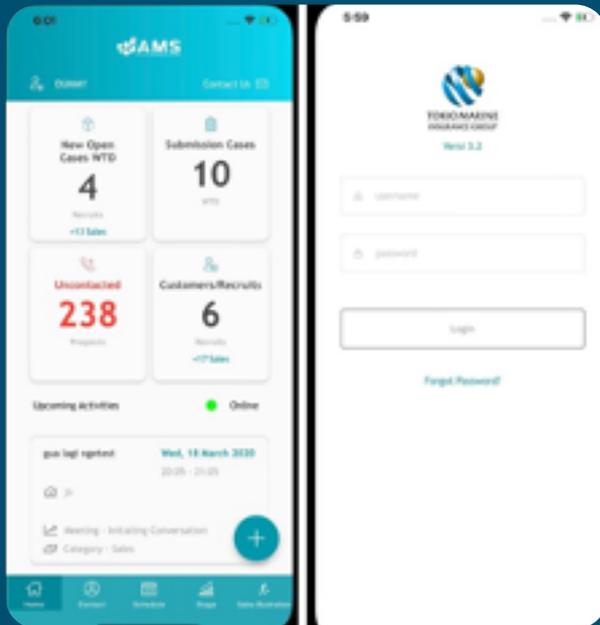
Selama tahun 2021, Tokio Marine Life telah menyelesaikan hampir semua pengaduan^{*)}

Tokio Marine Life berkomitmen untuk menerapkan konsep “Hokenbito” untuk melayani pelanggan dengan nilai maksimal sesuai kebutuhan mereka.

^{*)}Detail pada *appendix 6*.

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 tenaga pemasar agar dapat berhubungan dengan nasabah tanpa tatap muka. Pengembangan AMS dilakukan 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 SPAJ.

Di tahun 2021, perusahaan terus berupaya melakukan pengembangan fitur secara berkelanjutan pada aplikasi dan terus melakukan penyempurnaan aplikasi Activity Management System (AMS) untuk mendukung aktivitas penjualan.

Penggunaan aplikasi AMS 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 2021 terhadap total seluruh *submission* menunjukkan peningkatan. Pada kuartal 1 2021, pengguna aplikasi AMS mencapai 25% dan meningkat menjadi 44% pada kuartal 4 2021. Rata-rata penggunaan aplikasi AMS di tahun 2021 adalah 33%.

- 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 Tokyo Marine Life melakukan *welcome call* untuk produk-produk asuransi jiwa yang dibeli oleh nasabah selain untuk menjelaskan kembali manfaat dari produk yang dibeli, juga untuk Tokyo Marine Life menerima umpan balik dari nasabah.

Appendix

Appendix 1. Ikhtisar Aspek Keberlanjutan (Aspek Ekonomi) Kuantitas Produksi atau Jasa yang Dijual

Saluran Distribusi	Jumlah Polis			Jumlah Tertanggung/Peserta			Premi Disetahunkan (Dalam Jutaan Rupiah)		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
a. Agency	20.420	18.677	18.591	20.420	18.677	18.591	88.648	69.582	83.397
1. PAYDI	15.954	16.452	16.526	15.954	16.452	16.526	51.850	61.194	77.401
2. Kesehatan	454	219	164	454	219	164	2.071	2.038	2.721
3. Asuransi Jiwa	4.012	2.006	1.901	4.012	2.006	1.901	34.727	6.349	3.276
b. Bancassurance	1.457	1.441	1.466	68.749	39.844	24.133	19.368	13.006	28.105
1. PAYDI	1.448	1.433	1.460	1.448	1.433	1.460	6.968	9.987	23.894
2. Kesehatan	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Asuransi Jiwa	9	8	6	67.301	38.411	22.673	12.400	3.020	4.211
c. Group Business	827	860	845	158.094	150.816	112.319	93.312	149.231	115.838
1. PAYDI	627	651	631	627	651	631	1.642	1.631	10.913
2. Kesehatan	74	70	83	74	70	83	89.501	141.873	99.742
3. Asuransi Jiwa	126	139	131	157.393	150.095	111.605	2.168	5.726	5.184
d. Direct to Customer	1.542	2.325	9.251	1.542	2.325	9.251	-	3.095	34.912
TOTAL	24.246	23.303	30.153	248.805	211.662	164.294	201.328	234.913	262.253

Appendix 2. 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.	11.167.373.807	10.028.638.732	7.953.400.239	7.606.026.484
TM USD Global syEquity 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.	9.701.001.385	12.282.005.822	15.468.133.009	20.014.457.639
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.	12.184.930.629	15.376.208.788	21.733.989.317	27.764.297.859
Total Dana Investasi bertema ESG		33.053.305.821	37.686.853.342	45.155.522.564	55.384.781.982
Total AUM Tokio Marine Life		1.088.576.799.726	1.062.136.163.036	1.110.601.868.521	1.130.210.036.206
% Total Dana Investasi bertema ESG / Total AUM Tokio Marine Life		3,04%	3,55%	4,07%	4,90%

Appendix 3. Aspek Sosial- Kegiatan Literasi dan Inklusi Keuangan Tokio Marine Life Tahun 2021.
Kegiatan Literasi Keuangan Tokio Marine Life:

- 1 Maret 2021**
Webinar - Market Outlook
Economic Recovery in 2021: What to Expect?
Sasaran: Tenaga Pemasar
Jumlah Peserta: 100
- 5 April 2021**
Webinar - Market Outlook
Ada Apa dengan Pasar Modal Indonesia?
Sasaran: Tenaga Pemasar
Jumlah Peserta: 120
- 28 April 2021**
Webinar - Edukasi Asuransi Jiwa dan Kesehatan
Bijak Memilih Asuransi yang Tepat dan Aman
Sasaran: Media dan bloggers
Jumlah Peserta: 70
- 7 Juni 2021**
Webinar - Market Outlook
Finding Opportunity After Turbulence
Sasaran: Tenaga Pemasar
Jumlah Peserta: 35
- 16 Juli 2021**
Webinar - Edukasi Asuransi Jiwa dan Kesehatan
Program Freemium Isoman Aman dan Nyaman
Sasaran: Karyawan, Tenaga Pemasar, umum, dan media
Jumlah Peserta: 345
- 9 Agustus 2021**
Webinar - Market Outlook
Pasar Saham Indonesia Menyambut Era New Economy
Sasaran: Tenaga Pemasar
Jumlah Peserta: 80
- 15 September 2021**
Webinar - Edukasi Asuransi Jiwa dan Kesehatan
Menjaga Kesehatan Fisik dan Psikis di Era Digital
Sasaran: Karyawan, Tenaga Pemasar, dan umum
Jumlah Peserta: 143
- 4 Oktober 2021**
Webinar - Market Outlook
Meraup Cuan di Tengah Pemulihan Ekonomi
Sasaran: Tenaga Pemasar
Jumlah Peserta: 80

Total Jumlah Peserta: **973**

Kegiatan Inklusi Keuangan Tokio Marine Life:

- 1 Januari - 31 Desember 2021**
Memudahkan peserta terhubung dengan tenaga pemasar untuk mendapatkan produk perlindungan. Asuransi Kecelakaan diri melalui AMS
Sasaran: Masyarakat Umum
Jumlah Peserta: 902
- 1 Maret - 31 Agustus 2021**
Memudahkan peserta terhubung dengan tenaga pemasar untuk mendapatkan produk perlindungan. Program Isolasi Mandiri COVID-19
Sasaran: Nasabah Asuransi Kesehatan Individu
Jumlah Peserta: 7.990
- 28 April 2021**
Pemberian produk perlindungan gratis. Asuransi Kecelakaan Diri melalui Webinar: Bijak Memilih Asuransi yang Tepat dan Aman
Sasaran: Media dan bloggers
Jumlah Peserta: 70
- 15 September 2021**
Memudahkan peserta terhubung dengan tenaga pemasar untuk mendapatkan produk perlindungan. Asuransi Kecelakaan Diri melalui Webinar: Menjaga Kesehatan Fisik dan Psikis di Era Digital
Sasaran: Karyawan, Tenaga Pemasar, dan Umum
Jumlah Peserta: 143
- 1 Oktober - 6 November 2021**
Memudahkan peserta terhubung dengan tenaga pemasar untuk mendapatkan produk perlindungan. Freemium Asuransi COVID-19
Sasaran: Masyarakat Umum
Jumlah Peserta: 2.327

Total Jumlah
Peserta: **973**

Appendix 4. Daftar Kantor Pemasaran Tokio Marine Life (per 31 Desember 2021)

Jakarta

Alamat

IFC Tower 2, Jl. Jend. Sudirman Kav. 22-23, Jakarta 12920 Lantai 11 & 12

SK Pencatatan OJK

S-673/NB.111/2021

Tanggal Pencatatan

22 Februari 2021

Denpasar

Alamat

Jl. Mahendradata 16C, Denpasar - Bali

SK Pencatatan OJK

S-3010/NB.111/2020

Tanggal Pencatatan

22 Agustus 2020

Batam

Alamat

Gedung Graha Pena, Lt. 3A, Ruang 3A406, Jl. Raya Teluk Tering, Batam Kota

SK Pencatatan OJK

S-4021/NB.111/2019

Tanggal Pencatatan

16 September 2019

Malang

Alamat

Jl. Dr. Cipto No. 19 Ruko Cipto Point Kav. 5-6 RT.006 RW.001 Kelurahan Rampal Celaket, Kecamatan Klojen, Kota Malang

SK Pencatatan OJK

S-4021/NB.111/2019

Tanggal Pencatatan

16 September 2019

Bandung

Alamat

Jl. Lengkong Kecil No. 46 RT001 RW003 Kel. Paledang Kec. Lengkong Kota Bandung

SK Pencatatan OJK

S-5379/NB.111/2017

Tanggal Pencatatan

2 November 2017

Makassar

Alamat

Jl. Pettarani Blok E No. 7, Makassar 90211 (Ruko Pettarani Business Center)

SK Pencatatan OJK

S-5379/NB.111/2017

Tanggal Pencatatan

2 November 2017

Semarang

Alamat

Metro Square, Jl. Imam Bonjol No.47-49, Ruko B8. Semarang

SK Pencatatan OJK

S-2825/NB.111/2017

Tanggal Pencatatan

15 Juni 2017

Surabaya

Alamat

Jl. Ambengan 53, Kelurahan Ketabang, Kecamatan Genteng, Surabaya

SK Pencatatan OJK

S-3599/NB.111/2016

Tanggal Pencatatan

29 Agustus 2016

Medan

Alamat

Gedung The Royal Residence Tower A Lantai 2, Jl. Palang Merah/Jl. Sukamulya No. 1 Medan – Sumut 20151

SK Pencatatan OJK

S-1527/NB.111/2016

Tanggal Pencatatan

11 Mei 2016

Tham Chee Kong Direktur Utama

Memimpin dan membuat arahan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

- Menciptakan kultur organisasi, membuat visi, misi, dan arah perusahaan.
- Membangun dan mengarahkan tim manajemen senior untuk bekerja ke arah dan tujuan yang sama.
- Memastikan semua aspek dan fungsi yang ada berjalan dengan baik untuk memastikan tercapainya tujuan perusahaan.
- Membuat rencana strategis perusahaan untuk memastikan pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan.
- 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.

Chitaka Ishikura Wakil Direktur Utama

Memimpin koordinasi aspek operasional, rencana bisnis, keuangan, dan investasi perusahaan untuk memastikan pencapaian kebutuhan bisnis saat ini dan di masa depan.

- Mendefinisikan strategi penjualan distribusi *group* untuk memastikan pencapaian target dan mengarahkan Group Operations dalam mendukung pelayanan ke nasabah.
- Mengawasi operasional asuransi dan operasional perusahaan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan.
- Mengawasi aspek keuangan, *investasi* dan pengadaan barang dan jasa.
- Memastikan fungsi IT dijalankan dikelola untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sesuai dengan perubahan terkini sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan.
- 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.

Chong Yoon Hin

Direktur (Financial Management)

Memastikan pengelolaan aspek keuangan dalam rencana bisnis, pengendalian anggaran, dan manajemen biaya untuk mencapai tujuan perusahaan.

- Mendukung Direktur Utama untuk mencapai KPI perusahaan dan menyetujui rencana tindakan bersama Dewan Direksi memastikan efektifitas implementasi rencana untuk mencapai tujuan perusahaan.
- Memastikan tercapainya kepatuhan, kualitas dan kuantitas laporan keuangan.
- 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.

Nelly Husnayati

Direktur (Agency Distribution)

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.

Liany Susanti Kurniawan

Direktur (Operations)

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 *interface* antara kantor pusat dan kantor pemasaran secara nasional, untuk memberikan *excellent service* bagi konsumen.

Florence Army Yasudhiar
Direktur (Legal & Compliance)

Memastikan kepatuhan terhadap ketentuan regulator dalam semua aspek perusahaan.

- Memberikan opini dan saran hukum dalam semua aspek perusahaan, termasuk dokumen, perjanjian, produk, aspek bisnis, dan lain-lain.
- Mengelola proses litigasi perusahaan.
- Membangun kultur kepatuhan dalam perusahaan.
- Bertindak sebagai *corporate secretary* perusahaan.

Appendix 6. Daftar Pengaduan Masyarakat Tahun 2021

Status	Jumlah Pengaduan
Closed	94
Open	1
Total	95



PT Tokio Marine Life Insurance Indonesia

International Financial Centre Tower 2, Lantai 33A & 35
Jalan Jenderal Sudirman Kav.22-23, Jakarta 12920
Tel. +62-21 2975 1888, Fax. +62-21 2975 1889