



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 2021

PT ASURANSI TOKIO MARINE INDONESIA
Sentral Senayan I, 3rd & 4th Floor
Jl. Asia Afrika No. 8, Jakarta 10270
Telp. 572 5772 (Hunting)
Fax. 572 4005 - 10

Jakarta, 30 May 2022
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia

城基創

Hajime Jodai
Direktur Pelaksana



DAFTAR ISI		
		Halaman
Daftar Isi		1
BAB 1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	2
BAB 2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	2
2.a	Aspek Ekonomi	2
2.b	Aspek Lingkungan Hidup	3
2.c	Aspek Sosial	4
BAB 3	Profil Singkat	6
3.a	Visi dan Misi	6
3.b	Nama dan Alamat Perusahaan	6
3.c	Skala Usaha Perusahaan	7
3.d	Penjelasan Singkat Mengenai Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha	8
3.e	Target dan Realisasi KLKP Pada Tahun 2021	10
BAB 4	Penjelasan Direksi	10
4.a	Kebijakan Untuk Merespon Tantangan Dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan	10
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan pada Tahun 2021	12
4.c	Strategi Pencapaian Target	20
BAB 5	Tata Kelola Keberlanjutan	24
5.a	Uraian Tugas Direksi dan Dewan Komisaris dan/atau Unit Kerja sebagai Koordinator Penerapan Keuangan Berkelanjutan	24
5.b	Pengembangan Kompetensi yang Dilaksanakan terhadap Anggota Direksi dan Anggota Dewan Komisaris	26
5.c	Prosedur Manajemen Risiko	28
5.d	Penjelasan Mengenai Pemangku Kepentingan	30
BAB 6	Kinerja Keberlanjutan	31
6.a	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan di Internal	31
6.b	Kinerja Ekonomi	31
6.c	Kinerja Sosial	32
6.d	Kinerja Lingkungan Hidup	36
6.e	Kinerja Lingkungan Hidup yang Proses Bisnisnya Berkaitan Langsung dengan Lingkungan Hidup	37
6.f	Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	37

Laporan Berkelanjutan RAKB Tahun 2021

I. ISI LAPORAN KEBERLANJUTAN

Uraian isi Laporan Keberlanjutan sebagaimana dimaksud memuat rincian sebagai berikut:

A. Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:

1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan

Telah lebih dari 47 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

(dalam jutaan rupiah)

Deskripsi	2020	2021	Target 2022	Target 2022 vs Hasil 2021	
				Selisih	%
Premi Bruto	1.356.294	1.610.618	1.685.596	74.979	4,66%
Premi Netto	740.527	966.597	982.189	15.592	1,61%
Pendapatan Premi Netto	863.644	954.234	931.085	(23.149)	-2,43%
Beban Klaim Netto	385.611	446.761	424.620	(22.141)	-4,96%
Pendapatan (Beban) Underwriting Lain	(4.443)	(3.224)	2.925	6.150	190,73%
Hasil Underwriting	473.590	504.248	509.390	5.142	1,02%
Beban Usaha	304.248	328.787	394.760	65.973	20,07%
Hasil Investasi	104.724	85.142	94.318	9.176	10,78%
Hasil (Beban) Lain	175	6.054	(6.168)	(12.222)	-201,88%
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	274.241	266.658	202.780	(63.878)	-23,95%
Laba (Rugi) Setelah Pajak	220.331	224.323	162.224	(62.099)	-27,68%
Rasio Beban Klaim	40,90%	39,57%	39,45%	-0,12 pt	N/A
Rasio Komisi	8,40%	13,92%	13,50%	-0,42 pt	N/A
Rasio Beban Usaha	32,30%	29,07%	36,67%	7,60 pt	N/A
Rasio Beban Klaim, Beban Usaha dan Komisi	81,60%	82,55%	89,62%	7,07 pt	N/A

2) Produk Ramah Lingkungan

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia telah meluncurkan berbagai 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 2021

Inisiatif Utama	Sub Inisiatif	Laporan Kegiatan		
		Deskripsi	Detail	
1	Inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan melalui produk dan layanan	Mengurangi jejak ekologi	Sistem online	Jumlah polis elektronik pada 2021 adalah 83.222 polis. Sementara total jumlah polis secara keseluruhan adalah 19.564. Presentase polis elektronik adalah 42,34% dari total jumlah polis pada tahun 2021.
1	Kegiatan pengurangan jejak ekologi di kantor	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.

2) Target 2021

Inisiatif Utama	Sub Inisiatif	Rencana Kegiatan	
		Deskripsi	Detail
1 Inisiatif bisnis untuk menyelesaikan masalah lingkungan dan / sosial	Mengurangi jejak ekologi	Sistem online	Mempercepat penggunaan polis elektronik untuk meningkatkan kecepatan proses penerbitan polis dengan menghilangkan proses memasukkan polis di pihak TMI serta mengurangi konsumsi kertas.
1		Penghematan kertas	Untuk mengurangi konsumsi kertas.
2 Kegiatan pengurangan jejak ekologi di kantor		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 2021

Inisiatif Utama	Sub Inisiatif	Laporan Kegiatan	
		Deskripsi	Detail
1 Kontribusi sosial (kegiatan sukarela dan kegiatan amal)	Berinvestasi di Sumber Daya Manusia (SDM)	Program literasi keuangan	<p>TMI menyelenggarakan berbagai program literasi keuangan 2021 bersama mitra bisnis, Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), dan Otoritas Jasa Keuangan/OJK dan penggunaan biaya untuk kegiatan tersebut adalah sebesar Rp 49.232.000.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Webinar dengan Pialang Asuransi Futuready pada tanggal 25 Februari 2021 untuk Pengusaha dan Karyawan. • Webinar dengan AAUI pada tanggal 22 April 2021 untuk karyawan perusahaan asuransi dan anggota AAUI di Surabaya. • Webinar dengan Bank OCBC NISP pada tanggal 30 April 2021 untuk karyawan, ibu rumah tangga, dan pengusaha. • Seminar bersama OJK pada tanggal 6 Oktober 2021 untuk mahasiswa dan anggota AAUI di Bali. • Webinar bersama AAUI dan OJK pada tanggal 12 Oktober 2021 untuk perbankan, akademisi, mahasiswa, dan pelajar SMA di Pekanbaru. • Seminar dengan AAUI dan OJK pada tanggal 20 November 2021 untuk anggota AAUI di Batam. • Pameran maya Bulan Inklusi Keuangan 2021 dengan OJK pada tanggal 18 Oktober - 2 November 2021.

		Berinvestasi di Sumber Daya Manusia (SDM)	Program Beasiswa untuk Mahasiswa	TMI memberikan beasiswa kepada saudara Richie Mayandel Valerio (salah satu mahasiswa terbaik Institut Teknologi Bandung) mulai dari semester 5 sebesar Rp 18.500.000 (termasuk tunjangan bulanan yang dibayarkan pada tanggal 27 September 2021).
2			Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) bersama dengan nasabah terpilih	TMI mendonasikan Rp 70.000.000 pada tanggal 19 Januari 2022 kepada LSM WVI untuk mendukung program "Home Sweet Home 2021" dalam membangun tempat berlindung yang aman di Nusa Tenggara Timur, Indonesia. Program ini masih berjalan dan tertunda karena pandemi Covid-19.
3		Mempromosikan keselamatan & keamanan	Layanan masyarakat / puskesmas / sumbangan untuk fasilitas sekolah / sarana budaya	1) TMI mendonasikan Rp 7.000.000 pada tanggal 19 Agustus 2021 kepada <i>Bandung Japanese School</i> untuk mendukung peningkatan fasilitas. 2) TMI mendonasikan Rp 5.000.000 pada tanggal 16 Desember 2021 kepada AAUI untuk mendukung perayaan Natal 2021 bagi anak-anak kurang mampu.
4			Bantuan bencana alam	1) TMI mendonasikan Rp 40.000.000 untuk berbagai korban bencana alam yang terjadi di Kalimantan Selatan, Sulawesi Utara, dan Jawa Barat pada tanggal 4 Februari 2021 melalui LSM Kitabisa.com. 2) TMI berdonasi untuk korban gempa yang terjadi di Nusa Tenggara Timur dan Malang, Jawa Timur, pada tanggal 26 April 2021 melalui LSM Kitabisa.com. Donasi dari karyawan TMI sebesar Rp15.102.000 dan dari TMI sebagai perusahaan sebesar Rp10.000.000. 3) TMI berdonasi untuk korban erupsi Gunung Semeru di Jawa Timur, pada tanggal 31 Desember 2021 melalui LSM Kitabisa.com. Donasi dari karyawan TMI sebesar Rp 8.000.000 dan dari TMI sebagai perusahaan sebesar Rp 20.000.000.
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
1	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.
2		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.
2		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 yang memiliki kontribusi sosial.
3	Mempromosikan keselamatan & keamanan	Layanan masyarakat / puskesmas / sumbangan untuk fasilitas sekolah / sarana budaya	Untuk mendukung layanan masyarakat / organisasi sosial atau yayasan / puskesmas / sekolah dan fasilitas budaya.
4		Bantuan bencana alam	Memberikan bantuan bagi masyarakat yang terkena bencana alam.
5	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

Alamat E-Mail: customervice@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: 4 (empat) kantor pemasaran (Batam, Cikarang, Balikpapan, Bali)

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 4 kantor perwakilan dengan total karyawan sejumlah 388 orang.

1) Total asset, investasi, utang, cadangan teknis dan ekuitas dari PT Asuransi Tokio Marine Indonesia.

(dalam jutaan rupiah)

No	Uraian	2021	2020
1.	Aset	4.080.645	3.678.610
2.	Investasi	1.950.845	1.932.799
3.	Utang	503.749	504.997
4.	Cadangan Teknis	2.459.992	2.225.378
5.	Ekuitas	1.116.904	948.235

2) Komposisi karyawan dari PT Asuransi Tokio Marine Indonesia:

	Permanen	Kontrak
Direktur	4	-
Penasehat Teknis Asing	12	-
Support	96	4
Teknis	89	3
Pemasaran	178	2
Total	379	9

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 Surabaya	Kantor Cabang	Gedung Medan Pemuda Lt.5, Jl. Pemuda No.27-31, Surabaya 60271
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Medan	Kantor Cabang	Wisma HSBC, Lt.4, Jl.Dipenogoro No.11, Medan 20152
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Bandung	Kantor Cabang	Wisma HSBC, Lt.3A, Jl.Asia Afrika No.116, Bandung 40261
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Semarang	Kantor Cabang	Wisma HSBC Lt.6 Jl.Gajah Mada No.135, Semarang 50134
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Makassar	Kantor Cabang	Pettarani Business Center Jl.AP Pettarani Blok E No.7, Makassar 90211
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru	Kantor Cabang	Sudirman City Square Blok D-10 Jl.Jend Sudirman, Pekanbaru 28282
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Palembang	Kantor Cabang	PTC Mall RK, Blok B2 Jl. R.Sukanto 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	Graha Pena Batam Building Lt.3A Jl. Raya Batam Center, Kota Batam, 29461
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
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Perwakilan Bali	Kantor Perwakilan	Regus Benoa Square Lt.2nd Jl. Bypass Ngurah Rai No 21A, Kuta, Bali 80361

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, Rekrayasa, Kendaraan Bermotor, Pengangkutan, Kecelakaan Diri, dan aneka asuransi lainnya.

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. Target dan Realisasi KLKP pada Tahun 2021

No	KLKP	Target	Keterangan
1	Kantor Perwakilan Denpasar	2021	Menjadi Kantor Perwakilan Bali Sesuai surat OJK S-2706/NB.111/2021 tanggal 3 Agustus 2021 perihal Pencatatan Laporan Pembukaan Kantor di Luar Kantor Pusat PT Asuransi Tokio Marine Indonesia di Badung
2	Kantor Perwakilan Pontianak	Dikarenakan pandemi Covid-19, pengembangan kantor ini tidak akan dilakukan di tahun 2021	Diundur ke 2022 (Perkiraan)
3	Kantor Perwakilan Cirebon	Dikarenakan pandemi Covid-19, pengembangan kantor ini tidak akan dilakukan di tahun 2021	Diundur ke 2022 (Perkiraan)
4	Kantor Perwakilan Manado	Dikarenakan pandemi Covid-19, pengembangan kantor ini tidak akan dilakukan di tahun 2021	Diundur ke 2022 (Perkiraan)
5	Kantor Cabang Cikarang	Dikarenakan pandemi Covid-19, pengembangan kantor ini tidak akan dilakukan di tahun 2021	Diundur ke 2022 (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 untuk mendukung kesenjangan, keselamatan dan keamanan masyarakat
- 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, kemajuan teknologi dan perubahan sosial.
5. Literasi dan inklusi keuangan diperlukan demi pemerataan 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".

b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan pada Tahun 2021

Berikut program aksi untuk penerapan rencana aksi keuangan berkelanjutan:

1) 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 2021	31 Desember 2021	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 2021;
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.

2) Program Kedua: Melindungi pelanggan dari risiko dunia maya (cyber) dengan penutupan asuransi cyber yang memadai

a) Dasar Pemikiran

1. Perusahaan di Indonesia berlomba-lomba untuk mengadopsi transformasi digital sehingga dibutuhkan perlindungan untuk melindungi data digital;
2. Pandemi Covid-19 telah memberikan peluang yang belum pernah terjadi sebelumnya kepada penyerang untuk meretas dan menghancurkan infrastruktur IT perusahaan;
3. Penerapan sistim bekerja dari rumah (WFH) yang diadopsi oleh organisasi telah dikaitkan dengan meningkatnya serangan cyber;
4. Saat ini, penyerang telah memiliki ide-ide yang lebih inovatif untuk menerapkan tren baru dalam phishing, cryptojacking, serangan ransomware, serangan IoT, dll.; dan
5. Adapun uraian aktivitas yang akan dilakukan terhadap prioritas kedua tersebut adalah sebagai berikut.

b) Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Periode Awal	Periode Akhir	Sumberdaya yang dibutuhkan	Penanggung Jawab Kegiatan
2	a) Menggali bisnis calon nasabah b) Mengadakan sosialisasi produk cyber	1 Januari 2021	31 Desember 2021	a) Tenaga pemasaran b) Keahlian	Departemen Pemasaran (Project Manager), Departemen Underwriting,

	c) Studi terhadap potensi pasar			c) Seminar sosialisasi produk dan manfaatnya	Departemen Perencanaan Korporasi
--	---------------------------------	--	--	--	----------------------------------

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2021;
2. sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
3. mitra kerja sama adalah Kantor Regional di Singapura dan institusi pendukung lainnya.

d) Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

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

e) Tantangan dan Rencana ke Depan

Kurangnya tingkat pengetahuan dan masih rendahnya kesadaran untuk memiliki asuransi cyber yang dianggap bukan merupakan prioritas utama sehingga diperlukan sosialisasi secara berkala.

3) Program Ketiga: Menciptakan paket produk asuransi kecelakaan diri dengan tambahan santunan Covid-19

a) Dasar Pemikiran

1. Pemerintah memperlihatkan bahwa penularan virus Covid-19 masih terjadi di masyarakat;
2. Kebutuhan/permintaan masyarakat atas produk asuransi terkait semakin meningkat; 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	a) Diskusi ide produk b) Menganalisa pesaing dan	1 Januari 2021	31 Maret 2021	a) Keahlian b) Biaya studi banding	Departemen Underwriting (Project Manager), Departemen Klaim, Departemen IT, Departemen

melakukan studi banding terhadap produk-produk pesaing			c) Program sosialisasi	Marketing, Departemen Legal, Departemen Finance,
c) Pengembangan strategi pemasaran			d. Pengembangan IT	Departemen Manajemen Resiko, Departemen Perencanaan Korporasi
d) Analisa bisnis				
e) Pengembangan produk				
f) Mendapatkan persetujuan OJK				
g) Persiapan dan peluncuran produk				

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2021;
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-kesulitan maupun solusi-solusi terhadap kesulitan-kesulitan 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.

- 4) Program Keempat: 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 keempat tersebut adalah sebagai berikut.

b) Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Periode Awal	Periode Akhir	Sumberdaya yang dibutuhkan	Penanggung Jawab Kegiatan
4	<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 2021	31 Maret 2021	<p>a) Keahlian</p> <p>b) Biaya studi banding</p> <p>c) Biaya Konsultan</p>	<p>Departemen IT (Project Manager), Departemen Underwriting, Departemen Klaim, Departemen Marketing, Departemen Legal, Departemen Finance, Departemen Manajemen Resiko, Departemen Perencanaan Korporasi (Project Management Office - PMO)</p>

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2021;

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 kesulitan2 maupun solusi2 terhadap kesulitan2 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 prioritas terhadap ketersediaan sumber daya dan pergantian SDM IT (turnover) sehingga diperlukan platform pengembangan yang mudah dan tepat guna.

5) Program Kelima: 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
5	a) Bekerja sama dengan LSM (NGO) untuk melakukan kegiatan sosial b) Mendukung perbaikan fasilitas	1 Januari 2021	31 Desember 2021	a) Biaya CSR b) Biaya promosi	Departement Perencanaan Korporasi (Project Manager), Departemen Marketing

<p>umum, contoh: sekolah dll.</p> <p>c) Melakukan aksi donor darah</p> <p>d) Bekerjasama dengan pelanggan melakukan aktivitas pelestarian lingkungan</p> <p>e) Membantu korban bencana alam dalam rangka pemulihan pasca bencana</p>				
--	--	--	--	--

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2021;
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.

6) Program Keenam: Meningkatkan program literasi dan inklusi keuangan di bidang asuransi

a) Dasar Pemikiran

1. OJK terus berupaya meningkatkan literasi dan inklusi keuangan; dan
2. Adapun uraian program yang dilaksanakan terhadap prioritas keenam tersebut adalah dengan melakukan program dan kampanye terkait inklusi keuangan sebagai berikut.

b) Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Periode Awal	Periode Akhir	Sumberdaya yang dibutuhkan	Penanggung Jawab Kegiatan
6	<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 2021	31 Desember 2021	<p>a) Biaya edukasi keuangan</p> <p>b) Biaya promosi</p> <p>c) Biaya konsultan</p>	<p>Departement Perencanaan Korporasi (Project Manager), Departemen Marketing, Departemen Underwriting, Departemen Klaim, Departemen IT</p>

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2021;
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 sesuai ketentuan yang berlaku.

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

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

Untuk target jangka panjang, perusahaan selalu berusaha untuk berkembang secara sehat dan berkesinambungan seiring dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Perusahaan akan melanjutkan membangun budaya risiko dalam perusahaan, dengan pendekatan proaktif terhadap manajemen risiko di semua aspek bisnis. Kami akan menggunakan informasi risiko secara aktif demi meningkatkan proses bisnis serta mendapatkan keunggulan kompetitif. Manajemen risiko digunakan untuk mengelola peluang maupun potensi dampak negative yang timbul dari aktivitas bisnis Perusahaan.

1. Membangun sistem teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada tertanggung dan efisiensi kerja.
2. Membangun SDM yang berkualitas untuk mampu memenangkan persaingan di pasar.
3. Peningkatan pengawasan perusahaan secara terpadu dalam manajemen resiko perusahaan juga sistem audit internal untuk mendukung *Good Corporate Governance* (GCG).

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

Untuk rencana bisnis di tahun 2022, target premi langsung dan tidak langsung kami adalah sebesar Rp 2.140,7 miliar. Tanda-tanda pemulihan ekonomi mulai terlihat pada semester-1 tahun 2021, namun memasuki semester-2 tahun 2021, Indonesia kembali dihadapkan pada kondisi angka penyebaran COVID-19 yang melonjak. Bank Indonesia memperkirakan pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2022 berada pada kisaran 4,6-5,4%.

Perseroan berharap penjualan mobil pada tahun 2022 akan terus membaik mengikuti pemulihan pertumbuhan ekonomi yang dimulai pada tahun 2021, meskipun kami masih belum bisa berasumsi akan ada pemulihan kekuatan

penyakit karena situasi COVID-19 yang berkepanjangan tetap menjadi faktor penting yang akan menahan uptrend konsumsi dan investasi domestik. Vaksin booster diproyeksikan akan selesai dalam 6 bulan pertama tahun 2022 dan didistribusikan hingga akhir tahun 2022. Meski demikian, kami optimis bisnis E-commerce akan terus berkembang di tahun 2022. Dalam hal manajemen risiko, kami secara konsisten akan menerapkan kebijakan Manajemen Risiko yang telah diperbaharui sesuai dengan regulasi yang berlaku (POJK No. 44/POJK.05/2020). Perusahaan juga berencana untuk meningkatkan sistem informasi manajemen risiko agar identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Untuk rencana bisnis di tahun 2023, target premi langsung dan tidak langsung kami adalah sebesar Rp 2.340,7 miliar sedangkan untuk tahun 2024 mencapai Rp 2.614,6 miliar. Menurut S&P, laju pertumbuhan ekonomi Indonesia akan berangsur membaik dan sangat berkaitan dengan kecepatan dan efektivitas program vaksinasi. Pemulihan investasi diperkirakan akan berlanjut secara bertahap, didukung oleh perbaikan iklim investasi dan pengembangan proyek infrastruktur. Bank Indonesia memperkirakan pertumbuhan ekonomi Indonesia akan mencapai puncaknya pada tahun 2024-2025, namun kembali lagi akan bergantung pada kelancaran proses dan hasil Pemilihan Umum yang akan dilaksanakan pada tahun 2024.

Menurut prediksi, pasar otomotif akan tumbuh hampir sama seperti pada tahun-tahun sebelumnya di tahun 2023, maka premi langsung dan tidak langsung lini kendaraan bermotor perusahaan telah diformulasikan sesuai dengan tren tersebut. Selain itu, pengguna e-commerce di Indonesia diperkirakan akan terus meningkat pada tahun 2023 dan 2024 oleh karena itu lini bisnis pengangkutan juga telah dirancang berdasarkan pada pendekatan optimis ini. Dalam jangka menengah, kami akan terus meningkatkan kualitas penerapan manajemen risiko di seluruh aspek perusahaan termasuk dalam proyek yang dibuat. Kami juga akan mengintegrasikan manajemen risiko pada sistem penilaian kinerja sehingga manajemen risiko selalu menjadi bagian dari setiap proses bisnis perusahaan.

Inisiatif TMI untuk tahun 2022 – 2024 adalah sebagai berikut:

No	Inisiatif	Target
1	Perluas Bisnis Komersial Jepang: a. Mendapatkan Klien Baru yang berlokasi di kawasan Industrial Park b. Melakukan aktivitas cross-selling (Pengangkutan, Kendaraan Bermotor, Kecelakaan Diri, dll.)	2021 Actual: Rp 825,9 miliar 2022 Target: Rp 885,4 miliar 2023 Target: Rp 911,6 miliar

	<p>c. Mencari proyek baru dari Investor Baru melalui kontraktor Jepang</p> <p>d. Mengembangkan bisnis Produk TMI Baru seperti asuransi kredit perdagangan, D&O, SPPI, T/S, Cyber, dll.</p> <p>e. Menggarap asuransi karyawan termasuk Koperasi, dll.</p>	2024 Target: Rp 963,8 miliar
2	<p>Perluas Bisnis Komersial Lokal:</p> <p>a. Bisnis Broker</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengembangkan lini bisnis kebakaran dengan berfokus pada broker yang diprioritaskan • Memperluas lini bisnis pengangkutan dengan berfokus pada beberapa mitra bisnis, dan meningkatkan penggunaan sistem E-cargo dan Merimen • Meningkatkan lini bisnis keuangan dan kredit perdagangan dengan berfokus pada beberapa broker dengan mengadakan seminar / webinar dll. <p>b. Bisnis Reasuransi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menargetkan beberapa perusahaan asuransi (ceding companies) di bawah grup konglomerasi • Mengembangkan pengaturan timbal balik dengan beberapa Pialang JV dan Pialang Lokal Besar <p>c. Direct Business</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fokus pada bisnis ukuran menengah • Mempromosikan penjualan silang ke klien yang sudah ada • Berkolaborasi dengan klien yang ada untuk mengembangkan bisnis 	<p>2021 Actual: Rp 214,1 Miliar</p> <p>2022 Target: Rp 231,3 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 264,3 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 300,0 miliar</p>
3a	<p>Perluas Bisnis Motor:</p> <p>a. Berkolaborasi dengan klien-klien besar dalam berbagai proyek seperti integrasi sistem, WA Blast untuk sosialisasi, dll.</p> <p>b. Memaksimalkan penetrasi ke perusahaan leasing yang ada, contoh turut berpartisipasi dalam acara pemasaran, perluasan jaringan, mempererat hubungan dengan manajemen dealer, dll.</p> <p>c. Memperkuat area bisnis Referral Dealer dan Post Leasing dan melakukan kontrol yang kuat atas kinerja mereka</p> <p>d. Membuat produk baru misalnya untuk kendaraan listrik</p> <p>e. Mencari perusahaan leasing baru</p>	<p>2021 Actual: Rp 134,3 miliar</p> <p>2022 Target: Rp 141,9 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 186,3 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 213,9 miliar</p>
3b	<p>Memperluas Bisnis Cabang (bisnis motor adalah portofolio utama di cabang):</p> <p>a. Meningkatkan porsi di perusahaan leasing</p>	<p>2021 Actual: Rp 430,8 miliar</p> <p>2022 Target: Rp 464,7</p>

	<ul style="list-style-type: none"> b. Melakukan diversifikasi ke saluran distribusi lain (Broker, Agen, Direct) dan portofolio non-Kendaraan Bermotor (Properti, Pengangkutan, Kecelakaan Diri & Perjalanan) c. Memperluas jaringan (pembukaan/renovasi kantor baru) d. Melakukan kontrol terhadap klaim (pemilihan risiko dan analisa portofolio) dan memperhatikan biaya operasional (efisiensi) 	<p>miliar</p> <p>2023 Target: Rp 557,1 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 630,3 miliar</p>
4a	<p>Perluas Bisnis Affinity (Digital Strategy):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mengembangkan kemitraan baru dan menjaga hubungan baik dengan mitra yang ada b. Melebarkan bisnis Broker dengan membangun Portfolio Deal melalui Fasilitas dengan Broker untuk Kecelakaan Diri, Perjalanan, Kesehatan dan Produk UKM c. Di saluran Direct, untuk fokus membidik E-commerce, E-wallet, Transportasi Online, Reservasi Tiket Online, Fintech (P2P) d. Juga di Direct, untuk menjajaki produk asuransi yang sesuai dengan pasar (asuransi terhadap perlindungan pembelian, asuransi gadget / elektronik, dll.) e. Memperluas bisnis dengan mempergunakan Big Data 	<p>2021 Actual: Rp 299,2 miliar</p> <p>2022 Target: Rp 356,6 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 352,9 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 431,0 miliar</p>
4b	<p>Mengembangkan Bisnis Perbankan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mengembangkan kemitraan dengan bank baru b. Fokus pada bisnis direct bank (Consumer, UKM & Trade Finance) c. Terus mencari peluang dengan broker captive bank d. Merealisasikan proyek yang ada dengan Fintech dan P2P start-up 	<p>2021 Actual: Rp 15,8 miliar</p> <p>2022 Target: Rp 17,0 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 19,3 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 21,9 miliar</p>
5	<p>Perluas Bisnis Agen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Merekrut agen baru dan mempertahankan agen yang ada dengan memberikan pelayanan terbaik oleh PIC / marketing support b. Menawarkan dukungan pemasaran kepada agen potensial yang ada c. Memanfaatkan Agen TMLI untuk menjual produk TMI melalui Program Kolaborasi TMI & TMLI d. Meningkatkan produktivitas dari agen yang ada dengan mempromosikan produk tertentu seperti UKM, Tanggung Gugat, dan meluncurkan beberapa paket produk sederhana melalui Aplikasi Keagenan (TAPPS) 	<p>2021 Actual: Rp 47,8 miliar</p> <p>2022 Target: Rp 43,9 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 49,2 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 53,7 miliar</p>

	<p>e. Bekerja sama erat dengan Komite Loss Ratio (Underwriting, Aktuaris dan Klaim) untuk memantau kinerja agen (memperbaharui T/C, dll.). Secara keseluruhan, bisnis Agen harus memperbaiki portofolionya dan meningkatkan proses pemilihan risikonya.</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 portfolio] 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.
- Mengkoordinasikan 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 2021.

1) Pelatihan Direksi

No	Nama	Jabatan	Workshop / Training / Seminar	Penyelenggara	Tanggal	Tempat
1	Sancoyo Setiabudi	Direktur Utama	Webinar Peran Direksi dan Komisaris	OJK	9 Februari 2021	Online
			Driving Effective Risk Management from Strategy to Process	GRC Management	30 Maret 2021	Online
			4th ASEAN Insurance Summit	ASEAN Insurance Council	26 Oktober 2021	Online

			Cambridge Judge Business School Executive Education - FinTech Innovation: Disrupting the Financial Landscape	Emeritus	28 Oktober 2021	Online
2	Hajime Jodai	Direktur	ISEA Executives Development Program Webinar Series TMA Asia Crisis Management Training 4th ASEAN Insurance Summit Risk Beyond: Journey to a new frontier 2021	ISEA Tokio Marine Asia ASEAN Insurance Council IRMAPA	10 Maret 2021 22 September 2021 26 Oktober 2021 8-10 Desember 2021	Online Online Online Online
3	Makoto Terada	Direktur	ISEA Executives Development Program Webinar Series 7 th AAUI International Insurance Seminar, Catastrophe Management - Harnessing Local and Global Insurance Industry 17 th Singapore International Reinsurance Conference Risk Beyond: Journey to a new frontier 2021	ISEA AAUI SIRC IRMAPA	12 Maret 2021 30 April 2021 15-17 November 2021 8-10 Desember 2021	Online Online Online Online
4	Nastiti Evia Lutfi	Direktur	Driving Effective Risk Management from Strategy to Process Awareness SNI ISO 37001 dan implementasi system manajemen anti penyuapan pada sector jasa keuangan Developing Risk Intelligence	GRC OJK GRC Management OJK	30 Maret 2021 8 April 2021 29-30 September 2021	Online Online Online Online

			Leadership Sharing Session: Pengembangan SDM di Era Digital		2 Desember 2021	
--	--	--	--	--	-----------------	--

2) Pelatihan Dewan Komisaris

No	Nama	Jabatan	Workshop / Training / Seminar	Penyelenggara	Tanggal	Tempat
1	Diwe Novara	Komisaris Utama	Leadership Under Uncertainties	OJK	2021	Online
			Awareness SNI ISO 37001 dan implementasi system manajemen anti penyuapan pada sector jasa Keuangan	OJK	2021	Online
			Anti Korupsi Bersama KPK	KPK	2021	Online
2	Philippe Vezio	Komisaris	The Role of Risk CRO in Risk Oversight	CRMS	10 Maret 2021	Online
3	Agustino T. M. Sidabutar	Komisaris Independen	Qualified Risk Governance Personnel training	LPKMKS	18-19 Desember 2021	Online
4	Linda Juliana JL Delhaye	Komisaris Independen	Digital Transformation in Financial Industry	The Indonesian Insurance Institute	7 April 2021	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 erjas 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) 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 (*acquit 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 2021:

No	Tanggal	Keputusan
1	28 April 2021	1. Persetujuan atas Laporan Keuangan untuk tahun 2020, Laporan Manajemen tahun 2020, dan Rencana Bisnis untuk tahun 2021 2. Penunjukan Auditor Eksternal untuk Laporan Keuangan tahun 2021 3. Pembagian dividen tahun 2021 4. Anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris pada tahun 2021

2) Proses pengumuman dan pemanggilan RUPS.

RUPS diselenggarakan dengan melakukan pemanggilan terlebih dahulu kepada para pemegang saham dengan surat tercatat.

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

- 3) 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 dengan pihak manajemen
- Acara karyawan
- Kampanye dan kompetisi Internal tentang *Good Company*, dll.

b. Kinerja Ekonomi

(dalam jutaan rupiah)

No	Uraian	Rencana Bisnis 2021	Realisasi Bisnis 2021	Deviasi
1.	Aset	2.565.995	4.080.645	1.514.650
2.	Investasi	1.642.589	1.950.845	308.256
3.	Utang	502.825	503.749	924
4.	Cadangan Teknis	1.282.009	2.459.992	1.177.983
5.	Ekuitas	781.161	1.116.904	335.743
6.	Premi Bruto	1.454.957	1.610.618	155.661
7.	Klaim Bruto	842.394	829.202	(13.192)

8.	Beban Operasional	360.104	328.787	(31.317)
9.	Hasil Underwriting	431.678	504.248	72.570
10.	Laba (Rugi) sebelum Pajak	158.944	266.658	107.714
11.	Laba (Rugi) setelah Pajak	127.155	224.323	97.168
12.	Laba (Rugi) Komprehensif	127.155	233.908	106.753

No	Uraian	Rencana Bisnis 2021	Realisasi Bisnis 2021	Deviasi
1.	Rasio Pencapaian Solvabilitas	359,4%	339,6%	-19,8 pt
2.	Rasio Kecukupan Investasi	188,8%	189,2%	0,4 pt
3.	Rasio Likuiditas	190,0%	170,6%	-19,4 pt
4.	Rasio Beban Klaim	49,8%	39,6%	-10,2 pt
5.	Rasio Beban Usaha	42,2%	29,1%	-13,1 pt
6.	Rasio Komisi	10,2%	13,9%	3,7 pt
7.	Rasio Beban Klaim, Beban Usaha dan Komisi	102,2%	82,6%	-19,6 pt
8.	Rasio Perimbangan Hasil Investasi dengan Pendapatan Premi Neto	10,6%	8,9%	-1,7 pt

Secara total, Premi Langsung dan Tidak Langsung TMI pada akhir kuartal 4 tahun 2021 mencapai Rp 1.967,8 miliar atau meningkat sebesar +21,5% (+Rp 348,6 miliar). Faktor peningkatan berasal dari kenaikan yang signifikan di lini bisnis Pengangkutan +47,5% (+Rp 171,0 miliar) dan Kendaraan Bermotor +32,6% (+Rp 119,9 miliar). Pada lini bisnis pengangkutan peningkatan terjadi karena adanya kenaikan trend dalam penggunaan *e-commerce*. Sementara pada lini bisnis Kendaraan Bermotor peningkatan terjadi karena pemerintah memberlakukan insentif PPnBM semenjak 1 Maret 2021.

Dalam segi Hasil Underwriting, TMI pada akhir kuartal 4 tahun 2021 meningkat sebesar +26,4% (+RP 37,4 miliar) yang dipengaruhi oleh peningkatan signifikan pada Premi Langsung dan Tidak Langsung serta upaya TMI dalam menjaga Rasio Beban Klaim pada lini bisnis Kendaraan Bermotor. Sementara dalam segi Hasil Investasi, TMI pada akhir kuartal 4 tahun 2021 mengalami penurunan sebesar -16,9% (-RP 17,7 miliar) dikarenakan iklim investasi pasar seperti repo rate yang menurun dari sebelumnya sebesar 5,0% di 2020 menjadi 3,5% di 2021.

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 Pasal 29 – 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	0.23
3	Rasio gaji anggota Dewan Komisaris yang tertinggi dan terendah	0.60
4	Rasio gaji anggota Direksi tertinggi dan pegawai tertinggi	0.30

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

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 2022

No.	Materi / Topik ¹⁾	Metode Diklat ²⁾	Perkiraan Waktu Diklat ³⁾	Durasi Diklat ⁴⁾	Tempat	Narasumber / Lembaga Diklat	Jumlah Seluruh Peserta
1	Fundamental Leadership	Online	Q3	10 Jam	Online	Prasetya Mulya	35
2	Engineering Insurance	Online	Q2	4 Jam	Online	Internal	30
3	Automobile Adjuster	Online	Q1	3 Jam	Online	Radita	30
4	Basic Reinsurance	Online	Q1	4 Jam	Online	Internal	30
5	Terminal / Port Operator liability / FFL	Online	Q2	4 Jam	Online	Internal	30
6	Contractor's Plan Machinery	Online	Q2	4 Jam	Online	Charles Taylor	30
7	Property All Risk	Online	Q3	4 Jam	Online	Atlas	30
8	Tutorial AAMAI	Online	Q3	12 Jam	Online	Ahli Asuransi	30
9	Risk Management Certification	Online	Q1	3 - 5 Jam	Online	CRMS & LSPMKS	20-25
10	Tutorial FSAI	Online	Q2	3 - 5 Jam	Online	PAI	10
11	Onboarding & Immersion Program	Online & Assignment	Q1-Q3	2 Days	Online	Internal & Wisma Bahasa	15

12	Management Development Program	Online & Assignment	Q1-Q2	3 Months	Online	PrasMul / BINUS	30
13	Business Leader Development Program	Online & Assignment	Q2-Q3	3 Months	Online	PrasMul / BINUS	30
14	Agile Project Management	Online & Assignment	Q2-Q3	2 Days	Online	PrasMul / BINUS	30
15	Data Science	Online	Q3	1 Day	Online	PrasMul / BINUS	30

2) Masyarakat

Tanggung jawab sosial perusahaan;

Pada tahun 2021, TMI terus melakukan rangkaian kegiatan Literasi dan Inklusi Keuangan. Di awal tahun, kami berpartisipasi dalam acara webinar yang diadakan oleh mitra bisnis kami yaitu Pialang Asuransi Futuready dan Bank OCBC NISP, untuk mensosialisasikan pentingnya perlindungan asuransi. Selain itu, TMI juga mengikuti berbagai Literasi Keuangan yang dilakukan oleh OJK dan AAUI di Surabaya, Bali, Pekanbaru, dan Batam. Total biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan tersebut adalah Rp 49.232.000.

Selanjutnya, TMI mengikuti Financial Inclusion Virtual Expo yang diselenggarakan oleh OJK dari tanggal 18 Oktober hingga 2 November. Kegiatan ini tidak dipungut biaya apapun karena didukung penuh oleh OJK.

TMI berkontribusi pada program beasiswa 4 tahun AAUI untuk mahasiswa Institut Teknologi Bandung (2021-2024). TMI mendukung siswa dengan total Rp 18.500.000 termasuk uang saku.

Sehubungan dengan beberapa bencana alam yang terjadi di berbagai daerah di Indonesia, melalui kitabisa.com, TMI memberikan donasi sebesar Rp40.000.000 untuk korban banjir dan gempa bumi di Kalimantan Selatan, Sulawesi Utara, dan Jawa Barat pada tanggal 4 Februari, Rp10.000.000 untuk korban gempa di Nusa Timur Tenggara dan Malang pada 26 April, serta Rp20.000.000 untuk korban letusan Gunung Semeru di Jawa Timur pada 31 Desember.

Pada Desember 2021, TMI mendonasikan Rp 70.000.000 melalui World Vision Indonesia (WVI) untuk mendukung "Program Home Sweet Home" mereka dalam

membangun shelter/rumah tangga yang aman di Nusa Tenggara Timur (Nusa Tenggara Timur), Indonesia.

TMI memberikan donasi kepada Bandung Japanese School untuk mendukung fasilitas mereka sebesar Rp 7.000.000 pada tanggal 19 Agustus. TMI juga memberikan kontribusi kepada Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) untuk acara perayaan Natal sebesar Rp 5.000.000 pada tanggal 16 Desember.

Total kontribusi CSR TMI pada tahun 2021 sebesar Rp 219.732,000, sedikit di bawah realisasi penggunaan tahun 2020 sebesar Rp 220.500.000.

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 2021	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 2021	Satuan	Penjelasan
Perjalanan Udara - Jarak Dekat	34.579	kilometer	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	1.070		
Bensin	53.089	liter	Total penggunaan bensin untuk kendaraan
Solar	6.010		Total penggunaan solar untuk kendaraan
Limbah Umum	1.550	kilogram	Jumlah limbah umum termasuk jumlah limbah yang didaur ulang dan/atau digunakan kembali
Limbah Kertas	431		Jumlah limbah kertas termasuk jumlah limbah kertas yang didaur ulang dan/atau digunakan kembali
Air	13	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 2021

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	Kecelakaan Diri	Biro Perjalanan Ibadah	Dalam proses pelaporan produk baru ke OJK
3	Asuransi Penyalahgunaan Kartu Kredit (Fraudulent Credit Card)	Kecelakaan Diri	Bank yang menerbitkan kartu kredit	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
4	Asuransi Kegagalan Pembayaran Kartu Kredit / Pembiayaan	Aneka	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk

5	Asuransi Kecelakaan Diri untuk Anak dan Pelajar	Kecelakaan Diri	Sekolah atau tempat penyelenggara pendidikan lainnya	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
6	Asuransi Kecelakaan Diri dan E-money / E-wallet	Kecelakaan Diri	Nasabah E-monet / E-wallet	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
7	Asuransi Kecelakaan Diri plus Investasi	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individual	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
8	Asuransi Perlindungan Demam Berdarah	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individual	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
9	Asuransi Kecelakaan Diri plus Penolakan Visa Perjalanan	Kecelakaan Diri	Biro Perjalanan	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
10	Asuransi Kecelakaan Diri dan Perlindungan ATM (ATM Guard)	Kecelakaan Diri	Bank yang menerbitkan kartu ATM	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
11	Asuransi Kecelakaan Diri plus Santunan Covid-19	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individual	Oktober 2021
12	Paket Asuransi Kendaraan Bermotor AMAN	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Desember 2020
13	Asuransi Tanggung Gugat Kendaraan Bermotor (Automobile Liability)	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Januari 2021
14	Paket Asuransi Kendaraan Truk dan Bus Partner	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Februari 2021
15	Asuransi Ganti Rugi Profesional (Profesional Indemnity) [Semua Profesi]	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Oktober 2021
16	Asuransi atas Pekerjaan Teknik	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing);	September 2021

	Sipil yang Sudah Selesai Dibangun		melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
17	Asuransi Hilangnya Keuntungan setelah Kerusakan Mesin	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Desember 2021
18	Asuransi Gangguan Usaha setelah Kebakaran	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses registrasi ke OJK
19	Asuransi Kendaraan Per Jarak Tempuh	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
20	Asuransi Jaminan Mesin Kendaraan	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
21	Asuransi Santunan Kebakaran	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
22	Paket Asuransi Usaha Pertanian Non-Pangan	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
23	Asuransi Paket Hunian	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
24	Asuransi Livestock dan Bloodstock	Aneka	Secara langsung (direct marketing);	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk

			melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
25	Asuransi Kredit Perdagangan [Produk Khusus]	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
26	Asuransi Environment Liability	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Oktober 2021
27	Asuransi Produk Liability (E-commerce)	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
28	Asuransi Kerusakan Barang Elektronik dan Rumah Tangga	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
29	Asuransi Keterlambatan Penerimaan Barang	Pengangkutan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Masuk sebagai jaminan dalam Asuransi Pengangkutan
30	Asuransi New Cyber	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
31	Asuransi Kendaraan Bermotor – Merek Kendaraan	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Nopember 2021

32	Produk Asuransi pada lini usaha Harta Benda	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	September 2021
33	Produk Asuransi pada lini usaha Rekayasa	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Desember 2021
34	Produk Asuransi pada lini usaha Kendaraan Bermotor	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
35	Produk Asuransi pada lini usaha Aneka	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Oktober 2021
36	Produk Asuransi pada lini usaha Tanggung Gugat	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Desember 2021
37	Produk Asuransi pada lini usaha Pengangkutan	Pengangkutan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Desember 2021

2) Rencana Pengembangan Produk dan Pemasaran Produk untuk 1 (Satu) Tahun Ke Depan (2022)

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 1 Tahun 2022
2	Asuransi Perjalanan Domestik dan Internasional / Ibadah / Pendidikan	Aneka	Biro Perjalanan Ibadah / Pendidikan	Kuartal 1 Tahun 2022
3	Asuransi Kecelakaan Diri	Kecelakaan Diri	Biro Perjalanan	Kuartal 1 Tahun 2022

	plus Penolakan Visa Perjalanan			
4	Asuransi Kecelakaan Diri Plus PHK (Pemutusan Hubungan Kerja)	Kecelakaan Diri	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Kuartal 1 Tahun 2022
5	Asuransi Santunan Harian Rawat Inap dan Tindakan Operasi (Daily Hospitalization Benefit and Surgical)	Kesehatan	Karyawan dari Klien Korporasi	Kuartal 2 Tahun 2022
6	Asuransi Kecelakaan Diri Plus Santunan Pendidikan Anak / Pelajar	Kecelakaan Diri	Sekolah atau tempat penyelenggara Pendidikan lainnya	Kuartal 2 Tahun 2022
7	Asuransi Kecelakaan Diri Plus Perlindungan Tagihan (Personal Accident Insurance Plus Bills Protection)	Kecelakaan Diri	Bank dan perusahaan e-wallet	Kuartal 2 Tahun 2022
8	Asuransi Kecelakaan Diri plus Investasi	Kecelakaan Diri	Karyawan Klien Korporasi	Kuartal 2 Tahun 2022
9	Asuransi Kecelakaan Diri Plus Santunan Hari Tua	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individu dan Agen	Kuartal 3 Tahun 2022
10	Asuransi Perlindungan Demam Berdarah	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individu	Kuartal 3 Tahun 2022
11	Asuransi Kecelakaan Diri Plus Perlindungan Pembelian (Personal Accident Plus Purchase Protection Insurance)	Kecelakaan Diri	Kerjasama dengan perusahaan E-Commerce	Kuartal 3 Tahun 2022
12	Asuransi Kecelakaan Diri Plus Santunan Covid-19	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individu	Kuartal 3 Tahun 2022
13	Asuransi Penyalahgunaan Kartu Kredit (Fraudulent Credit Card)	Kecelakaan Diri	Nasabah kartu kredit	Kuartal 4 Tahun 2022
14	Asuransi Kecelakaan Diri untuk Tenaga Kerja Asing (TKA)	Kecelakaan Diri	TKA melalui Konsortium	Kuartal 4 Tahun 2022
15	Asuransi Kecelakaan Diri dan E-money / E-wallet	Kecelakaan Diri	Nasabah E-money / E-wallet	Kuartal 4 Tahun 2022
16	Asuransi Kegagalan Pembayaran Kartu	Kecelakaan Diri	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Kuartal 4 Tahun 2022

	Kredit / Pembiayaan			
17	Asuransi Kecelakaan Diri dan Perlindungan ATM (ATM Guard)	Kecelakaan Diri	Nasabah Bank	Kuartal 4 Tahun 2022
18	Asuransi Semua Risiko Harta Benda Komersial – (Global Master Form)/ Commercial Property All Risks Insurance (Global Master Form)	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
19	Asuransi Semua Risiko Kerusakan Harta Benda & Gangguan Usaha - II (All Risks of Property Damage & Business Interruption Insurance - II)	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
20	Asuransi Hilangnya Keuntungan Setelah Kerusakan Mesin (Loss of Profits Following Machinery Breakdown Insurance)	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
21	Asuransi Cyber Security (Cyber Security Insurance)	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
22	Asuransi Tanggung Gugat Komersial Menyeluruh (ISO 1998 Occurence) Commercial General Liability Insurance (ISO 1998 Occurence)	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
23	Asuransi Semua Risiko Global (Global All Risks Insurance)	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
24	Asuransi Tanggung Gugat Komersial Menyeluruh (ISO 1998 Claims Made)/ Commercial General Liability Insurance (ISO 1998 Claims Made)	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
25	Asuransi Product Recall	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022

26	Asuransi Trade Disruption	Pengangkutan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
27	Asuransi Tanggung Gugat Menyeluruh (ISO 2004)/ Comprehensive General Liability Insurance (ISO 2004)	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
28	Asuransi Semua Risiko Pemasangan (Proyek Khusus)	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)) Kuartal 1 Tahun 2022
29	Asuransi Semua Risiko Kontraktor (Proyek Khusus)	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
30	Asuransi Tanggung Gugat Menyeluruh (ISO 2001)/ Comprehensive General Liability Insurance (ISO 2001)	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
31	Asuransi Tanggung Gugat Menyeluruh (ISO 2013)/ Comprehensive General Liability Insurance (ISO 2013)	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
32	Asuransi Personal Cyber/ Personal Cyber Insurance	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
33	Asuransi Santunan Kebakaran	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
34	Asuransi E-Commerce	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 Tahun 2022
35	Asuransi Kendaraan Per Jarak Tempuh	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 Tahun 2022
36	Asuransi Cyber Plus	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui	Kuartal 3 Tahun 2022

			Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
37	Asuransi Jaminan Transfer Tepat Waktu	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 Tahun 2022
38	Asuransi Theft by Own Customer	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 Tahun 2022
39	Asuransi Extended Warranty	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 Tahun 2022
40	Asuransi Event Cancellation	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 Tahun 2022
41	Asuransi Purchase Protection	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 Tahun 2022
42	Asuransi Telematics & Engagement	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 Tahun 2022
43	Asuransi Renter & Landlord	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 Tahun 2022
44	Asuransi Sports – Pro Sports	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2022
45	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 2022
46	Produk Asuransi pada lini usaha	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui	Kuartal 4 Tahun 2022

	Kendaraan Bermotor		Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
47	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 2022
48	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 2022
49	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 2022
50	Produk Asuransi pada lini usaha Tanggung Gugat	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 Tahun 2022

3) Jumlah Keluhan Pelanggan pada Tahun 2021

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