

*Laporan Keberlanjutan sesuai dengan ketentuan Pasal 12 ayat 2 POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan publik*

## **LAPORAN KEBERLANJUTAN**

**Tahun 2021**

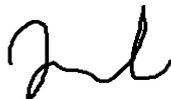
### **PT ASURANSI TOTAL BERSAMA**

Citra Tower Lantai 27

Jl. Benyamin Suaeb Blok A6 RT13/ RW06

Kel. Kb. Kosong, Kec. Kemayoran – Jakarta Pusat 10630

Jakarta, 29 April 2022



**Diana Tjandra Gunawan**  
Direktur Utama



**Wandy**  
Direktur

## **I. STRATEGI KEBERLANJUTAN**

### **1. Penerapan strategi Keberlanjutan**

PT Asuransi Total Bersama (“Perusahaan”) selalu berupaya dan mendukung terwujudnya pembangunan berkelanjutan. Seiring dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Laporan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, Perusahaan telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai pedoman penerapan keuangan berkelanjutan.

Dalam kaitannya dengan implementasi keuangan yang berkelanjutan (sustainable finance), perusahaan selain berfokus pada aktivitas bisnis dan usaha, juga memperhatikan pencapaian Visi dan Misi perusahaan melalui kegiatan atau aktivitas yang menyelaraskan aspek ekonomi, aspek lingkungan dan aspek sosial. Perusahaan juga memiliki ‘Core Belief’ bagi konsumen yaitu: “Best Friend Forever”. Dalam artian luas, perusahaan ingin menjadi “Best Friend Forever” atau Sahabat Selamanya, bagi seluruh konsumen / stakeholder, serta termasuk bersahabat dengan lingkungan yang menjadi tempat tinggal konsumen / stakeholder perusahaan melalui pelaksanaan program-program aksi keuangan berkelanjutan.

### **2. Tujuan Keuangan Berkelanjutan**

Implementasi keuangan yang berkelanjutan ini ditujukan agar perusahaan memiliki kemampuan untuk “Sustain” melalui perbaikan secara terus menerus pada tata kelola perusahaan, dan proses operasional bisnis untuk memastikan ketersediaan sumber daya dalam jangka Panjang melalui kinerja lingkungan, social, dan transparansi yang terkait dengan para pemangku kepentingan (stakeholder) perusahaan.

Penerapan keuangan berkelanjutan juga dimaksudkan agar meningkatkan daya tahan dan daya saing perusahaan di industri jasa keuangan. Hal ini didasari pemikiran bahwasanya sustainable finance merupakan sebuah tantangan dan peluang baru dimana Perusahaan dapat memanfaatkannya untuk tumbuh dan berkembang dengan lebih stabil melalui penciptaan usaha kegiatan ekonomi baru, perluasan dan peningkatan kualitas tenaga kerja, serta pengembangan teknologi dan budaya ramah lingkungan.

## **II. IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN**

### **Implementasi Atas Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Tahun 2021**

Sebagai bentuk kepatuhan Perusahaan atas berlakunya ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Laporan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, Perusahaan telah membuat Laporan RAKB yang dilaporkan secara bersamaan dengan Laporan Rencana Bisnis Tahun 2021.

## 1. Aspek Ekonomi

### Informasi hasil usaha dan Posisi Keuangan Perusahaan

(Dalam Jutaan Rupiah)

Keterangan	Per 31 Desember 2019	Per 31 Desember 2020	Per 31 Desember 2021
PENDAPATAN PREMI	252,537	299,822	481.892
HASIL INVESTASI	19,676	25,079	21.822
SALDO LABA	-7,150	14,976	19.343
LABA SETELAH PAJAK	-7,678	12,736	19.619
TOTAL ASET	421,963	574,266	744.732
TOTAL ASET INVESTASI	283,869	347,586	449.798
TOTAL LIABILITAS	228,814	366,142	517.265
CADANGAN TEKNIS	176,617	286,648	426.620

### Informasi hasil penjualan Produk Asuransi terbesar pada Perusahaan

(Dalam Jutaan Rupiah)

Produk Asuransi	Per 31 Desember 2019	Per 31 Desember 2020	Per 31 Desember 2021
Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia	221.014	237.657	409.968
Property All Risk / Industrial All Risks Insurance	15.607	29.809	32.296
Produk Asuransi Bersama Asuransi Aman Plus	3.818	12.150	14.330

### Produk Asuransi Perusahaan yang mendukung kegiatan keuangan berkelanjutan

Dalam upaya mendukung kegiatan keuangan berkelanjutan Perusahaan mengembangkan dan memasarkan produk asuransi mikro dengan tujuan dapat menjangkau masyarakat lebih luas dan tepat sasaran. Salah satu Produk Asuransi Mikro yang telah dimiliki Perusahaan adalah Produk Asuransi Mikro - Picnic TOB. Perusahaan melakukan Pemasaran Produk Asuransi Mikro - Picnic TOB ini ditujukan kepada Masyarakat yang melakukan kegiatan Travelling atau yang melakukan mudik yang memberikan manfaat berupa jaminan dan/atau santunan atas terjadinya kematian akibat kecelakaan, cacat tetap total akibat kecelakaan, biaya pengobatan akibat kecelakaan dan Santunan Pemakaman akibat kecelakaan.

## 2. Aspek Lingkungan

Pengurangan Limbah		
2019	2020	2021
Beban Umum Printing	Beban Umum Printing	Beban Umum Printing
Rp 449,620,117.-	Rp 295,214,598.-	Rp. 305,758,527.-

Penggunaan Energi		
2019	2020	2021
Konsumsi Listrik	Konsumsi Listrik	Konsumsi Listrik
Rp 449,620,117.-	Rp 295,214,598.-	Rp 243,004,202.-

Penyaluran CSR		
2019	2020	2021
Rp 26,187,500.-	Rp 20,350,000.-	Rp. 15,000,000.-

### 3. Aspek Sosial

Kegiatan CSR		
Tahun	Kegiatan	Keterangan
2020	<b>Tobins X Kotak Orange</b>	Dalam kegiatan ini Perusahaan mengajak semua karyawannya untuk ikut serta dalam melakukan kegiatan CSR dengan melakukan donasi dan akan diberikan dalam bentuk sembako yang disalurkan ke masyarakat di jalan melalui komunitas Kotak Orange dengan total donasi sebesar Rp. 9.000.000,-
	<b>Tobins X Kedai Sayur</b>	Dalam kegiatan ini Perusahaan mengajak semua karyawannya untuk ikut serta dalam melakukan kegiatan CSR dengan melakukan donasi dan akan diberikan dalam bentuk sembako yang akan disalurkan dibeli melalui Kedai Sayur dan disalurkan ke Gereja IES Kelapa Gading dengan total donasi sebesar Rp. 12.000.000,-
	<b>Bantuan Atas Bencana Banjir</b>	Dalam kegiatan ini Perusahaan melakukan bantuan pada karyawan Perusahaan atas Karyawan yang mengalami banjir pada tahun 2020, dengan total donasi sebesar Rp 4.350.000,-
	<b>Pemberian Masker kepada Masyarakat Umum</b>	Dalam kegiatan ini Perusahaan melakukan kegiatan membagikan Masker kepada masyarakat Umum, dengan total biaya sebesar Rp 11.000.000,-
	<b>Donasi Konser Amal Virtual HUT OJK ke-9</b>	Dalam kegiatan ini Perusahaan ikut serta dalam melakukan donasi atas kegiatan Konser Amal Virtual Hut OJK yang ke – 9, total donasi yang diberikan sebesar Rp 5.000.000,-
2021	<b>Donasi Bencana Alam Banjir, Semarang</b>	Dalam kegiatan ini Perusahaan mengajak semua karyawannya untuk ikut serta dalam melakukan kegiatan CSR dengan melakukan donasi atas terjadinya Bencana Alam Banjir di Semarang, total donasi yang disalurkan sebesar Rp. 12.833.025,-
	<b>Donasi Bencana Gempa Bumi, Malang</b>	Dalam kegiatan ini Perusahaan mengajak semua karyawannya untuk ikut serta dalam melakukan kegiatan CSR dengan melakukan donasi atas terjadinya Bencana Gempa Bumi di Malang, total donasi yang disalurkan sebesar Rp. 9.109.600,-
	<b>Donasi Bencana Banjir Bandang, NTT</b>	Dalam Kegiatan ini Perusahaan melakukan donasi atas terjadinya Bencana Banjir Bandang di NTT berupa uang tunai

		yang rencananya akan digunakan untuk pengadaan bahan bangunan untuk pembuatan MCK. Total donasi yang disalurkan sebesar Rp. 15.000.000,- (perusahaan)
--	--	---

### III. PROFIL SINGKAT PERUSAHAAN

#### 1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Asuransi Total Bersama, yang dikenal sebagai toB insurance, merupakan perusahaan Asuransi Umum yang didirikan pada 12 September 2018 dan mendapatkan izin operasional pada tanggal 10 Januari 2019. PT Asuransi Total Bersama sendiri merupakan perusahaan kolaborasi antara PT Daya Adicipta Mustika yang merupakan bagian dari Triputra Group yang didirikan oleh Bapak Theodore Permadi Rachmat dan PT Ananta Andal Prima yang didirikan oleh Bapak Anton Setiawan sebagai pendiri Tunas Group.

#### 2. Visi dan Misi Perusahaan

##### Visi Perusahaan

Menjadi sahabat selamanya yang dapat diandalkan dalam pelayanan dan perlindungan risiko

##### Misi Perusahaan

- Memprioritaskan pengembangan karyawan sebagai aset utama perusahaan
- Memahami kebutuhan nasabah dengan menyediakan produk dan pelayanan yang inovatif serta berkualitas
- Memberikan pengalaman asuransi yang berkesan dan ketenangan pikiran serta perlindungan keuangan bagi setiap nasabah
- Berkontribusi mewujudkan Indonesia yang terlindungi dari risiko

Dalam kaitannya dengan implementasi keuangan yang berkelanjutan (sustainable finance), perusahaan berupaya untuk berfokus pada aktivitas bisnis dan usaha yang memperhatikan pencapaian Visi dan Misi perusahaan melalui kegiatan atau aktivitas yang menyelaraskan aspek ekonomi, aspek lingkungan dan aspek sosial.

Perusahaan juga memiliki 'Core Belief' bagi konsumen yaitu: "Best Friend Forever". Dalam artian luas, perusahaan ingin menjadi "Best Friend Forever" atau Sahabat Selamanya, bagi seluruh konsumen / stakeholder, serta termasuk bersahabat dengan lingkungan yang menjadi tempat tinggal konsumen / stakeholder perusahaan melalui pelaksanaan program-program aksi keuangan berkelanjutan.

#### 3. Nilai - Nilai Perusahaan

Perusahaan memiliki Nilai-Nilai Perusahaan antara lain :

##### Trusted and Transparent

Diharapkan Perusahaan dapat dipercaya dan transparan dalam melakukan pelayanan kepada Tertanggung dan Stake Holder

#### Open Minded

Perusahaan akan selalu berupaya berkembang dan belajar menjadi Perusahaan yang terbaik di bidang Asuransi

#### Teamwork

Perusahaan yakin bahwa kerjasama akan menemukan kekuatan dan solusi

#### Affection

Tegas, disiplin, dan peduli

#### Leading Edge Innovation

Selalu berupaya untuk mengimplementasikan sebuah ide dan inovasi yang menciptakan sebuah manfaat bagi Perusahaan.

### 4. Keanggotaan Dalam Asosiasi

PT Asuransi Total Bersama merupakan Perseroan Terbatas yang didirikan berdasarkan Hukum Negara Republik Indonesia yang bergerak di bidang Asuransi Umum. Perusahaan terdaftar sebagai Anggota Asosiasi Umum Indonesia (AAUI) dengan nomor keanggotaan 092.01022019.2.01 pada tanggal 1 Februari 2019.

### 5. Informasi Umum

<b>Nama Perusahaan</b>	:	PT Asuransi Total Bersama
<b>Telepon</b>	:	021 - 39717273
<b>Web</b>	:	Tob-ins.com
<b>Bidang Usaha</b>	:	Asuransi Umum
<b>Akta Pendirian</b>	:	Nomor 41 Tanggal 12 September 2018
<b>SIUP</b>	:	KEP - 5/D.05/2019 Tanggal 10 Januari 2019
<b>NPWP</b>	:	86.334.701.9-044.000
<b>Email</b>	:	tobinsurance@tob-ins.com

### 6. Daftar Anggota Direksi dan Dewan Komisaris

#### a. Anggota Direksi

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
Diana Tjandra Gunawan*	Direktur Utama
Wandy	Direktur
Adolf Leoman **	Direktur

\*Ibu Diana efektif bertindak sebagai Direktur utama setelah mendapatkan persetujuan dari OJK dengan Surat Persetujuan No. KEP-96/NB.11/2022 pada tanggal 23 Februari 2022 dan telah dituangkan dalam Akta no. 25 tanggal 5 April 2022 Perihal Penegasan atas Pengangkatan Ibu Diana sebagai Direktur Utama.

\*\*Bapak Adolf Leoman diangkat sebagai Direktur berdasarkan RUPSLB yang diselenggarakan pada tanggal 13 Desember 2021 dan mendapat persetujuan OJK dengan surat Persetujuan No. KEP – 92/NB.11/2022 pada tanggal 21 Februari 2022 sehingga yang bersangkutan belum dapat bertindak sebagai Direktur pada tahun 2021.

**b. Dewan Komisaris**

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
Anton Leoman	Komisaris Utama
Krisgianto Lilikwargawodjaja	Komisaris
Sintong Parlaungan Nainggolan	Komisaris Independen
Kristinan Benny Hapsoro	Komisaris Independen

**7. Daftar Pemegang Saham**

<b>No</b>	<b>Pemegang Saham</b>	<b>Jumlah Saham</b>	<b>Jumlah (Rp)</b>
1.	PT Sepakat Terus Bersama	50.000	50.000.000.000
2.	PT Daya Adicipta Mustika	30.000	30.000.000.000
3.	PT Ananta Andal Prima	30.000	30.000.000.000
4.	Ir. Hong Anton Leoman	15.500	15.500.000.000
5.	Mariana Santoso	10.500	10.500.000.000
6.	PT Ommitra Bersama Sahabat	9.500	9.500.000.000
7.	Budiarto Karim	8.000	8.000.000.000
8.	Krisgianto Lilikwargawidjaja	7.000	7.000.000.000
9.	Cendrasa	6.500	6.500.000.000
10.	PT Berkarya Bersama Sahabat	5.500	5.500.000.000
11.	Amelia Tjandra	5.000	5.000.000.000
12.	Syanni Santosa Attan	3.000	3.000.000.000
13.	Lily Hartini	3.000	3.000.000.000
14.	Suhartono	2.500	2.500.000.000
15.	Rita Wijaya	2.500	2.500.000.000
16.	Arya Dharmawira	2.500	2.500.000.000
17.	Lily	2.500	2.500.000.000
18.	Thomas Yauwly	2.000	2.000.000.000
19.	Elice Leo	1.500	1.500.000.000
20.	Darmadi	1.500	1.500.000.000
21.	Hariady Syukur	1.500	1.500.000.000
<b>TOTAL</b>		<b>200.0000</b>	<b>200.000.000.000</b>

**Alamat Kantor Pusat dan Pemasaran**

No.	Lokasi	Type	Alamat Kantor Pemasaran
1	Jabodetabek	Kantor Pusat	Citra Tower, 27th floor, Jln. Benyamin Suaeb Blok A6 Rt.13 Rw.06 Kb. Kosong Kec. Kemayoran - Jakarta Pusat 10630
2	Bandung	Kantor Pemasaran	Jl. HMS Mintareja Sarjana Hukum No.234, Baros, Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat 40521
3	Surabaya	Kantor Pemasaran	Gedung Advant Lt. 2 Jln. Biliton No. 43, Surabaya
4	Semarang	Kantor Pemasaran	Plaza Building 1D & 2A Jl. K.H. Agus Salim No.7, Semarang
5	Medan	Kantor Pemasaran	Jl. H Adam Malik No. 34a, Kel. Silalas, Medan Barat
6	Lampung	Kantor Pemasaran	Jl. Pramuka No.1, Rajabasa, Banda Lampung, 35144
7	Jambi	Kantor Pemasaran	Jl. H Adam Malik Nomor 29 Rt.19 Kel. Thehok, Kec. Jambi Selatan, Kota Jambi
8	Pangkalpinang	Kantor Pemasaran	Jln. Ahmad Yani No. 147, Kec. Taman Sari, Pangkal Pinang, Bangka Belitung, 33133
9	Palembang	Kantor Pemasaran	Jl. Jend. Sudirman Km 4,5 Simp Polda Palembang, Sumatera Selatan, 30128
10	Bengkulu	Kantor Pemasaran	Gedung Patria Anugerah Sentosa Jl. Jend. Sudirman No. 272 B, Pintu Batu Teluk Segara, Bengkulu, 38115
11	Pekanbaru	Kantor Pemasaran	Jl. Terubuk, Wonorejo, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28122
12	Banjarmasin	Kantor Pemasaran	Komp. Citra Land I-Walk 2 No. 21, Lt. 2Jl. A. Yani Km 7.8, Banjarmasin
13	Makassar	Kantor Pemasaran	Graha Sucofindo, Jl. Urip Sumohardjo No. 90 A, Makassar
14	Manado	Kantor Pemasaran	Jl. Raya Manado - Bitung Km 10, Watutumou Minahasa Utara, Sulawesi Utara, 95371
15	Solo	Kantor Pemasaran	Lt.3, Griya Solo Pos, Jl Adisucipto No 190, Solo, Jawa Tengah

16	Yogyakarta	Kantor Pemasaran	Jl. Godean Km. 10, Geneng, RT. 005 RW. 005, Sidoagung, Godean, Sleman
17	Cirebon	Kantor Pemasaran	Ruko Tuparev Super Blok, Jl. Tuparev Blok B Lt 1 No. 2, Desa Sutawinangun, Kac. Kedawung, Kab Cirebon, Jawa Barat 45131
18	Serang	Kantor Pemasaran	Ruko SPBU-Lingk. Taman Sijaga, Jl. Raya Serang - Cilegon KM 6, RT 001 RW 008, Kelurahan Drangong, Kecamatan Taktakan, Kota Serang
19	Denpasar	Kantor Pemasaran	Hotel Inna Bali Heritage Jl. Veteran No.3, Dauh Puri Kaja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali 80111 Telepon : 0361 - 4782487
20	Pontianak	Kantor Pemasaran	Gedung Kompas Gramedia, Jl. Hos Cokroaminoto No. 56 Lt.4 Darat Sekip, Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak Kalimantan Barat 78117
21	Malang	Kantor Pemasaran	Jl Tumenggung Suryo No 32-34 Malang
22	Karawang	Kantor Pemasaran	GRAND TARUMA Ruko Dharmawangsa 1 Blok C No 8CM Kabupaten Karawang
23	Bogor	Kantor Pemasaran	Gedung Setiajaya, Jl Raya Pajajaran No.23 Rt. 04 Rw. 11 Kel. Baranangsiang Kec. Bogor Timur 16143, Indonesia 16153
24	Samarinda	Kantor Pemasaran	Ruko Syahrani Center Jl. Abdul Wahab Syahrani No. 25, Samarinda
25	Tangerang	Rep. office	Ruko Thematik Paramount Blok R No 5 Jl. Raya Serpong Curug Sangereng Kelapa Dua Gading Serpong Tangerang 15810

### Penjelasan singkat Produk

No	Nama Produk	Deskripsi Umum Produk	Nomor dan Tanggal Surat Pencatatan
1	Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia	Menjamin Kerugian atas risiko yang dijamin polis terhadap Kendaraan Bermotor.	No. S-154/NB.111/2019 dan tanggal 14 Jan 2019
2	Polis Standar Asuransi Kebakaran Indonesia	Menjamin Kerugian atas risiko kebakaran dan perluasannya	No. S-663/NB.111.2019, tanggal 14 Feb 2019

		(yang dijamin polis) terhadap Harta Benda	
3	Property All Risk / Industrial All Risks Insurance	Menjamin Kerugian atas risiko yang dijamin polis terhadap Property/Industri.	No. S-660/NB.111/2019, tanggal 14 Feb 2019
4	Polis Standar Asuransi Gempa Bumi Indonesia	Menjamin Kerugian Gempa Bumi, Letusan Gunung Berapi dan Tsunami terhadap Harta Benda.	No. S-661/NB.111/2019, tanggal 14 Feb 2019
5	Asuransi Gangguan Usaha (Business Interruption)	Asuransi Gangguan Usaha apabila terjadi kerugian terhadap Harta Benda	No. S-662/NB.111/2019, tanggal 14 Feb 2019
6	Polis Asuransi Pengangkutan (Marine Cargo Insurance)	Asuransi Pengangkutan Barang Export/Import/Land Transit/Domestik	No. S-664/NB.111/2019, Tanggal 14 Feb 2019
7	Asuransi Standar Kecelakaan Diri	Asuransi Kecelakaan Diri secara perorangan.	No. S-155/NB.111/2019, tanggal 14 Jan 2019
8	Asuransi Tanggung Gugat (Public Liability)	Asuransi Tanggung Gugat (Public Liability Insurance)	No. S-2496/NB.111/2019, tanggal 12 Juni 2019
9	Polis Standar Asuransi Penyimpanan Uang Indonesia (Cash in Safe)	Asuransi Penyimpanan Uang Indonesia	No. S-1281/NB.111/2019, tanggal 25 Maret 2019
10	Polis Standar Asuransi Pengiriman Uang Indonesia (Cash in Transit)	Asuransi Pengiriman Uang Indonesia	No. S-848/NB.111/2019, tanggal 27 Feb 2019
11	Asuransi Alat Berat (Heavy Equipment Insurance)	Asuransi Alat Berat (Heavy Equipment Insurance)	No. S-2901/NB.111/2019, tanggal 3 Juli 2019
12	Travel Insurance Policy (Polis Asuransi Perjalanan)	Asuransi Perjalanan (Travel Insurance)	NO. S-4186/NB.111/2019, tanggal 24 Sept 2019
13	Produk Asuransi Bersama Asuransi Aman Plus	Produk Asuransi Bersama Kecelakaan Diri dan Jiwa	No. S-3644/NB.111/2019, tanggal 20 Agustus 2019

14	Asuransi Semua Risiko Kontraktor (Contractor's All Risks/CAR)	Asuransi Semua Risiko Kontraktor (Contractor's All Risks)	No. S-4255/NB.111.2019 dan Tanggal 30 Sept 2019
15	Polis Asuransi Mesin (Machinery Insurance Policy)	Asuransi terhadap Kerusakan Mesin (Machinery Breakdown)	No. S-3729/NB.111/2019, tanggal 27 Agustus 2019
16	Asuransi Segala Risiko Untuk Harta Benda Bergerak (Moveable Property All Risk Insurance)	Asuransi Segala Risiko Untuk Harta Benda Bergerak (Moveable Property All Risk Insurance)	No. S-4494/NB.111/2019, tanggal 11 Oktober 2019
17	Asuransi Mikro – PICNIC TOB	Asuransi Kecelakaan Diri untuk Mudik	No. S-5629/NB.111/2019, tanggal 18 Desember 2019
18	Asuransi Mikro – TOB Rumahku	Asuransi Mikro Kebakaran atas Rumah Tinggal	No. S-5696/NB.111/2019, tanggal 20 Desember 2019
19	Asuransi Mikro – TOB Asuransi Demam Berdarah	Asuransi Mikro – TOB Asuransi Demam Berdarah	No S-5697/NB.111/2019, tanggal 20 Desember 2019
20	Asuransi Peralatan Elektronik (Electronic Equipment Insurance)	Asuransi Peralatan Elektronik (Electronic Equipment Insurance)	No.S-159/NB.111/2020, tanggal 16 January 2020
21	Asuransi Billboard/Neon Sign	Asuransi Papan Reklame	No. S-48/NB.111/2020, tanggal 8 January 2020
22	Asuransi Fidelity	Asuransi Fidelity (Kejujuran) Non Financial Institution	No. S-732/NB.111/2020, tanggal 18 February 2020
23	Asuransi Directors & Officers Liability	Asuransi Tanggung jawab Hukum Direksi & Pejabat Perusahaan	No. S-884/NB.111/2020, tanggal 28 February 2020
24	TOB MOBILKU	Penamaan Merk Asuransi Kendaraan Bermotor – TOB MOBILKU	S-883/NB.111/2020, tanggal 28 February 2020
25	TOB VITAMINKU	Penamaan Merk Asuransi Kendaraan Bermotor – TOB VITAMINKU untuk Produk	S-4189/NB.111/2020 Tanggal 18 Nov 2020

		PSAKBI Perluasan Jaminan EQ/SRCC/ TS/Banjir dan benefit tambahan lainnya yang dibuat dalam polis tersendiri	
26	PAB (Produk Asuransi Bersama) Asuransi Pengangkutan Ekspor Impor Barang Tertentu (Koasuransi dengan Asr Sinar Mas)	Produk Baru Asuransi Bersama Asuransi Pengangkutan Ekspor Impor Barang Tertentu	S-55/NB.111/2021, tanggal 7 Januari 2021

#### **Jumlah dan Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Per 31 Desember 2021</b>
Laki - laki	58
Wanita	113
Total	171

#### **Jumlah dan Komposisi Karyawan Berdasarkan Tingkat Usia**

<b>Jarak Usia</b>	<b>Per 31 Desember 2021</b>
< 30 Tahun	44
30-50 Tahun	13
> 50 Tahun	1
Total	58

#### **IV. PENJELASAN DIREKSI**

##### **Seluruh Pemegang Saham dan Para Pemangku Kepentingan yang terhormat,**

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat yang diberikan kepada Perusahaan selama tahun 2021 sehingga dapat menyusun dan menyampaikan Laporan Keuangan Keberlanjutan.

Pandemi COVID-19 di Indonesia terjadi sejak Tahun 2020 dimana seluruh pelaku usaha harus menyesuaikan semua kegiatan usaha dari sisi Operasional dan Strategi. Pada tahun 2021 Perusahaan telah beradaptasi dengan kondisi Pandemi COVID 19 dan dapat melewati tahun 2021 dengan pencapaian yang cukup membanggakan bagi seluruh Pemegang Saham dan Para Pemangku Kepentingan Perusahaan.

Di sektor Ekonomi tahun 2021 diperkirakan pertumbuhan ekonomi Indonesia di tahun 2021, dimana sektor ini menunjukkan perbaikan yang cukup signifikan dibandingkan tahun 2020. Pada sektor Industri asuransi umum, Asosiasi Umum Indonesia (AAUI) mencatatkan pertumbuhan pendapatan premi Per Juni 2021 sebesar 2,1% dibandingkan periode yang sama di tahun 2020

(38,27 triliun → 37,60 triliun). Peningkatan tertinggi disumbang oleh lini bisnis properti dengan pertumbuhan sebesar 16,1% sekaligus memberikan kontribusi premi paling besar (28,58% atau 10,97 triliun) jika dibandingkan lini bisnis lainnya. Hal berbeda terjadi pada lini bisnis kendaraan bermotor, sebagai penyumbang kedua terbesar setelah properti, yang mengalami penurunan sebesar -5,2% dibandingkan triwulan II 2020 (7,40 triliun → 7,81 triliun).

Pada tahun 2021 Perusahaan berhasil membukukan pertumbuhan pendapat premi bruto sebesar 29,40% dibandingkan pada tahun 2020. Menjaga Kinerja Perusahaan serta pencapaian Perusahaan untuk tahun selanjutnya merupakan tugas bersama bagi segenap insan Perusahaan dan Perusahaan yakin akan terus berkembang serta menjunjung tinggi semangat bagi pertumbuhan bisnis berkelanjutan.

Tantangan yang dihadapi Perusahaan dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan untuk saat ini sulitnya untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang sudah direncanakan dikarenakan kondisi Pandemi COVID - 19. Pada tahun 2021 terdapat beberapa kegiatan yang perlu disesuaikan dengan cara, beradaptasi dengan kebiasaan baru atas Pandemi ini.

Perusahaan berupaya selalu mendukung penerapan keuangan berkelanjutan yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), salah satu dukungan perusahaan dalam membangun kegiatan berkelanjutan, Perusahaan menyelaraskan aspek ekonomi dengan aspek lingkungan dan sosial untuk mewujudkan Kegiatan Keuangan Berkelanjutan.

Dari kami seluruh jajaran Direksi berharap, bahwa laporan ini dapat menjadi salah satu wujud kepedulian Perusahaan dalam mewujudkan Keuangan Berkelanjutan dan harapan kami juga bahwa laporan ini merupakan media atau sarana yang dapat digunakan untuk menghubungkan komunikasi antara Perusahaan dengan seluruh Pemegang Saham Perusahaan serta seluruh Pemangku Kepentingan Perusahaan.

## **V. TATA KELOLA KEBERLANJUTAN**

Bahwa sesuai dengan ketentuan Undang - Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, susunan Organ PT Asuransi Total Bersama terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Anggota Direksi. Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan Dewan Komisaris dan Anggota Direksi memiliki tugas dan wewenang yang sudah diatur dalam Anggaran Dasar Perusahaan. Selain itu Dewan Komisaris dan Anggota Direksi bertanggung jawab dalam menjaga keberlanjutan usaha Perusahaan.

Perusahaan menyadari pentingnya penerapan tata kelola Perusahaan dalam menjalankan aktivitas dan kegiatan Perusahaan. Pembuatan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Yang Baik dimaksudkan untuk mengoptimalkan nilai perusahaan bagi pemangku kepentingan khususnya Pemegang Polis, Tertanggung, Peserta, dan/atau Pihak yang berhak memperoleh Manfaat. Selain itu dengan adanya pedoman Tata Kelola Perusahaan Yang Baik, Perusahaan berupaya meningkatkan kepatuhan Organ Perusahaan dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi pada etika yang tinggi, kepatuhan terhadap Peraturan Perundang Undangan dan kesadaran atas tanggung jawab sosial Perusahaan terhadap Pemangku Kepentingan maupun

kelestarian lingkungan dengan tetap menyelaraskan kontribusi Perusahaan dalam perkembangan perekonomian Nasional.

### **PENERAPAN TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK**

Pembentukan Organ Perusahaan ditujukan dalam menjamin penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang dapat diterapkan secara efektif sesuai dengan tanggung jawab bagi masing-masing pada Organ Perusahaan.

#### **1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)**

- RUPS Perusahaan diselenggarakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan anggaran dasar Perusahaan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan;
- Dalam mengambil keputusan, RUPS harus berupaya menjaga keseimbangan kepentingan semua pihak, khususnya kepentingan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat, dan kepentingan pemegang saham minoritas; dan
- Setiap penyelenggaraan RUPS wajib dibuatkan risalah RUPS yang paling sedikit memuat waktu, agenda, peserta, pendapat yang berkembang dalam RUPS, dan keputusan RUPS.

#### **2. Dewan Komisaris**

- (1). Perusahaan wajib memiliki anggota Dewan Komisaris paling sedikit 3 (tiga) orang;
- (2). Paling sedikit separuh dari jumlah anggota Dewan Komisaris Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Komisaris Independen;
- (3). Anggota Dewan Komisaris Perusahaan wajib memenuhi kriteria sebagai berikut:
  - a. Telah mendapat persetujuan dari OJK;
  - b. Memiliki pengetahuan sesuai dengan bidang usaha Perusahaan yang relevan dengan jabatannya;
  - c. Mampu untuk bertindak dengan itikad baik, jujur dan profesional;
  - d. Mampu bertindak untuk kepentingan Perusahaan dan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat;
  - e. Mendahulukan kepentingan Perusahaan dan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat daripada kepentingan pribadi;
  - f. Mampu mengambil keputusan berdasarkan penilaian independen dan objektif untuk kepentingan Perusahaan dan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat; dan
  - g. Mampu menghindari penyalahgunaan kewenangannya untuk mendapatkan keuntungan pribadi yang tidak semestinya atau menyebabkan kerugian bagi Perusahaan.

- (4). Dewan Komisaris Perusahaan wajib:
  - a. Menjamin pengambilan keputusan yang efektif, tepat, dan cepat serta dapat bertindak secara independen, tidak mempunyai kepentingan yang dapat mengganggu kemampuannya untuk melaksanakan tugas secara mandiri dan kritis;
  - b. Melaksanakan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi;
  - c. Mengawasi Direksi dalam menjaga keseimbangan kepentingan semua pihak, khususnya kepentingan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat;
  - d. Menyusun laporan kegiatan Dewan Komisaris yang merupakan bagian dari laporan penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik; dan
  - e. Memantau efektifitas penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik.
- (5). Anggota Dewan Komisaris Perusahaan berhak memperoleh informasi dari Direksi mengenai Perusahaan Perasuransian secara lengkap dan tepat waktu.
- (6). Anggota Dewan Komisaris Perusahaan dilarang merangkap jabatan sebagai anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, atau anggota DPS pada Perusahaan Perasuransian yang memiliki bidang usaha yang sama.
- (7). Dewan Komisaris Perusahaan wajib menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.
- (8). Rapat Dewan Komisaris sebagaimana dimaksud pada butir (7) dalam periode 1 (satu) tahun dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Paling sedikit 4 (empat) kali rapat diantaranya dilakukan dengan mengundang Direksi; dan
  - b. Paling sedikit 1 (satu) kali rapat diantaranya dilakukan dengan mengundang auditor eksternal

### **3. Direksi**

- (1). Perusahaan wajib memiliki anggota Direksi paling sedikit 3 (tiga) orang
- (2). Paling sedikit separuh dari jumlah anggota Direksi Perusahaan harus memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pengelolaan risiko sesuai dengan bidang usaha Perusahaan
- (3). Anggota Direksi Perusahaan wajib memenuhi kriteria sebagai berikut:
  - a. Telah mendapat persetujuan dari OJK;
  - b. Berdomisili di Indonesia;
  - c. Mampu untuk bertindak dengan itikad baik, jujur, dan profesional;
  - d. Mampu bertindak untuk kepentingan Perusahaan dan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat;

- e. Mendahulukan kepentingan Perusahaan dan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat dari pada kepentingan pribadi;
- f. Mampu mengambil keputusan berdasarkan penilaian independen dan objektif untuk kepentingan Perusahaan dan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat; dan
- g. Mampu menghindari penyalahgunaan kewenangannya untuk mendapatkan keuntungan pribadi yang tidak semestinya atau menyebabkan kerugian bagi Perusahaan Perasuransian.

(4). Direksi Perusahaan wajib :

- a. Menjamin pengambilan keputusan yang efektif, tepat, dan cepat serta dapat bertindak secara independen, tidak mempunyai kepentingan yang dapat mengganggu kemampuannya untuk melaksanakan tugas secara mandiri, dan kritis;
- b. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, anggaran dasar, dan peraturan internal lain dari Perusahaan Perasuransian dalam melaksanakan tugasnya;
- c. Mengelola Perusahaan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya;
- d. Memastikan pelaksanaan dan penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik;
- e. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada RUPS;
- f. Memastikan agar Perusahaan memperhatikan kepentingan semua pihak, khususnya kepentingan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat; dan
- g. Memastikan agar informasi mengenai Perusahaan diberikan kepada Dewan Komisaris secara tepat waktu dan lengkap.

**4. Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris, Direksi dan Unit kerja yang menjadi Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

No	Pejabat	Tugas dan Wewenang
1.	Dewan Komisaris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan masukan terkait dengan program keuangan berkelanjutan Perusahaan.</li> <li>• Melakukan pengawasan atas kegiatan keuangan berkelanjutan Perusahaan.</li> </ul>
2.	Direksi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggung Jawab atas pengelolaan program aksi keuangan berkelanjutan Perusahaan secara keseluruhan</li> </ul>
3.	Divisi Risk, Legal & Compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu Menyusun dan melaporkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan</li> <li>• Memonitoring Pelaksanaan Program Keuangan Berkelanjutan</li> <li>• Membentuk satuan kerja Aksi Keuangan Berkelanjutan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu menyusun dan melaporkan Laporan Keberlanjutan.</li> <li>• Melakukan review dan arahan terkait aspek kepatuhan atas kegiatan atau program aksi keuangan berkelanjutan yang direncanakan dan yang akan direalisasikan.</li> <li>• Melakukan monitoring risiko terkait dengan penerapan aksi keuangan berkelanjutan.</li> </ul>
4.	<b>Divisi Finance dan Accounting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat perencanaan investasi yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.</li> <li>• Menyusun anggaran atas kegiatan keuangan berkelanjutan.</li> </ul>
5.	<b>Divisi Marketing dan Divisi HR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merencanakan program-program yang mendukung Aksi Keuangan Berkelanjutan.</li> </ul>

## 5. Pengembangan Kompetensi Karyawan

Berikut pengembangan kompetensi keuangan berkelanjutan PT Asuransi Total bersama selama tahun 2021 :

No.	Seminar/Pelatihan	Tanggal	Penyelenggara
1	Reinsurance Market Update	25-Jun-2021	AAUI
2	Indonesia Digital Insurance (Insurtech)	29-Jun-2021	AAUI
3	Webinar Indonesia Insurance 2022 : Risk & opportunity From Macroeconomics	31-Agu-2021	Itikad Academy
4	International Conference on Governance Risk Management and Compliance (ICGRC	22-Nov-2021	CRMS
5	GRC Summit 2021	Agu-2021	CRMS

## 6. Pengukuran dan Pengendalian Risiko

### a. Risiko Strategis

Tujuan utama Manajemen Risiko Strategis adalah untuk meminimalkan potensi kegagalan Perusahaan dalam merealisasikan kewajiban kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta nasabah akibat ketidaklayakan atau kegagalan dalam melakukan perencanaan, penetapan dan pelaksanaan strategis, pengambilan keputusan bisnis yang tepat, dan/atau kurang responsifnya Perusahaan terhadap perubahan eksternal.

### Pengendalian Risiko Strategis

- Perusahaan mengevaluasi posisi kompetitif Perusahaan di Industri;
- Perusahaan menerapkan rencana strategis dan dampak dari rencana strategis tersebut terhadap bisnis Perusahaan dan melaksanakan kebijakan tersebut;
- Rencana strategis dan implementasi strategis dievaluasi secara berkala;
- Perusahaan menetapkan rencana suksesi manajerial untuk mendukung penerapan strategis yang bersifat jangka panjang dan berkelanjutan; dan
- Perusahaan menetapkan limit risiko strategis dalam bentuk batasan penyimpangan (deviasi) dari rencana strategis yang telah ditetapkan. Tingkat kewenangan persetujuan pengambilan keputusan atas limit tersebut mengacu pada tingkat kewenangan yang telah diatur secara internal di Perusahaan.

#### **b. Risiko Operasional**

Tujuan utama Manajemen Risiko Operasional adalah untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif akibat ketidaklayakan atau kegagalan proses internal, manusia, system teknologi informasi, dan/atau adanya kejadian yang berasal dari luar lingkungan Perusahaan sehingga menimbulkan kegagalan Perusahaan dalam merealisasikan kewajiban kepada tertanggung dan pemegang polis.

### Pengendalian Risiko Operasional

1. Pengendalian risiko operasional disesuaikan dengan tingkat risiko yang akan diambil, hasil identifikasi dan pengukuran risikonya;
2. Perusahaan mengembangkan program mitigasi risiko operasional dengan memanfaatkan teknologi informasi, dan kontrol lainnya;
3. Pengendalian terhadap sistem informasi dipastikan dengan:
  - a. Adanya penilaian berkala terhadap pengamanan sistem informasi, yang disertai dengan tindakan korektif apabila diperlukan;
  - b. Tersedianya prosedur back-up dan rencana darurat untuk menjamin berjalannya kegiatan operasional Perusahaan dan mencegah terjadinya gangguan yang signifikan, yang diuji secara berkala;
  - c. Tersedianya penyimpanan informasi dan dokumen yang berkaitan dengan Analisa, Pemrograman, dan pelaksanaan pemrosesan data; dan
  - d. Adanya penyampaian informasi kepada Direksi mengenai permasalahan pada poin a) dan b).
4. Perusahaan melakukan kaji ulang secara berkala terhadap prosedur, dokumentasi, sistem pemrosesan data, rencana kontijensi, dan praktik operasional lainnya untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan manusia (human error).
5. Perusahaan melakukan mengoptimalkan kegiatan operasional yang *paperless* atau pengurangan penggunaan kertas.

#### **c. Risiko Asuransi**

Proses manajemen Risiko Asuransi yang harus ditetapkan Perusahaan pada tiap tahapan aktivitas bisnis Perusahaan. Pemantauan atas portofolio dan pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan underwriting.

### Pengendalian Risiko Asuransi

- Perusahaan secara berkala melakukan pengkinian prosedur underwriting, prosedur klaim, ketentuan polis, valuasi liabilitas, distribusi produk, dan ruang lingkup reasuransi.

#### **d. Risiko Kredit**

Tujuan utama Manajemen Risiko Kredit adalah untuk memastikan bahwa aktivitas pengelolaan investasi/kegiatan usaha Perusahaan tidak terekspos pada Risiko Kredit yang dapat menimbulkan kerugian pada Perusahaan.

### Pengendalian Risiko Kredit

1. Perusahaan harus memastikan bahwa fungsi pengelolaan dana atau investasi dan fungsi lainnya yang terkait dengan aktivitas pengelolaan dana atau investasi telah berfungsi secara memadai dan eksposur Risiko Kredit dijaga tetap konsisten dengan limit yang ditetapkan serta memenuhi standar kehati-hatian.
2. Risiko Kredit dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain mitigasi Risiko, pengelolaan posisi dan Risiko portofolio secara aktif, penetapan target batasan Risiko konsentrasi dalam rencana investasi Perusahaan, penetapan tingkat kewenangan dalam proses persetujuan pengelolaan investasi, dan analisis konsentrasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan
3. Perusahaan harus memiliki sistem yang efektif untuk mendeteksi investasi bermasalah atau transaksi bermasalah lainnya. Setiap strategi dan hasil penanganan investasi bermasalah atau transaksi bermasalah lainnya ditatausahakan yang selanjutnya digunakan sebagai masukan (input) untuk kepentingan fungsi pengelolaan dana atau investasi.

#### **e. Risiko Pasar**

Tujuan utama Manajemen Risiko Pasar adalah untuk mengelola portofolio yang terekspos Risiko Pasar dengan baik sehingga Perusahaan mampu mencapai tujuan bisnis yang telah ditetapkan dan meminimalkan kerugian yang ditimbulkan oleh Risiko Pasar.

### Pengendalian Risiko Pasar

1. Perusahaan harus mengambil langkah-langkah pengendalian Risiko termasuk pencegahan terjadinya kerugian Risiko Pasar yang lebih besar;
2. Perusahaan yang memiliki surat berharga dan obligasi harus melakukan kaji ulang secara berkala terhadap kondisi, kredibilitas, dan kemampuan membayar kembali penerbit surat berharga dan obligasi. Kaji ulang tersebut harus didokumentasikan dan dilakukan paling sedikit setiap 6 (enam) bulan; dan
3. Dalam hal Perusahaan memiliki surat berharga dan obligasi yang terdaftar atau diperdagangkan di pasar modal dan berdasarkan hasil kaji ulang terdapat kemungkinan peningkatan kegagalan penerbit surat berharga dan obligasi, Perusahaan harus melakukan pengendalian antara lain dengan memantau secara ketat credit spread surat berharga dan obligasi tersebut serta mengambil tindakan

yang diperlukan untuk mengurangi kerugian misalnya dengan membentuk cadangan.

**f. Risiko Likuiditas**

Tujuan utama Manajemen Risiko Likuiditas adalah untuk meminimalkan kemungkinan ketidakmampuan Perusahaan dalam memenuhi kewajibannya kepada Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta.

Pengendalian Risiko Likuiditas

1. Perusahaan Risiko Likuiditas dilakukan melalui strategi diversifikasi, mekanisme lindung nilai, aset likuid yang berkualitas tinggi, dan metode mitigasi Risiko lainnya seperti penambahan modal Perusahaan untuk menyerap potensi kerugian;
2. Pengelolaan secara aktif atas posisi likuiditas dan Risiko Likuiditas berkala bertujuan untuk memenuhi kewajiban Perusahaan secara tepat waktu;
3. Perusahaan harus menganalisis perubahan posisi likuiditas yang terjadi akibat pembayaran klaim kepada Pemegang Polis, Tertanggung, dan Peserta. Analisis tersebut dilakukan antara lain berdasarkan proyeksi arus kas yang disusun secara berkala; dan
4. Perusahaan harus memiliki aset likuid berkualitas tinggi dengan jumlah yang cukup dan komposisi yang disesuaikan dengan profil Risiko Likuiditas dalam rangka memenuhi kebutuhan likuiditas baik jangka pendek, maupun jangka panjang.

**g. Risiko Hukum**

memastikan bahwa proses Manajemen Risiko dapat meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari ketiadaan atau perubahan peraturan perundang-undangan, kelemahan dalam perikatan atau kerja sama, dan proses litigasi.

Pengendalian Risiko Hukum

Fungsi yang membawahkan bidang hukum harus melakukan kaji ulang secara berkala terhadap kontrak dan perjanjian antara Perusahaan dengan pihak lain, antara lain dengan cara melakukan penilaian kembali terhadap efektivitas proses enforceability guna mengecek validitas hak dalam kontrak dan perjanjian tersebut.

**h. Risiko Kepatuhan**

proses Manajemen Risiko dapat meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari perilaku Perusahaan yang menyimpang atau melanggar standar yang berlaku secara umum, ketentuan, atau peraturan perundang-undangan

Pengendalian Risiko Kepatuhan

Pelaksanaan pengendalian untuk Risiko Kepatuhan dilakukan dengan sistem internal yang menyeluruh. Memastikan pemenuhan dan penerapan SOP (standar operating procedure) pada setiap unit kerja pada Perusahaan sudah diselaraskan dengan ketentuan yang berlaku dan diterbitkan oleh Regulator. Keberadaan Unit kerja yang membawahi

fungsi kepatuhan juga salah satu faktor pengendalian dalam memantau terhadap kepatuhan Perusahaan.

**i. Risiko Reputasi**

Mengantisipasi dan meminimalkan dampak kerugian akibat Risiko Reputasi Perusahaan.

Pengendalian Risiko Reputasi

1. Perusahaan harus segera menindaklanjuti dan mengatasi adanya keluhan Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta termasuk apabila terdapat gugatan hukum yang dapat meningkatkan eksposur Risiko Reputasi;
2. Perusahaan harus mengembangkan mekanisme yang andal dalam melakukan tindakan pengendalian Risiko Reputasi yang efektif, seperti penyampaian informasi setiap terdapat perubahan peraturan Perusahaan kepada Pemegang Polis, Tertanggung, dan Peserta; dan
3. Tindakan pengendalian Risiko Reputasi juga diikuti dengan perbaikan pada kelemahan pengendalian dan prosedur yang memicu terjadinya Risiko Reputasi.

**7. Penjelasan mengenai Pemangku Kepentingan**

<b>Pemangku Kepentingan</b>	<b>Kegiatan / Pendekatan</b>
Pemegang Saham	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ RUPS Tahunan dilakukan setiap satu kali dalam setahun</li> <li>➤ RUPS Luar Biasa</li> </ul> <p>Pada tahun 2021, Perusahaan telah mengangkat Direktur baru yang membawahi Sumber Daya Manusia. Diharapkan pengangkatan Direktur yang membawahi Sumber Daya Manusia dapat meningkatkan Keberlanjutan dalam Aspek Sosial baik secara internal maupun eksternal.</p>
Tertanggung	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perusahaan selalu memastikan atas pelayanan terhadap Tertanggung sesuai dengan visi Perusahaan yaitu Menjadi sahabat selamanya yang dapat diandalkan dalam pelayanan dan perlindungan risiko.</li> <li>➤ Memasarkan produk asuransi yang dapat menjangkau seluruh golongan calon tertanggung (low, middle, high).</li> </ul>
Pemerintah / Regulator	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pemantauan secara berkala atas efektifitas kepatuhan Perusahaan atas regulasi yang berlaku.</li> <li>➤ Membuat dan menyampaikan laporan rutin</li> </ul>
Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Menyelenggarakan literasi dan Inklusi Keuangan.</li> </ul>

## 8. Permasalahan yang dihadapi

Pandemi COVID - 19 tak hanya berdampak pada krisis kesehatan, namun juga sangat berpengaruh terhadap perekonomian global, dimana sebagian besar negara-negara di dunia tumbuh negatif bahkan mengalami resesi ekonomi. Kendati proyeksi ekonomi dinilai akan mengalami perbaikan, namun risiko dan ketidakpastian masih terus membayangi dunia. Prediksi mengenai kapan waktu berakhirnya COVID - 19 pada tahun 2021 terus direvisi bahkan muncul beberapa teori yang mengatakan bahwa pada akhirnya menjadi seperti influenza atau virus selamanya. COVID - 19 menyadarkan dunia termasuk Perusahaan bahwa sesempurna apapun rencana yang telah ditetapkan, kemampuan beradaptasi merupakan satu-satunya kunci untuk menghadapi setiap disrupsi.

Tantangan yang dihadapi Perusahaan dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan untuk saat ini sulitnya untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang sudah direncanakan dikarenakan kondisi Pandemi COVID - 19. Pada tahun 2021 terdapat beberapa kegiatan yang perlu disesuaikan dengan cara, beradaptasi dengan kebiasaan baru atas Pandemi ini.

## VI. KINERJA KEBERLANJUTAN

### Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan

Perusahaan selalu berupaya untuk menerapkan kegiatan keuangan berkelanjutan pada kegiatan usaha. Nilai Perusahaan yang mencerminkan nilai keberlanjutan adalah *Affection* dimana perusahaan selalu menjunjung tinggi Ketegasan, kedisiplinan dan peduli kepada semua Pemangku Kepentingan. Nilai Perusahaan lain yang mencerminkan Nilai Keberlanjutan adalah *Leading Edge Innovation*. Perusahaan selalu berusaha mengimplementasikan sebuah ide dan inovasi yang dapat menciptakan manfaat bagi semua pemangku kepentingan.

### Landasan Pelaksanaan Program Keuangan Berkelanjutan

- Undang Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- Undang Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/ POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

## A. KINERJA EKONOMI

Perusahaan telah melaporkan secara berkala kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atas kinerja Perusahaan dalam aspek ekonomi sebagai dasar kegiatan operasi bagi bisnis Perusahaan.

(dalam jutaan Rupiah)

	<b>Tahun 2019</b>	<b>Tahun 2020</b>	<b>Tahun 2021</b>
<b>PENDAPATAN PREMI</b>	252,537	299,822	481.892
<b>HASIL INVESTASI</b>	19,676	25,079	21.822
<b>SALDO LABA</b>	-7,150	14,976	19.343
<b>LABA SETELAH PAJAK</b>	-7,678	12,736	19.619
<b>TOTAL ASET</b>	421,963	574,266	744.732
<b>TOTAL ASET INVESTASI</b>	283,869	347,586	449.798
<b>TOTAL LIABILITAS</b>	228,814	366,142	517.265
<b>CADANGAN TEKNIS</b>	176,617	286,648	426.620

	<b>Tahun 2019</b>	<b>Tahun 2020</b>	<b>Tahun 2021</b>
<b>TINGKAT SOLVABILITAS</b>	685,76%	385,91%	237,09%

## B. KENERJA SOSIAL

Perusahaan selalu berkomitmen untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan atas produk dan/atau jasa kepada konsumen sebagaimana sejalan dengan Visi Perusahaan yaitu "Menjadi Sahabat selamanya yang dapat diandalkan dalam pelayanan dan perlindungan risiko".

### 1. Ketenagakerjaan

#### a. Kesetaraan Kesempatan Kerja

Perusahaan memberikan kesempatan bekerja yang adil dan setara dan tidak berdasarkan jenis kelamin (gender). Komitmen yang diberikan Perusahaan untuk memberikan kesempatan kerja yang adil dan setara juga diwujudkan melalui komposisi persentase perempuan yang berada di Perusahaan.

Jumlah Karyawan Pada Perusahaan Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Tahun 2019</b>	<b>Tahun 2020</b>	<b>Tahun 2021</b>
Laki-Laki	85	104	58
Perempuan	28	39	113
Total	113	143	171

Komposisi Usia Karyawan pada Perusahaan pada tahun 2021

Usia	Per - 31 Desember 2019		Per - 31 Desember 2020		Per - 31 Desember 2021	
	Laki - Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
< 30 Tahun	16	13	25	23	37	44
30-50 Tahun	65	13	77	15	74	13
> 50 Tahun	2	1	2	1	2	1
Total	83	27	104	39	113	58

b. Pemberian Remunerasi dan Reward Yang Baik

Perusahaan menyadari bahwa salah satu faktor yang dapat menjadi motivasi karyawan dalam bekerja dan meningkatkan loyalitas kepada Perusahaan adalah Remunerasi yang sesuai dan penghargaan pada karyawan. Perusahaan juga selalu berupaya memperhatikan kesejahteraan karyawan antara lain pemberian tunjangan kesehatan, Perpustakaan dalam meningkatkan kompetensi dan wawasan karyawan dan lainnya. Perusahaan terus melakukan perbaikan atas kebijakan ini agar dapat dilaksanakan secara maksimal.

c. Lingkungan bekerja yang layak dan aman

Perusahaan selalu berupaya memberikan fasilitas dan lingkungan kerja yang mendukung kegiatan Operasional Perusahaan.



Area Town Hall Perusahaan



d. Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Karyawan

Pelatihan dan Pengembangan kemampuan karyawan merupakan faktor penting untuk mendukung daya saing perusahaan dan pencapaian perusahaan yang telah direncanakan. Sejalan dengan Misi Perusahaan dimana Perusahaan selalu memprioritaskan Pengembangan Karyawan sebagai aset utama Perusahaan, berikut kegiatan Pelatihan yang diselenggarakan secara internal oleh perusahaan (in house) dalam mengembangkan kompetensi karyawan :

No	Nama Pelatihan yang diikuti	Tanggal Pelatihan	Bulan Pelatihan
1	Dasar-dasar Reasuransi Fundamental of the Reinsurance	24	Januari
2	Power of Body Language	5	Februari
3	Prinsip Asuransi (01) - Insurable Interest	19	Februari
4	Qualified Chief Risk Operation	23 - 25	Februari
5	Antisipasi Risiko Megashift terhadap Pasar Industri Asuransi di Indonesia	25	Februari
6	Prinsip Asuransi (02) - Indemnity	5	Maret
7	Workshop Actuarial Report	6	Maret
8	Prinsip Asuransi (03) - Utmost Good Faith	19	Maret
9	Leadership Workshop	2	Maret
10	Prinsip Asuransi (04) - Proximate Cause	26	Maret
11	New Employee Orientation	19	Maret
12	Digital Transformation	7	April
13	Tutorial Ujian Aktuaria - A60	5	April
14	#tobANTIFRAUD	14	April
15	Prinsip Asuransi (05 & 06 ) - Subrogation & Contribution	9	April
16	Tax Gathering 2021	3	April
17	Skill Academy - Customer Service Menguasai Teknik Pelayanan Terbaik	16	April

18	Skill Academy - Strategi Menjual Apapun dengan Mudah	23	April
19	New Employee Orientation - April	19	April
20	MV01 - Akseptasi Bisnis & Underwriting	3	Juni
21	New Employee Orientation - Juni	5	Juni
22	Jardines Learn Fest '21	21 - 25	Juni
23	Reinsurance Market Update	25	Juni
24	Indonesia Digital Insurance (Insurtech)	29	Juni
25	Skill Academy - UI UX	11	Juni
26	MV02 - Prosedur Klaim & Study Kasus	3	Juni
27	New Employee Orientation - July	5	Juli
28	Master Web Design in Photoshop	2	Juli
29	ISO 27001	2	Juli
30	Property Insurance (I) - PSAKI & Akseptasi Bisnis	22	Juli
31	Leadership Workshop (Branch)	1	Juli
32	Basic Insurance I	12	Agustus
33	Property Insurance (II) - Property All Risk	20	Agustus
34	GRC Summit 2021	26	Agustus
35	Recruitment Toolkit	6	Agustus
36	101 OKR	15	Agustus
37	Webinar Indonesia Insurance 2022 : Risk & Opportunity From Macroeconomics	31	Agustus
38	Heavy Equipment	16	September
39	Skill Academy - Customer Service Menguasai Teknik Pelayanan Terbaik (2)		September
40	AAUI Webinar IFRS : Liability of Incurred Claim (LIC)	27	September
41	New Employee Orientation - September	18	September
42	Persiapan Perusahaan Asuransi sebagai Pengusaha Kena Pajak - Implikasi UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan	27	Oktober
44	Tutorial Ujian Aktuaria - A20	-	Oktober
45	Basic Insurance II - Underwriting	7	Oktober
46	Talenta HR 101 Webinar Series 31.0 "Employee Engagement in 2022 : Communication and Performance"	28	Oktober
47	HR Gathering AAUI - Actuary		Oktober
43	Kepatuhan Administrasi PPh Pasal 26 dalam Industri Jasa Asuransi	4	November
48	Skill Academy - Rahasia Menguasai Ilmu Public Speaking dengan NLP (Nov)	11	November
49	Skill Academy - Strategi Menjual Apapun dengan Mudah (Nov)	18	November
50	International Conference on Governance Risk Management and Compliance (ICGRC)	22	November
51	Workshop "Review and Modify" Cadangan Teknis	14	Desember

52	Mengelola Risiko Reputasi, Menembus Kebuntuan, memulihkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Industri Perasuransian	9	Desember
53	Kesiapan SDM SJK Menyongsong tahun 2022	9	Desember
54	Memulai dengan AWS Cloud Essentials	14	Desember
55	New Employee Orientation - Desember	22	Desember

## 2. Masyarakat

### Kegiatan Literasi dan Inklusi

Pada tahun 2021 perusahaan telah melaksanakan kegiatan 1 Inklusi dimana Perusahaan membagikan Voucher Santunan dengan manfaat santunan PA. Kegiatan Literasi pada tahun 2021 yang sudah direncanakan oleh Perusahaan yaitu safety riding yang dilakukan secara langsung atau menggunakan metode kontak fisik secara langsung belum dapat terealisasi dikarenakan Pandemi COVID 19 yang menunjukkan peningkatan pada tahun 2021. Tindak lanjut dari Kegiatan Literasi ini, Perusahaan melakukan kegiatan ini secara online melalui konten-konten yang diunggah melalui Post Instagram yang dilakukan setiap bulan pada tahun 2021. Perusahaan yakin bahwa pada tahun selanjutnya untuk kegiatan Literasi dan Inklusi dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang direncanakan Perusahaan.

### Mekanisme pengaduan Masyarakat

Sejalan dengan VISI perusahaan, pelayanan yang diberikan ke seluruh pemangku kepentingan khususnya terhadap Tertanggung dilakukan secara maksimal. Perusahaan menyediakan fasilitas yang dapat digunakan oleh Masyarakat dan/atau Tertanggung untuk memudahkan interaksi maupun komunikasi dengan Perusahaan. Perusahaan selalu berupaya memberikan pelayanan yang mudah diakses dari beberapa kalangan Masyarakat dan/atau Tertanggung.

Sarana atau media yang digunakan oleh Masyarakat dan/atau Tertanggung dalam mengajukan pengaduan, keluhan, maupun dalam rangka mendapatkan edukasi terkait dengan produk yang dipasarkan oleh Perusahaan dapat melalui :

- Menghubungi Customer Care yang telah disediakan oleh Perusahaan dengan Nomor +62895377881000 baik secara telepon ataupun melalui Whatsapp (WA).
- Contact Centre Perusahaan dengan Nomor +622139717273 dan email tobinsurance@tob-inbs.com.
- Live Chat yang telah disediakan pada website Perusahaan.
- Datang langsung ke kantor Pusat dan/atau Kantor Pemasaran Perusahaan (walk in)

## Sosial Kemasyarakatan

Program Corporate Social Responsibility (CSR) adalah cerminan atas komitmen Perusahaan dalam mendukung kegiatan keuangan berkelanjutan dengan tujuan meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat bagi Perusahaan dan masyarakat.

Adapun Proses Pelaksanaan CSR Perusahaan pada tahun 2021 antara lain :

<b>Kegiatan</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Donasi Bencana Alam Banjir, Semarang (17 Februari 2021)</b>	<p>Kegiatan CSR pada tanggal 17 Feb 2021 ini dilakukan untuk membantu warga Dukuh Dempel Kalisari, Kabupaten Demak, Jawa Tengah yang terdampak musibah banjir bandang. Berkoordinasi dengan tim Rep Office tobins di Semarang, kegiatan ini dapat dilaksanakan dengan memberikan bantuan berupa sembako yang disalurkan langsung kepada warga setempat dengan diwakili oleh pihak kelurahan setempat.</p> <p>Dalam kegiatan ini total donasi yang disalurkan sebesar Rp. 12.833.025</p>
<b>Donasi Bencana Alam Gempa Bumi, Malang (25 April 2021)</b>	<p>Kegiatan CSR pada tanggal 25 Apr 2021 ini dilakukan untuk membantu warga Desa Kaliuling, Kec. Tempursari, Kabupaten Malang, Jawa Timur yang terdampak musibah gempa bumi. Berkordinasi dengan tim Rep Office tobins di Malang, kegiatan ini dapat dilaksanakan dengan memberikan bantuan berupa sembako yang disalurkan langsung ke posko penampungan warga setempat.</p> <p>Dalam kegiatan ini total donasi yang disalurkan sebesar Rp. 9.109.600</p>
<b>Donasi Bencana Alam Banjir, NTT (30 April 2021)</b>	<p>Kegiatan CSR pada tanggal 30 Apr 2021 ini dilakukan untuk membantu warga Lembata NTT yang terdampak banjir bandang. Kegiatan ini disupport oleh Yayasan Caritas Titen Lembata yang dimana mayoritas anggota dari Yayasan ini berasal dari NTT &amp; juga dengan langsung berkoordinasi dengan Koperasi &amp; posko di lokasi bencana, kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar.</p>

	Bantuan yang diberikan yaitu berupa uang tunai yang rencananya akan digunakan untuk pengadaan bahan bangunan untuk pembuatan MCK. Total donasi yang disalurkan sebesar Rp. 15.000.000
--	---

### C. KINERJA LINGKUNGAN

Perusahaan selalu berupaya agar penerapan kegiatan keuangan berkelanjutan ini dapat dilakukan secara merata baik di Kantor Pusat maupun di Kantor Pemasaran Perusahaan yang tersebar di Wilayah Indonesia.

Dalam kegiatan usaha dan operasional pada tahun 2021, Kantor Pusat Perusahaan telah menerapkan kepedulian atas kegiatan Keuangan Berkelanjutan yang menyelaraskan aspek lingkungan hidup antara lain :

#### a. Penggunaan Material Ramah Lingkungan

##### 1. Penggunaan kertas

Dalam upaya mendukung Kegiatan Keuangan berkelanjutan, Perusahaan telah menerapkan pengurangan penggunaan kertas (*paperless*) dalam menjalankan kegiatan Operasional dimana Perusahaan mengoptimalkan penyimpanan dokumen dan pengiriman dokumen secara digital. Penerapan kegiatan Operasional yang *paperless* ini juga bermanfaat bagi Perusahaan baik dari penghematan biaya operasional dan keasrian pada area kerja Perusahaan.

Biaya yang dikeluarkan atas biaya kertas atau Beban Umum Printing pada perusahaan untuk tahun 2021 sebesar Rp 366.075.758.

##### 2. Keasrian area kerja Perusahaan.

Kenyamanan bekerja bagi karyawan menjadi salah satu faktor penunjang kegiatan operasional yang produktif dan sehat. Dalam merealisasikan lingkungan kerja yang asri dan nyaman salah satunya adalah menyediakan tempat pembuangan sampah yang mudah diakses bagi seluruh karyawan perusahaan.

Perusahaan telah menyediakan pembuangan sampah yang mudah digunakan dan diakses oleh seluruh karyawan Perusahaan. Dukungan Perusahaan atas kepedulian kebersihan pada area kerja Perusahaan juga dapat menciptakan kesadaran atas pentingnya kebersihan pada lingkungan kerja mengingat saat ini lingkungan yang bersih dan sehat sangat penting dalam kondisi Pandemi Covid 19.

## b. Penggunaan Energi

Dalam menjalankan kegiatan usaha Perusahaan menggunakan energi berupa listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Upaya Perusahaan dalam pengelolaan Energi Listrik pada Perusahaan antara lain :

- Pengaturan lampu penerangan yang tidak berlebihan pada area kerja pada Perusahaan.
- Pemanfaatan cahaya matahari pada area kantor Pusat Perusahaan sehingga terjadi efisiensi atas biaya listrik yang digunakan.
- Menciptakan kesadaran dan kebiasaan atas kepedulian atas etika penggunaan energi listrik seperti mematikan peralatan listrik apabila pada area kerja tersebut sudah tidak digunakan lagi.
- Menggunakan mode *Energy Saver* atau *sleep mode* pada perangkat elektronik seperti AC, Printer dalam rangka penghematan penggunaan daya listrik pada kantor Perusahaan.

Biaya yang dikeluarkan atas biaya listrik dan BBM dalam penunjang kegiatan operasional Perusahaan untuk tahun 2021 .

<b>Penggunaan Energi</b>	<b>Biaya Pada Tahun 2021</b>
Penggunaan Listrik	Rp. 243.004.202
Penggunaan Bahan Bakar	Rp. 22.194.781

## c. **Tanggung Jawab Pengembangan Produk**

### **Pengembangan Produk Asuransi Mikro**

Dalam bentuk upaya Perusahaan untuk mendukung kegiatan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan telah melakukan pengembangan atas produk-produk asuransi mikro dimana bertujuan untuk dapat menjangkau seluruh aspek masyarakat yang membutuhkan perlindungan risiko dimana selaras dengan misi Perusahaan yaitu Memahami kebutuhan nasabah dengan menyediakan produk dan pelayanan yang inovatif serta berkualitas dan Berkontribusi untuk mewujudkan Indonesia yang terlindungi dari Risiko.

Berikut produk asuransi mikro yang sudah dimiliki oleh Perusahaan dan telah mendapatkan persetujuan dari OJK :

<b>No</b>	<b>Nama Produk</b>	<b>Deskripsi Umum Produk</b>	<b>Nomor dan Tanggal Surat Pencatatan</b>
1	Asuransi Mikro – PICNIC TOB	Asuransi Kecelakaan Diri untuk Mudik	No. S-5629/NB.111/2019, tanggal 18 Desember 2019

2	Asuransi Mikro – TOB Rumahku	Asuransi Mikro Kebakaran atas Rumah Tinggal	No. S-5696/NB.111/2019, tanggal 20 Desember 2019
3	Asuransi Mikro – TOB Asuransi Demam Berdarah	Asuransi Mikro – TOB Asuransi Demam Berdarah	No S-5697/NB.111/2019, tanggal 20 Desember 2019

### **Inovasi Pengembangan Produk Asuransi berbasis Digital.**

Perkembangan era digitalisasi yang cukup cepat mengharuskan Pelaku Industri harus terus mengembangkan dan menciptakan inovasi dalam penerapan digitalisasi baik dalam kegiatan internal maupun kegiatan eksternal. Salah satu Upaya Perusahaan yang menerapkan kegiatan digitalisasi salah satunya adalah pemasaran produk yang berbasis digital.

Saat ini Perusahaan telah menjalin hubungan kerjasama dengan beberapa mitra Perusahaan untuk memasarkan produk melalui distribusi Digital, adapun produk yang dipasarkan adalah :

<b>Nama Produk Asuransi</b>	<b>Deskripsi Produk</b>	<b>Dampak Produk</b>
<b>Asuransi Kecelakaan Diri</b>  Perusahaan telah menjalankan kerjasama dengan beberapa mitra Perusahaan dalam memasarkan produk asuransi Kecelakaan Diri berbasis digital	Asuransi kerugian yang menjamin resiko cacat tetap, total, atau meninggal dunia karena kecelakaan	a. Dampak positif bagi Perusahaan :  - Mengurangi biaya penggunaan kertas. - Mengurangi biaya penggunaan listrik atas penggunaan printer.  b. Dampak Positif bagi Tertanggung :  - Efisiensi waktu dalam proses pengajuan Penutupan Asuransi sampai dengan Proses Klaim - Penyimpanan dokumen berbasis digital.

Pemasaran Produk Asuransi Kecelakaan Diri sebagaimana dijelaskan di atas, sejauh ini belum ada keluhan dari Tertanggung terkait dengan mekanisme distribusi melalui Digital.

d. **Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan**

Selama tahun 2021 Perusahaan belum menerima pengaduan yang berhubungan dengan lingkungan dan Perusahaan selalu berupaya untuk berkomitmen untuk mematuhi peraturan terhadap lingkungan.

- Dalam upaya menjaga komitmen Perusahaan terhadap kepedulian penyalarsan aspek lingkungan terlaksana dengan baik, Perusahaan mengajak seluruh Pihak Pemangku Kepentingan untuk turut berpartisipasi atas penerapan kegiatan Keuangan Berkelanjutan khususnya dalam aspek Lingkungan. Perusahaan membuka ruang diskusi ataupun pengaduan bagi Pihak Pemangku Kepentingan dengan dapat menghubungi Perusahaan melalui nomor *call centre* Perusahaan +621 39717273 ataupun dapat Menghubungi Customer Care yang telah disediakan oleh Perusahaan dengan Nomor +62895377881000 baik secara telepon ataupun melalui *Whatsapp* (WA).