

Kepada Yth.
Kepala Eksekutif Pengawas Perasuransian, Dana Pensiun,
Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya
u.p Direktur Pengawasan Asuransi dan BPJS Kesehatan
Otoritas Jasa Keuangan
Wisma Mulia 2,
Jalan Gatot Subroto No.42
Jakarta 12710

LAPORAN KEBERLANJUTAN
TAHUN 2023

PT ASURANSI TOKIO MARINE INDONESIA
Sentral Senayan I, Lt.3
Jl. Asia Afrika No. 8, Jakarta 10270
Telp. 572 5772 (Hunting)
Fax. 572 4005 - 10

Jakarta, 29 April 2024
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia



Sancoyo Setiabudi
Direktur Utama



To Be a **Good Company**



TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP



L A P O R A N

KEBERLANJUTAN 2023



PT Asuransi Tokio Marine Indonesia
has been assigned a Financial Strength Rating
of A- (Excellent) by A.M. Best.

PT ASURANSI
TOKIO MARINE INDONESIA

DAFTAR ISI

BAB I STRATEGI KEBERLANJUTAN	4
BAB II IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN	5
2.1 Aspek Ekonomi.....	5
2.2 Aspek Sosial	5
2.3 Aspek Lingkungan	5
BAB III PENJELASAN DIREKSI.....	6
3.1 Kebijakan untuk Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan.....	6
3.2 Prioritas dan Uraian Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan	8
BAB IV PROFIL PERUSAHAAN.....	17
4.1 Sekilas Tentang PT Asuransi Tokio Marine Indonesia	17
4.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	17
4.3 Skala Usaha Perusahaan.....	18
4.4 Informasi Tentang Karyawan	18
4.5 Sebaran Wilayah Operasional Perusahaan	20
4.6 Produk yang Ditawarkan	21
4.7 Layanan yang Tersedia	21
BAB V TATA KELOLA KEBERLANJUTAN.....	23
5.1 Uraian Tugas Direksi dan Dewan Komisaris, dan/atau Unit Kerja sebagai Koordinator Penerapan Keuangan Berkelanjutan	23
5.1.1 Tugas dan Tanggung Jawab Direksi	23
5.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris	24
5.1.3 Uraian Kerja Unit Kerja (Perencanaan Korporasi) sebagai Koordinator Penerapan Keuangan Berkelanjutan	24
5.2 Pengembangan Kompetensi yang Dilaksanakan terhadap Anggota Direksi dan Anggota Dewan Komisaris	25
5.2.1 Pelatihan Direksi	25
5.2.2 Pelatihan Komisaris.....	26
5.3 Manajemen Risiko	26
5.4 Pelibatan Pemangku Kepentingan	28
BAB VI KINERJA KEBERLANJUTAN.....	29
6.1 Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan di Internal.....	29
6.2 Kinerja Ekonomi.....	29
6.3 Kinerja Sosial	31
6.3.1 Ketenagakerjaan.....	31
6.3.2 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	32



TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

6.3.3 Mekanisme Pengaduan Konsumen	33
6.4 Kinerja Lingkungan Hidup.....	34
LEMBAR UMPAN BALIK	35

BAB I STRATEGI KEBERLANJUTAN

Telah lebih dari 49 tahun PT Asuransi Tokio Marine Indonesia (TMI) hadir dan berkembang bersama masyarakat Indonesia. TMI selalu berkomitmen untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan TMI dalam memenuhi kebutuhan asuransi yang aman dan dapat dipercaya. TMI senantiasa berupaya untuk mengerti dan mencari solusi terbaik yang dibutuhkan masyarakat agar dapat terus tumbuh bersama. Dengan selalu mengutamakan aturan-aturan yang berlaku, TMI juga berperan aktif dalam pembangunan sosial dan pelestarian lingkungan. Seiring visinya untuk menjadi “Perusahaan Yang Baik” (*To be a Good Company*), TMI akan selalu berkontribusi dan tumbuh di tengah masyarakat untuk mewujudkan manfaat yang berarti serta memberi inspirasi bagi seluruh pemangku kepentingan.

Tokio Marine berkomitmen menerapkan nilai-nilai Perusahaan untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan bersama dengan perkembangan masyarakat terhadap para pemangku kepentingan berikut:

- Bagi pelanggan: Berkontribusi untuk menjadikan kehidupan pelanggan sehat dan berkembang melalui produk-produk yang memberikan keamanan dan bantuan dalam menghadapi tantangan masa depan.
- Bagi masyarakat: Berkontribusi untuk membangun masyarakat yang berkelanjutan yang mampu mengatasi segala tantangan dan menjamin keamanan dan perlindungan bagi semua anggotanya.
- Bagi karyawan: Membantu karyawan mencapai potensi tertinggi melalui keterlibatan dan kesempatan bagi mereka untuk berkembang.
- Bagi pemegang saham: Terus meningkatkan margin keuntungan bagi pemegang saham; Meningkatkan nilai Perusahaan dan mendapatkan kepercayaan dari pemegang saham melalui pengungkapan yang tepat waktu dan sesuai serta dialog yang konstruktif.
- Bagi generasi mendatang: Mewariskan lingkungan dan masyarakat yang berkelanjutan kepada generasi mendatang melalui langkah-langkah penanggulangan perubahan iklim dan pelestarian keanekaragaman hayati; Mendukung tantangan generasi mendatang dengan menyediakan pendidikan dan pemahaman kepada anak-anak.

BAB II

IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN

2.1 Aspek Ekonomi

Deskripsi	Unit	2023	2022
Kuantitas Produk	Persetujuan produk dari OJK	13	20
Pendapatan Premi	Jutaan Rupiah	2,228,811	2,286,465
Laba/(Rugi) Bersih	Jutaan Rupiah	242,841	264,949

2.2 Aspek Sosial

Deskripsi	Unit	2023	2022
Jumlah Karyawan	Orang	415	412
Jumlah Pengaduan Konsumen	Kasus	11	43
Jumlah Penyaluran Dana CSR	Jutaan Rupiah	113	132
Kepuasan Konsumen	Persen	99.9	99.9

2.3 Aspek Lingkungan

Deskripsi	Unit	2023	2022
Listrik	kilowatt jam	78,659	280,611
Pembelian Kertas untuk Printer	kilogram	52,000	52,150
Perjalanan Udara – Jarak Dekat	kilometer	473,017	210,908
Perjalanan Udara – Jarak Jauh		170,494	63,202
Bensin	liter	52,677	32,633
Solar		8,704	6,587
Limbah Kertas	kilogram	-	93
Air	meter kubik	19	25

BAB III PENJELASAN DIREKSI

3.1 Kebijakan untuk Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

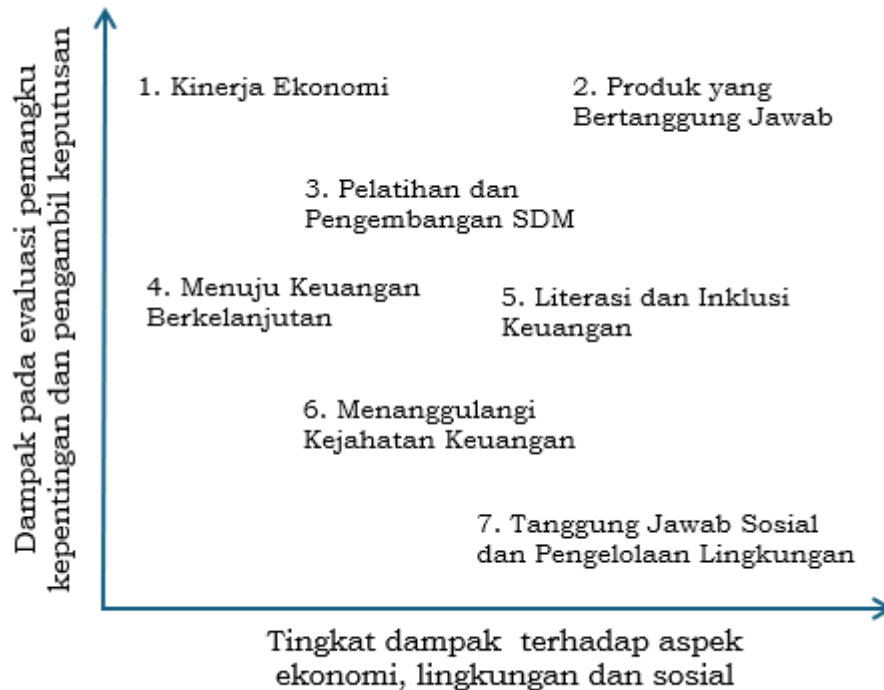
Tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan di PT Asuransi Tokio Marine Indonesia adalah sebagai berikut:

- Memastikan tersedianya produk asuransi berkelanjutan untuk mendukung kesenjangan, keselamatan dan keamanan masyarakat
- Meningkatkan kompetensi internal untuk menerapkan keuangan berkelanjutan di TMI
- Mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola dalam kegiatan operasional

Dalam melakukan proses Penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan PT Asuransi Tokio Marine Indonesia melakukan tahapan-tahapan untuk memilih topik berkelanjutan yang material yang berdampak signifikan dan penting bagi persepsi pemangku kepentingan, di mana diantaranya adalah:

- Identifikasi topik yang relevan bagi bisnis asuransi dan pemangku kepentingan, termasuk isu keuangan berkelanjutan
- Prioritas topik berdasarkan signifikan dampak dan pengaruhnya pada persepsi pemangku kepentingan dengan matriks materialitas
- Validasi topik material berdasarkan operasi perusahaan asuransi dan diskusi berkelanjutan serta masukan manajemen
- Meninjau kembali isu-isu yang relevan dan penting dari pemangku kepentingan berdasarkan hasil historis dan rujukan penting lainnya

Berikut di bawah ini penjelasan mengenai matriks materialitas:



1. Untuk memastikan pelaporan yang transparan dan adil, kami berkomitmen untuk menyediakan informasi yang akurat dan menerapkan dialog aktif dengan para pemegang saham.
2. Produk yang disediakan TMI harus memenuhi peraturan dan persyaratan dan TMI bertanggung jawab untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang dijual adalah sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelanggan serta menyediakan akses layanan informasi yang melayani pelanggan setiap waktu.
3. SDM memiliki peran kunci dalam upaya Perusahaan untuk mencapai aspirasinya. Pengembangan bisnis membutuhkan SDM yang mencukupi dan kompetensi yang memadai. SDM juga harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga dapat mendukung pertumbuhan bisnis sesuai dengan yang diharapkan.
4. Berkecimpung dalam industri asuransi, TMI harus terlibat dalam program Pemerintah yaitu untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, salah satunya dalam bentuk dukungan terhadap proyek infrastruktur, kemajuan teknologi dan perubahan sosial.
5. Literasi dan inklusi keuangan diperlukan demi pemerataan kesempatan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dengan dibantu produk dan layanan keuangan yang berkelanjutan
6. Kejahatan keuangan atau fraud menjadi perhatian penting pemangku kepentingan. Dengan meningkatnya transaksi keuangan dan kegiatan ekonomi, sosial dan politik membuka peluang fraud semakin besar. Perusahaan asuransi

diharuskan menerapkan prinsip kehati-hatian dan pencegahan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme.

7. Tokio Marine Group telah menetapkan tiga tema inti untuk CSR yaitu "Menyediakan Keselamatan dan Keamanan (Safety and Security)", "Melindungi Lingkungan" dan "Mendukung Masyarakat Sekitar".

3.2 Prioritas dan Uraian Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

Berikut program aksi untuk penerapan rencana aksi keuangan berkelanjutan:

1. Program Pertama: Melindungi proyek-proyek infrastruktur dengan penutupan asuransi yang memadai

a. Dasar Pemikiran

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

b. Kegiatan

- 1) Menggali bisnis terhadap investasi baru
- 2) Memperkuat hubungan dengan kontraktor Jepang untuk mendapatkan proyek rekayasa

c. Sumber Daya

- 1) Sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2023;
- 2) Sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
- 3) Mitra kerja sama adalah Kantor Pusat di Jepang, Japan International Cooperation Agency (JICA).

d. Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

Sistem evaluasi akan dilakukan melalui pertemuan / pelaporan marketing bulanan dimana akan dilakukan pembahasan angka pencapaian sampai periode tertentu dan kesulitan-kesulitan maupun solusi-solusi terhadap kesulitan-kesulitan terkait yang menyebabkan deviasi antara realisasi dan program aksi. Adapun pertemuan marketing tersebut akan dihadiri oleh Direktur Utama, *Managing Director* dan Direktur Keuangan.

- e. Tantangan dan Rencana ke Depan
Kemungkinan tantangan yang akan dihadapi adalah kompetisi antar perusahaan asuransi sehingga diperlukan diferensiasi terhadap layanan nilai tambah Perusahaan.
 - f. Realisasi
Pemantauan dilakukan setiap bulan pada meeting bagian pemasaran & UW.
2. Program Kedua: Melindungi pelanggan dari risiko dunia maya (*cyber*) dengan penutupan Asuransi *Personal Cyber* yang memadai
- a. Dasar Pemikiran
 - 1) Perusahaan di Indonesia berlomba-lomba untuk mengadopsi transformasi digital sehingga dibutuhkan perlindungan untuk melindungi data digital;
 - 2) Pandemi Covid-19 telah memberikan peluang yang belum pernah terjadi sebelumnya kepada penyerang untuk meretas dan menghancurkan infrastruktur IT perusahaan;
 - 3) Penerapan sistem bekerja dari rumah (WFH) yang diadopsi oleh organisasi telah dikaitkan dengan meningkatnya serangan *cyber*;
 - 4) Saat ini, penyerang telah memiliki ide-ide yang lebih inovatif untuk menerapkan tren baru dalam phishing, cryptojacking, serangan ransomware, serangan IoT, dll.;
 - b. Kegiatan
 - 1) Menggali bisnis calon nasabah
 - 2) Mengadakan sosialisasi produk *cyber*
 - 3) Studi terhadap potensi pasar
 - c. Sumber Daya
 - 1) Sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2023;
 - 2) Sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
 - 3) Mitra kerja sama adalah Kantor Regional di Singapura dan institusi pendukung lainnya.
 - d. Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program
Sistem evaluasi akan dilakukan melalui pertemuan / pelaporan marketing bulanan dimana akan dilakukan pembahasan angka pencapaian sampai periode tertentu dan kesulitan-kesulitan maupun solusi-solusi terhadap

kesulitan-kesulitan terkait yang menyebabkan deaviasi antara realisasi dan program aksi. Adapun pertemuan marketing tersebut akan dihadiri oleh Direktur Utama, *Managing Director* dan Direktur Keuangan.

e. Tantangan dan Rencana ke Depan

Kurangnya tingkat pengetahuan dan masih rendahnya kesadaran untuk memiliki asuransi cyber yang dianggap bukan merupakan prioritas utama sehingga diperlukan sosialisasi secara berkala.

f. Realisasi

Pemantauan dilakukan setiap bulan pada meeting bagian pemasaran & UW.

3. Program Ketiga: Menciptakan produk asuransi Asuransi Energi Terbarukan demi mencegah dampak krisis iklim

a. Dasar Pemikiran

- 1) Indonesia adalah negara penghasil batu bara terbesar di dunia, dan masih sangat bergantung pada sumber daya ini untuk memenuhi kebutuhan listrik di dalam negeri dan negara-negara tetangganya di Asia;
- 2) Dunia sudah berkomitmen mulai mengurangi bahkan menghentikan penggunaan batu bara demi menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan berkesinambungan;
- 3) Indonesia akan mengejar ekonomi hijau dalam upaya mengatasi perubahan iklim global. Indonesia sedang bekerja menuju energi terbarukan untuk menggantikan energi Indonesia yang masih bergantung pada batu bara.

b. Kegiatan

- 1) Diskusi ide produk
- 2) Menganalisa pesaing dan melakukan studi banding terhadap produk-produk pesaing
- 3) Pengembangan strategi pemasaran
- 4) Analisa bisnis
- 5) Pengembangan produk
- 6) Mendapatkan persetujuan OJK
- 7) Persiapan dan peluncuran produk

c. Sumber Daya

- 1) Sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2023;

- 2) Sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
 - 3) Mitra kerja sama adalah OJK (persetujuan produk baru).
- d. Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program
- Sistem evaluasi akan dilakukan melalui pertemuan / pelaporan bulanan “Project Update Meeting (PUM)” dimana akan dilakukan pembahasan target pencapaian sampai periode tertentu dan kesulitan-kesulitan maupun solusi-solusi terhadap kesulitan-kesulitan terkait yang menyebabkan deaviasi antara realisasi dan program aksi. Adapun pertemuan PUM tersebut akan dihadiri oleh Direktur Utama, *Managing Director* dan Direktur Keuangan.
- e. Tantangan dan Rencana ke Depan
- Kemungkinan tantangan yang akan dihadapi adalah para pakar batu bara Indonesia sepakat perjalanan Indonesia menuju energi ramah lingkungan masih panjang karena kebutuhan akan batu bara saat ini masih besar.
- f. Realisasi
- Sampai dengan Desember 2023 masih dalam proses pembahasan atau perencanaan produk.
4. Program Keempat: Menciptakan produk asuransi Asuransi Mobil Listrik yang diharapkan menjadi salah satu solusi atas isu pencemaran lingkungan yang disebabkan emisi karbon kendaraan yang menyebabkan pencemaran udara
- a. Dasar Pemikiran
- 1) Penggunaan mobil listrik diharapkan menjadi salah satu solusi atas isu pencemaran lingkungan yang disebabkan emisi karbon kendaraan yang menyebabkan pencemaran udara, khususnya yang terjadi di kota-kota besar di Indonesia;
 - 2) Terhadap penggunaan mobil listrik, Pemerintah berharap Pemprov DKI dapat memelopori penggunaan mobil listrik di semua lini kegiatan transportasi, mendorong kebijakan yang menarik, dan memotivasi masyarakat terhadap penggunaan kendaraan listrik;
 - 3) Pemerintah juga berharap transportasi online (Grab, Gojek, dll.) untuk segera menggunakan kendaraan listrik;
- b. Kegiatan
- 1) Diskusi ide produk

- 2) Menganalisa pesaing dan melakukan studi banding terhadap produk-produk pesaing
 - 3) Pengembangan strategi pemasaran
 - 4) Analisa bisnis
 - 5) Pengembangan produk
 - 6) Mendapatkan persetujuan OJK
 - 7) Persiapan dan peluncuran produk
- c. Sumber Daya
- 1) Sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2023;
 - 2) Sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
 - 3) Mitra kerja sama adalah OJK (persetujuan produk baru).
- d. Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program
- Sistem evaluasi akan dilakukan melalui pertemuan / pelaporan bulanan “Project Update Meeting (PUM)” dimana akan dilakukan pembahasan target pencapaian sampai periode tertentu dan kesulitan-kesulitan maupun solusi-solusi terhadap kesulitan-kesulitan terkait yang menyebabkan deaviasi antara realisasi dan program aksi. Adapun pertemuan PUM tersebut akan dihadiri oleh Direktur Utama, *Managing Director* dan Direktur Keuangan.
- e. Tantangan dan Rencana ke Depan
- Ketersediaan *charging station* kendaraan listrik yang masih terbatas sehingga dapat memperlambat inisitif sosialisasi mobil listrik ke masyarakat luas.
- f. Realisasi
- Menjadi salah satu klausula tambahan pada produk Asuransi Auto Partner disetujui OJK OJK S-1117/PD.021/2023 tanggal 28 November 2023.
5. Program Kelima: Mengembangkan aplikasi berbasis Mobile / Online untuk produk ritel (transaksi elektronik / paperless)
- a. Dasar Pemikiran
- 1) Isu digitalisasi dinilai telah menjadi tantangan global yang harus diadopsi industri asuransi, termasuk di Indonesia;
 - 2) Tren digital telah menjadi bagian dari hidup masyarakat saat ini. Perusahaan asuransi dapat mengembangkan layanan asuransi yang sepenuhnya dilakukan secara digital, mulai dari pembelian polis,

pembayaran premi, hingga proses klaim. Hal tersebut dinilai penting untuk terus mendorong kinerja industri asuransi umum, disamping dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi penggunaan kertas (peduli lingkungan);

b. Kegiatan

- 1) Mendefinisikan kebutuhan aplikasi berdasarkan riset pasar dan keadaan pesaing
- 2) Mengumpulkan kebutuhan-kebutuhan aplikasi
- 3) Mencari vendor yang sesuai
- 4) Membuat analisa cost benefit dan mendapatkan persetujuan direksi
- 5) Membentuk tim yang terlibat dalam proyek
- 6) Membangun aplikasi sesuai kesepakatan
- 7) Tes penerimaan oleh pengguna
- 8) Implementasi

c. Sumber Daya

- 1) Sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2023;
- 2) Sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
- 3) Mitra kerja sama adalah konsultan IT.

d. Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

Sistem evaluasi akan dilakukan melalui pertemuan 2-bulanan “IT Steering Committee Meeting” dimana akan dilakukan pembahasan target pencapaian sampai periode tertentu dan kesulitan-kesulitan maupun solusi-solusi terhadap kesulitan-kesulitan terkait yang menyebabkan deviasi antara realisasi dan program aksi. Adapun pertemuan IT Steering Committee Meeting tersebut akan dihadiri oleh Direktur Utama, *Managing Director*, Kepala Divisi IT dan Manager PMO.

e. Tantangan dan Rencana ke Depan

Kemungkinan tantangan yang akan dihadapi adalah prioritas terhadap ketersediaan sumber daya dan pergantian SDM IT (*turnover*) sehingga diperlukan platform pengembangan yang mudah dan tepat guna.

f. Realisasi

Platform untuk bisnis worksite phase awal yang terdiri dari 4 jenis produk telah diselesaikan dan *go live* di December 2023.

6. Program Keenam: Menerapkan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau Corporate Social Responsibility (CSR) yang mengutamakan perbaikan kualitas kehidupan sosial dan pelestarian lingkungan

a. Dasar Pemikiran

- 1) Etika bisnis dan tanggung jawab sosial perusahaan kini menjadi sebuah isu yang penting dalam dunia bisnis. Perusahaan bertanggung jawab kepada seluruh pihak yang berkepentingan seperti pemerintah, karyawan, pelanggan, dan pemegang saham. Tidak hanya pertanggung jawaban dalam bentuk finansial, tetapi ekonomi, sosial, dan lingkungan secara keseluruhan;
- 2) Salah satu cara perusahaan dalam membangun reputasi serta *image* baik bisa dilakukan melalui program CSR;

b. Kegiatan

- 1) Bekerja sama dengan LSM (NGO) untuk melakukan kegiatan sosial
- 2) Mendukung perbaikan fasilitas umum, contoh: sekolah dll.
- 3) Melakukan aksi donor darah
- 4) Bekerjasama dengan pelanggan melakukan aktivitas pelestarian lingkungan
- 5) Membantu korban bencana alam dalam rangka pemulihan pasca bencana

c. Sumber Daya

- 1) Sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2023;
- 2) Sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
- 3) Mitra kerja sama adalah LSM dan pelanggan.

d. Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

Melakukan Analisa keberhasilan atau ketercapaian (partisipasi karyawan) melalui perbandingan antara perencanaan dan realisasi kegiatan. Adapun pelaporan rencana dan realisasi terhadap program CSR ke Kantor Pusat di Jepang akan dilakukan masing-masing sekali dalam setahun.

e. Tantangan dan Rencana ke Depan

TMI akan berkolaborasi dengan para pelanggannya untuk mengadakan aktivitas sehubungan dengan program perbaikan pelestarian lingkungan guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

f. Realisasi

Telah dilaksanakan beberapa program diantaranya adalah sumbangan program beasiswa bagi mahasiswa ITB, sumbangan untuk program pelestarian lingkungan dan *Disaster Prevention Lesson* bagi anak sekolah menengah pertama dan atas.

7. Program Ketujuh: Meningkatkan program literasi dan inklusi keuangan di bidang asuransi

a. Dasar Pemikiran

- 1) OJK terus berupaya meningkatkan literasi dan inklusi keuangan;
- 2) Adapun uraian program yang dilaksanakan terhadap prioritas ketujuh tersebut adalah dengan melakukan program dan kampanye terkait inklusi keuangan sebagai berikut.

b. Kegiatan

- 1) Mengadakan acara literasi asuransi untuk para penjual e-commerce terutama di kota-kota besar di Indonesia
- 2) Secara aktif memberika pengetahuan kepada masyarakat akan manfaat dan pentingnya memiliki asuransi melalui media sosial
- 3) Mengikuti financial expo
- 4) Turut serta dalam program inklusi keuangan setiap bulan Oktober dengan mengadakan aktivitas promo dan diskon

c. Sumber Daya

- 1) Sumber dana telah diperhitungkan ke dalam anggaran biaya operasional 2023;
- 2) Sumber daya manusia yang bertanggungjawab adalah kolaborasi antar beberapa departemen;
- 3) Mitra kerja sama adalah OJK, konsultan dan pelanggan.

d. Sistem Evaluasi Pelaksanaan Program

Melakukan Analisa keberhasilan atau ketercapaian melalui perbandingan antara perencanaan dan realisasi kegiatan. Adapun pelaporan rencana dan realisasi terhadap program literasi dan inklusi Perusahaan ke OJK akan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Tantangan dan Rencana ke Depan

Tingkat kesadaran dan kepercayaan masyarakat untuk melakukan pembelian produk asuransi masih rendah. Kedepannya diperlukan aktivitas yang lebih efektif dan tepat sasaran.

f. Realisasi

Telah dilaksanakan beberapa program literasi dan inklusi keuangan berafiliasi dengan mitra bisnis dan bekerja sama dengan pihak ketiga.

BAB IV PROFIL PERUSAHAAN

4.1 Sekilas Tentang PT Asuransi Tokio Marine Indonesia

Didirikan pada tahun 1879, Tokio Marine dikenal sebagai perusahaan asuransi pertama yang beroperasi di Jepang dan salah satu grup asuransi terbesar di dunia. Tokio Marine Holdings, Inc. adalah perusahaan induk asuransi dari Grup Tokio Marine di bidang asuransi umum domestik, asuransi jiwa domestik, bisnis asuransi internasional, dan bisnis keuangan dan umum.

Grup Tokio Marine telah beroperasi di seluruh dunia yang menjangkau 46 negara dan wilayah. Berdasar pada filosofi perusahaan “kepercayaan pelanggan adalah dasar dari semua kegiatannya“, Grup Tokio Marine akan terus memenuhi kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan dengan tetap meningkatkan nilai perusahaan untuk menjadi grup asuransi global yang tumbuh secara berkesinambungan.

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia merupakan perusahaan patungan antara Tokio Marine Asia Pte Ltd dan PT Asuransi Jasa Indonesia, yang telah beroperasi sejak tahun 1975. Saat ini kami memiliki 9 cabang dan 3 kantor perwakilan dengan total karyawan sebanyak 415 orang.

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia adalah perusahaan global yang berkomitmen untuk menyediakan produk dan layanan dengan kualitas terbaik bagi para pelanggan, dan mengutamakan keselamatan dan keamanan mereka. Kami memiliki pengalaman asuransi umum yang luas di bidang kebakaran, rekayasa, kendaraan bermotor, pengangkutan barang, kecelakaan diri, dan lainnya.

Didukung oleh karyawan yang berpengalaman dan terampil, kami memiliki posisi yang kuat sebagai salah satu perusahaan asuransi umum terbesar di Indonesia.

4.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan

Visi (Keuangan Berkelanjutan)

- Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, sosial dan lingkungan sejalan dengan prinsip penerapan keuangan berkelanjutan

Misi

- Memberikan kontribusi kepada masyarakat dan perkembangan ekonomi dengan menyediakan perlindungan dan keamanan kepada pelanggan kami

- Melaksanakan semua kegiatan usaha dengan baik untuk mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan dan dukungan dari pelanggan kami
- Menjadi perusahaan yang inovatif terhadap perubahan

Nilai Perusahaan

Grup Tokio Marine mempunyai tujuan untuk menjadi “Perusahaan yang Baik”. Dengan melakukan hal yang baik dan menjadi baik akan menjadi suatu keuntungan, walaupun bukanlah segalanya dan akhir dari keberadaan kita, tetapi kemajuan secara berkesinambungan untuk memberikan yang terbaik bagi para pelanggan, karyawan, dan masyarakat. Bekerja untuk menjadi “Perusahaan yang Baik” menyatukan kita sebagai grup asuransi secara global.

4.3 Skala Usaha Perusahaan

Deskripsi	Unit	2023	2022
Jumlah Karyawan	Orang	415	412
Total Operasi	Unit Kantor	9 Kantor Cabang 3 Kantor Perwakilan	8 Kantor Cabang 4 Kantor Perwakilan
Hasil Underwriting	Jutaan Rupiah	707,859	528,601
Total Ekuitas	Jutaan Rupiah	1,474,249	1,456,690
Total Liabilitas	Jutaan Rupiah	4,512,000	3,182,042
Total Aset	Jutaan Rupiah	5,986,249	4,638,732

4.4 Informasi Tentang Karyawan

Jenis Kelamin	2023	2022
Pria	257	249
Wanita	158	163
Total	415	412

Status Kepegawaian	2023	2022
Karyawan Tetap	406	402
Karyawan Kontrak	9	10
Total	415	412

Tingkat Pendidikan	2023	2022
≥S2	25	21
S1	330	330
D1-3	43	42
≤SLTA	17	19
Total	415	412

Kelompok Usia	2023	2022
≤25	12	15
25-30	68	73
30-35	107	109
35-40	94	86
40-45	69	74
45-50	43	32
≥50	22	23
Total	415	412

Jabatan Pekerjaan	2023	2022
Direktur	4	4
Penasihat Teknis Asing	10	12
General Manager	3	3
Senior Manager	18	19
Manager	28	33
Deputy Manager	44	48
Assistant Manager	78	71
Supervisor	107	103
Senior Officer	106	105
Officer	8	3
Contract	9	11
Total	415	412

4.5 Sebaran Wilayah Operasional Perusahaan

9 Kantor Cabang

3 Kantor Perwakilan



I. Kantor Pusat

Nama Kantor	Alamat
PT Asuransi Tokio Marine Indonesia Kantor Pusat	Sentral Senayan I, Lt.3, Jl.Asia Afrika No.8, Jakarta, 10270

II. Kantor Cabang

Kantor Cabang	Alamat
Surabaya	Gedung Medan Pemuda Lt.5, Jl. Pemuda No.27-31, Surabaya, 60271
Medan	Wisma HSBC, Lt.4, Jl.Diponegoro No.11, Medan, 20152
Bandung	Wisma HSBC, Lt.3A, Jl.Asia Afrika No.116, Bandung, 40261
Semarang	Wisma HSBC Lt.6 Jl.Gajah Mada No.135, Semarang, 50134
Makassar	Ruko Pettarani Business Center Jl.AP Pettarani Blok E No.7, Makassar, 90211
Pekanbaru	Sudirman City Square Blok D-10 Jl.Jend Sudirman, Pekanbaru, 28282
Palembang	PTC Mall RK, Blok B2 Jl. R.Sukamto No.8A, Palembang, 30114
Lampung	Jl.Jend Sudirman No.73A, Pahoman Bandar Lampung, 35128
Balikpapan	Kompleks Ruko Balikpapan Permai, H1-28 Jl.Jend Sudirman, Balikpapan, 76114

III. Kantor Perwakilan

Kantor Perwakilan	Alamat
Batam	Graha Pena Batam Building Lt.3A Jl. Raya Batam Center, Kota Batam, 29461
Cikarang	Ruko Menteng Blok B No 25, Jl.MH Thamrin, Lippo Cikarang
Bali	Regus Benoa Square Lt.2 Jl. Bypass Ngurah Rai No 21A, Kedonganan, Kuta, Bali, 80361

4.6 Produk yang Ditawarkan

Segmentasi Pasar	Jenis Asuransi
Korporasi	Asuransi Harta Benda
	Asuransi Pengangkutan
	Asuransi Rekayasa
	Asuransi Rangka Kapal
	Asuransi Tanggung Gugat
	Asuransi Aneka
Perorangan	Asuransi Kendaraan Bermotor
	Asuransi Harta Benda
	Asuransi Kendaraan Bermotor
	Asuransi Pengangkutan
	Asuransi Aneka
	Asuransi Kesehatan
	Asuransi Kecelakaan Diri

4.7 Layanan yang Tersedia

- Layanan Contact Center 24 Jam
Memberikan berbagai informasi terkait produk, layanan atau pengisian klaim.
- Surevi Resiko Rekayasa
Layanan survei yang disesuaikan sebagai bagian dari kualitas manajemen risiko dan memberikan rekomendasi kepada klien kami bagaimana mengurangi risiko.
- Integrasi sistem API
Menyediakan koneksi sistem-ke-sistem untuk mengotomatisasi integrasi proses bisnis, menjaga data tetap sinkron, dan meningkatkan produktivitas tanpa gangguan manusia.
- Agen Penyelesaian Klaim yang Tersebar di Seluruh Dunia
Memiliki lebih dari 250 agen penyelesaian klaim yang khusus menangani asuransi kargo laut di seluruh dunia.



TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

5. Deteksi Penipuan yang didukung AI
Analisis klaim menggunakan teknologi canggih, termasuk AI, untuk mendeteksi klaim asuransi palsu secara efektif.
6. Solusi Pembayaran Multi-Saluran
Menawarkan pelanggan untuk melakukan proses pembayaran dengan mudah, aman dan nyaman melalui kartu kredit, virtual account, e-wallet dan QRIS.

BAB V

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

5.1 Uraian Tugas Direksi dan Dewan Komisaris, dan/atau Unit Kerja sebagai Koordinator Penerapan Keuangan Berkelanjutan

5.1.1 Tugas dan Tanggung Jawab Direksi

Susunan Direksi selama tahun 2023:

No.	Nama	Posisi	Tanggal Pengangkatan melalui RUPS	Tanggal Pemberhentian melalui RUPS
1	Sancoyo Setiabudi	Direktur Utama	01 Juli 2019	-
2	Hajime Jodai	Direktur	01 April 2019	-
3	Makoto Terada	Direktur	21 Maret 2019	01 April 2023
4	Nastiti Evia Lutfi	Direktur	08 Februari 2019	10 Juni 2023
5	Shiro Kiyohara	Direktur	01 April 20223	-
6	Cahyo Adi	Direktur	11 Desember 2023	-

Uraian Tugas Direksi:

- Direksi berhak mewakili Perseroan di dalam dan di luar pengadilan dalam hal apa pun dan dalam keadaan apa pun, mengikat Perseroan dengan pihak lain, dan menjalankan segala sesuatu action yang berkaitan dengan kepengurusan atau kepemilikan, tetapi dengan beberapa pembatasan yang mensyaratkan terlebih dahulu.
- Perbuatan hukum untuk mengalihkan, melepaskan hak dalam satu tahun buku atau dijadikan sebagai jaminan hutang, seluruh atau sebagian besar Kekayaan Perseroan baik dalam satu transaksi atau beberapa transaksi yang berdiri sendiri atau berkaitan satu sama lain yang harus mendapat persetujuan dari Rapat Umum Pemegang Saham.
- Perbuatan hukum untuk mengalihkan atau menjadikan sebagai jaminan utang, atau melepaskan hak atas Harta Kekayaan Perseroan sebagaimana dimaksud di atas yang wajib dimuat pula dalam 2 (dua) surat kabar harian berbahasa Indonesia yang beredar di tempat kedudukan Perseroan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tindakan hukum itu diambil.
- Direktur Utama berhak dan berwenang bertindak untuk dan atas nama Direksi serta mewakili Perseroan. Apabila Direktur Utama berhalangan atau berhalangan karena sebab apapun, hal itu tidak perlu dibuktikan kepada pihak ketiga, maka seorang anggota Direksi berhak dan berwenang untuk dan atas nama Direksi serta untuk mewakili Perusahaan.

- Untuk perbuatan-perbuatan tertentu, Direksi juga berhak menunjuk seorang atau lebih wakil atau kuasa dengan memberikan kuasa kepada orang atau orang-orang tersebut sebagaimana tercantum dalam surat kuasa.

5.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris

Susunan Dewan Komisaris selama tahun 2023:

No.	Nama	Posisi	Tanggal Pengangkatan Melalui RUPS	Tanggal Pemberhentian Melalui RUPS
1	Diwe Novara	Komisaris Utama	01 Juli 2019	04 Mei 2023
2	Diwe Novara	Komisaris	4 Mei 2023	-
3	Philippe Vezio	Komisaris	15 Maret 2021	04 Mei 2023
4	Philippe Vezio	Komisaris Utama	04 Mei 2023	-
5	Agustino TM Sidabutar	Komisaris Independen	01 Juli 2016	-
6	Linda Juliana JL Delhaye	Komisaris Independen	17 Mei 2021	-

Uraian Tugas Komisaris:

- Dewan Komisaris sewaktu-waktu dalam jam kerja Perseroan berhak memasuki gedung dan halaman atau tempat lain yang dipergunakan atau dikuasai Perseroan dan memeriksa seluruh pembukuan, surat-surat dan dokumen-dokumen lainnya. menelaah dan mencocokkan kas dan lain-lain, termasuk untuk mengetahui segala tindakan yang diambil oleh Direksi.
- Direksi dan setiap anggota Direksi wajib memberikan penjelasan atas segala hal yang ditanyakan Dewan Komisaris.
- Apabila seluruh anggota Direksi diberhentikan sementara sehingga mengakibatkan Perseroan tidak mempunyai anggota Direksi, maka Dewan Komisaris wajib mengurus Perseroan untuk sementara waktu. Dalam hal demikian, Dewan Komisaris berhak menunjuk suatu kekuasaan sementara kepada seorang atau lebih anggota Dewan Komisaris dan berada di bawah tanggung jawabnya.
- Dalam hal anggota Dewan Komisaris hanya seorang saja, maka segala tugas dan wewenang yang diberikan kepada Presiden Komisaris atau Dewan Komisaris sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar juga berlaku baginya.

5.1.3 Uraian Kerja Unit Kerja (Perencanaan Korporasi) sebagai Koordinator Penerapan Keuangan Berkelanjutan

- Merencanakan dan mengkoordinasikan strategi perusahaan untuk mencapai visi dan misi Perusahaan

- Merencanakan dan mengoordinasikan rencana bisnis tahunan dan jangka menengah hingga jangka panjang perusahaan dengan bekerja sama dengan tim Perencanaan Bisnis (Perencanaan Korporasi, Pemasaran, Klaim, Reasuransi, Underwriting, Keuangan, Aktuaris)
- Bekerja sama dengan berbagai departemen di dalam organisasi untuk memantau rencana / strategi bisnis departemen dan / atau melakukan PDCA berkala dari rencana bisnis tahunan dan jangka menengah hingga panjang Perusahaan
- Mengkoordinasikan indikator kinerja utama operasional perusahaan (KPI) dengan bekerja sama dengan tim KPI (Marketing, Underwriting, IT, Klaim, Manajemen Risiko, Credit Control, HRD)
- Bekerja sama dengan Keuangan, Akuntansi, dan departemen lain untuk menyiapkan laporan, presentasi, dan materi lain misalnya Materi Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tahunan, materi rapat Direksi (BOD), dll.
- Mengoordinasikan berbagai pertemuan manajemen berkala, sebagai contoh: Rapat Manajer, Rapat Tinjauan Kuartalan, Rapat Pemasaran, dan Rapat Tinjauan Proyek
- Menyediakan dan mengkoordinasikan laporan terkait OJK misalnya Rencana Bisnis, Revisi Rencana Bisnis (jika ada), Laporan Realisasi Rencana Bisnis, Rencana Keuangan Berkelanjutan

5.2 Pengembangan Kompetensi yang Dilaksanakan terhadap Anggota Direksi dan Anggota Dewan Komisaris

5.2.1 Pelatihan Direksi

No.	Nama	Posisi	Lokakarya/pelatihan/seminar	Penyelenggara	Tanggal	Tempat
1	Sancoyo Setiabudi	Direktur Utama	Konferensi Nasional Professional Manajemen Risiko IX	Lembaga Sertifikasi Manajemen Risiko	14-15 Desember 2023	Yogyakarta
			Master Class Program Series XXII : "Risk Capacity, The Fundamental Missing Puzzle in Risk Management Practice"	Lembaga Sertifikasi Manajemen Risiko	31 Agustus – 01 September 2023	Bogor
2	Hajime Jodai	Direktur	Indonesia Rendezvous "Changes ahead: Regulatory Convergence Toward Market Confidence".	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia	11 - 14 Oktober 2023	Bali
3	Shiro Kiyohara	Direktur	Indonesia Rendezvous "Changes ahead: Regulatory Convergence Toward Market Confidence".	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia	11 – 14 Oktober 2023	Bali

4	Cahyo Adi	Direktur	Ahli Tata Kelola Risiko Terintegrasi (ATKRT)	Risk Advisory & Performance	04-05 Agustus 2022	Jakarta
---	--------------	----------	---	--------------------------------	-----------------------	---------

5.2.2 Pelatihan Komisaris

No.	Nama	Posisi	Lokakarya/pelatihan/seminar	Penyelenggara	Tanggal	Tempat
1	Philippe Veziro	Komisaris Utama	Leading Organisations in Disruptive Times.	INSEAD, The Business School for the World	Oct 2022 - Jan 2023	Online
			Leading in a Transforming World		Juli 2023	
			Building Digital Partnerships and Ecosystems		April - Juni 2023	
2	Diwe Novara	Komisaris	Chief Business Development Officers (CBDO) Innovation School	INSEAD, The Business School for the World	10 - 11 Februari 2023 dan , 16, 17,24, 29 Maret 2023 dan 5 April 2023	Bali & Online
			2023 9th AAUI International Insurance Seminar "Capitalizing The Emerging Trends In Insurance Market".		Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)	09 Maret 2023
3	Agustino T. M. Sidabutar	Komisaris Independen	Risk Beyond On Enterprise Risk Management	Enterprise Risk Management Academy	06 Desember 2023	Online
			Risk Governance & Leadership Masterclass		07-08 Desember 2023	
4	Linda Juliana JL Delhaye	Komisaris Independen	2023 Independent Directors/Commissioners Conference	Tokio Marine Asia	28 September 2023	Singapura

5.3 Manajemen Risiko

TMI secara berkala akan melakukan evaluasi terhadap kebijakan atas proses keberlanjutan di dalam operasi bisnis sehingga dapat mengelola risiko secara tepat. Sistem monitoring dan evaluasi untuk menilai kemajuan secara keseluruhan, meliputi:

1. Pegawai, pejabat, dan/atau unit kerja yang bertanggung jawab terhadap monitoring dan evaluasi adalah Departemen Perencanaan Korporasi (bekerjasama dengan Departemen manajemen Risiko);

2. Pengukuran realisasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan akan dilakukan sekali dalam setahun;
3. Tindak lanjut dari Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan adalah menggunakan metode PDCA; dan
4. Mitigasi risiko dalam hal Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan tidak dapat dilaksanakan dengan baik atau tidak mencapai tujuan yang diinginkan.

TMI senantiasa mengedepankan mitigasi risiko dalam setiap kegiatannya sebagai bagian dari manajemen risiko. Perusahaan menjalankannya dengan mengidentifikasi dan mengelola semua eksposur risiko yang melekat pada setiap kegiatan secara maksimal.

Berikut di bawah ini penerapan manajemen risiko di mana termasuk pengendalian intern:

1. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi
Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan melalui Rapat Komite Pemantau Risiko yang diselenggarakan setiap bulan. Hasil Rapat Komite Pemantau Risiko dilaporkan kepada seluruh anggota. Setiap usulan yang disampaikan dalam rapat akan ditindaklanjuti oleh Tim Manajemen Risiko dan hasilnya akan dilaporkan pada rapat berikutnya. Komite Pemantau Risiko dipimpin oleh seorang Komisaris Independen dan beranggotakan Kepala Departemen Akuntansi, Kepala Departemen Keuangan dan Kepala Divisi J Biz.
2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan limit risiko
Batasan Risiko dituangkan dalam Risk Appetite Statement. Risk Appetite Statement menyajikan risiko-risiko perusahaan secara keseluruhan, yang kemudian dirinci menjadi risiko underwriting dan risiko investasi perusahaan. Dokumen ini juga mengatur pengendalian risiko, toleransi risiko, dan batasan risiko perusahaan.
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko
Melalui Identifikasi Risiko, Daftar Risiko, Pemantauan dan Pengendalian Risiko, proses pengendalian risiko dilakukan setiap triwulan, sedangkan proses identifikasi risiko baru dan pencatatannya dilakukan satu kali dalam setahun. Seluruh risiko telah didaftarkan dan dilaporkan pada saat Rapat Komite Pemantau Risiko.
4. Sistem informasi manajemen risiko

Sistem informasi manajemen risiko didefinisikan dalam Kebijakan TI. Dokumen ini menguraikan segala hal yang harus dilakukan untuk menekan risiko sistem informasi perusahaan.

5. Sistem pengendalian intern yang komprehensif

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

5.4 Pelibatan Pemangku Kepentingan

Perusahaan bekerja sama dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan melalui proses keterlibatan yang sesuai dengan kebutuhan dan dilakukan secara formal. Berikut pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan dan dampaknya pada pemangku kepentingan.

Prioritas Topik	Dampak pada Pemangku Kepentingan	
	Dalam Perusahaan	Luar Perusahaan
Kinerja Ekonomi	Karyawan & Pemegang Saham	Pelanggan & Mitra Kerja
Produk yang Bertanggung Jawab	Pemegang Saham	Pelanggan & Pemerintah/Regulator
Pelatihan dan Pengembangan SDM	Karyawan	Pelanggan
Menuju Keuangan Berkelanjutan	Karyawan & Pemegang Saham	Pelanggan, Pemerintah/Regulator, Mitra Kerja & Masyarakat
Literasi dan Inklusi Keuangan	Karyawan	Pelanggan & Masyarakat
Menanggulangi Kejahatan Keuangan	Karyawan	Pelanggan, Pemerintah/Regulator, Mitra Kerja & Masyarakat
CSR & Pengelolaan Lingkungan	Karyawan	Pelanggan & Masyarakat

BAB VI KINERJA KEBERLANJUTAN

6.1 Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan di Internal

Tokio Marine Group adalah perusahaan global yang kaya akan sejarah, keragaman, dan pengetahuan. Visi Tokio Marine Group adalah *'To Be a Good Company'*.



Berikut di bawah ini kegiatan yang membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan:

- Berbagi pengalaman dengan pihak manajemen
- Acara karyawan
- Kampanye dan kompetisi Internal tentang Good Company, dll.

6.2 Kinerja Ekonomi

Dalam situasi ekonomi global yang melambat dan penuh ketidakpastian, perekonomian Indonesia tetap tumbuh kuat dan stabil. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan pertumbuhan ekonomi Indonesia secara keseluruhan tahun 2023 tercatat tumbuh kuat sebesar 5,05% (yoy) sedikit lebih rendah dari tahun sebelumnya yang mencapai 5,31%.

Inflasi Indonesia juga terkendali di level 2,61% (yoy) per Desember 2023. Jauh lebih rendah dibandingkan proyeksi 2023 yang sebesar 3,6%. Selanjutnya di sektor perdagangan, meskipun ekspor dan impor cenderung berada di zona negatif sejak awal 2023 akibat melemahnya perekonomian global, khususnya negara-negara mitra dagang utama Indonesia, namun neraca perdagangan Indonesia masih menunjukkan kinerja positif.

Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo) mencatat penjualan mobil secara whole sales mencapai 1 juta (1.005.802) unit sepanjang 2023, turun 4% dibanding capaian sepanjang 2022 sebanyak 1,04 juta (1.048.040) unit. Sementara penjualan secara retail sepanjang 2023 mencapai 998.059 unit, turun 1,5% dibanding 2022 yang mencapai 1,01 juta (1.013.582) unit. Angka penjualan mobil domestik berada di bawah target 1,05 juta unit sepanjang 2023. Pencapaian di bawah target 1,05 juta unit disebabkan oleh adanya perlambatan pasar otomotif pada semester kedua tahun 2023. Perlambatan ini pun ditimbulkan oleh beberapa faktor seperti kenaikan suku bunga Bank Indonesia (BI), dan juga pertumbuhan perekonomian yang turut melambat.

Penanaman modal asing (PMA) tumbuh 10.2% pada tahun 2023 dari tahun lalu sebesar USD 45.6 miliar menjadi USD 50.3 miliar. Peningkatan PMA ini tidak lepas dari peraturan baru yang diberlakukan sejak tahun 2020 yang melarang ekspor bahan mentah bijih nikel sehingga mendorong berkembangnya industri hilir terkait komoditas nikel. Sepanjang tahun 2023, investasi yang mendominasi terdapat pada sektor Industri Logam Dasar, Bahan Logam, Bukan Mesin dan Peralatannya dengan total realisasi investasi sebesar Rp. 200,3 triliun (14,1%). Sedangkan berdasarkan negara asalnya, Singapura masih menempati peringkat pertama disusul China, Hong Kong, Jepang, dan Malaysia.

Secara total, Premi Langsung dan Tidak Langsung TMI pada akhir tahun 2023 menurun sebesar -2,5% (-Rp 57,7 milyar) menjadi Rp 2.228,8 milyar atau mencapai 87,5% dari total target Perusahaan di tahun 2023 sebesar Rp 2.547,1 milyar. Faktor penurunan yang signifikan terjadi di Asuransi Kendaraan Bermotor -30,3% (-Rp 171,6 milyar) namun penurunan tersebut dapat diperkecil dengan adanya kenaikan signifikan pada Asuransi Kebakaran +11,5% (+Rp 91,8 milyar).

Dalam segi Hasil Underwriting, TMI pada akhir kuartal 4 tahun 2023 meningkat sebesar +3,9% (+RP 20,6 miliar) yang dipengaruhi oleh upaya TMI dalam menjaga Rasio Beban Klaim dan Rasio Beban Komisi. Sementara dalam segi Hasil Investasi, TMI pada akhir kuartal 4 tahun 2023 juga mengalami kenaikan sebesar +31,6% (+RP 26,6 miliar).

6.3 Kinerja Sosial

6.3.1 Ketenagakerjaan

Kebijakan Remunerasi

A. Penyesuaian Gaji

Struktur Gaji dan Kebijakan perusahaan dalam penyesuaiannya telah berdasarkan kesepakatan antara Perusahaan dan Perwakilan karyawan dan dicantumkan dalam Perjanjian Kerja Bersama Pasal 29 – Pasal 35.

Pasal-pasal tersebut berisikan mengenai Struktur Penggajian, Tunjangan Tambahan, Penetapan Gaji, Gaji Selama Sakit, Penghasilan bulanan dikaitkan dengan ketidakhadiran dan Evaluasi Karyawan. Penyesuaian gaji setiap tahunnya selain ditentukan oleh nilai kinerja individu, juga ditentukan oleh kondisi pasar pada Asuransi Umum dan kondisi perusahaan.

B. Bonus atau Prestasi Kerja Karyawan

Dasar pembayaran, perhitungan dan alokasi bonus bagi prestasi kerja karyawan berdasarkan atas kesepakatan antara Perusahaan dan Perwakilan karyawan dan dicantumkan pada Perjanjian Kerja Bersama Pasal 36.

Dalam pasal tersebut diatur jumlah alokasi dana yang dibagikan atas laba bersih perusahaan atas kinerja tahun lalu dan berdasarkan nilai evaluasi setiap individu.

Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia

Program pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan merupakan inisiatif penting untuk meningkatkan kapasitas karyawan dalam berbagai aspek, termasuk penerapan keuangan berkelanjutan. Prinsip kesetaraan yang diterapkan dalam program ini memastikan bahwa setiap karyawan memiliki akses yang sama untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka.

Berikut di bawah ini realisasi dari tujuan pengembangan sumber daya manusia di tahun 2023:

Target	Realisasi	Keterangan
Pengembangan organisasi yang difokuskan pada peningkatan efektifitas dan kapabilitas daripada menambah jumlah manpower dalam organisasi	Melanjutkan program suksesi tahun 2022 dan kompetensi	Pelatihan pengembangan bertahap dan terencana

Penyesuaian peta kompetensi, pengukuran kinerja dan pelatihan strategis yang menunjang pelaksanaan bisnis	Pelaksanaan rencana pengembangan individu	Berdasarkan analisa kebutuhan pengembangan – 2023
Strategi pelatihan yang berfokus pada core competency	Pelaksanaan pelatihan berkaitan dengan kompetensi asuransi	Terlaksana baik secara online & offline sesuai kebutuhan.

6.3.2 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Tujuan	Jenis Kegiatan	Kegiatan
	Sumbangan program beasiswa bagi mahasiswa ITB	Bekerja sama dengan AAUI, sedang berjalan (2021-2024)
Menerapkan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau Corporate Social Responsibility (CSR) yang mengutamakan perbaikan kualitas kehidupan sosial dan pelestarian lingkungan	Sumbangan untuk program pelestarian lingkungan	Melaksanakan kegiatan penanaman Mangrove bekerja sama dengan AAUI dan STMA Trisakti pada 17 Juni 2023 di Muara Angke Jakarta Melaksanakan kegiatan pelepasan tukik atau anak penyu di desa pantai Mapak Indah, Lombok, pada 20 Mei 2023 yang bertujuan untuk mendukung keberlanjutan ekosistem laut
	Disaster Prevention Lesson bagi anak sekolah menengah pertama dan atas	Melaksanakan kelas edukasi terkait mitigasi bencana alam yakni gempa bumi bagi anak-anak sekolah menengah di SMP Erenos pada tanggal 18 Juli 2023 dan MAN 4 Jakarta pada tanggal 10 Oktober 2023
Meningkatkan program literasi dan inklusi keuangan di bidang asuransi	Bekerjasama dengan bagian pemasaran, untuk melakukan beberapa seminar literasi keuangan	Melaksanakan literasi keuangan untuk seller Tokopedia melalui event roadshow 'Kumpul Keluarga Tokopedia' yang dilakukan di beberapa kota di Indonesia
	Mengikuti acara literasi keuangan bekerja sama dengan pihak ketiga	Melaksanakan literasi bekerjasama dengan AAUI di Universitas Prasetya Mulya bertajuk 'Literasi Asuransi Umum untuk Generasi Millennial' pada tanggal 21 Maret 2023

Melaksanakan literasi bekerjasama dengan BOT Finance di Politeknik Negeri Semarang pada tanggal 27 September 2023

Mengaktifkan sosialisasi melalui media sosial TMI

Sosialisasi mengenai produk-produk TMI yang bisa diakses online melalui <https://bebasceemas.tokiomarine.co.id/> aktif diperkenalkan via social media kami di @tokiomarineid dan @tmipartner

Melakukan inklusi keuangan dengan cara mengadakan kampanye/promo spesial untuk produk tertentu di bulan yang telah ditentukan

Melaksanakan inklusi keuangan untuk komunitas sahabat tuli bertempat di Kantor Pusat TMI pada tanggal 15 November 2023

6.3.3 Mekanisme Pengaduan Konsumen

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia memiliki Komite Layanan Pengaduan Pelanggan dengan tugas meliputi hal-hal berikut:

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

Program kerja dan realisasi Komite Layanan Pengaduan Pelanggan adalah sebagai berikut:

- Tercatat semua keluhan yang diterima dari pelanggan ke dalam sistem dan menangani/menyelesaikan keluhan tersebut dalam jangka waktu yang ditentukan.
- Mengevaluasi pengaduan konsumen dan melaporkannya kepada Direksi dan OJK secara berkala.
- Melakukan sosialisasi dan pelatihan penanganan pengaduan kepada seluruh karyawan, termasuk cara melaporkan setiap pengaduan melalui sistem aplikasi pengaduan yang tersedia di perusahaan.
- Meningkatkan keterampilan dan kualitas anggota CCSU dengan mengadakan pelatihan rutin

6.4 Kinerja Lingkungan Hidup

Tujuan	Inisiatif	Hasil (Kuantitatif)
Pengurangan Penggunaan Kertas	Mengurangi konsumsi kertas dan mengurangi beban lingkungan dengan mengubah limbah kertas menjadi barang yang dapat digunakan.	10%
Pengurangan Penggunaan Listrik	Menghemat energi dengan mematikan lampu selama kira-kira. 1 jam saat jam makan siang dan saat ruangan kosong.	Berkurang sekitar 1%
Pengurangan Penggunaan BBM	Menugaskan satu mobil untuk perjalanan bisnis yang memiliki tujuan terdekat.	Berkurang sekitar 1% - 3%
Pengurangan Penggunaan Plastik	Membangun kesadaran dan memulai kampanye pengurangan penggunaan plastik. Dampak Sosial: kontribusi untuk mewujudkan ESG.	Berkurang sekitar 5% dalam jarak 1km

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 √)

- Pemegang Saham
- Pelanggan
- Mitra Bisnis
- Karyawan
- Pemerintah
- Organisasi Masyarakat/ NGO
- Masyarakat/ Komunitas
- Lainnya, mohon sebutkan:

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

1. Laporan ini mudah dimengerti: Setuju Netral Tidak

2. Laporan ini sudah menggambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan berkelanjutan: Setuju Netral Tidak

Mohon berikan saran/ komentar Anda atas laporan ini:

PT ASURANSI TOKIO MARINE INDONESIA

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



Mau Hidup Bebas Cemas?
bit.ly/yukbebasceamas



14006
24/7 CONTACT CENTER

  @tmipartner   @tokiomarineindonesia  tokiomarine.com