



# Laporan Keberlanjutan **2020**

# Daftar Isi

<b>I. Penjelasan Strategi Keberlanjutan</b>	<b>02</b>
1. Latar Belakang Penyusunan Laporan Keberkelanjutan	03
2. Tujuan Keuangan Berkelanjutan	03
3. Strategi Keuangan Berkelanjutan	03
4. Implementasi RAKB Tahun 2020	04
<b>II. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan</b>	<b>07</b>
1. Aspek Ekonomi	08
2. Aspek Lingkungan Hidup	09
3. Aspek Sosial	09
<b>III. Profil Perusahaan</b>	<b>11</b>
1. Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	12
2. Data Umum Perusahaan	12
3. Skala Usaha Perusahaan	13
4. Kegiatan Usaha Perusahaan	16
5. Perubahan pada Perusahaan	18
6. Penghargaan/Sertifikasi	19
<b>IV. Penjelasan Direksi</b>	<b>20</b>
<b>V. Tata Kelola Keberlanjutan</b>	<b>24</b>
1. Pelaksanaan Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	25
2. Pengembangan Kompetensi Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	25
3. Prosedur Pengendalian Risiko dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan	25
4. Penjelasan Mengenai Pemangku Kepentingan	27
5. Permasalahan terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan	30
<b>VI. Kinerja Keberlanjutan</b>	<b>31</b>
1. Upaya Membangun Budaya Keberkelanjutan	32
2. Kinerja Ekonomi dalam 3 (Tiga) Tahun Terakhir	32
3. Kinerja Sosial dalam 3 (Tiga) Tahun Terakhir	35
4. Kinerja Lingkungan Hidup dalam 3 (Tiga) Tahun Terakhir	37
5. Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	37
<b>Lempar Umpam Balik</b>	<b>39</b>

I.

## PENJELASAN STRATEGI KEBERLANJUTAN



## **1. Latar Belakang Penyusunan Laporan Keberkelanjutan**

Sebagai Perusahaan Asuransi Jiwa dan Perusahaan Publik, PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Tbk. (“Perusahaan”) berkewajiban untuk menyusun Laporan Keuangan Keberkelanjutan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan (“POJK Penerapan Keuangan Berkelanjutan”). Selain sebagai bentuk kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, Laporan Keberkelanjutan ini juga disusun sebagai bentuk partisipasi dan realisasi konkret terhadap misi MS&AD Insurance Group – selaku pemegang saham mayoritas Perusahaan, yaitu: “Memberikan kontribusi pada pengembangan masyarakat yang dinamis dan membantu menjamin masa depan yang baik bagi planet, dengan memungkinkan keselamatan dan ketenangan pikiran melalui bisnis asuransi dan layanan keuangan secara global” sebagai cerminan kepedulian terhadap lingkungan.

Laporan Keberkelanjutan ini merupakan laporan pertama yang disusun Perusahaan, dan akan secara berkala diterbitkan Perusahaan setiap tahunnya. Melalui laporan ini, Perusahaan berusaha menyampaikan informasi mengenai profil perusahaan, kegiatan usaha, kinerja bisnis secara umum, dan realisasi dari Rencana Aksi Keuangan Keberkelanjutan (“RAKB”) yang ditetapkan Perusahaan untuk periode tahun buku 2020 – yang berfokus pada pelaksanaan kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan/*Corporate Social Responsibility* (“CSR”) dan peningkatan kapasitas karyawan Perusahaan/edukasi internal. Sejumlah informasi sebelum periode tahun 2020 juga disajikan dalam Laporan ini guna memenuhi kelengkapan isi Laporan Keberkelanjutan sebagaimana diatur dalam Lampiran II POJK Penerapan Keuangan Keberkelanjutan, yang mana menjadi acuan bagi Perusahaan dalam menyusun Laporan Keberkelanjutan ini.

## **2. Tujuan Keuangan Berkelanjutan**

Berdasarkan RAKB 2020 – 2025 yang telah kami susun dan sampaikan ke Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”), aksi keuangan berkelanjutan Perusahaan sejalan dengan misi MS&AD Group sebagai pemegang saham mayoritas, yakni: “Memberikan kontribusi pada pengembangan masyarakat yang dinamis dan membantu menjamin masa depan yang baik bagi planet, dengan memungkinkan keselamatan dan ketenangan pikiran melalui bisnis asuransi dan layanan keuangan secara global” – sebagai cerminan kepedulian terhadap masyarakat, sosial dan lingkungan.

Selaras dengan misi ini, Perusahaan menetapkan strategi *Expand-to-Grow* 2025 yang berfokus kepada 3 (tiga) pilar utama, yaitu: transformasi bisnis, layanan dan sistem pendukung yang prima, serta kekuatan finansial dan tata kelola perusahaan yang berbasis kepada manajemen risiko. Dalam penerapan strategi tersebut dan sebagai upaya menerapkan Aksi Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan meningkatkan kesadaran akan pelestarian lingkungan hidup melalui edukasi dan aktivitas lainnya, serta konsep green investment hingga green office. Selain itu, dalam implementasi RAKB 2021 – 2025, Perusahaan juga mengoptimalkan partisipasi karyawan internal sehingga diperlukan peningkatan edukasi bagi karyawan.

Perusahaan meyakini dengan komitmen untuk menerapkan Aksi Keuangan Berkelanjutan, kinerja bisnis maupun operasional Perusahaan akan tumbuh dengan sehat, perlindungan kepada nasabah dapat terjamin dalam jangka panjang, dan peranan Perusahaan untuk mendorong inklusi dan literasi dapat dioptimalkan sehingga secara langsung turut berkontribusi menjaga stabilitas perekonomian negara.

## **3. Strategi Keuangan Berkelanjutan**

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) telah menetapkan 17 (tujuh belas) Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (“TPB”) atau *Sustainable Development Goals* (“SDGs”) yang menjadi pedoman pembangunan bagi semua negara di dunia. Berdasarkan pedoman PBB tersebut, Pemerintah

Indonesia telah merancang rencana jangka panjang dan menengah untuk mencapai target TPB yang diinginkan melalui 4 (empat) pilar kelompok kerja, yaitu: pilar Pembangunan Sosial, pilar Pembangunan Ekonomi, pilar Pembangunan Lingkungan, dan pilar Pembangunan Hukum dan Tata Kelola yang mampu menjaga peningkatan kualitas kehidupan dari generasi ke generasi.

Perusahaan sebagai penyedia jasa keuangan mendukung penuh langkah Pemerintah untuk mewujudkan keuangan berkelanjutan, yang dirumuskan melalui strategi *Expand-to-Grow* 2025 yang berfokus pada 3 (tiga) pilar utama, yaitu: transformasi bisnis, layanan dan sistem pendukung yang prima serta kekuatan finansial dan tata kelola perusahaan yang baik, yang diwujudkan dalam 9 (sembilan) prioritas strategis, yaitu:

1) *Expand to Grow*, terdiri dari:

- *Agency expansion*
- *Bancassurance transformation*
- *Customer centricity*

2) *Excellent Services & Supports*, terdiri dari:

- Penyederhanaan proses melalui otomasi dan digitalisasi
- Penyederhanaan organisasi
- Kapabilitas dan implementasi *Working From Home (WFH)*

3) *Solid Financial & Governance*, terdiri dari:

- Budaya kesadaran risiko dan kepatuhan
- Optimasi Sumber Daya Manusia
- Standar Akunting Internasional IFRS-17

Dalam menerapkan Aksi Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan membagi fokus penerapan dalam 4 (empat) tahap, yakni: tahap (1) Tahap Persiapan pada tahun 2020; tahap (2) Tahap Implementasi Awal pada tahun 2021 – 2022; tahap (3) Tahap Implementasi Lanjutan pada tahun 2023 – 2024; dan tahap terakhir yaitu tahap (4) Tahap Implementasi Penuh, atau tahapan dimana Perusahaan telah mencapai visi keuangan berkelanjutan pada tahun 2025.

Untuk periode tahun buku 2020, strategi utama Perusahaan dalam menerapkan Aksi Keuangan Berkelanjutan berfokus kepada penunjukan tim, pelaksanaan edukasi internal terkait pelestarian lingkungan, serta pelaksanaan kegiatan CSR. Strategi ini disusun sebagai pembangunan fundamental yang kuat dalam menjalankan RAKB di tahun-tahun berikutnya. Melalui pemahaman mengenai pelestarian lingkungan yang dimiliki karyawan, karyawan ditargetkan untuk dapat berpartisipasi secara optimal dalam mendukung program yang ditujukan untuk eksternal terkait edukasi pelestarian lingkungan hidup.

## 4. Implementasi RAKB Tahun 2020

Berpedoman pada roadmap RAKB yang telah kami susun, tahun 2020 merupakan tahap persiapan untuk membangun fundamental keuangan berkelanjutan yang kuat dalam internal Perusahaan, yang diimplementasikan dengan berbagai aktivitas di bawah ini:

### 1. Penunjukan Tim Pengelola Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan menugaskan Departemen *Corporate Secretary* sebagai *Unit in Charge* bersama departemen *Corporate Planning*, yang secara kolektif bertanggung jawab atas penyiapan Laporan Tahunan (Annual Report) didukung oleh sejumlah unit terkait dari berbagai departemen, yaitu: *Branding & Communication* dan *Human Capital*, yang berpartisipasi dalam RAKB, dan dapat berubah seiring waktu sejalan kebutuhan implementasi RAKB yang optimal.

## **2. Pengembangan Kapasitas Internal**

Perusahaan melakukan *Strategic Workforce Planning* untuk memastikan perencanaan dan implementasi *Talent Management* dan *Success Planning* dapat diselaraskan dengan perkembangan pasar dan kebutuhan kompetensi di masa mendatang. Perusahaan juga menugaskan pejabat eksekutif dari Departemen Corporate Secretary untuk menghadiri acara sosialisasi ketentuan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik pada tanggal 4 Februari 2020 di Bursa Efek Indonesia.

Selain itu, dari segi pelaksanaan inisiatif program dan edukasi internal di tahun 2020, Perusahaan juga melakukan kerjasama dengan berbagai pihak eksternal untuk melaksanakan program sebagai berikut:

- Peningkatan pengetahuan Pimpinan dan Jajaran Manajemen mengenai manajemen risiko melalui pelatihan sertifikasi dengan topik “*Post Lockdown Recovery: Redesign Your BCM and Reputation after the Pandemic*” pada tanggal 6 Agustus 2020.
- Dalam menghadapi kondisi Pandemi Covid-19, Perusahaan menjalankan sejumlah inisiatif program untuk menghadapi kondisi tersebut dan tetap mengimplementasikan Aksi Keuangan Berkelanjutan Perusahaan dengan melakukan upaya sebagai berikut:
  - a. Secara berkala, melakukan pembersihan dan sterilisasi ruang kerja dan peralatan kerja bersama sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - b. *Work from Home (WFH) Arrangement* untuk menjaga kesehatan karyawan dan untuk menekan angka penyebaran Covid-19, terutama di lingkungan kantor, sebagai bentuk kepatuhan Perusahaan akan kebijakan Pemerintah serta kontribusi Perusahaan terhadap kesehatan masyarakat.
  - c. Memperkenalkan *online meeting arrangement* untuk memfasilitasi pertemuan non-tatap muka.

## **3. Implementasi Kegiatan CSR dan Literasi Keuangan**

Pada tahun 2020, Perusahaan berhasil menjalankan kegiatan CSR dan Literasi Keuangan sebagai berikut:

- a. Mengadakan kegiatan bakti sosial dengan tema “SMiLe Berbagi” yang merupakan wujud kepedulian Perusahaan bagi masyarakat yang terdampak secara ekonomi atas pandemi Covid-19. “SMiLe Berbagi” dilaksanakan pada tanggal 18 Mei 2020.
- b. Edukasi berbentuk *Talkshow* dalam rangka menyambut bulan Inklusi Keuangan bekerjasama dengan Bank BJB melalui Instagram Live mengenai “Kupas Tuntas Asuransi untuk Kehidupan dan Masa Depan” yang diselenggarakan pada 27 Oktober 2020. Talkshow ini dihadiri oleh lebih dari 100 pengguna Instagram. Topik mengenai “Kupas Tuntas Asuransi untuk Kehidupan dan Masa Depan” diangkat dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, khususnya pada generasi milenial untuk mulai menyiapkan kebutuhan dasar di masa depan.
- c. Edukasi dalam bentuk Podcast dengan tema “*Talk of Life*”. Podcast tersebut menghadirkan spesialis pada bidangnya untuk membahas topik yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan penonton dalam bidang keuangan dan asuransi. Adapun topik Podcast “*Talk of Life*” yang tersedia di kanal Youtube Perusahaan adalah sebagai berikut:
  - Episode 1: “Asuransi untuk Karyawan, Penting Ga Sih?”
  - Episode 2: “Parenials, Apa Sih Itu?”
  - Episode 3: “Profesi Ideal untuk Millennial”
  - Episode 4: “Yakin Ga Perlu Dana Pensiun?”
  - Episode 5: “Butuh Asuransi? Pahami Dulu!”

Penyediaan edukasi berbasis Podcast ini juga bertujuan untuk meningkatkan engagement dan brand awareness melalui kanal digital.



- d. Membangun fasilitas Taman Baca yang bertajuk “Pustaka Cilik SMiLe” sebagai wujud kepedulian Perusahaan akan masa depan generasi anak bangsa serta lingkungan hidup pada Desember 2020 di kawasan Kalibaru, Cilincing, Jakarta Utara, dengan turut mengandeng komunitas Kelas Jurnalis Cilik.

Selain mengimplementasikan Aksi Keuangan Berkelanjutan sebagaimana yang telah disusun oleh Perusahaan dalam RAKB 2020 – 2025, pada tahun 2020 Perusahaan juga telah melakukan implementasi Aksi Keuangan Berkelanjutan di sektor green investment, literasi dan inklusi keuangan.

#### **4. Kepemilikan Portofolio Investasi Environmental, Social & Governance (ESG)**

Menempatkan portofolio investasi pada instrumen investasi yang sehat pada aset yang ramah lingkungan (Go Green) diwujudkan Perusahaan dengan meningkatkan portofolio investasi pada indeks SRI-KEHATI sebesar Rp300 miliar atau sebesar 2,19% dari Total Aset Investasi Sinarmas MSIG Life per Desember 2020.

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



Berikut perbandingan kinerja aspek Keberlanjutan Perusahaan dalam 3 (tiga) tahun terakhir yang dibagi dalam 3 (tiga) aspek, sebagai berikut:

## 1. Aspek Ekonomi

Secara garis besar, Perusahaan mencatatkan pencapaian yang baik di akhir tahun 2020. Meskipun berada di tengah bencana Pandemi Covid-19 yang mengakibatkan ketidakpastian ekonomi, Perusahaan tetap mampu menorehkan hasil yang lebih baik dibandingkan dengan tahun 2019. Keberhasilan ini merupakan wujud komitmen Perusahaan untuk tumbuh secara berkelanjutan setiap tahunnya.

Tahun 2020 ditutup dengan pencapaian laba bersih tahun berjalan sebesar Rp330,9 miliar (naik sebesar 15,4% dari tahun 2019), dan *Return On Equity* ("ROE") naik sebesar 0,4% dibandingkan tahun sebelumnya menjadi 4,1%. Di tingkat Solvabilitas, Perusahaan tetap mempertahankan rasio solvabilitas Kovensional dan Syariah yang jauh melebihi ketentuan minimum OJK (yaitu 120%) untuk mendukung operasional dan bisnis Perusahaan.

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

(dalam jutaan Rupiah)

Indikator	2020	2019	2018
Aset	15.847.556	16.234.424	15.554.489
Ekuitas	8.047.323	7.765.675	7.206.499
Liabilitas	7.489.479	8.044.462	7.793.757
Dana Peserta	310.754	424.287	554.233
Total Pendapatan	4.381.744	4.483.710	5.104.914
Laba Sebelum Beban Pajak Final dan Pajak Penghasilan	404.484	350.771	397.041
Laba Tahun Berjalan	330.939	286.684	342.536
Total Penghasilan (Kerugian) Komprehensif Tahun Berjalan	428.411	643.536	(106.397)
<b>RASIO KEUANGAN</b>			
Rasio Laba terhadap Total Aset (ROA)	2,1%	1,8%	2,2%
Rasio laba bersih terhadap Ekuitas (ROE)	4,1%	3,7%	4,8 %
Rasio Solvabilitas (RBC)			
Konvensional	1367,7%	1155,6%	1096,0%
Syariah	443,0%	512,6%	258,5%

Perusahaan mendukung penerapan keuangan berkelanjutan sesuai dengan Peraturan OJK dengan mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Salah satu bentuk dukungan Perusahaan dalam penerapan keuangan berkelanjutan adalah dengan menempatkan portofolio investasi pada instrumen yang memiliki kriteria ESG. Perusahaan menempatkan sebagian portofolio investasi pada indeks SRI-KEHATI dengan nama fund Excellink Equity Bakti Peduli.

Indeks SRI-KEHATI adalah salah satu dari 37 Indeks di Bursa Efek Indonesia yang mengukur kinerja harga saham dari 25 perusahaan tercatat yang memiliki kinerja yang baik dalam mendorong usaha-usaha berkelanjutan, serta memiliki kesadaran terhadap lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola perusahaan yang baik atau disebut *Sustainable and Responsible Investment* (SRI). Indeks SRI-KEHATI diluncurkan dan dikelola berkerja sama dengan Yayasan Keanekaragaman Hayati Indonesia (Yayasan KEHATI).

Dengan penempatan fund pada indeks ini, kami berharap Nasabah tidak hanya mendapatkan pilihan investasi untuk diversifikasi, tetapi juga dapat memberikan kontribusi dalam masa depan yang berkelanjutan.

	2020	2019	2018
Total Aset Investasi (Rp miliar)	13.712	14.628	14.375
Excellink Equity Bakti Peduli (Rp miliar)	300	398	83
% dari Total Aset Investasi Sinarmas MSIG Life	2,19%	2,72%	0,58%

Dalam proses bisnis keuangan berkelanjutan, pendapatan Perusahaan dicapai melalui kontribusi 12.500 tenaga pemasar dari kanal distribusi *Agency, Bancassurance, Employee Benefit, Direct Marketing & Telemarketing*, dan *Mortgage Redemption Insurance (MRI)* untuk melayani kebutuhan 1,3 juta Nasabah individu dan kelompok akan berbagai solusi produk perlindungan dan investasi di berbagai tahap kehidupan.

## 2. Aspek Lingkungan Hidup

Berikut data penggunaan listrik (dalam Kwh) Perusahaan:

Tahun	kWh	GigaJoules
2018	222.751	801,90
2019	213.804	769,69
2020	186.209	670,35

## 3. Aspek Sosial

Dalam 3 (tiga) tahun terakhir, Perusahaan secara konsisten terus menjalankan program CSR dan Literasi Keuangan dengan fokus utama, yaitu untuk meningkatkan edukasi literasi dan inklusi keuangan serta pemeliharaan dan pembangunan lingkungan hidup.

Program CSR dan Literasi Keuangan yang telah diimplementasikan Perusahaan dalam 3 (tiga) tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Fokus Program	2020	2019	2018
Literasi dan Inklusi Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Seminar edukasi menyambut bulan Inklusi Keuangan bersama Bank BJB melalui Instagram Live.</li> <li>b. Talkshow dengan topik “Kupas Tuntas Asuransi untuk Kehidupan dan Masa Depan”.</li> <li>c. Edukasi dalam bentuk Podcast dengan tema “<i>Talk of Life</i>”, dengan topik yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dalam bidang keuangan dan asuransi. Berikut adalah topic Podcast “<i>Talk of Life</i>” yang tersedia di kanal Youtube Perusahaan:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Program AKSiMUDA “Menabung untuk Semua” yang diselenggarakan oleh OJK</li> <li>2) FinEXPO &amp; Sundown Run 2019 yang digelar OJK bersama Bank Indonesia untuk merayakan Bulan Inklusi Keuangan.</li> <li>3) Seminar edukasi finansial bertema “<i>Healthy Family, Happy Financial</i>”.</li> <li>4) Radio talkshow bertajuk “Kiat Cerdik Mengelola Dana Kesehatan” bersama Suara Surabaya</li> </ul>	<p>Program edukasi keuangan dengan menggandeng komunitas Parentalk dengan 3 (tiga) program yang bertajuk “<i>Salah Kaprah Manajemen Keuangan Millennial Parents</i>” bagi para pasangan muda millennial parents (parennials) yang berusia antara 25-35 tahun.</p> <p>Ketiga program tersebut, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) InstaLive program tanya jawab seputar pengelolaan keuangan yang tepat bagi parennials.</li> </ul>

Fokus Program	2020	2019	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Episode 1: “Asuransi untuk Karyawan, Penting Ga Sih?”</li> <li>• Episode 2: “Parennials, Apa Sih Itu?”</li> <li>• Episode 3: “Profesi Ideal untuk Millennial”</li> <li>• Episode 4: “Yakin Ga Perlu Dana Pensiun?”</li> <li>• Episode 5: “Butuh Asuransi? Pahami Dulu!”</li> <li>d. Bakti sosial “SMiLe Berbagi” sebagai wujud kepedulian Perusahaan bagi masyarakat yang terdampak secara ekonomi karena pandemi Covid-19.</li> </ul>	<p>5) Mengadakan 2 (dua) acara buka puasa, yaitu: bersama anak-anak Panti Asuhan Al Baar tanggal 13 Mei 2019 di Bandung dan Panti Asuhan Yasibu tanggal 17 Mei 2019 di Malang. Kedua acara tersebut menghadirkan seorang pendongeng (<i>storyteller</i>) untuk memotivasi anak-anak agar tidak putus asa dalam mengejar pendidikan tinggi dan ditutup dengan penyerahan bantuan perangkat sekolah dan sembako.</p>	<p>2) Seminar tentang pengelolaan keuangan yang tepat bagi parennials dan kiat-kiat membangun bisnis online.</p> <p>3) Instagram Post di akun Parentalk.id mengenai informasi penting terkait pengelolaan keuangan yang tepat bagi parennials.</p>
<b>Pemeliharaan &amp; Pengembangan Lingkungan Hidup</b>	Membangun fasilitas Taman Baca yang bertajuk “Pustaka Cilik SMiLe”		Pembukaan Taman Baca SMiLe di daerah Manggarai – Jakarta dengan organisasi Rumah Belajar Kita

Adapun dampak positif atas penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan dalam 3 (tiga) tahun terakhir antara lain sebagai berikut:

- a. Adanya peningkatan kontribusi Perusahaan dalam mewujudkan SDGs yang berkaitan dengan pelestarian lingkungan hidup.
- b. Pengalokasian dana CSR untuk program Taman Baca yang bermanfaat bagi anak-anak yang membutuhkan akses dan sarana belajar yang memadai.
- c. Perluasan media edukasi bagi masyarakat di Kampung Nelayan, Cilincing, khususnya anak-anak yang tergabung dalam komunitas Kelas Jurnalis Cilik di Taman Baca Pustaka Cilik SMiLe.
- d. Peningkatan brand awareness Perusahaan yang dibuktikan melalui penghargaan *“Indonesia Best CSR Award with Outstanding Program in Knowledge and Vigilance Development for Protecting the Environment”* untuk Program Pustaka Cilik SMiLe dalam ajang Indonesia CSR Awards 2021 yang diadakan oleh WartaEkonomi.co.id.

### III. **PROFIL PERUSAHAAN**



## **1. Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan**

### **VISI**

Menjadi perusahaan yang terkemuka dalam penyedia jasa perencanaan dan perlindungan keuangan di Indonesia.

### **MISI**

- Memberikan pelayanan prima dan menyediakan produk yang berfokus pada kebutuhan nasabah melalui berbagai jalur distribusi
- Memastikan profitabilitas jangka panjang
- Meningkatkan nilai bagi pemegang saham dan kepercayaan pemegang polis
- Memberikan peluang kerja
- Membangun sinergi melalui kerja sama yang saling menguntungkan sesuai dengan nilai serta filosofi Perusahaan

Sejalan visi dan misinya, rencana aksi keuangan berkelanjutan merupakan salah satu strategi Perusahaan untuk menjadi Perusahaan terkemuka di Indonesia, yang turut berpartisipasi dalam rangka perlindungan keuangan nasabah pada khususnya, dan perekonomian global pada umumnya, sebagai partisipasi untuk menciptakan kehidupan jangka panjang yang lebih baik.

## **2. Data Umum Perusahaan**

### **Sekilas Perusahaan**

Perusahaan adalah suatu perseroan terbatas yang bergerak di bidang usaha asuransi jiwa, termasuk usaha dengan prinsip syariah. Perusahaan didirikan berdasarkan hukum negara Republik Indonesia dan berkedudukan di Jakarta Pusat. Perusahaan didirikan di Jakarta dengan nama PT Asuransi Jiwa Purnamala Internasional Indonesia, sebagaimana termaktub dalam Akta Pendirian Perseroan Terbatas PT Asuransi Jiwa Purnamala Internasional Indonesia No.44 tanggal 17 Juli 1984 juncto. Akta Pemasukan dan Pengunduran Para Pesero Pendiri Serta Perubahan Anggaran Dasar PT Asuransi Jiwa Purnamala Internasional Indonesia No.154 tanggal 30 November 1984, keduanya dibuat di hadapan Benny Kristianto, S.H., Notaris di Jakarta dan telah diumumkan dalam Tambahan Berita Negara No.1304, Berita Negara Republik Indonesia No.85 tanggal 22 Oktober 1985.

Setelah 2 (dua) kali berganti nama menjadi PT Asuransi Jiwa Eka Life pada tahun 1989 dan PT Asuransi Jiwa Sinarmas pada tahun 2007, di tahun 2011 PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG (juga dikenal sebagai Sinarmas MSIG Life/SMILe) hadir sebagai perusahaan asuransi jiwa joint venture yang dimiliki secara seimbang masing-masing 50% oleh PT Sinar Mas Multiartha Tbk. dan grup asuransi raksasa Jepang, Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd. Tanggal 9 Juli 2019, Perusahaan resmi mencatatkan diri di Bursa Efek Indonesia dan menjadi perusahaan publik dengan komposisi kepemilikan saham 80,0% oleh Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd.; 12,5% oleh PT Sinar Mas Multiartha Tbk.; dan 7,5% oleh Publik.

Kegiatan operasional Perusahaan diselenggarakan di 35 kantor pelayanan dan pemasaran dengan dukungan lebih dari 500 karyawan dan lebih dari 12.500 tenaga pemasar, untuk melayani kebutuhan 1,3 juta nasabah individu dan kelompok akan berbagai solusi produk perlindungan dan investasi di berbagai tahap kehidupan.

## Identitas Perusahaan

<b>Nama Perusahaan</b>	PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Tbk. (Sinarmas MSIG Life – SMiLe)	
<b>Alamat &amp; Nomor Telepon/Faksimili</b>	<b>Alamat Kantor Pusat</b> Wisma Eka Jiwa Lantai 8-9 Jalan Mangga Dua Raya Jakarta Pusat 10730 Telp: (021) 6257808, 50309999 (Hunting) Fax: (021) 6257837	<b>Alamat Kantor Manajemen</b> Sinarmas MSIG Tower Lantai 3A Jalan Jend. Sudirman Kav.21 Jakarta Selatan 12920 Telp: (021) 505977777 Fax: (021) 50608899
<b>Bidang Usaha</b>	Asuransi Jiwa (termasuk usaha dengan prinsip syariah)	
<b>Alamat Surat Elektronik (e-mail)</b>	cs@sinarmasmsiglife.co.id	
<b>Situs Web</b>	<a href="https://www.sinarmasmsiglife.co.id">https://www.sinarmasmsiglife.co.id</a>	
<b>Modal Dasar</b>	Rp 210.000.000.000	
<b>Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh</b>	Rp 210.000.000.000	
<b>Jumlah Kantor Pemasaran</b>	35	
<b>Area Pelayanan</b>	Seluruh Indonesia, di DKI Jakarta, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, Yogyakarta, Sumatra, Lampung, Bali, Bengkulu, Kalimantan, Riau, Jambi, Nusa Tenggara, Sulawesi, Gorontalo, Papua.	
<b>Keanggotaan dalam Asosiasi/Organisasi</b>	Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI)	

### 3. Skala Usaha Perusahaan

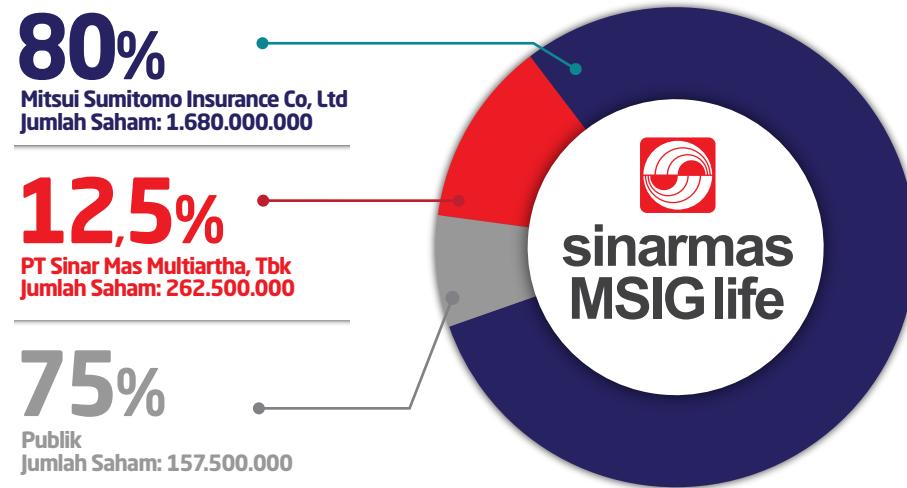
#### A. Aset dan Kewajiban

Berikut data keuangan dan operasional penting Perusahaan dalam 3 (tiga) tahun terakhir:

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
Aset	Rp Juta	15.847.556	16.234.424	15.554.489
Ekuitas		8.047.323	7.765.675	7.206.499
Liabilitas		7.489.479	8.044.462	7.793.757
Dana Peserta		310.754	424.287	554.233
Total Pendapatan		4.381.744	4.483.710	5.104.914
Klaim dan Manfaat yang Dibayarkan		2.264.355	2.018.711	2.791.546
Rasio Solvabilitas (RBC)	%			
Konvensional		1367,7%	1155,6%	1096,0%
Syariah		443,0%	512,6%	258,5%
Jumlah Nasabah	Orang	1.312.171	1.356.249	1.024.683
Individu		395.068	348.721	316.381
Group		917.103	1.007.528	708.302

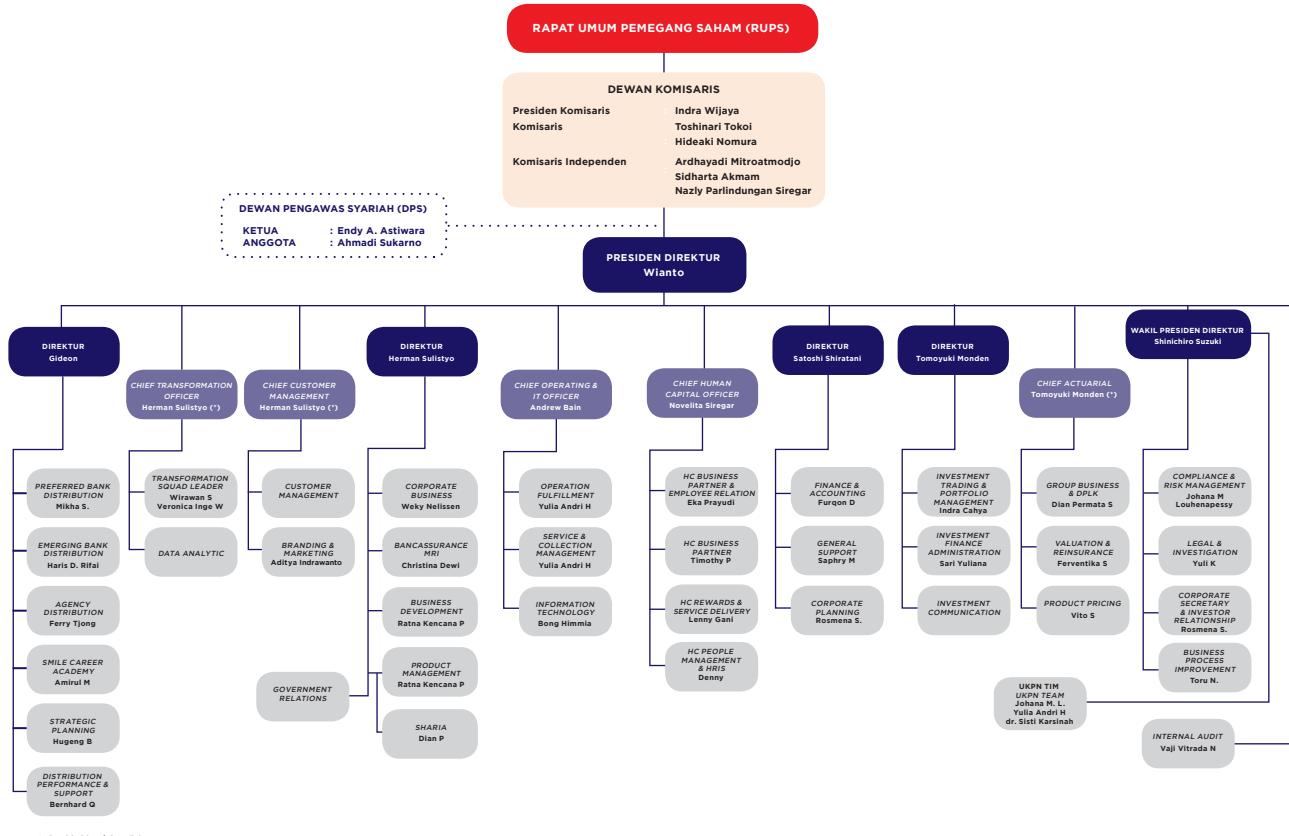
## B. Pemegang Saham

Komposisi pemegang saham Perusahaan sejak efektif menjadi Perusahaan Terbuka pada tanggal 9 Juli 2019 hingga tanggal 31 Desember 2020 adalah sebagai berikut:



## C. Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi Perusahaan terkini:



## D. Jumlah Karyawan

Berikut data jumlah karyawan Perusahaan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan:

**Data Karyawan 2020**

Jenis Kelamin	Total
Pria	264
Wanita	320
<b>Grand Total</b>	<b>584</b>

Level	Total
Junior Associate	14
Associate	86
Senior Associate	133
Executive	138
Senior Executive	45
Assistant Manager	82
Manager	33
Senior Manager	20
General Manager	15
Senior General Manager	10
Management	8
<b>Grand Total</b>	<b>584</b>

Jenis Kelamin	Total
21-30	217
32-40	221
41-50	126
> 50	20
<b>Grand Total</b>	<b>584</b>

Education	Total
S2 / Setingkat	20
S1 / Setingkat	440
Diploma	89
SLTA / Setingkat	35
<b>Grand Total</b>	<b>584</b>

Status Karyawan	Total
Pegawai Tetap	408
Pegawai Kontrak	176
<b>Grand Total</b>	<b>584</b>

**Data Karyawan 2019**

Jenis Kelamin	Total
Pria	264
Wanita	336
<b>Grand Total</b>	<b>600</b>

Level	Total
Junior Associate	1
Associate	106
Senior Associate	152
Executive	125
Senior Executive	55
Assistant Manager	82
Manager	32
Senior Manager	21
General Manager	12
Senior General Manager	9
Management	5
<b>Grand Total</b>	<b>600</b>

Jenis Kelamin	Total
21-30	252
32-40	215
41-50	117
> 50	16
<b>Grand Total</b>	<b>600</b>

Education	Total
S2 / Setingkat	23
S1 / Setingkat	440
Diploma	92
SLTA / Setingkat	45
<b>Grand Total</b>	<b>60</b>

Status Karyawan	Total
Pegawai Tetap	412
Pegawai Kontrak	188
<b>Grand Total</b>	<b>600</b>

**Data Karyawan 2018**

Jenis Kelamin	Total
Pria	250
Wanita	343
<b>Grand Total</b>	<b>593</b>

Level	Total
Junior Associate	3
Associate	79
Senior Associate	189
Executive	118
Senior Executive	42
Assistant Manager	78
Manager	36
Senior Manager	21
General Manager	11
Senior General Manager	10
Management	6
<b>Grand Total</b>	<b>593</b>

Jenis Kelamin	Total
21-30	260
32-40	215
41-50	103
> 50	15
<b>Grand Total</b>	<b>593</b>

Education	Total
S2 / Setingkat	29
S1 / Setingkat	421
Diploma	89
SLTA / Setingkat	54
<b>Grand Total</b>	<b>593</b>

Status Karyawan	Total
Pegawai Tetap	404
Pegawai Kontrak	189
<b>Grand Total</b>	<b>593</b>

## E. Wilayah Operasional

Per 31 Desember 2020, Perusahaan didukung oleh 35 Kantor Pemasaran yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.



## 4. Kegiatan Usaha Perusahaan

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, Perusahaan menjalankan kegiatan usaha di bidang asuransi jiwa termasuk usaha asuransi jiwa dengan prinsip syariah. Perusahaan senantiasa berfokus pada kebutuhan nasabah dalam menawarkan produk-produk perlindungan jiwa maupun kesehatan. Perusahaan memahami bahwa setiap nasabah, baik individu maupun korporasi, memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, Perusahaan menyediakan beragam solusi finansial multi produk, yang terdiri atas produk unit link, produk tradisional, dan produk syariah untuk memenuhi kebutuhan seluruh segmen nasabah.

PRODUK ASURANSI KONVENTIONAL	PRODUK ASURANSI KONVENTIONAL
Unit Link	Tradisional
SMiLe Link 88	SMiLe Dana Sejahtera
SMiLe Link 99	Simas Legacy Plan
SMiLe Link Bridge	SMiLe Super Sejahtera
VIP Family Plan	Power Save
SMiLe Link Satu	SMiLe Multi Invest
Simas Prime Link	SMiLe Sarjana
Simas Magna Link	SMiLe Siswa
SMiLe Link Pro Asset	Simas Prima
SMiLe Link Pro 100	Simas Kid Insurance
SMiLe Optima Link	SMiLe Kid Insurance
SMiLe Link Plus	Smart Medicare
SMiLe Link Investa	VIP Edu Plan
Jempol Link	Smart Kid Insurance
SMiLe Premium Link	SMiLe Life Care Plus
SMiLe Link Ultimate	Smart Life Care Plus
B SMiLe Insurance	Smart Life Protection
B SMiLe Protection	SMiLe Proteksi
Smart Platinum Link	

<b>PRODUK ASURANSI KONVENTIONAL</b>		<b>PRODUK ASURANSI KONVENTIONAL</b>	
		<b>Asuransi Tambahan / Rider</b>	
Smart Investment Protection		SMiLe Total Permanent Disability (TPD)	
Sinarmas Saving Plan		SMiLe Term Rider	
Replanting Plan		SMiLe Scolarship	
My Family Saving		SMiLe Medical	
SMiLe Term ROP Insurance		SMiLe Hospital Protection	
SMiLe Eka Waktu		SMiLe Ladies Medical Expense	
SMiLe Personal Accident		SMiLe Ladies Hospital Protection	
Super Protection		SMiLe Ladies Insurance	
Personal Accident SinarmasLife (PAS)		SMiLe Baby	
Sinarmas Siaga		SMiLe Critical Illness	
Smart Accident Care		SMiLe Medical +	
Asuransi Tabungan Si Muda Rumahku		SMiLe ESCI 99	
SMiLe Medical		SMiLe Medical Extra	
SMiLe Asuransi Demam Berdarah			
Pro Medicash			
Smart Medicare			
Smart Medical Care			
SMiLe Hospital Care			
SMiLe Hospital Plus			
SMiLe Hospital Cash Plan			
SMiLe Personal Accident			
Asuransi Jiwa Kredit Kumpulan ( <i>Mortgage Redemption Insurance/MRI</i> )			
<b>PRODUK ASURANSI SYARIAH</b>		<b>PRODUK ASURANSI SYARIAH</b>	
<b>Unit Link Syariah</b>		<b>Asuransi Tambahan Syariah</b>	
SMiLe Link 88 Syariah		SMiLe Personal Accident Syariah	
SMiLe Link 99 Syariah		SMiLe Hospital Protection Syariah	
SMiLe Link Bridge Syariah		SMiLe Ladies Medical Syariah	
Simas Magna Link Syariah		SMiLe Scholarship Syariah	
Simas Prime Link Syariah		SMiLe Term Rider Syariah	
SMiLe Link Pro Aset Syariah		SMiLe Total Permanent Disability Syariah	
SMiLe Link Pro 100 Syariah		SMiLe Medical Syariah	
SMiLe Link Pro Syariah		SMiLe Ladies Hospital Protection Syariah	
Jempol Link Syariah		SMiLe Ladies Insurance Syariah	
SMiLe Premium Link Syariah		SMiLe Medical (+) Syariah	
SMiLe Link Ultimate Syariah		SMiLe Medical Extra Syariah	
B SMiLe Insurance Syariah		SMiLe Critical Illness Syariah	
B SMiLe Protection Syariah		SMiLe ESCI Syariah	
<b>Traditional Syariah</b>			
Power Save Syariah		SMiLe Payor Premium Syariah	
SMiLe Multi Invest Syariah		SMiLe Waiver of Premium Syariah	
SMiLe Medical Syariah			
SMiLe Eka Waktu Syariah			
Simas Kid Insurance Syariah			
SMiLe Life Syariah			
Smart Life Protection Syariah			
Smart Plan Protection Syariah			
SMiLe Wukuf Protection			
SMiLe Personal Accident Syariah			
Personal Accident Sinarmaslife (PAS) Syariah			
SMiLe Medical AC Syariah			
SMiLe Medical IL Syariah			
SMiLe Asuransi Demam Berdarah Syariah			

Produk-produk tersebut dipasarkan melalui berbagai jalur distribusi yang terdiversifikasi untuk menyiarkan pasar di berbagai lapisan masyarakat, yaitu melalui jalur distribusi *Agency*, *Bancassurance*, *Employee Benefit*, *Direct Marketing & Telemarketing* (DMTM), dan MRI atau Asuransi Jiwa Kredit.

## 5. Perubahan pada Perusahaan

Pada tahun buku 2020, perubahan signifikan yang terjadi di Perusahaan adalah sebagai berikut:

- **Perubahan Susunan Direksi**

Pada tahun 2020, terdapat perubahan komposisi Direksi Perusahaan. Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (“RUPS Tahunan”) pada tanggal 16 Juni 2020 memutuskan untuk menerima pengunduran diri Bapak Koji Saito yang berlaku efektif sejak tanggal 1 Juli 2020, dan mengangkat Bapak Wianto sebagai Presiden Direktur Perusahaan yang baru, serta mengangkat Bapak Satoshi Shiratani dan Bapak Tomoyuki Monden sebagai Direktur Perusahaan, sesuai dengan Keputusan RUPS Tahunan tanggal 16 Juni 2020 dan persetujuan dari OJK berdasarkan hasil penilaian kemampuan dan kepatutan.

Berikut susunan dan perubahan komposisi Direksi Perusahaan pada tahun 2020:

Jabatan	Susunan Sebelum Perubahan	Susunan Setelah Perubahan
Presiden Direktur	Hamid Hamzah	Wianto
Wakil Presiden Direktur	Shinichiro Suzuki	Shinichiro Suzuki
Direktur	Herman Sulistyo	Herman Sulistyo
Direktur	Gideon	Gideon
Direktur	Koji Saito	Satoshi Shiratani
Direktur	-	Tomoyuki Monden

- **Perubahan Susunan Dewan Komisaris**

Terdapat perubahan dalam komposisi anggota Dewan Komisaris Perusahaan pada tahun 2020. Perusahaan mengangkat Ibu Nazly Parlindungan Siregar sebagai Komisaris Independen Perusahaan sesuai dengan Keputusan RUPS Tahunan tanggal 16 Juni 2020 dan persetujuan dari OJK berdasarkan hasil penilaian kemampuan dan kepatutan.

Berikut susunan dan perubahan komposisi Dewan Komisaris Perusahaan pada tahun 2020:

Jabatan	Susunan Sebelum Perubahan	Susunan Setelah Perubahan
Presiden Komisaris	Indra Widjaja	Indra Widjaja
Komisaris	Toshinari Tokoi	Toshinari Tokoi
Komisaris	Hildeaki Nomura	Hildeaki Nomura
Komisaris Independen	Ardhayadi Mitroatmodjo	Ardhayadi Mitroatmodjo
Komisaris Independen	Sidharta Akmam	Sidharta Akmam
Komisaris Independen	Nazly Parlindungan Siregar	

- **Perubahan Kantor Pemasaran**

Seiring dengan peningkatan layanan Nasabah yang lebih cepat dan mudah, Perusahaan mengalihkan 25 Kantor Pemasaran ke layanan komunikasi digital baik melalui telepon, whatsapp serta aplikasi M-Polis jika Nasabah membutuhkan informasi seputar polis, dan transaksi dimanapun dan kapanpun.

## 6. Penghargaan/Sertifikasi



Jakarta, 16 Mei 2020

### Infobank 9<sup>th</sup> Digital Awards 2020

(Peringkat ke-1 Asuransi Jiwa Konvensional Kelas Premi Bruto Rp2,5 triliun hingga < Rp5 triliun).



Jakarta, 16 Mei 2020

### Infobank 9<sup>th</sup> Digital Awards 2020

(Peringkat ke-2 Umum Produk Unit Link)



Jakarta, 22 September 2020

### Majalah Investor Insurance Award

(Asuransi Terbaik 2020 Kategori Asuransi Jiwa Aset di atas Rp10 triliun – Rp25 triliun).



Jakarta, 13 Oktober 2020

### Indonesia Innovation Insurance Award 2020

(Peringkat ke-6 Terbaik Asuransi Jiwa Berkinerja Keuangan Terbaik dengan Nilai Aset antara Rp10–30 triliun). Penghargaan dari Thinknorate.com dan Pikiran Rakyat.



Jakarta, 18 Desember 2020

### Iconomics Emiten Award 2020

(Excellent in Brand Award di Sektor Keuangan).

## **IV. PENJELASAN DIREKSI**





# sinarmas MSIG life



**Wianto**  
**Presiden Direktur**

### **Para Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan yang Terhormat,**

Selama lebih dari 3 (tiga) dekade, Perusahaan senantiasa menjaga komitmennya untuk berupaya mengembangkan serta menjaga bisnis yang berkelanjutan dengan menyediakan solusi finansial bagi masyarakat Indonesia. Kami memiliki keyakinan bahwa dengan menyejahterakan manusia, alam, dan lingkungan, maka Perusahaan akan mampu mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Oleh karena itu, kami mendukung penuh program keuangan berkelanjutan dengan menerbitkan Laporan Keuangan Berkelanjutan untuk penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan tahun buku 2020.

Laporan ini merupakan laporan pertama kami sebagai bagian pemenuhan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik sekaligus sebagai komitmen nyata kami dalam menjalankan praktik bisnis berdasarkan prinsip keuangan berkelanjutan.

### **Nilai Keberlanjutan Bagi Perusahaan**

Tahun 2020 merupakan tahun yang sangat dinamis yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19. Namun demikian, Perusahaan sukses bertahan dari kondisi pandemi, bahkan dapat tumbuh kuat pada akhir tahun 2020. Keberhasilan menghadapi tantangan yang ada merupakan hasil usaha atas pelaksanaan berbagai inisiatif dan transformasi berkelanjutan yang didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) dengan mengimplementasikan nilai-nilai Perusahaan: "*Integrity, Positive Attitude, Commitment, Continues Improvement, Innovative and Loyal*" di setiap program yang dibentuk dan dilaksanakan.

Kami meyakini nilai-nilai Perusahaan sebagai sumber nilai-nilai keberlanjutan Perusahaan. Nilai-nilai tersebut akan membangun SDM yang memiliki integritas yang tinggi, loyal, memiliki komitmen, bersikap positif, berfikir inovatif dalam menghadapi segala situasi, serta senantiasa melakukan perbaikan berkelanjutan yang pada akhirnya mampu memberikan solusi dan layanan yang prima kepada stakeholders. Dengan demikian, dalam penerapan strategi keuangan berkelanjutan yang diiringi dengan penguatan nilai-nilai Perusahaan yang ada, Perusahaan akan mampu menjawab segala tantangan dan peluang usaha yang akhirnya akan tercipta kinerja yang optimal dan tumbuh secara berkelanjutan.

## **Respon Terhadap Penerapan Keuangan Keberlanjutan**

Perusahaan menyambut positif upaya Pemerintah yang mewajibkan penerapan keuangan berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik seperti yang tetuang dalam POJK Nomor 51/POJK.03/2017. Perusahaan telah menyusun, menerapkan, dan mengkaji Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (“RAKB”) untuk tahun 2020 – 2025 yang telah dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan. Dalam RAKB tersebut, kami telah menjelaskan rencana aksi keuangan berkelanjutan Perusahaan secara jangka pendek, menengah dan panjang yang mengacu pada 3 (tiga) pilar utama Perusahaan, yaitu transformasi bisnis, layanan dan sistem pendukung yang prima serta kekuatan finansial dan tata kelola perusahaan dan keuangan yang kuat. Jajaran Direksi dan seluruh karyawan Perusahaan berkomitmen penuh untuk mengimplementasikan RAKB yang telah disusun dan ke depannya akan secara terus menerus mengkaji ulang penerapan nilai-nilai keberlanjutan yang lebih baik lagi bagi Perusahaan.

## **Pencapaian Kinerja Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Perusahaan mendukung penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan dengan mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Salah satu program Aksi Keuangan Berkelanjutan yang telah diterapkan Perusahaan adalah implementasi kriteria *Environmental, Social & Governance* (ESG) dalam proses investasi di dalam pengelolaan asuransi jiwa dengan menempatkan sebagian portofolio investasi di indeks SRI-KEHATI.

Terkait kinerja bisnis, di tengah tekanan ekonomi yang bergejolak, pada tahun 2020 Perusahaan berhasil membukukan laba bersih sebelum penghasilan komprehensif sebesar Rp330,9 miliar (naik sebesar 15,4% dari tahun sebelumnya), dan pencapaian Return On Equity (“ROE”) sebesar 4,1% atau tumbuh 0,4% dibandingkan tahun 2019. Selain itu, Perusahaan berhasil mempertahankan tingkat solvabilitas di atas 1000%, jauh di atas rasio solvabilitas minimum yang ditetapkan OJK.

Agar tidak kehilangan kesempatan bisnis karena adanya kebijakan pembatasan interaksi/kontak sosial yang disebabkan oleh pandemi Covid-19, Perusahaan mengakselerasi pengembangan fitur-fitur baru pada aplikasi M-polis dan Autosales untuk mendukung interaksi nasabah dan tenaga pemasar yang mudah dan cepat. Sementara itu, dalam menanggapi peningkatan permintaan pasar akan perlindungan kesehatan dan jiwa, di tahun 2020, Perusahaan telah meluncurkan 2 (dua) produk tradisional dan 1 (satu) produk asuransi kesehatan baru dan pengembangan 1 (satu) produk unit link baru sebagai solusi kebutuhan nasabah yang menginginkan proteksi jiwa sekaligus investasi.

Dengan segala keterbatasan di tengah situasi pandemi di tahun 2020, Perusahaan tetap berupaya memberikan dukungan untuk meningkatkan kondisi sosial dan lingkungan. Melalui kegiatan ‘SMiLe Berbagi’ yang dilakukan di 11 (sebelas) kota di Indonesia, kami memberikan dukungan bagi masyarakat yang secara ekonomi terdampak oleh pandemi Covid-19. Selain itu, bersama komunitas Kelas Jurnalis Cilik, Perusahaan mewujudkan kepedulian akan masa depan anak bangsa dan lingkungan melalui perbaikan gedung taman baca bertajuk ‘Pustaka Cilik SMiLe’. Perusahaan juga turut berpartisipasi aktif dalam program Pemerintah untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan di Indonesia, yaitu melalui penyelenggaraan seminar edukasi dengan mengusung topik ‘Kupas Tuntas Asuransi Untuk Kehidupan dan Masa Depan’ melalui Instagram Live, yang ditujukan terutama bagi generasi milenial.

Selain itu, Perusahaan menyadari bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan modal utama untuk menjalankan proses transformasi bisnis dan organisasi agar operasional Perusahaan dapat berjalan secara berkelanjutan. Pada tahun 2020, proses pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan mulai dilakukan secara daring akibat terbatasnya interaksi sosial dan tatap muka untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19. Di samping itu, Perusahaan juga menambah jajaran manajemen untuk memperkuat fungsi manajemen dan tata kelola Perusahaan.

Perusahaan juga memberlakukan metode kerja baru, yaitu *Work from Home* (WFH) bagi karyawan, dimana seluruh karyawan diwajibkan untuk bekerja di rumah secara disiplin, dalam hal ini dengan skenario WFH sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Pemerintah sebagai langkah adaptasi atas pandemi Covid-19.

### **Tantangan dan Prestasi**

Pandemi Covid-19 menjadi tantangan terbesar bagi perekonomian Indonesia pada umumnya dan perusahaan asuransi jiwa khususnya. Berbagai kebijakan yang diterapkan Pemerintah untuk mengurangi penyebaran pandemi tersebut seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan penerapan protokol kesehatan ketat menyebabkan perekonomian mengalami perlambatan. Kondisi ini berakibat pula pada pelaksanaan program kerja berkelanjutan yang telah dicanangkan sebelumnya, terutama yang berhubungan dengan tanggung jawab sosial lingkungan, literasi dan inklusi keuangan yang memerlukan penyesuaian dalam hal pelaksanaannya. Namun demikian, dengan berdasar pada komitmen kami pada strategi dan perencanaan yang telah disusun, serta dengan menggerahkan segala upaya yang dapat dilakukan, pada tahun 2020 Perusahaan tetap dapat menjalankan program Aksi Keuangan Berkelanjutan sebagaimana ditetapkan dalam RAKB. Terkait dengan kinerja bisnis Perusahaan secara umum, di sepanjang tahun 2020, Perusahaan mengukir prestasi yang ditandai dengan perolehan sejumlah penghargaan yang berasal dari Infobank, Majalah Investor, Pikiran Rakyat dan Iconomics terkait produk maupun inovasi yang telah diupayakan Perusahaan.

### **Pengelolaan Risiko dan Pemanfaatan Peluang dan Prospek**

Tata kelola yang baik merupakan acuan kami dalam menetapkan berbagai aktivitas pelaksanaan keuangan berkelanjutan. Prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran adalah prinsip yang senantiasa diterapkan dalam seluruh kegiatan yang kami jalankan di dalam Perusahaan. Pada tahun 2020, hasil penilaian sendiri atas tata kelola mencerminkan bahwa manajemen Perusahaan telah melakukan penerapan tata kelola perusahaan yang secara umum dinilai baik.

Tata kelola Perusahaan diperkuat dengan implementasi manajemen risiko dan pengendalian internal yang lebih optimal dalam setiap proses perubahan dan pengembangan di berbagai aspek internal, untuk menjaga kesehatan keuangan dan bisnis Perusahaan. Perusahaan berkomitmen untuk secara konsisten dan berkesinambungan menjaga dan mengembangkan pengimplementasian prinsip tata kelola yang baik pada setiap aspek dalam organisasi Perusahaan.

Pandemi yang berkepanjangan ikut serta meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memiliki perlindungan asuransi jiwa dan kesehatan. Berdasarkan data OJK, hingga tahun 2020 penetrasi asuransi jiwa baru mencapai 1,1% dari total PDB. Pandemi juga menggeser perilaku masyarakat menjadi perilaku digital yang serba praktis dan taktis. Dengan demikian, Perusahaan harus siap menghadapi era disruptif digital dan perubahan regulasi yang menyertai. Kami melihat hal ini sebagai peluang yang baik, sehingga Perusahaan akan terus fokus dalam menyediakan berbagai akses solusi dan pelayanan, memberikan pilihan produk untuk berbagai segmen masyarakat, serta memberikan literasi keuangan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

Akhir kata, mewakili jajaran Direksi dan seluruh manajemen Perusahaan, kami mengucapkan terima kasih kepada Dewan Komisaris, seluruh Nasabah, dan seluruh pemangku kepentingan yang telah memberikan kepercayaan dan dukungan untuk kemajuan Perusahaan. Dukungan dan kepercayaan yang diberikan menjadi semangat positif bagi kami dalam menghadapi tantangan di masa yang akan datang dan menjadikan Perusahaan tumbuh menjadi lebih baik lagi setiap tahun.

V.

## TATA KELOLA KEBERLANJUTAN



## **1. Pelaksanaan Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Secara keseluruhan Aksi Keuangan Berkelanjutan dikelola oleh Branding & Communications dan Human Capital Division, serta didukung oleh Corporate Strategy. Adapun rincian dan tanggung jawab untuk masing-masing unit kerja adalah sebagai berikut:

Pejabat/Unit Kerja	Tanggung Jawab
<b>Direktur</b>	Bertanggungjawab terhadap pengelolaan Program Aksi Keuangan Berkelanjutan secara keseluruhan
<b>Branding &amp; Communications</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mengelola implementasi program Aksi Keuangan Berkelanjutan yang berhubungan dengan kegiatan CSR</li><li>• Menyusun rencana kegiatan CSR dalam Aksi Keuangan Berkelanjutan Perusahaan</li></ul>
<b>Human Capital</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melakukan monitoring atas pelaksanaan kegiatan yang ditujukan untuk karyawan internal</li><li>• Menjalankan <i>campaign</i> yang ditujukan untuk kepada karyawan internal</li></ul>
<b>Corporate Secretary</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memonitor kegiatan Aksi Keuangan Berkelanjutan Perusahaan</li><li>• Menyusun Laporan Keberlanjutan Perusahaan</li></ul>

## **2. Pengembangan Kompetensi Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Upaya pengembangan komptensi terhadap Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan yang telah dilaksanakan Perusahaan di tahun 2020 adalah sebagai berikut:

- a. Menugaskan pejabat eksekutif dari Departemen Corporate Secretary untuk menghadiri acara sosialisasi ketentuan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik pada tanggal 4 Februari 2020 di Bursa Efek Indonesia.
- b. Untuk meningkatkan kompetensi Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan di Perusahaan, secara khusus di tingkat Pimpinan Perusahaan dan Jajaran Manajemen, Perusahaan menyelenggarakan pelatihan sertifikasi manajemen risiko dengan topik “*Post Lockdown Recovery: Redesign Your BCM and Reputation after the Pandemic*” pada tanggal 6 Agustus 2021.

## **3. Prosedur Pengendalian Risiko dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan**

Perusahaan secara konsisten menerapkan manajemen risiko dalam setiap aktivitas usaha termasuk pada aktivitas yang berhubungan dengan implementasi Aksi Keuangan Berkelanjutan. Perusahaan telah memiliki kerangka manajemen risiko yang baik, dimana dalam implementasinya telah dibentuk Komite Pemantau Risiko yang diketuai oleh Komisaris Independen dan dibantu oleh Direktur yang membawahi fungsi Manajemen Risiko. Dalam melaksanakan tugasnya, Komite ini bertanggung jawab untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengurangi segala risiko yang secara signifikan menghambat pencapaian sasaran Perusahaan. Komite ini memiliki program kerja yang terstruktur dan waktu yang telah ditentukan dengan adanya pertemuan rutin (regular meeting) untuk membahas isu terkini dan hal-hal penting terkait dengan Perusahaan, termasuk aksi keuangan berkelanjutan. Penerapan manajemen risiko ini juga didukung oleh Divisi Compliance dan Risk Management yang memberikan assessment secara rutin. Berikut beberapa sistem pengendalian risiko yang dilakukan Perusahaan:

1. Menjaga koordinasi yang baik antara seluruh unit kerja terkait, yaitu *Legal, Risk and Compliance, Audit Intern, Corporate Secretary* dan *Corporate Communications* sehingga risiko yang terjadi dapat dikendalikan dengan baik.
2. Pemantauan risiko dilaporkan secara rutin ke pihak Otoritas yang kemudian menjadi rencana perbaikan tata kelola Perusahaan.

3. *Compliance* secara rutin melakukan monitoring atas pemenuhan kewajiban Perusahaan kepada pihak Otoritas termasuk temuan audit (apabila ada) atau apabila terdapat ketentuan baru dari pihak Otoritas.

Penerapan manajemen risiko dalam pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan dilakukan dengan:

1. Penunjukan tim Pengelola Keuangan Berkelanjutan.
2. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi terhadap penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan.
3. Penanganan pemberitaan negatif Perusahaan agar tidak membahayakan bisnis Perusahaan.
4. Penerapan strategi yang komprehensif dan konsisten serta dimonitor secara rutin oleh Manajemen Perusahaan.

### **Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*)**

Sinarmas MSIG Life berupaya secara pro aktif melakukan berbagai upaya pengendalian internal dalam rangka menjaga keberlanjutan setiap aktivitas bisnis dari segala kemungkinan timbulnya risiko yang berpotensi merugikan Perusahaan. Salah satu upaya yang dilakukan Perusahaan adalah membangun efektivitas penerapan sistem pengendalian internal melalui pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System*).

*Whistleblowing System* merupakan sistem atau mekanisme pelaporan yang disusun untuk melaporkan segala tindakan atau praktik yang tidak selaras dengan etika bisnis Perusahaan yang dilakukan oleh karyawan, pejabat, konsultan, dan agen yang bertindak atas nama Perusahaan.

Laporan yang disampaikan melalui sistem pelaporan pelanggaran adalah laporan tindak pelanggaran sebagai berikut:

1. Pengungkapan informasi pelanggaran tanpa izin.
2. Pengungkapan strategi dan masalah Perusahaan tanpa izin.
3. Pelanggaran terhadap POJK, Undang-Undang tentang Perpajakan, Undang-Undang tentang Anti Suap dan Korupsi.
4. Setiap jenis tindakan pelecehan pribadi.

Perusahaan memberikan perlindungan bagi pelapor dengan menjaga kerahasiaan identitas pelapor serta memberi perlindungan dari ancaman internal maupun eksternal.

Perusahaan menyediakan 2 (dua) saluran pengiriman pelaporan yang dibagi atas internal dan eksternal (independen), yaitu:

- a. Internal
  - E-mail: pengaduan@sinarmasmsiglife.co.id
  - Drop-box Anonim
- b. Eksternal (dengan menggunakan jasa Deloitte Indonesia yang dinamakan “*MSIG Speak Up*”)
  - Hotline: +62 21 5092 8905
  - Website: <https://msigspeakup.com>
  - Email: report@msigspeakup.com
  - PO Box: 2621 JKP 10026
  - SMS & WhatsApp: +62 821 1786 0321

Pihak yang mengelola pelaporan pelanggaran adalah tim *whistleblowing*, yang berada di bawah Divisi *Compliance* dan *Risk Management*, Internal Audit, dan Hukum, terdiri dari:

1. Kepala Divisi Hukum dan Kepatuhan;
2. Kepala Audit Internal; dan
3. Representatif Manajemen Risiko.

Mekanisme sistem pelaporan pelanggaran ini merupakan salah satu upaya Sinarmas MSIG Life untuk menciptakan iklim yang baik dalam penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik demi menjaga keberlangsungan usaha Perusahaan.

#### **4. Penjelasan Mengenai Pemangku Kepentingan**

Dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan berkomitmen dan berupaya untuk melibatkan pemangku kepentingan, baik secara umum dalam perencanaan strategi bisnis Perusahaan, maupun secara khusus dalam penetapan program-program Keuangan Berkelanjutan.

Berikut uraian keterlibatan pemangku kepentingan Perusahaan dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan:

<b>A. Pemegang Saham</b>	
<b>Ruang Lingkup Keterlibatan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Misi Pemegang Saham Pengendali Perusahaan, yaitu MS&amp;AD Insurance Group, yaitu "Memberikan kontribusi pada pengembangan masyarakat yang dinamis dan membantu menjamin masa depan yang baik bagi planet, dengan memungkinkan keselamatan dan ketenangan pikiran melalui bisnis asuransi dan layanan keuangan secara global" sebagai cerminan kepedulian terhadap lingkungan, menjadi acuan Perusahaan dalam menentukan RAKB dan Penerapan Keuangan Berkelanjutan, baik dalam perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang.</li><li>2) Pelaporan pertanggungjawaban Perusahaan dan permintaan persetujuan Pemegang Saham atas kegiatan Penerapan Keuangan Berkelanjutan (secara khusus program CSR) yang dilakukan Perusahaan pada tahun buku 2020, yang tercermin dalam Laporan Tahunan.</li></ol>
<b>Instrumen &amp; Frekuensi Keterlibatan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Instruksi/komunikasi dengan Pemegang Saham Pengendali (sesuai kebutuhan).</li><li>2) Rapat Umum Pemegang Saham ("RUPS") Tahunan (satu tahun sekali)</li><li>3) RUPS Luar Biasa (sesuai kebutuhan).</li></ol>
<b>Hasil Keterlibatan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Penetapan fokus program Aksi Keuangan Berkelanjutan Perusahaan.</li><li>2) Persetujuan Pemegang Saham atas Laporan Tahunan yang di dalamnya tercakup laporan kegiatan Penerapan Keuangan Berkelanjutan (secara khusus program CSR) yang dilakukan Perusahaan pada tahun buku 2020.</li></ol>

<b>B. Pemerintah dan Regulator</b>	
<b>Ruang Lingkup Keterlibatan</b>	<p>1) Menetapkan peraturan mengenai Penerapan Keuangan Berkelanjutan.</p> <p>2) Mengawasi, termasuk melakukan evaluasi terhadap Perusahaan terkait kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku mengenai Penerapan Keuangan Berkelanjutan.</p>
<b>Instrumen &amp; Frekuensi Keterlibatan</b>	<p>1) Peraturan tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan (sesuai kebutuhan).</p> <p>2) Surat/Notifikasi kepada Perusahaan mengenai permintaan informasi/penjelasan terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan (sesuai kebutuhan).</p>
<b>Hasil Keterlibatan</b>	<p>Laporan yang disusun Perusahaan, antara lain:</p> <p>1) Laporan Tahunan</p> <p>2) Laporan Penerapan Keberlanjutan</p> <p>3) RAKB</p> <p>4) Laporan Keuangan</p>

<b>C. Nasabah/Pelanggan</b>	
<b>Ruang Lingkup Keterlibatan</b>	<p>Berangkat dari upaya Perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi Nasabah, dalam menetapkan strategi dan program-program, Perusahaan senantiasa memperhatikan kebutuhan Nasabah (<i>customer experience</i>), antara lain:</p> <p>1) Pengiriman polis elektronik melalui e-policy.</p> <p>2) Aplikasi VEGA untuk kemudahan transaksi elektronik dan notifikasi digital bagi Nasabah.</p> <p>3) NPS (<i>Net Promoter Score</i>) untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah.</p> <p>4) <i>Telemedicine</i> dan <i>teleconsultation</i>.</p> <p>5) Variasi opsi pembayaran digital melalui <i>Payment Aggregator</i>.</p>
<b>Instrumen &amp; Frekuensi Keterlibatan</b>	<p>1) Layanan penanganan pengaduan Nasabah (sesuai kebutuhan), melalui instrumen berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Customer Care</i>: (021) 5060 9999 Senin–Jumat: Pukul 08.00 s/d 17.00 WIB</li> <li>• WhatsApp : 088-1234-1088 Senin–Jumat: Pukul 08.00 s/d 17.00 WIB</li> <li>• Website: <a href="http://www.sinarmasmsiglife.co.id">www.sinarmasmsiglife.co.id</a> dengan memilih menu “Hubungi Kami”</li> <li>• Email: Nasabah Perorangan: <a href="mailto:cs@sinarmasmsiglife.co.id">cs@sinarmasmsiglife.co.id</a> Nasabah Perusahaan: <a href="mailto:groupcs@sinarmasmsiglife.co.id">groupcs@sinarmasmsiglife.co.id</a></li> <li>• Surat resmi yang ditujukan kepada Perusahaan, baik diantar langsung maupun dikirim melalui pos.</li> </ul> <p>2) Penyediaan informasi dalam situs web resmi Perusahaan.</p>
<b>Hasil Keterlibatan</b>	<p>1) Dasar pertimbangan penyusunan strategi dan program Perusahaan yang disesuaikan dengan kebutuhan Nasabah.</p> <p>2) Tolok ukur evaluasi Perusahaan atas strategi dan program yang dijalankan berdasarkan aduan/masukan dari pelanggan.</p> <p>3) Inovasi untuk meningkatkan kemudahan dan kepuasan Nasabah, antara lain inovasi pada aspek produk asuransi, teknologi informasi, dan kanal pemasaran.</p>

<b>D. Karyawan</b>	
<b>Ruang Lingkup Keterlibatan</b>	<p>Dalam menjalankan bisnisnya, Perusahaan tak lupa memperhatikan kepentingan dan kebutuhan Karyawan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kesempatan bekerja yang sama kepada seluruh karyawan tanpa diskriminasi.</li> <li>2) Kesehatan dan keselamatan kerja.</li> <li>3) Pengembangan kompetensi.</li> <li>4) Informasi terkait performa Perusahaan.</li> </ol>
<b>Instrumen &amp; Frekuensi Keterlibatan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gathering karyawan secara <i>online</i> (sesuai kebutuhan).</li> <li>2) Kuis digital secara tematik yang diikuti oleh karyawan (sesuai kebutuhan).</li> <li>3) Jaminan tenaga kerja dan kesehatan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ("BPJS") (selama menjadi Karyawan Perusahaan).</li> <li>4) Pemberian asuransi kesehatan dan jiwa (selama menjadi Karyawan Tetap Perusahaan).</li> <li>5) Pemeriksaan rutin terhadap fasilitas gedung (secara berkala).</li> <li>6) Pelatihan, seminar, dan sertifikasi (sesuai kebutuhan).</li> <li>7) <i>Townhall</i> (triwulanan).</li> <li>8) Internal Komunikasi (sesuai kebutuhan).</li> <li>9) Khusus dalam menghadapi pandemi Covid-19, upaya yang dilakukan Perusahaan adalah sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebijakan <i>Work From Home</i> (setiap waktu).</li> <li>• Webinar kesehatan dalam menghadapi pandemi Covid-19 dan cara menjalankan <i>new normal</i> (sesuai kebutuhan).</li> <li>• Menjalankan protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan Pemerintah serta secara rutin melakukan desinfeksi di lingkungan kerja, fasilitas kantor, serta penyediaan masker, <i>hand sanitizer</i>, serta vitamin bagi karyawan yang bekerja di kantor (setiap waktu).</li> </ul> </li> </ol>
<b>Hasil Keterlibatan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Peningkatan performa Perusahaan.</li> <li>2) Peningkatan kapasitas/keahlian Karyawan.</li> <li>3) Kesejahteraan Karyawan.</li> </ol>

<b>E. Media Massa</b>	
<b>Ruang Lingkup Keterlibatan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana komunikasi eksternal Perusahaan</li> <li>2) Akses informasi mengenai kinerja Perusahaan</li> </ol>
<b>Instrumen &amp; Frekuensi Keterlibatan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Situs web Perusahaan</li> <li>2) Media sosial Perusahaan, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>Facebook: Sinarmas MSIG Life</li> <li>Instagram: @sinarmasmSIGlife</li> <li>Youtube: Sinarmas MSIG Life</li> <li>LinkedIn: Sinarmas MSIG Life</li> </ul> </li> <li>3) Laporan Tahunan</li> <li>4) <i>Public Expose</i></li> <li>5) Press Conference</li> <li>6) Press Release</li> </ol>
<b>Hasil Keterlibatan</b>	Publikasi berita terkini terkait Perusahaan

<b>F. Masyarakat</b>	
<b>Ruang Lingkup Keterlibatan</b>	Pelaksanaan kegiatan CSR Perusahaan
<b>Instrumen &amp; Frekuensi Keterlibatan</b>	1) Kegiatan terkait pelestarian lingkungan hidup 2) Literasi dan inklusi keuangan
<b>Hasil Keterlibatan</b>	1) Pemberdayaan masyarakat terhadap kelestarian dan keberlanjutan lingkungan hidup. 2) Peningkatan kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam bidang keuangan, secara khusus akan pentingnya asuransi.

## 5. Permasalahan terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Implementasi Rencana Keuangan Berkelanjutan pada tahun 2020 dapat berjalan sesuai rencana walaupun memang terdapat beberapa tantangan yang dihadapi.

Di sisi pelaksanaan kegiatan CSR, Perusahaan berhasil menjalankan program utama, yaitu penyediaan fasilitas dan renovasi Taman Baca Pustaka Cilik SMiLe bagi anak-anak di komunitas Kelas Jurnalis Cilik di daerah Cilincing, Jakarta Utara.

Dalam kondisi pandemi, tantangan utama yang dirasakan adalah adanya keterbatasan mobilitas saat harus menuju ke lokasi CSR baik saat dilakukan survey, implementasi hingga peresmian. Partisipasi karyawan juga harus dibatasin untuk menjaga kapasitas pengunjung Taman Baca Pustaka Cilik SMiLe. Protokol kesehatan juga harus diterapkan yang berdampak pada pembatasan interaksi fisik bersama anak-anak di Taman Baca.

Meskipun demikian, tujuan Perusahaan dalam memberikan edukasi diwujudkan melalui penyediaan fasilitas seperti laptop, internet serta in-focus sebagai sarana belajar dan menonton tayangan edukatif melalui media digital. Hingga saat ini, sarana tersebut masih bermanfaat bagi anak-anak di komunitas Kelas Jurnalis Cilik.

Dalam penerapan RAKB tahun 2021 – 2022 ke depan, apabila situasi pandemi lebih kondusif, program edukasi akan dilanjutkan dengan menargetkan peningkatan partisipasi karyawan sebagai volunteer kegiatan CSR di Taman Baca Pustaka Cilik SMiLe.

Di sisi Penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait peningkatan kompetensi internal Perusahaan, Pandemi Covid-19 mempengaruhi penyesuaian inisiatif program yang sudah direncanakan, dimana peningkatan kompetensi/pelatihan yang diadakan Perusahaan dilaksanakan dengan metode pertemuan secara daring/online.

## **VI. KINERJA KEBERLANJUTAN**



## 1. Upaya Membangun Budaya Keberkelanjutan

Seiring upaya Perusahaan terus berkomitment meningkatkan budaya keberlanjutan, Human Capital melakukan beberapa inisiatif program yang telah dijalankan selama periode 2020 – 2021, yaitu sebagai berikut:

- Peningkatan pengetahuan Aksi Keuangan Berkelanjutan, dengan melaksanakan pelatihan mengenai Manajemen Risiko kepada Pimpinan dan Jajaran Manajemen.
- *Work From Home (WFH) Arrangement.* Sehubungan dengan adanya pandemi Covid-19, Perusahaan menerapkan kebijakan ini untuk memastikan keberlangsungan kesehatan masyarakat dan karyawan dalam menekan penyebaran Covid-19 di Indonesia serta mengurangi emisi karbon dengan berkurangnya penggunaan armada transportasi ke kantor.
- Penerapan konsep New Normal dalam kegiatan pekerjaan diantaranya dengan kebijakan Perusahaan sebagai berikut: penyediaan Alat Pelindung Diri (APD), masker, hand sanitizer, dan vitamin; pembatasan jumlah karyawan yang bekerja di kantor; pembatasan perjalanan dinas, pelaksanaan pertemuan non-tatap muka dengan menggunakan aplikasi *online meeting*.
- Membangun awareness terkait keamanan siber saat menjalani WFH.

## 2. Kinerja Ekonomi dalam 3 (Tiga) Tahun Terakhir

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

(dalam jutaan Rupiah)

	2020	2019	2018
<strong>ASET</strong>			
Kas dan bank	825.427	681.866	744.579
Piutang premi	50.500	45.334	38.481
Piutang koasuransi	8.746	22.885	21.144
Piutang investasi	468.408	106.982	144.112
Aset reasuransi	10.429	8.983	16.973
Piutang lain-lain	10.958	15.705	10.102
Biaya dibayar di muka	9.538	13.637	17.456
Investasi	13.712.509	14.628.147	14.253.372
Pinjaman polis	2.479	2.642	3.661
Aset tetap - neto	159.094	176.847	206.672
Aset lain-lain	589.468	531.396	97.937
<strong>TOTAL ASET</strong>	<strong>15.847.556</strong>	<strong>16.234.424</strong>	<strong>15.554.489</strong>
<strong>LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS</strong>			
<strong>LIABILITAS</strong>			
Utang reasuransi	6.299	8.775	14.040
Utang koasuransi	13.169	22.892	24.784
Utang komisi	78.074	66.422	55.801
Beban akrual	71.752	43.220	48.524

(dalam jutaan Rupiah)

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Liabilitas imbalan kerja karyawan	20.220	11.741	34.834
Utang pajak	2.833	3.927	2.595
Liabilitas pajak tangguhan	63.998	34.246	26.667
Utang lain-lain	150.479	191.518	403.997
Ujrah di terima di muka	35.751	37.800	35.093
<b>Liabilitas kepada pemegang polis</b>	<b>:</b>		
Liabilitas manfaat polis masa depan	2.965.386	4.204.479	4.031.429
Liabilitas unit link	3.694.464	3.173.279	2.879.019
Premi belum merupakan pendapatan	80.743	64.813	59.420
Estimasi liabilitas klaim	118.016	83.298	60.136
Utang klaim	89.347	59.899	66.114
Simpanan pemegang polis	98.948	38.153	51.304
Total liabilitas kepada pemegang polis	7.046.904	7.623.921	7.147.422
<b>TOTAL LIABILITAS</b>	<b>7.489.479</b>	<b>8.044.462</b>	<b>7.793.757</b>
<b>DANA PESERTA</b>	<b>310.754</b>	<b>424.287</b>	<b>554.233</b>
<b>EKUITAS</b>			
Modal dasar, ditempatkan dan disetor penuh	210.000	210.000	105.000
Tambahan modal disetor	6.842.500	6.842.500	6.947.500
Keuntungan (kerugian) yang belum direalisasi atas perubahan nilai wajar efek tersedia untuk dijual - neto	240.214	134.522	(232.343)
Surplus revaluasi tanah dan bangunan - neto	94.967	102.126	114.658
Saldo laba	659.642	476.527	271.684
<b>TOTAL EKUITAS</b>	<b>8.047.323</b>	<b>7.765.675</b>	<b>7.206.499</b>
<b>TOTAL LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS</b>	<b>15.847.556</b>	<b>16.234.424</b>	<b>15.554.489</b>
<b>PENGHASILAN KOMPREHENSIF</b>			
TOTAL PENDAPATAN	4.381.744	4.483.710	5.104.914
TOTAL BEBAN	3.977.260	4.132.939	4.707.873
LABA SEBELUM BEBAN PAJAK FINAL DAN PAJAK PENGHASILAN	404.484	350.771	397.041
Pajak final dan Pajak Penghasilan	(73.545)	(64.087)	(54.505)
LABA TAHUN BERJALAN	330.939	286.684	342.536
Penghasilan (kerugian) komprehensif lain, setelah pajak	97.472	356.852	(448.933)
TOTAL PENGHASILAN (KERUGIAN) KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN	428.411	643.536	(106.397)
LABA PER SAHAM DASAR (nilai penuh)	158	215	326

(dalam jutaan Rupiah)

	2020	2019	2018
<b>Laporan Arus Kas Konsolidasian</b>			
Arus Kas dari Aktivitas Operasi	(820.347)	(365.675)	(34.381)
Arus Kas dari Aktivitas Investasi	1.145.244	686.521	893.226
Arus Kas dari Aktivitas Pendanaan	(182.322)	(380.000)	(1.100.000)
<b>Rasio Keuangan</b>			
Rasio Laba terhadap Total Aset (ROA)	2,1%	1,8%	2,2%
Rasio laba bersih terhadap Ekuitas	4,1%	3,7%	4,8 %
Rasio Laba Bersih terhadap Pendapatan	7,6%	6,4%	6,7%
Rasio Lancar	243,8%	221,3%	252,2%
Rasio Liabilitas terhadap Ekuitas	96,9%	109,1%	115,8%
Rasio Liabilitas terhadap Aset	49,2%	52,2%	53,7%
Rasio Solvabilitas (RBC)			
Konvensional	1367,7%	1155,6%	1096,0%
Syariah	443,0%	512,6%	258,5%

Secara khusus, terkait dengan kinerja Perusahaan di sepanjang tahun 2020, walaupun tahun lalu merupakan masa yang menantang, Perusahaan tetap dapat menunjukkan kinerja yang melampaui target. Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan target tahun 2020, adalah sebagai berikut:

Indikator Utama	Target 2020	Realisasi 2020	%Pencapaian
Pendapatan Premi	3.672.908	3.668.659	-0,1%
Laba Bersih Sebelum Pendapatan Komprehensif	323.341	330.939	2%
ROE	4,2%	4,1%	-2%
RBC			
Konvensional	120%	1367,7%	1140%
Syariah	120%	443,0%	269%

Meskipun mengalami tekanan ekonomi dan sosial akibat pandemi, Perusahaan berhasil mengantongi laba Rp330,9 miliar dan melampaui target yang ditetapkan. Penurunan pada pendapatan premi Perusahaan diakibatkan karena implementasi kebijakan untuk menyeimbangkan bauran produk dengan mengurangi eksposur terhadap produk Save Series dari 68% di tahun 2014 menjadi 5% di tahun 2020. Kebijakan ini menjadi indikasi positif dan bukti komitmen Perusahaan demi kelangsungan usaha yang lebih baik di masa yang akan datang.

### **3. Kinerja Sosial dalam 3 (Tiga) Tahun Terakhir**

#### **A. Komitmen Perusahaan untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen**

Bagi Perusahaan, pelanggan merupakan mitra kerja yang sangat penting dalam pengembangan dan keberlanjutan bisnis pada masa mendatang dan menjadi salah satu fokus Perusahaan dalam penetapan strategi Perusahaan sehubungan dengan penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan. Hal ini melandasi komitmen Perusahaan untuk senantiasa memenuhi tanggung jawab kepada seluruh pelanggan dengan senantiasa berusaha meningkatkan inovasi serta kualitas dalam pemberian pelayanan dan perlindungan kepada Nasabah.

Sebagai upaya memenuhi kebutuhan pelanggan secara berkesinambungan dalam arus persaingan usaha yang semakin ketat, dan dilatarbelakangi oleh penerjemahan atas visi, misi, dan nilai Perusahaan terutama terkait customer focused, serta pemenuhan atas regulasi industri, yaitu POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan maupun SEOJK No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, serta Pedoman Pengaduan Konsumen Perusahaan, Perusahaan telah memiliki program yang terkait dengan berbagai aktivitas maupun penyediaan materi informasi mengenai seluruh produk dan layanan yang dimiliki secara terperinci.

Perusahaan berupaya untuk terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Perlindungan pelanggan merupakan wujud implementasi komitmen Perusahaan terhadap pelanggan, dan juga bertujuan untuk memperkuat engagement hingga positive referral para pelanggan yang telah bekerja sama dengan Perusahaan selama ini.

#### **B. Ketenagakerjaan**

Selama ini, setidaknya dalam 3 (tiga) tahun terakhir, Perusahaan secara konsisten memberikan kesempatan bekerja yang sama kepada seluruh karyawan tanpa diskriminasi. Hal ini dapat dilihat dari pembagian komposisi karyawan tetap dan kontrak yang tercatat per Desember 2020 adalah sebanyak 584 karyawan, terdiri dari 264 karyawan dan 320 karyawati dari berbagai agama, ras, dan suku. Perusahaan juga mempekerjakan karyawan disabilitas sebagai upaya mendukung kesetaraan hak dalam kesempatan bekerja.

Sebagai sebuah amanat dan tanggung jawab yang senantiasa diemban, Perusahaan juga selalu berupaya mengembangkan kompetensi karyawan guna meningkatkan semangat, kerjasama, dan rasa kekeluargaan para karyawan. Perusahaan secara berkala menyelenggarakan sejumlah kegiatan yang diikuti seluruh karyawan dan melaksanakan beberapa program kebersamaan yang dilaksanakan sepanjang tahun 2020, diantaranya, gathering karyawan secara online, webinar kesehatan dalam menghadapi pandemi Covid-19 dan cara menjalankan new normal, serta kuis digital secara tematik yang diikuti oleh karyawan Perusahaan.

Dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan di lingkungan kerja, Perusahaan melalui pengelola melaksanakan pemeriksaan rutin terhadap fasilitas gedung. Selain itu, dalam menghadapi pandemi Covid-19, Perusahaan menjalankan protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan Pemerintah serta secara rutin melakukan desinfeksi di lingkungan kerja, fasilitas kantor, serta penyediaan sarana atau bantuan bagi karyawan yang bekerja di kantor, diantaranya penyediaan masker, hand sanitizer, serta vitamin bagi karyawan yang bekerja di kantor.

Selama tahun 2020, total biaya yang dikeluarkan untuk program terkait ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan kerja adalah sebesar Rp7,8 miliar yang terdiri dari:

- BPJS Ketenagakerjaan;
- BPJS Kesehatan;
- Premi asuransi kesehatan dan jiwa;
- Pelaksanaan kegiatan kebersamaan karyawan;
- Pelatihan, seminar, dan sertifikasi; dan
- Pelaksanaan program keselamatan kerja.

## C. Pelayanan Masyarakat

*Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan*

Dalam 3 (tiga) tahun terakhir, Perusahaan menjalankan sejumlah kegiatan yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Pembangunan Taman Baca Pustaka Cilik SMiLe bagi komunitas Kelas Jurnalis Cilik di wilayah Kampung Nelayan, Cilincing, Jakarta Utara.
- 2) Pelaksanaan donasi bagi wilayah yang terkena bencana alam, seperti Kupang dan NTT.
- 3) Kegiatan literasi keuangan melalui berbagai kanal Perusahaan, seperti webinar, sosial media hingga YouTube.
- 4) Peningkatan inklusi keuangan dengan menjalin kerjasama dengan penyedia telemedicine (Halodoc) untuk nasabah korporasi.

*Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti*

Berikut mekanisme pengaduan masyarakat yang diterapkan Perusahaan serta data pengaduan yang diterima Perusahaan:

### 1) Mekanisme Penanganan Pengaduan

Perusahaan menyediakan sarana bagi para pelanggan untuk dapat menyampaikan pengaduan, termasuk saran dan kritik mengenai produk dan layanan serta tentang hal-hal lain yang berkaitan dengan Perusahaan. Berikut ini adalah sarana penyampaian informasi yang disediakan bagi pelanggan:

- Customer Care : (021) 5060 9999, Senin–Jumat: Pukul 08.00 s/d 17.00 WIB
- WhatsApp : 088-1234-1088, Senin–Jumat: Pukul 08.00 s/d 17.00 WIB
- Website : [www.sinarmasmsiglife.co.id](http://www.sinarmasmsiglife.co.id) dengan memilih menu “Hubungi Kami”
- Email :
  - Nasabah Perorangan: cs@sinarmasmsiglife.co.id
  - Nasabah Perusahaan: groupcs@sinarmasmsiglife.co.id
- Surat resmi yang ditujukan kepada Perusahaan, baik diantar langsung maupun dikirim melalui pos.

### 2) Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Guna memastikan semua keluhan yang diterima dapat ditangani dengan baik, Perusahaan telah menetapkan prosedur dan *Service Level Agreement (SLA)* sebagai berikut:

- Respon kepada nasabah (1 (satu) hari kerja setelah keluhan diterima oleh Tim Penanganan Pengaduan).
- Melengkapi informasi tambahan dan kelengkapan dokumen pengaduan dari nasabah (jika diperlukan).
- Proses penanganan pengaduan internal.
- Memberikan respon akhir kepada nasabah atas pengajuan yang diajukan.
- Jangka waktu penanganan keluhan nasabah adalah 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya (dengan pemberitahuan tertulis).

Selama tahun 2020, data pengaduan yang diterima Perusahaan adalah sebagai berikut:

Status Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Percentase Penyelesaian
Dalam Proses	0	0%
Tidak Selesai	0	0%
Selesai	109	100%

#### 4. Kinerja Lingkungan Hidup dalam 3 (Tiga) Tahun Terakhir

Perusahaan bertanggung jawab untuk terus meningkatkan kesadaran akan pelestarian lingkungan hidup kepada seluruh karyawan, salah satunya dengan memastikan penerapan kantor yang ramah lingkungan (*green office*). Sesuai dengan rencana 5 (lima) tahunan Perusahaan, implementasi *green office* di lingkungan Kantor Manajemen akan dimulai lebih awal di tahun 2021 sebagai bentuk konkret dari komitmen tinggi Perusahaan untuk berkontribusi terhadap kelestarian lingkungan hidup.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh Perusahaan guna mendukung percepatan implementasi kantor yang ramah lingkungan (*green office*) adalah dengan memastikan utilisasi listrik yang tepat guna dan tepat sasaran, yaitu dengan mematikan lampu dan AC (Air Conditioner) pada area yang tidak digunakan oleh karyawan untuk beraktivitas di kantor serta mematikan peralatan listrik lainnya pada saat tidak digunakan.

Pada tahun 2020, konsumsi energi listrik menunjukkan penurunan di angka 186.209 kWh dibandingkan tahun 2019 di angka 213.804 kWh. Pengurangan sebesar 12,9% ini didapat dari aktivitas utilisasi tepat guna sebagaimana disebutkan sebelumnya dan juga salah satunya disebabkan atas implementasi WFH (*Work From Home*) sebagai salah satu bentuk kepatuhan Perusahaan terhadap regulasi Pemerintah terkait upaya penekanan penyebaran Covid-19 di situasi pandemi yang dihadapi oleh Indonesia.

Upaya berkesinambungan akan terus dilakukan oleh Perusahaan dengan mengimplementasikan hal-hal baru yang dapat memberikan kontribusi bagi kelestarian lingkungan hidup secara konsisten.

#### 5. Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan terus berinovasi dan menghadirkan produk-produk untuk menjawab kebutuhan pasar. Pada tahun 2020, Perusahaan telah meluncurkan 2 (dua) produk tradisional dan 1 (satu) produk asuransi kesehatan baru untuk menanggapi peningkatan permintaan pasar akan perlindungan kesehatan dan jiwa, diantaranya adalah produk Simas Legacy Plan dengan menggandeng Bank Sinarmas yang menyasar segmen *High Net Worth*. Produk ini memiliki konsep legacy (warisan) yang memberikan uang pertanggungan yang sangat besar untuk menjadi solusi kestabilan finansial bagi kelanjutan hidup anggota keluarga yang ditinggalkan oleh tertanggung. Perusahaan juga meluncurkan produk asuransi kesehatan tambahan SMiLe Medical Extra (SMEX) untuk memenuhi preferensi masyarakat Indonesia saat ini yang lebih memilih berobat ke luar negeri. SMEX juga memberikan kenyamanan *One Bed One Room* (OBOR) sehingga pasien dan keluarga dapat merasa aman dan nyaman dengan privasi yang didapatkan selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Lebih lanjut, merespon penyebaran virus Covid-19 yang sangat cepat yang menimbulkan rasa kekhawatiran masyarakat, Perusahaan menghadirkan manfaat tambahan berupa pertanggungan rawat inap bagi Nasabah yang terdiagnosa penyakit Covid-19 dengan memberikan santunan harian rawat inap sebesar Rp1 juta per hari.

Sebagai respon menghadapi kondisi disruptif digital dan terbatasnya interaksi tatap muka, Perusahaan melakukan transformasi pelayanan nasabah di beberapa kantor pemasaran yang dialihkan pada layanan komunikasi digital. Selain itu, nasabah dapat mengakses informasi mengenai polis dan produk dimanapun dan kapanpun, melalui aplikasi M-Polis. M-polis merupakan *Mobile Application* dari Perusahaan untuk nasabah produk Individu dengan

memberikan kemudahan akses informasi dan transaksi dimanapun dan kapanpun. Perusahaan terus mengembangkan aplikasi ini agar dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi maupun mengakses informasi polisnya. Selain melalui aplikasi M-polis, nasabah juga dapat menghubungi *Customer Service* melalui layanan *call center* dan mengirimkan surat elektronik (*email*) maupun lewat fitur “Hubungi Kami” yang tersedia di situs web Perusahaan.

Perusahaan selalu mengedepankan prinsip keterbukaan atas informasi produk yang harus diketahui oleh nasabah. Secara berkelanjutan, Perusahaan melakukan pengawasan dan evaluasi atas keseluruhan produk yang diterbitkan dengan tujuan untuk mengetahui dan mempelajari respon pasar maupun nasabah, termasuk memastikan keamanan data nasabah.

Hasil pengawasan dan evaluasi tersebut dilaporkan secara berkala kepada Direksi melalui Komite Produk dan Pemasaran serta kepada otoritas berwenang melalui laporan tahunan ke OJK. Dari hasil pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara cermat, Perusahaan memastikan tidak ada produk ataupun layanan keuangan yang dinyatakan bermasalah oleh OJK, maupun harus ditarik kembali selama tahun 2020.

### **Survei Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas kami. Perusahaan dengan terbuka ingin mendengar masukan dan harapan, serta mengetahui pemetaan kepuasan pelanggan untuk perbaikan berkelanjutan bagi Perusahaan ke depannya. Oleh karena itu, di tahun 2020 Perusahaan telah berencana untuk melakukan survei kepuasan pelanggan secara menyeluruh di berbagai jalur distribusi melalui penilaian NPS (*Net Promoter Score*). Hal ini merupakan bagian dari strategi *Expand to Grow* yang berfokus untuk meningkatkan *customer centricity*. Implementasi NPS survei baru akan dilaksanakan pada tahun 2021 secara bertahap.



## **LEMBAR UMPAN BALIK**

Laporan Keberlanjutan Tahun Buku 2020 PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Tbk. memberikan gambaran kinerja keuangan dan penerapan aksi keuangan berkelanjutan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara melalui formulir ini dan mohon untuk mengirimkan isian Lembar Umpan Balik ini ke **email: corsec@sinarmasmsiglife.co.id**

1. Laporan ini mudah dimengerti

Tidak Setuju     Netral     Setuju

2. Laporan ini sudah menggambarkan informasi aspek material Perusahaan, baik dari sisi positif dan negatif

Tidak Setuju     Netral     Setuju

3. Apa jenis informasi yang paling penting bagi anda (nilai 1:paling penting s/d 5:paling tidak penting)

- Kinerja Ekonomi [ ]
- Pendidikan dan Pelatihan [ ]
- Kegiatan Sosial [ ]
- Pelestarian Lingkungan Hidup [ ]

4. Masukan/kritik/saran/ komentar anda atas Laporan Keberlanjutan ini

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



A Member of **MS&AD** INSURANCE GROUP

**PT ASURANSI JIWA SINARMAS MSIG Tbk.**  
Kantor Manajemen & Layanan Nasabah  
Sinarmas MSIG Tower Lt. 3A  
Jl. Jend. Sudirman Kav.21 Jakarta 12920 - Indonesia  
Telepon: (021) 5059 7777, Fax: (021) 5060 8899  
e-mail: cs@sinarmasmsiglife.co.id

**Sinarmas MSIG Life** **sinarmasmsiglife** **www.sinarmasmsiglife.co.id**

PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Tbk. terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)