

# Laporan Keberlanjutan

---



**SOMPO**

**INSURANCE**

Sompo Care  
**14051**



---

**PT Sompo Insurance Indonesia  
Tahun 2021**



**SOMPO**

**INSURANCE**

## DAFTAR ISI

IKHTISAR PROFIL PERUSAHAAN .....	4
PENJELASAN DIREKSI .....	5
BAB I STRATEGI KEBERLANJUTAN.....	7
BAB II IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN .....	8
<b>2.1. Kinerja Aspek Ekonomi</b> .....	8
<b>2.2. Kinerja Aspek Sosial</b> .....	8
<b>2.3. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup</b> .....	8
BAB III PROFIL PERUSAHAAN.....	9
<b>3.1. Riwayat Singkat Perusahaan</b> .....	9
<b>3.2. Visi dan Misi</b> .....	9
<b>3.3. Budaya Perusahaan</b> .....	10
<b>3.4. Makna Logo Perusahaan</b> .....	10
<b>3.5. Bidang Usaha</b> .....	11
<b>3.6. Produk / Layanan Jasa Keuangan Yang Ditawarkan</b> .....	11
<b>3.7. Skala Organisasi</b> .....	14
BAB IV TATA KELOLA KEBERLANJUTAN.....	17
<b>4.1. Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan Perusahaan</b> .....	17
<b>4.2. Prinsip-Prinsip GCG</b> .....	17
<b>4.3. Struktur GCG</b> .....	18
<b>4.3.1. Rapat Umum Pemegang Saham</b> .....	19
<b>4.3.2. Dewan Komisaris</b> .....	20
<b>4.3.3. Direksi</b> .....	21
<b>4.3.4. Gugus Tugas Keuangan Berkelanjutan</b> .....	22
<b>4.4. Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi</b> .....	22
<b>4.5. Manajemen Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan</b> .....	23
<b>4.6. Pelibatan Pemangku Kepentingan</b> .....	24
<b>4.7. Permasalahan, Perkembangan dan Pengaruh Penerapan Keuangan Berkelanjutan</b> ..	25
BAB V KINERJA KEBERLANJUTAN .....	26
<b>5.1. Membangun Budaya Keberlanjutan</b> .....	26
<b>5.2. Kinerja Aspek Ekonomi</b> .....	26
<b>5.3. Kinerja Aspek Sosial</b> .....	27
<b>5.4. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup</b> .....	30
<b>5.5. Tanggung Jawab Pengembangan Produk Dan/Atau Jasa Keuangan Berkelanjutan</b> ..	31
LEMBAR UMPAN BALIK .....	32

## DAFTAR TABEL

Table 1  Ikhtisar Kinerja Aspek Ekonomi.....	8
Table 2  Ikhtisar Kinerja Aspek Sosial.....	8
Table 3  Ikhtisar Kinerja Aspek Lingkungan Hidup .....	8
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 2021 .....	20
Table 12  Susunan Dewan Komisaris .....	20
Table 13  Susunan Direksi .....	21
Table 14  Pelatihan Dewan Komisaris .....	22
Table 15  Pelatihan Direksi .....	22
Table 16  Penilaian Tingkat Risiko Perusahaan.....	24
Table 17  Pelibatan Pemangku Kepentingan.....	25
Table 18  Kinerja Keuangan Perusahaan 3 Tahun Terakhir .....	27
Table 19  Rekapitulasi Pelatihan Karyawan 3 Tahun Terakhir.....	27
Table 20  Persentase Remunerasi Pegawai di Tingkat Terendah.....	28
Table 21  Aktivitas Aspek Sosial Tahun 2021 .....	29
Table 22  Rekapitulasi Aktivitas Aspek Sosial 3 Tahun Terakhir .....	29
Table 23  Rekapitulasi Jumlah Pengaduan 3 Tahun Terakhir.....	30
Table 24  Rekapitulasi Aspek Lingkungan Hidup 3 Tahun Terakhir .....	31
Table 25  Survey Kepuasan Pelanggan 3 Tahun Terakhir .....	31



## IKHTISAR PROFIL PERUSAHAAN PERIODE TAHUN 2021

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](mailto: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** : 2 Kantor Cabang dan 16 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%
<b>Total</b>	<b>Rp 494.940.000.000,00</b>	<b>100%</b>

### 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. Yasuhiro Sasanuma	Wakil Komisaris Utama
3. Ismoyo Subandrio	Direktur	3. Susandarini	Komisaris Independen
4. Erixon Hutapea	Direktur	4. Rahardja	Komisaris Independen
5. Hiroki Waki	Direktur	Alimhamzah	

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

11. **Jumlah Tenaga Kerja**  
(termasuk Direksi/Pengurus) : 592 Orang (per 31 Des 2021)

Jakarta, 27 April 2021

Untuk dan atas nama,  
**PT Sampo Insurance Indonesia**

**Eric Nemitz**  
Direktur Utama

## PENJELASAN **JAJARAN DIREKSI**

Para Pemangku Kepentingan yang kami hormati,

Atas nama jajaran Direksi Sampo Insurance Indonesia (“SII”), sebuah kebanggaan bagi saya untuk menyampaikan dan mengekspresikan rasa syukur yang mendalam serta penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan. Terima kasih atas komitmen, dukungan, dan kepercayaannya kepada kami, Sampo Insurance Indonesia.

Melalui surat ini, kami bermaksud menyampaikan Laporan Keberlanjutan tahun 2021 atas realisasi dari Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (“RAKB”) yang diterbitkan secara terpisah dari Laporan Tahunan Perusahaan. Laporan ini diterbitkan sebagai respon dan komitmen kami terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) yang diatur dalam Peraturan Presiden RI No. 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan TPB dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (“POJK”) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

### **Penerapan Keuangan Berkelanjutan di SII**

Meskipun lingkungan bisnis di tahun 2021 penuh dengan ketidakpastian, saya dengan senang hati menyampaikan bahwa kami mengakhiri tahun 2021 dengan catatan yang luar biasa. Perusahaan berhasil mencapai pertumbuhan pendapatan yang signifikan dengan mencatatkan laba komprehensif sebesar Rp 94 Miliar (unaudited). Pendapatan premi Perusahaan mencapai Rp 2,1 Triliun pada tahun 2021, tumbuh sebesar +9% dibanding tahun sebelumnya.

Selama 46 tahun keberadaan kami di Indonesia, kami secara terus menerus mengembangkan kemampuan, memperluas portfolio produk, dan layanan kami untuk memberikan solusi terbaik, memenuhi kebutuhan pelanggan dan mitra kami. Kami akan terus memacu diri untuk tetap memberikan yang terbaik kepada para mitra dan Pelanggan, karena di masa new normal ini akan muncul tantangan-tantangan baru; produk yang berkualitas, layanan pelanggan yang prima, dan layanan klaim yang efektif, akan terus menjadi fondasi bisnis kami.

Keberlanjutan keuangan dan tanggung jawab sosial merupakan bagian integral kami. Ambisi kami untuk menjadi salah satu bisnis yang bertanggung jawab dan berdampak bagi para pemangku kepentingan, juga menginspirasi kami untuk mengambil tindakan di komunitas tempat kami tinggal dan bekerja, diantaranya dengan implementasi program literasi dan inklusi keuangan, berbagai aktivitas sosial, kesejahteraan, dan lingkungan. Perusahaan kami bekerjasama dengan berbagai mitra, seperti Sampo Welfare Foundation, Sampo Environment Foundation bekerjasama dengan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia, Save the Children, dan berbagai pemangku kepentingan dari lembaga sosial masyarakat, universitas, sekolah, dan masyarakat.

### **Peluang di Masa Depan**

Saat kami menanamkan keberlanjutan pada semua hal positif yang kami lakukan, kami optimis bahwa kami akan mencapai ambisi melalui kerjasama yang erat bersama dengan konsumen, karyawan, mitra, dan komunitas kami.

Dalam menyediakan solusi berkelanjutan untuk para pemangku kepentingan, tak hanya menyorot pada beberapa tantangan terkait infrastruktur, teknologi karyawan kami, namun juga dari sisi eksternal dimulai dari pasar, regulasi, mitra bisnis, mitra perantara, dan pelanggan. Pemahaman dan kepatuhan ketat yang berkesinambungan dari konsep dan prinsip keuangan berkelanjutan serta penerapannya merupakan inti dari berbagai tantangan tersebut.

Kami berkomitmen untuk memperkuat jejak RAKB di perusahaan kami, lebih meningkatkan kemampuan dan kapasitas yang dimiliki, terus membangun budaya keberlanjutan, dan bekerja sama dengan berbagai mitra usaha, pasar, dan regulator.

### **Penutup**

Seluruh jajaran Direksi berdedikasi tinggi terhadap tujuan dan prinsip keuangan berkelanjutan. Kami berharap dapat terus mengembangkan proses operasional asuransi yang sukses dan sejahtera,

Atas nama jajaran Direksi,

**Eric Nemitz**  
Direktur Utama,  
PT Sampo Insurance Indonesia

## BAB I STRATEGI KEBERLANJUTAN

Untuk memenuhi salah satu visi Perusahaan yaitu “Pertumbuhan bisnis dan finansial yang berkelanjutan dengan menciptakan dampak bisnis jangka panjang dan fokus pada inovasi yang berkesinambungan sekaligus tahan terhadap krisis”. Sampo Insurance Indonesia (SII) sebagai salah satu Perusahaan Asuransi Umum yang layak dipercaya, senantiasa menyediakan produk dan layanan asuransi yang unik dan inovatif untuk memberikan nilai lebih kepada pemangku kepentingan. Seiring berkembangnya perusahaan melalui berbagai aktivitas yang dilakukan, SII berupaya menciptakan nilai ekonomi dan berkontribusi dalam penyelesaian setiap masalah yang dihadapi masyarakat sebagai perusahaan asuransi terkemuka. SII berkomitmen kepada semua pemangku kepentingan termasuk pemegang polis, pemegang saham, karyawan, dan masyarakat serta berkontribusi pada terwujudnya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia.

Selain fokus dengan bisnis perasuransian atau aspek ekonomi yang merupakan bisnis utama Perusahaan, SII juga berusaha untuk melakukan proses integrasi dan penyesuaian 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 2021, yaitu: (1) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mengelola fungsi keuangan berkelanjutan, (2) Penyusunan pedoman internal/ internal memo yang mendukung praktek ramah lingkungan dalam kegiatan operasional perusahaan, (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	2019	2020	2021 (Unaudited)
Pendapatan Premi (Audited)	Jutaan Rupiah	2.115.310	1.902.612	2.073.399
Laba/ (Rugi) Bersih (Audited)	Jutaan Rupiah	89.031	103.755	90.116
Kuantitas Produk/ Jasa	Persetujuan Produk dari OJK	55	61	70
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	201	2020	2021
Jumlah Peserta Pelatihan Karyawan	Orang	589	593	592
Jumlah Biaya Pelatihan dan Pendidikan Karyawan	Jutaan Rupiah	7.387	1.682	3.044
Jumlah Peserta Edukasi Literasi Keuangan	Orang	70	75	62
Jumlah Biaya Edukasi Literasi Keuangan	Jutaan Rupiah	35	25	20
Kepuasan Pelanggan (NPS) – Layanan Klaim	%	40,21	41,98	51,76
Jumlah Pengaduan Pelanggan	Pelanggan	78	231	328

Table 2| Ikhtisar Kinerja Aspek Sosial

#### 2.3. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

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

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

Table 3| Ikhtisar Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

<sup>(1)</sup> 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 2 kantor cabang dan 16 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 2020 disertifikasi sebagai ‘Sangat Bagus’ oleh Infobank Media di tahun 2021, karena kemampuannya mendapatkan premi bruto sebesar Rp 1-2,5 Triliun. Selama tahun 2021 Sampo Insurance juga menerima penghargaan sebagai berikut: Infobank Top 100 CEO 2021, The Finance Top 20 Financial Institution Award 2021, Insurance Asia Award 2021, Media Asuransi Market Leaders Award 2021 dan Warta Ekonomi Best Insurance Award 2021.

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**

SII memiliki visi dan misi yang secara berkala dikaji ulang oleh manajemen dan untuk memenuhi kebutuhan aspek keuangan berkelanjutan yaitu:

Visi

- Pertumbuhan bisnis dan finansial yang berkelanjutan dengan menciptakan dampak bisnis jangka panjang dan fokus pada inovasi yang berkesinambungan sekaligus tahan terhadap krisis

- Membangun platform data internal yang kuat serta mampu menciptakan pengetahuan bisnis untuk memberdayakan seluruh karyawan dengan informasi yang benar disaat yang tepat demi mencapai pengambilan keputusan yang cepat, tepat dan lebih baik.
- Menjadi pilihan utama sebagai penyedia layanan untuk pelanggan dan mitra bisnis dalam menyediakan layanan yang tercepat dan termudah di industri.

Dalam upaya mewujudkan visi tersebut, Perusahaan memiliki misi sebagai berikut:

1. Pertumbuhan yang menguntungkan dan berkelanjutan
2. Bertransformasi menjadi organisasi berbasis data untuk memungkinkan model pendapatan masa depan berbasis analisa *big data*
3. Menjadi penyedia solusi dan layanan yang holistik dan komprehensif dalam hal perlindungan risiko, kesehatan dan kesejahteraan untuk pelanggan, rekan bisnis, dan masyarakat di Indonesia

### 3.3. Budaya Perusahaan



Customer First



LongTerm Horizon



Innovative & Effective



Teamwork



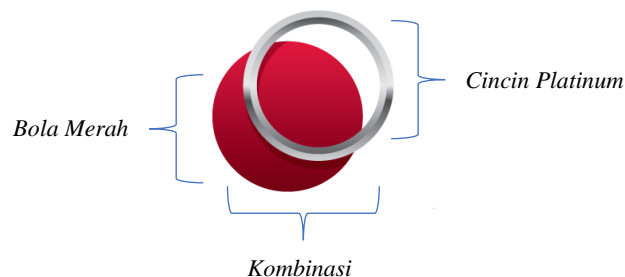
FactDriven

Budaya Perusahaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

No.	Budaya	Penjelasan
1.	<i>Customer First</i>	Pelanggan Adalah Prioritas – Berusaha memahami kebutuhan pelanggan dan bertindak cepat untuk menjawab permintaan mereka
2.	<i>LongTerm Horizon</i>	Fokus pada visi Jangka Panjang – Melihat dan berencana jauh kedepan
3.	<i>Innovative &amp; Effective</i>	Inovatif dan efektif – Menerapkan filosofi Kaizen dalam memikirkan solusi yang lebih mudah, lebih cepat, lebih baik dan lebih efisien
4.	<i>Teamwork</i>	Kerjasama Tim – Bekerja sebagai satu kesatuan, berkolaborasi lintas batas untuk memberikan solusi terbaik dan tercepat
5.	<i>FactDriven</i>	Bertindak berdasarkan fakta dan data

### 3.4. 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 Sompo 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.

### 3.5. 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.

### 3.6. 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 tertanggung.



Produk Asuransi Harta Benda antara lain:

- Kebakaran & Bahaya Terkait
- Industrial All Risk
- Gangguan Usaha
- 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

### 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 and Officers Liability and Company Reimbursement
- Trade Credit Insurance

### 3.7. Skala Organisasi

Uraian	Satuan	2020	2021
Total Karyawan Tetap	Orang	593	592
Total Operasi	Unit Kantor	18	18
Pendapatan Premi	Jutaan Rupiah	1.902.612	2.073.399
Total Aset	Jutaan Rupiah	3.977.183	3.610.812
Total Ekuitas	Jutaan Rupiah	1.105.132	1.136.432
Total Liabilitas	Jutaan Rupiah	2.874.147	2.474.380

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 2021, 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	2020		2021	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
Pria	319	54%	319	54%
Wanita	274	46%	273	46%
<b>Total</b>	<b>593</b>	<b>100%</b>	<b>592</b>	<b>100%</b>

Table 6| Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia	2020		2021	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
≤ 25 Tahun	30	5%	14	2%
26 - 30 Tahun	151	25%	125	21%
31 - 35 Tahun	166	28%	176	30%
36 - 40 Tahun	106	18%	119	20%
41 - 45 Tahun	65	11%	75	13%
46 - 50 Tahun	49	8%	47	8%
> 50 Tahun	26	4%	36	6%
<b>Total</b>	<b>593</b>	<b>100%</b>	<b>592</b>	<b>100%</b>

Table 7| Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	2020		2021	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
> S2	40	7%	38	6%
S1	419	71%	424	72%
D1-D3	80	13%	78	13%
< =SLTA	54	9%	52	9%
<b>Total</b>	<b>593</b>	<b>100%</b>	<b>592</b>	<b>100%</b>

**Table 8| Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jabatan**

Jabatan	2020		2021	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
Direktur	5	1%	5	1%
Executive Officer	6	1%	6	1%
Manager - Senior GM	91	15%	94	16%
Staff - Asst. Manager	452	76%	457	77%
Non-Staff (Advisor, Committee, DPS)	39	7%	30	5%
<b>Total</b>	<b>593</b>	<b>100%</b>	<b>592</b>	<b>100%</b>

**Table 9| Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan**

Status	2020		2021	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
Karyawan Tetap	593	94%	592	94%
Karyawan Outsource	36	6%	40	6%

**Sebaran Wilayah Kantor Operasional Perusahaan**

**18** kantor diseluruh Indonesia



**Table 10| Sebaran Wilayah Kantor Operasional Perusahaan**

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

**Kantor Cabang**

No.	Nama Kantor	Alamat	Telepon
2	Medan	Bank Mandiri Building, 7th Fl. Jl. Imam Bonjol No. 7, Medan 20112	(061) 4153309 (061) 4156882
3	Surabaya	Mayapada Complex 8th Fl. Unit 01 Jl. Mayjend Sungkono No. 178, Surabaya 60225	(031) 99534833

**Kantor Pemasaran**

No.	Nama Kantor	Alamat	Telepon
4	Bandar Lampung	Jl. Jend. Sudirman No. 65C, Rawa Laut Enggal Bandar Lampung 35127	(0721) 5600077
5	Bandung	Gedung MIR 3rd Fl. Jl. Lembong No. 34, Bandung 40111	(022) 4211577
6	Denpasar	Jl. Raya Puputan No. 122 E Denpasar, Bali 80239	(0361) 236236, (0361) 228392
7	Pasar Minggu	Ruko No. 72 Unit F, Pasar Minggu, Jl. Raya Pasar Minggu Km. 18, Jakarta Selatan 12510	(021) 79189151
8	Kelapa Gading	Ruko Inkopal Blok C No. 16 Jl. Boulevard Barat Raya. Kelapa Gading, Jakarta Utara 14240	(021) 29375433
9	Malang	Jl. WR Supratman C3 Kav. 16, Malang 65111	(0341) 336136
10	Pekanbaru	Komplek Ruko PTC Mall, Blok G 37, Jl. R. Sukamto, Kelurahan 8 Ilir, Kecamatan Ilir Timur Tiga, Palembang 30114	(0711) 376 277
11	Palembang	Komplek Ruko PTC Mall, Blok G 37, Jl. R. Sukamto, Kelurahan 8 Ilir, Kecamatan Ilir Timur Tiga, Palembang 30114	(0711) 376 277
12	Solo	Ruko Bhayangkara, Jl. DR Radjiman No 341 Blok D, Kelurahan Panularan - Kecamatan Laweyan. Surakarta - Jawa Tengah	(0271) 7462631
13	Semarang	Jl. D.I. Panjaitan No.27A, Kav. A Semarang 50134	(024) 3552839, (024) 86577744
14	Tangerang	Ruko Palmyra Square, Jl. Jalur Sutera 26 A No. 6 Alam Sutera, Tangerang Selatan 15325	(021) 29315306, (021) 29315310
15	Balikpapan	Grand Sudirman Balikpapan Office Tower 2nd Fl. unit 201 Jl. Jend. Sudirman No. 7 Balikpapan – 76113	(0542) 8505111
16	Makassar	Wisma Kalla 5th Fl Unit 502 Jl. Dr. Ratulangi No. 8-10 Makassar 90125	(0411) 8120886, (0411) 8120889
17	Batam	Komplek Goldhill Blok A No. 1, Jl. Laksamana Bintan, Sei Panas Batam 29456	(0778) 466234
18	Yogyakarta	Ruko Sumber Baru Square Kav-H, Ringroad Utara Jombor Sendangadi, Mlati, Sleman 55285	(0274) 2812200, (0274) 8609844



## 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, Responsibilitas, 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**

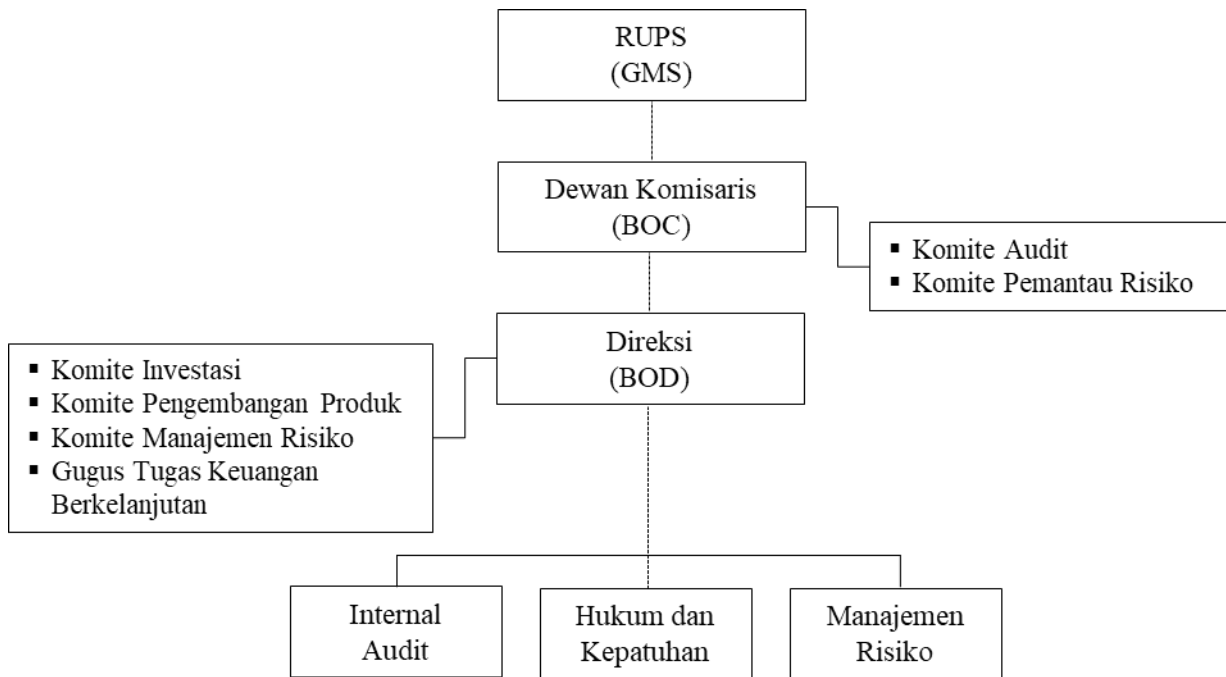
Yaitu keadaan Perusahaan yang dikelola secara mandiri dan profesional serta bebas dari benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan 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 2021

Selama tahun 2021, SII menyelenggarakan 1 kali RUPST dan 2 kali RUPSLB sebagaimana tabel berikut:

No.	Nama RUPS	Hari/Tanggal/Tempat /Jenis RUPS
1	RUPST Persetujuan Laporan Tahunan Tahun Buku 2020 dan agenda rutin lainnya	Selasa/ 22 Juni 2021/ Keputusan Sirkuler
2	RUPSLB - Pengangkatan kembali anggota Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah Perseroan, masing-masing di posisi semula untuk masa jabatan berikutnya.  - Persetujuan Rencana Bisnis Perusahaan dan Unit Usaha Syariah tahun 2021 termasuk didalamnya Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Perusahaan	Selasa/22 Juni 2021/ Keputusan Sirkuler  Jumat/19 November 2021/ Keputusan Sirkuler

Table 11| Pelaksanaan RUPS Tahun 2021

#### 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 2021:

No.	Nama	Jabatan	Uji Kemampuan dan Kepatutan	Tanggal Pengangkatan oleh RUPS	Masa Jabatan	Kewarganegaraan	Domisili
1.	Ronald Kumalaputra	Komisaris Utama	KEP-523/BL/2011	25 May 2021	s/d RUPST 2022	Indonesia	Indonesia
2.	Yasuhiro Sasanuma	Wakil Komisaris Utama	KEP-266/NB.11/2019	25 May 2021	s/d RUPST 2022	Jepang	Singapura
3.	Rahardja Alimhamzah	Komisaris Independen	KEP-365/NB.11/2020	25 May 2021	s/d RUPST 2022	Indonesia	Indonesia
4.	Susandarini	Komisaris Independen	KEP-309/NB.11/2017	25 May 2021	s/d RUPST 2022	Indonesia	Indonesia

Table 12| Susunan Dewan Komisaris

### 4.3.3. Direksi

Direksi merupakan Organ Perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengelolaan 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 2021:

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	25 May 2021	s/d RUPST 2022	Jerman	Indonesia
2.	Tatsuya Kuroki	Wakil Direktur Utama	KEP DK OJK No. KEP-398/NB.11/2016	25 May 2021	s/d RUPST 2022	Jepang	Indonesia
3.	Ismoyo Subandrio	Direktur	KEP DK OJK No. KEP-638/BL/2011	25 May 2021	s/d RUPST 2022	Indonesia	Indonesia
4.	Erixon Hutapea	Direktur	KEP-321/NB.11/2017	25 May 2021	s/d RUPST 2022	Indonesia	Indonesia
5.	Hiroki Waki	Direktur	Kep-844/NB.11/2018	25 May 2021	s/d RUPST 2022	Jepang	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:

- Meminta dan memperoleh seluruh informasi dan/atau dokumen terkait dengan implementasi dan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.
- Melakukan penelitian dan pengembangan yang diperlukan sehubungan dengan implementasi keuangan berkelanjutan.
- Memberikan masukan, rekomendasi dan analisis studi kelayakan sehubungan dengan penyusunan RAKB dan Laporan Keberlanjutan yang disusun oleh Direksi, serta memastikan pelaporannya kepada OJK.
- Memantau dan memastikan atas realisasi dari rencana yang telah disusun di RAKB.
- 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 2021, Dewan Komisaris dan Direksi telah mengikut pengembangan kompetensi sebagaimana tabel berikut:

Table 14| Pelatihan Dewan Komisaris

Jumlah Peserta	Nama Pelatihan	Penyelenggara
1	Leadership Role in Managing Risk	RAP
1	Risk Tolerance	RAP
1	How to Manage Risk Through The Recession 2021	RAP
1	Transformation Digital in Financial Industry	AAMAI
1	Strengthening the Reliability of General Insurance by Improving the Quality of Insurance Business Practice & Operations	AAUI & GIAJ

Table 15| Pelatihan Direksi

Jumlah Peserta	Nama Pelatihan	Penyelenggara
4	Leadership Role in Managing Risk	RAP
4	Risk Tolerance	RAP
2	How to Manage Risk Through The Recession 2021	RAP
2	Transformation Digital in Financial Industry	AAMAI
1	Strengthening the Reliability of General Insurance by Improving the Quality of Insurance Business Practice & Operations	AAUI & GIAJ

#### **4.5. Manajemen Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Manajemen Risiko bagi suatu Perusahaan 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/ tertanggung sebagai Perusahaan Asuransi, akan tetapi juga harus mengelola risiko Perusahaan secara korporasi.

Dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan senantiasa mengacu kepada Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Perusahaan yang dibuat berdasarkan Peraturan OJK yaitu Nomor 28/POJK.05/2020 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:

- a. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris.
- b. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko.
- c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pengendalian dan pemantauan risiko serta sistem informasi manajemen risiko.
- d. 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. 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.

### Penilaian Tingkat Risiko Perusahaan

Perusahaan telah melakukan penilaian tingkat risiko atau profil risiko sebagai bagian dari laporan Tingkat Kesehatan Perusahaan untuk Tahun Buku 2021 dengan rincian sebagai berikut:

Jenis Risiko	Tingkat Risiko Inheren	KPMR	Tingkat Risiko
Risiko Strategis	2,21	2,06	2,14
Risiko Operasional	2,11	2,06	2,09
Risiko Asuransi	1,71	2,07	1,89
Risiko Kredit	2,12	2,07	2,10
Risiko Pasar	1,58	2,09	1,83
Risiko Likuiditas	1,33	2,08	1,70
Risiko Hukum	1,55	2,05	1,80
Risiko Kepatuhan	1,05	2,05	1,55
Risiko Reputasi	1,23	2,05	1,64
<b>Peringkat Komposit</b>	<b>1,66</b>	<b>2,06</b>	<b>1,86</b>

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 1,86 (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 pertanggung-jawaban 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:

- Kurangnya pemahaman mengenai prinsip-prinsip penerapan keuangan keberlanjutan baik dari karyawan Perusahaan maupun pemangku kepentingan.
- Indonesia memiliki peluang besar untuk menjalankan projek-projek energi ramah lingkungan (*green project*) dalam rangka mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang membutuhkan perlindungan asuransi.
- Masih adanya kebijakan Pemerintah yang belum mandatori terkait penerapan keuangan berkelanjutan.
- Kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknis Lembaga Jasa Keuangan atas kegiatan usaha yang berkelanjutan yang relevan untuk dikembangkan di Indonesia sesuai dengan segmentasi pasar.

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.
- Menyelenggarakan pelatihan/sosialisasi terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan untuk para pemangku kepentingan.

## **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 2021 dipengaruhi dengan perkembangan pandemic Covid-19. Perluasan pandemi Covid-19 di Indonesia pada tahun 2021 mengalami percepatan dengan kasus maksimal melebihi 50 ribu kasus per hari pada pertengahan Juli 2021 yang ditimbulkan oleh mewabahnya varian delta. Peningkatan peristiwa akibat varian Delta pada bulan Juli 2021 memicu Pemerintah untuk menerapkan pengukuhan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Mikro yang diikuti dengan PPKM berdasarkan level keketatan yang diimplikasikan di seluruh wilayah Indonesia. Selain melalui pembatasan kegiatan masyarakat, Pemerintah juga mengimplementasikan program vaksinasi Covid-19 yang telah dilaksanakan sejak awal tahun 2021 dengan target cakupan 208 juta penduduk. Pertambahan kasus Covid-19 terkendali seiring implementasi kebijakan penanggulangan pandemi. Memasuki bulan Agustus, pertambahan kasus baru terus menunjukkan tren penurunan yang berlanjut yang diiringi dengan penurunan *positivity rate* dan *bed occupancy ratio*. Perkembangan positif tersebut memungkinkan Pemerintah untuk mengurangi intensitas kebijakan restriksi mobilitas sehingga aktivitas masyarakat kembali meningkat. Keberhasilan pengendalian pandemi dan vaksinasi menjadi menjadi faktor utama terjaganya keberlanjutan pemulihan ekonomi nasional, secara keseluruhan tahun 2021, ekonomi Indonesia tumbuh sebesar 3,69%, tingkat PDB per kapita Indonesia berhasil naik dari 57,3 di tahun 2020 ke 62,2 juta rupiah ditahun 2021 (naik 8,6%), atau 4.349,5 dolar AS.

Di tengah kondisi perekonomian Indonesia yang mulai mengalami perbaikan, Industri perasuransian yang termasuk dalam sektor keuangan mampu bertahan dalam pandemi Covid-19. Menurut Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Premi asuransi umum mencapai Rp 77 triliun sepanjang 2021 sama dengan pencapaian tahun 2020. Tercatat 9 dari 14 Lini usaha Asuransi Umum yang membukukan pertumbuhan positif, dimana pertumbuhan terbesar dibukukan pada lini usaha asuransi Property (28,6%), dan asuransi Kendaraan Bermotor (20,1%).

Menyikapi industri asuransi umum yang mampu bertahan dalam pandemi Covid-19, perusahaan telah berhasil membukukan laba komprehensif sebesar Rp 94 Miliar dari bisnis konvensional, mencapai 107% dari target. Pendapatan premi Perusahaan mencapai Rp 2.1 Triliun pada tahun 2021, tumbuh sebesar +9% yoy. Meski total pendapatan premi masih didominasi oleh lini usaha harta benda dan kendaraan bermotor, pertumbuhan tersebut disumbang oleh segmen korporasi dan ritel yang berangsur pulih, seperti bisnis TCI, Engineering, Earthquake, Motor, dan bisnis Travel. Perusahaan juga lebih fokus mengembangkan bisnis syariahnya. Kontribusi bruto unit syariah

mencapai Rp 153 Miliar, melebihi target sebesar 240%. Pencapaian ini sebagian besar datang dari bisnis kendaraan bermotor. Perusahaan terus berinovasi dengan memperkenalkan berbagai produk baru untuk memenuhi kebutuhan segmen ritel. Pada tahun 2021, Perusahaan mengembangkan 9 produk yang telah disetujui OJK. Dari sisi pengembangan organisasi, Perusahaan berhasil meningkatkan engagement karyawan. Dengan demikian, rasio turnover Perusahaan tercatat sebesar 6.4% per Des 2021, turun -0,5 poin dibandingkan periode yang sama tahun lalu.

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

Deskripsi	Satuan	2019	2020	2021
Pendapatan Premi	Jutaan Rupiah	2.115.310	1.902.612	2.073.399
Laba/ (Rugi) Bersih	Jutaan Rupiah	89.031	103.755	90.116
Total Aset	Jutaan Rupiah	3.778.141	3.977.183	3.610.812
Total Ekuitas	Jutaan Rupiah	998.779	1.105.132	1.136.432
ROE	Persentase	8,9%	9,4%	7,2%

Table 18| Kinerja Keuangan Perusahaan 3 Tahun Terakhir

### 5.3. Kinerja Aspek Sosial

Untuk mewujudkan 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 berkomitmen memberikan layanan yang setara atas produk dan/atau jasa Perusahaan, serta menyampaikan informasi produk dan/atau jasa yang akurat kepada 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 karena mereka adalah penggerak dan pelaksana operasional sehari-hari. Dengan posisinya yang sangat strategis itu, maka kompetensi dan kapasitas mereka akan sangat menentukan keberlanjutan Perusahaan. SII senantiasa melakukan peningkatan kapasitas karyawan melalui program Pendidikan dan Latihan 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 2021 bekerja sama dengan Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI), Perusahaan telah mengadakan pelatihan *Sustainable Finance Awareness* untuk karyawan-karyawan yang terkait.

Selain itu selama berlangsungnya pandemi Covid-19, SII mengadakan program *Stay at Home* sebagai sebagai bentuk *Employee Engagement*, dengan melakukan aktivitas fisik akan membantu meningkatkan kesehatan mental, dan menurunkan risiko depresi, penurunan kognitif, mencegah terjadinya demensia, karyawan tetap kreatif dan membunuh kebosanan karena selalu ada di rumah.

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

Deskripsi	Satuan	2019	2020	2021
Jumlah Peserta Pelatihan Karyawan	Orang	589	593	592
Jumlah Biaya Pelatihan dan Pendidikan Karyawan	Jutaan Rupiah	7.387	1.682	3.044

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	4.416.187	4.416.187	100%
Surabaya	4.300.479	4.384.840	102%
Medan	3.329.867	3.380.068	102%
Bandar Lampung	2.739.983	2.953.062	108%
Bandung	3.742.276	3.792.276	101%
Denpasar	2.770.300	3.977.624	144%
Malang	2.970.503	3.118.299	105%
Pekanbaru	2.997.971	3.155.433	105%
Palembang	3.270.094	3.320.100	102%
Solo	2.013.000	2.793.426	139%
Semarang	2.302.798	2.877.661	125%
Tangerang	4.262.015	4.466.397	105%
Balikpapan	3.069.315	4.889.646	159%
Makassar	3.191.270	3.495.805	110%
Batam	4.150.930	6.015.025	145%
Yogyakarta	2.069.530	4.135.862	200%

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 2021:

Jenis Aktivitas	Keterangan	Waktu Penyelenggaraan
Literasi Keuangan	Memberikan pemahaman dan pengetahuan mengenai pentingnya pengelolaan keuangan sehari – hari sejak dini Target Peserta: Karyawan Outsourcing Sompo.	11 Dec 2021
Inklusi Keuangan	Kegiatan publikasi secara serial untuk inklusi keuangan di sosial media Sompo 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.	1-16 Oktober 2021
CSR	Program SELAMAT (Sosialisasi Edukasi dan Keselamatan Berlalu Lintas) didukung sepenuhnya oleh Sompo Holdings, Inc. Pemegang saham <i>ultimate</i> dari Sompo 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 - Sep 2021

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 2021

Deskripsi	Satuan	2019	2020	2021
Jumlah Peserta Edukasi Literasi Keuangan	Orang	70	75	62
Jumlah Biaya Edukasi Literasi Keuangan	Jutaan Rupiah	35	25	20
Jumlah Biaya CSR	Jutaan Rupiah	25	10	57,5

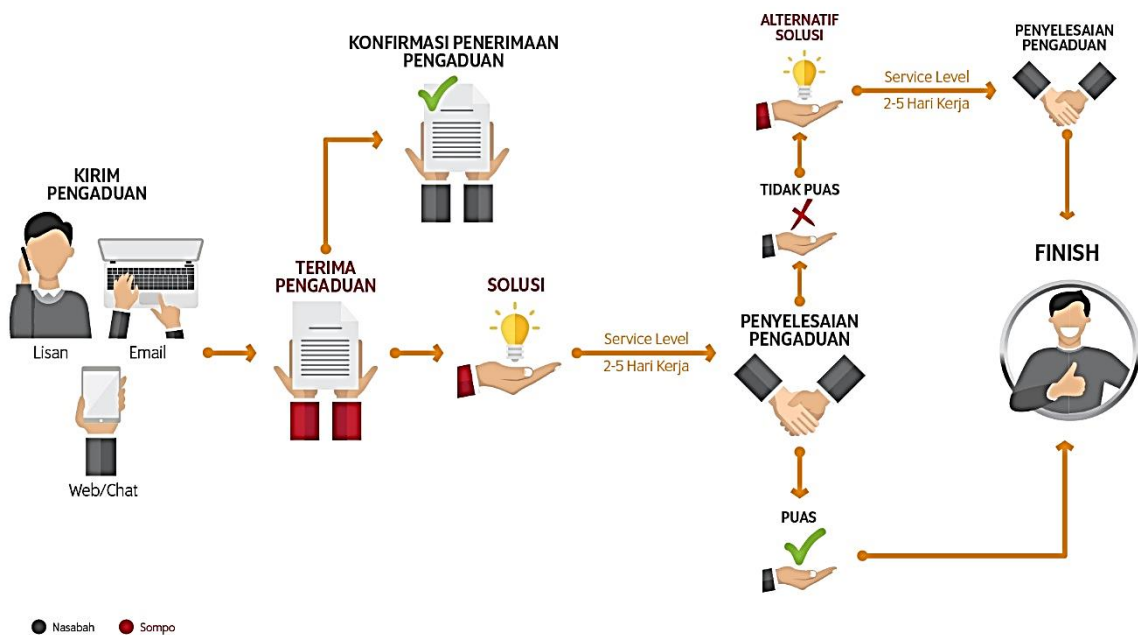
Table 22| Rekapitulasi Aktivitas Aspek Sosial dan Lingkungan 3 Tahun Terakhir

### 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](mailto:customer@sompo.co.id)

### Tata cara Pengaduan Pelanggan



Selama tahun 2021, 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 2021 tidak ada pengaduan yang masih dalam proses penyelesaian.

### Jumlah Pengaduan Pelanggan

Deskripsi	Satuan	2019	2020	2021
Jumlah Pengaduan Pelanggan	Pelanggan	78	231	328

Table 23| Rekapitulasi Jumlah Pengaduan 3 Tahun Terakhir

#### 5.4. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Sebagai bagian dari RAKB Perusahaan, SII berkomitmen untuk turut 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. Dalam hal ini, SII memegang prinsip 3R, yaitu *reduce, reuse, and recycle*, dimana di Perusahaan sudah dimulai kebijakan penerapan *e-policy* dalam penerbitan polis asuransi yang mengurangi penggunaan kertas, penerapan survey klaim melalui *video call* untuk mengurangi konsumsi bahan bakar fosil dan penggunaan jenis lampu LED di ruang kerja yang menghemat pemakaian listrik. SII dengan Sompso Environment Foundation turut mendukung kegiatan dan penelitian yang berkaitan dengan pelestarian lingkungan dan mendukung pengembangan kapasitas talenta muda dengan mengadakan program magang di kalangan mahasiswa dengan tajuk *NGO Learning Internship Program* yang diadakan setiap tahunnya.

Saat ini SII memiliki program *Sompso 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.



| Kick Off NGO Learning Internship Program in Feb 2021

Berikut ini adalah rekapitulasi jumlah biaya energi dan kertas yang dikeluarkan Perusahaan selama 3 tahun terakhir:

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

Table 24| Rekapitulasi Aspek Lingkungan Hidup 3 Tahun Terakhir

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

Berdasarkan rencana 5 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. Meskipun demikian, 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. Di samping itu, saat ini SII juga terus mengembangkan produk dan layanan asuransi dalam platform digital dan digitalisasi operasional kantor untuk mendorong pengurangan penggunaan kertas yang berkontribusi positif terhadap kelestarian lingkungan hidup dan keuangan berkelanjutan secara keseluruhan.

Sepanjang tahun 2021, 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	2019	2020	2021
Kepuasan Pelanggan (NPS) – Layanan Klaim	%	40,21	41,98	51,76

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](mailto: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