

Laporan Keberlanjutan 2022

PT Sampo Insurance Indonesia



DAFTAR ISI

IKHTISAR PROFIL PERUSAHAAN	4
PENJELASAN	5
JAJARAN DIREKSI	5
STRATEGI KEBERLANJUTAN	7
IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN.....	9
2.1. Kinerja Aspek Ekonomi	9
2.2. Kinerja Aspek Sosial	9
2.3. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup	9
PROFIL PERUSAHAAN	10
3.1. Riwayat Singkat Perusahaan	10
3.2. Visi dan Misi, dan Nilai Perusahaan	11
3.3. Makna Logo Perusahaan	11
3.4. Bidang Usaha	11
3.5. Produk / Layanan Jasa Keuangan Yang Ditawarkan	12
3.6. Skala Organisasi	14
TATA KELOLA KEBERLANJUTAN	18
4.1. Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan Perusahaan	18
4.2. Prinsip-Prinsip GCG	18
4.3. Struktur GCG	19
4.3.1. Rapat Umum Pemegang Saham	20
4.3.2. Dewan Komisaris	21
4.3.3. Direksi	21
4.3.4. Gugus Tugas Keuangan Berkelanjutan	22
4.4. Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi	23
4.5. Manajemen Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	24
4.6. Pelibatan Pemangku Kepentingan	25
4.7. Permasalahan, Perkembangan dan Pengaruh Penerapan Keuangan Berkelanjutan ..	26
KINERJA KEBERLANJUTAN.....	28
5.1. Membangun Budaya Keberlanjutan	28
5.2. Kinerja Aspek Ekonomi	28
5.3. Kinerja Aspek Sosial	29
5.4. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup	32
5.5. Tanggung Jawab Pengembangan Produk Dan/Atau Jasa Keuangan Berkelanjutan ..	34
LEMBAR UMPAN BALIK	35

DAFTAR TABEL

Table 1 Ikhtisar Kinerja Aspek Ekonomi.....	9
Table 2 Ikhtisar Kinerja Aspek Sosial.....	9
Table 3 Ikhtisar Kinerja Aspek Lingkungan Hidup.....	9
Table 4 Skala Organisasi.....	14
Table 5 Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Table 6 Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Kelompok Usia.....	14
Table 7 Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	14
Table 8 Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jabatan.....	15
Table 9 Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan	15
Table 10 Sebaran Wilayah Kantor Operasional Perusahaan.....	15
Table 11 Pelaksanaan RUPS Tahun 2022.....	21
Table 12 Susunan Dewan Komisaris	21
Table 13 Susunan Direksi	22
Table 14 Pelatihan Dewan Komisaris	23
Table 15 Pelatihan Direksi	23
Table 16 Penilaian Tingkat Risiko Perusahaan.....	25
Table 17 Pelibatan Pemangku Kepentingan.....	26
Table 18 Kinerja Keuangan Perusahaan 3 Tahun Terakhir	29
Table 19 Rekapitulasi Pelatihan Karyawan 3 Tahun Terakhir.....	30
Table 20 Persentase Remunerasi Pegawai di Tingkat Terendah.....	30
Table 21 Aktivitas Aspek Sosial Tahun 2022.....	31
Table 22 Rekapitulasi Aktivitas Aspek Sosial dan Lingkungan 3 Tahun Terakhir	31
Table 23 Rekapitulasi Jumlah Pengaduan 3 Tahun Terakhir.....	32
Table 24 Rekapitulasi Aspek Lingkungan Hidup 5 Tahun Terakhir	34
Table 25 Survey Kepuasan Pelanggan 3 Tahun Terakhir	34

IKHTISAR PROFIL PERUSAHAAN PERIODE TAHUN 2022

1. **Nama Perusahaan** : PT Sampo Insurance Indonesia (“SII”)
2. **Alamat Kantor Pusat** : Mayapada Tower II, Lantai 19. Jl. Jend. Sudirman Kav. 27, Jakarta 12920
3. **No. Telepon dan Faksimili** : T: (021) 2500890 F: (021) 2500891/2
4. **Situs Web & E-mail** : Situs Web : <https://www.sampo.co.id/>
Email : customer@sampo.co.id
5. **NPWP** : 01.308.509.7-062.000
6. **No. & Tanggal Izin Usaha** : KEP-299/NB.11/2016
7. **Jumlah Cabang/Perwakilan** : 3 Kantor Cabang dan 18 Kantor Pemasaran

8. Pemegang Saham

Nama Pemegang Saham	Kepemilikan Saham	
	Dalam Rupiah	Persentase (%)
1. Sampo International Holdings Ltd.	Rp 395.952.000.000,00	80%
2. PT Mayapada Pratama Kasih	Rp 98.988.000.000,00	20%
Total	Rp 494.940.000.000,00	100%

9. Direksi dan Komisaris

Nama Direksi	Jabatan	Nama Komisaris	Jabatan
1. Eric Nemitz	Direktur Utama	1. Ronald Kumalaputra	Komisaris Utama
2. Tatsuya Kuroki	Wakil Direktur Utama	2. Susandarini	Komisaris Independen
3. Ismoyo Subandrio	Direktur	3. Rahardja	Komisaris Independen
4. Erixon Hutapea	Direktur	Alimhamzah	
5. Naoki Inoue	Direktur		
6. Yolanda Widjaja	Direktur		

10. **Keanggotaan Pada Asosiasi** : Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)

11. **Jumlah Tenaga Kerja**
(termasuk Direksi/Pengurus) : 592 Orang (per 31 Des 2022)

Jakarta, 13 April 2022

Untuk dan atas nama,
PT Sampo Insurance Indonesia



Eric Nemitz
Direktur Utama

PENJELASAN

JAJARAN DIREKSI

Para Pemangku Kepentingan yang kami hormati,

Atas nama Sampo Insurance Indonesia (“SII”), kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas kepercayaan dan dukungannya kepada kami selama ini. Dengan ini kami sampaikan Laporan Keberlanjutan 2022 yang disusun berdasarkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (“RAKB”) dan mencerminkan upaya kami untuk menerapkan praktik berkelanjutan di sektor asuransi umum.

Seiring kami terus mengembangkan kemampuan, memperluas portofolio produk dan layanan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dan mitra kami, perusahaan kami mencapai pertumbuhan pendapatan premi yang signifikan sebesar 24%. Hal ini memungkinkan kami untuk lebih meningkatkan ketahanan dan kekuatan keuangan kami untuk terus memenuhi kebutuhan pelanggan dan mitra kami dengan baik di masa depan.

Tahun lalu menandai kembalinya kami sepenuhnya bekerja di kantor setelah menerapkan kerja hybrid selama dua tahun sebelumnya. Kami pun terhubung kembali satu sama lain dan memperkuat hubungan kami dengan para pemangku kepentingan. Selagi kami tetap berkomitmen untuk menerapkan upaya dan praktik keuangan berkelanjutan, dengan bertambahnya waktu kerja di kantor, kami melihat sedikit peningkatan utilitas operasional. Dalam laporan ini, kami akan menyampaikan berbagai upaya dan praktik keuangan berkelanjutan kami.

Keuangan Berkelanjutan dan Tanggung Jawab Sosial

Penting bagi kami untuk secara konsisten menerapkan praktik keuangan berkelanjutan dan bertanggung jawab sosial kepada masyarakat yang kami layani di Indonesia. Sepanjang tahun, kami melakukan program literasi dan inklusi keuangan, hingga kegiatan seputar lingkungan dan sosial bersama mitra kami.

Sebagai bagian dari Sampo Group, dengan bangga kami sampaikan bahwa kami telah bergabung dalam Net-Zero Insurance Alliance (NZIA). Sampo Group adalah perusahaan asuransi Asia pertama yang tidak akan menjamin asuransi dan memberikan investasi pada perusahaan yang memiliki bisnis utama batu bara dan perusahaan yang terlibat dalam eksploitasi energi di Arctic National Wildlife Refuge. Hal ini memperkuat komitmen kami untuk mengesampingkan underwriting dan investasi pada perusahaan batu bara yang tidak memiliki rencana transisi pada tahun 2025. Dengan inisiatif baru ini, kami berpartisipasi dalam upaya keberlanjutan kolaboratif untuk membantu membentuk masyarakat netral karbon.

Untuk tahun ke-4, perusahaan kami terus bekerja sama dengan Sampo Welfare Foundation, Japan Environmental Education Forum, dan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia untuk membina generasi muda Indonesia. Inisiatif ini dilakukan untuk memberikan mereka pemahaman atas masalah lingkungan dan berbagai upaya yang didedikasikan untuk memecahkan masalah tersebut melalui NGO Learning Internship Program. Kami juga memprakarsai Sampo Alumni Idea Fund sebagai program tindak lanjut bagi mahasiswa yang telah mengikuti program magang tersebut untuk menerapkan pengetahuan dan ide mereka dalam proyek keberlanjutan baru.

Tahun lalu, kami pun kembali bermitra dengan Sompo Welfare Foundation dan mendukung OHANA, organisasi nirlaba yang mengadvokasi komunitas penyandang disabilitas, dalam menyediakan kursi roda adaptif untuk meningkatkan mobilitas dan kehidupan mandiri bagi mereka yang membutuhkan.

Sompo berkomitmen untuk terus mendorong batasan, memberikan ketenangan kepada pelanggan, mitra, dan karyawan kami melalui produk inovatif dan layanan yang berkualitas. Ketangguhan dan kekuatan finansial kami yang telah terbukti, memungkinkan kami untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mitra kami sepenuhnya.

Keberlanjutan memerlukan upaya yang terus menerus, karena itu kami akan terus bekerja keras untuk mencapai tujuan keuangan berkelanjutan kami. Kami berharap dapat terus mendapat dukungan dan kemitraan dari berbagai pihak dalam mewujudkannya.

Atas nama jajaran Direksi,

Eric Nemitz
Direktur Utama,
PT Sompo Insurance Indonesia

BAB I STRATEGI KEBERLANJUTAN

Sampo Insurance Indonesia (SII) percaya bahwa pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup merupakan satu kesatuan yang harus berjalan secara beriringan dan berkesinambungan. Berangkat dari pemikiran tersebut, kami memahami perlunya perubahan yang meyakinkan setiap pemangku kepentingan untuk memberikan kontribusi yang berkelanjutan, melalui inspirasi yang diberikan Ketika berinteraksi dengan konsumen, mitra bisnis, pemegang saham, dan kolega dengan tujuan membentuk makna keberlanjutan sebagai sebuah kewajiban yang harus ditanamkan agar menjadi nilai – nilai yang mengakar dalam pikiran dan tumbuh menjadi sebuah pola pikir dan tindakan nyata.

Sebagai salah satu perusahaan asuransi umum di Indonesia, kami berkomitmen untuk menjadi perusahaan yang membuat masyarakat merasa aman akan risiko, dengan memberikan perlindungan secara langsung kepada masyarakat maupun terhadap aspek – aspek yang mendukung kehidupan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan senantiasa menyediakan produk dan layanan asuransi yang unik dan inovatif, salah satunya dengan melakukan pengembangan dan promosi produk asuransi kendaraan listrik sebagai salah satu strategi energi terbarukan, sesuai dengan penerbitan aturan untuk asuransi kendaraan listrik sebagai perluasan jenis kendaraan yang dapat diasuransikan, dan menawarkan fitur *no claim bonus* untuk asuransi kesehatan *cash plan* agar masyarakat memiliki kesadaran untuk hidup sehat dan dapat mengakses jaminan dengan harga yang lebih murah guna mendorong aspek sosial.

Selain fokus dengan bisnis perasuransian atau aspek ekonomi yang merupakan bisnis utama Perusahaan, SII juga berusaha untuk melakukan proses integrasi dan penyelarasan aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup dan tata kelola dalam proses bisnis Perusahaan dalam upaya terwujudnya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia. Dukungan Perusahaan di kegiatan aspek sosial dan kesejahteraan diantaranya adalah program Sosialisasi Edukasi dan Keselamatan Berlalu Lintas (SELAMAT) dengan dukungan Perusahaan Induk di Jepang yaitu Sampo Holdings, Inc dan yayasan Save the Children Indonesia, program ini bertujuan untuk mengurangi angka kecelakaan lalu lintas terhadap anak di lingkungan sekolah. Kemudian program hibah internasional dari Sampo Welfare Foundation kepada Organisasi Harapan Nusantara (OHANA) untuk kegiatan advokasi sistem layanan yang berkelanjutan dalam bentuk penyediaan alat bantu fisik yaitu kursi roda dan pelatihan bengkel layanan kursi roda kepada para penyandang disabilitas di Indonesia.

Selanjutnya dukungan Perusahaan di lingkungan hidup diantaranya melalui program kegiatan *NGO Learning Internship Program* yaitu kegiatan yang mendukung pengembangan kapasitas talenta muda setiap tahunnya berkolaborasi dengan Sampo Environment Foundation (SEF) dan program Sampo *Alumni Idea Fund* yaitu program bagi alumni dari *NGO Learning Internship Program* untuk melakukan aksi lingkungan dengan mengajak masyarakat berpartisipasi dan berkontribusi dalam menghadapi dan mencari solusi bagi permasalahan lingkungan sekitar. SII terus berkomitmen untuk memastikan bahwa kegiatan bisnis Perusahaan berdampak positif bagi keberadaan asuransi dan para pemangku kepentingan dalam jangka panjang secara menyeluruh dan terintegrasi.

Dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan, SII memiliki strategi keberlanjutan sesuai dengan tahap implementasi awal Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RKAB) Perusahaan pada Rencana Bisnis Perusahaan Tahun 2022, yaitu: (1) Desain, pengembangan dan inovasi produk

keuangan berkelanjutan, (2) Penyesuaian Sistem dan Teknologi Perusahaan terkait dengan desain produk keuangan berkelanjutan, (3) Implementasi CSR, Literasi dan Inklusi Keuangan dengan tema terkait keuangan berkelanjutan.

Untuk mencapai hal tersebut, Perusahaan menekankan kepada pengembangan produk dan memperluas kegiatan bisnis melalui platform digital, produk inovatif dan solusi untuk memperkuat posisi di pasar asuransi umum Indonesia dengan tetap memperhatikan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

BAB II

IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN

2.1. Kinerja Aspek Ekonomi

Berikut adalah ikhtisar kinerja Perusahaan dalam aspek ekonomi selama 3 tahun terakhir:

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Pendapatan Premi	Jutaan Rupiah	1.902.612	2.073.399	2.567.235
Laba/ (Rugi) Bersih	Jutaan Rupiah	103.755	84.290	73.083
Kuantitas Produk/ Jasa	Persetujuan Produk dari OJK	61	70	76
Produk Ramah Lingkungan	Jenis Lini Usaha	2	2	2

Table 1| Ikhtisar Kinerja Aspek Ekonomi

2.2. Kinerja Aspek Sosial

Berikut adalah ikhtisar kinerja Perusahaan dalam aspek sosial selama 3 tahun terakhir:

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Jumlah Peserta Pelatihan Karyawan	Orang	593	592	592
Jumlah Biaya Pelatihan dan Pendidikan Karyawan	Jutaan Rupiah	1.682	3.061	6.239
Jumlah Peserta Edukasi Literasi Keuangan	Orang	75	62	30
Jumlah Biaya Edukasi Literasi Keuangan	Jutaan Rupiah	25	20	15
Kepuasan Pelanggan (NPS) – Layanan Klaim	%	41,98	51,76	54,71
Jumlah Pengaduan Pelanggan	Pelanggan	231	328	492

Table 2| Ikhtisar Kinerja Aspek Sosial

2.3. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Berikut adalah ikhtisar kinerja Perusahaan dalam aspek lingkungan hidup selama 5 tahun terakhir:

Deskripsi	Satuan	2018	2019	2020	2021	2022
Penggunaan energi Listrik	Jutaan Rupiah	1.945	1.621	1.154	854	868
Penggunaan BBM – Kendaraan Operasional Kantor Pusat	Kilo Liter	70	71	48	56	66
Penggunaan Kertas di Kantor Pusat	Ton	10,32	10,56	5,61	5,06	5,94
⁽¹⁾ Pengurangan emisi	CO2eq	-	-	-	-	-
⁽¹⁾ Pengurangan limbah	Ton	-	-	-	-	-
⁽¹⁾ Pelestarian keanekaragaman hayati	Jenis Flora/Fauna	-	-	-	-	-

Table 3| Ikhtisar Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

⁽¹⁾ Berlaku bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup

BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1. Riwayat Singkat Perusahaan

PT Sampo Insurance Indonesia (Sampo Insurance) adalah bagian dari grup asuransi global Sampo Holdings, Inc., salah satu perusahaan asuransi umum terbesar di Jepang. Sampo Insurance telah melindungi kesehatan, keamanan, dan kesejahteraan nasabahnya di Indonesia selama lebih dari 46 tahun. Dengan 3 kantor cabang dan 18 kantor pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia serta hampir 600 karyawan, Sampo Insurance menyediakan berbagai produk asuransi sebagai solusi perlindungan perusahaan dan perorangan dari risiko yang meliputi harta benda, gempa bumi, kendaraan bermotor, kecelakaan diri, kargo laut, kesehatan, perjalanan, dan banyak lagi lainnya.

PT Sampo Insurance Indonesia adalah nama baru yang terdaftar untuk PT Asuransi Sampo Japan Nipponkoa Indonesia dan efektif digunakan sejak tanggal 17 Maret 2016. Sebelumnya, perusahaan ini dibentuk mengikuti penggabungan masing-masing perusahaan induk yaitu Sampo Japan Insurance Inc. dan Nipponkoa Insurance Co. Ltd. Dua perwakilannya di Indonesia, PT Sampo Japan Insurance Indonesia dan PT Asuransi Nipponkoa Indonesia, pun turut diintegrasikan. Sejak pertama melakukan kegiatan usahanya pada tahun 1975, kedua perusahaan ini bergerak dalam bisnis usaha jasa keuangan asuransi umum atau non jiwa.

SII sebagai salah satu lembaga jasa keuangan sektor perasuransian di Indonesia menyadari pentingnya dukungan dan peran Lembaga keuangan dalam menjalankan kegiatan usaha yang berkelanjutan dan mengintegrasikan keselarasan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup serta pada akhirnya dapat mendukung terwujudnya tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Selain itu, dengan target strategis yang menyeluruh untuk menjadi salah satu perusahaan asuransi umum terkemuka di Indonesia, dalam hal penghargaan kepada Pelanggan, SII bertujuan untuk terus bertumbuh dan memberikan kontribusi terhadap perkembangan masyarakat.

Kinerja keuangan Sampo Insurance yang telah diaudit pada tahun 2021 disertifikasi sebagai ‘Sangat Bagus’ oleh Infobank Media di tahun 2022, karena kemampuannya mendapatkan premi bruto sebesar Rp 1-2,5 Triliun. Selama tahun 2022 Sampo Insurance juga menerima penghargaan sebagai berikut: Infobank Top 100 CEO 2022, Insurance Market Leader 2022 oleh Media Asuransi, Top Kinerja Keuangan Terbaik dan Diversifikasi Produk dan Layanan Asuransi Umum dengan Kategori Aset 1-5T oleh Warta Ekonomi

Dengan kesehatan finansial yang baik, pengalaman luas dan sejarah yang panjang, SII akan selalu menjaga komitmen untuk memberikan solusi perlindungan dan pelayanan kepada semua Pelanggan secara maksimal.

3.2. Visi dan Misi, dan Nilai Perusahaan

Visi



Menjadi tiga besar perusahaan asuransi umum pilihan di Indonesia dalam lima tahun ke depan yang berfokus pada pelanggan sebagai pusatnya.

Misi



Senantiasa mendorong batasan dan berinovasi untuk memberikan rasa aman dan ketenangan bagi masyarakat

Nilai



- Kami selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam setiap hal yang kami lakukan.
- Pelanggan adalah prioritas kami.
- Kami tepercaya.

3.3. Makna Logo Perusahaan

Logo SOMPO adalah simbol dari SOMPO Holdings Group, yang berfungsi sebagai elemen inti dari *brand communication*. Nama panggilan untuk logo simbol tersebut adalah “*The Global Ring*”.



Logo SOMPO terdiri dari 3 elemen dengan penjelasan sebagai berikut:

- Bola merah melambangkan kesempurnaan harmonisasi dan stabilitas, yang secara bersamaan juga melambangkan Negara Jepang.
- Cincin platinum melambangkan pemimpin yang menuntun ke masa depan, dimana Sampo Insurance Indonesia bertujuan untuk menghubungkan masyarakat di seluruh dunia untuk menciptakan sebuah "tingkat kepercayaan yang baru".
- Kombinasi yang dinamis antara bola dan cincin platinum sebagai ekspresi dari visi kami untuk membangun perusahaan yang kompetitif secara global, sebagai merek terkemuka di Jepang.

3.4. Bidang Usaha

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan dengan perubahan yang terakhir sebagaimana tertuang dalam Akta No. 40 tanggal 22 Januari 2020 yang dibuat oleh Notaris Mala Mukti, S.H., LL.M. Notaris di Jakarta, maka sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, maksud dan tujuan Perusahaan adalah menjalankan kegiatan usaha Asuransi Non Jiwa Konvensional, Asuransi Non Jiwa Syariah, Reasuransi, dan Reasuransi Syariah.

3.5. Produk / Layanan Jasa Keuangan Yang Ditawarkan

Dalam perkembangan dan pertumbuhannya, produk-produk SII dikembangkan secara inovatif dengan mengutamakan kebutuhan pelanggan melalui saluran distribusi sebagai berikut namun tidak terbatas pada Pemasaran Langsung, Keagenan, Bancassurance dan Badan Usaha Selain Bank (BUSB).

Secara garis besar, produk-produk yang ditawarkan SII dapat dikelompokkan menjadi 7 lini usaha sebagai berikut:

Asuransi Harta Benda

Jenis asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian finansial yang ditimbulkan oleh musibah kebakaran dan risiko-risiko lain yang dijamin di dalam Polis terhadap aset harta benda/ properti yang dimiliki bertanggung.



Produk Asuransi Harta Benda antara lain:

- Kebakaran & Bahaya Terkait
- Property All Risk
- Asuransi Gempa Bumi

Asuransi Kendaraan Bermotor

Jenis asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian karena kerusakan atau kehilangan kendaraan bermotor, tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga dan santunan terhadap pengemudi dan penumpangnya.



Produk Asuransi Kendaraan Bermotor antara lain:

- Auto First
- Comprehensive/All Risk
- Total Loss Only / TLO
- Long Term Motor Protection

Asuransi Pengangkutan

Jenis Asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian atau kerusakan barang selama pengangkutan baik melalui darat, laut dan udara di dalam maupun luar negeri.



Produk Asuransi Pengangkutan antara lain:

- Ekspor / Impor
- Antar Pulau
- Perjalanan Darat

Asuransi Rekayasa

Jenis asuransi yang memberikan jaminan dalam lingkup kegiatan industri teknis/rekayasa pada saat pembangunan, pemasangan mesin dan pada saat operasional.



Produk Asuransi Rekayasa antara lain:

- Contractor's All Risk (CAR)
- Erection All Risk (EAR)
- Kerusakan Mesin (MB)
- Peralatan Elektronik (EEI)

Asuransi Kesehatan

Asuransi Kesehatan Kumpulan menyediakan jaminan penggantian biaya medis dan bedah.



Produk Asuransi Kesehatan antara lain:

- HealthCare+, Asuransi Kesehatan Kumpulan
- WorldCare
- SimpleCare
- Critical Illness

Asuransi Perjalanan

Jenis Asuransi yang hadir untuk membantu dalam meminimalisir risiko potensial tertanggung dan segala konsekuensinya, ketika melakukan perjalanan di luar negeri.



Produk Asuransi Perjalanan antara lain:

- TravelFirst
- TravelFirst Indonesiana
- TravelFirst Edu

Asuransi Umum Lainnya

Terdiri dari sejumlah produk asuransi yang memberikan jaminan di antaranya risiko Kecelakaan Diri, tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, Kredit Perdagangan dan lainnya.



Produk Asuransi Umum lainnya antara lain:

- Kecelakaan Diri Pribadi & Kumpulan
- Kebongkaran/ Pencurian
- Movable All Risk
- Asuransi Uang
- General Liability
- Public Liability
- Tanggung jawab Pengusaha
- Directors & Officers Liability and Company Reimbursement
- Professional Indemnity
- Trade Credit Insurance
- Bankers Blanket & Electronic Computer Crime Insurance

3.6. Skala Organisasi

Uraian	Satuan	2021	2022
Total Karyawan Tetap	Orang	592	592
Total Operasi	Unit Kantor	18	22
Pendapatan Premi	Jutaan Rupiah	2.073.399	2.567.235
Total Aset	Jutaan Rupiah	3.610.812	3.853.877
Total Ekuitas	Jutaan Rupiah	1.136.432	1.126.062
Total Liabilitas	Jutaan Rupiah	2.474.380	2.727,815

Table 4| Skala Organisasi

Informasi Tentang Karyawan

Karyawan merupakan elemen penting bagi SII, karena, mereka adalah penggerak sekaligus aset utama dalam seluruh program keberlanjutan Perusahaan. Per 31 Desember 2022, Perusahaan memiliki 592 orang karyawan tetap.

Komposisi karyawan SII dibedakan berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, jenjang pendidikan, jabatan dan status ketenagakerjaannya. Bagi Perusahaan, keberagaman karyawan tersebut merupakan kekuatan sehingga SII dapat terus bertahan dan membukukan kinerja terbaik. Keberagaman dan demografi karyawan selengkapnya disajikan dalam tabel-tabel berikut:

Table 5| Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	2021		2022	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
Pria	319	54%	320	54%
Wanita	273	46%	272	46%
Total	592	100%	592	100%

Table 6| Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia	2021		2022	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
≤ 25 Tahun	14	2%	19	3%
26 - 30 Tahun	125	21%	112	19%
31 - 35 Tahun	176	30%	163	28%
36 - 40 Tahun	119	20%	131	22%
41 - 45 Tahun	75	13%	71	12%
46 - 50 Tahun	47	8%	52	9%
> 50 Tahun	36	6%	44	7%
Total	592	100%	592	100%

Table 7| Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	2021		2022	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
> S2	38	6%	32	5%
S1	424	72%	438	74%
D1-D3	78	13%	69	12%
< =SLTA	52	9%	53	9%
Total	592	100%	592	100%

Table 8| Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jabatan

Jabatan	2021		2022	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
Direktur	5	1%	6	1%
Executive Officer	6	1%	5	1%
Manager - Senior GM	94	16%	90	15%
Staff - Asst. Manager	457	77%	457	77%
Non-Staff	30	5%	34	6%
Total	592	100%	592	100%

Table 9| Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Status	2021		2022	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
Karyawan Tetap	592	94%	592	92%
Karyawan Outsource	40	6%	49	8%

Sebaran Wilayah Kantor Operasional Perusahaan

22 kantor di seluruh Indonesia



Table 10| Sebaran Wilayah Kantor Operasional Perusahaan

No.	Nama Kantor	Alamat	Telepon
1	Kantor Pusat	Mayapada Tower 2, 19th Fl. Jl. Jend. Sudirman Kav. 27 Jakarta 12920 Indonesia	(021) 2500890

Kantor Cabang

No.	Nama Kantor	Alamat	Telepon
2	Medan	Josephine Building 3rd Fl. Jl. H. Adam Malik No. 25A. Medan. 20114	(061) 4153309 (061) 4156882
3	Jakarta Selatan	Komplek Ruko 72 Unit F Pejaten Timur. Jl. Raya Pasar Minggu Km 18. Pasar Minggu, Jakarta Selatan. 12510	(021) 79189151 (021) 79189152
4	Surabaya	Mayapada Complex 8th Fl. Unit 01 Jl. Mayjend Sungkono No. 178, Surabaya 60225	(031) 99534833

Kantor Pemasaran

No.	Nama Kantor	Alamat	Telepon
5	Balikpapan	Komplek Ruko Balikpapan Baru. Blok AA 1A No.05. Balikpapan 76114	(0542) 8505111
6	Bandar Lampung	Jl. Jend. Sudirman No. 65C, Rawa Laut Enggal Bandar Lampung 35127	(0721) 5600077
7	Bandung	Gedung MIR 3rd Fl. Jl. Lembong No. 34, Bandung 40111	(022) 4211577
8	Batam	Komplek Goldhill Blok A No.1 Jl. Laksamana Bintan, Sei Panas Batam 29456	(0778) 466234
9	Denpasar	Jl. Raya Puputan No. 122 E Denpasar, Bali 80239	(0361) 236236, (0361) 228392
10	Kelapa Gading	Ruko Inkopal Blok C No. 16 Jl. Boulevard Barat Raya. Kelapa Gading, Jakarta Utara 14240	(021) 29375433
11	Makassar	Komplek Rukan Pettarani Business Center Blok E.11 3rd Fl. Jl. AP. Pettrani Makassar 90222	(0411) 4677838 (0411) 4677880
12	Malang	Jl. WR Supratman C3 Kav. 16, Malang 65111	(0341) 336136
13	Palembang	Komplek Ruko PTC Mall, Blok G 37, Jl. R. Sukamto, Kelurahan 8 Ilir, Kecamatan Ilir Timur Tiga, Palembang 30114	(0711) 376 277
14	Pekanbaru	Jl. Arifin Achmad, Sidumulyo Timur Marpoyan Damai, Pekanbaru, 28125	(0761) 8416886
15	Pontianak	Komplek A. Yani Sentra Bisnis, Jl. A. Yani Blok AA No.17. Akcaya Pontianak 78116	(0561) 743733
16	Semarang	Jl. D.I. Panjaitan No.27A, Kav. A Semarang 50134	(024) 3552839, (024) 86577744
17	Solo	Ruko Bhayangkara, Jl. DR Radjiman No 341 Blok D, Kelurahan Panularan - Kecamatan Laweyan. Surakarta - Jawa Tengah	(0271) 7462631
18	Tangerang	Ruko Palmyra Square, Jl. Jalur Sutera 26 A No. 6 Alam Sutera, Tangerang Selatan 15325	(021) 29315306, (021) 29315310
19	Yogyakarta	Ruko Sumber Baru Square Kav-H, Ringroad Utara Jombor Sendangadi, Mlati, Sleman 55285	(0274) 2812200, (0274) 8609844

Kantor Perwakilan Pemasaran

No.	Nama Kantor	Alamat	Telepon
20	Banjarmasin	Hotel Banjarmasin Internasional. Jl. Jendral A. Yani Km 4,5 Banjarmasin 70234	-
21	Bogor	Gedung Setyajaya. Jl Raya Pajajaran No.23 Bogor 161143	-
22	Bekasi	Ruko Emerald Commercial. Jl. Boulevard Selatan Blok UB No.50. Marga Mulya Summarecon, Bekasi 17142	-

BAB IV TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

4.1. Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan Perusahaan

Dalam rangka mendukung keberlanjutan usaha, SII menyakini pentingnya penerapan Tata Kelola Berkelanjutan dengan mengacu kepada prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance* (GCG) pada setiap tingkatan organisasi dan setiap aktivitas Perusahaan. Terkait dengan hal tersebut, SII senantiasa memastikan penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik di Perusahaan berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang usaha Perasuransian maupun peraturan perundang-undangan lain yang terkait. Penerapan GCG di Perusahaan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian dan peraturan perubahannya di POJK No. 43/POJK.05/2019 yang diundangkan pada tanggal 31 Desember 2019.

Tujuan penerapan Tata Kelola Keberlanjutan di SII adalah:

- a. Mempertahankan dan meningkatkan penerapan Keuangan Keberlanjutan Perusahaan
- b. Mendukung visi dan misi Keuangan Keberlanjutan Perusahaan
- c. Memberikan manfaat dan nilai tambah bagi para pemegang saham dan para pemangku kepentingan terkait Keuangan Keberlanjutan Perusahaan

Penerapan dan pelaksanaan GCG telah dilakukan Perusahaan disertai dengan upaya perbaikan pada setiap lini yang dipandang perlu secara bertahap dan berkesinambungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang usaha Perasuransian. Perusahaan meyakini dengan diterapkannya prinsip GCG secara konsisten dan efektif dalam setiap aspek kegiatan Perusahaan akan meningkatkan kinerja Perusahaan dalam penerapan keuangan keberlanjutan secara berkesinambungan dan mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.

4.2. Prinsip-Prinsip GCG

SII menerapkan prinsip-prinsip GCG, yaitu Transparansi, Akuntabilitas, *Responsibility* (Tanggung Jawab), Independensi, dan *Fairness* (Kewajaran) yang disebut dengan **T.A.R.I.F.** dengan penjelasan sebagai berikut:

▪ **Transparansi**

Yaitu keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai Perusahaan, yang mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat. Artinya Perusahaan menjamin pengungkapan informasi materiil dan relevan mengenai kinerja, kondisi keuangan dan informasi lainnya secara jelas, memadai dan tepat waktu serta mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan sesuai dengan haknya.

Prinsip transparansi yang dianut oleh Perusahaan tidak mengurangi kewajiban melindungi informasi rahasia mengenai Perusahaan, Tertanggung atau Pemegang Polis dan Pemangku Kepentingan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan informasi yang dapat mempengaruhi daya saing Perusahaan.

▪ **Akuntabilitas**

Yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban Organ Perusahaan sehingga kinerja Perusahaan dapat berjalan secara transparan, wajar, efektif, dan efisien. Artinya Perusahaan menjamin kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban masing-masing Organ

Perusahaan (Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi) yang memungkinkan pengelolaan Perseroan terlaksana secara efektif.

Prinsip akuntabilitas menitikberatkan fungsi dan peran masing-masing organ dapat berjalan dengan baik, maka setiap Organ dan Karyawan Perusahaan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tanggung-jawabnya dan memahami perannya dalam pelaksanaan GCG. Perusahaan memastikan adanya struktur, sistem dan Standard Operating Procedure (SOP) yang dapat menjamin terselenggaranya mekanisme check and balance dalam pencapaian Visi, Misi dan Budaya Perusahaan.

▪ **Responsibilitas**

Yaitu kesesuaian pengelolaan Perusahaan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

Dalam hubungan dengan asas responsibilitas, Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai warga korporasi yang baik (*good corporate citizen*), dengan mematuhi Hukum dan Perundang-undangan yang berlaku serta berpegang pada prinsip kehati-hatian termasuk ketentuan yang berhubungan dengan perasuransian, ketenagakerjaan, perpajakan, persaingan usaha, dan lain sebagainya.

▪ **Independensi**

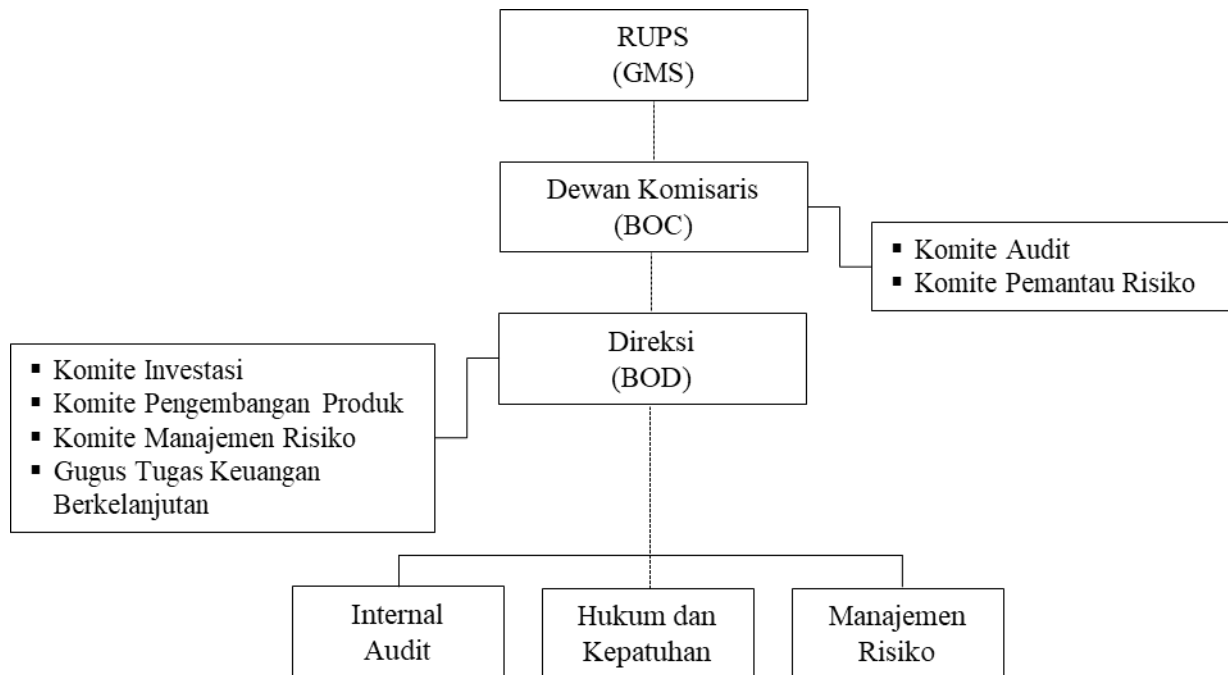
Yaitu keadaan Perusahaan yang dikelola secara mandiri dan profesional serta bebas dari benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat. Artinya Perusahaan menjamin pengelolaan Perusahaan secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

▪ **Fairness (Kewajaran)**

Yaitu kesetaraan, keseimbangan, dan keadilan didalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian, ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian, dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat. Artinya Perusahaan menjamin perlakuan yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan berdasarkan ketentuan dan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

4.3. Struktur GCG

SII memiliki struktur tata kelola perusahaan atau organ yang berperan untuk mendukung penerapan GCG. Termasuk dalam struktur tata kelola perusahaan adalah RUPS, Dewan Komisaris, Direksi, Komite dan Satuan Kerja. Berikut ini adalah struktur Tata Kelola yang mendukung penerapan keuangan keberlanjutan di Perusahaan.



4.3.1. Rapat Umum Pemegang Saham

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan organ tertinggi perusahaan yang berfungsi sebagai forum bagi para pemegang saham untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan perusahaan. Dalam RUPS, para pemegang saham mempergunakan haknya, mengemukakan pendapat dan memberikan suaranya dalam proses pengambilan keputusan. RUPS terdiri dari atas RUPS Tahunan (RUPST) dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB). RUPST diselenggarakan setiap tahun, selambat-lambatnya pada bulan Juni setelah tutup buku Perusahaan. Sedangkan RUPSLB Diselenggarakan bila dianggap perlu oleh Direksi dan/atau Dewan Komisaris dan/ atau Pemegang Saham. Pemanggilan dan penyelenggaraan RUPSLB dilakukan melalui undangan tertulis dengan menginformasikan agenda pembahasannya.

RUPS memiliki kewenangan eksklusif yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris atau Dewan Pengawas Syariah dalam batas yang ditentukan dalam perundang-undangan dan/atau Anggaran Dasar. Kewenangan RUPS Perusahaan antara lain:

- Melakukan pengangkatan, penggantian atau pemberhentian Direksi atau Dewan Komisaris atau Dewan Pengawas Syariah
- Memberikan keputusan yang diperlukan untuk menjaga keberlanjutan usaha Perusahaan dalam jangka panjang dan jangka pendek sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan Anggaran Dasar Perusahaan
- Memberikan persetujuan Laporan Tahunan termasuk pengesahan Laporan Keuangan serta melakukan pengawasan terhadap Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah.
- Melaksanakan Tata Kelola Perusahaan yang Baik sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya

Pelaksanaan RUPS Tahun 2022

Selama tahun 2022, SII menyelenggarakan 1 kali RUPST dan 1 kali RUPSLB sebagaimana tabel berikut:

No.	Nama RUPS	Hari/Tanggal/Tempat /Jenis RUPS
1	RUPST Persetujuan Laporan Tahunan Tahun Buku 2021 dan agenda rutin lainnya.	Selasa/ 14 Juni 2022/ Keputusan Sirkuler
2	RUPSLB Persetujuan Dokumen Rencana Bisnis Perusahaan tahun 2023 dan agenda lainnya.	Selasa/29 November 2022/ Keputusan Sirkuler

Table 11| Pelaksanaan RUPS Tahun 2022

4.3.2. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah Organ Perusahaan yang bertugas untuk mengawasi pelaksanaan kepengurusan Perusahaan oleh Direksi, memberikan nasihat kepada Direksi dengan tidak mengurangi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Anggaran Dasar Perusahaan serta memastikan bahwa Perusahaan melaksanakan GCG. Namun demikian, Dewan Komisaris tidak boleh turut serta dalam pengambilan keputusan operasional. Kedudukan masing-masing anggota Dewan Komisaris termasuk Komisaris Utama adalah setara, dan setiap anggota Dewan Komisaris tidak dapat bertindak sendiri-sendiri, melainkan berdasarkan keputusan Dewan Komisaris secara kolektif. Tugas Komisaris Utama sebagai *primus inter pares* adalah mengkoordinasikan kegiatan Dewan Komisaris.

Terkait dengan penerapan keuangan berkelanjutan, tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris termasuk namun tidak terbatas pada:

- Membahas dan memberikan masukan atas paparan aspek keuangan berkelanjutan yang disampaikan oleh Direksi.
- Menyetujui RAKB yang disusun oleh Direksi, untuk disampaikan kepada OJK.

Berikut Susunan dan jumlah Dewan Komisaris Perusahaan per 31 Desember 2022:

No.	Nama	Jabatan	Uji Kemampuan dan Kepatutan	Tanggal Pengangkatan oleh RUPSLB	Masa Jabatan	Kewarganegaraan	Domisili
1.	Ronald Kumalaputra	Komisaris Utama	KEP-523/BL/2011	29 November 2022	s/d RUPST 2023	Indonesia	Indonesia
2.	Rahardja Alimhamzah	Komisaris Independen	KEP-365/NB.11/2020	29 November 2022	s/d RUPST 2023	Indonesia	Indonesia
3.	Susandarini	Komisaris Independen	KEP-309/NB.11/2017	29 November 2022	s/d RUPST 2023	Indonesia	Indonesia

Table 12| Susunan Dewan Komisaris

4.3.3. Direksi

Direksi merupakan Organ Perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan, melaksanakan GCG pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi serta

mewakili Perusahaan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar. Direksi sebagai Organ Perusahaan bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif. Masing-masing Anggota Direksi dapat melaksanakan tugas dan mengambil keputusan sesuai dengan pembagian tugas dan wewenangnya. Namun Pelaksanaan tugas dari masing-masing anggota Direksi tetap merupakan tanggung jawab Bersama. Dalam menjalankan fungsinya, Direksi bertanggung jawab kepada RUPS. Pertanggung jawaban Direksi kepada RUPS merupakan perwujudan akuntabilitas pengelolaan perusahaan sesuai dengan prinsip-prinsip GCG.

Terkait dengan penerapan keuangan berkelanjutan, tugas dan tanggung jawab Direksi termasuk namun tidak terbatas pada:

- Memastikan strategi keberlanjutan sesuai dengan Rencana Bisnis Perusahaan secara keseluruhan.
- Menyetujui Kebijakan dan Prosedur terkait penerapan keuangan berkelanjutan.
- Menyusun RAKB untuk disampaikan kepada OJK setelah mendapat persetujuan dari Dewan Komisaris.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terkait penerapan keuangan berkelanjutan, Direksi dibantu oleh Gugus Tugas Keuangan Berkelanjutan.

Berikut Susunan dan jumlah Direksi Perusahaan per 31 Desember 2022:

No.	Nama	Jabatan	Uji Kemampuan dan Kepatutan	Tanggal Pengangkatan Oleh RUPS	Masa Jabatan	Kewarganegaraan	Domisili
1.	Eric Nemitz	Direktur Utama	KEP DK OJK No. KEP-142/NB.11/2016	14 Juni 2022	s/d RUPST 2023	Jerman	Indonesia
2.	Tatsuya Kuroki	Wakil Direktur Utama	KEP DK OJK No. KEP-398/NB.11/2016	14 Juni 2022	s/d RUPST 2023	Jepang	Indonesia
3.	Ismoyo Subandrio	Direktur	KEP DK OJK No. KEP-638/BL/2011	14 Juni 2022	s/d RUPST 2023	Indonesia	Indonesia
4.	Erixon Hutapea	Direktur	KEP-321/NB.11/2017	14 Juni 2022	s/d RUPST 2023	Indonesia	Indonesia
5.	Naoki Inoue	Direktur	KEP-479/NB.11/2022	14 Juni 2022	s/d RUPST 2023	Jepang	Indonesia
6.	Yolanda Widjaja	Direktur	KEP-740/NB.11/2022	14 Juni 2022	s/d RUPST 2023	Indonesia	Indonesia

Table 13| Susunan Direksi

4.3.4. Gugus Tugas Keuangan Berkelanjutan

Gugus Tugas Keuangan Berkelanjutan adalah unit khusus yang dibentuk oleh SII pada bulan Oktober 2020, untuk membantu Direksi dalam penerapan keuangan berkelanjutan di lingkungan Perusahaan.

Gugus Tugas Keuangan Berkelanjutan memiliki wewenang, tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Meminta dan memperoleh seluruh informasi dan/atau dokumen terkait dengan implementasi dan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.
- b. Melakukan penelitian dan pengembangan yang diperlukan sehubungan dengan implementasi keuangan berkelanjutan.
- c. Memberikan masukan, rekomendasi dan analisis studi kelayakan sehubungan dengan penyusunan RAKB dan Laporan Keberlanjutan yang disusun oleh Direksi, serta memastikan pelaporannya kepada OJK.
- d. Memantau dan memastikan atas realisasi dari rencana yang telah disusun di RAKB.
- e. Mengevaluasi piagam Gugus Tugas Keuangan Berkelanjutan secara berkala sejalan dengan perkembangan peraturan yang berlaku terkait dengan keuangan berkelanjutan.

Dalam melaksanakan wewenang, tugas dan tanggung jawab diatas, gugus tugas bekerja sama dengan bagian terkait yang dianggap perlu dan menjaga kerahasiaan informasi dan/atau dokumen Perusahaan, baik dari pihak internal maupun eksternal.

4.4. Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi

Dewan Komisaris dan Direksi senantiasa aktif melakukan pengembangan kompetensi terkait keberlangsungan usaha yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Pengembangan kompetensi dilaksanakan baik melalui *in-house training* ataupun seminar yang disampaikan oleh pihak ketiga. Selama tahun 2022, Dewan Komisaris dan Direksi telah mengikuti pengembangan kompetensi sebagaimana tabel berikut:

Table 14| Pelatihan Dewan Komisaris

Jumlah Peserta	Nama Pelatihan	Penyelenggara
2	Managing Reputational Risk in Time of Crisis	PT. RAP Indonesia
1	Event Bali Rendezvous 2023	AAUI
1	Seminar AAMAI (APU - PPT)	AAMAI
2	LSPMR Conference ESG (Environmental, Social, Governance) Investing and Risk Mitigation	LSMPR & RAP
1	Training & Certification of Risk Management (CRGP)	LSMPR & RAP

Table 15| Pelatihan Direksi

Jumlah Peserta	Nama Pelatihan	Penyelenggara
1	Managing Reputational Risk in Time of Crisis	PT. RAP Indonesia
1	DRiM – Insurance Forum 2022	AAJI
1	18th SIRC and UW meeting	Singapore Reinsurance Association
2	Seminar AAMAI (APU - PPT)	AAMAI
1	LSPMR Conference ESG (Environmental, Social, Governance) Investing and Risk Mitigation	LSMPR & RAP

4.5. Manajemen Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Manajemen Risiko merupakan bagian tidak terpisahkan dalam pengelolaan Perusahaan, SII sebagai salah satu lembaga jasa keuangan Asuransi Umum, sangat menyadari bahwa Perusahaan tidak hanya mengelola risiko pihak lain/ bertanggung sebagai Perusahaan Asuransi, akan tetapi juga harus mengelola risiko Perusahaan secara korporasi. Integrasi prinsip keberlanjutan dalam Manajemen risiko atas keuangan berkelanjutan dilakukan dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam kegiatan manajemen risiko Perusahaan, hal ini dengan mempertimbangkan dampak lingkungan, sosial, dan tata kelola perusahaan dalam keputusan dan strategi bisnis, termasuk strategi-strategi yang dapat mencakup penerapan praktik bisnis yang berkelanjutan, investasi pada teknologi yang ramah lingkungan, dan pengembangan produk yang berkelanjutan. Dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan senantiasa mengacu kepada Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Perusahaan yang dibuat berdasarkan ketentuan yang berlaku antara lain yaitu Peraturan OJK yaitu Nomor 44 /POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, dan Surat Edaran OJK Nomor 1/SEOJK.05/2021 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.

Berdasarkan pendekatan kedua aturan di atas, ada 9 jenis risiko yang terpapar pada Perusahaan Asuransi yaitu risiko strategis, risiko operasional, risiko asuransi, risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko hukum, risiko kepatuhan, dan risiko reputasi.

Untuk secara efektif menerapkan Manajemen Risiko, Perusahaan menetapkan kebijakan penerapan manajemen risiko berdasarkan 4 (empat) pilar sebagai berikut:

- Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris.
- Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko.
- Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pengendalian dan pemantauan risiko serta sistem informasi manajemen risiko.
- Sistem pengendalian internal yang menyeluruh.

Peran Dewan Komisaris dan Direksi terkait Penerapan Manajemen Risiko

Dewan Komisaris dan Direksi memiliki tanggung jawab penuh atas efektivitas penerapan Manajemen Risiko di Perusahaan. Direksi mengelola aktivitas dan Risiko Perusahaan serta memastikan kebijakan dan proses Manajemen Risiko dilaksanakan secara efektif dan terintegrasi dalam proses Manajemen Risiko secara keseluruhan, dan Dewan Komisaris dibantu oleh Komite Pemantau Risiko dalam memantau pelaksanaan Manajemen Risiko yang disusun oleh Direksi. Untuk memastikan terwujudnya efektivitas tersebut langkah-langkah dan kebijakan yang ditetapkan oleh Dewan Komisaris dan Direksi dalam melaksanakan pengawasan secara aktif adalah sebagai berikut, namun tidak terbatas pada:

- Dewan Komisaris melaksanakan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi terkait efektivitas penerapan Manajemen Risiko
- Direksi memberikan arahan secara jelas dalam penerapan manajemen risiko.
- Direksi secara aktif melakukan pengawasan dan mitigasi atas risiko-risiko yang dihadapi perusahaan serta mengembangkan budaya manajemen risiko di perusahaan.
- Melakukan evaluasi dan memastikan kecukupan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia untuk mendukung penerapan Manajemen Risiko secara efektif.
- Mengembangkan budaya Manajemen Risiko di perusahaan.

Penilaian Tingkat Risiko Perusahaan

Perusahaan telah melakukan penilaian tingkat risiko atau profil risiko sebagai bagian dari laporan Tingkat Kesehatan Perusahaan untuk Tahun Buku 2022 dengan rincian sebagai berikut:

Jenis Risiko	Tingkat Risiko Inheren	KPMR	Tingkat Risiko
Risiko Strategis	2.05	2.06	2.06
Risiko Operasional	2.00	2.09	2.05
Risiko Asuransi	1.84	2.03	1.94
Risiko Kredit	2.06	2.07	2.07
Risiko Pasar	2.21	2.08	2.15
Risiko Likuiditas	1.31	2.10	1.70
Risiko Hukum	1.50	2.09	1.80
Risiko Kepatuhan	1.00	2.10	1.55
Risiko Reputasi	1.25	2.04	1.64
Peringkat Komposit	1.71	2.07	1.89

Table 16| Penilaian Tingkat Risiko Perusahaan

Penetapan tingkat risiko dari masing-masing risiko diperoleh dari penilaian atas Tingkat Risiko Inheren dan Kualitas Penerapan Manajemen Risiko (KPMR) dari masing masing jenis risiko, sedangkan penetapan Peringkat Komposit dihasilkan dari kombinasi antara Tingkat Risiko Inheren dan KPMR dengan memperhatikan signifikansi masing masing risiko terhadap tingkat risiko secara keseluruhan.

Penilaian masing masing jenis risiko dapat dikategorikan ke dalam peringkat sebagai berikut yaitu peringkat 1 (rendah), peringkat 2 (sedang rendah), peringkat 3 (sedang), peringkat 4 (sedang tinggi) dan peringkat 5 (tinggi). Semakin rendah nilai peringkat, semakin baik penerapan manajemen risiko di Perusahaan.

Berdasarkan hasil penilaian pada tabel 16 di atas, disimpulkan peringkat risiko komposit perusahaan berada pada peringkat 2 (sedang rendah) yang merupakan pembulatan dari nilai 1,89. Peringkat 2 (sedang rendah) dapat diartikan dengan mempertimbangkan aktivitas bisnis yang dilakukan Perusahaan, kemungkinan kerugian yang dihadapi perusahaan dari risiko inheren komposit tergolong rendah selama periode waktu tertentu pada masa mendatang dan kualitas penerapan manajemen risiko secara komposit memadai, dalam hal terdapat kelemahan minor, kelemahan tersebut telah mendapatkan perhatian manajemen.

4.6. Pelibatan Pemangku Kepentingan

Pemangku Kepentingan Perusahaan adalah pihak-pihak yang memengaruhi keberlanjutan Perusahaan secara signifikan, karena berhubungan dengan kegiatan usaha. SII mendefinisikan pemangku kepentingan sebagai entitas atau individu yang terpengaruh oleh kegiatan, produk, dan jasa Perusahaan. Di sisi lain, keberadaan mereka juga mempengaruhi Perusahaan dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan. Pelibatan pemangku kepentingan diarahkan pada kepentingan usaha Perusahaan dengan mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Pendekatan yang dilakukan Perusahaan dalam pelibatan pemangku kepentingan dirancang untuk dapat memperoleh masukan yang berharga secara terus menerus atas produk dan jasa SII serta meningkatkan pemahaman Perusahaan tentang harapan pemangku kepentingan, termasuk dalam penerapan keuangan keberlanjutan.

Perusahaan bekerja sama dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan melalui proses keterlibatan yang sesuai dengan kebutuhan dan dilakukan secara formal.

Pemangku Kepentingan	Frekuensi	Topik
Pelanggan	Setiap saat	Masukan, keluhan dan permintaan informasi mengenai berbagai layanan di proses bisnis Perusahaan. Harapan pelanggan diperoleh dari berbagai survei kepuasan dan interaksi yang dilakukan dari berbagai saluran komunikasi Perusahaan.
Mitra Kerja	Setiap saat	Pemenuhan hak dan kewajiban hubungan komersial
Pemegang Saham	RUPS Tahunan maupun RUPSLB setiap saat diperlukan	Pembahasan Rencana Bisnis, laporan pertanggungjawaban keuangan, pengangkatan dan pemberhentian Direksi dan Dewan Komisaris
Karyawan	Setiap saat	Hubungan industrial dan hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan, hak dan kewajiban pekerja dilakukan melalui beberapa sarana komunikasi atau pertemuan
Masyarakat	Setiap saat	Informasi perusahaan, antara lain mengenai informasi keuangan, produk dan aksi korporasi disampaikan saat diperlukan melalui rilis media dan laporan perusahaan
Pemerintah	Setiap saat	- Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku - Mendukung terwujudnya TPB di Indonesia dengan berpartisipasi aktif dan bekerja sama.

Table 17| Pelibatan Pemangku Kepentingan

4.7. Permasalahan, Perkembangan dan Pengaruh Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan keuangan berkelanjutan telah memasuki babak baru dengan diterbitkannya POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik yang kemudian juga didukung POJK No. 60/POJK.04/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan (*Green Bond*). Keduanya menjadi dasar untuk penerapan keuangan berkelanjutan.

Peluang dan permasalahan yang dihadapi SII dalam penerapan keuangan berkelanjutan adalah:

- Masih kurangnya pemahaman dari pemangku kepentingan mengenai konsep, prinsip dan pentingnya pelaksanaan aktivitas keuangan berkelanjutan.
- Rendahnya tingkat penetrasi industri asuransi di Indonesia yang berdampak dalam penjualan produk-produk asuransi keuangan berkelanjutan.
- Keterampilan teknis Perusahaan dalam penerapan keuangan berkelanjutan yang relevan untuk dikembangkan di Indonesia sesuai dengan segmentasi pasar.
- Pengawasan dan bimbingan dari pemerintah atau otoritas terkait mengenai penerapan keuangan berkelanjutan di sektor perasuransian.

Atas permasalahan atau kendala yang ada, maka SII melakukan berbagai solusi agar permasalahan dapat diselesaikan atau diminimalkan dampak negatifnya. Upaya ini dilakukan, diantaranya:

- Gugus Tugas Keuangan Keberlanjutan di Perusahaan secara aktif membantu Direksi dalam memenuhi kewajiban penerapan Keuangan Berkelanjutan.
- Melakukan sistem evaluasi pelaksanaan program keberlanjutan secara berkala dan melakukan *review* atas efektivitas yang dituangkan dalam pedoman kerja internal Satuan Kerja Aksi Keuangan Berkelanjutan.

- Terus mendorong pemahaman karyawan melalui pelatihan secara berkala maupun konsumen melalui literasi dan inklusi keuangan terhadap prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan dan nilai tambahnya sebagaimana diatur dalam ketentuan OJK.

BAB V

KINERJA KEBERLANJUTAN

5.1. Membangun Budaya Keberlanjutan

SII berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan yang mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup dalam keseharian operasional Perusahaan. Komitmen ini diwujudkan dengan disusunnya Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) setiap tahunnya.

Selanjutnya untuk merealisasikan komitmen tersebut, SII secara bertahap membangun budaya keberlanjutan yang dimulai dari visi Perusahaan yakni “Pertumbuhan bisnis dan finansial yang berkelanjutan dengan menciptakan dampak bisnis jangka panjang dan fokus pada inovasi yang berkesinambungan sekaligus tahan terhadap krisis”. Kemudian ditindaklanjuti dengan misi Perusahaan yakni “Menjadi penyedia solusi dan layanan yang holistik dan komprehensif dalam hal perlindungan risiko, kesehatan dan kesejahteraan untuk pelanggan, rekan bisnis, dan masyarakat di Indonesia”. SII yakin melalui visi dan misi tersebut, Perusahaan dapat membangun budaya keberlanjutan yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

5.2. Kinerja Aspek Ekonomi

Perekonomian Indonesia pada tahun 2022 berhasil mengalami pertumbuhan dan tetap kuat meskipun dihadapkan dengan berbagai tantangan seperti pandemi COVID-19, konflik Rusia-Ukraina, perubahan iklim, inflasi, dan peningkatan harga komoditas. Pada triwulan IV 2022, pertumbuhan ekonomi Indonesia tercatat sebesar 5,01% (yoy), tetap tinggi di tengah pertumbuhan ekonomi global yang dalam tren melambat. Pertumbuhan pada tahun 2022 jauh meningkat dibandingkan dengan pencapaian tahun sebelumnya sebesar 3,70% (yoy). Perekonomian Indonesia tahun 2022 yang dihitung berdasarkan Produk Domestik Bruto (PDB) atas dasar harga berlaku mencapai Rp19.588,4 triliun meningkat 15,4% dari tahun sebelumnya sebesar Rp16.970,8 dan PDB per kapita mencapai Rp71,0 juta atau US\$4.783,9 meningkat sebesar 14,1% dari tahun sebelumnya yang mencapai Rp62,2 juta atau US\$4.349,5. Pertumbuhan ekonomi yang kuat didukung oleh hampir seluruh komponen PDB dari sisi pengeluaran. Konsumsi rumah tangga tumbuh sebesar 4,48% (yoy) sejalan dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, termasuk aktivitas perayaan Hari Besar Keagamaan Nasional (HBKN) Natal dan Tahun Baru, serta berlanjutnya penyaluran bantuan sosial. Ekspor tetap tumbuh tinggi sebesar 14,93% (yoy), didorong oleh permintaan mitra dagang utama yang masih kuat.

Situasi Ekonomi Indonesia yang semakin membaik sangat berdampak pada pertumbuhan premi industri asuransi umum. Pendapatan premi asuransi umum sampai dengan triwulan IV tahun 2022 tercatat sebesar Rp90,1 triliun, tumbuh sebesar 15,3% dibandingkan dengan periode yang sama di tahun sebelumnya (Rp78,1 triliun). Pangsa pasar terbesar pada pencatatan premi dari Industri Asuransi Umum pada Triwulan IV 2022 masih didominasi oleh Asuransi Harta Benda dengan proporsi sebesar 29% dan mengalami pertumbuhan premi sebesar 17,3%, diurutan berikutnya Asuransi Kendaraan Bermotor berhasil mencapai proporsi pangsa pasar sebesar 20% dan pertumbuhan premi sebesar 15,7% dibandingkan tahun lalu pada periode yang sama.

Seiring dengan membaiknya kondisi ekonomi Indonesia dan industri asuransi umum di tahun 2022, Perusahaan berhasil membukukan laba komprehensif sebesar Rp44 miliar dari bisnis konvensional. Pendapatan premi Perusahaan mencapai Rp2.567 miliar pada akhir tahun 2022, tumbuh sebesar +24% dari tahun sebelumnya. Total pendapatan premi didominasi oleh unit usaha harta benda dan kendaraan bermotor yang berasal dari bisnis korporasi dan bisnis ritel yang semakin membaik. Dari sisi unit syariah, perusahaan berhasil mengembangkan unit syariah pada tahun 2022, hal ini dapat dilihat melalui kontribusi bruto unit syariah yang mencapai Rp224 Miliar tumbuh sebesar +47% dibandingkan tahun sebelumnya. Pencapaian ini berasal dari bisnis kendaraan bermotor. Perusahaan terus melakukan inovasi dengan memperkenalkan berbagai produk baru untuk memenuhi kebutuhan pasar. Selama tahun 2022 perusahaan telah mengembangkan 7 produk dan disetujui oleh OJK. Dalam upaya keberlanjutan, perusahaan telah melakukan penempatan investasi *green bond* pada triwulan 2 tahun 2022 yang dapat memberikan imbal hasil optimal.

Berikut ini adalah kinerja keuangan Perusahaan dalam 3 (tiga) tahun terakhir:

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Pendapatan Premi	Jutaan Rupiah	1.902.612	2.073.399	2.567.235
Laba/ (Rugi) Bersih	Jutaan Rupiah	103.755	84.290	73.082
Total Aset	Jutaan Rupiah	3.977.183	3.813.210	4.182.576
Total Ekuitas	Jutaan Rupiah	1.105.132	1.152.024	1.143.205
ROE	Persentase	9,4%	7,3%	6,4%

Table 18| Kinerja Keuangan Perusahaan 3 Tahun Terakhir

5.3. Kinerja Aspek Sosial

Dalam rangka memenuhi misi perusahaan yaitu “Senantiasa mendorong batasan dan berinovasi untuk memberikan rasa aman dan ketenangan bagi masyarakat SII berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik atas produk dan/atau layanan perusahaan serta informasi Produk dan/atau layanan yang akurat untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, mitra bisnis dan masyarakat.

Keberhasilan kinerja Perusahaan tentu tidak lepas dari dukungan dan kerja sama berbagai pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Pemangku kepentingan internal adalah manajemen dan karyawan, sedangkan pemangku kepentingan eksternal antara lain pelanggan, mitra bisnis dan masyarakat. Di sisi internal, SII berkomitmen untuk memberikan kesempatan dan jenjang karir yang sama sesuai dengan kompetensi tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama dan ras dengan prinsip kesetaraan dan non-diskriminasi di tempat kerja dan tidak mempekerjakan karyawan dibawah umur sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan.

Bagi Perusahaan, karyawan merupakan aset terpenting sebagai penggerak dan pelaksana operasional sehari-hari. Kompetensi dan kapasitas karyawan akan sangat menentukan keberlanjutan Perusahaan. SII senantiasa melakukan peningkatan kapasitas karyawan melalui program pendidikan dan pelatihan secara berkala dengan prinsip kesetaraan dan didukung dengan penyediaan lingkungan kerja yang sehat dan aman. Sebagai bentuk peningkatan kapasitas internal terkait penerapan keuangan berkelanjutan, di tahun 2022 bekerja sama dengan Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI), Perusahaan telah mengadakan pelatihan *Sustainable Finance Awareness* untuk karyawan-karyawan yang terkait.

Berikut ini adalah rekapitulasi jumlah peserta pelatihan karyawan dan biaya yang dikeluarkan Perusahaan selama 3 tahun terakhir:

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Jumlah Peserta Pelatihan Karyawan	Orang	592	592	592
Jumlah Biaya Pelatihan dan Pendidikan Karyawan	Jutaan Rupiah	3.044	3.061	6.239

Table 19| Rekapitulasi Pelatihan Karyawan 3 Tahun Terakhir

Berkaitan dengan kebijakan remunerasi karyawan, Perusahaan senantiasa menyesuaikan dengan ketentuan perundangan, termasuk Upah Minimum Provinsi (UMP) atau Upah Minimum Kabupaten (UMK) yang diberikan kepada karyawan di seluruh unit kerja di Indonesia. Tidak ada perbedaan atau diskriminasi antara karyawan laki-laki dan perempuan dalam hal gaji pokok atau remunerasi. Jika terjadi perbedaan, hal itu didasarkan dengan fungsi jabatan, masa kerja, serta capaian kinerja masing-masing karyawan. Berikut adalah Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap UMP atau UMK di seluruh wilayah operasional Perusahaan di Indonesia

Wilayah Perusahaan (1)	Jumlah UMP/UMK (2)	Upah Terendah (3)	Rasio (3:2)
DKI Jakarta	4.453.935	4.521.673	102%
Surabaya	4.375.479	4.485.900	103%
Medan	3.370.645	3.481.751	103%
Balikpapan	3.118.397	4.340.000	139%
Bandar Lampung	2.770.794	3.053.662	110%
Bandung	3.774.861	3.893.506	103%
Batam	4.186.359	6.120.340	146%
Denpasar	2.802.926	4.079.186	146%
Makassar	3.294.467	3.649.041	111%
Malang	3.068.275	3.220.341	105%
Palembang	3.289.409	3.421.744	104%
Pekanbaru	3.049.676	3.256.927	107%
Pontianak	2.434.328	3.773.745	155%
Semarang	2.835.021	2.978.522	105%
Solo	2.034.810	2.893.778	142%
Tangerang	4.285.798	4.571.889	107%
Yogyakarta	2.153.970	4.237.724	197%
Banjarmasin	3.000.371	11.083.000	369%
Bogor	4.330.249	11.193.260	258%
Bekasi	4.816.921	10.043.000	208%

Table 20| Persentase Remunerasi Pegawai di Tingkat Terendah

Di sisi eksternal, komitmen SII dilakukan melalui pendidikan literasi dan inklusi keuangan, serta kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Berikut ini adalah aktivitas aspek sosial SII kepada masyarakat selama tahun 2022:

Jenis Aktivitas	Keterangan	Waktu Penyelenggaraan
Literasi Keuangan	Memberikan pengetahuan dasar asuransi dan pemahaman mengenai pentingnya pengelolaan keuangan. Target Peserta: Pelatih Akademi Sepak Bola Intinusa Olah Prima (ASIOP)	27 Januari 2023

Jenis Aktivitas	Keterangan	Waktu Penyelenggaraan
Inklusi Keuangan	Kegiatan publikasi secara serial untuk inklusi keuangan di sosial media Sampo Indonesia dilakukan untuk memberikan informasi dan akses produk kepada masyarakat. Dengan Tema: Instagram Posting Series Bulan Inklusi dan Meningkatkan Kesehatan Finansial Melalui Saham dan Reksadana.	14 - 31 Oktober 2022
CSR	Program SELAMAT (Sosialisasi Edukasi dan Keselamatan Berlalu Lintas) didukung sepenuhnya oleh Sampo Holdings, Inc. Pemegang saham <i>ultimate</i> dari Sampo Insurance Indonesia dan bekerjasama dengan Yayasan Save the Children Indonesia, program ini bertujuan untuk mengurangi angka kecelakaan lalu lintas terhadap anak di lingkungan sekolah. Berbagai aktivitas turunan dari program ini diantaranya adalah Stop Mudik <i>Campaign</i> (Mudik Digital Sementara), Pelatihan Fasilitator untuk Orang Tua, <i>Training of Peer-Facilitators</i> , <i>Parenting Sessions</i> dan <i>Children Participation Training</i> .	Apr 2017 - Feb 2022
CSR	Program hibah internasional dari Sampo Welfare Foundation kepada Organisasi Harapan Nusantara (OHANA) untuk kegiatan advokasi sistem layanan yang berkelanjutan dalam bentuk penyediaan alat bantu fisik yaitu kursi roda dan pelatihan bengkel layanan kursi roda kepada para penyandang disabilitas di Indonesia.	Aug 2021 - Feb 2022

Table 21| Aktivitas Aspek Sosial Tahun 2022

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Jumlah Peserta Edukasi Literasi Keuangan	Orang	75	62	30
Jumlah Biaya Edukasi Literasi Keuangan	Jutaan Rupiah	25	20	15
Jumlah Biaya CSR	Jutaan Rupiah	10	57*	10

*) Jumlah biaya CSR tahun 2021 berlaku sampai dengan 2022

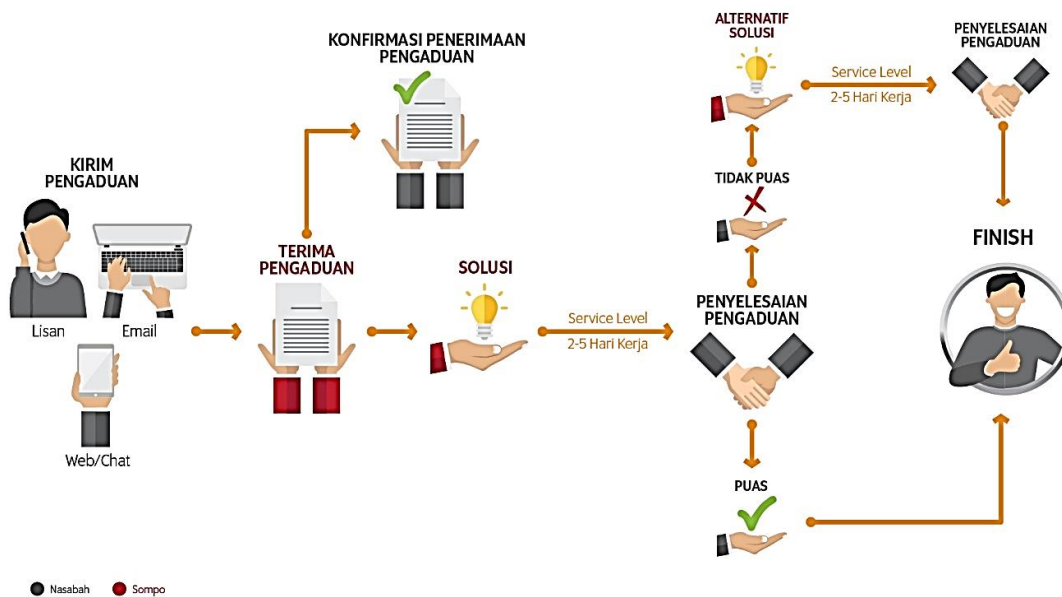
Table 22| Rekapitulasi Aktivitas Aspek Sosial dan Lingkungan 3 Tahun Terakhir

Mekanisme pengaduan serta jumlah pengaduan yang diterima

SII berupaya untuk menangani setiap pengaduan yang disampaikan pelanggan maupun masyarakat kepada Perusahaan. Untuk itu, SII memiliki layanan *Call Centre* yang siap melayani selama 24 jam, 7 hari dalam seminggu. Proses penanganan pengaduan diterima dan dikelola secara cepat dan akurat. SII memberikan perhatian serius kepada setiap masukan dan keluhan pelanggan. Hal ini merupakan umpan balik untuk meningkatkan layanan prima bagi pelanggan maupun masyarakat. Berikut adalah media yang bisa digunakan untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap produk dan/ atau jasa yang diberikan Perusahaan, yaitu:

1. Telepon di: 14051
2. Whats App di 081-113-14051
3. *Live chat agent* di situs web <https://www.sompo.co.id/>
4. Email di: customer@sompo.co.id

Tata cara Pengaduan Pelanggan



Selama tahun 2022, Perusahaan tidak mendapat laporan pengaduan atas dampak negatif yang disebabkan oleh kegiatan operasional Perusahaan. Namun terdapat sejumlah pengaduan yang diterima Perusahaan terkait dengan produk dan/ atau layanan jasa Perusahaan. Namun demikian, hingga akhir tahun 2022 tidak ada pengaduan yang masih dalam proses penyelesaian.

Jumlah Pengaduan Pelanggan

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Jumlah Pengaduan Pelanggan	Pelanggan	231	328	492

Table 23| Rekapitulasi Jumlah Pengaduan 3 Tahun Terakhir

5.4. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Sompo Group memastikan bahwa setiap perusahaan dalam group memenuhi tanggung jawab sosial perusahaan dengan menetapkan aturan mengenai *Environment, Social, and Corporate Governance* (ESG). Salah satu aturan yang dimiliki adalah memajukan energi transisi, dengan berkomitmen untuk mencapai emisi nol bersih dalam proses *underwriting*, investasi, dan operasional group pada tahun 2050. Sompo Group tidak akan menjamin asuransi, memberikan investasi, dan pinjaman kepada perusahaan yang memiliki bisnis utama batu bara, proyek ekstraksi minyak dan gas, kecuali jika perusahaan tersebut membuat rencana pengurangan efek rumah kaca pada Januari tahun 2025. Sompo Group telah menjadi bagian dari *United Nation's Principles for Sustainable Insurance* (PSI) dan *Principles for Responsible Investment* (PRI) untuk beberapa tahun, dan untuk lebih proaktif dalam mewujudkan tujuan Perjanjian Paris, Sompo Group telah bergabung dengan *Net Zero Insurance Alliance* (NZIA), *Net Zero Asset Owner Alliance* (NZAOA), dan *Net Zero Asset Managers Initiative* (NZAM). Sompo Group bertujuan untuk mendukung konsumen dalam misi keberlanjutan dan berkerjasama dengan konsumen untuk mengurangi jejak karbon.

Sompo Insurance Indonesia memiliki komitmen dalam mendukung Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Perusahaan, dengan menjaga kelestarian lingkungan, termasuk mendukung upaya pemerintah untuk menurunkan dampak kerusakan lingkungan dengan memulainya dari kegiatan bisnis sehari-hari. Komitmen terhadap kelestarian lingkungan diwujudkan Perusahaan melalui penghematan material berupa kertas dan energi, serta menerapkan penyesuaian sistem dan

teknologi perusahaan terkait dengan desain produk keuangan berkelanjutan. Beberapa kegiatan yang sudah direalisasikan adalah sebagai berikut:

1. Mengurangi penggunaan kertas di dalam kegiatan usaha dengan melakukan penggantian dengan file elektronik.
2. Memaksimalkan sistem untuk kegiatan *work from home*, sehingga karyawan dapat tetap efektif bekerja dari yang berdampak pengurangan pemakaian listrik perusahaan.
3. Melakukan rapat secara *virtual*, termasuk dengan pegawai pada Kantor Cabang guna mengurangi penggunaan transportasi.
4. Melakukan persiapan perpindahan gedung sistem data center menjadi sistem berbasis *cloud* dalam upaya efisiensi penggunaan tenaga listrik, serta keamanan dan ketersediaan sistem cadangan yang lebih efektif.
5. Mengganti / mengurangi penggunaan desktop *personal computer* dan mengganti dengan laptop yang lebih efisien dalam menggunakan energi listrik.
6. Memperpanjang usia penggunaan perangkat computer di atas lima tahun dengan mengedepankan kenyamanan dan keamanan data pengguna.

Bentuk dukungan atas RAKB perusahaan lainnya adalah kerjasama antara SII dengan Sampo Environment Foundation untuk mendukung kegiatan dan penelitian yang berkaitan dengan pelestarian lingkungan serta mendukung pengembangan kapasitas talenta muda dengan mengadakan program magang di kalangan mahasiswa dengan tajuk *NGO Learning Internship Program* yang diadakan setiap tahunnya. SII juga memiliki program *Sampo Alumni Idea Fund* yang masih berlangsung sampai dengan akhir tahun 2022, yaitu program bagi mahasiswa alumni *NGO Learning Internship Program* dengan objektif merealisasikan aksi lingkungan yang dipelajari selama magang dengan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dan berkontribusi dalam menghadapi dan mencari solusi bagi permasalahan lingkungan sekitar.



| *Completion Ceremony - NGO Learning Internship Program 2022 in Oct 2022*

Berikut ini adalah rekapitulasi jumlah biaya energi dan kertas yang dikeluarkan Perusahaan selama 5 tahun terakhir:

Deskripsi	Satuan	2018	2019	2020	2021	2022
Penggunaan energi Listrik	Jutaan Rupiah	1.945	1.621	1.154	854	868
Penggunaan BBM – Kendaraan Operasional Kantor Pusat	Kilo Liter	70	71	48	56	66
Penggunaan Kertas di Kantor Pusat	Ton	10,32	10,56	5,61	5,06	5,94

Table 24| Rekapitulasi Aspek Lingkungan Hidup 5 Tahun Terakhir

5.5. Tanggung Jawab Pengembangan Produk Dan/Atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Berdasarkan rencana lima tahunan di RAKB Perusahaan yang disampaikan pada tahun 2019, SII memiliki rencana untuk mengembangkan dan mempromosikan produk dan/atau jasa terkait keuangan berkelanjutan pada tahun 2023. Saat ini Perusahaan sudah memiliki produk asuransi mikro di dua lini usaha yang termasuk kedalam kategori keuangan berkelanjutan yaitu asuransi indeks cuaca yang memberikan solusi perlindungan terkait dampak perubahan iklim dan asuransi mikro di lini usaha harta benda yang memberikan perlindungan atas kerugian harta benda dari kebakaran dan gempa bumi. Perusahaan juga melakukan pengembangan dan promosi terkait produk asuransi kendaraan listrik sebagai salah satu strategi energi terbarukan sesuai dengan penerbitan aturan untuk asuransi kendaraan listrik sebagai perluasan jenis kendaraan yang dapat diasuransikan, serta menawarkan fitur *no claim bonus* untuk asuransi kesehatan *cash plan* agar masyarakat memiliki kesadaran untuk hidup sehat dan dapat mengakses jaminan dengan harga yang lebih murah guna mendorong aspek sosial.

Sepanjang tahun 2022, tidak terdapat produk Perusahaan yang ditarik kembali dan/atau dihentikan pemasarannya dengan berbagai alasan tertentu. Selain itu Perusahaan senantiasa memastikan bahwa seluruh produk dan/atau jasa telah dievaluasi dan mendapat persetujuan, baik dari unit kerja terkait, Direksi, maupun OJK.

Survey Kepuasan Pelanggan

Perusahaan berupaya untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap Perusahaan untuk menjaga serta meningkatkan mutu layanan Perusahaan secara berkelanjutan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap Layanan Klaim Perusahaan, SII mendengarkan suara pelanggan atau *Voice of Customer (VoC)* melalui pelaksanaan survei tahunan yang mengukur *Net Promoter Score (NPS)*. Berikut ini adalah NPS Perusahaan selama 3 tahun terakhir:

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Kepuasan Pelanggan (NPS) – Layanan Klaim	%	41,98	51,76	54,71

Table 25| Survey Kepuasan Pelanggan 3 Tahun Terakhir

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 Perusahaan melalui Lembar Umpan Balik di halaman ini.

Profil Anda (atas persetujuan anda)

Nama : _____
Perusahaan/ Institusi (jika ada) : _____
Email : _____
No Telepon/ Hp : _____

Golongan Pemangku Kepentingan: (berikan tanda √)

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

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai: (berikan tanda √)

- Laporan ini mudah dimengerti : Setuju Netral Tidak Setuju
- Laporan ini sudah menggambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan berkelanjutan : Setuju Netral Tidak Setuju

Mohon berikan saran/ komentar Anda atas laporan ini:

Terima kasih atas partisipasi Anda. Lembaran ini dapat dikirimkan kembali ke kami dengan cara:

- Melalui email di: customer@sompo.co.id, atau
- Dikirimkan ke alamat berikut:
Risk Management Department
PT Sampo Insurance Indonesia
Mayapada Tower II, Lantai 19. Jl. Jend. Sudirman Kav. 27 – Jakarta 12920