



Kepada Yth.  
Kepala Eksekutif Pengawas Perasuransian, Dana Pensiun,  
Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya  
u.p Direktur Pengawasan Asuransi dan BPJS Kesehatan  
Otoritas Jasa Keuangan  
Wisma Mulia 2,  
Jalan Gatot Subroto No.42  
Jakarta 12710

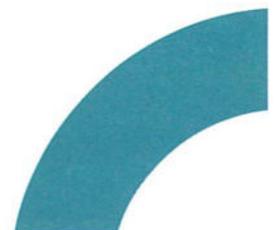
**LAPORAN KEBERLANJUTAN**  
TAHUN 2020

**PT ASURANSI TOKIO MARINE INDONESIA**

Sentral Senayan I, 3<sup>rd</sup> & 4<sup>th</sup> Floor  
Jl. Asia Afrika No. 8, Jakarta 10270  
Telp. 572 5772 (Hunting)  
Fax. 572 4005 – 10

Jakarta, 31 May 2021  
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia

**Sancoyo Setiabudi**  
Direktur Utama



## Laporan Keberlanjutan Tahun 2020

### I. ISI LAPORAN KEBERLANJUTAN

#### A. Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:

##### 1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan

Telah lebih dari 45 tahun PT Asuransi Tokio Marine Indonesia (TMI) hadir dan berkembang bersama masyarakat Indonesia. TMI selalu berkomitmen untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan TMI dalam memenuhi kebutuhan asuransi yang aman dan dapat dipercaya. TMI senantiasa berupaya untuk mengerti dan mencari solusi terbaik yang dibutuhkan masyarakat agar dapat terus tumbuh bersama. Dengan selalu mengutamakan aturan-aturan yang berlaku, TMI juga berperan aktif dalam pembangunan sosial dan pelestarian lingkungan. Seiring visinya untuk menjadi “Perusahaan Yang Baik” (*To be a Good Company*), TMI akan selalu berkontribusi dan tumbuh di tengah masyarakat untuk mewujudkan manfaat yang berarti serta memberi inspirasi bagi seluruh pemangku kepentingan.

##### 2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

Perbandingan kinerja tahun terakhir adalah sebagai berikut:

##### a. Aspek Ekonomi

##### 1) Pendapatan dan Laba Bersih

Deskripsi	2019	2020	Target 2021	Target 2021 vs Hasil 2020	
				Selisih	%
Premi Bruto	1,441,112	1,356,294	1,454,957	98,663	7.3%
Premi Netto	925,633	740,527	821,511	80,984	10.9%
Pendapatan Premi Neto	764,255	863,644	852,317	(11,326)	-1.3%
Beban Klaim Neto	391,226	385,611	424,265	38,654	10.0%
Pendapatan (Beban) Underwriting Lain	(5,772)	(4,443)	3,626	8,069	-181.6%
Hasil Underwriting	367,257	473,590	431,678	(41,912)	-8.8%
Beban Usaha	294,639	304,248	360,104	55,856	18.4%
Hasil Investasi	97,078	104,724	90,017	(14,707)	-14.0%
Hasil (Beban) Lain	(1,596)	175	(2,648)	(2,823)	-1608.9%
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	168,099	274,241	158,944	(115,298)	-42.0%
Laba (Rugi) Setelah Pajak	130,175	220,331	127,155	(93,176)	-42.3%

Rasio Beban Klaim	44.1%	40.9%	49.8%	8.9pt	N/A
Rasio Komisi	13.9%	8.4%	0.0%	-8.4pt	N/A
Rasio Beban Usaha	33.2%	32.3%	42.2%	9.9pt	N/A
Rasio Beban Klaim, Beban Usaha dan Komisi	91.2%	81.6%	92.0%	10.4pt	N/A

	Lini Usaha	2019	2020	Target 2021	Target 2021 vs hasil 2020	
					Selisih	%
<b>Total</b>	Pengangkutan	242,312	260,485	296,988	36,503	14.0%
	Kebakaran	585,971	613,834	656,272	42,438	6.9%
	Kendaraan Bermotor	489,047	286,680	304,437	17,757	6.2%
	Kecelakaan Diri	13,109	7,292	10,733	3,441	47.2%
	Tanggung Gugat	36,927	37,069	50,264	13,195	35.6%
	Rekayasa	17,247	75,916	48,057	(27,858)	-36.7%
	Lainnya	56,498	75,019	88,205	13,186	17.6%
<b>Total</b>		<b>1,441,112</b>	<b>1,356,294</b>	<b>1,454,957</b>	<b>98,663</b>	<b>7.3%</b>

## 2) Produk Ramah Lingkungan

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia telah meluncurkan produk berbasis sistem online yang mana mengurangi dampak terhadap masalah lingkungan (menghemat kertas, listrik, dll.). Adapun produk terkait adalah Asuransi Mobil, Asuransi Rumah Tinggal, Asuransi Perjalanan, Asuransi Kecelakaan Diri (Mikro), Dana Sehat, dan Tunjangan Hidup.

## 3) Pelibatan Pihak Lokal yang Berkaitan dengan Proses Bisnis Keuangan Berkelanjutan.

Prioritas Topik	Dampak pada Pemangku Kepentingan	
	Dalam Perusahaan	Luar Perusahaan
Kinerja Ekonomi	Karyawan & Pemegang Saham	Pelanggan & Mitra Kerja
Produk yang Bertanggung Jawab	Pemegang Saham	Pelanggan & Pemerintah/Regulator
Pelatihan dan Pengembangan SDM	Karyawan	Pelanggan
Menuju Keuangan Berkelanjutan	Karyawan & Pemegang Saham	Pelanggan, Pemerintah/Regulator, Mitra Kerja & Masyarakat
Literasi dan Inklusi Keuangan	Karyawan	Pelanggan & Masyarakat
Menanggulangi Kejahatan Keuangan	Karyawan	Pelanggan, Pemerintah/Regulator, Mitra Kerja & Masyarakat
CSR & Pengelolaan Lingkungan	Karyawan	Pelanggan & Masyarakat

b. Aspek Lingkungan Hidup

1) Realisasi Rencana 2020

Inisiatif Utama	Sub Inisiatif	Laporan Kegiatan		
		Deskripsi	Detail	
1	<b>Inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan melalui produk dan layanan</b>	Mengurangi jejak ekologi	Sistem online	<p>Situasi pandemi mengakibatkan terjadinya perubahan perilaku dan prioritas nasabah.</p> <p>1) Total polis kargo pada tahun 2020 sebanyak 30.692 polis, turun dibandingkan tahun lalu akibat penurunan volume pengiriman.</p> <p>2) Total polis kendaraan bermotor pada tahun 2020 sebanyak 26.594 polis, menurun dibandingkan tahun lalu akibat menurunnya kemampuan finansial masyarakat.</p> <p>3) Total penerbitan polis elektronik untuk kecelakaan diri (termasuk Mikro Pelindungku) &amp; asuransi perjalanan pada tahun 2020 melalui portal web adalah 3.120, turun dibandingkan tahun lalu karena portal web asuransi perjalanan ditutup untuk sementara.</p> <p>4) Total penerbitan polis elektronik untuk asuransi rumah tinggal pada tahun 2020 melalui portal web adalah 175, meningkat dibandingkan tahun lalu karena kebutuhan perlindungan yang lebih tinggi selama masa pandemi mengingat sebagian besar waktu yang dihabiskan untuk beraktivitas di rumah.</p> <p>5) Total penerbitan polis elektronik untuk asuransi kendaraan bermotor pada tahun 2020 melalui portal web hanya 1 dan ini adalah sistem baru yang diterbitkan di portal web.</p>
1	<b>Kegiatan pengurangan jejak ekologi di kantor</b>	Mengurangi jejak ekologi	Penghematan kertas	Semua printer yang terhubung ke server akan diatur untuk mencetak dengan dua halaman per sisi (4 halaman per lembar) sebagai <i>default</i> .
2			Penghematan listrik	Ini adalah salah satu inisiatif penting untuk mengambil sikap melawan perubahan iklim serta menciptakan masa depan dengan rendah karbon yang berkelanjutan. Selain itu, program ini juga ditujukan untuk mengatasi krisis pasokan listrik di Indonesia.
3			Sistem carpool	Ini merupakan salah satu upaya Perusahaan untuk mengurangi konsumsi bahan bakar (polusi) sekaligus meningkatkan efisiensi.

3) Target 2021

Inisiatif Utama	Sub Inisiatif	Rencana Kegiatan		
		Deskripsi	Detail	
1	Mengurangi jejak ekologi	Inisiatif bisnis untuk menyelesaikan masalah lingkungan dan / sosial	Sistem online	Mempercepat penggunaan e-policy untuk meningkatkan kecepatan proses penerbitan polis dengan menghilangkan proses memasukkan polis di pihak TMI serta mengurangi konsumsi kertas.
1		Kegiatan pengurangan jejak ekologi di kantor	Penghematan kertas	Untuk mengurangi konsumsi kertas.
2		Penghematan listrik	Untuk menghemat energi dengan mematikan lampu selama kurang lebih 1 jam saat makan siang dan saat ruangan kosong.	
3		Sistem carpool	Untuk menetapkan satu mobil untuk perjalanan bisnis yang memiliki tujuan terdekat.	

c. Aspek Sosial

1) Realisasi Rencana 2020

Inisiatif Utama	Sub Inisiatif	Laporan Kegiatan	
		Deskripsi	Detail
1	Berinvestasi di Sumber Daya Manusia (SDM)	Program literasi keuangan	<p>1) TMI mengadakan berbagai program literasi keuangan di tahun 2020 untuk para penjual di Tokopedia di Indonesia dan penggunaan biaya untuk kegiatan tersebut adalah sebesar Rp23.500.000.</p> <p><i>Offline:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Di Palembang tanggal 14 Februari 2020</li> <li>● Di Yogyakarta tanggal 21 Februari 2020</li> </ul> <p><i>Online:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Facebook Keluarga Tokopedia tanggal 13 Mei 2020</li> <li>● Facebook Keluarga Tokopedia tanggal 22 Juli 2020</li> </ul> <p>2) Bersama OJK, TMI menyelenggarakan Virtual Expo Keuangan Inklusif tanggal 5 Oktober - 3 November 2020 dan Webinar Keuangan Inklusif tanggal 19, 21, 23 Oktober 2020 di Surabaya. Tidak ada biaya untuk kegiatan ini karena kegiatan tersebut didukung penuh oleh OJK.</p>

2		Mempromosikan keselamatan & keamanan	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) bersama dengan nasabah terpilih	TMI bekerja sama dengan klien kami, Unicharm, mendukung pembersihan sungai di Gresik, Jawa Timur, Indonesia dari sampah yang sebagian besar merupakan pampers yang diproduksi oleh Unicharm (Mamy Poko) tanggal 21 Februari 2020. Kontribusinya sebesar Rp50.000.000.
3		Mempromosikan Keselamatan & Keamanan	Layanan masyarakat / puskesmas / sumbangan untuk fasilitas sekolah / sarana budaya	<p>1) TMI memberikan donasi sebesar Rp7.000.000 tanggal 26 Juli 2020 kepada Bandung Japanese School untuk mendukung peningkatan fasilitas sekolah mereka.</p> <p>2) TMI memberikan donasi sebesar Rp30.000.000 tanggal 8 Juni 2020 melalui LSM Kitabisa.com untuk mendukung program CSR dari Jasindo. Donasi tersebut dikelola oleh LSM dalam bentuk sembako untuk dibagikan kepada pekerja informal yang kurang mampu yang terkena Covid-19.</p> <p>3) TMI mendonasikan Rp75.000.000 tanggal 18 Desember 2020 melalui LSM WVI untuk mendukung fasilitas (perlengkapan pendidikan) dan kegiatan (psikososial) belajar di rumah untuk anak-anak sekolah dasar di Landak, Kalimantan Barat, Indonesia yang terkena Covid-19 . Ada 2.728 anak dari 22 sekolah yang membutuhkan bantuan.</p> <p>4) TMI memberikan donasi sebesar Rp5.000.000 pada 4 Januari 2021 kepada AAUI untuk mendukung Perayaan Natal 2020 bagi anak-anak kurang mampu.</p>
4			Bantuan bencana alam	Bersama karyawan TMI mendonasikan peralatan medis yang memadai bagi tenaga medis yang merawat pasien Covid-19 secara penuh ke Rumah Sakit Pemerintah yang khusus merawat pasien Covid-19. Donasi tersebut adalah sebesar Rp30.000.000 yang diberikan tanggal 30 April 2020.
5		Mengurangi jejak ekologi	Perlindungan lingkungan global	Secara berkala, membagikan kertas bekas kepada pembeli perorangan untuk didaur ulang (dikelola oleh bagian umum).

2) Target 2021

Inisiatif Utama	Sub Inisiatif	Rencana Kegiatan	
		Deskripsi	Detail
Kontribusi sosial (kegiatan sukarela dan kegiatan amal)	Berinvestasi di Sumber Daya Manusia (SDM)	Program literasi keuangan	Sebagai bagian dari rencana OJK untuk lebih mengedukasi masyarakat Indonesia tentang asuransi, TMI mengadakan seminar dengan topik khusus kepada UKM / ibu rumah tangga / karyawan / pelajar sesuai target tahunan yang telah ditetapkan oleh OJK.
		Beasiswa Universitas	Untuk fokus pada mahasiswa yang memiliki prestasi akademis namun memiliki kesulitan keuangan.  Menjalankan peran sebagai perusahaan yang baik dan dalam rangka meningkatkan nama Tokio Marine.
	Mempromosikan keselamatan & keamanan	Kapanye kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) pada bulan tertentu	Tokio Marine Group bertujuan agar semua staf (dalam dan luar negeri) dapat berpartisipasi dalam beberapa jenis kegiatan kontribusi sosial.
		Layanan masyarakat / puskesmas / sumbangan untuk fasilitas sekolah / sarana budaya	Untuk mendukung layanan masyarakat / organisasi sosial atau yayasan / puskesmas / sekolah dan fasilitas budaya.
		Bantuan bencana alam	Memberikan bantuan bagi masyarakat yang terkena bencana alam.
Mengurangi jejak ekologi	Perlindungan lingkungan global	Mengurangi beban lingkungan dengan mengubah limbah kertas menjadi barang yang dapat digunakan.	

3. Profil Singkat

a. Visi dan Misi

1) Visi (Keuangan Berkelanjutan):

- Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang berkomitment untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, sosial dan lingkungan sejalan dengan prinsip penerapan keuangan berkelanjutan

2) Misi:

- Memberikan kontribusi kepada masyarakat dan perkembangan ekonomi dengan menyediakan perlindungan dan keamanan kepada pelanggan kami
- Melaksanakan semua kegiatan usaha dengan baik untuk mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan dan dukungan dari pelanggan kami
- Menjadi perusahaan yang inovatif terhadap perubahan

b. Nama dan Alamat Perusahaan:

Nama: PT Asuransi Tokio Marine Indonesia

Alamat (Kantor Pusat): Sentral Senayan I, Lantai 3 & 4, Jl. Asia Afrika No. 8, Jakarta 10270

Tel: +62 21 572 5772, Faks: +62 21 572 4007

Alamat E-Mail: [customervoice@tokiomarine.co.id](mailto:customervoice@tokiomarine.co.id)

Situs Web: <https://www.tokiomarine.com/id/id/about-us/general-insurance.html>

Kantor Cabang: 8 (delapan) kantor cabang (Surabaya, Semarang, Medan, Bandung, Pekanbaru, Makassar, Palembang, Lampung)

Kantor Pemasaran: 3 (tiga) kantor pemasaran (Batam, Cikarang, Balikpapan)

c. Skala Usaha Perusahaan

Tipe Kepemilikan PT Asuransi Tokio Marine Indonesia adalah kombinasi antara kepemilikan Badan Hukum Asing dan BUMN.

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia dimiliki oleh Tokio Marine Asia Pte. Ltd (60%) dan PT Asuransi Jasa Indonesia (40%) yang mana keduanya merupakan group usaha yang utamanya bergerak di bidang asuransi. Saat ini PT Asuransi Tokio Marine Indonesia memiliki 8 kantor cabang dan 3 kantor perwakilan dengan total karyawan sejumlah 397 orang.

- 1) Total asset, investasi, utang, cadangan teknis dan ekuitas dari PT Asuransi Tokio Marine Indonesia (dalam jutaan rupiah).

No	Uraian	2020	2019
1.	Aset	3,678,610	3,177,642
2.	Investasi	1,932,799	1,746,056
3.	Utang	504,997	427,673
4.	Cadangan Teknis	2,225,378	2,040,355
5.	Ekuitas	948,235	709,614

2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, dan jabatan dari PT Asuransi Tokio Marine Indonesia:

Berdasarkan Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	236
Perempuan	161
<b>Total</b>	<b>397</b>

Berdasarkan Jabatan	Jumlah
Komisaris	3
Direktur	5
Penasehat Teknis Asing	12
General Manager	2
Senior Manager	17
Manager	26
Deputy Manager	30
Assistant Manager	75
Supervisor	81
Senior Officer	114
Officer	15
Junior Officer	1
Kontrak	16
<b>Total</b>	<b>397</b>

3) Wilayah operasional PT Asuransi Tokio Marine Indonesia:

Nama Kantor	Jenis Kantor	Alamat
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Pusat	Kantor Pusat	Sentral Senayan I, Lt.3&4, Jl.Asia Afrika No.8, Jakarta 10270
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia	Kantor Cabang	Gedung Medan Pemuda Lt.5,

Kantor Cabang Surabaya		Jl. Pemuda No.27-31, Surabaya 60271
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Bandung	Kantor Cabang	Wisma HSBC, Lt.4, Jl.Dipenogoro No.11, Medan 20152
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Medan	Kantor Cabang	Wisma HSBC, Lt.3A, Jl.Asia Afrika No.116, Bandung 40261
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Makassar	Kantor Cabang	Wisma HSBC Lt.6 Jl.Gajah Mada No.135, Semarang 50134
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Semarang	Kantor Cabang	Pettarani Business Center Jl.AP Pettarani Blok E No.7, Makassar 90211
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Palembang	Kantor Cabang	Sudirman City Square Blok D-10 Jl.Jend Sudiman, Pekanbaru 28282
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru	Kantor Cabang	PTC Mall RK, Blok B2 Jl. R.Sukamto No.8A, Palembang 30114
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Lampung	Kantor Cabang	Jl.Jend Sudirman No.73A, Pahoman Bandar Lampung 35128
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Perwakilan Batam	Kantor Perwakilan	Wisma Batamindo Lt.3 Unit 16 Jl.Rasamala No.1, Mukakuning, Batam 29433
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Perwakilan Cikarang	Kantor Perwakilan	Ruko Menteng Blok B-25, Jl.MH Thamrin, Lippo Cikarang
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Perwakilan Balikpapan	Kantor Perwakilan	Grand Sudirman Balikpapan Complex Lt.8 Jl.Jend Sudirman No.7, Balikpapan 76113

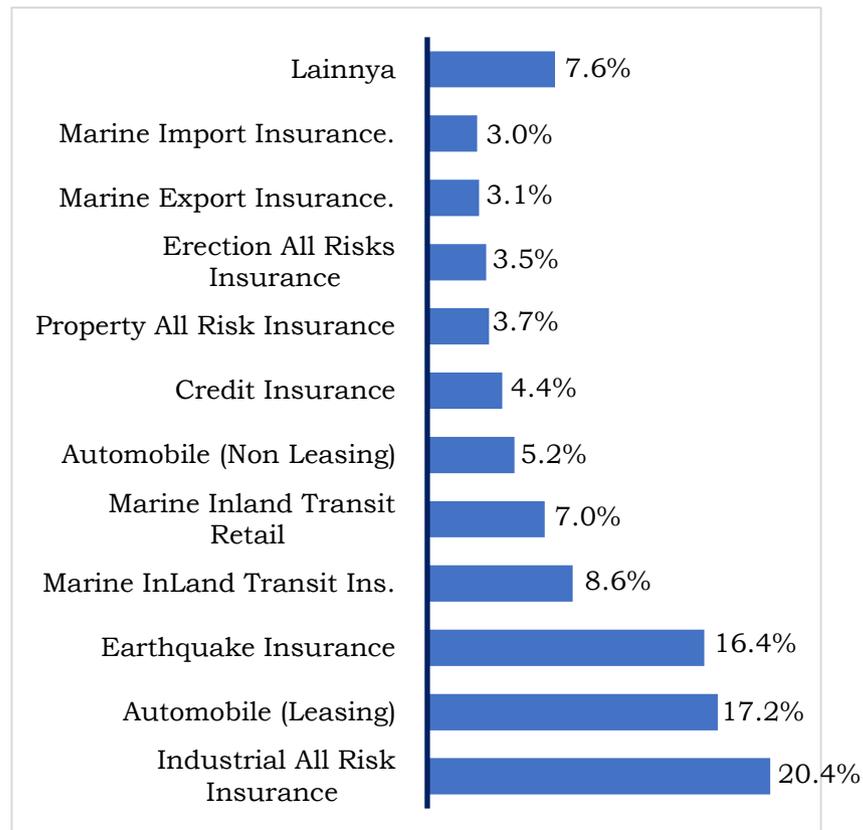
d. Penjelasan Singkat Mengenai Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia merupakan perusahaan asuransi skala internasional yang berkomitmen menyediakan produk dan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada pelanggannya serta memberikan keamanan dan perlindungan yang menyeluruh.

Dengan dukungan tenaga yang berpengalaman dan ahli di bidangnya, kami memiliki posisi yang kuat sebagai salah satu asuransi kerugian terbesar di Indonesia.

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia mempunyai pengalaman yang luas dalam bidang asuransi kerugian seperti Kebakaran, Rekeyasa, Kendaraan Bermotor, Pengangkutan, Kecelakaan Diri, dan aneka asuransi lainnya.

Berikut di bawah ini produk-produk yang dipasarkan oleh PT Asuransi Tokio Marine Indonesia:



Adapun layanan yang diberikan oleh PT Asuransi Tokio Marine Indonesia adalah sebagai berikut:

- Contact Center

Contact Center TMI beroperasi 24 jam setiap hari dengan jangkauan layanan operasional di area Jabodetabek. Contact Center ini terintegrasi dengan sistem Merimen dan dengan berbasis online, semua klaim yang masuk dapat langsung diterima oleh Departemen Klaim untuk segera diproses ke tahap selanjutnya. Dengan tenaga kerja yang handal dan profesional, TMI percaya bahwa layanan Contact Center ini dapat memberikan nilai tambah juga kenyamanan bagi para pemegang polisnya.

- Survey Infra Merah

Sesuai dengan komitmen PT Asuransi Tokio Marine Indonesia untuk menjadi salah satu perusahaan asuransi umum terbaik, sebagai nilai tambah, kami menyediakan layanan survei inframerah kepada pelanggan korporasi kami. Survei inframerah tersebut digunakan untuk mendeteksi suhu permukaan sebuah obyek dan kemungkinan anomali yang terjadi, sehingga saran perbaikan dapat diberikan guna mengurangi risiko.

- Agen Penanganan Klaim

Grup kami memiliki jaringan luas yang terdiri dari sekitar 250 agen penanganan klaim yang tersebar di seluruh dunia. Kami yakin bahwa agen klaim yang berpengalaman tersebut dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu dan memuaskan bagi Anda. Sebagai tambahan, kami juga memiliki kantor dengan personil yang khusus menangani klaim asuransi pengangkutan yang berlokasi di Amerika Serikat, Eropa dan Asia.

e. Keanggotaan pada Asosiasi

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia merupakan anggota dari Asosiasi di bawah ini:

- AAUI
- KADIN
- LAPS SJK

f. Target dan Realisasi KLKP pada Tahun 2020

No	KLKP	Target	Keterangan
1	Kantor Perwakilan Denpasar	Q4 2020	Dikarenakan masih pandemi Covid-19, diundur ke Q1 2021
2	Kantor Perwakilan Pontianak	Q4 2020	Dikarenakan masih pandemi Covid-19, diundur ke Q1 2021 (Perkiraan)
3	Kantor Perwakilan Cirebon	Dikarenakan pandemi Covid-19, pengembangan kantor ini tidak akan dilakukan di tahun 2020 (diundur pelaksanaannya)	Diundur ke Q3 2021 (Perkiraan)
4	Kantor Perwakilan Manado	Dikarenakan pandemi Covid-19, pengembangan kantor ini tidak akan dilakukan di tahun 2020	Diundur ke Q4 2021 (Perkiraan)
5	Kantor Cabang Cikarang	Q4 2020	Dikarenakan masih pandemi Covid-19, diundur ke Q1 2021 (Perkiraan)

4. Penjelasan Direksi

a. Kebijakan untuk Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

Tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan di PT Asuransi Tokio Marine Indonesia adalah sebagai berikut:

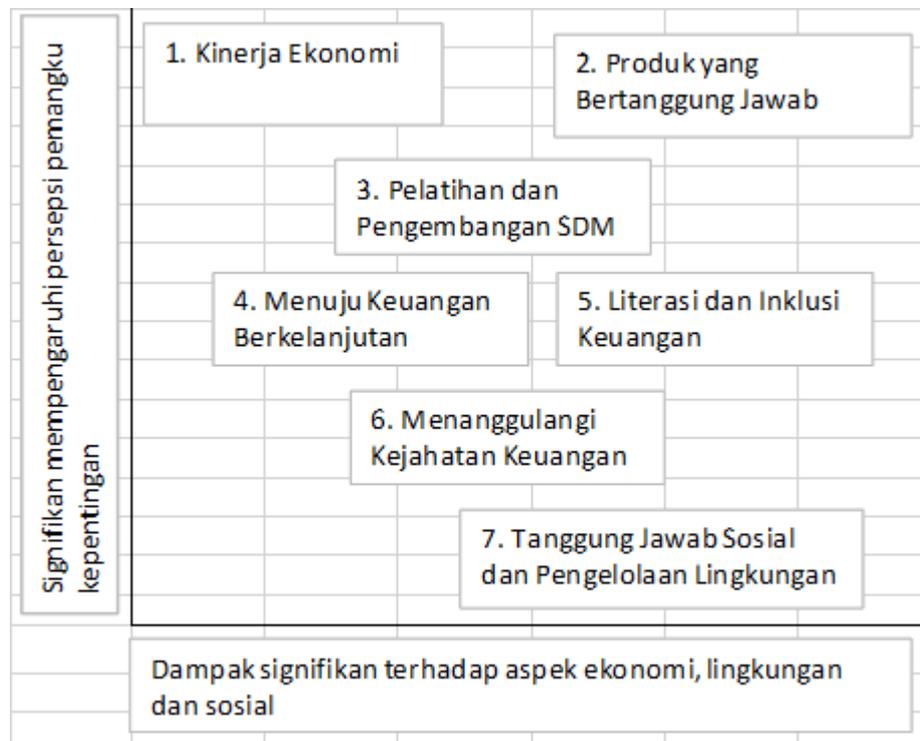
- Memastikan tersedianya produk asuransi berkelanjutan diperuntukkan bagi segmen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

- Meningkatkan kompetensi internal untuk menerapkan keuangan berkelanjutan di TMI
- Mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola dalam kegiatan operasional

Dalam melakukan proses Penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan PT Asuransi Tokio Marine Indonesia melakukan tahapan-tahapan untuk memilih topik berkelanjutan yang material yang berdampak signifikan dan penting bagi persepsi pemangku kepentingan, di mana diantaranya adalah:

- Identifikasi topik yang relevan bagi bisnis asuransi dan pemangku kepentingan, termasuk isu keuangan berkelanjutan
- Prioritas topik berdasarkan signifikan dampak dan pengaruhnya pada persepsi pemangku kepentingan dengan matriks materialitas
- Validasi topik material berdasarkan operasi perusahaan asuransi dan diskusi berkelanjutan serta masukan manajemen
- Meninjau kembali isu-isu yang relevan dan penting dari pemangku kepentingan berdasarkan hasil historis dan rujukan penting lainnya

Berikut di bawah ini penjelasan mengenai matriks materialitas (*Materiality Matrix*):



1. Untuk memastikan pelaporan yang transparan dan adil, kami berkomitmen untuk menyediakan informasi yang akurat dan menerapkan dialog aktif dengan para pemegang saham.
2. Produk yang disediakan TMI harus memenuhi peraturan dan persyaratan dan TMI bertanggung jawab untuk memastikan bahwa produk dan

layanan yang dijual adalah sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelanggan serta menyediakan akses layanan informasi yang melayani pelanggan setiap waktu.

3. SDM memiliki peran kunci dalam upaya Perusahaan untuk mencapai aspirasinya. Pengembangan bisnis membutuhkan SDM yang mencukupi dan kompetensi yang memadai. SDM juga harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga dapat mendukung pertumbuhan bisnis sesuai dengan yang diharapkan.
4. Berkecimpung dalam industri asuransi, TMI harus terlibat dalam program Pemerintah yaitu untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, salah satunya dalam bentuk dukungan terhadap proyek infrastruktur dan segmen UMKM.
5. Literasi dan inklusi keuangan diperlukan demi pemeratakan kesempatan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dengan dibantu produk dan layanan keuangan yang berkelanjutan
6. Kejahatan keuangan atau *fraud* menjadi perhatian penting pemangku kepentingan. Dengan meningkatnya transaksi keuangan dan kegiatan ekonomi, sosial dan politik membuka peluang *fraud* semakin besar. Perusahaan asuransi diharuskan menerapkan prinsip kehati-hatian dan pencegahan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme.
7. Tokio Marine Group telah menetapkan tiga tema inti untuk CSR yaitu "Menyediakan Keselamatan dan Keamanan (*Safety and Security*)", "Melindungi Lingkungan" dan "Mendukung Masyarakat Sekitar" dalam Rencana Bisnis Jangka Menengah yang baru—" To Be a Good Company 2020 "(2018 - 2020).

b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan pada Tahun 2020

Berikut program aksi untuk penerapan rencana aksi keuangan berkelanjutan:

I. Program Pertama: Melindungi proyek2 infrastruktur dengan penutupan asuransi yang memadai

a) Dasar Pemikiran

1. Sektor konstruksi saat ini termasuk dalam sektor tertinggi yang berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto;
2. Pembangunan infrastruktur dilakukan untuk meningkatkan investasi yang masuk ke Indonesia dan salah satu dari rencana bisnis TMI yang utama adalah untuk menunjang investasi Jepang yang masuk ke Indonesia, contoh: sektor konstruksi dll.; dan
3. Adapun uraian aktivitas yang akan dilakukan terhadap prioritas pertama tersebut adalah sebagai berikut.

b) Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Periode Awal	Periode Akhir	Sumberdaya yang dibutuhkan	Penanggung Jawab Kegiatan
1	a) Menggali bisnis terhadap investasi baru b) Memperkuat hubungan dengan kontraktor Jepang untuk mendapatkan proyek rekayasa	1 Januari 2020	31 Desember 2020	a) Tenaga kerja b) Layanan nilai tambah c) Seminar sosialisasi produk dan manfaatnya d) Strategi branding yang baik	Departemen Pemasaran (Project Manager), Departemen Underwriting - Risk Engineering, Departemen Perencanaan Korporasi

c) Sumber Daya

1. Sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2020;
2. Sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
3. Mitra kerja sama adalah Kantor Pusat di Jepang, Japan International Cooperation Agency (JICA).

d) Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

Sistem evaluasi akan dilakukan melalui pertemuan marketing bulanan dimana akan dilakukan pembahasan angka pencapaian sampai periode tertentu dan kesulitan2 maupun solusi2 terhadap kesulitan2 terkait yang menyebabkan deaviasi antara realisasi dan program aksi. Adapun pertemuan marketing tersebut akan dihadiri oleh Direktur Utama, *Managing Director* dan Direktur Pemasaran.

e) Tantangan dan Rencana ke Depan

Kemungkinan tantangan yang akan dihadapi adalah kompetisi antar perusahaan asuransi sehingga diperlukan diferensiasi terhadap layanan nilai tambah Perusahaan.

II. Program Kedua: Menciptakan paket produk asuransi UMKM yang komprehensif

a) Dasar Pemikiran

1. Pemerintah resmi menurunkan suku bunga Kredit Usaha Rakyat (KUR) per 1 Januari 2020 dari 7% menjadi 6%. Kebijakan ini diambil sesuai arahan

Presiden yang ingin pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dipercepat;

2. Kebijakan penurunan suku bunga ini akan memperbanyak jumlah UMKM yang mendapatkan akses pembiayaan dengan suku bunga rendah dan oleh karenanya sangat perlu didukung oleh produk asuransi UMKM yang komprehensif; dan
3. Adapun uraian aktivitas yang akan dilakukan terhadap prioritas kedua tersebut adalah sebagai berikut.

b) Kegiatan

<b>No</b>	<b>Uraian Kegiatan</b>	<b>Periode Awal</b>	<b>Periode Akhir</b>	<b>Sumberdaya yang dibutuhkan</b>	<b>Penanggung Jawab Kegiatan</b>
2	a) Diskusi ide produk b) Menganalisa pesaing dan melakukan studi banding terhadap produk-produk pesaing c) Pengembangan strategi pemasaran d) Analisa bisnis e) Pengembangan produk f) Mendapatkan persetujuan OJK g) Persiapan dan peluncuran produk	1 Januari 2020	30 Juni 2020	a) Keahlian b) Biaya studi banding c) Program literasi d) Strategi branding yang baik	Departemen Underwriting (Project Manager), Departemen Klaim, Departemen IT, Departemen Marketing, Departemen Legal, Departemen Finance, Departemen Manajemen Resiko, Departemen Prencanaan Korporasi

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2020;
2. sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
3. mitra kerja sama adalah OJK (persetujuan produk baru).

d) Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

Sistem evaluasi akan dilakukan melalui pertemuan bulanan “Project Update Meeting (PUM)” dimana akan dilakukan pembahasan target pencapaian sampai periode tertentu dan kesulitan<sup>2</sup> maupun solusi<sup>2</sup> terhadap kesulitan<sup>2</sup> terkait yang menyebabkan deaviasi antara realisasi dan program aksi. Adapun pertemuan PUM tersebut akan dihadiri oleh Direktur Utama, *Managing Director*, Direktur Pemasaran dan Direktur Keuangan.

e) Tantangan dan Rencana ke Depan

Kemungkinan tantangan yang akan dihadapi adalah tingkat biaya operasional sehingga diperlukan efisiensi dalam hal pemasaran produk dimaksud, contoh: digitalisasi.

III. Program Ketiga: Mengembangkan aplikasi berbasis Mobile untuk produk ritel (transaksi elektronik/paperless)

a) Dasar Pemikiran

1. Isu digitalisasi dinilai telah menjadi tantangan global yang harus diadopsi industri asuransi, termasuk di Indonesia;
2. Tren digital telah menjadi bagian dari hidup masyarakat saat ini. Perusahaan asuransi dapat mengembangkan layanan asuransi yang sepenuhnya dilakukan secara digital, mulai dari pembelian polis, pembayaran premi, hingga proses klaim. Hal tersebut dinilai penting untuk terus mendorong kinerja industri asuransi umum, disamping dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi penggunaan kertas (peduli lingkungan); dan
3. Adapun uraian aktivitas yang akan dilakukan terhadap prioritas ketiga tersebut adalah sebagai berikut.

b) Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Periode Awal	Periode Akhir	Sumberdaya yang dibutuhkan	Penanggung Jawab Kegiatan
3	<p>a) Mendefinisikan kebutuhan aplikasi berdasarkan riset pasar dan keadaan pesaing</p> <p>b) Mengumpulkan kebutuhan-kebutuhan aplikasi</p> <p>c) Mencari vendor yang sesuai</p> <p>d) Membuat analisa <i>cost benefit</i> dan mendapatkan persetujuan direksi</p> <p>e) Membentuk tim yang terlibat dalam proyek</p> <p>f) Membangun aplikasi sesuai kesepakatan</p> <p>g) Tes penerimaan oleh pengguna</p> <p>h) Implementasi</p>	1 Januari 2020	31 Maret 2020	<p>a) Keahlian</p> <p>b) Biaya studi banding</p> <p>c) Biaya Konsultan</p>	<p>Departement IT (Project Manager),</p> <p>Departemen Underwriting,</p> <p>Departemen Klaim,</p> <p>Departemen Marketing,</p> <p>Departemen Legal,</p> <p>Departemen Finance,</p> <p>Departemen Manajemen Resiko,</p> <p>Departemen Prencanaan Korporasi</p>

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2020;
2. sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
3. mitra kerja sama adalah konsultan IT.

d) Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

Sistem evaluasi akan dilakukan melalui pertemuan 2-bulanan “IT Steering Committee Meeting” dimana akan dilakukan pembahasan target pencapaian sampai periode tertentu dan kesulitan<sup>2</sup> maupun solusi<sup>2</sup> terhadap kesulitan<sup>2</sup> terkait yang menyebabkan deaviasi antara realisasi dan program aksi. Adapun pertemuan IT Steering Committee Meeting tersebut akan dihadiri oleh Direktur Utama, *Managing Director* dan Kepala Divisi IT.

e) Tantangan dan Rencana ke Depan

Kemungkinan tantangan yang akan dihadapi adalah persaingan ketat dan perubahan teknologi dan pergantian SDM IT yang sangat cepat sehingga diperlukan platform pengembangan yang mudah dan tepat guna.

IV. Program Keempat: Menerapkan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau Corporate Social Responsibility (CSR) yang mengutamakan perbaikan kualitas kehidupan sosial dan pelestarian lingkungan

a) Dasar Pemikiran

1. Etika bisnis dan tanggung jawab sosial perusahaan kini menjadi sebuah isu yang penting dalam dunia bisnis. Perusahaan bertanggung jawab kepada seluruh pihak yang berkementingan seperti pemerintah, karyawan, pelanggan, dan pemegang saham. Tidak hanya pertanggung jawaban dalam bentuk finansial, tetapi ekonomi, sosial, dan lingkungan secara keseluruhan;
2. Salah satu cara perusahaan dalam membangun reputasi serta *image* baik bisa dilakukan melalui program CSR; dan
3. Adapun uraian aktivitas yang akan dilakukan terhadap prioritas keempat tersebut adalah sebagai berikut.

b) Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Periode Awal	Periode Akhir	Sumberdaya yang dibutuhkan	Penanggung Jawab Kegiatan
4	<p>a) Bekerja sama dengan LSM (NGO) untuk melakukan kegiatan sosial</p> <p>b) Mendukung perbaikan fasilitas umum, contoh: sekolah dll.</p> <p>c) Melakukan aksi donor darah</p> <p>d) Bekerjasama dengan pelanggan melakukan aktivitas</p>	1 Januari 2020	31 Desember 2020	<p>a) Biaya CSR</p> <p>b) Biaya promosi</p>	<p>Departement Perencanaan Korporasi (Project Manager), Departemen Marketing</p>

pelestarian lingkungan				
e) Membantu korban bencana alam dalam rangka pemulihan pasca bencana				

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2020;
2. sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
3. mitra kerja sama adalah LSM dan pelanggan.

d) Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

Melakukan Analisa keberhasilan atau ketercapaian (partisipasi karyawan) melalui perbandingan antara perencanaan dan realisasi kegiatan. Adapun pelaporan rencana dan realisasi terhadap program CSR ke Tokio Marine Holdings akan dilakukan masing-masing sekali dalam setahun.

e) Tantangan dan Rencana ke Depan

TMI akan berkolaborasi dengan para pelanggannya untuk mengadakan aktivitas sehubungan dengan program perbaikan pelestarian lingkungan guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

V. Program Kelima: Meningkatkan program literasi dan inklusi keuangan di bidang asuransi

a) Dasar Pemikiran

1. Survei Nasional Literasi Keuangan OJK yang dilaksanakan pada tahun 2016, literasi keuangan masyarakat Indonesia baru mencapai 29,7% sedangkan inklusi keuangan sebesar 67,8%. Di tahun 2019, target literasi keuangan sebesar 35,0% dan target inklusi keuangan sebesar 75,0%.
2. OJK terus berupaya meningkatkan literasi dan inklusi keuangan khususnya di kalangan kaum muda yang diharapkan bisa menjadi penggerak ekonomi dan program *melek* keuangan di masyarakat; dan
3. Adapun uraian program yang dilaksanakan terhadap prioritas kelima tersebut adalah dengan melakukan financial expo serta kampanye terkait inklusi keuangan sebagai berikut.

b) Kegiatan

<b>No</b>	<b>Uraian Kegiatan</b>	<b>Periode Awal</b>	<b>Periode Akhir</b>	<b>Sumberdaya yang dibutuhkan</b>	<b>Penanggung Jawab Kegiatan</b>
5	<p>a) Mengadakan acara literasi asuransi untuk para penjual e-commerce terutama di kota-kota besar di Indonesia</p> <p>b) Secara aktif memberikan pengetahuan kepada masyarakat akan manfaat dan pentingnya memiliki asuransi melalui media sosial</p> <p>c) Mengikuti financial expo</p> <p>d) Turut serta dalam program inklusi keuangan setiap bulan Oktober dengan mengadakan aktivitas promo dan diskon</p>	1 Januari 2020	31 Desember 2020	<p>a) Biaya edukasi keuangan</p> <p>b) Biaya promosi</p> <p>c) Biaya konsultan</p>	<p>Departement</p> <p>Perencanaan</p> <p>Korporasi (Project Manager),</p> <p>Departemen Marketing,</p> <p>Departemen Underwriting,</p> <p>Departemen Klaim,</p> <p>Departemen IT</p>

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2020;
2. sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
3. mitra kerja sama adalah OJK, konsultan dan pelanggan.

d) Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

Melakukan Analisa keberhasilan atau ketercapaian melalui perbandingan antara perencanaan dan realisasi kegiatan. Adapun pelaporan rencana dan

realisasi terhadap program literasi dan inklusi Perusahaan ke OJK akan dilakukan masing-masing sekali dalam setahun.

e) Tantangan dan Rencana ke Depan

Tingkat kesadaran dan kepercayaan masyarakat untuk melakukan pembelian produk asuransi masih rendah. Kedepannya diperlukan aktivitas yang lebih tepat sasaran.

c. Strategi Pencapaian Target

I. Rencana korporasi (corporate plan) yang mencakup rumusan mengenai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh Perusahaan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun.

Tujuan Perusahaan adalah menjadikan Asuransi Tokio Marine Indonesia (TMI) sebagai salah satu dari 10 besar asuransi umum di Indonesia dalam pertumbuhan premi, laba, layanan dan efisiensi kerja. Pertumbuhan premi penutupan langsung dan tidak langsung TMI untuk 5 tahun ke depan adalah rata rata sebesar 8,0% per-tahun.

1. Pertumbuhan premi difokuskan pada portfolio ritel lokal untuk dapat memberikan hasil pertumbuhan yang stabil, berkesinambungan.
2. Membangun sistem teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada tertanggung dan efisiensi kerja.
3. Membangun SDM yang berkualitas untuk mampu memenangkan persaingan di pasar.
4. Peningkatan pengawasan perusahaan secara terpadu dalam manajemen resiko perusahaan juga sistem audit internal untuk mendukung *Good Corporate Governance (GCG)*.

II. Rencana bisnis (business plan) yang menggambarkan rencana kegiatan usaha perusahaan dalam jangka waktu 1 (satu) tahun dan 3 (tiga) tahun.

Untuk tahun 2021, TMI menargetkan premi langsung dan tidak langsung sebesar Rp 1.738,8 miliar atau tumbuh 7,4% dibandingkan tahun 2020. Perseroan berharap penjualan mobil di tahun 2021 perlahan membaik mengikuti pemulihan pertumbuhan ekonomi yang ditargetkan meningkat antara 4,5-5,3% (2020: -2.07%), walaupun kami masih belum bisa berasumsi akan ada pemulihan yang full power karena penanganan Covid-19 yang lamban masih menjadi faktor penting yang akan menopang tren naik konsumsi dan investasi domestik. Vaksin diproyeksikan rampung dalam 6 bulan pertama 2021 dan didistribusikan hingga akhir 2021. Dengan demikian, perekonomian sebenarnya akan bergantung pada pemulihan di

paruh kedua 2021. Meski demikian, kami tetap optimistis bisnis ecommerce akan tetap berjalan dan terus berkembang di tahun 2021.

Perekonomian Indonesia diprediksi baru pulih sepenuhnya mulai tahun 2022, artinya berada pada kondisi yang sama sebelum pandemi Covid-19 terjadi. Pemerintah telah menyiapkan strategi berupa rencana jangka menengah untuk menghadapi ketidakpastian pemulihan ekonomi akibat pandemi Covid-19. Pemerintah memperkirakan ekonomi akan pulih sekitar 5,4% menjadi 6,0% pada tahun 2022 dan 5,5% menjadi 6,3% pada tahun 2023 (2019:5,02%; 2018: 5,17%). Senada dengan prediksi itu, Gaikindo (Asosiasi Otomotif Indonesia) memprediksikan pertumbuhan penjualan mobil dalam negeri baru akan pulih dalam dua hingga tiga tahun ke depan mulai 2020.

Pada 2021, proyeksi masih di bawah 1 juta unit dan pada 2022 mulai kembali normal (total penjualan mobil baru tahun 2019 sebanyak 1.026.921 unit dan tahun 2018 sebanyak 1.151.413 unit). Dengan asumsi tersebut, maka kami berasumsi bahwa bisnis kendaraan bermotor kita akan meningkat secara signifikan mulai tahun 2022 dan seterusnya. Sama seperti tahun 2021, kami juga memperkirakan prospek E-commerce (transaksi online) masih menjanjikan di tahun 2022 dan 2023 apalagi masyarakat sudah terbiasa dengan kondisi normal yang baru. Dengan demikian, TMI berencana untuk mencapai premi langsung dan tidak langsung sebesar Rp 2.112,4 miliar pada tahun 2022 atau tumbuh 21,5% dibandingkan tahun 2021 dan Rp2.368,8 miliar pada tahun 2023 atau tumbuh 12,1% dibandingkan tahun 2022.

Inisiatif TMI untuk tahun 2021 – 2023 adalah sebagai berikut:

No	Inisiatif	Target
1	<p>Perluas Bisnis Komersial Jepang:</p> <p>a. Dapatkan informasi yang diperlukan &amp; raih klien baru dan/atau yang sudah ada yang berlokasi di kawasan industri</p> <p>b. Lakukan aktivitas cross-selling dan tawarkan proposal dengan cakupan yang lebih luas kepada klien yang ada (misalnya dengan menganalisis daftar klien dengan GWP&gt; IDR. 1.0 miliar)</p> <p>c. Dapatkan proyek baru dari investor baru dengan mendekati kontraktor Jepang.</p> <p>d. Kembangkan produk lini keuangan, mis. TCI, D&amp;O, Cyber, dll.</p> <p>e. Jelajahi proyek tempat kerja/proyek ritel &amp; proyek perusahaan/cakupan manfaat karyawan</p>	<p>2020 Actual: IDR 773.3 milyar</p> <p>2021 Target: IDR 814.2 milyar</p> <p>2022 Target: IDR 867.5 milyar</p> <p>2023 Target: IDR 924.8 milyar</p>

	f. Mempercepat Big Challenge Project dan mengembangkan bisnis Kargo Laut dengan melakukan penetrasi lebih jauh ke perusahaan penerusan/perdagangan /pergudangan	
2	<p>Perluas Bisnis Komersial Lokal:</p> <p>a. Bisnis Broker</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Targetkan lini bisnis tertentu seperti Financial Lines, Property, Marine Cargo</li> <li>• Memperluas 15 Broker Teratas (memanfaatkan peringkat AM Best untuk mendapatkan akun prospektif)</li> <li>• Memanfaatkan keahlian dari Kantor Regional</li> <li>• Bekerja sama dengan beberapa departemen untuk menemukan segmen yang menguntungkan dalam mengembangkan bisnis dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dan menguntungkan dalam bisnis lokal</li> </ul> <p>b. Bisnis Reasuransi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menargetkan beberapa perusahaan asuransi (ceding companies) di bawah grup konglomerasi</li> <li>• Mengembangkan pengaturan timbal balik dengan beberapa Pialang JV dan Pialang Lokal Besar</li> </ul> <p>c. Direct Business</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokus pada bisnis ukuran menengah</li> <li>• Mempromosikan penjualan silang ke klien yang sudah ada</li> <li>• Berkolaborasi dengan klien yang ada untuk mengembangkan bisnis</li> </ul>	<p>2020 Actual: IDR 185.4 Milyar</p> <p>2021 Target: IDR 190.8 milyar</p> <p>2022 Target: IDR 202.8 milyar</p> <p>2023 Target: IDR 216.0 milyar</p>
3a	<p>Perluas Bisnis Motor:</p> <p>a. Berkolaborasi dengan DSF dalam berbagai proyek a.g. integrasi sistem, program Dashcam, mocil.id, mobil bekas bersertifikat, dll.</p> <p>b. Memaksimalkan penetrasi ke dalam perusahaan leasing yang sudah ada, mis. acara pemasaran, perluasan jaringan, kencangkan hubungan dengan manajemen dealer, dll.</p> <p>c. Mempercepat proyek MMKSI (garansi mesin)</p>	<p>2020 Actual: IDR 95.5 milyar</p> <p>2021 Target: IDR 98.9 milyar</p> <p>2022 Target: IDR 171.3 milyar</p> <p>2023 Target: IDR 205.8 milyar</p>
3b	<p>Memperluas Bisnis Cabang (bisnis motor adalah portofolio utama di cabang):</p> <p>a. Meningkatkan pangsa di perusahaan leasing (dengan menjalin kerjasama yang erat dengan Departemen Bisnis Motor) dan meningkatkan layanan penanganan klaim (bersama-sama dengan Departemen Klaim)</p> <p>b. Jelajahi pasar dengan melakukan diversifikasi ke saluran distribusi lain (Pialang, Agen, Langsung) dan portofolio non-Mobil (Properti, Kargo Laut, PA &amp; Perjalanan)</p> <p>c. Perluas jaringan (konsep Kantor Biaya Rendah)</p> <p>d. Control Loss Ratio (pemilihan risiko dan analisis portofolio) dan E/R (efisiensi operasional)</p> <p>e. Memperkuat fungsi koordinasi antara Kantor Pusat dengan seluruh Kantor Cabang/Perwakilan</p>	<p>2020 Actual: IDR 323.0 milyar</p> <p>2021 Target: IDR 348.8 milyar</p> <p>2022 Target: IDR 542.3 milyar</p> <p>2023 Target: IDR 633.9 milyar</p>

	di bawah BOS (Branch & Agency Operating Support Department)	
4	<p>Perluas Bisnis Affinity (Digital Strategy):</p> <p>a. Luncurkan kemitraan baru (kemitraan B2B2C) dan tawarkan solusi digital yang lebih luas kepada mitra afinitas saat ini</p> <p>b. Perluas langsung ekspansi B2B Marine (proyek perusahaan logistik)</p> <p>c. Kembangkan proyek Yakujoriko, mis. iKanvas, dll.</p> <p>d. Jelajahi proyek Agregator (di bawah Kewajiban atau sebagai alternatif di bawah PA atau Mobil)</p> <p>e. Carilah peluang di Travel, PA dan produk alternatif lainnya dengan Fasilitas Broker atau Agen Perjalanan</p> <p>f. Tinjau atau hapus mitra yang tidak berkinerja</p>	<p>2020 Actual: IDR 181.8 milyar</p> <p>2021 Target: IDR 187.6 milyar</p> <p>2022 Target: IDR 214.3 milyar</p> <p>2023 Target: IDR 255.4 milyar</p>
5	<p>Perluas Bisnis Agen:</p> <p>a. Rekrut dan dorong agen baru untuk melakukan transfer portofolio ke TMI dan berproduksi lebih banyak melalui Agency Campaign and Benefit Program yang kompetitif</p> <p>b. Menjaga dan mengembangkan agen dengan memanfaatkan PIC berpengalaman (dengan latar belakang yang kuat dalam menangani agen dan jaringan keagenan)</p> <p>c. Gunakan Agen TMLI untuk menjual produk TMI melalui Program Kolaborasi TMI &amp; TMLI</p> <p>d. Tingkatkan produktivitas agen dengan meluncurkan beberapa paket produk sederhana melalui Aplikasi Keagenan</p> <p>e. Bekerja sama secara erat dengan Komite Rasio Kerugian</p>	<p>2020 Actual: IDR 48.7 milyar</p> <p>2021 Target: IDR 85.5 milyar</p> <p>2022 Target: IDR 96.7 milyar</p> <p>2023 Target: IDR 113.4 milyar</p>

Kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan yang dihadapi oleh PT Asuransi Tokio Marine Indonesia.

I. Kekuatan

- [Reputasi] TMI telah beroperasi sejak tahun 1975 di Indonesia
- [Sinergi] Kolaborasi antar grup dapat meningkatkan kinerja TMI
- [Kondisi keuangan] A.M. Best menetapkan Financial Strength Rating A- (Excellent)
- [Basis pelanggan yang kuat] Baik bisnis Jepang maupun Lokal

II. Kelamahan

- [Penyeimbangan portofolio] Sangat bergantung pada klien-klien perusahaan besar sehingga dibutuhkan pengembangan bisnis ritel
- [Kesadaran merek TMI di pasar] Nama perusahaan masih belum dikenal secara luas

- [IT] Teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya

### III. Peluang

- [Pemulihan ekonomi] Omnibus Law akan menarik investasi lebih besar yang berasal dari swasta, domestik, dan asing
- [Layanan digitalisasi] Pelayanan cepat dianggap sebagai salah satu kunci untuk memenangkan persaingan (customer centric)
- [E-commerce] E-commerce di Indonesia semakin berkembang cepat

### IV. Tantangan

- [Mitigasi risiko] Kondisi krisis multidimensi akibat pandemi
- [Kepatuhan] Penerapan tata kelola perusahaan yang baik untuk menjaga kesehatan kinerja dari perusahaan asuransi
- [Kompetisi] Kompetisi semakin relevan dan perusahaan asuransi juga relevan dalam mengelola keberlanjutan bisnisnya

## 5. Tata Kelola Keberlanjutan

- a. Uraian Tugas Direksi dan Dewan Komisaris, dan/atau Unit Kerja sebagai Koordinator Penerapan Keuangan Berkelanjutan

### 1) Tugas dan Tanggung Jawab Direksi

- Direksi berhak mewakili Perseroan di dalam dan di luar pengadilan tentang hal dan dalam segala kejadian, mengikat Perseroan dengan pihak lain dengan Perseroan, serta menjalankan segala tindakan, baik yang mengenai kepengurusan maupun kepemilikan, akan tetapi dengan beberapa pembatasan yang memerlukan persetujuan terlebih dahulu dari Rapat Umum Pemegang Saham.
- Perbuatan hukum untuk mengalihkan, melepaskan hak dalam satu tahun buku atau menjadikan jaminan utang seluruh atau sebagian besar harta kekayaan Perseroan baik dalam satu transaksi atau beberapa transaksi yang berdiri sendiri ataupun yang berkaitan satu sama lain harus mendapat persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham.
- Perbuatan hukum untuk mengalihkan atau menjadikan sebagai jaminan utang atau melepaskan hak atas harta kekayaan Perseroan sebagaimana dimaksud di atas wajib pula diumumkan dalam 2 (dua) surat kabar harian berbahasa Indonesia yang beredar di tempat kedudukan Perseroan selambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak perbuatan hukum tersebut.
- Direktur Utama berhak dan berwenang bertindak untuk dan atas nama Direksi serta mewakili Perseroan. Dalam hal Direktur Utama tidak hadir atau berhalangan karena sebab apapun juga, hal mana tidak perlu dibuktikan kepada pihak ketiga, maka seorang anggota Direksi lainnya

berhak dan berwenang untuk dan atas nama Direksi serta mewakili Perseroan.

- Direksi untuk perbuatan tertentu berhak pula mengangkat seorang atau lebih sebagai wakil atau kuasanya dengan memberikan kepadanya kekuasaan yang diatur dalam surat kuasa.

## 2) Tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris

- Dewan Komisaris setiap waktu dalam jam kerja kantor Perseroan berhak memasuki bangunan dan halaman atau tempat lain yang dipergunakan atau dikuasai oleh Perseroan dan berhak memeriksa semua pembukuan, surat dan alat bukti lainnya, memeriksa dan mencocokkan keadaan uang kas dan lain-lain serta berhak untuk mengetahui segala tindakan yang telah dijalankan oleh Direksi.
- Direksi dan setiap anggota Direksi wajib memberikan penjelasan tentang segala hal yang ditanyakan oleh Dewan Komisaris.
- Apabila seluruh anggota Direksi diberhentikan sementara dan Perseroan tidak mempunyai seorangpun anggota Direksi maka untuk sementara Dewan Komisaris diwajibkan untuk mengurus Perseroan. Dalam hal demikian, Dewan Komisaris berhak untuk memberikan kekuasaan sementara kepada seorang atau lebih di antara anggota Dewan Komisaris atas tanggungan Dewan Komisaris.
- Dalam hal hanya ada seorang anggota Dewan Komisaris, segala tugas dan wewenang yang diberikan kepada Komisaris Utama atau anggota Dewan Komisaris dalam Anggaran Dasar berlaku pula baginya.

## 3) Uraian Kerja Unit Kerja (Perencanaan Korporasi) sebagai Koordinator Penerapan Keuangan Berkelanjutan

- Merencanakan dan mengkoordinasikan strategi perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan
- Merencanakan dan mengkoordinasikan rencana bisnis tahunan dan jangka menengah hingga jangka panjang perusahaan dengan bekerja sama dengan tim Perencanaan Bisnis (Perencanaan Korporasi, Pemasaran, Klaim, Reasuransi, Underwriting, Keuangan, Aktuaris)
- Bekerja sama dengan berbagai departemen di dalam organisasi untuk memantau rencana / strategi bisnis departemen dan / atau melakukan PDCA berkala dari rencana bisnis tahunan dan jangka menengah hingga jangka panjang perusahaan
- Mengkoordinasikan indikator kinerja utama operasional perusahaan (KPI) dengan bekerja sama dengan tim KPI (Marketing, Underwriting, IT, Klaim, Manajemen Risiko, Credit Control, HRD)

- Bekerja sama dengan Keuangan, Akuntansi, dan departemen lain untuk menyiapkan laporan, presentasi, dan materi lain misalnya Materi Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tahunan, materi rapat Direksi (BOD), dll.
- Mengoordinasikan berbagai pertemuan manajemen berkala, sebagai contoh: Rapat Manajer, Rapat Tinjauan Kuartalan, Rapat Pemasaran Bulanan, dan Rapat Tinjauan Proyek
- Menyediakan dan mengkoordinasikan laporan terkait OJK misalnya Rencana Bisnis, Revisi Rencana Bisnis (jika ada), Laporan Realisasi Rencana Bisnis, Rencana Keuangan Berkelanjutan

b. Pengembangan Kompetensi yang Dilaksanakan terhadap Anggota Direksi dan Anggota Dewan Komisaris

Berikut di bawah ini pelatihan Direksi dan Dewan Komisaris yang terkait dengan peningkatan kemampuan sumber daya manusia perusahaan dalam mencapai visi dan misi perusahaan pada tahun 2020.

1) Pelatihan Direksi

No	Nama	Jabatan	Workshop / Training / Seminar	Penyelenggara	Tanggal	Tempat
1	Sancoyo Setiabudi	Direktur Utama	E-Learning Social Intelligence	GRC Management	12 Mei 2020	Online
			New Science of Human Strategi Pencegahan Suap Melalui Transformasi	GRC Management	30 Juni 2020	
			AAUI ReConnect: Navigate The New Reinsurance Landscape	AAUI	18 Desember 2020	
			Post Covid 19 Pandemic Reinsurance Update	AAUI	17 Juni 2020	Online
2	Teruaki Tanaka	Direktur Pelaksana	Implementation of risks assessment technique to optimize identification process in insurance industry	ITIKAD Academy	10 Maret 2020	Jakarta
			AAUI ReConnect: Navigate The New Reinsurance Landscape	AAUI	18 Desember 2020	Online
3	Makoto Terada	Direktur	Implementation of risks assessment technique to optimize identification process in insurance	ITIKAD Academy	10 Maret 2020	Jakarta

			industry AAUI ReConnect: Navigate The New Reinsurance Landscape	AAUI	18 Desember 2020	Online
4	Nastiti Evia Lutfi	Direktur	E-Learning Social Intelligence New Science of Human Post-Lockdown Recovery: Redesign Your BCM CPE Masterclass Program XIX AAUI ReConnect: Navigate The New Reinsurance Landscape	GRC Management  GRC Management  LSPMR  AAUI	12 Mei 2020  28 Juli 2020  17 Desember 2020 18 Desember 2020	Online
5	Hajime Jodai	Direktur	Implementation of risks assessment technique to optimize identification process in insurance industry AAUI ReConnect: Navigate The New Reinsurance Landscape	ITIKAD Academy  AAUI	10 Maret 2020  18 Desember 2020	Jakarta  Online

## 2) Pelatihan Dewan Komisaris

No	Nama	Jabatan	Workshop / Training / Seminar	Penyelenggara	Tanggal	Tempat
1	Sahata Lumban Tobing	Komisaris Utama	Catastrophic Insurance Pool	Maipark	22 Februari 2020	Jakarta
2	Philippe Veizio	Komisaris	Information Security and Cyber Risk Awareness Conflicts of Interest Fraud Prevention	Thomson Reuters	2020	Singapura
3	Agustino T. M. Sidabutar	Komisaris Independen	AAUI ReConnect: Navigate The New Reinsurance Landscape	AAUI	18 Desember 2020	Online

### c. Prosedur Manajemen Risiko

TMI secara berkala akan melakukan evaluasi terhadap kebijakan atas proses keberlanjutan di dalam operasi bisnis sehingga dapat mengelola risiko secara tepat. Sistem monitoring dan evaluasi untuk menilai kemajuan secara keseluruhan, meliputi:

1. Pegawai, pejabat, dan/atau unit kerja yang bertanggung jawab terhadap monitoring dan evaluasi adalah Departemen Perencanaan Korporasi (bekerjasama dengan Departemen manajemen Risiko);
2. Pengukuran realisasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan akan dilakukan sekali dalam setahun;
3. Tindak lanjut dari Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan adalah menggunakan metode PDCA; dan
4. Mitigasi risiko dalam hal Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan tidak dapat dilaksanakan dengan baik atau tidak mencapai tujuan yang diinginkan.

TMI senantiasa mengedepankan mitigasi risiko dalam setiap kegiatannya sebagai bagian dari manajemen risiko. Perusahaan menjalankannya dengan mengidentifikasi dan mengelola semua eksposur risiko yang melekat pada setiap kegiatan secara maksimal.

Berikut di bawah ini penerapan manajemen risiko di mana termasuk pengendalian intern:

1. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi  
Pengawasan aktif oleh Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan melalui rapat Komite Pemantau Risiko (Risk Monitoring Committee) dilakukan setiap bulan. Hasil dari rapat Komite Pemantau Risiko akan di laporkan ke semua anggota peserta rapat. Semua saran yang didapat pada saat rapat, akan ditindak lanjuti oleh tim Manajemen Risiko dan hasilnya akan dilaporkan pada saat rapat Komite Pemantau Risiko berikutnya. Komite Pemantau Risiko diketuai oleh Komisaris Independen dan beranggotakan Direktur Keuangan dan Kepala Divisi Keuangan.
2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko  
Penetapan limit risiko diatur dalam dokumen Risk Appetite Statement. Dalam dokumen Risk Appetite Statement terdapat risiko perusahaan secara keseluruhan, yang kemudian dipersempit menjadi risiko underwriting dan risiko investasi perusahaan. Di dalam dokumen ini juga mengatur tentang kontrol risiko, toleransi risiko, dan batas risiko perusahaan.
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko  
Melalui identifikasi risiko (Risk Identification), pencatatan risiko (Risk Register), pemantauan dan pengendalian risiko (Risk Monitoring). Proses pengendalian risiko dilakukan setiap 3 bulan sekali, sedangkan proses indentifikasi risiko-risiko yang baru sampai dengan pencatatan risiko-risiko baru akan dilakukan setahun sekali. Semua risiko yang tercatat dan dilaporkan pada saat rapat Komite Pemantau Risiko.
4. Sistem informasi manajemen risiko

Sistem informasi manajemen risiko diatur dalam dokumen Kebijakan IT (IT Policy). Dimana di dalam dokumen ini mengatur hal-hal yang perlu dilakukan untuk dapat mengurangi risiko sistem informasi perusahaan.

5. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh.

Sistem pengendalian intern secara menyeluruh terdapat dalam *Control Self Assessment* (CSA) yang kita lakukan secara berkala (1 tahun sekali) dengan pemantauan 3 bulan sekali. Dalam CSA perusahaan diharapkan memberikan kontrol-kontrol yang harus dilakukan untuk dapat mengurangi atau menghindari risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam perusahaan.

d. Penjelasan Mengenai Pemangku Kepentingan

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

I. Pelaksanaan RUPS tahunan dan RUPS luar biasa serta keputusan yang dihasilkan pada masing-masing RUPS.

RUPS diselenggarakan setiap tahun, selambat-lambatnya pada bulan Juni.

Agenda dalam RUPS tahunan adalah sebagai berikut:

- Direksi menyampaikan laporan tahunan untuk mendapat persetujuan RUPS dan laporan keuangan untuk mendapat pengesahan RUPS yang telah ditelaah oleh Dewan Komisaris.
- Ditetapkan penggunaan laba, jika Perseroan mempunyai saldo laba yang positif, dan perhitungan dividen.
- Diputuskan mata acara RUPS lainnya yang telah diajukan sebagaimana mestinya, dengan memperhatikan ketentuan Anggaran Dasar.

Persetujuan laporan tahunan dan pengesahan laporan keuangan oleh RUPS tahunan berarti memberikan pelunasan dan pembebasan tanggung jawab sepenuhnya (*acquitt de charge*) kepada anggota Direksi dan Dewan Komisaris atas pengurusan dan pengawasan yang telah dijalankan selama tahun buku yang lalu, sejauh tindakan tersebut tercermin dalam laporan tahunan dan laporan keuangan.

RUPS luar biasa dapat diselenggarakan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan untuk membicarakan dan memutuskan mata acara rapat dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan serta Anggaran Dasar.

Di bawah ini adalah keputusan yang dihasilkan pada RUPS tahun 2020:

No	Tanggal	Keputusan
1	25 Juni 2020	1. Persetujuan atas Laporan Keuangan untuk tahun 2019, Laporan Manajemen tahun 2019, dan Rencana Bisnis untuk tahun 2020

		2. Penunjukan Auditor Eksternal untuk Laporan Keuangan tahun 2020 3. Anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris pada tahun 2020
--	--	---

II. Proses pengumuman dan pemanggilan RUPS.

RUPS diselenggarakan dengan melakukan pemanggilan terlebih dahulu kepada para pemegang saham dengan surat tercatat dan/atau dengan iklan dalam surat kabar.

Pemanggilan dilakukan paling lambat 14 (empat belas) hari sebelum tanggal RUPS diadakan dengan tidak memperhitungkan tanggal pemanggilan dan tanggal RUPS diadakan.

III. Hal-hal lain yang masih menunggu persetujuan RUPS.

Tidak ada hal-hal yang masih menunggu persetujuan RUPS.

6. Kinerja Keberlanjutan

a. Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan di Internal

Tokio Marine Group adalah perusahaan global yang kaya akan sejarah, keragaman, dan pengetahuan. Visi Tokio Marine Group adalah *'To Be a Good Company'*



Berikut di bawah ini kegiatan yang membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan:

- Berbagi pengalaman antara pihak manajemen dan para staff
- Acara internal karyawan
- Kampanye tentang *Good Company*

- Kompetisi antar karyawan
- Mengadakan pelatihan tentang *Good Company*
- Survey kepuasan karyawan, dll.

b. Kinerja Ekonomi

No	Uraian	Rencana Bisnis 2020	Realisasi Bisnis 2020	Deviasi
1.	Aset	3,841,605	3,678,610	(162,995)
2.	Investasi	1,851,767	1,932,799	81,032
3.	Utang	472,538	504,997	32,459
4.	Cadangan Teknis	2,490,131	2,225,378	(264,753)
5.	Ekuitas	878,937	948,235	69,298
6.	Premi Bruto	1,549,041	1,356,294	(192,747)
7.	Klaim Bruto	681,178	558,728	(122,450)
8.	Beban Operasional	299,444	304,248	4,804
9.	Hasil Underwriting	437,837	473,590	35,753
10.	Laba (Rugi) sebelum Pajak	239,194	274,241	35,047
11.	Laba (Rugi) setelah pajak	191,356	220,331	28,975
12.	Laba (Rugi) Komprehensif	191,356	247,850	56,494

No	Uraian	Rencana Bisnis 2020	Realisasi Bisnis 2020	Deviasi
1.	Rasio Pencapaian Solvabilitas	274.8%	329.9%	55.0 pt
2.	Rasio Kecukupan Investasi	168.7%	196.4%	27.8 pt
3.	Rasio Likuiditas	131.4%	174.7%	43.3 pt
4.	Rasio Beban Klaim	51.7%	40.9%	-10.8 pt
5.	Rasio Beban Usaha	33.3%	32.3%	-1.0 pt
6.	Rasio Komisi	14.8%	8.4%	-6.4 pt
7.	Rasio Beban Klaim, Beban Usaha dan Komisi	99.8%	81.6%	-18.2 pt
8.	Rasio Perimbangan Hasil Investasi dengan Pendapatan Premi Neto	11.6%	12.10%	0.5 pt
9.	Return on Investment	10.3%	5.6%	-4.7 pt
10.	Return on Equity	21.8%	23.2%	1.5 pt

1) Dampak Covid-19 pada Top Line Perusahaan dan Hasil Underwriting

Penurunan premi langsung dan tidak langsung perusahaan terutama dipicu oleh penurunan penjualan mobil nasional yang sangat drastis. Asuransi pengangkutan untungnya telah membantu mengisi kekurangan dari asuransi kendaraan bermotor, terutama dikontribusikan oleh portfolio E-commerce perusahaan.

Dibandingkan 2019, COVID-19 berdampak pada penurunan GWP di asuransi kendaraan bermotor sebesar -42,9% (-IDR 276,9 miliar) dan asuransi Kecelakaan Diri sebesar -44,7% (-IDR 7,5 miliar) serta asuransi Perjalanan sebesar -73,1% (-IDR 4,6 miliar). Hal ini diakibatkan oleh kondisi lockdown dan pembatasan

perjalanan. Di sisi lain, kondisi lockdown membuat orang berbelanja menggunakan e-commerce yang meningkatkan asuransi pengangkutan ritel sebesar sebesar + 50,0% (+ IDR 85.3bn)

## 2) Upaya Pemecahan Masalah

Inisiatif utama kami untuk mencapai premi langsung dan tidak langsung yang kami proyeksikan adalah dengan terus fokus pada asuransi pengangkutan dengan memaksimalkan bisnis *e-commerce*, salah satunya dengan terlibat dalam kegiatan pemasaran nasabah kami (menggunakan fasilitas webinar, dll.). Selain itu kami juga berasumsi bahwa penjualan mobil akan lebih baik, sehingga kami selalu berperan aktif dalam melakukan kolaborasi dengan mitra *leasing* kami di bidang promosi penjualan demi mendapatkan premi, terutama karena pemerintah telah melonggarkan Batasan PSBB di awal Juni.

## c. Kinerja Sosial

### 1) Ketenagakerjaan

#### Kebijakan Remunerasi

##### A. Penyesuaian Gaji

Struktur Gaji dan Kebijakan perusahaan dalam penyesuaiannya telah berdasarkan kesepakatan antara Perusahaan dan Perwakilan karyawan dan dicantumkan dalam Perjanjian Kerja Bersama Pasar 30 – Pasal 35.

Pasal-pasal tersebut berisikan mengenai Struktur Gaji, Tunjangan Tambahan, Penetapan Gaji, Gaji Selama Sakit, Penghasilan terkait dengan kehadiran dan Evaluasi Karyawan. Penyesuaian gaji setiap tahunnya selain ditentukan oleh nilai kinerja individu, juga ditentukan oleh kondisi pasar pada Asuransi Umum dan kondisi perusahaan.

##### B. Bonus atau Prestasi Kerja Karyawan

Dasar pembayaran, perhitungan dan alokasi bonus bagi prestasi kerja karyawan berdasarkan atas kesepakatan antara Perusahaan dan Perwakilan karyawan dan dicantumkan pada Perjanjian Kerja Bersama Pasal 36.

Dalam pasal tersebut diatur jumlah alokasi dana yang dibagikan atas laba bersih perusahaan atas kinerja tahun lalu dan berdasarkan nilai evaluasi setiap individu.

#### Rasio Gaji Tertinggi dan Terendah

Gaji yang diperbandingkan dalam rasio gaji adalah imbalan yang diterima oleh anggota Direksi, Dewan Komisaris dan pegawai pada bulan terakhir tahun pelaporan.

Yang dimaksud dengan gaji adalah hak anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai tetap, dan pegawai tidak tetap (meliputi honorer dan tenaga alih daya) yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari perusahaan kepada pegawai yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi pegawai dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan/atau jasa yang telah dilakukannya.

Rasio gaji tertinggi dan terendah, dalam skala perbandingan berikut:

No	Jenis Rasio	Besarnya Rasio
1	Rasio gaji pegawai yang tertinggi dan terendah	0.04
2	Rasio gaji anggota Direksi yang tertinggi dan terendah	0.22
3	Rasio gaji anggota Dewan Komisaris yang tertinggi dan terendah	0.60
4	Rasio gaji anggota Direksi tertinggi dan pegawai tertinggi	0.27

Gaji yang diperbandingkan dalam rasio gaji di atas adalah imbalan yang diterima oleh anggota Direksi, Dewan Komisaris, dan pegawai pada bulan terakhir tahun pelaporan. Berikut di bawah ini jumlah anggota Direksi dan Dewan Komisaris yang menerima paket remunerasi dalam 1 (satu) tahun yang dikelompokkan sesuai tingkat penghasilan:

Jumlah Remunerasi per orang dalam 1 tahun *)	Jumlah Direksi	Jumlah Komisaris
Di atas Rp 2 miliar	3	-
Di atas Rp 1 miliar s.d Rp 2 miliar	2	-
Di atas Rp 500 juta s.d Rp 1 miliar	-	1
Rp 500 juta ke bawah	-	3

\*) yang diminta secara tunai

#### Penataan Ulang Kantor Baru sebagai Dampak Pandemi COVID-19

- Metode kerja yang tangkas dan *mobile* - berbasis teknologi
- Operasional kantor akan difokuskan pada penerapan jarak fisik
- Pembagian operasi kerja (bekerja di kantor dan dari rumah) akan dilaksanakan dengan pengaturan 50%: 50%, serta dilaksanakan secara fleksibel berdasarkan pedoman pemerintah
- Tidak ada ruang kerja khusus untuk setiap karyawan tetapi berbagi meja kerja
- Meja kerja akan digunakan Bersama antar departemen
- Karyawan akan disediakan loker untuk barang miliknya
- Pengaturan operasi kantor yang baru akan dimulai untuk mendukung *The New Normal*

#### Tabel Rencana Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia untuk tahun 2021

No.	Materi/ Topik <sup>1)</sup>	Metode Diklat <sup>2)</sup>	Perkiraan Waktu Diklat <sup>3)</sup>	Durasi Diklat <sup>4)</sup>	Tempat	Narasumber/ Lembaga Diklat	Jumlah Seluruh Peserta
1	Risk Management Certification	Online	Q1	3 - 5 jam		CRMS & LSPMKS	20-25
2	AAMAI	Online	Q1	3 - 5 jam		AAMAI	20
3	Pihak Utama	Online	Q2	3 - 5 jam		ISEA	10
4	Media Training	Online	Q2	3 - 5 jam		Maverick	10
5	PAI	Online	Q2	3 - 5 jam		PAI	10
6	Onboarding & Immersion Program	Online & Assignment	Q1- Q3	2 days		Internal & Wisma Bahasa	15
7	Management Development Program	Online & Assignment	Q1 - Q2	3 Months		PrasMul / BINUS	30
8	Business Leader Development Program	Online & Assignment	Q2 - Q3	3 months		PrasMul / BINUS	30
9	Agile Project Management	Online & Assignment	Q2 - Q3	2 days		PrasMul / BINUS	30
10	Data Science	Online	Q3	1 day		PrasMul / BINUS	30

## 2) Masyarakat

### Tanggung jawab sosial perusahaan;

Pada tanggal 21 Februari, TMI bekerja sama dengan PT Uni-Charm Indonesia, salah satu klien dari bisnis komersial Jepang, untuk mendukung pembersihan sungai di bawah program khusus bernama “Keep Our Rivers Clean”, di Gresik, Jawa Timur, di mana sebagian besar dari limbah popok. PT Uni-Charm Indonesia bermaksud mengajak perusahaan-perusahaan Jepang untuk bekerja sama dalam mendukung program tersebut. Pembersihan sungai telah dianggap sebagai salah satu bentuk kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan dari PT Uni-Charm Indonesia sebagai pemimpin pasar di industri popok bayi. Kontribusi untuk program ini adalah Rp 50.000.000.

TMI melakukan rangkaian kegiatan Literasi dan Inklusi Keuangan pada tahun 2020. Di awal tahun 2020, TMI mengikuti acara “Catch Your Dream” yang diselenggarakan oleh *Japan Educational Institution* untuk mensosialisasikan pentingnya perlindungan asuransi saat bepergian ke luar negeri. Selain itu, TMI mengadakan Program Literasi Keuangan bagi

para *seller* Tokopedia di beberapa kota besar di Indonesia (Palembang pada 14 Februari dan Yogyakarta pada 21 Februari). TMI juga mengikuti seminar online Tokopedia (Facebook Keluarga Tokopedia pada 13 Mei dan 22 Juli). Total biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan Tokopedia adalah Rp 23.500.000. TMI mengikuti *Financial Inclusion Virtual Expo* dari 5 Oktober hingga 3 November serta *Webinar Financial Inclusion* pada 19, 21 dan 23 Oktober di Surabaya. Tidak ada biaya yang dikeluarkan untuk kedua kegiatan tersebut karena kegiatan tersebut didukung penuh oleh OJK.

Pada tanggal 30 April, TMI membeli peralatan medis untuk petugas kesehatan Covid-19 dan mengirimkan kontribusi tersebut ke rumah sakit pemerintah yang ditunjuk Covid-19. Jumlah sumbangan oleh TMI sebagai Perusahaan adalah sebesar Rp 30.000.000. TMI juga mengikuti program Jasindo melalui LSM Kitabisa.com, memberikan bantuan makanan kepada pekerja informal kurang mampu akibat Covid-19 sebesar Rp30.000.000 pada 8 Juni. Kemudian pada tanggal 18 Desember, TMI memberikan donasi sebesar Rp75.000.000 melalui World Vision Indonesia (WVI) mendukung peningkatan fasilitas (perlengkapan pendidikan) dan pelaksanaan kegiatan (psikososial) studi berbasis rumah bagi anak-anak sekolah dasar yang terkena Covid-19 di Landak, Kalimantan Barat.

TMI memberikan donasi kepada Bandung Japanese School untuk mendukung fasilitas mereka sebesar Rp7.000.000 pada tanggal 26 Juli. TMI juga memberikan kontribusi kepada Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) untuk acara perayaan Natal sebesar Rp5.000.000. Total kontribusi CSR TMI pada tahun 2020 adalah Rp220.500.000, sedikit di atas realisasi penggunaan tahun 2019 sebesar Rp217.644.760.

#### Mekanisme Pengaduan Masyarakat

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia memiliki Komite Layanan Pengaduan Pelanggan dengan tugas meliputi hal-hal berikut:

- Mengevaluasi keluhan yang diterima dari pelanggan.
- Melaporkan hasil evaluasi kepada Direksi secara periodik.
- Mengusulkan langkah-langkah yang perlu diambil dalam rangka untuk memberikan peningkatan kepuasan pada pelanggan secara maksimal dan mengurangi timbulnya keluhan pelanggan.
- Ketua Komite berhak untuk menetapkan tugas masing-masing anggota komite, dan menentukan langkah-langkah yang diperlukan dalam mencapai tujuan komite.

Program kerja dan realisasi Komite Layanan Pengaduan Pelanggan adalah sebagai berikut:

- Mencatat semua keluhan yang diterima dari pelanggan ke dalam system dan menyelesaikan keluhan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- Mengevaluasi keluhan-keluhan pelanggan dan secara berkala memberi laporan pada Dewan Direksi dan OJK.
- Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan penanganan keluhan kepada seluruh karyawan menggunakan system yang tersedia di perusahaan.
- Diakibatkan oleh pandemi Covid-19, Komite Kepuasan Pelanggan tidak dapat mengadakan pelatihan lain untuk meningkatkan keahlian dan kualitas anggota-anggotanya.

d. Kinerja Lingkungan Hidup

Aktivitas	Konsumsi 2020	Satuan	Penjelasan
Listrik	37,287	kilowatt jam	Total konsumsi listrik
Pembelian Kertas untuk Printer	5,522	kilograms	Volume pembelian kertas yang dikonsumsi untuk aktivitas <i>copy</i> dan <i>printing</i>
Pembelian Kertas untuk Penggunaan Perusahaan	11,538,416	Rupiah	Volume pembelian kertas yang dikonsumsi untuk aktivitas Perusahaan

e. Kinerja Lingkungan Hidup yang Proses Bisnisnya Berkaitan Langsung dengan Lingkungan Hidup

Aktivitas	Konsumsi 2020	Satuan	Penjelasan	
Perjalanan Udara – Jarak Dekat	705,601,552	Rupiah	Perjalanan udara adalah perjalanan bisnis yang dilakukan oleh karyawan menggunakan pesawat udara *Perjalanan Udara – Jarak Dekat adalah penerbangan dengan durasi di bawah 3 jam secara total *Perjalanan Udara – Jarak Jauh adalah penerbangan menggunakan pesawat berangka besar dengan perjalanan jarak jauh (durasi penerbangan lebih dari 6.5 jam secara total) dan biasanya adalah penerbangan langsung (tanpa transit)	
Perjalanan Udara – Jarak Jauh	152,828,739			
Bensin	436,566,494			Total penggunaan bensin untuk kendaraan
Solar	48,507,388			Total penggunaan solar untuk kendaraan
Limbah Umum	1700	kilogram	Jumlah limbah umum termasuk jumlah limbah yang didaur ulang dan/atau digunakan kembali	
Limbah Kertas	9300		Jumlah limbah kertas termasuk jumlah limbah kertas yang didaur ulang dan/atau digunakan kembali	

Air	38.63681851	Meter kubik	Total konsumsi air
-----	-------------	-------------	--------------------

f. Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

1) Realisasi atas Rencana Pengembangan Produk dan Pemasaran Produk untuk Tahun 2020

No	Nama Produk Baru	Lini Usaha/Cabang Asuransi	Saluran Pemasaran	Realisasi penerbitan/Pelaksanaan
1	Asuransi Kecelakaan Diri Plus	Kecelakaan Diri	- Perbankan - Perusahaan Pembiayaan	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
2	Asuransi Perjalanan Domestik dan Internasional / Ibadah	Aneka	Biro Perjalanan	Agustus 2020
3	Asuransi Santunan Harian Rawat Inap dan Tindakan Operasi (Daily Hospitalization Benefit and Surgical)	Kesehatan	Nasabah langsung Individual	November 2019
4	Asuransi Kecelakaan Diri Plus PHK (Pemutusan Hubungan Kerja)	Kecelakaan Diri	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Desember 2019
5	Asuransi Penyalahgunaan Kartu Kredit (Fraudulent Credit Card)	Kecelakaan Diri	Bank yang menerbitkan kartu kredit	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
6	Asuransi Kegagalan Pembayaran Kartu Kredit / Pembiayaan	Aneka	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
7	Asuransi Kecelakaan Diri untuk Anak dan Pelajar	Kecelakaan Diri	Sekolah atau tempat penyelenggara pendidikan lainnya	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
8	Asuransi Kecelakaan Diri untuk Tenaga Kerja Asing (TKA)	Kecelakaan Diri	TKA melalui Konsorsium	Desember 2019
9	Asuransi Kecelakaan Diri dan E-money / E-wallet	Kecelakaan Diri	Nasabah E-monet / E-wallet	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
10	Asuransi Kecelakaan Diri plus Investasi	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individual	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk

11	Paket Asuransi Kendaraan Truk dan Bus	Kendaraan Bermotor	Perusahaan-perusahaan pengangkutan penumpang dan perkebunan	Dalam proses registrasi ke OJK
12	Paket Asuransi Kebakaran UMKM	Harta Benda	Koperasi, Pemilik Usaha Kecil dan Menengah seperti klinik, sekolah, toko, kantor, dan lain-lain	Juli 2020
13	Asuransi Kendaraan Per Jarak Tempuh	Kendaraan Bermotor	Penggunaan kendaraan bermotor pribadi	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
14	Asuransi Jaminan Mesin Kendaraan	Kendaraan Bermotor	Klien Perusahaan yang memiliki pertanggung jawaban kendaraan bermotor	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
15	Asuransi Santunan Kebakaran	Harta Benda	Menyasar beragam segmen konsumen	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
16	Paket Asuransi Usaha Pertanian Non-Pangan	Harta Benda	Koperasi dan bank daerah	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
17	Paket Asuransi Ban Sepeda Motor	Kendaraan Bermotor	Direct dan nasabah yang sudah ada	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
18	Paket Asuransi Kendaraan Bermotor	Kendaraan Bermotor	Penggunaan kendaraan bermotor pribadi	Februari 2020
19	Paket Asuransi Hunian	Harta Benda	Menyasar beragam segmen konsumen	Januari 2021
20	Asuransi Hole In One [Turnamen]	Aneka	Perusahaan yang menjadi sponsor atau penyelenggara turnamen	Oktober 2020
21	Asuransi Automobile Liability	Kendaraan Bermotor	Menyasar beragam segmen konsumen yang memiliki kendaraan bermotor	Januari 2021
22	Asuransi Professional Indemnity	Tanggung Gugat	Para profesional yang menyediakan layanan jasa profesionalnya	Dalam proses registrasi ke OJK
23	Asuransi Civil Engineering Completed Risks	Rekayasa	Pemilik proyek termasuk para pihak yang berkepentingan atas proyek	Dalam proses registrasi ke OJK

24	Asuransi Mesin Terpadu [Comprehensive Machinery Insurance]	Rekayasa	Pemilik termasuk para pihak yang berkepentingan atas mesin-mesin yang dipertanggungkan/diasuransikan	September 2020
25	Asuransi Livestock dan Bloodstock	Harta Benda	Peternak termasuk para pihak yang berkepentingan pada kegiatan peternakan, seperti koperasi, bank daerah, dll.	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
26	Asuransi Kehilangan Keuntungan setelah Kerusakan Mesin	Rekayasa	Pemilik serta para pihak yang berkepentingan atas mesin-mesin yang dipertanggungkan/diasuransikan	Dalam proses registrasi ke OJK
27	Asuransi Kredit Perdagangan [Produk Khusus]	Kredit	Para pelaku usaha yang memiliki perjanjian kredit dalam menjalankan transaksi perdagangannya	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
28	Asuransi SME	Harta Benda	Para pelaku usaha kecil dan menengah termasuk koperasi	November 2020
29	Paket Asuransi Kendaraan Bermotor AMAN	Kendaraan Bermotor	Menyasar beragam segmen konsumen yang memiliki kendaraan bermotor	Desember 2020
30	Asuransi Terminal Operator Liability	Tanggung Gugat	Para operator jetty, pelabuhan, ataupun terminal serta para pihak yang berkepentingan pada operasional di area jetty, pelabuhan ataupun terminal dan sejenisnya	Desember 2020
31	Asuransi Environment Liability	Tanggung Gugat	Menyasar beragam segmen konsumen, semua pihak yang	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk

			berkepentingan terhadap lingkungan sekitar lokasi kegiatan atau operasional	
32	Asuransi Harta Benda (Mark IV)	Harta Benda	Menyasar beragam segmen konsumen	Agustus 2020
33	Asuransi Product Liability [e-commerce]	Tanggung Gugat	Menyasar beragam segmen konsumen	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
34	Produk Asuransi lini usaha Harta Benda	Harta Benda		September 2020
35	Produk Asuransi lini usaha Kendaraan Bermotor	Kendaraan Bermotor		Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
36	Produk Asuransi lini usaha Rekayasa	Rekayasa		Dalam proses registrasi ke OJK
37	Produk Asuransi lini usaha Aneka	Aneka		Oktober 2020
38	Produk Asuransi lini usaha Pengangkutan	Pengangkutan		Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
39	Produk Asuransi pada lini usaha Tanggung Gugat	Tanggung Gugat		Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
40	Asuransi Perlindungan Demam Berdarah	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung Individual	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
41	Asuransi Kerusakan Barang Elektronik dan Rumah Tangga	Aneka	Menyasar beragam segmen konsumen	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
42	Asuransi Keterlambatan Penerimaan Barang	Pengangkutan	Menyasar beragam segmen konsumen	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk

2) Rencana Pengembangan Produk dan Pemasaran Produk untuk 1 (Satu) Tahun Ke Depan (2021)

No	Usulan Nama Produk Baru	Lini Usaha/ Cabang Asuransi	Saluran Pemasaran	Rencana penerbitan/ Waktu pelaksanaan
----	-------------------------	--------------------------------	-------------------	--

1	Asuransi Kecelakaan Diri Plus	Kecelakaan Diri	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Kuartal 2 Tahun 2021
2	Asuransi Perjalanan Domestik dan Internasional / Ibadah	Kecelakaan Diri	Biro Perjalanan Ibadah	Kuartal 2 Tahun 2021
3	Asuransi Santunan Harian Rawat Inap dan Tindakan Operasi (Daily Hospitalization Benefit and Surgical)	Kesehatan	Karyawan dari Klien Korporasi	Kuartal 1 Tahun 2021
4	Asuransi Kecelakaan Diri Plus PHK (Pemutusan Hubungan Kerja)	Kecelakaan Diri	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Kuartal 1 Tahun 2021
5	Asuransi Penyalahgunaan Kartu Kredit (Fraudulent Credit Card)	Kecelakaan Diri	Nasabah kartu kredit	Kuartal 3 Tahun 2021
6	Asuransi Kegagalan Pembayaran Kartu Kredit / Pembiayaan	Kecelakaan Diri	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Kuartal 4 Tahun 2021
7	Asuransi Kecelakaan Diri untuk Anak dan Pelajar	Kecelakaan Diri	Sekolah atau tempat penyelenggara Pendidikan lainnya	Kuartal 1 Tahun 2021
8	Asuransi Kecelakaan Diri untuk Tenaga Kerja Asing (TKA)	Kecelakaan Diri	TKA melalui Konsortium	Kuartal 2 Tahun 2021
9	Asuransi Kecelakaan Diri dan E-money / E-wallet	Kecelakaan Diri	Nasabah E-money / E-wallet	Kuartal 1 Tahun 2021
10	Asuransi Kecelakaan Diri plus Investasi	Kecelakaan Diri	Karyawan Klien Korporasi	Kuartal 4 Tahun 2021
11	Asuransi Perlindungan Demam Berdarah	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individual	Kuartal 1 Tahun 2021
12	Asuransi Kecelakaan Diri plus Penolakan Visa Perjalanan	Kecelakaan Diri	Biro Perjalanan	Kuartal 1 Tahun 2021
13	Asuransi Kecelakaan Diri dan Perlindungan ATM (ATM Guard)	Kecelakaan Diri	Nasabah Bank	Kuartal 3 Tahun 2021
14	Asuransi Kecelakaan Diri plus Santunan Covid-19	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individual	Kuartal 1 Tahun 2021
15	Asuransi Kendaraan AMAN	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen	Kuartal 1 Tahun 2021

			Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
16	Asuransi Tanggung Gugat Kendaraan Bermotor	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2021
17	Asuransi Truk & Bus Partner	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2021
18	Asuransi Ganti Rugi Profesional (Aneka)	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2021
19	Asuransi Tanggung Gugat Operator Terminal	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2021
20	Asuransi atas Pekerjaan Teknik Sipil yang Sudah Selesai Dibangun	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2021
21	Asuransi Hilangnya Keuntungan setelah Kerusakan Mesin	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2021
22	Asuransi Gangguan Usaha setelah Kebakaran	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2021
23	Asuransi Kendaraan Per Jarak Tempuh	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2021
24	Asuransi Jaminan Mesin Kendaraan	Aneka	Secara langsung (direct marketing);	Kuartal 4 Tahun 2021

			melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
25	Asuransi Santunan Kebakaran	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 Tahun 2021
26	Paket Asuransi Usaha Pertanian Non-Pangan	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2021
27	Asuransi Paket Hunian	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 Tahun 2021
28	Asuransi Livestock dan Bloodstock	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2021
29	Asuransi Kredit Perdagangan [Produk Khusus]	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 Tahun 2021
30	Asuransi Environment Liability	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 Tahun 2021
31	Asuransi Product Liability [E-commerce]	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2021
32	Asuransi Kerusakan Barang Elektronik dan Rumah Tangga	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 Tahun 2021

33	Asuransi Keterlambatan Penerimaan Barang	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 Tahun 2021
34	Produk Asuransi pada lini usaha Harta Benda	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2021
35	Produk Asuransi pada lini usaha Kendaraan Bermotor	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2021
36	Produk Asuransi pada lini usaha Rekayasa	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2021
37	Produk Asuransi pada lini usaha Aneka	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2021
38	Produk Asuransi pada lini usaha Pengangkutan	Pengangkutan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2021
39	Asuransi New Cyber	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2021
40	Asuransi Kendaraan Bermotor – Merek Kendaraan	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2021

3) Jumlah Keluhan Pelanggan pada Tahun 2020

<b>Kategori</b>	<b>Kuartal 1</b>			<b>Kuartal 2</b>			<b>Kuartal 3</b>			<b>Kuartal 4</b>		
	<u>Jan</u>	<u>Feb</u>	<u>Mar</u>	<u>Apr</u>	<u>Mei</u>	<u>Jun</u>	<u>Jul</u>	<u>Agu</u>	<u>Sep</u>	<u>Okt</u>	<u>Nov</u>	<u>Des</u>
<i>Pemasaran &amp; Penjualan</i>	1						1					
<i>Premi &amp; Biaya</i>												
<i>Underwriting</i>												
<i>Manfaat &amp; Klaim</i>	5		3	3	1	1			1	1	2	1
<i>Layanan Polis / Layanan Pelanggan</i>		1	1		1							1
<i>Perlindungan Data Pribadi</i>												
<i>Kesalahan Penanganan Uang Pelanggan</i>												
<i>Lainnya</i>												
<b>Total Keluhan</b>	<u>6</u>	<u>1</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>2</u>