



TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia

SUSTAINABILITY REPORT 2025

Laporan Keberlanjutan 2025



Protecting
What Matters



Empowering
Communities



Building a
Sustainable Future

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia berizin dan diawasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK)



Kepada Yth.,
Kepala Eksekutif Pengawasan Perasuransian,
Penjaminan dan Dana Pensiun,
Up. Direktur Pengawasan Asuransi dan Jasa Penunjang
Otoritas Jasa Keuangan
Gedung Wisma Mulia 2
Jl. Gatot Subroto No.42, Kuningan Barat
Jakarta Selatan 12710

LAPORAN KEBERLANJUTAN
Tahun 2025

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, 15 Juni 2026
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia



Sancoyo Setiabudi
Direktur Utama



50 Tahun Melindungi

Menjaga Hari Ini, Membangun Masa Depan

Selama 50 tahun, PT Asuransi Tokio Marine Indonesia telah berjalan bersama masyarakat Indonesia, hadir untuk memberikan perlindungan yang aman, relevan, dan dapat dipercaya.

Perjalanan ini dibangun melalui kepercayaan pelanggan, dukungan karyawan, serta kolaborasi yang erat dengan mitra bisnis. Bersama para pemangku kepentingan, kami terus berupaya menciptakan nilai yang lebih bermakna, tidak hanya melalui layanan asuransi, tetapi juga melalui kontribusi sosial bagi komunitas dan kepedulian terhadap lingkungan.

Melalui tata kelola yang baik, pengembangan produk dan layanan, penguatan kanal digital, literasi keuangan, serta berbagai inisiatif sosial dan lingkungan, kami terus mengambil langkah nyata untuk mendukung pertumbuhan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Dengan semangat **To Be a Good Company**, Tokio Marine Indonesia melangkah ke babak baru untuk terus hadir, tumbuh bersama, dan berkontribusi bagi masa depan yang lebih terlindungi bagi generasi mendatang.

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia



Daftar Isi

PENDAHULUAN

50 Tahun Tokio Marine Indonesia	2
Daftar Isi	3

BAB I • Strategi Keberlanjutan

1.1 Komitmen Kepada Pemangku Kepentingan	5
Perjalanan 50 Tahun TMI	6

BAB II • Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

2.1 Aspek Ekonomi	8
2.2 Aspek Sosial	9
2.3 Aspek Lingkungan	10

BAB III • Penjelasan Direksi

3.1 Kebijakan Merespons Tantangan	12
<i>Matriks Materialitas</i>	13
<i>Topik Material Utama</i>	14
3.2 Prioritas dan Rencana Aksi	15

BAB IV • Profil Perusahaan

4.1 Sekilas Tentang TMI	20
4.2 Visi, Misi, dan Nilai	21
4.3 Skala Usaha Perusahaan	22
4.4 Informasi Karyawan	23
4.5 Sebaran Wilayah Operasional	25
4.6 Produk	26
4.7 Layanan yang Tersedia	27

BAB V • Tata Kelola Keberlanjutan

5.1 Uraian Tugas Direksi & Dewan Komisaris	29
5.2 Pengembangan Kompetensi Direksi & Komisaris	32
5.3 Manajemen Risiko	34
5.4 Pelibatan Pemangku Kepentingan	35

BAB VI • Kinerja Keberlanjutan

6.1 Budaya Keberlanjutan	37
6.2 Kinerja Ekonomi	38
6.3 Kinerja Sosial	39
6.3.1 Ketenagakerjaan	39
6.3.2 CSR	40
6.3.3 Pengaduan	42
6.4 Kinerja Lingkungan Hidup	43

PENUTUP

Indeks POJK 51/2017	44
Lembar Umpan Balik	45
Penutup & Kontak	47

01

B A B I

Strategi Keberlanjutan

Komitmen 50 tahun TMI bertumbuh bersama masyarakat Indonesia melalui penerapan nilai-nilai perusahaan dan kontribusi nyata kepada lima kelompok pemangku kepentingan utama.



1.1 Komitmen Kepada Pemangku Kepentingan

Sebagai perusahaan yang telah mencapai 50 tahun perjalanan di tahun 2025, **PT Asuransi Tokio Marine Indonesia** (TMI) hadir dan berkembang bersama masyarakat Indonesia. Perusahaan selalu berkomitmen untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan 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, perusahaan juga berperan aktif dalam pembangunan sosial dan pelestarian lingkungan. Sejalan dengan visi 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.

Komitmen kepada Pemangku Kepentingan

TMI berkomitmen menerapkan nilai-nilai Perusahaan untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan bersama masyarakat dan para pemangku kepentingan.



01 • Bagi Pelanggan

Menjadikan kehidupan pelanggan sehat dan berkembang melalui produk yang memberikan keamanan dan bantuan menghadapi tantangan masa depan.



02 • Bagi Masyarakat

Membangun masyarakat berkelanjutan yang mampu mengatasi segala tantangan dan menjamin keamanan serta perlindungan bagi semua anggotanya.



03 • Bagi Karyawan

Membantu karyawan mencapai potensi tertinggi melalui keterlibatan aktif dan kesempatan untuk berkembang dalam karier.



04 • Bagi Pemegang Saham

Menciptakan nilai jangka panjang bagi pemegang saham melalui pertumbuhan usaha yang sehat, tata kelola yang baik, pengungkapan yang tepat waktu, serta dialog yang konstruktif.



05 • Bagi Generasi Mendatang

Mewariskan lingkungan dan masyarakat berkelanjutan kepada generasi mendatang melalui penanggulangan perubahan iklim dan pelestarian keanekaragaman hayati.



Filosofi Inti

Komitmen ini berakar pada filosofi Tokio Marine Group: menciptakan nilai bersama (shared value) bagi seluruh pemangku kepentingan secara berkelanjutan.

Perjalanan 50 Tahun TMI



50
TAHUN
PERJALANAN

439
KARYAWAN

12
TOTAL KANTOR CABANG
& KANTOR PERWAKILAN

A-
RATING AM BEST
SEJAK 2017

Lima dekade kontribusi PT Asuransi Tokio Marine Indonesia bagi masyarakat dan dunia usaha Indonesia, dari 1975 hingga 2025.



02

B A B I I

Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

Ringkasan kinerja TMI di tahun 2025 dalam tiga aspek utama keberlanjutan: Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan.



2.1 Aspek Ekonomi

Kinerja ekonomi TMI tahun 2025 mencerminkan ketahanan Perusahaan di tengah dinamika industri asuransi umum di Indonesia. Pendapatan jasa asuransi dan laba bersih tetap berada pada level yang sehat, sementara jumlah persetujuan produk baru dari OJK meningkat hampir dua kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya.

PENDAPATAN JASA ASURANSI Rp 2,32T	LABA BERSIH Rp 284M	KUANTITAS PRODUK 15 Produk
--	--------------------------------------	---

Kinerja Ekonomi 2024 - 2025

Deskripsi	Unit	2025	2024
Kuantitas Produk	Persetujuan produk dari OJK	15	8
Pendapatan Jasa Asuransi*	Jutaan Rupiah	2.324.752	2.423.596
Laba Bersih*	Jutaan Rupiah	284.292	291.478

*Berdasarkan PSAK 117

Pendapatan jasa asuransi tahun 2025 tercatat sedikit menurun dibandingkan tahun sebelumnya, terutama dipengaruhi oleh penurunan pada lini Asuransi Pengangkutan dan Kendaraan Bermotor. Pertumbuhan signifikan pada lini Asuransi Kebakaran turut memberikan kontribusi positif terhadap keseimbangan portofolio Perusahaan. Sejalan dengan dinamika tersebut, Laba Bersih juga mengalami penyesuaian, namun tetap berada pada tingkat yang sehat.

2.2 Aspek Sosial

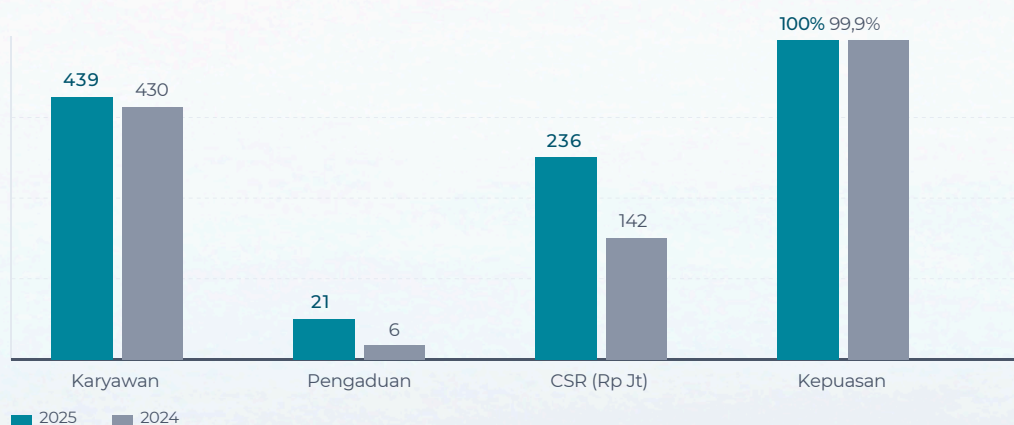
Aspek sosial merupakan dimensi keberlanjutan yang menyoroti hubungan TMI dengan karyawan, pelanggan, dan masyarakat luas. Pertumbuhan jumlah karyawan dan peningkatan signifikan penyaluran dana CSR mencerminkan komitmen Perusahaan terhadap kesejahteraan internal dan kontribusi sosial yang berkelanjutan.



Kinerja Sosial 2024 - 2025

Deskripsi	Unit	2025	2024
Jumlah Karyawan	Orang	439	430
Jumlah Pengaduan Konsumen	Kasus	21	6
Penyaluran Dana CSR	Jutaan Rupiah	236	142
Kepuasan Konsumen	Persen (%)	100,0	99,9

Visualisasi Perbandingan



2.3 Aspek Lingkungan

Tahun 2025 menandai pencapaian yang signifikan dalam efisiensi konsumsi sumber daya. Penurunan konsumsi kertas yang sangat besar (-59,7%) mencerminkan dampak nyata dari inisiatif digitalisasi proses bisnis. Konsumsi listrik dan BBM juga menunjukkan tren penurunan, sejalan dengan komitmen TMI untuk mengurangi jejak karbon operasional.

Deskripsi	Unit	2025	2024	Δ YoY
Listrik	kilowatt-jam (kWh)	91.932	93.097	▼ -1,3%
Pembelian Kertas Printer	kilogram	9.297	23.046	▼ -59,7%
Perjalanan Udara — Jarak Dekat	kilometer	505.898	563.761	▼ -10,3%
Perjalanan Udara — Jarak Jauh	kilometer	232.381	189.852	▲ +22,4%
Bensin	liter	40.278	50.585	▼ -20,4%
Solar	liter	2.540	4.678	▼ -45,7%
Limbah Kertas	kilogram	n/a	n/a	—
Air	meter kubik (m ³)	n/a	n/a	—

Data Limbah Kertas dan Air masih dalam proses pengumpulan untuk pelaporan tahun mendatang.

SOROTAN

Penurunan konsumsi kertas sejalan dengan implementasi inisiatif **paperless** dalam Program Aksi Keenam yang fokus pada pengembangan aplikasi *mobile/online* untuk produk ritel sejalan dengan upaya digitalisasi proses bisnis dan pengurangan dampak lingkungan.

03

B A B III

Penjelasan Direksi

Kebijakan TMI dalam merespons tantangan keberlanjutan, proses materialitas, serta delapan program prioritas Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan tahun 2025.

3.1 Kebijakan Merespons Tantangan

Tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

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

01 • Inklusi Keuangan

Memastikan ketersediaan produk asuransi yang berkelanjutan untuk mendukung peningkatan inklusi keuangan, serta memperkuat keselamatan dan keamanan masyarakat.

02 • Kapasitas Internal

Meningkatkan kompetensi internal untuk menerapkan keuangan berkelanjutan di Perusahaan, termasuk pengembangan SDM dan tata kelola.

03 • Integrasi ESG

Mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola dalam kegiatan operasional.

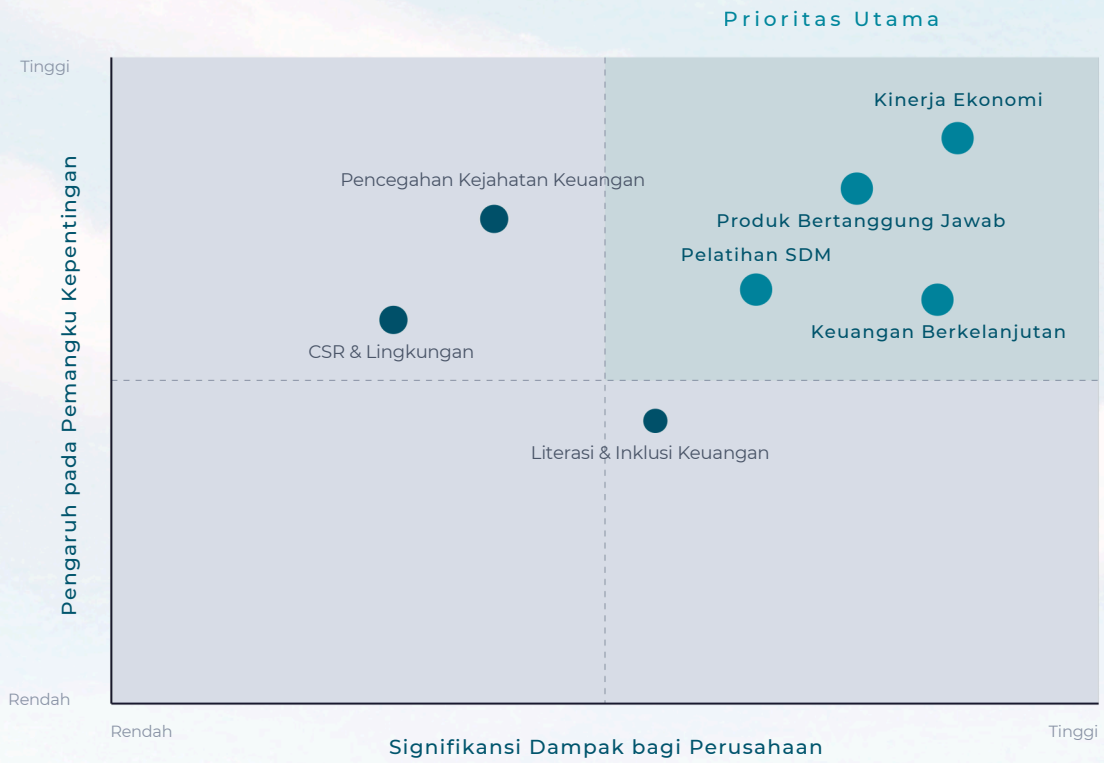
Proses Materialitas

Dalam menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, TMI melaksanakan tahapan untuk memilih topik keberlanjutan yang material, yaitu topik yang berdampak signifikan dan penting bagi persepsi pemangku kepentingan, melalui empat tahap berikut:

Tahap	Aktivitas	Penjelasan
01	Identifikasi	Identifikasi topik yang relevan bagi bisnis asuransi dan pemangku kepentingan, termasuk isu keuangan berkelanjutan.
02	Prioritisasi	Penentuan prioritas topik berdasarkan signifikansi dampak dan pengaruhnya terhadap persepsi pemangku kepentingan menggunakan matriks materialitas.
03	Validasi	Validasi topik material berdasarkan operasi perusahaan asuransi serta diskusi berkelanjutan dan masukan dari manajemen.
04	Tinjauan Ulang	Meninjau kembali isu-isu yang relevan dan penting dari pemangku kepentingan berdasarkan hasil historis dan rujukan penting lainnya.

Matriks Materialitas

Matriks materialitas memetakan topik keberlanjutan berdasarkan dua sumbu utama: pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan (sumbu vertikal) dan signifikansi dampaknya bagi Perusahaan (sumbu horizontal). Topik yang berada di kuadran kanan atas merupakan prioritas tertinggi dalam strategi keberlanjutan TMI.



Topik Material Utama

Berdasarkan proses materialitas, TMI mengidentifikasi tujuh topik utama yang menjadi fokus pelaporan dan pengelolaan keberlanjutan. Setiap topik dijabarkan ke dalam komitmen dan program aksi yang konkret.

Pengungkapan Transparan dan Adil

Untuk memastikan pelaporan yang transparan dan adil, TMI berkomitmen menyediakan informasi yang akurat dan menerapkan dialog aktif dengan para pemegang saham.

Produk yang Bertanggung Jawab

Produk yang disediakan TMI harus memenuhi peraturan dan persyaratan, dan TMI bertanggung jawab memastikan bahwa produk dan layanan yang dijual sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelanggan, serta menyediakan akses layanan informasi yang melayani pelanggan setiap waktu.

Sumber Daya Manusia

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 harapan.

Dukungan terhadap Pembangunan Berkelanjutan

Berkecimpung dalam industri asuransi, TMI harus terlibat dalam program Pemerintah untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dukungan terhadap proyek infrastruktur, kemajuan teknologi, dan perubahan sosial.

Literasi dan Inklusi Keuangan

Literasi dan inklusi keuangan diperlukan demi pemerataan kesempatan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dengan dibantu produk dan layanan keuangan yang berkelanjutan.

Pencegahan Kejahatan Keuangan

Kejahatan keuangan, salah satunya berupa tindakan kecurangan, menjadi perhatian penting. Dengan meningkatnya volume transaksi keuangan, TMI secara tegas berkomitmen menerapkan prinsip kehati-hatian dan langkah-langkah Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).

Tema Inti CSR Tokio Marine Group

Tokio Marine Group telah menetapkan tiga tema inti untuk CSR yaitu "**Menyediakan Keselamatan dan Keamanan**", "**Melindungi Lingkungan**", dan "**Mendukung Masyarakat Sekitar**".

3.2 Prioritas dan Rencana Aksi

Berikut delapan program aksi prioritas TMI untuk penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan. Setiap program dilengkapi dengan dasar pemikiran, kegiatan utama, sistem evaluasi, tantangan, serta status realisasi tahun 2025.

01 Melindungi Proyek Infrastruktur dengan Penutupan Asuransi yang Memadai

BERJALAN

DASAR PEMIKIRAN

- Sektor konstruksi termasuk dalam sektor tertinggi yang berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto.
- Pembangunan infrastruktur dilakukan untuk meningkatkan investasi yang masuk ke Indonesia, dan salah satu rencana bisnis utama TMI adalah menunjang investasi Jepang yang masuk ke Indonesia.

KEGIATAN

- Menggali bisnis terhadap investasi baru.
- Memperkuat hubungan dengan kontraktor Jepang untuk mendapatkan proyek rekayasa.

MITRA KERJA SAMA

Kantor Pusat di Jepang dan Japan International Cooperation Agency (JICA).

REALISASI

Pemantauan dilakukan setiap bulan melalui pertemuan rutin antara bagian Pemasaran dan *Underwriting*. Tantangan utama adalah kompetisi antar perusahaan asuransi, sehingga diperlukan diferensiasi terhadap layanan nilai tambah Perusahaan.

02 Melindungi Pelanggan dari Risiko Dunia Maya melalui Asuransi Personal Cyber

BERJALAN

DASAR PEMIKIRAN

- Perusahaan di Indonesia berlomba mengadopsi transformasi digital sehingga dibutuhkan perlindungan data digital.
- Penerapan sistem bekerja dari rumah dikaitkan dengan meningkatnya serangan *cyber*.
- Penyerang memiliki ide-ide inovatif untuk menerapkan tren baru — *phishing*, *cryptojacking*, *ransomware*, serangan *IoT*, dan lain-lain.

KEGIATAN

- Menggali bisnis calon nasabah.
- Mengadakan sosialisasi produk *cyber*.
- Studi terhadap potensi pasar.

MITRA KERJA SAMA

Kantor Regional di Singapura dan institusi pendukung lainnya.

TANTANGAN & REALISASI

Kurangnya tingkat pengetahuan dan masih rendahnya kesadaran masyarakat akan asuransi *cyber*, sehingga diperlukan sosialisasi berkala. Pemantauan dilakukan setiap bulan melalui pertemuan rutin Pemasaran dan *Underwriting*.

03 Asuransi Gempa Bumi Berbasis Indeks

TEREALISASI

DASAR PEMIKIRAN

- Memperhitungkan kondisi geografis Indonesia yang rawan gempa, produk ini bertujuan meningkatkan kesiapan dan ketahanan masyarakat terhadap bencana alam.
- Asuransi parametrik dapat menjadi salah satu alternatif solusi karena pembayaran klaim terkait dengan parameter seperti kekuatan gempa atau lokasi sehingga meningkatkan ketepatan waktu dan kecepatan respons.

KEGIATAN

- Diskusi ide produk · Menganalisis pesaing dan studi banding.
- Pengembangan strategi pemasaran · Analisis bisnis · Pengembangan produk.
- Mendapatkan persetujuan OJK · Persiapan dan peluncuran produk.

REALISASI

Produk ini telah mendapat persetujuan OJK No. S-1062/PD.021/2025 pada tanggal 10 April 2025. Tantangan utama dalam pengembangan adalah pemilihan parameter pemicu klaim yang akurat serta keterbatasan ketersediaan data dan pemodelan risiko.

04 Asuransi Perlindungan Kebakaran Hutan

DIHENTIKAN

DASAR PEMIKIRAN

- Memperhitungkan kondisi geografis Indonesia yang memiliki wilayah hutan yang sangat luas dan beragam.
- Setiap tahun Indonesia menghadapi ancaman kebakaran hutan, sehingga produk ini didesain untuk mendukung perlindungan yang lebih terukur dan responsif terhadap risiko tersebut.
- Pemerintah Indonesia berupaya mengurangi frekuensi dan dampak kebakaran hutan untuk keberlanjutan ekosistem dan mitigasi perubahan iklim.

REALISASI

Produk dihentikan proses pengembangannya di tahun 2025 dikarenakan profil risiko tinggi, memerlukan data satelit dan kerja sama mitigasi dengan pihak eksternal. Di tahun 2025, biaya reasuransi untuk risiko kebakaran hutan meningkat signifikan sehingga membuat premi tidak kompetitif.

05 Asuransi Mobil Listrik

BERJALAN TERBATAS

DASAR PEMIKIRAN

- Penggunaan mobil listrik diharapkan menjadi solusi atas isu pencemaran lingkungan akibat emisi karbon kendaraan, khususnya di kota-kota besar di Indonesia.
- Pemerintah berharap Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat memelopori penggunaan mobil listrik di seluruh lini kegiatan transportasi.
- Pemerintah mendorong moda transportasi daring (Grab, Gojek, dan lainnya) beralih menggunakan kendaraan listrik untuk mengurangi emisi karbon.

REALISASI

Saat ini belum ada perubahan terkait tarif, umumnya menggunakan tarif yang lebih tinggi dibandingkan dengan mobil konvensional, namun penyesuaian tetap dapat dilakukan berdasarkan penilaian *underwriting*. Untuk produk baru lainnya terkait mobil listrik, proses pengembangan dihentikan di tahun 2025 dikarenakan penetrasi kendaraan listrik di Indonesia masih rendah (<5% total pasar otomotif) sehingga potensi premi tidak sebanding dengan biaya pengembangan dan pengelolaan risiko.

06 Aplikasi Mobile/Online untuk Produk Ritel

TEREALISASI

DASAR PEMIKIRAN

- Isu digitalisasi telah menjadi tantangan global yang harus diadopsi industri asuransi.
- Penguatan layanan asuransi melalui kanal digital, mulai dari pembelian polis, pembayaran premi, hingga proses klaim penting untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi penggunaan kertas sebagai bagian dari upaya efisiensi operasional dan pengurangan dampak lingkungan.

KEGIATAN

- Mendefinisikan kebutuhan aplikasi berdasarkan riset pasar dan keadaan pesaing.
- Membentuk tim, memilih vendor, melakukan analisis *cost-benefit*.
- Membangun aplikasi, tes penerimaan oleh pengguna, implementasi.

REALISASI

- Sejumlah fitur telah diperbarui pada platform *worksite* untuk meningkatkan kinerja.
- Beberapa produk baru telah ditambahkan dalam situs web Bebas Cemas dan diluncurkan secara resmi pada tahun 2025.

07 Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

BERJALAN

DASAR PEMIKIRAN

- Etika bisnis dan tanggung jawab sosial perusahaan menjadi isu penting dalam dunia bisnis modern, di mana Perusahaan bertanggung jawab terhadap pemerintah, karyawan, pelanggan, dan pemegang saham tidak hanya secara finansial, tetapi juga ekonomi, sosial, dan lingkungan.
- Pelaksanaan program CSR menjadi salah satu cara Perusahaan dalam membangun reputasi serta citra baik.

KEGIATAN

- Bekerja sama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat untuk kegiatan sosial.
- Mendukung perbaikan fasilitas umum (sekolah, dan lain-lain)
- Aksi donor darah.
- Pelestarian lingkungan bersama pelanggan
- Bantuan korban bencana alam.

REALISASI 2025

Telah dilaksanakan beberapa program di antaranya: penggalangan donasi untuk Sekolah Jepang di Bandung; donasi korban bencana alam di Sumatera Barat, Sumatera Utara, dan Aceh melalui AAUI; penanaman mangrove kolaborasi dengan Yayasan Carbon Ethics; serta pengumpulan barang daur ulang dan pakaian layak pakai melalui Yayasan Tzu Chi Indonesia.

08 Literasi dan Inklusi Keuangan di Bidang Asuransi

BERJALAN

DASAR PEMIKIRAN

- OJK terus berupaya meningkatkan literasi dan inklusi keuangan untuk berbagai sektor keuangan termasuk asuransi.

KEGIATAN

- Acara literasi asuransi untuk mahasiswa, tenaga pemasaran, pelanggan korporasi, pelaku UMKM, dan penjual *e-commerce* di kota-kota besar di Indonesia.
- Memberikan pengetahuan kepada masyarakat akan manfaat dan pentingnya memiliki asuransi melalui media sosial.
- Turut serta dalam program inklusi keuangan setiap bulan Oktober dengan aktivitas promo dan diskon.

MITRA KERJA SAMA

OJK, konsultan, dan pelanggan.

REALISASI

Tingkat kesadaran dan kepercayaan masyarakat untuk membeli produk asuransi masih rendah, sehingga ke depannya diperlukan aktivitas yang lebih efektif dan tepat sasaran. Telah dilaksanakan beberapa program literasi dan inklusi keuangan bersama-sama dengan mitra bisnis dan pihak ketiga.

04

B A B I V

Profil Perusahaan

Sekilas tentang TMI sebagai bagian dari Tokio Marine Group yang telah beroperasi 50 tahun di Indonesia, visi-misi-nilai perusahaan, skala usaha, komposisi karyawan, sebaran wilayah, dan portofolio produk-layanan.

4.1 Sekilas Tentang TMI

Tokio Marine didirikan pada tahun **1879** sebagai perusahaan asuransi pertama di Jepang. Selama lebih dari 140 tahun, Tokio Marine Group terus berkembang dengan menyediakan berbagai produk dan solusi asuransi umum serta asuransi jiwa di berbagai negara dan wilayah. Dalam menjalankan bisnisnya, Tokio Marine Group senantiasa menempatkan integritas, kualitas, serta kepercayaan pelanggan sebagai dasar utama dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat.

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia (TMI) merupakan bagian dari Tokio Marine Group, dan merupakan perusahaan patungan antara **Tokio Marine Asia Pte Ltd** dan **PT Asuransi Jasa Indonesia**, yang telah beroperasi di Indonesia sejak tahun **1975**. TMI terus memperkuat perannya dalam menyediakan solusi asuransi umum yang relevan bagi pelanggan individu, korporasi, dan mitra bisnis.

Di tahun 2025, TMI telah memiliki **8 kantor cabang dan 4 kantor perwakilan** dengan total karyawan sebanyak **439 orang**. PT Asuransi Tokio Marine Indonesia memiliki pengalaman luas dalam berbagai lini asuransi umum, termasuk asuransi harta benda, rekayasa, kendaraan bermotor, pengangkutan barang, kecelakaan diri, perjalanan, serta berbagai produk asuransi lainnya.



PERINGKAT KREDIT




Sebagai bagian dari komitmen terhadap tata kelola dan kinerja perusahaan yang sehat, TMI berhasil mempertahankan **Financial Strength Rating of A- (Excellent)** dan **Long-Term Issuer Credit Rating of "a- (Excellent)** dari **AM Best** sejak tahun **2017**. Peringkat ini mencerminkan kinerja keuangan dan operasional TMI yang kuat, profil bisnis yang spesifik, serta penerapan *Enterprise Risk Management (ERM)* yang dinilai memadai.

4.2 Visi, Misi, dan Nilai

Tokio Marine Group memiliki aspirasi untuk "**Menjadi Perusahaan yang Baik (To Be a Good Company)**" dipercaya oleh pelanggan, mitra bisnis, karyawan, dan masyarakat. Filosofi ini menekankan bahwa keberhasilan tidak hanya diukur dari keuntungan finansial, tetapi juga dari kontribusi nyata bagi masyarakat dan masa depan yang berkelanjutan.

		
<p>VISI</p> <p>Mendukung Pertumbuhan Berkelanjutan</p> <p>Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang mendukung pertumbuhan ekonomi, sosial, dan lingkungan sejalan dengan keuangan berkelanjutan.</p>	<p>MISI</p> <p>Perlindungan dan Inovasi</p> <p>Memberikan perlindungan dan keamanan bagi pelanggan, menjalankan usaha bertanggung jawab, serta mendukung penerapan keuangan berkelanjutan.</p>	<p>NILAI</p> <p>To Be a Good Company</p> <p>Aspirasi "Good Company" dipercaya oleh pelanggan, mitra bisnis, karyawan, dan masyarakat. Berkontribusi bagi masa depan berkelanjutan.</p>

Tiga Pilar Nilai Tokio Marine Group

 <p>Look Beyond Profit</p> <p>Bertindak dengan integritas untuk memberikan manfaat bagi pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat melampaui sekadar profitabilitas.</p>	 <p>Empower Our People</p> <p>Mendorong keterlibatan, semangat, dan pengembangan seluruh karyawan sebagai pondasi kepercayaan pelanggan.</p>
 <p>Deliver on Commitments</p> <p>Memberikan hasil berkualitas dengan menjaga kepercayaan para pemangku kepentingan, dasar untuk meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan nilai jangka panjang.</p>	

4.3 Skala Usaha Perusahaan

Pada tahun 2025, TMI memiliki jaringan operasional yang terdiri dari 8 kantor cabang dan 4 kantor perwakilan yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Dari sisi keuangan, berdasarkan PSAK 117, total aset TMI tercatat sebesar **Rp 4,29 triliun**, dengan total liabilitas sebesar **Rp 2,38 triliun** dan total ekuitas sebesar **Rp 1,91 triliun**.

TOTAL ASET	TOTAL EKUITAS	TOTAL LIABILITAS
Rp 4,29T	Rp 1,91T	Rp 2,38T

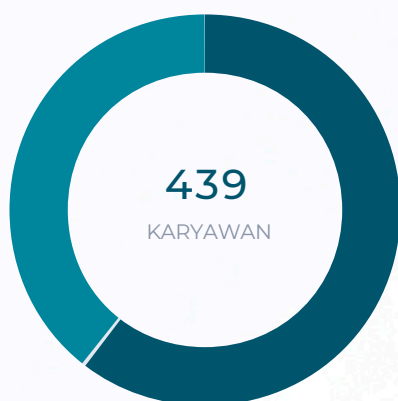
Deskripsi	Unit	2025	2024
Jumlah Karyawan	Orang	439	430
Total Operasi	Unit Kantor	8 Cabang · 4 Perwakilan	9 Cabang · 3 Perwakilan
Total Ekuitas	Jutaan Rupiah	1.909.204	1.582.865
Total Liabilitas	Jutaan Rupiah	2.382.584	2.839.154
Total Aset	Jutaan Rupiah	4.291.788	4.422.019

* Berdasarkan PSAK 117.

4.4 Informasi Karyawan

Sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan TMI. Pada tahun 2025, perseroan didukung oleh 439 karyawan yang terdiri dari berbagai latar belakang, tingkat pendidikan, kelompok usia, dan fungsi pekerjaan. Keberagaman ini menjadi fondasi penting dalam membangun organisasi yang adaptif, kolaboratif, dan siap menghadapi perubahan.

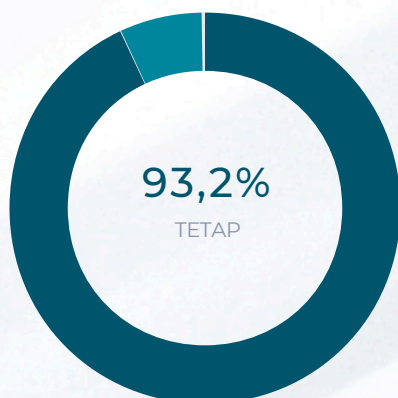
Komposisi Karyawan



Komposisi Berdasarkan Jenis Kelamin

By Gender

■ Pria	266 · 60,6%
■ Wanita	173 · 39,4%
Total	439 · 100,0%



Komposisi Berdasarkan Status Kepegawaian

By Employment Status

■ Karyawan Tetap	408 · 93,2%
■ Karyawan Kontrak	31 · 6,8%
Total	439 · 100,0%

Detail Komposisi

Tingkat Pendidikan	2025	2024
≥S2	23	21
S1	352	347
D1-3	51	44
≤SLTA	13	18
Total	439	430

Kelompok Usia	2025	2024
≤25	28	26
25-30	61	70
30-35	92	98
35-40	96	94
40-45	81	70
45-50	43	48
≥50	38	24
Total	439	430

Jabatan Pekerjaan	2025	2024
Komisaris	4	4
Direktur	4	4
Penasihat Teknis Asing (Contract)	6	5
Deputy Director	2	0
General Manager	3	4
Senior Manager	15	16
Manager	32	35
Deputy Manager	48	45
Assistant Manager	68	72
Supervisor	115	114
Senior Officer	101	99
Officer	9	12
Junior Officer	0	0
Contract	28	20
Total	439	430



4.5 Sebaran Wilayah Operasional

TMI berkantor pusat di **Sentral Senayan I, Jakarta**. Untuk mendukung layanan kepada pelanggan dan mitra bisnis, Perseroan memiliki 8 kantor cabang dan 4 kantor perwakilan di berbagai wilayah Indonesia. Jaringan operasional ini menjadi bagian penting dari komitmen Perusahaan untuk memberikan akses layanan yang lebih luas serta mendukung kebutuhan perlindungan di berbagai daerah.



Peta sebaran kantor TMI di Indonesia (ilustratif). Map of TMI office locations across Indonesia (illustrative).

Daftar Kantor

KANTOR PUSAT — Jakarta

Sentral Senayan I, Lt. 3, Jl. Asia Afrika No. 8, Jakarta 10270

CABANG — Medan

Wisma HSBC Lt. 4, Jl. Diponegoro No. 11, Medan 20152

CABANG — Semarang

Wisma HSBC Lt. 6, Jl. Gajah Mada No. 135, Semarang 50134

CABANG — Pekanbaru

Sudirman City Square Blok D-10, Jl. Jend. Sudirman, Pekanbaru 28282

CABANG — Lampung

Jl. Jend. Sudirman No. 73A, Pahoman, Bandar Lampung 35128

PERWAKILAN — Cikarang

Ruko Menteng Blok B No. 25, Jl. M.H. Thamrin, Lippo Cikarang

PERWAKILAN — Balikpapan

Kompleks Ruko Balikpapan Permai, H1-28
Jl. Jend. Sudirman, Balikpapan, 76114

CABANG — Surabaya

Gedung Medan Pemuda Lt. 5, Jl. Pemuda No. 27-31, Surabaya 60271

CABANG — Bandung

Wisma HSBC Lt. 3A, Jl. Asia Afrika No. 116, Bandung 40261

CABANG — Makassar

Ruko Pettarani Business Center, Jl. A.P. Pettarani Blok E No. 7, Makassar 90211

CABANG — Palembang

PTC Mall RK, Blok B2, Jl. R. Sukanto No. 8A, Palembang 30114

PERWAKILAN — Batam

Graha Pena Batam Building Lt. 3A, Jl. Raya Batam Center, Batam 29461

PERWAKILAN — Bali

Landmark, Jl. Prof. Moh. Yamin No.7, Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80226

4.6 Produk

TMI menyediakan berbagai produk asuransi umum untuk segmen **korporasi** dan **perorangan**. Produk-produk tersebut mencakup asuransi harta benda, kendaraan bermotor, pengangkutan barang, rekayasa, tanggung gugat, kecelakaan diri, kesehatan, kredit, serta produk asuransi lainnya. Melalui pengembangan produk yang berkelanjutan, TMI berupaya menyediakan solusi perlindungan yang relevan dengan kebutuhan pelanggan.

Segmen Korporasi

Asuransi Harta Benda <i>Property Insurance</i>	Asuransi Pengangkutan <i>Marine Cargo</i>	Asuransi Rekayasa <i>Engineering</i>
Asuransi Rangka Kapal <i>Marine Hull</i>	Asuransi Tanggung Gugat <i>Liability</i>	Asuransi Aneka <i>Miscellaneous</i>
Asuransi Kendaraan Bermotor <i>Motor Vehicle</i>	Asuransi Kecelakaan Diri <i>Personal Accident</i>	Asuransi Kredit <i>Credit Insurance</i>

Segmen Perorangan

Asuransi Harta Benda <i>Property Insurance</i>	Asuransi Kendaraan Bermotor <i>Motor Vehicle</i>	Asuransi Pengangkutan <i>Marine Cargo</i>
Asuransi Aneka <i>Miscellaneous</i>	Asuransi Kesehatan <i>Health Insurance</i>	Asuransi Kecelakaan Diri <i>Personal Accident</i>



4.7 Layanan yang Tersedia

Layanan Contact Center 24 Jam

Memberikan berbagai informasi terkait produk, layanan, atau pengajuan klaim, kapan pun dibutuhkan.

Survei Risiko

Layanan survei risiko untuk lini bisnis properti yang bertujuan mengidentifikasi potensi risiko, menilai kualitas manajemen risiko, serta memberikan rekomendasi mitigasi guna membantu klien mengurangi kemungkinan dan dampak kerugian.

Integrasi Sistem API

Menyediakan koneksi antar-sistem untuk mendukung otomatisasi proses bisnis, memastikan sinkronisasi data yang akurat, serta meningkatkan efisiensi operasional melalui pengurangan proses manual.

Agen Penyelesaian Klaim Global

Memiliki lebih dari 250 agen penyelesaian klaim yang khusus menangani asuransi kargo laut di seluruh dunia.

Deteksi Penipuan Berbasis AI

Analisis klaim menggunakan teknologi canggih, termasuk *Artificial Intelligence (AI)*, untuk mendukung proses deteksi indikasi klaim yang tidak wajar.

Solusi Pembayaran Multi-Saluran

Menawarkan kemudahan proses pembayaran melalui kartu kredit, *virtual account*, *e-wallet*, dan QRIS.

05

B A B V

Tata Kelola Keberlanjutan

Struktur, tugas, dan tanggung jawab Direksi serta Dewan Komisaris dalam penerapan keuangan berkelanjutan, pengembangan kompetensi, manajemen risiko, dan pelibatan pemangku kepentingan.

5.1 Uraian Tugas Direksi & Dewan Komisaris

Penerapan keuangan berkelanjutan di TMI dikoordinasikan oleh Direksi dan Dewan Komisaris dengan dukungan Unit Kerja Corporate Planning sebagai koordinator. Susunan, tugas, dan tanggung jawab kedua organ tersebut diuraikan sebagai berikut.

5.1.1 Susunan Direksi 2025

No.	Nama	Posisi	Pengangkatan RUPS	Pemberhentian RUPS
1	Sancoyo Setiabudi	Direktur Utama	1 Juli 2024	—
2	Shiro Ipposhi	Direktur Pelaksana	28 Maret 2024	—
3	Shiro Kiyohara	Direktur Keuangan	1 April 2023	—
4	Cahyo Adi	Direktur Kepatuhan, SDM & Umum	11 Desember 2023	—

Uraian Tugas Direksi

Direksi berhak mewakili Perseroan di dalam dan di luar pengadilan, mengikat Perseroan dengan pihak lain, dan menjalankan segala aksi Perseroan yang berkaitan dengan kepengurusan atau kepemilikan, dengan beberapa pembatasan yang mensyaratkan persetujuan terlebih dahulu. Perbuatan hukum untuk mengalihkan, melepaskan hak, atau menjadikan jaminan utang seluruh atau sebagian besar Kekayaan Perseroan harus mendapat persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan wajib dimuat dalam 2 (dua) surat kabar harian berbahasa Indonesia paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tindakan hukum diambil.

Direktur Utama berhak dan berwenang bertindak untuk dan atas nama Direksi serta mewakili Perseroan. Apabila Direktur Utama berhalangan, seorang anggota Direksi berhak dan berwenang untuk dan atas nama Direksi mewakili Perusahaan. Untuk perbuatan-perbuatan tertentu, Direksi juga berhak menunjuk seorang atau lebih wakil atau kuasa dengan memberikan kuasa kepada orang atau orang-orang tersebut sebagaimana tercantum dalam surat kuasa.

5.1.2 Susunan Dewan Komisaris 2025

No.	Nama	Posisi	Pengangkatan	Pemberhentian
1	Masahito Hirai	Komisaris Utama	1 September 2024	—
2	Diwe Novara	Komisaris	4 Mei 2023	—
3	Agustino TM Sidabutar	Komisaris Independen	1 Juli 2021	8 Agustus 2025
4	Linda Juliana JL Delhaye	Komisaris Independen	17 Mei 2021	—
5	Nastiti Evia Lutfi	Komisaris Independen	26 September 2025	—

Uraian Tugas Komisaris

Dewan Komisaris berhak memasuki gedung dan halaman atau tempat lain yang dipergunakan atau dikuasai Perseroan dan memeriksa seluruh pembukuan, surat-surat, dan dokumen lainnya, menelaah dan mencocokkan kas dan lain-lain, termasuk untuk mengetahui segala tindakan yang diambil oleh Direksi. Direksi dan setiap anggota Direksi wajib memberikan penjelasan atas segala hal yang ditanyakan Dewan Komisaris.

Apabila seluruh anggota Direksi diberhentikan sementara sehingga mengakibatkan Perseroan tidak mempunyai anggota Direksi, Dewan Komisaris wajib mengurus Perseroan untuk sementara waktu. Dalam hal anggota Dewan Komisaris hanya seorang saja, segala tugas dan wewenang yang diberikan kepada Presiden Komisaris atau Dewan Komisaris sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar berlaku baginya.

5.1.3 Unit Kerja Corporate Planning

Unit kerja Corporate Planning (Perencanaan Korporasi) berperan sebagai koordinator penerapan keuangan berkelanjutan dengan tugas-tugas berikut:

- Merencanakan dan mengoordinasikan strategi perusahaan untuk mencapai visi dan misi Perusahaan.
- Merencanakan dan mengoordinasikan rencana bisnis tahunan dan jangka menengah hingga jangka panjang dengan tim Perencanaan Bisnis (Pemasaran, Klaim, Reasuransi, *Underwriting*, Keuangan, Aktuaris).
- Bekerja sama dengan berbagai departemen untuk memantau rencana / strategi bisnis dan melakukan PDCA berkala.
- Mengoordinasikan indikator kinerja utama operasional perusahaan (KPI) dengan tim KPI (Pemasaran, *Underwriting*, IT, Klaim, Manajemen Risiko, *Credit Control*, HRD).
- Menyiapkan laporan, presentasi, dan materi RUPS Tahunan serta materi rapat Direksi.
- Mengoordinasikan pertemuan manajemen berkala (Rapat Manajer, Rapat Tinjauan Kuartalan, Rapat Pemasaran, Rapat Tinjauan Proyek).
- Menyediakan dan mengoordinasikan laporan terkait OJK: Rencana Bisnis, Laporan Realisasi Rencana Bisnis, dan Rencana Keuangan Berkelanjutan.
- Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan secara tahunan bersama Unit Kerja Manajemen Risiko.

PERAN STRATEGIS

Unit Corporate Planning menjadi penghubung antara strategi bisnis perusahaan dan kerangka keuangan berkelanjutan, memastikan setiap inisiatif keberlanjutan terintegrasi dengan rencana bisnis tahunan dan target kinerja perusahaan.

5.2 Pengembangan Kompetensi Direksi & Komisaris

TMI berkomitmen mendukung pengembangan kompetensi Direksi dan Dewan Komisaris melalui partisipasi dalam pelatihan, sertifikasi profesional, lokakarya, dan seminar yang relevan dengan industri asuransi serta tata kelola perusahaan.

5.2.1 Pelatihan Direksi 2025

	Lokakarya/Pelatihan/Seminar	Penyelenggara	Tanggal	Tempat
Nama & Posisi	GRC Webinar "Enhancing Your ERM" (8 PDU LSPMR)	LSP Manajemen Risiko (LSPMR)	12 - 13 Mar 2025	Online
Sancoyo Setiabudi Direktur Utama	GRC Webinar "Ethical Risk Culture & Risk Leadership" (5 PDU LSPMR)	LSP Manajemen Risiko (LSPMR)	30 Sept 2025	Online
	Regional Compliance Training	PT Asuransi Tokio Marine Indonesia	31 Okt 2025	Online
Shiro Ipposhi Direktur Pelaksana	The 29th Indonesia Rendezvous "Empowering Trust: Connecting the World of Insurance & Reinsurance"	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)	15-17 Okt 2025	Nusa Dua, Bali
	Regional Compliance Training	PT Asuransi Tokio Marine Indonesia	31 Okt 2025	Online
Shiro Kiyohara Direktur Keuangan	Regional Compliance Training	PT Asuransi Tokio Marine Indonesia	31 Okt 2025	Online
	iLearn Conference: Reinforcing Insurance Governance through Data Management & PDP Alignment	PT Reasuransi Indonesia Utama	11 Nov 2025	Jakarta
Cahyo Adi Dir. Kepatuhan, SDM & Umum	Develop and Improve the Resilience & Business Sustainability for Company and Public Sector	LSP Manajemen Risiko (LSPMR)	4 Des 2025	Online
	Regional Compliance Training	PT Asuransi Tokio Marine Indonesia	31 Okt 2025	Online

5.2.2 Pelatihan Dewan Komisaris 2025

Nama & Posisi	Lokakarya/Pelatihan/Seminar	Penyelenggara	Tanggal	Tempat
Masahito Hirai Komisaris Utama	Certified Risk Governance Professional (CRGP)	RAP Learning Center	25 Mar 2025	Online
Diwe Novara Komisaris	The 29th Indonesia Rendezvous "Empowering Trust: Connecting the World of Insurance & Reinsurance"	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)	15-17 Okt 2025	Nusa Dua, Bali
Agustino Tumpal M Sidabutar Komisaris Independen	Workshop Sertifikat Kompetensi BNSP — Ahli Manajemen Risiko Perasuransian (AMRP)	LSP Mitra Kalyana Sejahtera	25 Mei 2025	Online
Linda Juliana Delhaye Komisaris Independen	Inaugurasi & Seminar PSAK 117 & KUHD 251	Perkumpulan Komisaris Independen Asuransi Indonesia	20 Feb 2025	Jakarta
	Workshop Sertifikat Kompetensi BNSP — Ahli Manajemen Risiko Perasuransian (AMRP)	Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia	9-10 Mei 2025	Jakarta
Nastiti Evia Lutfi Komisaris Independen	Pelatihan Asesor Kompetensi	LSP AAUI dan BNSP	23-26 Apr 2025	Jakarta
	Pelatihan Manajemen Risiko Penunjang Skema Jenjang Kualifikasi 6 Pengelolaan Manajemen Risiko	AAUI	28 Jul 2025	Jakarta
	Sertifikasi Jenjang Kualifikasi 7 Bidang Perasuransian — Pengawasan Manajemen Risiko Perasuransian	LSP AAUI dan BNSP	16 Agu 2025	Jakarta
	Sertifikasi Jenjang Kualifikasi 7 Bidang Perasuransian — Pengelolaan Manajemen Risiko Perasuransian	LSP AAUI dan BNSP	9 Okt 2025	Jakarta

SOROTAN

Sepanjang tahun 2025, seluruh anggota Direksi dan Dewan Komisaris TMI berpartisipasi aktif dalam program pengembangan kompetensi yang mencakup tata kelola risiko, kepatuhan regulasi (PSAK 117, KUHD 251), dan sertifikasi profesional manajemen risiko perasuransian (AMRP, KKNi 6 & 7).

5.3 Manajemen Risiko

TMI secara berkala mengevaluasi kebijakan atas proses keberlanjutan dalam operasi bisnis sehingga risiko dapat dikelola secara tepat. Sistem monitoring dan evaluasi mencakup tanggung jawab Unit Kerja Corporate Planning bersama Unit Kerja Manajemen Risiko, pengukuran realisasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan secara tahunan, tindak lanjut dengan metode PDCA, dan mitigasi risiko bila Rencana Aksi tidak tercapai sebagaimana ditargetkan.

Penerapan manajemen risiko TMI mencakup lima komponen pengendalian intern berikut:

01 • Pengawasan Aktif Dewan Komisaris dan Direksi

Pengawasan aktif dilakukan melalui Rapat Komite Pemantau Risiko yang diselenggarakan setiap bulan. Hasil rapat dilaporkan kepada seluruh anggota; setiap usulan ditindaklanjuti oleh Unit Kerja Manajemen Risiko dan dilaporkan pada rapat berikutnya. Komite dipimpin oleh seorang Komisaris Independen dan beranggotakan Kepala Departemen Akuntansi, Kepala Departemen Aktuaria, dan Kepala Divisi Underwriting.

02 • Kecukupan Kebijakan, Prosedur, dan Limit Risiko

Batasan Risiko dituangkan dalam dokumen *Risk Appetite Statement*. Dokumen ini menyajikan risiko-risiko perusahaan secara keseluruhan, dirinci menjadi risiko underwriting dan risiko investasi, serta mengatur pengendalian risiko, toleransi risiko, dan batasan risiko perusahaan.

03 • Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan & Pengendalian Risiko

Pengelolaan risiko dilakukan melalui Identifikasi Risiko, Penyusunan Daftar Risiko, serta Pemantauan dan Pengendalian. Pengendalian risiko dilakukan secara triwulanan, sementara identifikasi dan pencatatan risiko baru dilakukan secara tahunan. Seluruh risiko teridentifikasi dilaporkan dalam Rapat Komite Pemantau Risiko.

04 • Sistem Informasi Manajemen Risiko

Perusahaan memelihara Sistem Informasi Manajemen Risiko yang tepat waktu dan akurat untuk mengukur, menilai, dan melaporkan semua risiko utama Perusahaan guna membantu manajemen memahami profil risiko bisnis dan menentukan apakah paparan risiko dikelola sesuai dengan selera risiko yang ditetapkan oleh Direksi, serta mengambil tindakan untuk mengurangi paparan risiko yang tidak dapat diterima.

05 • Sistem Pengendalian Intern Komprehensif

Sistem pengendalian internal yang komprehensif dituangkan dalam *Control Self-Assessment (CSA)* yang dilakukan setiap tahun dengan pemantauan triwulanan. Melalui CSA, perusahaan melakukan pengendalian yang diperlukan untuk menekan atau memitigasi potensi risiko.

5.4 Pelibatan Pemangku Kepentingan

TMI bekerja sama dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan melalui proses keterlibatan yang sesuai dengan kebutuhan, dilakukan secara formal melalui dialog dua arah (*two-way dialogue*). Berikut tujuh prioritas topik dan dampaknya bagi pemangku kepentingan internal maupun eksternal.

Tujuh Prioritas Topik Material



Kinerja Ekonomi

Internal: Karyawan & Pemegang Saham
Eksternal: Pelanggan & Mitra Kerja



Produk Bertanggung Jawab

Internal: Pemegang Saham
Eksternal: Pelanggan & Pemerintah / Regulator



Pelatihan & Pengembangan SDM

Internal: Karyawan
Eksternal: Pelanggan



Menuju Keuangan Berkelanjutan

Internal: Karyawan & Pemegang Saham
Eksternal: Pelanggan, Regulator, Mitra Kerja & Masyarakat



Literasi & Inklusi Keuangan

Internal: Karyawan
Eksternal: Pelanggan & Masyarakat



Pencegahan Kejahatan Keuangan

Internal: Karyawan
Eksternal: Pelanggan, Regulator, Mitra Kerja & Masyarakat



CSR & Pengelolaan Lingkungan

Internal: Karyawan
Eksternal: Pelanggan & Masyarakat. Program tahunan mencakup T-REX, penanaman mangrove, donasi bencana, dan literasi keuangan di berbagai daerah.

PENDEKATAN PELIBATAN

TMI menerapkan dialog dua arah dengan pemangku kepentingan melalui survei kepuasan pelanggan, rapat pemegang saham, forum karyawan, pertemuan rutin dengan regulator OJK, serta kolaborasi melalui program CSR dan literasi keuangan.

06

B A B V I

Kinerja Keberlanjutan

Pencapaian TMI di tahun 2025 dalam membangun budaya keberlanjutan, kinerja ekonomi, sosial (ketenagakerjaan, CSR, mekanisme pengaduan), dan kinerja lingkungan hidup.

6.1 Budaya Keberlanjutan

Membangun Budaya "Good Company"

Visi Tokio Marine Group "To Be a Good Company" menjadi pendorong setiap karyawan TMI untuk berkontribusi membangun perusahaan yang dipercaya oleh pelanggan, mitra bisnis, karyawan, dan masyarakat.

Pilar Kegiatan Internal



Berbagi Pengalaman

Sesi berbagi pengalaman sebagai sarana transfer pengetahuan, diskusi strategis, dan penguatan nilai-nilai perusahaan kepada seluruh karyawan.



Keterlibatan Karyawan

Penyelenggaraan acara karyawan untuk membangun keterlibatan, kebersamaan, dan kolaborasi lintas departemen di seluruh kantor cabang dan perwakilan.



Kampanye "Good Company"

Kampanye dan kompetisi internal untuk menggugah kreativitas karyawan dalam mewujudkan nilai-nilai inti perusahaan dalam keseharian kerja.



Penghargaan Internal

Apresiasi terhadap karyawan dan tim yang menunjukkan dedikasi luar biasa dalam mendukung penerapan nilai-nilai keberlanjutan TMI.

"Keberhasilan TMI tidak hanya diukur dari keuntungan finansial, tetapi juga dari kemampuan memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan menjaga kepercayaan seluruh pemangku kepentingan."



6.2 Kinerja Ekonomi

Dalam situasi ekonomi global yang melambat dan penuh ketidakpastian, perekonomian Indonesia tetap tumbuh kuat dan stabil. Data **Badan Pusat Statistik (BPS)** menunjukkan pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2025 tercatat sebesar **5,11%** (yoy) lebih tinggi dari tahun sebelumnya yang mencapai 5,03%.

Asosiasi Industri Otomotif Indonesia (GAIKINDO) mencatat penjualan mobil nasional dari *dealer* ke konsumen sepanjang tahun 2025 sebanyak **833.712 unit**, mengalami penurunan **-6,3%** dari tahun 2024 yang mencapai 889.680 unit. Perlambatan ini disebabkan oleh penurunan daya beli masyarakat dan perlambatan kondisi ekonomi nasional dan global.

Penanaman Modal Asing (PMA) pada tahun 2025 turun 6,2%, dari USD 60,0 miliar pada tahun sebelumnya menjadi USD 56,3 miliar. Jika dilihat dari asal negara, kontribusi investasi terbesar berasal dari Singapura (USD 17,4 miliar), diikuti Hongkong (USD 10,6 miliar), Tiongkok (USD 7,5 miliar), Malaysia (USD 4,5 miliar), dan Jepang (USD 3,1 miliar).

Mengenai kinerja keuangan, dari sisi pendapatan jasa asuransi, TMI pada akhir kuartal IV tahun 2025 membukukan pendapatan sebesar Rp2.324.752 juta, atau mengalami penurunan sebesar 4,1% dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan tersebut terutama dipengaruhi oleh perlambatan pertumbuhan pada beberapa lini bisnis utama. Namun demikian, pendapatan investasi masih menunjukkan kinerja yang positif dengan pertumbuhan sebesar 1,6% dibandingkan tahun 2024. Kinerja investasi yang tetap terjaga ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam menopang profitabilitas perusahaan, sehingga penurunan laba bersih pada tahun 2025 dapat ditekan dan hanya mengalami penurunan moderat sebesar 2,5% dibandingkan tahun sebelumnya.

6.3.1 Ketenagakerjaan

Kebijakan Remunerasi

Penyesuaian Gaji

Struktur gaji dan kebijakan penyesuaiannya berdasarkan kesepakatan antara Perusahaan dan Perwakilan karyawan, dicantumkan dalam Perjanjian Kerja Bersama Pasal 26 – Pasal 33. Pasal-pasal tersebut mengatur Struktur Penggajian, Tunjangan Tambahan, Penetapan Gaji, Gaji Selama Sakit, Penghasilan Bulanan terkait ketidakhadiran, dan Evaluasi Karyawan. Penyesuaian gaji tahunan ditentukan oleh nilai kinerja individu, kondisi pasar Asuransi Umum, dan kondisi perusahaan.

Bonus & Prestasi Kerja

Dasar pembayaran, perhitungan, dan alokasi bonus bagi prestasi kerja karyawan berdasarkan kesepakatan antara Perusahaan dan Perwakilan karyawan, dicantumkan pada Perjanjian Kerja Bersama Pasal 33. Pasal tersebut mengatur jumlah alokasi dana yang dibagikan atas laba bersih perusahaan tahun lalu dan berdasarkan nilai evaluasi setiap individu.

Pendidikan dan Pelatihan SDM

Program pendidikan dan pelatihan merupakan inisiatif penting untuk meningkatkan kapasitas karyawan dalam berbagai aspek, termasuk penerapan keuangan berkelanjutan. Prinsip kesetaraan yang diterapkan memastikan setiap karyawan memiliki akses yang sama untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Berikut realisasi tujuan pengembangan SDM tahun 2025:

Target	Realisasi	Keterangan
Pengembangan organisasi yang difokuskan pada peningkatan efektivitas dan kapabilitas, dengan mengutamakan optimalisasi kualitas SDM dibandingkan penambahan jumlah tenaga kerja.	Melanjutkan program suksesi tahun 2024 serta pengembangan talenta terpilih dan peningkatan kompetensi karyawan.	Pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan dilakukan secara bertahap dan terencana.
Penyesuaian peta kompetensi serta penguatan sistem pengukuran kinerja.	Pelaksanaan rencana pengembangan individu.	Dilaksanakan berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengembangan tahun 2024.
Strategi pelatihan yang berfokus pada kompetensi inti.	Pelaksanaan pelatihan berkaitan dengan kompetensi asuransi.	Terlaksana baik secara <i>online</i> maupun <i>offline</i> sesuai kebutuhan.

6.3.2 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR)

Sepanjang tahun 2025, TMI menyalurkan dana CSR sebesar Rp236 juta, meningkat 66,2% dari tahun 2024 (Rp142 juta), melalui berbagai program yang mencakup pelestarian lingkungan, dukungan masyarakat, kemanusiaan, dan literasi keuangan.



Tujuan	Jenis Kegiatan	Deskripsi
Penerapan CSR untuk Perbaikan Kualitas Sosial & Pelestarian Lingkungan	T-REX	Program berkelanjutan sepanjang tahun 2025 di area kantor TMI yang fokus pada pengumpulan pakaian layak pakai, barang yang dapat didaur ulang, dan donasi barang bernilai guna. Melibatkan partisipasi aktif karyawan sebagai wujud komitmen terhadap keberlanjutan lingkungan dan manfaat sosial bagi masyarakat.
	Penanaman Pohon Bakau (Mangrove)	Penanaman mangrove pada 5 Oktober 2025 di Taman Wisata Alam Angke Kapuk sebagai komitmen pelestarian ekosistem pesisir. Melibatkan jajaran manajemen dan karyawan dalam aksi nyata mendukung upaya konservasi dan mengurangi dampak perubahan iklim.
	Neurodiversitas & Donasi Bencana Alam	Program Neurodiversitas sepanjang 2025 untuk meningkatkan kesadaran keberagaman neurologis, termasuk mural kolaboratif di kantor TMI bersama anak-anak peserta. Selain itu, TMI menyalurkan bantuan kemanusiaan sebesar Rp 50.000.000 untuk korban banjir dan longsor di Sumatera (Desember 2025) bersama perusahaan asuransi umum lainnya melalui AAUI.
Literasi & Inklusi Keuangan	Bulan Literasi Keuangan OJK 2025	Kegiatan literasi di Bandung (2 Juni) , Semarang (4 Juni) , dan Makassar (18 Juni 2025) melalui <i>talkshow</i> dan diskusi interaktif bersama narasumber profesional, mendukung program Bulan Literasi Keuangan yang diinisiasi OJK.
	Literasi UMKM & Donor Darah	Kegiatan literasi asuransi bersama Permodalan Nasional Madani (PNM) pada 7 Agustus 2025 di Hotel Golden Tulip Tangerang. Donor Darah bersama PMI dilaksanakan pada 21 Agustus 2025 di kantor TMI.

Tujuan	Jenis Kegiatan	Deskripsi
	Sosialisasi Media Sosial	Sosialisasi produk asuransi, pengenalan risiko, dan edukasi keuangan melalui situs web <i>bebascemas.tokiomarine.co.id</i> serta akun Instagram <i>@tmipartner</i> dan <i>@tokiomarineid</i> .
	Kampanye & Promo Inklusi Keuangan	Kegiatan promosi serta penawaran diskon untuk pembelian produk asuransi TMI yang dapat diakses secara daring melalui <i>bebascemas.tokiomarine.co.id</i> dan kanal media sosial resmi.

6.3.3 Mekanisme Pengaduan Konsumen

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia memiliki **Komite Layanan Pengaduan Pelanggan** dengan tugas menerima, menilai, menyelesaikan, dan mengevaluasi keluhan dari pelanggan. Pada tahun 2025, TMI mencatat 21 kasus pengaduan konsumen dengan tingkat kepuasan konsumen mencapai 100%, meningkat dari 99,9% pada tahun 2024.

Tugas Komite Layanan Pengaduan Pelanggan

- Menerima, menilai, menyelesaikan, dan mengevaluasi keluhan yang diterima dari pelanggan.
- Melaporkan hasil evaluasi keluhan kepada Direksi secara berkala.
- Mengusulkan langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara optimal dan mengurangi keluhan.
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direksi terkait peningkatan kepuasan pelanggan.

Program Kerja & Realisasi 2025

Pencatatan & Penanganan Keluhan

Mencatat seluruh keluhan dari pelanggan ke dalam sistem dan menangani / menyelesaikan keluhan dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai SLA.

Pelaporan Berkala

Mengevaluasi pengaduan konsumen dan melaporkannya kepada Direksi serta OJK secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sosialisasi & Pelatihan

Sosialisasi penanganan pengaduan kepada seluruh karyawan, termasuk pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan dan kualitas anggota komite.

PENCAPAIAN

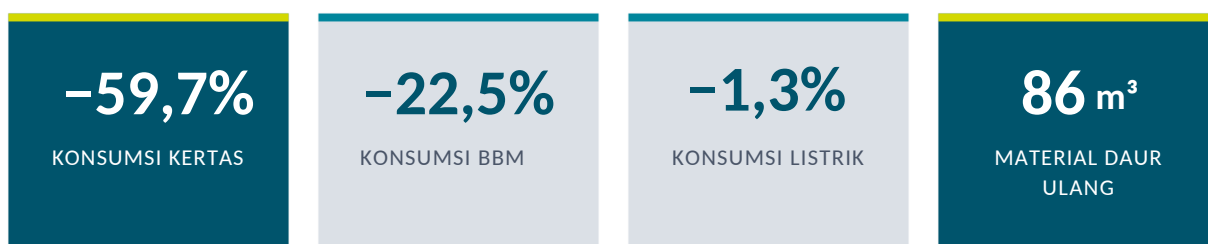
Kepuasan Konsumen 100% di tahun 2025 meningkat dari 99,9% di tahun 2024 mencerminkan komitmen TMI dalam memberikan layanan yang responsif dan solusi yang tepat bagi setiap pengaduan pelanggan.

6.4 Kinerja Lingkungan Hidup

Komitmen TMI terhadap pelestarian lingkungan diwujudkan melalui empat inisiatif utama yang fokus pada efisiensi sumber daya: pengurangan konsumsi kertas, listrik, BBM, dan plastik. Inisiatif-inisiatif ini sejalan dengan tema inti CSR Tokio Marine Group yaitu "Melindungi Lingkungan".

Tujuan	Inisiatif	Hasil
Pengurangan Kertas	Mengurangi konsumsi kertas dan beban lingkungan dengan mengubah limbah kertas menjadi barang yang dapat digunakan kembali.	-59,66%
Pengurangan Listrik	Menghemat energi dengan mematikan lampu selama 1 (satu) jam saat jam makan siang dan saat ruangan kosong.	≈ -1,3%
Pengurangan BBM	Menugaskan satu mobil untuk perjalanan bisnis yang memiliki tujuan terdekat (<i>route consolidation</i>).	≈ -22,52% Konsumsi BBM
Pengurangan Plastik	Membangun kesadaran dan kampanye pengurangan penggunaan plastik. Dampak sosial: kontribusi untuk mewujudkan ESG.	≈ 45 m ³ produk kertas, 26 m ³ limbah botol plastik daur ulang dan 15 m ³ pakaian layak pakai

Sorotan Kinerja Lingkungan 2025



CATATAN

Penurunan konsumsi kertas sebesar 59,66% merupakan dampak langsung dari Program Aksi Keenam (Pengembangan Aplikasi *Mobile/Online Paperless*). Data Limbah Kertas dan Air masih dalam proses pengumpulan untuk pelaporan tahun mendatang.

Total material daur ulang sebesar 86 m³, terdiri dari 45 m³ produk kertas, 26 m³ botol plastik daur ulang, dan 15 m³ pakaian layak pakai.

Indeks POJK 51/2017

Laporan ini juga mengacu pada **Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017** tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Berikut tabel referensi silang antara persyaratan POJK 51 dan bagian terkait dalam laporan ini.

Bab POJK 51	Topik	Bagian Laporan
BAB I	Strategi Keberlanjutan	BAB I (hal. 4-6)
BAB II	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan: Ekonomi, Sosial, Lingkungan	BAB II (hal. 7-10)
BAB III	Penjelasan Direksi: Kebijakan dalam Merespons Tantangan dan Prioritas Rencana Aksi	BAB III (hal. 11-18)
BAB IV	Profil Perusahaan: Sekilas, Visi-Misi, Skala Usaha, Karyawan, Sebaran Wilayah, Produk & Layanan	BAB IV (hal. 19-27)
BAB V	Tata Kelola Keberlanjutan: Tugas Direksi/Komisaris, Pengembangan Kompetensi, Manajemen Risiko, Pelibatan Pemangku Kepentingan	BAB V (hal. 28-35)
BAB VI	Kinerja Keberlanjutan: Budaya Internal, Ekonomi, Sosial (Ketenagakerjaan, CSR, Pengaduan), Lingkungan Hidup	BAB VI (hal. 36-43)
PENUTUP	Penutup dan Lembar Umpan Balik	Penutup

Standar Pelaporan

POJK 51/POJK.03/2017

Mengikuti struktur enam BAB untuk Laporan Keberlanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan sebagaimana ditetapkan oleh OJK.

PSAK 104 & PSAK 117

Data keuangan disajikan berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) yang relevan untuk industri asuransi umum di Indonesia.

Lembar Umpan Balik

Perusahaan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas Laporan Keberlanjutan di masa mendatang. Seluruh pemangku kepentingan dapat memberikan saran, ide, kritik, atau pertanyaan atas Laporan Keberlanjutan ini melalui Lembar Umpan Balik di halaman ini.

Profil Anda

Nama: _____

Perusahaan / Institusi: _____

Email: _____

No. Telepon / HP: _____

Golongan Pemangku Kepentingan

Berikan tanda ✓ pada kotak yang sesuai.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pemegang Saham Mitra | <input type="checkbox"/> Pelanggan |
| <input type="checkbox"/> Bisnis Pemerintah | <input type="checkbox"/> Karyawan |
| <input type="checkbox"/> Masyarakat / Komunitas | <input type="checkbox"/> Organisasi Masyarakat / NGO |
| <input type="checkbox"/> Lainnya, mohon sebutkan: | |

Penilaian Laporan

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai.

1. Laporan ini mudah dimengerti:

- Setuju Netral Tidak Setuju

2. Laporan ini menggambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan berkelanjutan:

- Setuju Netral Tidak Setuju

Saran & Komentar

Silakan kirim Lembar Umpan Balik yang telah Anda isi ke alamat email contactcenter@tokiomarine.co.id atau melalui kontak yang tertera di halaman Penutup & Kontak.

Penutup & Kontak

Terima Kasih

— 50 Tahun Bersama Indonesia —

Sebagai perusahaan yang telah mencapai 50 tahun perjalanan di tahun 2025, PT Asuransi Tokio Marine Indonesia berkomitmen terus hadir dan berkembang bersama masyarakat Indonesia. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan baik pelanggan, mitra bisnis, karyawan, pemegang saham, regulator, dan masyarakat atas kepercayaan dan dukungan yang telah diberikan. Mari bersama mewujudkan masa depan yang lebih aman, terlindungi, dan berkelanjutan untuk generasi mendatang.

Informasi Kontak

KANTOR PUSAT

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia
Sentral Senayan I, Lantai 3
Jl. Asia Afrika No. 8
Jakarta 10270, Indonesia

WEBSITE

Layanan Daring
Web: www.tokiomarine.co.id
Pembelian: bebasceemas.tokiomarine.co.id
Klaim: tokioclicks.tokiomarine.co.id

PUSAT LAYANAN 24 JAM

Layanan Pelanggan 14006
Informasi produk, layanan,
dan pengajuan klaim tersedia
24 jam setiap hari.

MEDIA SOSIAL

Instagram: [@tokiomarineid](https://www.instagram.com/tokiomarineid)
Instagram: [@tmipartner](https://www.instagram.com/tmipartner)
Untuk edukasi keuangan, produk, dan literasi
asuransi.



PT Asuransi Tokio Marine Indonesia

Sentral Senayan I, 3rd Floor, Jl. Asia Afrika No. 8, Jakarta 10270
Phone: (021) 572 5772 • Fax: (021) 572 4007



Mau Hidup Bebas Cemas?
bit.ly/yukbebasceamas



14006
24/7 CONTACT CENTER

  @tmipartner

  @tokiomarineindonesia

 tokiomarine.com