



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 2022

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

Jakarta, 30 May 2023  
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sancoyo Setiabudi'.

**Sancoyo Setiabudi**  
Direktur Utama



DAFTAR ISI		
		Halaman
Daftar Isi		1
BAB 1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	2
BAB 2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	3
2.a	Aspek Ekonomi	3
2.b	Aspek Lingkungan Hidup	4
2.c	Aspek Sosial	5
BAB 3	Profil Singkat	6
3.a	Visi dan Misi	6
3.b	Nama dan Alamat Perusahaan	6
3.c	Skala Usaha Perusahaan	6
3.d	Penjelasan Singkat Mengenai Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha	8
3.e	Target dan Realisasi KLKP Pada Tahun 2022	9
BAB 4	Penjelasan Direksi	10
4.a	Kebijakan Untuk Merespon Tantangan Dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan	10
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan pada Tahun 2022	12
4.c	Strategi Pencapaian Target	18
BAB 5	Tata Kelola Keberlanjutan	23
5.a	Uraian Tugas Direksi dan Dewan Komisaris dan/atau Unit Kerja sebagai Koordinator Penerapan Keuangan Berkelanjutan	23
5.b	Pengembangan Kompetensi yang Dilaksanakan terhadap Anggota Direksi dan Anggota Dewan Komisaris	25
5.c	Prosedur Manajemen Risiko	26
5.d	Penjelasan Mengenai Pemangku Kepentingan	28
BAB 6	Kinerja Keberlanjutan	29
6.a	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan di Internal	29
6.b	Kinerja Ekonomi	29
6.c	Kinerja Sosial	30
6.d	Kinerja Lingkungan Hidup	35
6.e	Kinerja Lingkungan Hidup yang Proses Bisnisnya Berkaitan Langsung dengan Lingkungan Hidup	35
6.f	Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	36

## Laporan Berkelanjutan RAKB Tahun 2022

### 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 48 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.

Tokio Marine berkomitmen menerapkan nilai-nilai Perusahaan untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan bersama dengan perkembangan masyarakat terhadap para pemangku kepentingan berikut:

- Bagi pelanggan: Berkontribusi untuk menjadikan kehidupan pelanggan sehat dan berkembang melalui produk-produk yang memberikan keamanan dan bantuan dalam menghadapi tantangan masa depan.
- Bagi masyarakat: Berkontribusi untuk membangun masyarakat yang berkelanjutan yang mampu mengatasi segala tantangan dan menjamin keamanan dan perlindungan bagi semua anggotanya.
- Bagi karyawan: Membantu karyawan mencapai potensi tertinggi melalui keterlibatan dan kesempatan bagi mereka untuk berkembang.
- Bagi pemegang saham: Terus meningkatkan margin keuntungan bagi pemegang saham; Meningkatkan nilai Perusahaan dan mendapatkan kepercayaan dari pemegang saham melalui pengungkapan yang tepat waktu dan sesuai serta dialog yang konstruktif.

- Bagi generasi mendatang: Mewariskan lingkungan dan masyarakat yang berkelanjutan kepada generasi mendatang melalui langkah-langkah penanggulangan perubahan iklim dan pelestarian keanekaragaman hayati; Mendukung tantangan generasi mendatang dengan menyediakan pendidikan dan pemahaman kepada anak-anak.

## 2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

Perbandingan kinerja tahun terakhir adalah sebagai berikut:

### a. Aspek Ekonomi

#### 1) Pendapatan dan Laba Bersih

(dalam jutaan rupiah)

Uraian	2021	2022	Target 2023	Deviasi	
				Selisih	%
Premi Bruto	1.610.618	1.988.865	2.255.311	266.447	13,4%
Premi Netto	966.597	1.225.363	1.483.640	258.277	21,1%
Pendapatan Premi Neto	954.234	1.180.162	1.439.753	259.591	22,0%
Beban Klaim Neto	446.761	520.309	712.920	192.610	37,0%
Pendapatan (Beban) Underwriting Lain	(3.224)	(4.685)	3.772	8.457	-180,5%
Hasil Underwriting	504.248	655.168	730.606	75.438	11,5%
Beban Usaha	328.787	463.786	598.877	135.092	29,1%
Hasil Investasi	85.142	84.180	95.931	11.751	14,0%
Hasil (Beban) Lain	6.054	35.990	3.403	(32.587)	-90,5%
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	266.658	311.553	231.063	(80.490)	-25,8%
Laba (Rugi) Setelah Pajak	224.323	264.949	184.850	(80.099)	-30,2%
Rasio Beban Klaim	39,57%	41,99%	49,52%	7,53%	-
Rasio Komisi	13,92%	4,77%	4,00%	-0,77%	-
Rasio Beban Usaha	29,07%	37,43%	41,60%	4,17%	-
Rasio Beban Klaim, Beban Usaha dan Komisi	82,55%	84,20%	95,11%	10,91%	-

#### 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 Kendaraan, 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 2022

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 Jumlah polis elektronik pada 2022 adalah 65.794 polis. Sementara total jumlah polis secara keseluruhan adalah 193.962. Presentase polis elektronik adalah 33.92% dari total jumlah polis pada tahun 2022.
2	<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> .
3			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.
4			Sistem carpool Ini merupakan salah satu upaya Perusahaan untuk mengurangi konsumsi bahan bakar (polusi) sekaligus meningkatkan efisiensi.
5			Model Kerja Secara Hybrid Perusahaan menyediakan area ruang kerja dengan kapasitas 50% dari jumlah karyawan. Karyawan dapat bekerja di kantor berdasarkan jadwal yang ditetapkan.

2) Target 2023

Inisiatif Utama Sub Inisiatif		Rencana Kegiatan	
		Deskripsi	Detail
1	<b>Inisiatif bisnis untuk menyelesaikan masalah lingkungan dan / sosial</b>	Sistem online	Mempercepat penggunaan polis elektronik untuk meningkatkan kecepatan proses penerbitan polis dengan menghilangkan proses memasukkan polis di pihak TMI serta mengurangi konsumsi kertas.
2	<b>Kegiatan pengurangan jejak ekologi di kantor</b>	Mengurangi jejak ekologi	Penghematan kertas Untuk mengurangi konsumsi kertas dan mengurangi beban lingkungan dengan mengubah limbah kertas menjadi barang yang dapat digunakan.
3			Penghematan listrik Untuk menghemat energi dengan mematikan lampu selama kurang lebih 1 jam saat makan siang dan saat ruangan kosong.
4			Sistem carpool Untuk menetapkan satu mobil untuk perjalanan bisnis yang memiliki tujuan terdekat.
5			Penghematan plastik Untuk membangun kesadaran dan memulai kampanye pengurangan penggunaan plastik.

c. Aspek Sosial

1) Realisasi Rencana 2022

Inisitif Utama Sub Inisiatif		Laporan Kegiatan	
		Deskripsi	Detail
1	Kontribusi sosial (kegiatan sukarela dan kegiatan amal)	Berinvestasi di Sumber Daya Manusia (SDM)	<p>Program literasi keuangan</p> <p>TMI menyelenggarakan berbagai program literasi keuangan 2022 bersama mitra bisnis, Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), dan Otoritas Jasa Keuangan/OJK dan penggunaan biaya untuk kegiatan tersebut adalah sebesar Rp 53.000.000.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webinar dengan DAI pada tanggal 10 Agustus 2022 dan 19 November 2022 untuk mahasiswa.</li> <li>• Seminar dengan AAUI pada tanggal 23 Juni 2022 untuk karyawan perusahaan asuransi dan pada tanggal 19 November 2022 untuk mahasiswa di Balikpapan dan Samarinda, Kalimantan Timur.</li> <li>• Seminar dengan AAUI pada tanggal 13 Oktober 2022 untuk mahasiswa di Pekanbaru, Riau.</li> <li>• Roadshow dengan JDID (Klien) untuk penjual di JDID pada tanggal 23 September, 5 Oktober, dan 17 November 2022 di beberapa kota di Indonesia seperti Bandung, Semarang, Surabaya dan Jakarta.</li> <li>• Literasi keuangan melalui media sosial</li> </ul>
		Berinvestasi di Sumber Daya Manusia (SDM)	<p>Program Beasiswa untuk Mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TMI memberikan beasiswa kepada saudara Richie Mayandel Valerio (salah satu mahasiswa terbaik Institut Teknologi Bandung) untuk semester 6 dan 7 sebesar Rp 37.000.000 (termasuk tunjangan bulanan yang dibayarkan pada tanggal 26 Januari dan 25 Agustus 2022).</li> </ul>
		Mempromosikan keselamatan & keamanan	<p>Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TMI melanjutkan kegiatan tanggung jawab perusahaan bersama LSM WVI untuk mendukung program “Home Sweet Home” dalam membangun tempat berlindung yang aman di 6 desa di daerah Nusa Tenggara Timur, Indonesia. Kegiatan yang dilakukan pada program ini adalah meningkatkan fasilitas kesehatan anak, memberikan pelatihan penyuluhan gizi dan makan anak, pelatihan mengenai gizi untuk keluarga dan nutrisi untuk penanaman sayuran, pelatihan pengelolaan ekonomi rumah tangga, pelatihan pengembangan akses air bersih, sanitasi, dll.</li> <li>• TMI mendonasikan Rp 5.000.000 pada tanggal 6 April 2022 melalui LSM Pensil Peduli Indonesia untuk meningkatkan literasi pendidikan bagi guru, orang tua, dan siswa di Biak, Papua.</li> <li>• TMI mendonasikan Rp 4.000.000 pada tanggal 13 Juli 2022 melalui LSM BakauMU dan The Green Mangrove untuk restorasi dan rehabilitasi ekosistem bakau (sebagai bagian dari program pemerintah Sustainable Development Goals (G20) di Badung, Bali.</li> </ul>

3		Layanan masyarakat / puskesmas / sumbangan untuk fasilitas sekolah / sarana budaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TMI mendonasikan Rp 7.000.000 pada tanggal 13 Juli 2022 kepada Bandung Japanese School untuk mendukung peningkatan fasilitas sekolah.</li> <li>• TMI mendonasikan Rp 6.000.000 pada tanggal 17 Januari 2023 kepada AAUI untuk mendukung perayaan Natal 2022 bagi anak-anak kurang mampu.</li> </ul>
4		Bantuan bencana alam	TMI memberikan donasi untuk korban gempa yang terjadi di daerah Cianjur, Jawa Barat pada tanggal 9 Desember 2022 melalui AAUI. Donasi dari karyawan TMI sebesar Rp 14.177.500 dan dari TMI sebagai perusahaan sebesar Rp 30.000.000.
5	Mengurangi jejak ekologi	Perlindungan lingkungan global	Secara berkala, membagikan kertas bekas kepada pembeli perorangan untuk didaur ulang (dikelola oleh bagian umum).

## 2) Target 2023

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 berkolaborasi dengan mitra bisnis akan mengadakan seminar dengan topik khusus 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	Kampanye kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR)	Kegiatan ini dapat bervariasi dengan bekerja sama dengan Klien/LSM untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendukung layanan masyarakat / organisasi sosial, Yayasan /puskesmas /sekolah, atau fasilitas budaya.</li> <li>- Melakukan penghijauan atau membantu panti asuhan/panti jompo atau memberikan beasiswa kepada siswa kurang mampu, dan kegiatan terkait lainnya.</li> <li>- Perlindungan lingkungan global.</li> </ul>
		Bantuan bencana alam	Memberikan bantuan bagi masyarakat yang terkena bencana alam.

## 3. Profil Singkat

### a. Visi dan Misi

#### 1) Visi (Keuangan Berkelanjutan):

- Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang berkomitmen 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, Jl. Asia Afrika No. 8, Jakarta 10270

Tel: +62 21 572 5772

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

Situs Web: <https://www.tokiomarine.com/id/id/non-life/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 (80%) dan PT Asuransi Jasa Indonesia (20%) 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 410 orang (per 31 Desember 2022).

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

(dalam jutaan rupiah)

No	Uraian	2022	2021
1.	Aset	4.335.914	4.080.645
2.	Investasi	2.261.427	1.950.845
3.	Utang	628.664	503.749
4.	Cadangan Teknis	2.490.151	2.459.992
5.	Ekuitas	1.217.098	1.116.904

2) Komposisi karyawan dari PT Asuransi Tokio Marine Indonesia:

	<b>Permanen</b>	<b>Kontrak</b>
Direktur	4	-
Penasehat Teknis Asing	11	1
Support	96	7
Teknis	94	5
Pemasaran	185	7
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>20</b>

3) Wilayah operasional PT Asuransi Tokio Marine Indonesia:

<b>Nama Kantor</b>	<b>Jenis Kantor</b>	<b>Alamat</b>
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Pusat	Kantor Pusat	Sentral Senayan I, Lt.3, 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.Diponegoro 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	Ruko 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 Sudiman, Pekanbaru, 28282
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Cabang Palembang	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	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 No 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.2 Jl. Bypass Ngurah Rai No 21A, Kedonganan, 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. 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 2022

No	KLKP	Target	Realisasi
1	Kantor Perwakilan Pontianak	Q2 2022	Dikarenakan masih pandemi Covid-19, rencana dibatalkan.
2	Kantor Perwakilan Cirebon	Q3 2022	Dikarenakan masih pandemi Covid-19, rencana dibatalkan.

3	Kantor Perwakilan Manado	Q4 2022	Dikarenakan masih pandemi Covid-19, rencana dibatalkan.
4	Kantor Cabang Cikarang	Q4 2022	Diundur ke 2023 (Perkiraan)
5	Kantor Cabang Balikpapan	Q3 2022	Diundur ke 2023 (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 2022

Berikut program aksi untuk penerapan rencana aksi keuangan berkelanjutan:

1) Program Pertama: Melindungi proyek-proyek 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 2022	31 Desember 2022	a) Tenaga pemasaran b) Layanan nilai tambah c) Seminar sosialisasi produk dan manfaatnya	Departemen Pemasaran (Project Manager), Departemen Underwriting - Risk Engineering, Departemen Perencanaan Korporasi

c) Sumber Daya

1. Sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2022;
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 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* dan Direktur Keuangan.

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 sistem 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 c) Studi terhadap potensi pasar	1 Januari 2022	31 Desember 2022	a) Tenaga pemasaran b) Keahlian c) Seminar sosialisasi produk dan manfaatnya	Departemen Pemasaran (Project Manager), Departemen Underwriting, Departemen Perencanaan Korporasi

c) Sumber Daya

1. Sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2022;
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 deaviasi 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 dan mulai berjangkitnya varian baru (Omicron);
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 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 2022	31 Desember 2022	a) Keahlian b) Biaya studi banding c) Program sosialisasi d. Pengembangan IT	Departemen Underwriting (Project Manager), Departemen Klaim, Departemen IT, Departemen Marketing, Departemen Legal, Departemen Finance, Departemen Manajemen Resiko, Departemen Perencanaan Korporasi

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2022;
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 deviasi antara

realisasi dan program aksi. Adapun pertemuan PUM tersebut akan dihadiri oleh Direktur Utama, *Managing Director* 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/Online 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	a) Mendefinisikan kebutuhan aplikasi berdasarkan riset pasar dan keadaan pesaing b) Mengumpulkan kebutuhan-kebutuhan aplikasi c) Mencari vendor yang sesuai d) Membuat analisa <i>cost benefit</i> dan mendapatkan persetujuan direksi e) Membentuk tim yang terlibat dalam proyek f) Membangun aplikasi sesuai kesepakatan g) Tes penerimaan oleh pengguna h) Implementasi	1 Januari 2022	31 Desember 2022	a) Keahlian b) Biaya studi banding c) Biaya Konsultan	Departement IT (Project Manager), Departemen Underwriting, Departemen Klaim, Departemen Marketing, Departemen Legal, Departemen Finance, Departemen Manajemen Resiko, Departemen Perencanaan Korporasi (Project Management Office - PMO)

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2022;
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-kesulitan maupun solusi-solusi terhadap kesulitan-kesulitan terkait yang menyebabkan deviasi antara realisasi dan program aksi. Adapun pertemuan IT Steering Committee Meeting tersebut akan dihadiri oleh Direktur Utama, *Managing Director* dan Kepala Divisi IT dan Manager PMO.

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 umum, contoh: sekolah dll. c) Melakukan aksi donor darah d) Bekerjasama dengan pelanggan melakukan aktivitas pelestarian lingkungan	1 Januari 2022	31 Desember 2022	a) Biaya CSR b) Biaya promosi	Departement Perencanaan Korporasi (Project Manager), Departemen Marketing, Departemen SDM

e) Membantu korban bencana alam dalam rangka pemulihan pasca bencana				
----------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2022;
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	a) Mengadakan acara literasi asuransi untuk para penjual e-commerce terutama di kota-kota besar di Indonesia b) Secara aktif memberikan pengetahuan kepada masyarakat akan manfaat dan pentingnya memiliki asuransi melalui media sosial c) Mengikuti financial expo d) Turut serta dalam program inklusi	1 Januari 2022	31 Desember 2022	a) Biaya edukasi keuangan b) Biaya promosi c) Biaya konsultan	Departement Perencanaan Korporasi (Project Manager), Departemen Marketing, Departemen Underwriting, Departemen Klaim, Departemen IT, Departemen SDM

	keuangan setiap bulan Oktober dengan mengadakan aktivitas promo dan diskon				
--	----------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

c) Sumber Daya

1. sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2022;
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 2023, target premi langsung dan tidak langsung kami adalah sebesar Rp 2.547,1 miliar. Presiden Joko Widodo telah menetapkan target pertumbuhan ekonomi pada tahun 2023 sebesar 5,3%, di tengah dinamika global yang tidak menentu. Bank Indonesia memperkirakan pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2023 berada pada kisaran 4,5-5,3%.

Penurunan pertumbuhan ekonomi global yang meluas dapat menyebabkan anjloknya permintaan untuk ekspor komoditas, yang akan memicu pemotongan produksi dan harga untuk menjadi lebih tinggi. Sejumlah bank sentral di negara maju akan terus menaikkan suku bunga pada 2023 yang juga berpotensi mempengaruhi ekspor Indonesia. Di sisi lain, peningkatan ekonomi dikombinasikan dengan penetrasi internet dan revolusi perangkat seluler dapat berkontribusi pada pertumbuhan industri e-Commerce Indonesia. Berdasarkan semua faktor di atas, kami telah menetapkan target untuk lini bisnis pengangkutan dengan lebih hati-hati. Salah satu faktor dari kebangkitan industri kendaraan bermotor adalah stimulus dari pemerintah. Pemerintah telah memutuskan untuk memberikan insentif pengurangan pajak penjualan barang mewah sebesar 100,0% untuk pembelian LCGC hingga kuartar 1 2022 dan akan berlanjut hingga kuartar 4 dengan pengurangan pajak penjualan barang mewah secara proporsional. Pemerintah tidak akan memberikan insentif pajak pada tahun 2023 dan kami anggap ini akan memberikan dampak yang kurang baik bagi lini bisnis kendaraan bermotor. Dalam hal manajemen risiko, kami secara konsisten akan menerapkan kebijakan Manajemen Risiko yang telah diperbaharui sesuai dengan regulasi yang berlaku (POJK No. 44/POJK.05/2021). 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 2024, target premi langsung dan tidak langsung kami adalah sebesar Rp 2.790,8 miliar sedangkan untuk tahun 2025 mencapai Rp 3.098,1 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.

Kegiatan ekonomi akan mendapat dorongan dalam jangka menengah dari implementasi Undang-Undang Cipta Kerja yang disahkan pada akhir tahun 2020, yang bertujuan untuk mengurangi hambatan investasi yang sudah berlangsung lama. Pengeluaran infrastruktur juga kemungkinan akan berlanjut setelah pemilihan presiden, yang dijadwalkan pada Februari 2024, termasuk untuk pembangunan ibu kota baru. Pasar e-commerce Indonesia diharapkan menjadi kontributor pertumbuhan utama di Asia Pasifik, terutama didukung oleh ekonomi berbasis konsumsi, demografi muda, ekonomi digital yang tumbuh, dan keinginan konsumen yang menginginkan segalanya serba mudah. Indonesia telah menetapkan target yang ambisius untuk adopsi kendaraan listrik yaitu 25,0% dari seluruh kendaraan yang diproduksi harus bertenaga listrik pada tahun 2030.

Inisiatif TMI untuk tahun 2023 – 2025 adalah sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>Inisiatif</b>	<b>Target</b>
1	<p>Perluas Bisnis Komersial Jepang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan Klien Baru yang berlokasi di kawasan Industrial Park</li> <li>b. Melakukan aktivitas cross-selling (Pengangkutan, Kendaraan Bermotor, Kecelakaan Diri, dll.)</li> <li>c. Mencari proyek baru dari Investor Baru melalui kontraktor Jepang</li> <li>d. Mengembangkan bisnis Produk TMI Baru seperti asuransi kredit perdagangan, D&amp;O, SPPI, T/S, Cyber, dll.</li> <li>e. Menggarap asuransi karyawan termasuk Koperasi, dll.</li> </ul>	<p>2022 Actual: Rp 947,2 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 966,4 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 1.018,7 miliar</p> <p>2025 Target: Rp 1.080,9 miliar</p>
2	<p>Perluas Bisnis Komersial Lokal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bisnis Broker <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengembangkan lini bisnis kebakaran dengan berfokus pada broker yang diprioritaskan</li> <li>• Memperluas lini bisnis pengangkutan dengan berfokus pada beberapa mitra bisnis, dan meningkatkan penggunaan sistem E-cargo dan Merimen</li> <li>• Meningkatkan lini bisnis keuangan dan kredit perdagangan dengan berfokus pada beberapa broker dengan mengadakan seminar / webinar dll.</li> </ul> </li> <li>b. Bisnis Reasuransi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menargetkan beberapa perusahaan asuransi (ceding companies) di bawah grup konglomerasi</li> </ul> </li> </ul>	<p>2022 Actual: Rp 248,6 Miliar</p> <p>2023 Target: Rp 281,6 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 311,8 miliar</p> <p>2025 Target: Rp 347,6 miliar</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>	
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 malakukan 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>2022 Actual: Rp 173,8 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 185,8 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 205,0 miliar</p> <p>2025 Target: Rp 235,6 miliar</p>
3b	<p>Memperluas Bisnis Cabang (bisnis motor adalah portofolio utama di cabang):</p> <p>a. Meningkatkan porsi di perusahaan leasing</p> <p>b. Melakukan diversifikasi ke saluran distribusi lain (Broker, Agen, Direct) dan portofolio non-Kendaraan Bermotor (Properti, Pengangkutan, Kecelakaan Diri &amp; Perjalanan)</p> <p>c. Memperluas jaringan (pembukaan/renovasi kantor baru)</p> <p>d. Melakukan kontrol terhadap klaim (pemilihan risiko dan analisa portofolio) dan memperhatikan biaya operasional (efisiensi)</p> <p>e. Mengadakan program rotasi pada cabang</p>	<p>2022 Actual: Rp 473,5 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 489,3 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 551,1 miliar</p> <p>2025 Target: Rp 621,2 miliar</p>
4a	<p>Perluas Bisnis Affinity (Digital Strategy):</p> <p>a. Mengembangkan kemitraan baru dan menjaga hubungan baik dengan mitra yang ada</p> <p>b. Melebarkan bisnis Broker dengan membangun Portfolio Deal melalui Fasilitas dengan Broker untuk Kecelakaan Diri, Perjalanan, Kesehatan dan Produk UKM</p> <p>c. Di saluran Direct, untuk fokus membidik E-commerce, E-wallet, Transportasi Online, Reservasi Tiket Online, Fintech (P2P)</p> <p>d. Juga di Direct, untuk menjajaki produk asuransi yang sesuai dengan pasar (asuransi terhadap</p>	<p>2022 Actual: Rp 368,5 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 547,4 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 622,9 miliar</p> <p>2025 Target: Rp 726,6 miliar</p>

	<p>perlindungan pembelian, asuransi gadget / elektronik, dll.)</p> <p>e. Memperluas bisnis dengan mempergunakan Big Data</p>	
4b	<p>Mengembangkan Bisnis Perbankan:</p> <p>a. Mengembangkan kemitraan dengan bank baru</p> <p>b. Fokus pada bisnis direct bank (Consumer, UKM &amp; Trade Finance)</p> <p>c. Terus mencari peluang dengan broker captive bank</p> <p>d. Merealisasikan proyek yang ada dengan Fintech dan P2P start-up</p>	<p>2022 Actual: Rp 18,4 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 21,9 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 23,8 miliar</p> <p>2025 Target: Rp 26,1 miliar</p>
5	<p>Perluas Bisnis Agen:</p> <p>a. Merekrut agen baru dan mempertahankan agen yang ada dengan memberikan pelayanan terbaik oleh PIC / marketing support</p> <p>b. Menawarkan dukungan pemasaran kepada agen potensial yang ada</p> <p>c. Memanfaatkan Agen TMLI untuk menjual produk TMI melalui Program Kolaborasi TMI &amp; TMLI</p> <p>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> <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>	<p>2022 Actual: Rp 56,5 miliar</p> <p>2023 Target: Rp 54,8 miliar</p> <p>2024 Target: Rp 57,5 miliar</p> <p>2025 Target: Rp 60,1 miliar</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 segala hal dan dalam segala kejadian, mengikat Perseroan dengan pihak lain, serta menjalankan segala tindakan yang berkaitan dengan pengurusan atau kepemilikan, tetapi dengan pembatasan-pembatasan yang mengharuskan persetujuan terlebih dahulu dari Rapat Umum Pemegang Saham.
- Perbuatan hukum mengalihkan, melepaskan hak dalam suatu tahun buku atau dijadikan sebagai jaminan utang, seluruh atau sebagian besar Harta Kekayaan Perseroan baik dalam satu transaksi atau beberapa transaksi yang berdiri sendiri atau berkaitan satu sama lain yang harus mendapat persetujuan dari Rapat Umum Pemegang Saham.
- Perbuatan hukum mengalihkan atau menjadikan sebagai jaminan utang, atau melepaskan hak Harta Kekayaan Perseroan sebagaimana dimaksud di atas yang diumumkan juga dalam 2 (dua) surat kabar harian berbahasa Indonesia yang beredar di tempat kedudukan Perseroan paling lambat 30 (tiga puluh) hari. sejak tindakan hukum tersebut diambil.
- Presiden Direktur berhak dan berwenang bertindak untuk dan atas nama Direksi serta mewakili Perseroan. Dalam hal Direktur Utama berhalangan atau berhalangan karena sebab apapun juga, hal mana tidak perlu dibuktikan kepada pihak ketiga, seorang anggota Direksi berhak dan berwenang untuk dan atas nama Direksi dan untuk mewakili Perseroan.

- Untuk perbuatan tertentu Direksi juga berhak mengangkat seorang atau lebih wakil atau kuasanya dengan memberikan kuasa kepada orang atau orang-orang tersebut sebagaimana diatur dalam surat kuasa.
- 2) Tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris
- Dewan Komisaris setiap waktu dalam jam kerja Perseroan berhak memasuki bangunan dan pekarangan atau tempat lain yang dipergunakan oleh atau yang dikuasai Perseroan dan memeriksa semua pembukuan, surat-surat dan surat-surat lainnya, menelaah dan mencocokkan kas dan lain-lain, termasuk untuk mengetahui segala tindakan yang dilakukan oleh Direksi.
  - Direksi dan setiap anggota Direksi wajib memberikan penjelasan atas segala hal yang ditanyakan Dewan Komisaris.
  - Dalam hal seluruh anggota Direksi diberhentikan sementara yang mengakibatkan Perseroan tidak mempunyai seorang pun anggota Direksi, Dewan Komisaris wajib mengurus Perseroan untuk sementara waktu. Dalam hal demikian, Dewan Komisaris berhak mengangkat kuasa sementara kepada seorang atau lebih anggota Dewan Komisaris dan atas bebannya.
  - Dalam hal hanya ada seorang anggota Dewan Komisaris, segala tugas dan wewenang yang diberikan kepada Komisaris Utama atau Dewan Komisaris sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar berlaku juga 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, 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 2022.

1) Pelatihan Direksi

No	Nama	Jabatan	Workshop / Training / Seminar	Penyelenggara	Tanggal	Tempat
1	Sancoyo Setiabudi	Presiden Direktur	Seminar Asuransi Internasional AAUI ke-8: 'Menangkap Daya Saing Keberlanjutan: Respon terhadap Perubahan Global'	AAUI	29 Maret 2022	Online
			GRC Webinar Series, "TEKNIK PENILAIAN RISIKO ISO 31010"	Manajemen GRK	25-26 April 2022	Online
2	Hajime Jodai	Direktur	Seminar Asuransi Internasional AAUI ke-8 : 'Menangkap Daya Saing Keberlanjutan : Respon terhadap Perubahan Global'	AAUI	29 Maret 2022	Online
3	Makoto Terada	Direktur	Seminar Asuransi Internasional AAUI ke-8 : 'Menangkap Daya Saing Keberlanjutan : Respon terhadap Perubahan Global'	AAUI	29 Maret 2022	Online
4	Nastiti Evia Lutfi	Direktur	Seminar Asuransi Internasional AAUI ke-8 : 'Menangkap Daya Saing Keberlanjutan : Respon terhadap Perubahan Global' Mengembangkan Kecerdasan Risiko	AAUI	29 Maret 2022	Online

			Webinar Hukumonline 2022: " Mengerti Risiko Hukum dan Kepatuhan pada Perusahaan	Hukum Online	15 Februari 2022	Online
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	---------------------	--------

## 2) Pelatihan Dewan Komisaris

No	Nama	Jabatan	Workshop / Training / Seminar	Penyelenggara	Tanggal	Tempat
1	Diwe Novara	Presiden Komisaris	-	-	-	-
2	Philippe Vezio	Komisaris	-	-	-	-
3	Agustino T. M. Sidabutar	Komisaris Independen	Seminar Asuransi Internasional AAUI ke- 8 : 'Menangkap Daya Saing Keberlanjutan : Respon terhadap Perubahan Global'	AAUI	29 Maret 2022	Online
4	Linda Juliana JL Delhaye	Komisaris Independen	Munas IKAI 2022 : Memanfaatkan Peran Komite Audit  Seminar Asuransi Internasional AAUI ke- 8 : 'Menangkap Daya Saing Keberlanjutan : Respon terhadap Perubahan Global'	IKAI  AAUI	26-27 Januari 2022  29 Maret 2022	Online  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

Dewan Komisaris dan Direksi melakukan pengawasan aktif melalui Rapat Komite Pemantau Risiko yang diselenggarakan setiap triwulan. Hasil Rapat Komite Pemantau Risiko dilaporkan kepada seluruh anggota. Setiap saran yang muncul dalam rapat akan ditindaklanjuti oleh Tim Manajemen Risiko dan hasilnya dilaporkan pada rapat berikutnya. Komite Pemantau Risiko diketuai oleh Komisaris Independen dan beranggotakan Kepala Divisi Keuangan, Kepala Divisi Underwriting, dan Kepala Departemen Aktuaria.

2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan limit risiko

Limit Risiko diatur dalam Risk Appetite. Risk Appetite menyajikan risiko Perseroan secara keseluruhan, yang kemudian dirinci menjadi risiko Asuransi, risiko Investasi, dan risiko Operasional. Dokumen ini juga mengatur pengendalian risiko, toleransi risiko, dan limit risiko perusahaan.

3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko

Perusahaan melakukan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko melalui review Risk Register dan Risk Control Self-Assessment. Proses pengendalian risiko dilakukan setiap triwulan, sedangkan proses identifikasi risiko baru dan kajiannya dilakukan setiap tahun. Seluruh risiko dicatat dan dilaporkan dalam Rapat Komite Pemantau Risiko.

4. Sistem informasi manajemen risiko

Perseroan memiliki Sistem Informasi Manajemen Risiko yang memadai yang terdiri dari sistem informasi komputer terintegrasi yang digunakan untuk mengagregasi data risiko dan membantu pengambil keputusan mengevaluasi risiko bisnis. Informasi ini mencakup paparan risiko, tindakan perlindungan, dan manajemen risiko.

5. Sistem pengendalian intern yang komprehensif

Perseroan memiliki sistem pengendalian internal yang komprehensif yang dituangkan dalam Control Self Assessment (CSA) yang dilakukan setiap tahun dengan pemantauan triwulanan. Dengan CSA, perusahaan diharapkan memiliki kontrol yang diperlukan untuk menghilangkan dan/atau memitigasi potensi risiko di dalam perusahaan. Selain itu, Departemen Internal Audit juga melakukan kajian berkala terhadap pengendalian risiko Perusahaan.

d. Penjelasan Mengenai Pemangku Kepentingan

1) Penyelenggaraan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) dan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) dan ketentuan yang dibuat pada setiap Rapat Umum Pemegang Saham.

RUPST diadakan setiap tahun, paling lambat pada bulan Juni. Agenda RUPST adalah sebagai berikut:

- Direksi menyampaikan laporan tahunan untuk mendapatkan persetujuan RUPS dan laporan keuangan untuk mendapatkan pengesahan RUPS yang sebelumnya telah direview oleh Dewan Komisaris.
- Penetapan penggunaan laba, jika Perusahaan memiliki laba ditahan dan perhitungan dividen yang positif.
- Menetapkan mata acara Rapat Umum Pemegang Saham lainnya yang diusulkan sebagaimana mestinya, dengan memperhatikan Anggaran Dasar.

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

Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa dapat diselenggarakan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan untuk membahas dan menetapkan beberapa mata acara rapat dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Anggaran Dasar.

Berikut adalah ketentuan yang dibuat dalam Rapat Umum Pemegang Saham pada tahun 2022:

No	Tanggal	Keputusan
1	28 April 2022	1. Persetujuan Laporan Keuangan 2021, Laporan Manajemen 2021, dan Rencana Bisnis 2022 2. Penunjukan Auditor Eksternal Laporan Keuangan tahun 2022 3. Penetapan pembagian keuntungan tahun 2021 4. Anggota Direksi dan Dewan Komisaris Tahun 2022, dan Revisi Remunerasi Bulanan Penasihat Teknis, Direksi dan Dewan Komisaris Tahun 2022

2) Pengumuman dan Permintaan Kehadiran Rapat Umum Pemegang Saham  
Rapat Umum Pemegang Saham dilakukan dengan pemanggilan terlebih dahulu para pemegang saham dengan cara mengirimkan surat tertulis dan/atau iklan di surat kabar.

Pemanggilan tersebut dilakukan paling lambat 14 (empat belas) hari sebelum Rapat Umum Pemegang Saham dengan tidak memperhitungkan tanggal pemanggilan dan tanggal Rapat.

3) Hal-hal lain yang 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 2022	Realisasi Bisnis 2022	Deviasi
1.	Aset	3.715.818	4.335.914	620.096
2.	Investasi	2.369.907	2.261.427	(108.480)
3.	Utang	590.709	628.664	37.955
4.	Cadangan Teknis	2.218.262	2.490.151	271.889

5.	Ekuitas	906.846	1.217.098	310.252
6.	Premi Bruto	1.688.596	1.988.865	302.268
7.	Klaim Bruto	1.301.808	803.845	(497.964)
8.	Beban Operasional	394.760	463.786	69.025
9.	Hasil Underwriting	509.390	655.168	145.778
10.	Laba (Rugi) sebelum Pajak	202.780	311.553	108.772
11.	Laba (Rugi) setelah Pajak	162.224	264.949	102.725
12.	Laba (Rugi) Komprehensif	162.224	228.178	65.953

No	Uraian	Rencana Bisnis 2022	Realisasi Bisnis 2022	Deviasi
1.	Rasio Pencapaian Solvabilitas	233,0%	350,2%	117,1%
2.	Rasio Kecukupan Investasi	150,6%	200,0%	49,4%
3.	Rasio Likuiditas	132,3%	152,0%	19,7%
4.	Rasio Beban Klaim	45,6%	42,0%	-3,6%
5.	Rasio Beban Usaha	42,4%	37,4%	-5,0%
6.	Rasio Komisi	15,6%	4,8%	-10,8%
7.	Rasio Beban Klaim, Beban Usaha dan Komisi	103,6%	84,2%	-19,4%
8.	Rasio Perimbangan Hasil Investasi dengan Pendapatan Premi Neto	10,1%	7,1%	-3,0%

Secara total, Premi Langsung dan Tidak Langsung TMI pada akhir kuartal 4 tahun 2022 mencapai Rp 2.286,5 miliar atau meningkat sebesar +16,2% (+Rp 318,7 miliar). Faktor peningkatan berasal dari kenaikan yang signifikan di lini bisnis Pengangkutan +19,3% (+Rp 102,3 miliar), Kebakaran +11,5% (+Rp 82,6 miliar), Kendaraan Bermotor +16,2% (+Rp 78,8 miliar), Rekayasa +58,3% (+Rp 37,9 miliar), dan Asuransi Aneka +14,9% (+Rp 16,7 miliar). Pada lini bisnis pengangkutan peningkatan terjadi karena adanya kenaikan trend dalam penggunaan *e-commerce*. Sementara pada lini bisnis Kendaraan Bermotor peningkatan terjadi karena membaiknya tingkat konsumtif masyarakat. Pada lini bisnis Kebakaran dan Rekayasa peningkatan disebabkan karena adanya bisnis baru dengan premi besar dari akun korporasi pada bisnis Jepang.

Dalam segi Hasil Underwriting, TMI pada akhir kuartal 4 tahun 2022 meningkat sebesar +29,9% (+RP 150,9 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 2022 mengalami penurunan sebesar -1,1% (-RP 1,0 miliar) dikarenakan rata-rata tingkat pengembalian investasi menurun dari 5,4% pada tahun 2021 menjadi 4,0% pada tahun 2022.

### 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 Penggajian, Tunjangan Tambahan, Penetapan Gaji, Gaji Selama Sakit, Penghasilan bulanan dikaitkan dengan ketidakhadiran 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 digunakan sebagai pembanding dalam rasio gaji adalah imbalan yang diterima oleh anggota Direksi, Dewan Komisaris, dan karyawan pada bulan terakhir tahun laporan.

Yang dimaksud dengan gaji adalah hak anggota Direksi, Dewan Komisaris, pegawai tetap, dan pegawai kontrak (termasuk honorer dan outsourcing) yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari perusahaan kepada seluruh pegawai yang ditetapkan dan dibayarkan sesuai dengan kesepakatan kepegawaian, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi pegawai dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan/atau jasa yang dilakukannya.

Rasio gaji tertinggi dan terendah, dalam skala perbandingan berikut:

<b>No</b>	<b>Jenis Rasio</b>	<b>Besarnya Rasio</b>
1	Rasio gaji pegawai tertinggi dan terendah	0.04
2	Rasio gaji direktur tertinggi dan terendah	0.24
3	Rasio gaji komisaris tertinggi dan terendah	0.60
4	Rasio gaji tertinggi direktur dan gaji tertinggi karyawan	0.34

Gaji yang digunakan sebagai pembanding dalam rasio gaji di atas adalah imbalan yang diterima oleh anggota Direksi, Dewan Komisaris, dan karyawan pada bulan terakhir tahun laporan.

Penataan Ulang Kantor Baru sebagai Dampak Pandemi COVID-19

- Metode kerja yang tangkas dan *mobile* - berbasis teknologi
- Operasional kantor difokuskan pada penerapan jarak fisik
- Pembagian operasi kerja (bekerja di kantor dan dari rumah) 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 digunakan Bersama antar departemen
- Karyawan disediakan loker untuk barang miliknya
- Pengaturan operasi kantor yang baru dibentuk untuk mendukung *The New Normal* dan sudah mulai beroperasi pada bulan Juli 2022.

Tabel Rencana Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia untuk tahun 2023

No.	Topik	Metode Diklat	Perkiraan Waktu	Durasi (jam)	Tempat	Narasumber / Lembaga	Jumlah Peserta
1	Percipio Skillsoft E-Learning	E-Learning	Q2 - Q4	8	TMI	Verztec	400
2	Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme	E-Learning	Q2 - Q4	1	TMI	Internal LMS	400
3	Renewal RM Certification (CRGP, CRMP, BCMCP, QRGP, QCRO)	Membership	Q2 - Q4	4	AAUI	LSP	30
4	Renewal membership and maintain PSB AAMAI	Membership	Q2 - Q4	4	AAUI	AAMAI	20
5	Profit planning & capital budgeting for Talent	Training Internal	Q2 - Q3	16	TMI	TBA	15
6	Business execution for HOS	Training Internal	Q2 - Q3	16	TMI	TBA	45
7	Building Business Accument for HOD	Training Internal	Q2 - Q3	16	TMI	TBA	36
8	Horenso for Coordinators (Sucessor SH)	Training Internal	Q2 - Q3	16	TMI	MGF	30
9	Survey & Adjustment Truck on Motor vehicle	Training Internal	Q2	8	TMI	RHI	30
10	Inhouse Surveyor Training	Training Internal	Q1	8	TMI	TMA	10
11	Basic Insurance	Training Internal	Q2	8	TMI	TMI	30
12	Marine Cargo/FFL/TOL	Training Internal	Q2 - Q3	8	TMI	Indonesia Re	30
13	TMTTP	Training Internal	Q1	8	TMI	TMI	30
14	Electric Vehicle Insight	Training Internal	Q1	8	TMI	TMI	50
15	DNO	Training Internal	Q2	8	TMI	TMI	30
16	Product knowledge : Property	Training Internal	Q1	8	TMI	TMI	30
17	Engineering - CECR	Training Internal	Q2	8	TMI	TMI	50
18	CAR/ EAR	Training Internal	Q2 - Q3	8	TMI	Indonesia Re	30
19	Product Knowledge : CGL	Training Internal	Q2 - Q3	8	TMI	Marein	30

20	TCI	Training Internal	Q2 - Q3	8	TMI	Atradius	30
21	Movable	Training Internal	Q2 - Q3	8	TMI	AON	30
22	Fidelity & Money Insurance	Training Internal	Q1	8	TMI	TMI	50
23	Insurance Market Outlook	Training Internal	Q2 - Q3	8	TMI	External Trainer	30
24	Effective communication skill with Horenso	Training Internal	Q2 - Q3	16	TMI	External Trainer	30
25	Habits of excellence	Training Internal	Q2 - Q3	16	TMI	External Trainer	30
26	Service Excellent	Training Internal	Q2 - Q3	16	TMI	External Trainer	30
27	Enhance Personal Effectiveness	Training Internal	Q2 - Q3	16	TMI	External Trainer	30
28	Ms Excel Intermediate to Advance	Training Internal	Q1	8	TMI	TMI	25
29	Tutorial AAMAI - CGI	Training Internal	Q2 - Q3	8	TMI	Indonesia Re	15
30	Risk Mgt Training	Training Internal	Q2 - Q3	8	TMI	LSP	30
31	Persiapan Pensiun	Training Internal	Q2 - Q3	24	TMI	External Trainer	30
32	English Club	Training Internal	Q2 - Q3	48	TMI	TMI	200
33	Claim handling CGL	Training Internal	Q2	8	TMI	PT Sedgwick	50
34	Reinsurance for non technical	Training Internal	Q1	8	TMI	TMI	25
35	Training Outbond & Team Building	Training Internal	Q2	24	TBA	TMI	400
36	Accident & Health UW	Training Publik	Q2 - Q4	8	Eksternal	Ahli Asuransi	1
37	Hazops / SMK3	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	SGS	1
38	HR Analytic	Training Publik	Q2 - Q4	8	Eksternal	HRD Spot	3
39	HR Fundamental	Training Publik	Q2 - Q4	8	Eksternal	HRD Spot	1
40	Industrial Relation update	Training Publik	Q2 - Q4	8	Eksternal	HRD Spot	2
41	Claim Handling for Machinery Break Down	Training Publik	Q2	8	Eksternal	RHI	35
42	Brevet C	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	IAI	2
43	Financial Statement Analysis	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	IAI	1
44	Treasury & Cash Management	Training Publik	Q2 - Q4	8	Eksternal	PHEI	2
45	Brevet AB	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	IAI	1
46	Critical Thinking IAD	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	IIA	6
47	IFRS 17 atau PSAK 74 (Kontrak Asuransi)	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	AAUI	3
48	Fortinet network security architect	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	Smartlearning	1
49	AS400 intermediate & Advance	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	Smartlearning	1
50	IBM MQ V9.1	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	Smartlearning	1
51	Outsystem Programming	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	Smartlearning	3
52	AWS Cloud Technical	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	NetTrain	2
53	Big Data	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	NetTrain	1
54	Training Intermediate SQL Server	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	Smartlearning	1

55	QA Testing method	Training Publik	Q2 - Q4	8	Eksternal	NetTrain	1
56	Training IT Governance	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	Smartlearning	1
57	Training Cloud & Devops automation testing	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	NetTrain	1
58	Certified Risk Management Officer (CRMO)	Training Publik	Q2 - Q3	16	Eksternal	RAP	1
59	Certified Risk Management Professional (CRMP)	Training Publik	Q2 - Q4	16	Eksternal	RAP	3
60	Certification RM for BOD (QRGP)	Training Publik	Q1	16	Eksternal	CRMS	1
61	Tutorial PA - Accounting	Training Publik	Q1	48	Eksternal	AAUI	1
	<b>Total</b>			<b>785</b>			

## 2) Masyarakat

### Tanggung jawab sosial perusahaan;

Pada tahun 2022, Tokio Marine Indonesia (TMI) terus melakukan serangkaian kegiatan Literasi dan Inklusi Keuangan untuk mendorong edukasi keuangan dan tanggung jawab sosial. Perusahaan bekerja sama dengan Dewan Asuransi Indonesia (DAI) menyelenggarakan webinar tentang literasi asuransi bagi mahasiswa. Selain itu, TMI juga aktif mengikuti berbagai acara Literasi Keuangan yang diadakan oleh Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) di Balikpapan, Samarinda, dan Pekanbaru yang diperuntukkan bagi karyawan dan mahasiswa. Selain itu, TMI melakukan beberapa kegiatan promosi inklusi keuangan melalui media sosial, bekerja sama dengan kliennya. Total biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan tersebut adalah Rp 53.000.000.

Selain itu, TMI mendukung program beasiswa AAUI selama 4 tahun untuk mahasiswa Institut Teknologi Bandung (2021-2024), dengan total kontribusi Rp 37.000.000 sudah termasuk tunjangan mahasiswa selama setahun. TMI beserta karyawan juga memberikan donasi sebesar Rp 30.000.000 untuk korban gempa di Cianjur, Jawa Barat, melalui AAUI.

TMI juga memberikan dukungan pada kegiatan sosial lainnya seperti memberikan donasi sebesar Rp 7.000.000 untuk perbaikan fasilitas di Bandung Japanese School. Perusahaan juga memberikan donasi sebesar Rp 5.000.000 melalui LSM Pensil Peduli Indonesia untuk meningkatkan literasi pendidikan guru, orang tua, dan siswa di Biak, Papua. TMI berkontribusi dalam pemulihan dan rehabilitasi ekosistem bakau di Badung, Bali, sebagai bagian dari program *Sustainable Development Goals (G20)* pemerintah, dengan mendonasikan Rp 4.000.000 melalui LSM BakauMU dan The Green Mangrove. Terakhir, TMI turut berkontribusi dalam Perayaan Natal 2022 bersama anak-anak kurang mampu melalui donasi sebesar Rp 6.000.000 yang diberikan melalui AAUI.

Total kontribusi CSR TMI pada tahun 2022 adalah sebesar Rp 142.000.000, di bawah realisasi penggunaan tahun 2021 sebesar Rp 219.732.000.

Mekanisme Pengaduan Konsumen

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

- Menerima, menilai, menyelesaikan, dan mengevaluasi keluhan pelanggan.
- Secara berkala melaporkan hasil evaluasi kepada Direksi.
- Mengusulkan langkah-langkah yang akan diambil untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara maksimal dan mengurangi keluhan pelanggan.
- Ketua Komite ini berhak untuk menetapkan tugas masing-masing anggota dan menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan unit ini.

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

- Mencatat semua keluhan yang diterima dari pelanggan ke dalam sistem dan menangani/menyelesaikan keluhan dalam jangka waktu yang ditentukan.
- Mengevaluasi pengaduan konsumen dan melaporkannya kepada Direksi dan OJK secara berkala.
- Melakukan sosialisasi dan pelatihan penanganan pengaduan kepada seluruh karyawan, termasuk cara melaporkan pengaduan melalui sistem aplikasi pengaduan yang tersedia di perusahaan.
- Meningkatkan keterampilan dan kualitas anggota CCSU dengan melakukan pelatihan rutin mengenai:
  - o Pengetahuan produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.
  - o Keterampilan dan kewenangan dalam menangani keluhan konsumen dalam kaitannya dengan komunikasi dan negosiasi.
  - o Pengetahuan tentang hukum dan peraturan di industri asuransi

d. Kinerja Lingkungan Hidup

<b>Aktivitas</b>	<b>Konsumsi 2022</b>	<b>Satuan</b>	<b>Penjelasan</b>
Listrik	280.611	kilowatt jam	Total konsumsi listrik
Pembelian Kertas untuk Printer	52.150	kilogram	Volume pembelian kertas yang dikonsumsi untuk aktivitas <i>copy</i> dan <i>printing</i>

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

<b>Aktivitas</b>	<b>Konsumsi 2022</b>	<b>Satuan</b>	<b>Penjelasan</b>
Perjalanan Udara – Jarak Dekat	210.908	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	63.202		
Bensin	32.633	liter	Total penggunaan bensin untuk kendaraan
Solar	6.587		Total penggunaan solar untuk kendaraan
Limbah Kertas	93	kilogram	Jumlah limbah kertas termasuk jumlah limbah kertas yang didaur ulang dan/atau digunakan kembali
Air	25	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 2022

<b>No</b>	<b>Nama Produk Baru</b>	<b>Lini Usaha/Cabang Asuransi</b>	<b>Saluran Pemasaran</b>	<b>Realisasi penerbitan/ Pelaksanaan</b>
1	Asuransi Kecelakaan Diri Plus	Kecelakaan Diri	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Disetujui OJK sebagai Asuransi Mikro Kecelakaan Diri dan Kehilangan Pendapatan Usaha nomor S-1971/NB.111/2022 tanggal 30 Mei 2022
2	Asuransi Perjalanan Domestik dan Internasional / Ibadah / Pendidikan	Aneka	Biro Perjalanan Ibadah / Pendidikan	Disetujui OJK sebagai Asuransi Tokio Marine Travel Partner nomor S-4072/NB.111/2022 tanggal 18 Oktober 2022
3	Asuransi Kecelakaan Diri plus Penolakan Visa Perjalanan	Kecelakaan Diri	Biro Perjalanan	Disetujui OJK sebagai Asuransi Tokio Marine Travel Partner nomor S-4072/NB.111/2022 tanggal 18 Oktober 2022
4	Asuransi Kecelakaan Diri Plus PHK (Pemutusan Hubungan Kerja)	Kecelakaan Diri	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
5	Asuransi Santunan Harian Rawat Inap dan Tindakan Operasi (Daily Hospitalization Benefit and Surgical)	Kesehatan	Karyawan dari Klien Korporasi	Disetujui pencatatan ulang Asuransi Dana Sehat dengan nomor S-2102/NB.111/2022 tanggal 10 Juni 2022
6	Asuransi Kecelakaan Diri Plus Santunan Pendidikan Anak / Pelajar	Kecelakaan Diri	Sekolah atau tempat penyelenggara Pendidikan lainnya	Disetujui OJK sebagai Asuransi Tokio Marine Travel Partner nomor S-4072/NB.111/2022 tanggal 18 Oktober 2022
7	Asuransi Kecelakaan Diri Plus Perlindungan Tagihan (Personal Accident Insurance Plus Bills Protection)	Kecelakaan Diri	Bank dan perusahaan e-wallet	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk

8	Asuransi Kecelakaan Diri plus Investasi	Kecelakaan Diri	Karyawan Klien Korporasi	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
9	Asuransi Kecelakaan Diri Plus Santunan Hari Tua	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individu dan Agen	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
10	Asuransi Perlindungan Demam Berdarah	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individu	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
11	Asuransi Kecelakaan Diri Plus Perlindungan Pembelian (Personal Accident Plus Purchase Protection Insurance)	Kecelakaan Diri	Kerjasama dengan perusahaan E-Commerce	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
12	Asuransi Kecelakaan Diri Plus Santunan Covid-19	Kecelakaan Diri	Nasabah langsung (direct) individu	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
13	Asuransi Penyalahgunaan Kartu Kredit (Fraudulent Credit Card)	Kecelakaan Diri	Nasabah kartu kredit	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
14	Asuransi Kecelakaan Diri untuk Tenaga Kerja Asing (TKA)	Kecelakaan Diri	TKA melalui Konsortium	Disetujui sebagai Produk Asuransi Bersama Asuransi Tenaga Kerja Asing no S-2564/NB.111/2022 tanggal 11 Juli 2022
15	Asuransi Kecelakaan Diri dan E-money / E-wallet	Kecelakaan Diri	Nasabah E-money / E-wallet	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
16	Asuransi Kegagalan Pembayaran Kartu Kredit / Pembiayaan	Kecelakaan Diri	Bank dan Perusahaan Pembiayaan	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
17	Asuransi Kecelakaan Diri dan Perlindungan ATM (ATM Guard)	Kecelakaan Diri	Nasabah Bank	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
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)	Disetujui OJK S-786/NB.111/2022 tanggal 4 Maret 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)	Disetujui OJK S-78/NB.111/2022 tanggal 10 Januari 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)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk

21	Asuransi Cyber Security (Cyber Security Insurance)	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Disetujui OJK S-1382/NB.111/2022 tanggal 7 April 2022
22	Asuransi Tanggung Gugat Komersial Menyeluruh (ISO 1998 Occurrence) Commercial General Liability Insurance (ISO 1998 Occurrence)	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Disetujui OJK S-827/NB.111/2022 tanggal 8 Maret 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)	Disetujui OJK S-749/NB.111/2022 tanggal 1 Maret 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)	Disetujui OJK S-777/NB.111/2022 tanggal 4 Maret 2022
25	Asuransi Product Recall	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
26	Asuransi Trade Disruption	Pengangkutan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
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)	Dalam proses registrasi OJK dengan nama Asuransi Tanggung Gugat Komersial (Commercial General Liability) ISO 2004
28	Asuransi Semua Risiko Pemasangan (Proyek Khusus)	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan	Disetujui OJK dengan nama Asuransi Semua Risiko Pemasangan - Risiko Khusus (Erection All Risks Insurance-Special Risks) S-1385/NB.111/2022 tanggal 7 April 2022

			Usaha bukan Bank (BUSB)	
29	Asuransi Semua Risiko Kontraktor (Proyek Khusus)	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Disetujui OJK dengan nama Asuransi Proyek – Konstruksi Dan Tanggung Gugat Pihak Ketiga (Construction And Third Party Liability - Project Insurance) nomor S-5130/NB.111/2022 tanggal 23 Desember 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)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
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)	Disetujui OJK S-1672/NB.111/2022 tanggal 27 April 2022
32	Asuransi Personal Cyber/ Personal Cyber Insurance	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses registrasi OJK dengan nama Asuransi Personal Cyber (Personal Cyber Insurance)
33	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
34	Asuransi E-Commerce	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses registrasi OJK dengan nama Asuransi Perlindungan Pembeli (Buyer's Protection Insurance)
35	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
36	Asuransi Cyber Plus	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance;	Disetujui OJK dengan nama Asuransi TM Cyber Lite (TM Cyber Lite Insurance) nomor S-1234/NB.111/2022 tanggal 1 April 2022

			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)	Dalam proses registrasi OJK dengan nama Asuransi Perlindungan Pembeli (Buyer's Protection Insurance)
38	Asuransi Theft by Own Customer	Kendaraan Bermotor	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
39	Asuransi Extended Warranty	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses registrasi OJK dengan nama Asuransi Perlindungan Elektronik dan Gadget (Electronic and Gadget Protection)
40	Asuransi Event Cancellation	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
41	Asuransi Purchase Protection	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses registrasi OJK dengan nama Asuransi Perlindungan Pembeli (Buyer's Protection Insurance)
42	Asuransi Telematics & Engagement	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
43	Asuransi Renter & Landlord	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
44	Asuransi Sports – Pro Sports	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi;	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk

			Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
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)	Disetujui OJK dengan nama ; 1. Asuransi Kerusakan Harta Benda & Gangguan Usaha (Property Damage & Business Interruption Insurance) nomor S-2401/NB.111/2022 tanggal 29 Juni 2022 2. Asuransi Kerusakan Material dan Gangguan Usaha (Material Damage and Business Interruption Insurance) nomor S-1134/NB.111/2022 tanggal 25 Maret 2022 3. Asuransi Terorisme (Terrorism Insurance) nomor S-3995/NB.111/2022 tanggal 12 Oktober 2022
46	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
47	Produk Asuransi pada lini usaha Rekayasa	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	disetujui OJK dengan nama Asuransi atas Pekerjaan Teknik Sipil yang sudah selesai dibangun (Civil Engineering Completed Risks Insurance) nomor S-701/NB.111/2022 tanggal 23 Februari 2022
48	Produk Asuransi pada lini usaha Aneka	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Disetujui OJK dengan nama: - Asuransi TM Cyber 365 (TM Cyber 365 Insurance) nomor S-433/NB.111/2022 tanggal 3 Februari 2022 - Asuransi Kredit Perdagangan (Trade Credit Insurance) nomor S-3516/NB.111/2022 tanggal 13 September 2022 - Asuransi Ban (Tyre Insurance) nomor S-4001/NB.111/2022 tanggal 13 Oktober 2022
49	Produk Asuransi pada lini usaha Pengangkutan	Pengangkutan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Dalam proses pembahasan atau perencanaan produk
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)	Disetujui OJK dengan nama Asuransi Public Offering of Securities nomor S-1235/NB.111/2022 tanggal 1 April 2022

2) Rencana Pengembangan Produk dan Pemasaran Produk untuk 1 (Satu)  
Tahun Ke Depan (2023)

<b>No</b>	<b>Usulan Nama Produk Baru</b>	<b>Lini Usaha/Cabang Asuransi</b>	<b>Saluran Pemasaran</b>	<b>Rencana penerbitan/Waktu pelaksanaan</b>
1	Asuransi Mobil Listrik	Kendaraan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
2	Asuransi Hewan Peliharaan	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
3	Asuransi Sepeda	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
4	Asuransi Kerusakan Mesin - Engine Guarantee / Extended Warranty	Kendaraan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
5	Pembuatan produk asuransi baru terkait hospital cash plan / kesehatan mikro / Revamp produk yang sudah ada (Dana Sehat, Tunjangan Hidup)	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
6	Pembuatan produk baru terkait automobile (produk house brand, certified used car) dan Revamp produk kendaraan bermotor (Automobile, Auto Partner, Suzuki Insurance, Tiga Berlian Protection, Kendaraan AMAN)	Kendaraan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
7	Pembuatan baru atau Revamp produk-produk property (Revamp Home-Partner & Pro-Apartment)	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan	Kuartal 1 tahun 2023

			Usaha bukan Bank (BUSB)	
8	Automobile Features stand alone: ERA, transportation allowance, key cover, towing fee, ambulance fee	Kendaraan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
9	Run Out Battery Insurance	Kendaraan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
10	Asuransi untuk Pelajar	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
11	Buyback Guarantee	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
12	Asuransi Santunan Kendaraan	Kendaraan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
13	Produk Asuransi PAYDI/ Unit Link	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
14	Asuransi Product Recall	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 1 tahun 2023
15	Asuransi Personal Cyber	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi;	Kuartal 1 tahun 2023

			Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
16	Asuransi Food Poisoning	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
17	Asuransi Pembiayaan	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
18	Asuransi Tunjangan Transportasi dan Akomodasi Darurat	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
19	Asuransi Extended Personal Accident	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
20	Asuransi Political Violence	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
21	Asuransi Ticket Cancellation dan/atau event cancellation	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
22	Asuransi Profesional Indemnity – Dokter	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
23	Asuransi Suretyship/Bonds	Suretyship	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen	Kuartal 2 tahun 2023

			Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
24	Asuransi Kredit Perdagangan – SME	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
25	Asuransi Helm	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
26	Asuransi Personal Liability	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
27	Golf Insurance hole in one - Local	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
28	Asuransi Lost or Damage of BPKB	Kendaraan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 2 tahun 2023
29	Asuransi Pengemudi Perempuan (Women Driver Insurance)	Kendaraan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
30	Revamp Asuransi SME	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
31	Revamp Asuransi Travel	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing);	Kuartal 3 tahun 2023

			melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
32	Asuransi Sport	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
33	Asuransi Renter & Landlord	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
34	Asuransi Property Damage Relief Loan	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
35	Asuransi Telematics & Engagement	Kendaraan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
36	Asuransi Container's Liability	Pengangkutan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
37	Asuransi Environmental Impairment Liability	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
38	Asuransi Promotion & Prize Indemnity	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
39	Asuransi Trade Disruption	Pengangkutan	Secara langsung (direct	Kuartal 3 tahun 2023

			marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
40	Asuransi Reusable Energy	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
41	Asuransi Reputational Harm	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
42	Innocent Tax Audit Protection	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 3 tahun 2023
43	Asuransi Off- Specification	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023
44	Asuransi Returned Goods	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023
45	Asuransi Representations and Warranties	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023
46	Asuransi Carbon Credit	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023

47	Asuransi Cross Currency Swap	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023
48	Asuransi On-Demand	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023
49	Asuransi untuk Gamers	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023
50	Third Party Liability Insurance (untuk kendaraan)	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023
51	Asuransi Photography and Vidiography	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023
52	Asuransi Drone	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023
53	Asuransi Parametric	Harta Benda	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Kuartal 4 tahun 2023
54	Asuransi Antique and Collectible	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan	Kuartal 4 tahun 2023

			Usaha bukan Bank (BUSB)	
55	Produk Asuransi Mikro pada Berbagai Lini Bisnis	Semua Lini Usaha	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB), Tenaga Pemasar	Semua kuartal tahun 2023
56	Produk Lini Usaha Rekayasa	Rekayasa	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Semua kuartal tahun 2023
57	Produk Co-Insurance (gabungan dengan asuransi jiwa pada berbagai lini bisnis)	Semua Lini Usaha	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Semua kuartal tahun 2023
58	Produk Lini Usaha Aneka	Aneka	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Semua kuartal tahun 2023
59	Produk Lini Usaha Tanggung Gugat	Tanggung Gugat	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Semua kuartal tahun 2023
60	Produk Lini Usaha Pengangkutan	Pengangkutan	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Semua kuartal tahun 2023
61	Produk Lini Usaha Kredit	Kredit	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Semua kuartal tahun 2023
62	Produk Lini Usaha Kecelakaan Diri	Kecelakaan Diri	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi;	Semua kuartal tahun 2023

			Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	
63	Produk Lini Usaha Penjaminan	Suretyship	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Semua kuartal tahun 2023
64	Produk-produk asuransi baru atau perubahan sesuai dengan perkembangan kondisi pasar	Semua Lini Usaha	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Semua kuartal tahun 2023
65	Produk-produk Asuransi Gabungan/ Konsorsium pada berbagai lini bisnis	Semua Lini Usaha	Secara langsung (direct marketing); melalui Agen Asuransi; Bancassurance; dan/atau Badan Usaha bukan Bank (BUSB)	Semua kuartal tahun 2023

### 3) Jumlah Keluhan Pelanggan pada Tahun 2022

<b>Kategori</b>	<b>Kuartal 1</b>	<b>Kuartal 2</b>	<b>Kuartal 3</b>	<b>Kuartal 4</b>
Pengaduan Mengenai Bengkel		4	3	1
Proses Klaim	1	2	1	2
Pengembalian Premi				
Faktur Revisi				
Waktu Respons	2	5		
Hasil Perbaikan	2	4	2	2
Komunikasi	2	5	2	3
Jumlah Keluhan	7	20	8	8