

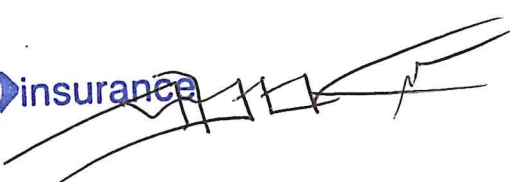
**LAPORAN KEBERLANJUTAN
TAHUN 2023**

PT MNC Asuransi Indonesia

**MNC Bank Tower Lt. 11
Jl. Kebon Sirih No. 21-27
Jakarta Pusat 10340**

Jakarta, 26 April 2024

**Direktur
PT MNC Asuransi Indonesia**


Wirahadi Suryana Jatiputra Tengku K Dzulfikar Nurdin
Direktur Utama Direktur Teknik


Eka Listiani Kartono
Direktur


Rizki Lovanto Soedjoko
Direktur

DAFTAR ISI

Keterangan	Halaman
Cover Laporan	1
Daftar Isi	2
Penjelasan Strategi Keberlanjutan	3
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	3
Profil Singkat LJK	5
Penjelasan Direksi	14
Tata Kelola Keberlanjutan	16
Kinerja Keberlanjutan	21

1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan

Perusahaan senantiasa menerapkan strategi Perusahaan dalam mendukung penerapan prinsip berkelanjutan diantaranya dengan memperhatikan Manajemen Risiko, Tata Kelola Perusahaan Yang Baik, serta kondisi keuangan Perusahaan. Tahun 2023 adalah kondisi pasca Pandemi Covid – 19 dimana perekonomian mulai membaik kembali di berbagai sektor keuangan termasuk sektor perasuransian.

Dalam menjalankan kegiatan operasional, Perusahaan senantiasa memperhatikan protokol kesehatan yang sudah menjadi budaya bagi seluruh insan Perusahaan. Kemudian untuk mendukung digitalisasi, Perusahaan terus melakukan pengembangan pada sistem teknologi yaitu dengan membuat aplikasi yang menjadi sarana digital marketing dalam memasarkan dan menjual produk ke masyarakat yang diharapkan akan menjangkau masyarakat yang lebih luas dan menyeluruh dengan berbagai latar belakang. Hal ini sejalan dengan masyarakat yang semakin terbuka dengan teknologi. Masyarakat akan mendapatkan informasi mengenai produk terbaru dan produk yang telah ada secara mudah dan cepat, termasuk dalam mengajukan klaim serta menyampaikan keluhan/pengaduan melalui sarana call centre 24 jam dan live chat di *web* Perusahaan. Selain itu, Perusahaan juga memanfaatkan media sosial untuk turut memperkenalkan Perusahaan, menawarkan produk asuransi serta layanan kepada Konsumen, dan juga memberikan edukasi kepada Konsumen terkait industri keuangan khususnya asuransi umum.

Selain dengan digitalisasi, Perusahaan tetap mempertahankan jalur distribusi yang telah ada sebelumnya yaitu melalui broker, agen, *bancassurance*, *direct* dan juga *existing market* yang juga telah memberikan kontribusi kepada Perusahaan.

Perusahaan akan terus berusaha untuk memahami kebutuhan pemangku kepentingan yang berbeda, dengan tetap memperhatikan dampak dari operasional Perusahaan terhadap perkembangan komunitas dan nasabah yang dilayani serta tetap memperhatikan prinsip-prinsip keberlanjutan dan perlindungan konsumen.

2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

a. Aspek Ekonomi

1) Kuantitas produk yang dijual

Jasa yang dijual oleh Perusahaan adalah produk asuransi dimana perusahaan memiliki 10 (sepuluh) jenis produk berdasarkan Lini Usaha, yaitu :

- Asuransi Harta Benda
- Asuransi Kendaraan Bermotor
- Asuransi Pengangkutan
- Asuransi Rangka Pesawat
- Asuransi Rangka Kapal
- Asuransi Satelit
- Asuransi Rekayasa
- Asuransi Tanggung Gugat
- Asuransi Kecelakaan Diri
- Asuransi Aneka

2) Pendapatan

Pendapatan Premi Bruto berdasarkan laporan keuangan (*audited*) selama 3 tahun terakhir

(dalam jutaan rupiah)

2023	2022	2021
1.131.804	1.002.368	757.495

3) Laba Bersih

Laba Bersih berdasarkan laporan keuangan (*audited*) selama 3 tahun terakhir

(dalam jutaan rupiah)

2023	2022	2021
21.239	21.177	18.691

4) Produk Ramah Lingkungan

Perusahaan belum memiliki produk ramah lingkungan.

5) Pelibatan Pihak Lokal Yang Berkaitan Dengan Proses Bisnis Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan belum melakukan pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.

b. Aspek Lingkungan Hidup

Dalam melestarikan alam dan lingkungan hidup, perusahaan melakukan kegiatan berkelanjutan sebagai berikut :

1) Penghematan Energi (listrik dan BBM Kendaraan Operasional)

(dalam jutaan rupiah)

Keterangan	2023	2022	2021
Pemakaian Listrik	508	664	655
Penggunaan BBM	141	579	468

2) Pengurangan pemakaian kertas

- Menggunakan *Recycle Paper*, perusahaan menerapkan untuk menggunakan kembali kertas yang baru 1 kali pakai, dimana halaman kosong dapat dijadikan buku catatan bagi karyawan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengurangi pemakaian kertas baru dan juga sebagai salah satu bentuk gerakan *go green*.
- Kegiatan *Paperless*, perusahaan menerapkan pengiriman polis dalam bentuk softcopy dikirimkan ke email Tertanggung. Selain untuk mengurangi jumlah pemakaian kertas baru dan juga memudahkan Tertanggung dalam memperoleh polis secara cepat.

3) Penggunaan Tumbler

- Timbulnya kesadaran Karyawan untuk mengurangi penggunaan botol plastik dan menggantinya dengan penggunaan *Tumbler*.

4) Kegiatan Penghematan Energi

- Me-non aktif-kan mesin printer pada hari Sabtu dan Minggu, hari libur pemerintah.
- Mematikan lampu pada saat waktu istirahat jam 12.00-13.00 WIB (waktu setempat menyesuaikan kantor cabang atau kantor pemasaran berada).

c. Aspek Sosial

Perusahaan secara konsisten melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Pada tahun 2023, Perusahaan melakukan kegiatan CSR dalam bentuk memberikan bantuan kepada Masjid Bimantara dalam kegiatan Ramadhan 1444 H.

3. Profil Singkat LJK

a. Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan

Visi	Menjadi perusahaan asuransi yang mampu menjaga stabilitas ekonomi dengan mengedepankan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.
Misi	1. Menciptakan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan. 2. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan hidup. 3. Meningkatkan budaya kepedulian karyawan terhadap sesama dan melibatkan karyawan dalam kegiatan CSR.
Nilai Keberlanjutan	Integritas, fokus kepada kebutuhan pelanggan, budaya performa tinggi, hormat dan keinginan yang kuat.

b. Nama, Alamat, No telp, Email, Situs Web

Nama Perusahaan	PT MNC Asuransi Indonesia
Alamat Kantor Pusat	MNC Bank Tower Lt 11 Jl Kebon Sirih No. 21-27 Jakarta Pusat 10340
No. Telp	(021) 2970 1234
E-Mail	info@mnc-insurance.com
Situs Web	www.mnc-insurance.com

c. Skala usaha Perusahaan

1) Total aset/kapitalisasi aset dan total kewajiban per 31 Desember 2023

(dlm jutaan rupiah)

Keterangan	Tahun 2023
Total Aset	678.719
Total Kewajiban	448.499

- 2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan usia, pendidikan dan status ketenagakerjaan per 31 Desember 2023.

➤ Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-laki	123
Wanita	184

➤ Berdasarkan Jabatan

Officer	202
Supervisor	72
Manager	27
General Manager	2
Vice President	0
Director	4

➤ Berdasarkan Usia

Range Usia	Jumlah Karyawan
20-30 tahun	106
31-40 tahun	128
41-50 tahun	61
51-60 tahun	12

➤ Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Karyawan
SMU / SMK	35
D 1 – D 3	51
S 1	210
S 2	10
S 3	1

➤ Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Status	Jumlah Karyawan
Tetap	175
Percobaan	10
Kontrak	96
Outsource	26

- 3) Persentase Kepemilikan Saham

Nama Pemegang Saham	Jumlah Saham	%
PT MNC Kapital Indonesia Tbk	Rp. 174.400.000.000,-	99,98
Koperasi Karyawan MNC Group	Rp. 40.000.000,-	0,02

4) Wilayah Operasional

PT MNC Asuransi Indonesia memiliki 4 (empat) kantor cabang dan 18 kantor pemasaran yang tersebar di wilayah Indonesia, sebagai berikut :

➤ Kantor Cabang

Kantor Cabang	Alamat Kantor Cabang	No. Telepon
Bandung	Jl. Lengkong Kecil No. 1B, Kel. Paledang, Kec. Lengkong Bandung 40261	022 - 4208312
Surabaya	Gd. MNC Tower Surabaya Lt. 3 Suite D,E,F Jl. Taman Ade Irma Suryani Nasution No. 21, Kel. Embong Kaliasin, Kec. Genteng, Surabaya 60271	031 - 99205700
Lampung	Jl. Pangeran Diponegoro No. 119A/LK.I Kel. Sumurbatu, Kec. Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung 35214	0721 - 5603038
Makassar	Gedung Fajar Graha Pena Lt. 9 Suite 915 Jl. Urip Sumohardjo No. 20, Kel. Karusiwi, Kec. Panakkukang, Kota Makassar 90231.	0411 – 454692

➤ Kantor Pemasaran

Kantor Pemasaran	Alamat Kantor Pemasaran	No. Telepon
Jakarta Selatan	Jl. Sultan Iskandar Muda 8K (Arteri Pondok Indah) RT.9/RW.9 Kel. Kebayoran Lama Selatan, Kec. Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12240	021 - 29055110
Tangerang	Ruko Sutera Niaga I No.10 Jl. Raya Serpong, Desa Pakulonan, Kec. Serpong Tangerang Selatan, Tangerang 15325	021-53127953
Bogor	Gedung Puri Begawan Lt. 1 Jl. Raya Pajajaran 5-7 Kel. Baranangsiang, Kec. Bogor Timur, Kota Bogor 16143	0251 - 8387392
Bekasi	Ruko Emerald Commercial, Summarecon Bekasi, Jl. Boulevard Selatan Blok UG No. 10, Kec. Bekasi Utara, Kel. Marga Mulya, Bekasi	021 - 29285520
Yogyakarta	Ruko Casa Grande Lt. 2 No. 34, Kel. Maguwoharjo, Kec. Depok, Kab. Sleman, Yogyakarta 55282	0274 - 2833304
Solo	Archade The Sunan Hotel Jl. A. Yani No.40 Kel. Kerten, Kec. Laweyan, Surakarta 57143	0271 - 7468505
Semarang	Ruko Metroplaza Peterongan Jl. MT. Haryono No 970 Blok C21, Kel. Lamper	024 - 76441309

	Kidul, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang 50249	
Manado *)	Ruko Megasmart Blok 5 No.16, Kelurahan Titiwungen Selatan, Kecamatan Sario, Kota Manado 95113	0431 - 879746
Malang	Jl. Pahlawan Trip No. 9 Kel. Oro-Oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang 65112	0341-577588
Denpasar	MNC Financial Services Building 1st Floor Unit A, Jl. Diponegoro No 109 Denpasar, Bali, 80114	0361 - 2094100
Balikpapan	Gedung MNC Bank Lt. 2 Jl. Sudirman No. 327, Kel. Damai, Kec. Balikpapan Selatan, Balikpapan 76114	0542 - 8513717
Purwokerto	Jl. Kolonel Sugiono No. 23 Kel. Kranji, Kec. Purwokerto Timur, Purwokerto 53141	0281 - 627122
Pontianak	Komplek Pontianak Mall Blok C No 26 Jl. Teuku Umar RT 001/RW 009, Kel. Darat Sekip, Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak 78117	0561 - 8109969
Pekanbaru	Gd. MNC Financial Center Lt. 3 Komplek Arifin Ahmad Central - Ruko H-K Jl. Arifin Ahmad No. 10 Kel. Sidomulyo Timur, Kec. Marpoyan Damai Pekanbaru 28125	0761 - 8010500
Palembang	Jl. Residen Abdul Rozak No. 15 RT 045/RW 009 Kel. Bukit Sangkal, Kec. Kalidoni, Palembang 30114	0711 – 5700114
Medan	MNC Financial Service Lt. 1B Jl. Kapten Maulana Lubis No. 12 Kel. Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan 20212	061 - 69100600
Cirebon	Jl. Evakuasi No. 3B RT 05/02 Kel. Sunyaragi ,Kec. Kesambi, Kota Cirebon 45131	0231 - 8800002
Banjarmasin	Jl. Ahmad Yani KM 6,7 No. 03 RT 010 RW 001, Kel. Kertak Hanyar I, Kec. Kertak Hanyar,Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan 70654	0511 - 6742587

*) Terjadi perpindahan alamat kantor pemasaran Manado di bulan Maret 2024 dan akan kami laporkan pada Laporan Keberlanjutan tahun berikutnya.

d. Penjelasan Singkat mengenai Produk dan Layanan yang dijalankan

Berikut adalah berbagai produk dan layanan yang dimiliki oleh PT MNC Asuransi Indonesia.

1. LINI USAHA ASURANSI HARTA BENDA (*PROPERTY*)

Produk Asuransi	Keterangan
Burglary (Asuransi Kebongkaran)	Produk ini memberikan jaminan atau proteksi atas kehilangan atau kerusakan objek pertanggungan sebagai akibat adanya tindakan pencurian, tindakan pencurian mana harus dilakukan oleh pihak lain dengan disertai adanya unsur kekerasan terhadap properti atau pengrusakan.
MNC Home Protection	Produk ini akan melindungi dan menjamin kerugian bila terjadi kerusakan pada rumah tinggal dan harta benda Anda.
Indonesia Standard Earthquake Insurance	Produk ini menjamin kerugian pada saat terjadi gempa yang menyebabkan kerusakan pada properti.
Industrial All Risk	Produk ini menjamin semua risiko kerugian pada properti (kecuali beberapa risiko saja yang tercantum dalam pengecualian) dan lebih kepada risiko Industri (Industrial All Risk). Selain itu Asuransi Industrial All Risk menjamin gempa bumi, huru hara, dan kerusakan, terorisme, sabotase dan banjir untuk bangunan industri seperti pabrik, gudang, toko, mall, dll.
Polis Standar Kebakaran Indonesia	Produk ini memberikan perlindungan dan jaminan terhadap bangunan dan isi bangunan dari risiko kebakaran, petir/halilintar, peledakan, kejatuhan pesawat terbang, asap.
Asuransi Property All Risk	Produk ini melindungi bangunan dan isi bangunan terhadap semua risiko kecuali yang dikecualikan dalam polis wording.
Asuransi Terorisme Sabotage	Produk ini menjamin kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh aksi terorisme dan sabotase.

2. LINI USAHA ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR (*OWN DAMAGE, THIRD PARTY LIABILITY, DAN PERSONAL ACCIDENT*)

Produk Asuransi	Keterangan
Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia	Produk ini mengganti kerugian baik atau kerusakan menyeluruh dan tuntutan pihak ketiga atas setiap kendaraan bermotor terdaftar akibat risiko-risiko seperti tabrakan, tubrukan, terbalik, tergelincir dari jalan, kecelakaan baik yang

	disebabkan oleh kesalahan material atau konstruksi perbuatan orang jahat, pencurian, kebakaran, dan sebab lainnya yang diatur sebagaimana dalam polis Standar Kendaraan Bermotor Indonesia.
--	---

3. LINI USAHA ASURANSI PENGANGKUTAN (*MARINE CARGO*)

Produk Asuransi	Keterangan
Marine Cargo Policy (Asuransi Pengangkutan Barang)	Produk ini memberikan jaminan dan perlindungan finansial atas kerugian atau kerusakan barang Anda dalam pengangkutan dari tempat asal sampai ke tempat tujuan melalui laut, darat dan udara.

4. LINI USAHA ASURANSI RANGKA KAPAL (*MARINE HULL*)

Produk Asuransi	Keterangan
Marine Hull (Asuransi Rangka Kapal)	Produk ini menjamin kerugian fisik atau kerusakan fisik kapal yang dipertanggungjawabkan yang disebabkan oleh risiko-risiko yang dijamin sebagaimana dicantumkan dalam Polis termasuk biaya penyelamatan kapal.

5. LINI USAHA ASURANSI RANGKA PESAWAT (*AVIATION HULL*)

Produk Asuransi	Keterangan
Asuransi Rangka Pesawat	Produk ini menjamin kerugian atau kerusakan pada pesawat terbang dan memberi jaminan tanggung jawab hukum terhadap Pihak Ketiga.

6. LINI USAHA ASURANSI SATELIT

Produk Asuransi	Keterangan
Asuransi Satelite	Produk ini memberikan jaminan atas kerusakan atau kerugian pada satelit itu sendiri yang meliputi kerusakan konstruksi, sebelum dan selama peluncuran, saat berada di orbit dan tanggung jawab Pihak Ketiga.

7. LINI USAHA ASURANSI REKAYASA (*ENGINEERING*)

Produk Asuransi	Keterangan
Asuransi <i>Contractor's All Risk</i>	Produk ini menjamin risiko kerugian atau kerusakan yang terjadi pada objek-objek yang dipertanggungjawabkan selama proses pembangunan

	atau konstruksi (kecuali beberapa risiko saja yang dikecualikan dalam wording polis).
Construction Plant and Machinery – Asuransi Mesin dan Peralatan Kontraktor	Produk ini memberikan jaminan ganti rugi terhadap tertanggung karena alat berat yang dipertanggungjawabkan mengalami kerusakan dan/atau kerugian karena kejadian yang disebabkan oleh risiko yang dijamin dan tidak terduga sepanjang tidak dikecualikan dalam polis.
Electronic Equipment Insurance – Asuransi Peralatan Elektronik	Produk ini memberikan jaminan atau proteksi atas kerugian atau kerusakan barang-barang/peralatan elektronik sebagai akibat dari risiko yang dijamin dalam polis.
Erection All Risks	Produk ini menjamin semua risiko kerusakan atau kerugian yang terjadi dalam proses pemasangan atau instalasi mesin-mesin (kecuali beberapa risiko saja yang tercantum dalam pengecualian).
Asuransi Machinery Breakdown	Produk ini memberikan jaminan atau proteksi atas kerugian atau kerusakan mesin-mesin sebagai akibat dari risiko yang dijamin dalam polis.
Asuransi Alat Berat (Heavy Equipment Insurance)	Produk ini menjamin ganti rugi terhadap tertanggung karena alat berat yang dipertanggungjawabkan mengalami kerusakan dan/atau kerugian karena kejadian yang disebabkan oleh risiko yang dijamin.

8. LINI USAHA ASURANSI TANGGUNG GUGAT (*LIABILITY*)

Produk Asuransi	Keterangan
Comprehensive General Liability – Asuransi Tanggung Jawab Umum Komprehensif	Produk ini menjamin tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga dalam hal Personal Injury dan/atau Property Damage yang disebabkan oleh suatu peristiwa sehubungan dengan bisnis atau aktifitas tertanggung termasuk juga biaya-niaya hukum sehubungan dengan hal-hal tersebut.
Directors And Officers Liability Insurance	Produk ini memberikan perlindungan kepada eksekutif dan officer perusahaan atas tuntutan hukum dari pihak ketiga akibat keputusan-keputusan yang dibuat ketika melakukan kegiatan usahanya.
Asuransi Public Liability	Produk ini memberikan jaminan perlindungan kepada Tertanggung, terhadap risiko yang timbul karena adanya tuntutan dari pihak lain (pihak Ketiga) sehubungan dengan aktifitas personal/perusahaan milik Tertanggung.

9. LINI USAHA ASURANSI KECELAKAAN DIRI

Produk Asuransi	Keterangan
Personal Accident – Asuransi Kecelakaan Diri	Produk ini memberikan perlindungan dan jaminan terhadap risiko kematian, cacat tetap dan biaya perawatan atau pengobatan yang disebabkan oleh kecelakaan.

10. LINI USAHA ASURANSI ANEKA

Produk Asuransi	Keterangan
Asuransi Penyimpanan Uang	Produk ini menjamin kehilangan atas uang dari dalam tempat penyimpanan sebagai akibat tindakan pencurian yang dilakukan oleh pihak lain, termasuk pencurian yang disertai dengan kekerasan/penodongan atau pengrusakan terhadap tempat penyimpanan tersebut. Menjamin kerusakan atas tempat penyimpanan sebagai akibat tindakan pencurian yang dilakukan oleh pihak lain setinggi-tingginya Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah).
Asuransi Pengiriman Uang	Produk ini menjamin ganti rugi terhadap kehilangan atas uang yang terjadi dalam masa pengiriman uang dilakukan dari satu tempat ke tempat tujuan lain yang disebabkan oleh pencurian yang disertai kekerasan maupun kehilangan, kerusakan atau musnahnya uang sebagai akibat langsung dari kebakaran dalam masa pengiriman.
Fidelity Guarantee	Produk ini diberikan kepada pengusaha/pemilik perusahaan atas kemungkinan adanya kerugian yang dideritanya sebagai akibat dari tindakan ketidakjujuran / kecurangan yang dilakukan oleh karyawan tersebut.
Asuransi Penerbangan	Produk ini menyediakan jaminan dan layanan 24 jam secara lengkap yang meliputi biaya medis, pembatalan penerbangan, kehilangan bagasi dan lain-lain. Jaminan mencakup penerbangan seluruh dunia dan penerbangan domestik.
Moveable All Risk Insurance	Produk ini menjamin risiko kerugian atau kerusakan yang terjadi pada harta benda bergerak yang dapat dipindahkan yang disebabkan oleh kecelakaan yang terjadi secara tidak sengaja.
Neon Sign Insurance	Produk ini menjamin kerugian atau kerusakan yang terjadi pada papan reklame yang diakibatkan

	oleh kebakaran, sambaran petir, ledakan, pencurian, kerusakan, pemogokan, perbuatan jahat (vandalisme), huru-hara, gempa bumi, letusan gunung berapi, tsunami, tanah longsor, banjir, angin topan, badai, dan kecelakaan lainnya.
MNC Domestic Travel Protection	Produk ini menyediakan jaminan dan layanan 24 jam secara lengkap yang meliputi biaya medis, Kecelakaan Diri/Cacat Tetap (Akibat Kecelakaan), ketidaknyamanan perjalanan, tanggung gugat pribadi dan lain-lain. Jaminan mencakup seluruh wilayah Indonesia, ditujukan untuk individu, pasangan dan keluarga dengan 3 pilihan Paket Asuransi.
Asuransi Pembatalan Acara	Produk ini memberikan perlindungan pada penyelenggara acara atas kemungkinan terjadinya pembatalan sebuah acara yang telah direncanakan sebelumnya.
Asuransi Usaha Ternak Sapi	Produk ini menjamin kerugian keuangan atas ternak yang berada di kandang yang diasuransikan secara langsung disebabkan oleh kematian karena penyakit, kematian karena kecelakaan, kematian karena melahirkan, dan kehilangan atau pencurian dengan pengrusakan dan/atau pemaksaan di area kandang.

e. Keanggotaan Pada Asosiasi

Anggota Asosiasi	Kedudukan Dalam Asosiasi
Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)	Anggota
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)	Anggota

- f. Perubahan yang bersifat signifikan misalnya tutup/buka cabang dan struktur kepemilikan.**
Sepanjang tahun 2023, tidak terdapat perubahan yang signifikan yang terjadi dalam Perusahaan.

4. Penjelasan Direksi

Tahun 2023 ialah kondisi pasca pandemi Covid 19. Seiring dengan membaiknya perekonomian di Indonesia, dengan tetap menerapkan protokol kesehatan di Perusahaan, Perusahaan dapat mencapai target yang dituju di tahun 2023.

Secara keseluruhan, Perusahaan dinilai mampu menghadapi tantangan perekonomian dan industri serta mampu menangkap peluang yang ada.

Sepanjang tahun 2023 ini, kinerja Perusahaan dinilai berjalan dengan baik dengan pencapaian angka rasio keuangan per Desember 2023 (*audited*) sebagai berikut :

- RBC Perusahaan berada di angka 195,37%
- Rasio Kecukupan Investasi berada di angka 127,15% dan
- Rasio Likuiditas berada di angka 173,91%

Dapat diketahui bahwa pencapaian tersebut telah berada di atas batas minimum ketentuan Regulator. Dari segi pencapaian produksi, Perusahaan berhasil membukukan gross premi di angka Rp 1.131.804 juta di posisi 31 Desember 2023 yang meningkat 12,91% dibandingkan tahun 2022. Dari segi profitabilitas, Perusahaan mencatat laba setelah pajak sebesar Rp 21.239 juta yang meningkat 0,30% dibandingkan tahun sebelumnya.

Perusahaan menyusun program Keberlanjutan yang mudah diterapkan oleh Manajemen dan seluruh karyawan dengan tetap memperhatikan Nilai Keberlanjutan.

Salah satu bentuk komitmen yang dilakukan Perusahaan adalah dengan melakukan kegiatan *Go Green* misalnya dengan mengurangi penggunaan kertas, pembatasan penggunaan listrik dan BBM yang berlaku baik di kantor pusat maupun di kantor cabang/pemasaran.

Selama tahun 2023, Perusahaan berhasil mendapatkan Penghargaan, antara lain :

- Infobank : dengan predikat Excellent pada Kategori "Best Performance General Insurance Company - Premi Bruto 500 Miliar s/d < 1 Triliun"



2. Maipark : dengan predikat Perusahaan Asuransi Umum Terbaik 2023, pada kategori “Modal <Rp300 Miliar”.



a. Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi:

- 1) pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup;

Aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup merupakan aspek-aspek yang menjadi perhatian Perusahaan dalam pengelolaan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan. Perusahaan melakukan pengelolaan risiko dengan turut mempertimbangkan aspek-aspek tersebut dengan tujuan untuk meminimalisir dampak risiko yang muncul dan berdampak signifikan terhadap pencapaian penerapan keuangan berkelanjutan.

- 2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan

Dalam penerapan keuangan berkelanjutan, Perusahaan juga memaksimalkan upaya-upaya pemanfaatan peluang dan prospek usaha, Perusahaan berkomitmen untuk mencari peluang bisnis-bisnis baru, dengan cara memperluas kerjasama dengan rekanan bisnis baru dan mengembangkan produk baru. Hal tersebut dilakukan oleh Perusahaan dalam rangka diversifikasi bisnis demi mewujudkan penerapan keuangan berkelanjutan.

- 3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Dengan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang dinamis dan tidak bisa diprediksi, Perusahaan senantiasa menyesuaikan diri terhadap situasi-situasi tersebut. Selain itu, Perusahaan juga secara hati-hati menanggapi dan menindaklanjuti isu-isu yang berasal dari situasi eksternal, ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Hal tersebut dilakukan agar Perusahaan senantiasa memberikan dukungan untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan.

5. Tata kelola keberlanjutan memuat:

- a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Perusahaan memiliki struktur yang telah sesuai dengan Undang-undang Perseroan Terbatas No. 40 tahun 2007, yaitu terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham, Direksi dan Dewan Komisaris untuk menjamin pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan dapat berjalan efektif dengan peran dan tanggung jawab yang jelas.

➤ Struktur Tata Kelola PT MNC Asuransi Indonesia

Perusahaan memiliki Organ Utama, sebagai berikut :

- 1) Rapat Umum Pemegang Saham ("RUPS")
- 2) Dewan Komisaris, yang membentuk Komite Audit, Komite Pemantau Risiko dan Komite Tata Kelola Perusahaan.
- 3) Direksi yang membentuk Komite Investasi, Komite Pengembangan Produk, serta Divisi, Departemen atau Fungsi di Perusahaan.

➤ Peran Rapat Umum Pemegang Saham

- 1) Mengangkat dan memberhentikan Dewan Komisaris dan Direksi Perusahaan, termasuk menetapkan Komisaris Independen sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Menetapkan Indikator Pencapaian Kinerja (*Key Performance Indicators*) Dewan Komisaris berdasarkan usulan dari Dewan Komisaris.
- 3) Menyetujui dan mengesahkan perhitungan tahunan yang terdiri dari neraca dan perhitungan laba rugi, laporan tahunan mengenai keadaan dan jalannya Perusahaan.
- 4) Menetapkan gaji dan tunjangan Dewan Komisaris dan Direksi. Kewenangan RUPS atas penetapan gaji dan tunjangan bagi Direksi dapat dilimpahkan kepada Dewan Komisaris dengan penetapan berdasarkan keputusan Rapat Dewan Komisaris. Atas penetapan ini Dewan Komisaris melaporkan hasilnya kepada RUPS.
- 5) Menetapkan pengangkatan, sistem penggajian, serta tunjangan Dewan Komisaris dan Direksi dalam RUPS.

Perusahaan melakukan 2 kali RUPS, yaitu :

- 1) RUPS Tahunan (RUPST), diadakan setiap tahun, dan
- 2) RUPS Luar Biasa (RUPS-LB), diadakan setiap waktu berdasarkan kebutuhan untuk kepentingan Perusahaan dengan memperhatikan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan.

➤ Dewan Komisaris

Tugas Dewan Komisaris adalah melakukan pengawasan dan memberikan nasihat rekomendasi serta saran perbaikan kepada Direksi. Dalam menjalankan tugasnya, Dewan Komisaris dibantu oleh Komite yang dibentuk oleh Dewan Komisaris yaitu membentuk Komite Audit, Komite Pemantau Risiko dan Komite Tata Kelola Perusahaan.

Berikut ini adalah susunan Dewan Komisaris posisi 31 Desember 2023, sebagai berikut :

Nama	Jabatan	Hasil Uji Kemampuan & Keputusan OJK
Febriyani Sjoftan *)	Komisaris Utama	KEP-813/NB.11/2022 tanggal 12 Desember 2022
Inkes Lukman	Komisaris Independen	KEP-686/NB.11/2018 tanggal 20 Juli 2018
Josh Hidayat	Komisaris Independen	KEP-92/NB.11/2022 tanggal 21 Februari 2022

*) Ibu Febriyani Sjoftan mengundurkan diri per bulan Oktober 2023.

➤ Direksi

Direksi memiliki kewenangan dan tanggung jawab terhadap pengelolaan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan serta mewakili Perusahaan baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai ketentuan dalam Anggaran Dasar. Dalam menjalankan tugasnya, Direksi memiliki Komite yaitu Komite Investasi dan Komite Pengembangan Produk. Direksi juga didukung oleh struktur manajemen yang efektif termasuk satuan kerja Manajemen Risiko, Kepatuhan, Internal Audit dan fungsi lain yang wajib dimiliki oleh Perusahaan Asuransi.

Berikut ini adalah susunan Direksi posisi 31 Desember 2023, sebagai berikut :

Nama	Jabatan	Hasil Uji Kemampuan & Keputusan OJK
Wirahadi Suryana Jatiputra	Direktur Utama Merangkap Direktur Kepatuhan	KEP-644/NB.11/2021 tanggal 22 September 2021
Tengku K Dzulfikar Nurdin	Direktur Teknik	KEP-333/NB.11/2022 tanggal 13 Juni 2022
Eka Listiani Kartono	Direktur	KEP-711/NB.11/2019 tanggal 25 November 2019
Rizki Lovanto Soedjoko *)	Direktur	KEP-62/PD.02/2023 tanggal 6 September 2023

*) Bapak Rizki Lovanto Soedjoko lulus penilaian kemampuan dan keputusan di bulan September 2023, dicatat dalam Akta Notaris pada bulan Oktober 2023.

➤ Pegawai dan Unit Kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam rangka pemenuhan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, berikut adalah unit kerja yang bertanggung jawab :

1. Direksi
2. Divisi Legal

3. Divisi Finance & Accounting
4. Divisi HRD & GA
5. Divisi Marketing
6. Divisi Kepatuhan
7. Fungsi Manajemen Risiko

Setiap unit kerja menjalankan tugasnya sesuai dengan peran dan tanggung jawab dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan.

b. Pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris.

➤ Pengembangan Kompetensi Bagi Direksi dan Dewan Komisaris

No.	Nama	Jabatan	Kegiatan	
1	Wirahadi Suryana Jatiputra	Direktur Utama Merangkap Direktur Kepatuhan	a.	Tanggal 30 Maret 2023 Webinar: Mengintegrasikan Budaya Risiko Penerapan GCG Organisasi
			b.	Tanggal 30-31 Mei 2023 Webinar: <i>How to Develop an Effective Risk Leadership in Your Organization</i>
			c.	Tanggal 31 Juli 2023 Webinar: <i>Decision Making Under Uncertainty</i>
			d.	Tanggal 03 November 2023 Webinar: Cara Mudah Mengagregasikan Risiko Organisasi
			e.	Tanggal 11-14 Oktober 2023 <i>27th Indonesia Rendezvous, Changes Ahead: Regulatory Convergence Toward Market Confidence</i>
			f.	Tanggal 30 November 2023 <i>Risk & Governance Summit</i>
2	Eka Listiani Kartono	Direktur	a.	Tanggal 09 Maret 2023 <i>The 9th AAUI International Insurance Seminar "Capitalizing The Emerging Trends in Insurance Market"</i>
			b.	Tanggal 25-26 Agustus 2023 <i>The 1st Indonesia Insurance Summit "Stakeholders Transformation Towards Strengthen to The Insurance Industry"</i>
			c.	Tanggal 11-14 Oktober 2023 <i>27th Indonesia Rendezvous, Changes Ahead: Regulatory</i>

				<i>Convergence Toward Market Confidence</i>
3	Tengku K Dzulfikar Nurdin	Direktur Teknik	a.	Tanggal 03 Maret 2023 Tantangan dan Peluang Profesi Manajemen Risiko dalam Pencapaian Tujuan Keuangan Berkelanjutan
			b.	Tanggal 15 Maret 2023 <i>Global Turnoil: The Unpredictable Landscape</i>
			c.	Tanggal 05 April 2023 Peran Profesi Manajemen Risiko dalam Penguatan Integritas Menuju Tata Kelola Pemerintah Yang Baik
			d.	Tanggal 4-5 Juli 2023 <i>International Conference: (Re)Insurance Sustainability in Dealing with Macroeconomic and Political Year Volatility</i>
			e.	Tanggal 11-14 Oktober 2023 <i>27th Indonesia Rendezvous, Change Ahead: Regulatory Convergence Toward Market Confidence</i>
4	Rizki Lovanto Soedjoko	Direktur	a.	Tanggal 03 November 2023 Webinar: Cara Mudah Mengagregasikan Risiko Organisasi

No.	Nama	Jabatan	Kegiatan	
1	Febriyani Sjojfan	Komisaris Utama	a.	Tanggal 03 Maret 2023 Tantangan dan Peluang Profesi Manajemen Risiko dalam Pencapaian Tujuan Keuangan Berkelanjutan
			b.	Tanggal 30 November 2023 <i>Risk & Governance Summit</i>
2	Inkes Lukman	Komisaris Independen	a.	Tanggal 09 Maret 2023 <i>The 9th AAUI International Insurance Seminar "Capitalizing The Emerging Trends In Insurance Market"</i>
			b.	Tanggal 26 Mei 2023 Sudah Siapkah Perusahaan Asuransi Implementasikan IFRS 17 pada 1 Januari 2025? (Apa saja isu kritis aspek akuntansi, aktuarial, dan IT dalam tahap

				Desain dan Implementasi IFRS 17?)
			c.	Tanggal 23-25 Agustus 2023 <i>The 1st Indonesia Insurance Summit "Stakeholders Transformation Towards Strengthen to The Insurance Industry"</i>
			d.	Tanggal 30 November 2023 <i>Risk & Governance Summit</i>
3	Josh Hidayat	Komisaris Independen	a.	Tanggal 03 Maret 2023 Tantangan dan Peluang Profesi Manajemen Risiko dalam Pencapaian Tujuan Keuangan Berkelanjutan
			b.	Tanggal 11-14 Oktober 2023 <i>27th Indonesia Rendezvous, Change Ahead: Regulatory Convergence Toward Market Confidence</i>
			c.	Tanggal 30 November 2023 <i>Risk & Governance Summit</i>

c. Penjelasan Mengenai Prosedur Dalam Mengidentifikasi, Mengukur, Memantau dan Mengendalikan Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Prosedur yang dilakukan oleh Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan yakni penerapan manajemen risiko yang memperhatikan aspek tanggung jawab sosial serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup guna menghindari, mencegah, dan meminimalkan dampak negatif yang timbul akibat eksposur risiko yang terkait dengan aspek sosial dan lingkungan hidup. Dengan demikian, Perusahaan memberikan dukungan menyeluruh dalam menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

d. Penjelasan Pemangku Kepentingan

Dalam melaksanakan implementasi keuangan berkelanjutan, Perusahaan melibatkan Pemangku Kepentingan, antara lain :

1. Pemegang Saham, yaitu dengan melakukan RUPS Tahunan setiap 1 tahun sekali dan RUPS Luar Biasa yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Regulator, yaitu dengan memperhatikan setiap peraturan yang berkaitan dengan penerapan keuangan berkelanjutan ini dan juga untuk penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik.
3. Tertanggung, yaitu perusahaan memiliki sarana komunikasi yang berfungsi untuk memberikan informasi terkini terkait produk, penanganan keluhan yaitu melalui sarana call center 24 jam, live chat, email dan perusahaan juga memiliki sarana mobil derek.

e. Permasalahan Yang Dihadapi Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Sampai dengan Desember 2023, Perusahaan belum memiliki produk asuransi yang berkaitan dengan kelestarian lingkungan. Situasi pasca pandemic Covid-19 saat ini, masih menjadi suatu tantangan tersendiri dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan. Beberapa kegiatan masih dilaksanakan secara non tatap muka, namun perusahaan tetap berupaya semaksimal mungkin agar program ini tetap dapat berlangsung dengan baik dan setiap informasi dapat tersampaikan dengan jelas kepada Nasabah dan/atau Masyarakat.

6. Kinerja Keberlanjutan

Budaya keberlanjutan dilakukan mulai dari Manajemen hingga kepada seluruh karyawan Perusahaan untuk dapat bersama-sama berupaya mewujudkan penerapan program Keberlanjutan di lingkungan perusahaan. Perusahaan juga terus meningkatkan kesadaran Manajemen dan karyawan untuk memelihara aset dan inventaris kantor dan lingkungan sekitarnya.

a. Uraian Mengenai Kinerja Ekonomi dalam 3 (tiga) Tahun Terakhir Meliputi:

- 1) Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi.

➤ Perbandingan Target dan Kinerja Produksi *(dalam jutaan rupiah)*

Keterangan	2023	2022	2021
Kinerja Produksi	1.131.804	1.002.368	757.495
Target	1.105.354	778.800	675.000

➤ Perbandingan Portofolio *(dalam jutaan rupiah)*

Portofolio	2023	2022	2021
Desposito berjangka	96.200	101.200	65.000
Saham	10.542	69.339	87.558
Obligasi & MTN	41.605	21.306	23.291
Unit Penyertaan Reksadana	62.346	67.858	63.635
Penyertaan Langsung	15	760	760

➤ Target Investasi *(dalam jutaan rupiah)*

Keterangan	2023	2022	2021
Kinerja Investasi	210.708	260.463	240.243
Target	Hasil Investasi: 7.669 Aset Investasi: 259.989	Hasil Investasi: 11.334 Aset Investasi: 259.661	Hasil Investasi: 10.475 Aset Investasi: 237.653

➤ Pendapatan (dalam jutaan rupiah)

Keterangan	2023	2022	2021
Kinerja Pendapatan	159.773	150.623	133.608
Target	155.904	141.941	120.262

➤ Laba Rugi (dalam jutaan rupiah)

Keterangan	2023	2022	2021
Kinerja	21.239	21.177	18.691
Target	20.437	15.073	10.035

b) Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir:

- 1) Komitmen Untuk Memberikan Layanan Atas Produk Dan/Atau Jasa Yang Setara Kepada Konsumen.

Perusahaan memiliki Departemen *Product Development dan Service* serta juga telah membentuk Komite Pengembangan Produk. Keduanya saling berkoordinasi untuk mengembangkan produk asuransi yang mengikuti kebutuhan pasar dan masyarakat. Perusahaan juga fokus mengembangkan produk asuransi yang bersifat *Digital Insurance* yaitu produk asuransi yang dipasarkan melalui aplikasi milik perusahaan sehingga Masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi terkait produk sampai dengan pembelian asuransi. Tidak hanya dalam produk digital saja, namun Perusahaan tetap mengembangkan produk-produk yang dipasarkan secara konvensional.

Dalam hal Layanan kepada Konsumen, perusahaan menyediakan layanan pengaduan atau pertanyaan dari Konsumen yang mudah diakses Masyarakat yaitu *Call Center* 24 Jam, *live chat* di Situs Web Perusahaan, sarana *email* dan juga layanan mobil derek (*towing*) 24 jam.

2) Ketenagakerjaan

- a) Pernyataan Kesetaraan Kesempatan Bekerja dan Ada Atau Tidaknya Tenaga Kerja Paksa Dan Tenaga Kerja Anak

- Perusahaan memberikan kesetaraan kesempatan bekerja yang adil dan setara pada seluruh karyawan dimana Perusahaan melakukan seleksi karyawan masuk berdasarkan kompetensi dan bukan berdasarkan jenis kelamin.
- Perusahaan memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan serta Manajemen untuk mengembangkan kompetensinya dalam bentuk pelatihan, seminar dan *workshop* termasuk ujian untuk perolehan gelar di bidang asuransi.
- Perusahaan memastikan tidak adanya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak yang bekerja di Perusahaan.

b) Remunerasi Pegawai Tetap di Tingkat Terendah Terhadap Upah Minimum Regional / Kota

Remunerasi pegawai tetap pada tahun 2023 dapat dipastikan semua mendapatkan diatas Upah Minimum Regional / Kota dengan remunerasi terendah sebesar Rp 3.060.000 pada wilayah operasional Purwokerto (sesuai dengan Upah Minimum Kota Rp. 2.118.123.64).

c) Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman

Perusahaan memiliki lingkungan bekerja yang layak dan aman sehingga dapat mendukung setiap kegiatan operasional karyawan perusahaan. Perusahaan berada dalam gedung yang memiliki fasilitas yang baik dan memadai bagi karyawan.

d) Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.

Terdapat pada Lampiran *List Training* Tahun 2023.

3) Masyarakat

a) Informasi Kegiatan atau Wilayah Operasional yang Menghasilkan Dampak Positif dan Dampak Negatif Terhadap Masyarakat Sekitar Termasuk Literasi dan Inklusi Keuangan

➤ Kegiatan Literasi Keuangan

Dengan tetap memperhatikan kondisi pasca pandemi Covid-19, Perusahaan melaksanakan kegiatan literasi secara langsung dan tidak langsung. Adapun kegiatan Literasi Keuangan tahun 2023 dilakukan secara langsung dalam bentuk sosialisasi kepada mahasiswa yang bertempat di MNC University, selain itu Perusahaan juga melaksanakan kegiatan literasi secara tidak langsung dengan memanfaatkan sosial media perusahaan yaitu mengenai info produk asuransi.

➤ Kegiatan Inklusi Keuangan

Untuk kegiatan Inklusi Keuangan di tahun 2023, Perusahaan masih melakukan pengembangan aplikasi Motion Sure yang bertujuan untuk menambah saluran distribusi produk asuransi serta akses yang mudah bagi masyarakat. Perusahaan juga melakukan kegiatan sosialisasi serta pemanfaatan media sosial untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait produk-produk asuransi. Pelaksanaan sosialisasi secara langsung dilaksanakan di MNC University yang ditujukan untuk para mahasiswa. Selain itu, Perusahaan berpartisipasi dalam kegiatan Bulan Inklusi Keuangan yang dilakukan pada bulan Oktober 2023. Perusahaan secara aktif mengadakan acara *talkshow* dalam IG Live dengan memberikan sesi *quiz* bagi peserta yang bertanya.

Dampak yang dihasilkan dari kegiatan diatas yaitu masyarakat yang semakin mengenal PT MNC Asuransi Indonesia beserta dengan produk dan layanan yang dimiliki dan pencapaian pembelian polis asuransi yang meningkat di tahun 2023.

b) Mekanisme Pengaduan Masyarakat serta Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Diterima dan Ditindaklanjuti

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan/pengaduan kepada Perusahaan melalui saran dibawah ini :

- i. Menghubungi *Call Center* 24 jam di nomor 1500 899 (ext. 2);
- ii. Menggunakan kolom *Live Chat* pada situs *web* perusahaan;
- iii. Mengisi Formulir Pengaduan yang dapat diperoleh di *Website* MNC Insurance dan mengirimkan email ke alamat email : mnc.care@mnc-insurance.com
- iv. Datang langsung ke kantor Pusat atau kantor cabang/pemasaran terdekat.

Berikut adalah informasi Penanganan Pengaduan tahun 2023:

PENANGANAN PENGADUAN

Periode: Januari s.d. Desember Tahun 2023

PT MNC Asuransi Indonesia

No.	Kategori Permasalahan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	
1	Pergantian Sparepart	1	100	-	-	-	-	1
2	Ketersediaan Sparepart	1		-	-	-	-	1
3	Kendala Administrasi	1		-	-	-	-	1
4	Variasi Merk HP Tidak Tercantum	1		-	-	-	-	1
5	Proses Klaim Kendaraan	2		-	-	-	-	2
6	Proses Perbaikan Kendaraan	5		-	-	-	-	5
7	Kekurangan Dokumen Klaim	3		-	-	-	-	3
8	Pembayaran Premi	1		-	-	-	-	1
9	Survey Klaim Kendaraan	1		-	-	-	-	1
10	Ketidakesesuaian Perhitungan Klaim	1		-	-	-	-	1
11	Klaim Tidak dibayarkan oleh Panel Ko-Asuransi (MNC Insurance sebagai member)	1		-	-	-	-	1
12	Tidak dapat melakukan aktivasi pada aplikasi	2		-	-	-	-	2
13	Pilihan Tipe HP yang belum tersedia di aplikasi	1		-	-	-	-	1
14	Informasi Perpanjangan Polis	1						1
15	Tidak Dapat Melakukan Login pada Aplikasi	2		-	-	-	-	2
16	Tidak Dapat Mengaktifkan Polis dalam Aplikasi	1		-	-	-	-	1
Total		26						

Dari seluruh pengaduan yang diterima di tahun 2023, Perusahaan telah menyelesaikan pengaduan dengan persentase 93% diselesaikan kurang dari 20 hari dan 7 % diselesaikan lebih dari 20 hari. Namun secara keseluruhan, pengaduan telah diselesaikan dengan baik oleh Perusahaan.

c) Kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Selama tahun 2023, Perusahaan melakukan kegiatan CSR dalam bentuk memberikan bantuan sosial berupa santunan sebagai berikut :

- i. Bekerjasama dengan MNC Peduli memberikan sumbangan kegiatan Ramadhan 1444 H kepada Masjid Bimantara Kebon Sirih dan Masjid Raudhatul Jannah MNC Studios – Kebon Jeruk.



3) Kinerja Lingkungan Hidup

i. Penggunaan Material Yang Ramah Lingkungan

Dalam upaya untuk menggunakan material yang ramah lingkungan, Perusahaan menerapkan kepada karyawan untuk mengurangi penggunaan botol plastik dan sedotan plastik digantikan dengan *tumbler* dan sedotan aluminium. Karyawan juga turut menggunakan kertas bekas untuk mengurangi penggunaan kertas baru.

ii. Penggunaan Energi

Energi yang digunakan Perusahaan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan adalah Listrik dan BBM. Dalam pelaksanaannya, Perusahaan melakukan upaya semaksimal mungkin untuk dapat mengurangi/menghemat biaya penggunaan energi khususnya untuk listrik dan BBM.

Berikut ini adalah beberapa kegiatan yang diupayakan Perusahaan untuk dapat menekan penggunaan energi, antara lain:

- a. mematikan lampu di kantor pusat, kantor cabang dan kantor pemasaran setiap hari kerja pada jam istirahat mulai pukul 12.00-13.00;
- b. mematikan mesin printer saat jam pulang pegawai atau pada saat semua pegawai telah meninggalkan lokasi bekerja;
- c. mematikan penggunaan air panas pada mesin dispenser;
- d. pengaturan penggunaan kendaraan operasional yang lebih efektif dan efisien.

Adapun dampak positif yang muncul adalah karyawan juga turut berpartisipasi dalam melakukan penerapan penghematan penggunaan energi ini. Untuk dampak negative sampai saat ini belum ada.

4) Tanggung Jawab Pengembangan Produk

Perusahaan melakukan inovasi terhadap pengembangan produk yaitu dengan mengembangkan produk digital marketing namun tetap menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan pengembangan produk yang tercantum dalam Rencana Bisnis, produk yang dikembangkan menggunakan system Aplikasi sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait produk dan layanan dari MNC Insurance.

Dengan adanya inovasi pengembangan produk melalui sarana sistem Aplikasi ini maka dampak positif yang muncul adalah adanya efisiensi waktu dalam proses penutupan asuransi, efisiensi dalam hal polis dimana polis dapat diterima oleh Nasabah dalam bentuk softcopy dan juga penghematan BBM dimana kegiatan proses penutupan asuransi juga dapat dilakukan secara *online*.