

**LAPORAN KEBERLANJUTAN
TAHUN 2024**

PT MNC Asuransi Indonesia

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

Jakarta, 24 April 2025

**Direktur
PT MNC Asuransi Indonesia**

Meindy Bernando Sihombing
Direktur

David Satria Jaya
Direktur Teknik

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-prinsip berkelanjutan dengan memperhatikan aspek Manajemen Risiko, Tata Kelola Perusahaan Yang Baik, serta kondisi keuangan Perusahaan. Sepanjang Tahun 2024, Perusahaan menjalankan kegiatan operasional dengan turut menerapkan kegiatan-kegiatan yang mendukung prinsip berkelanjutan yang berdampak pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Sehubungan dengan menjaga kesehatan seluruh insan Perusahaan, Perusahaan tetap senantiasa menerapkan 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 serta kemajuan teknologi yang terjadi saat ini, khususnya di bidang jasa keuangan.

Dengan adanya digitalisasi, masyarakat diharapkan mendapatkan informasi mengenai produk terbaru dan produk jasa keuangan secara mudah dan cepat, termasuk dalam mengajukan klaim serta menyampaikan keluhan/pengaduan melalui sarana *Call Center* 24 jam dan *live chat* di *web* Perusahaan. Selain itu, Perusahaan juga senantiasa memanfaatkan media sosial untuk memperkenalkan Perusahaan (*Brand Awareness*), menawarkan produk asuransi serta layanan kepada Konsumen, dan juga memberikan edukasi kepada Konsumen terkait industri keuangan khususnya asuransi umum.

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 Reayasa

- Asuransi Tanggung Gugat
- Asuransi Kecelakaan Diri
- Asuransi Aneka

2) Pendapatan

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

(dalam jutaan rupiah)

2024	2023	2022
1.096.565	1.131.804	1.002.368

3) Laba Bersih

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

(dalam jutaan rupiah)

2024	2023	2022
13.228	21.239	21.177

4) Produk Ramah Lingkungan

Pada tahun 2024 Perusahaan telah memiliki izin produk yang terkait dengan kegiatan ramah lingkungan yaitu *Pollution And Environmental Impact Insurance*.

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	2024	2023	2022
Pemakaian Listrik	474	508	664
Penggunaan BBM	141	141	579

2) Pengurangan pemakaian kertas

- Menggunakan *Recycle Paper*, Perusahaan terus menerapkan untuk menggunakan kembali kertas yang baru 1 kali pakai apabila ada hal yang perlu dicetak. 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.

Handwritten signature

3) Penggunaan Tumbler

- Timbulnya kesadaran Karyawan untuk mengurangi penggunaan botol plastik dan menggantinya dengan penggunaan *Tumbler*.
- Tidak disediakannya minuman dengan botol plastik pada ruangan-ruangan rapat.

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 2024 , Perusahaan melakukan kegiatan CSR dalam bentuk memberikan bantuan kepada Masjid Bimantara dalam kegiatan Idul Adha 1445 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	<ol style="list-style-type: none">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.

5
lm

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 2024

(dlm jutaan rupiah)

Keterangan	Tahun 2024
Total Aset	635.835
Total Kewajiban	419.076

2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan usia, pendidikan dan status ketenagakerjaan per 31 Desember 2024.

➤ Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-laki	137
Wanita	97

➤ Berdasarkan Jabatan

Officer	141
Supervisor	66
Manager	20
General Manager	3
Vice President	1
Director	3

➤ Berdasarkan Usia

Range Usia	Jumlah Karyawan
20-30 tahun	64
31-40 tahun	100
41-50 tahun	56
51-60 tahun	14

➤ Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Karyawan
SMU / SMK	19
D 1 – D 3	39
S 1	167
S 2	8
S 3	1

M. Y. Lu

➤ Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Status	Jumlah Karyawan
Tetap	151
Percobaan	3
Kontrak	74
Outsource	6

3) Persentase Kepemilikan Saham

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

4) Wilayah Operasional

PT MNC Asuransi Indonesia memiliki 4 (empat) kantor cabang dan 16 kantor pemasaran yang tersebar di wilayah Indonesia, sebagai berikut :

➤ Kantor Cabang

Kantor Cabang	Alamat Kantor Cabang	No. Telepon
Bandung	Jl. Batununggal Indah Raya No. 120 Kel. Batununggal, Kec. Bandung Kidul, Kota Bandung 40267	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. Sinrijala, 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	Puri Bengawan Lt. 1 Jl. Raya Pajajaran 5-7 Kel. Barangan siang Kec. Bogor Timur Kota Bogor Indonesia	0251 - 8387392
Bekasi	Ruko Emerald Commercial Bekasi Jl. Boulevard Selatan Blok UG No. 10, Kec. Bekasi Utara, Kel. Margamulya, Kota Bekasi, 17142	021 - 29285520
Yogyakarta	Ruko Casa Grande Lt. 2 No. 34, Kel. Maguwoharjo, Kec. Depok, Kab. Sleman, Yogyakarta 55282	0274 - 2833304
Solo	Ruko Depok Square Jl. Depok No.A 1 Kel. Manahan, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta 57139	0271 - 7464463
Semarang	Ruko Metroplaza Peterongan Jl. MT. Haryono No 970 Blok C21, Kel. Lamper Kidul, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang 50249	024 - 76441309
Manado	Ruko Megasmart Blok A1 No.8, Kota Manado 95115	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 F , Jl. Diponegoro no 109 Denpasar, Bali, 80114 Indonesia	0361 - 2094100
Balikpapan	Gedung MNC Bank Lt.2 Balikpapan Jl. Sudirman No. 327 Kel. Damai, Kec. Balikpapan Selatan, Balikpapan 76114 Indonesia, 76114	0542 - 8513717
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 Indonesia	0711 - 5700114
Medan	MNC Financial Service Lt. 3 Jl. Kapten Maulana Lubis No. 12 Kel. Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah Medan 20212 Indonesia	061 - 69100600
Cirebon	Jl. Evakuasi No. 3, Sunyaragi, Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat, 45132	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
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

d. **Penjelasan Singkat mengenai Produk dan Layanan yang dijalankan**

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

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

Produk Asuransi	Keterangan
<i>Burglary</i> (Asuransi Kebongkaran)	Produk ini memberikan jaminan atau proteksi atas kehilangan atau kerusakan objek pertanggung jawaban 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.
<i>Indonesia Standard Earthquake Insurance</i>	Produk ini menjamin kerugian pada saat terjadi gempa yang menyebabkan kerusakan pada properti.
<i>Industrial All Risk</i>	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.
<i>Asuransi Property All Risk</i>	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. **LINE 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.
Motor Bike Protection	Motor Bike Protection adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan kerugian tertanggung yang diderita setiap akibat: tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir, atau terperosok, perbuatan jahat, pencurian, termasuk pencurian yang didahului atau disertai atau diikuti dengan kekerasan ataupun ancaman kekerasan dan kebakaran

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 dipertanggungkan 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 Satellite	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).
<i>Construction Plant and Machinery – Asuransi Mesin dan Peralatan Kontraktor</i>	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.
<i>Electronic Equipment Insurance – Asuransi Peralatan Elektronik</i>	Produk ini memberikan jaminan atau proteksi atas kerugian atau kerusakan barang-barang/peralatan elektronik sebagai akibat dari risiko yang dijamin dalam polis.
<i>Erection All Risks</i>	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 <i>Machinery Breakdown</i>	Produk ini memberikan jaminan atau proteksi atas kerugian atau kerusakan mesin-mesin sebagai akibat dari risiko yang dijamin dalam polis.
Asuransi Alat Berat (<i>Heavy Equipment Insurance</i>)	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
<i>Comprehensive General Liability – Asuransi Tanggung Jawab Umum Komprehensif</i>	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.
<i>Directors And Officers Liability Insurance</i>	Produk ini memberikan perlindungan kepada eksekutif dan officer perusahaan atas tuntutan hukum dari pihak ketiga akibat keputusan-keputusan yang dibuat ketika melakukan kegiatan usahanya.
<i>Asuransi Public Liability</i>	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.
<i>Cyber Liability</i>	Produk ini merupakan asuransi yang memberikan perlindungan yang untuk membantu mengelola dan mengurangi efek pelanggaran data dan pemulihan reputasi dari kehilangan informasi.
<i>Crime Insurance</i>	Produk Asuransi yang memberikan perlindungan kerugian tertanggung karena kehilangan yang diderita setiap akibat: <ul style="list-style-type: none"> a. Kecurangan atau ketidakjujuran yang dilakukan oleh karyawan (bertindak sendiri atau berkolusi dengan orang lain) atau b. Tindakan curang yang dilakukan oleh orang lain; yang berkomitmen dengan maksud utama menyebabkan tertanggung mengalai kerugian selama periode asuransi

9. LINI USAHA ASURANSI KECELAKAAN DIRI

Produk Asuransi	Keterangan
<i>Personal Accident – Asuransi Kecelakaan Diri</i>	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.
<i>Fidelity Guarantee</i>	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.
<i>Moveable All Risk Insurance</i>	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.
<i>Neon Sign Insurance</i>	Produk ini menjamin kerugian atau kerusakan yang terjadi pada papan reklame yang diakibatkan oleh kebakaran, sambaran petir, ledakan, pencurian, kerusuhan, pemogokan, perbuatan jahat (vandalisme), huru-hara, gempa bumi, letusan gunung berapi, tsunami, tanah longsor, banjir, angin topan, badai, dan kecelakaan lainnya.
<i>MNC Domestic Travel Protection</i>	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.
MNC International Travel Protection	Produk ini menyediakan jaminan dan layanan 24 (dua puluh empat) jam secara lengkap yang meliputi biaya medis, pembatalan perjalanan, kehilangan bagasi, tanggung gugat pribadi dan lain-lain. Jaminan mencakup seluruh dunia, ditujukan untuk individu, pasangan dan keluarga dengan 4 (empat) 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.
Billar Protection	Produk Asuransi yang melindungi rumah tinggal/ruko Tertanggung dan/atau isi bangunan di dalamnya rusak akibat: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebakaran, Ledakan Kompor atau Tabung Gas, Petir, Kejatuhan Pesawat dan Asap dari kebakaran bangunan lain. 2. Peserta meninggal dunia dalam peristiwa kebakaran tersebut dan akibat ledakan kompor atau tabung gas, petir, kejatuhan pesawat dan asap dari kebakaran bangunan lain, 3. Ketidaknyamanan / Ketidakpuasan Pelanggan terhadap layanan

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

Sepanjang tahun 2024, tidak terdapat perubahan yang signifikan yang terjadi dalam Perusahaan.

4. Penjelasan Direksi

Secara keseluruhan, Perusahaan dinilai mampu menghadapi tantangan perekonomian dan industri serta mampu menangkap peluang yang ada. Menjalankan Perusahaan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memperhatikan aspek-aspek yang mendukung keberlanjutan, baik aspek ekonomi, sosial, maupun lingkungan.

Sepanjang tahun 2024, kinerja Perusahaan dinilai berjalan dengan baik dengan pencapaian angka rasio keuangan per Desember 2024 (*audited*) sebagai berikut :

- i. RBC Perusahaan berada di angka 188,58%
- ii. Rasio Kecukupan Investasi berada di angka 117,54% dan
- iii. Rasio Likuiditas berada di angka 159,49%

Pencapaian rasio keuangan tersebut berada di atas batas minimum ketentuan Regulator. Dari segi pencapaian produksi Perusahaan berhasil membukukan gross premi di angka Rp 1.096.565 (*dalam jutaan*) di posisi 31 Desember 2024 serta mencatat laba setelah pajak sebesar Rp 13.228 (*dalam jutaan*).

Dalam penyusunan program Keberlanjutan, Perusahaan menyusun 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 2024, Perusahaan berhasil mendapatkan Penghargaan, antara lain :

1. Maipark: Perusahaan Asuransi Umum Terbaik 2024 – Kategori Modal <Rp300 Miliar.



2. Infobank: *The Excellent Performance General Insurance Company – Kategori Gross Premium IDR. 1 Trillion to < IDR. 2,5 Trillion*



3. The Finance: *The Best Performing General Insurance 2024 Based on Financial Performance 2021 - 2023 – Kategori Gross Premium IDR 1 Trillion Less Than IDR 2.5 Trillion*

4.



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

- 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 dan Pemantauan Produk, serta Divisi, Departemen atau Fungsional 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 2024, sebagai berikut :

Nama	Jabatan	Hasil Uji Kemampuan & Kepatutan OJK
Josh Hidayat	Komisaris Utama merangkap Komisaris Independen	KEP-649/PD.02/2024 tanggal 13 November 2024
Inkes Lukman	Komisaris Independen	KEP-269/NB.11/2018 tanggal 26 Maret 2018
Ellen Satjawidjaja	Komisaris	KEP-650/PD.02/2024 tanggal 13 November 2024

➤ 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 2024, 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
Meindy Bernando Sihombing**)	Direktur	KEP-671/PD.02/2024 tanggal 21 November 2024

*) Bapak Rizki Lovanto Soedjoko mengundurkan diri per tanggal 6 September 2024

**) Sesuai dengan Akta No. 3 tanggal 13 Desember 2024, Bapak Meindy Bernando Sihombing menjabat sebagai Direktur

➤ 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. Departemen Legal
3. Divisi Finance & Accounting
4. Divisi HRD & GA
5. Divisi Marketing
6. Departemen Kepatuhan
7. Departemen 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 1-2 Februari 2024 Webinar: <i>Integrating Risk Capacity with Organizational Risk Appetite</i>
			b. Tanggal 7 Agustus 2024 Webinar: Strategi Implementasi POJK No. 22/2023 dalam Industri Jas Keuangan
			c. Tanggal 12 Oktober 2024 Webinar: 28 th Indonesia Rendevous <i>Securing Stability & Unraveiling Risk Impacting the Insurance Landscape</i>
2	Eka Listiani Kartono	Direktur	a. Tanggal 10-12 Juli 2024 <i>Indonesia Professional insurance Forum (The Forum) Challenges and Embrace Emerging Oportunity in Insurance Industry</i>
			b. Tanggal 12 Oktober 2024 Webinar: 28 th Indonesia Rendevous <i>Securing Stability & Unraveiling Risk Impacting the Insurance Landscape</i>
3	Tengku K Dzulfikar Nurdin	Direktur Teknik	a. Tanggal 21 Mei 2024 <i>Funfamentals on Anti Fraud Risk Management</i>
			b. Tanggal 04 Juni 2024 <i>Anti Fraud Risk Management Implementation</i>
			c. Tanggal 7 Agustus 2024 Webinar: Strategi Implementasi POJK No. 22/2023 dalam Industri Jas Keuangan
4	Rizki Lovanto Soedjoko	Direktur	a. Tanggal 16 Mei 2024 <i>Seminar Compulsory Third Partu Liability</i>
			b. Tanggal 20-21 Mei 2024 <i>Managing Your Project Risk (Strategi Efektif Dalam Mengelola Risiko Proyek)</i>
5	Meindy Bernando	Direktur	a. Tanggal 12 November 2024 <i>PDP Series – Boost Organization Reputation</i>

	Sihombing			<i>Through Storytelling</i>
--	-----------	--	--	-----------------------------

No.	Nama	Jabatan	Kegiatan	
1	Josh Hidayat	Komisaris Utama merangkap Komisaris Independen	a.	Tanggal 21 Mei 2024 Fundamentals on Anti Fraud Risk Management
			b.	Tanggal 28 Mei 2024 <i>Anti Fraud Risk Management Framework</i>
			c.	Tanggal 04 Juni 2024 <i>Anti Fraud Risk Management Implementation</i>
			d.	Tanggal 07 Agustus 2024 Strategi Implementasi POJK No.22/2023 di Industri Jasa Keuangan
2	Inkes Lukman	Komisaris Independen	a.	Tanggal 30 Mei 2024 <i>How Digital Twins Will Help Insurers to Implement and Optimise Operations</i>
			b.	Tanggal 10-12 Juli 2024 Indonesia Professional Insurance Forum (The Forum) "Challenges and Embrace Emerging Opportunity in Insurance Industry"
3	Ellen Satjawidjaja	Komisaris	a.	Tanggal 1-2 Februari 2024 Webinar: <i>Integrating Risk Capacity with Organizational Risk Appetite</i>
			b.	Tanggal 15-16 Juli 2024 <i>Masterclass: Enterprise Risk Governance</i>
			c.	Tanggal 01 November 2024 Getting the Right Start of Understanding a Potential Reputation Crisis Better: Reputational Risk Assesment

c. 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 2024, situasi pasar di industri asuransi masih menjadi suatu tantangan tersendiri dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan. Kegiatan literasi dan inklusi keuangan juga menjadi hal yang masih perlu perhatian, kegiatan ini akan terus dikembangkan mengingat literasi dan inklusi berperan penting dalam keberlangsungan keuangan berkelanjutan. Perusahaan berupaya untuk menjalankan Perusahaan dengan memperhatikan keseimbangan dalam aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

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. 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	2024	2023	2022
Kinerja Produksi	1.096.565	1.131.804	1.002.368
Target	1.256.802	1.105.354	778.800

➤ Perbandingan Portofolio (dalam jutaan rupiah)

Portofolio	2024	2023	2022
Desposito berjangka	97.350	96.200	101.200
Saham	68.548	10.542	69.339
Obligasi & MTN	51.858	41.605	21.306
Unit Penyertaan	38,094	62.346	67.858

Reksadana			
Penyertaan Langsung	15	15	760

➤ Target Investasi (dalam jutaan rupiah)

Keterangan	2024	2023	2022
Kinerja Investasi	255.865	210.708	260.463
Target	Hasil Investasi: 8.877	Hasil Investasi: 7.669	Hasil Investasi: 11.334
	Aset Investasi: 272.056	Aset Investasi: 259.989	Aset Investasi: 259.661

➤ Pendapatan (dalam jutaan rupiah)

Keterangan	2024	2023	2022
Kinerja Pendapatan	162.221	159.773	150.623
Target	182.944	155.904	141.941

➤ Laba Rugi (dalam jutaan rupiah)

Keterangan	2024	2023	2022
Kinerja	13.228	21.239	21.177
Target	23.496	20.437	15.073

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 2024 dapat dipastikan semua mendapatkan diatas Upah Minimum Regional / Kota dengan remunerasi terendah sebesar Rp 3.500.000 pada wilayah operasional Malang (sesuai dengan Upah Minimum Kota Rp. 3.309.144).
- 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.
Sepanjang tahun 2024, karyawan mengikuti pelatihan baik dari internal maupun eksternal. *List Training* Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

No	Nama Training	Tanggal Pelaksanaan
1	Handling Difficult People	16-Jan-24
2	Information Security & ISO 27001	16-Jan-24
3	Internal Audit SMKI	16-Jan-24
4	Sosialisasi Online Mobile JKN (KEMOJKN)	17-Jan-24
5	AAUI Tax Training	29-Jan-24
6	GRC Webinar "Integrating Risk Capacity with Organizational Risk Appetite"	01-Feb-24
7	Time Management 2024 Batch 1	20-Feb-24
8	Time Management 2024 Batch 2	22-Feb-24
9	Communication Skill 2024 Batch 1	27-Feb-24
10	Communication Skill 2024 Batch 2	29-Feb-24
11	Negotiation Skill 2024 Batch 1	05-Mar-24
12	Handling Customer Complaint 2024 Batch 1	07-Mar-24
13	Workshop Navigating Reputation Risk : Strategies for Effective Crisis	07-Mar-24
14	AAUI Training : Asuransi Property	08-Mar-24
15	Multiple Generation Gap 2024 Batch 1	14-Mar-24
16	Service Excellent 2024 Batch 1	19-Mar-24

17	AAUI : HR Sharing Session 2024	21-Mar-24
18	Diskusi Penyedia IT Solution PSAK 117	01-Apr-24
19	Fullstack Bootcamp Design Graphic	01-Apr-24
20	Business Ethics	18-Apr-24
21	Presentation Skill Batch 1	23-Apr-24
22	Supervisory Skill Batch 5	25-Apr-24
23	Communication Skill 2024 Batch 3	30-Apr-24
24	Supervisory Skill Batch 6	14-May-24
25	GRC Webinar - Managing Your Project Risk	20-May-24
26	MNC Forum : " Strategi dan Kebijakan Pemerintah Dalam Meningkatkan Prestasi Bidang Pemuda dan Olahraga Indonesia di Kancah Internasional"	22-May-24
27	HR Management Batch 1	30-May-24
28	Insurance Development Program : Workshop CGI 001	21-Jun-24
29	Bedah Polis Asuransi Construction All Risk (CAR) & Erection All Risk (EAR)	10-Jul-24
30	The AAMAI Forum : Challenges & Embrace Opportunity In Insurance Industry	10-Jul-24
31	Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia bagi Perusahaan Perasuransian, Lembaga Penjamin dan Dana Pensiun (RPOJK SDM PPDP)	11-Jul-24
32	Enhancing Sales Efficiency: Modernizing General Insurance through Digital Transformation and Sales Optimization	24-Jul-24
33	Masterclass Program Series XXIII - 2024 : A master class on Life Cycle Assessment (LCA) and Carbon Reduction Strategy	25-Jul-24
34	Booth Camp Aktuaris Asuransi Umum Tahun 2024	02-Aug-24
35	How Good Project Management Helps Build Great Product & Grow Your Business	13-Aug-24
36	Finance Accounting and Tax Gathering AAUI	15-Aug-24
37	Administrative Human Resources Professional (AHRP) Batch 16	19-Aug-24
38	Anti Fraud Awareness Agustus 2024	20-Aug-24
39	AI Technology to Improve Our Productivity Agustus 2024	22-Aug-24
40	Salesmanship	27-Aug-24
41	AAUI Reinsurance Market Update : 2024 Reinsurance Market Updates and Highlights	09-Sep-24
42	Training Basic Human Resources Professional (BHRP) Batch 49	09-Sep-24
43	Training Basic Human Resources Professional (BHRP) Batch 22	30-Sep-24
44	AAUI Training Reinsurance	24-Oct-24
45	Seminar Klaim AAUI : Revolutionizing Insurance Claim With Next-Gen Intelligence	29-Oct-24
46	Fraud Investigator Professional Training Certification Batch 12	09-Nov-24
47	Professional Development (PDP) Crisis Communication	12-Nov-24

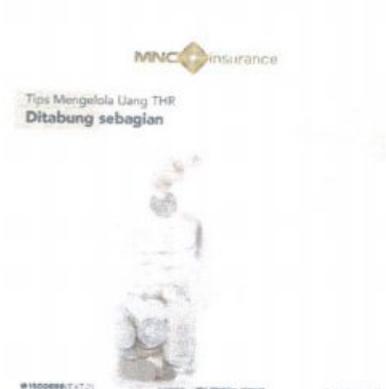
	Management The Series Seri 5	
48	Indonesian Actuarial Conference 2024	20-Nov-24

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

Sepanjang Tahun 2024, Perusahaan melaksanakan kegiatan literasi secara tidak langsung. Adapun kegiatan Literasi Keuangan tahun 2024 dilakukan secara daring dengan menyebarkan konten edukasi terkait pengelolaan keuangan seperti Cara Berbisnis menggunakan *Handphone* dengan menjadi *reseller*, cara menjual produk secara *online*, pemahaman terkait istilah-istilah asuransi, dan sebagainya. Dalam pelaksanaannya, Perusahaan memanfaatkan sosial media. Walaupun dilakukan secara tidak langsung, Perusahaan mengerti bahwa kegiatan ini akan memberikan dampak yang lebih luas dalam memberikan pengertian dan meningkatkan *awareness* masyarakat akan pentingnya mengelola keuangan.



➤ **Kegiatan Inklusi Keuangan**

Sepanjang tahun 2024, Perusahaan masih melakukan pengembangan aplikasi 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. Selain itu, Perusahaan berpartisipasi dalam kegiatan Bulan Inklusi Keuangan yang dilakukan pada bulan September hingga Oktober 2024.

Selain itu, pada semester 2 tahun 2024, Perusahaan juga turut mendukung kegiatan Gerakan Nasional Cerdas Keuangan (GENCARKAN) yang dilakukan guna meningkatkan literasi dan inklusi keuangan secara masif dan merata di seluruh Indonesia. Bentuk dukungan Perusahaan dalam menyemarakkan kegiatan GENCARKAN ini dilakukan dengan memberikan edukasi-edukasi pengelolaan keuangan melalui media sosial Perusahaan.

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 di tahun 2024.

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 2024:

PENANGANAN PENGADUAN
Periode: Januari s.d. Desember Tahun 2024
PT MNC Asuransi Indonesia

No.	Kategori Permasalahan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	
1	Klaim	1	94	-	6	-	-	1
2	Informasi mengenai <i>refund</i>	1		-		-	-	1
3	Perpanjangan Polis	1		-		-	-	1
4	Perbaikan kendaraan yang belum selesai	1		-		-	-	1
5	Informasi pembayaran asuransi	1		-		-	-	1
6	Permintaan Polis Asuransi	1		-		-	-	1
7	Waktu pengajuan klaim	1		-		-	-	1
8	Informasi terkait kelanjutan klaim	1		-		-	-	1
9	Polis belum tebit	1		-		-	-	1
10	Ketersediaan <i>Spareparts</i>	1		-		-	-	1
11	Pengerjaan kendaraan di bengkel	1		-		-	-	1
12	Pembatalan Polis	1		-		-	-	1
13	Informasi terkait SPK yang belum terbit	1		-		-	-	1
14	Informasi Polis yang belum tersedia	1		-				1
15	Keberatan dengan hasil survey	1		-				1
16	Ketersediaan informasi di Polis	1		-				1
17	Penagihan biaya polis	1		-				1
18	Pengajuan proses klaim	-		1				1
19	Ketidaksesuaian perhitungan klaim	1		-				1
20	Informasi Polis yang belum tersedia	1		-				1
21	Informasi Polis yang belum tersedia	1		-				1
22	Waktu pengerjaan kendaraan	1		-				1
23	Pengiriman polis cetak	1		-				1
24	Waktu Pengerjaan Kendaraan	1		-				1
25	Ketersediaan <i>spareparts</i>	1		-				1
26	Ketidaksesuaian pengerjaan kendaraan	1		-				1
27	Progres pengajuan klaim	-		1				1
28	Penolakan klaim	1		-				1
29	Ketidaksesuaian dalam merekomendasikan bengkel	1		-				1
30	Kesulitan klaim	1		-				1

31	Pengaduan permasalahan klaim melalui APPK OJK	1		-				1	
Total									31

Dari seluruh pengaduan yang diterima di tahun 2024 yaitu sebanyak 31 (tiga puluh satu) pengaduan, 94 % diantaranya telah terselesaikan dan 2 (dua) pengaduan masih dalam proses. Perusahaan berkomitmen untuk memberikan pelayanan pengaduan yang maksimal dan berkualitas, dengan terus mengembangkan proses pengaduan yang mudah dan jelas sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan pengaduan yang baik bagi masyarakat .

c) Kegiatan 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, computer, dan alat penunjang pekerjaan lainnya saat jam pulang pegawai atau pada saat semua pegawai telah meninggalkan lokasi bekerja;
- c. Mematikan penggunaan air panas pada mesin dispenser apabila sudah tidak digunakan;
- 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.

3) Tanggung Jawab Pengembangan Produk

Perusahaan akan terus 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 yakni menggunakan sistem 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, diharapkan dapat memberikan dampak positif baik bagi Perusahaan maupun konsumen, seperti adanya efisiensi waktu dalam proses penutupan asuransi, efisiensi dalam hal polis dimana polis dapat diterima oleh Nasabah dalam bentuk *softcopy* dan juga penghematan BBM dan biaya pengiriman dikarenakan kegiatan proses penutupan asuransi juga dapat dilakukan secara *online*.
