

**LAPORAN KEBERLANJUTAN
TAHUN 2022**

PT MNC Asuransi Indonesia

**MNC Financial Center Lt. 11
Jl. Kebon Sirih No. 21-27
Jakarta Pusat 10340**

Jakarta, 15 Mei 2023

Direktur
PT MNC Asuransi Indonesia



Wirabadi Suryana Jatiputra
Direktur Utama


Tengku K Dzulfikar Nurdin
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	13
Tata Kelola Keberlanjutan	15
Kinerja Keberlanjutan	21

1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan

Strategi Perusahaan yang dilakukan dalam mendukung penerapan prinsip berkelanjutan adalah dilakukan dengan memperhatikan Manajemen Risiko, Tata Kelola Perusahaan Yang Baik, serta kondisi keuangan Perusahaan. Dapat dikatakan sepanjang tahun 2022 masih menjadi tahun Pandemi Covid-19 namun dengan kondisi yang jauh lebih baik dengan tahun-tahun sebelumnya.

Dalam menjalankan operasional, Perusahaan tetap memperhatikan protokol kesehatan yang sudah menjadi budaya bagi karyawan Perusahaan. Perusahaan tetap dan terus melakukan pengembangan pada sistem teknologi yaitu dengan membuat aplikasi yang menjadi sarana digital marketing dalam memasarkan dan menjual produk ke masyarakat. Dengan melihat perilaku Konsumen yang semakin terbuka dengan teknologi, maka dengan adanya aplikasi ini, Masyarakat dengan mudah dapat mendapatkan informasi mengenai produk terbaru dan produk yang telah ada, mengajukan klaim dan juga dapat menyampaikan keluhan/pengaduan melalui sarana call centre 24 jam dan live chat di web Perusahaan. Perusahaan juga memanfaatkan media sosial untuk turut memperkenalkan Perusahaan dan menawarkan produk asuransi serta layanan kepada Konsumen.

Dengan adanya perkembangan aplikasi, Perusahaan juga 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.

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 Rekrayasa
- Asuransi Tanggung Gugat
- Asuransi Kecelakaan Diri
- Asuransi Aneka

2) Pendapatan

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

(dalam jutaan rupiah)

2022	2021	2020
1.002.368	757.495	642.032

3) Laba Bersih

Lab Bersih berdarakan laporan keuangan (audited) selama 3 tahun terakhir

(dalam jutaan rupiah)

2022	2021	2020
21.177	18.691	8.316

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	2022	2021	2020
Pemakaian Listrik	664	655	804
Penggunaan BBM	579	468	541

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. Hal ini untuk mengurangi jumlah pemakaian kertas baru dan juga mengurangi kegiatan tatap muka dengan Tertanggung untuk pencegahan penularan virus covid-19.

3) Penggunaan Tumbler

- Timbulnya kesadaran Karyawan untuk mengurangi pembelian botol plastik dan menggunakan *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).

Handwritten signature or initials in blue ink.

c. Aspek Sosial

Perusahaan konsisten melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Bentuk CSR dilakukan dalam bentuk memberikan santunan kepada Panti Asuhan dengan mengirimkan beberapa perwakilan Perusahaan ke Panti Asuhan yang dituju.

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, kantor cabang dan kantor pemasaran

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

c. skala usaha LJK

1) Total aset/kapitalisasi aset dan total kewajiban per 31 Desember 2022

(d/m jutaan rupiah)

Keterangan	Tahun 2022
Total Aset	635.138
Total Kewajiban	430.687

2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan usia, pendidikan dan status ketenagakerjaan per 31 Desember 2022.

➤ Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-laki	191
Wanita	115

➤ Berdasarkan Jabatan

Officer	211
Supervisor	65
Manager	25
General Manager	1
Vice President	1
Director	3

➤ Berdasarkan Usia

Range Usia	Jumlah Karyawan
20-30 tahun	124
31-40 tahun	119
41-50 tahun	54
51-60 tahun	9

➤ Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Karyawan
SMU / SMK	32
D 1 – D 3	35
S 1	229
S 2	9
S 3	1

➤ Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Status	Jumlah Karyawan
Tetap	172
Percobaan	4
Kontrak	104
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. 18, Kel. Paledang, Kec. Lengkong Bandung 40261	022 - 4208312
Surabaya	Gd. Bursa Efek Indonesia Lt. 3 Suite D-F Jl. Taman Ade Irma Suryani Nasution No. 21, Kel. Embong Kaliasin, Kec. Genteng, Surabaya 60271	031 - 99205700
Lampung	Jl. Pangeran Diponegoro No. 119A Kel. Sumurbatu, Kec. Teluk Betung Utara, Bandar Lampung 35214	0721 - 5603038

Makassar	Graha Pena Building Lt. 9 Suite 915 Jl. Urip Sumohardjo No. 20, Kel. Pampang, Kec. Panakkukang, 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	Jl. Raya Serpong, Ruko Sutera Niaga I No. 10 Desa Pakulonon, Kec. Serpong Tangerang Selatan, Tangerang 15325	021-53127953; 021-53127954; 021-53127955
Bogor *)	Jl. Jend. Sudirman No. 52A Kel. Sempur, Kec. Bogor Tengah, Bogor 16121	0251 - 8387392
Bekasi	Ruko Emerald Commercial, Summarecon Bekasi, Jl. Boulevard Selatan Blok Ug 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.	0274 - 2833304
Solo	Archade The Sunan Hotel Jl. A. Yani No.40 Kerten, Kec. Laweyan, Surakarta 57143	0271 -7468505
Semarang	Gedung MNC Life Jl. Sriwijaya No. 70C (Sebelah Superindo) Kel. Wonodri, Kec. Semarang Selatan Semarang 50242	024 - 76441309
Manado	Kawasan Megamas Blok 1D No. 19 Kelurahan Wenang Selatan, Kecamatan Wenang, Kota Manado 95111	0431 - 879746
Malang	Jl. Pahlawan Trip No. 9 Kel. Oro-Oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang 65112	0341-576888; 0341-577588
Denpasar/Bali	MNC Financial Services Building 1St Floor Unit F, Jl. Diponegoro No 109 Denpasar, Bali, 80114	0361 - 2094100; 0361 - 228898
Balikpapan	Gedung MNC Bank Lt. 3 Balikpapan Jl. Sudirman No. 327, Kel. Damai, Kec. Balikpapan Selatan, Balikpapan 76114	0542 - 8513717
Purwokerto	Jl. Kolonel Sugiono No. 23 Kel. Kranji, Kec. Purwokerto Timur Kab. Banyumas 53141	0281 - 627122
Pontianak	Komplek Pontianak Mall Blok C No 26 Jl. Teuku Umar, Kel. Darat Sekip, Kec. Pontianak Kota, Kota Pontianak 78117	0561 - 8109969

*) Kantor Pemasaran Bogor telah pindah ke alamat dan akan dilaporkan pada laporan keberlanjutan pada tahun berikutnya.

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. 3 Jl. Kapten Maulana Lubis No. 12 Kel. Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah Medan 20212	061 - 69100600
Cirebon	Jl. Evakuasi No. 3 Kec. Kesambi, Kel. Sunyaragi Kota Cirebon 45132	0231 - 8800002
Banjarmasin	Jl. Pangeran Hidayatullah No. 18 Rt 14 Kel. Sungai Jingah, Kec. Banjarmasin Utara Banjarmasin 70121	0511 - 3277574

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.

Handwritten signature and initials.

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 Contractor's All Risk	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

	<p>pencurian yang disertai kekerasan maupun kehilangan, kerusakan atau musnahnya uang sebagai akibat langsung dari kebakaran dalam masa pengiriman.</p>
Fidelity Guarantee	<p>Produk ini diberikan kepada pengusaha/pemilik perusahaan atas kemungkinan adanya kerugian yang dideritanya sebagai akibat dari tindakan ketidakjujuran / kecurangan yang dilakukan oleh karyawan tersebut.</p>
Asuransi Penerbangan	<p>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.</p>
Moveable All Risk Insurance	<p>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.</p>
Neon Sign Insurance	<p>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.</p>
MNC Domestic Travel Protection	<p>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.</p>
Asuransi Pembatalan Acara	<p>Produk ini memberikan perlindungan pada penyelenggara acara atas kemungkinan terjadinya pembatalan sebuah acara yang telah direncanakan sebelumnya.</p>
Asuransi Usaha Ternak Sapi	<p>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.</p>

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 2022, tidak terdapat perubahan yang signifikan yang terjadi dalam Perusahaan.

4. Penjelasan Direksi

Tahun 2022 ini Pemerintah masih dinyatakan dalam kondisi pandemi Covid 19. Penerapan protocol kesehatan juga masih berlaku di Perusahaan namun tetap terlihat Perusahaan dapat mencapai target yang dituju. Secara keseluruhan, Perusahaan dinilai telah mampu menghadapi tantangan perekonomian dan industri serta mampu menangkap peluang yang ada. Selama periode semester 2 di tahun 2022 (Juli-Desember 2022) ini, kinerja Perusahaan dinilai berjalan dengan baik dengan pencapaian angka rasio keuangan per Desember 2022 (*audited*) sebagai berikut :

- i. RBC Perusahaan berada di angka 198,05%
- ii. Rasio Kecukupan Investasi berada di angka 131,18%; dan
- iii. Rasio Likuiditas berada di angka 168,62%.

Terlihat dari pencapaian tersebut telah berada di atas batas minimum ketentuan Regulator. Dari segi pencapaian produksi, Perusahaan berhasil membukukan gross premi di angka Rp 1.002.368,21 juta di posisi 31 Desember 2022 yang meningkat 32,33.% dibandingkan tahun 2021. Dari segi profitabilitas, Perusahaan mencatat laba setelah pajak sebesar Rp 21.176,5 juta yang meningkat 13,30% dibandingkan tahun sebelumnya.

Perusahaan membuat 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 2022, Perusahaan berhasil mendapatkan Penghargaan, antara lain :

1. April 2022 - Infobank

High Level Forum & Awarding Ceremony 23rd Infobank Insurance Award 2022 with Predicate "Excellent".



13
Rm

2. Juli 2022 - Infobank

Infobank 11th Digital Brand Awards 2022 Corporate Brand Asuransi Umum Konvensional :
Premi Bruto Rp. 500 Miliar s/d Rp 1 Triliun



3. September 2022 - MNC Group

Leadership Training and Meeting : "United for Growth" Presented Appreciation As The Highest Growth Company



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 masih menjadi perhatian Perusahaan di dalam pengelolaan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan. Oleh karena itu, pengelolaan risiko yang dilakukan oleh Perusahaan turut mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup dengan tujuan untuk meminimalisir segala risiko yang muncul dan dapat mengganggu operasional bisnis serta menyebabkan dampak yang signifikan terhadap pencapaian Perusahaan.

- 2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan
Sebagai upaya pemanfaatan peluang dan prospek usaha, Perusahaan senantiasa mencari peluang bisnis baru, yakni dengan cara mengembangkan produk-produk baru dan memperluas kerjasama dengan rekanan bisnis baru. Setiap tahunnya Perusahaan selalu menargetkan untuk mempunyai produk baru dan rekanan bisnis baru. Hal tersebut juga dilakukan dalam rangka diversifikasi bisnis demi meningkatkan pendapatan premi.
- 3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.
Walaupun pandemi telah berakhir, akan tetapi kondisi perekonomian belum sepenuhnya pulih. Namun demikian, Perusahaan berupaya menyesuaikan diri terhadap kondisi tersebut. Perusahaan tetap selektif melakukan penjualan produk-produk yang ada dalam rangka implementasi keuangan berkelanjutan.

Perusahaan secara hati-hati menanggapi dan menindaklanjuti isu-isu yang berasal dari situasi eksternal, ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang dapat berdampak terhadap Perusahaan. Hal tersebut dilakukan agar Perusahaan tetap mampu memenuhi kewajibannya, baik kepada stakeholder maupun kepada shareholder.

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 Remunerasi & Nominasi, 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 Remunerasi & Nominasi, Komite Pemantau Risiko dan Komite Tata Kelola Perusahaan.

Selama tahun 2022, terdapat 1 kali perubahan susunan Dewan Komisaris, sebagai berikut :

Nama	Jabatan	Hasil Uji Kemampuan & Kepatutan OJK
Wito Mailoa*)	Komisaris Utama	KEP-686/NB.11/2018 tanggal 20 Juli 2018
Febriyani Sjojfan **)	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

*) Bapak Wito Mailoa mengundurkan diri di bulan Oktober 2022

**) Ibu Febriyani Sjojfan lulus penilaian kemampuan dan kepatutan di bulan Desember 2022, dicatat dalam Akta Notaris pada bulan Januari 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.

Selama tahun 2022, terdapat 1 kali perubahan susunan Direksi, 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
Suherman B Darmawan*)	Direktur	KEP-445/NB.1/2015 tanggal 3 Maret 2015
Tengku K Dzulfikar Nurdin **)	Direktur	KEP-333/NB.11/2022 tanggal 13 Juni 2022
Eka Listiani Kartono	Direktur	KEP-711/NB.11/2019 tanggal 25 November 2019

*) Bapak Suherman B Darmawan mengundurkan diri di Februari 2022.

**) Bapak Tengku K Dzulfikar Nurdin bergabung di MNC AJ pada bulan Juni 2022.

➤ 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 25 Februari 2022 Webinar Series 2022 " Aligning Sustainability and Risk Management"
			b. Tanggal 17 Februari 2022 Bagaimana menentukan Risk Tolerance & Risk Limit berdasarkan Risk Appetite Organisasi
			c. Tanggal 29 Maret 2022 Webinar Series "Cara Mudah Menentukan Tingkat

				Pencadangan Risiko bagi Perusahaan"
			d.	Tanggal 21 April 2022 Investasi Bodong, kenapa bisa? Peran Regulasi dan Regulator dalam Melindungi Investor dan Calon Investor
			e.	Tanggal 27-28 Juni 2022 Integrating Strategy and Risk Management
			f.	Tanggal 29 Juli 2022 Webinar "From Three Lines Of Defence To Three Lines Model"
			g.	Tanggal 30 Agustus 2022 Webinar : Integrated GRC in Digital Era Challenge and Opportunities
			h.	Tanggal 12-15 Oktober 2022 26th Indonesia Rendezvous, an International Insurance Gathering "Toward Sustainable Future and Inclusive Growth"
2	Eka Listiani Kartono	Direktur	a.	Tanggal 11 Februari 2022 Leading From The Chair Wisdom & Skills For Board
			b.	Tanggal 26 Juli 2022 Effective Dynamic Prudent Underwriting in Response to Business Sustainability in Insurance Industry
			c.	Tanggal 22-23 Sept 2022 Fraud Prevention and Board Responsibilities to Mitigate Corporate Reputation Risk
			d.	Tanggal 23-26 Agustus 2022 Implementasi IFRS 17 - PSAK 74 tentang Kontrak Asuransi (Tahap Design & Methodology)
3	Tengku K Dzulfikar Nurdin	Direktur	a.	Tanggal 19 April 2022 Pengarahan Kepala BPKP Kepada Profesi Manajemen Risiko Sektor Publik mengenai Pengawasan Berbasis Risiko: Tantangan dan Peluang
			b.	Tanggal 21 April 2022 Investasi Bodong, kenapa bisa? Peran Regulasi dan Regulator dalam Melindungi

			Investor dan Calon Investor
			c. Tanggal 15 Juni 2022 MAIPARK - Munich Re Joint Seminar on Baribis Fault, Baribis Fault Seismic Activity and Its Impact to 3.1 Cresta Zone Insurance Exposure
			d. Tanggal 18 Agustus 2022 Climate Change - How It Affects To Global Re/Insurance Industry
			e. Tanggal 23 & 25 Agustus 2022 Pelatihan Persiapan Ujian Profesional Tata Kelola Risiko Berkualifikasi
			f. Tanggal 12-15 Oktober 2022 26th Indonesia Rendezvous, an International Insurance Gathering "Toward Sustainable Future and Inclusive Growth"
			g. Tanggal 17 Desember 2022 Information Technology (IT) Risk Management

No.	Nama	Jabatan	Kegiatan
1	Wito Mailoa*)	Komisaris Utama	a. Tanggal 25 Februari 2022 Webinar Series 2022 "Aligning Sustainability and Risk Management"
			b. Tanggal 29 Maret 2022 Webinar Series "Cara Mudah Menentukan Tingkat Pencadangan Risiko bagi Perusahaan"
			c. Tanggal 29 Juli 2022 Webinar "From Three Lines Of Defence To Three Lines Model"
2	Febriyani Sjojfan**)	Komisaris Utama	N/A
3	Inkes Lukman	Komisaris Independen	a. Tanggal 11 Februari 2022 Leading From The Chair Wisdom & Skills For Board
			b. Tanggal 26 Juli 2022 Effective Dynamic Prudent Underwriting

			Tanggal 22-23 September 2022 c. Fraud Prevention and Board Responsibilities to Mitigate Corporate Reputation Risk
3	Josh Hidayat	Komisaris Independen	Tanggal 19 April 2022 a. Pengarahan Kepala BPKP Kepada Profesi Manajemen Risiko Sektor Publik mengenai Pengawasan Berbasis Risiko: Tantangan dan Peluang
			Tanggal 21 April 2022 b. Investasi Bodong, kenapa bisa? Peran Regulasi dan Regulator dalam Melindungi Investor dan Calon Investor
			Tanggal 22-23 September 2022 c. Fraud Prevention and Board Responsibilities to Mitigate Corporate Reputation Risk

**) Bapak Wito Mailoa mengundurkan diri per Oktober 2022.*

****) Ibu Febriyani Sjaifan lulus penilaian kemampuan dan kepatutan di bulan Desember 2022, pengangkatan dicatat dalam Akta Notaris pada bulan Januari 2023. Akan dilaporkan dalam laporan tahun berikutnya.*

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 dalam hal penerapan keuangan berkelanjutan yakni menggunakan metode *Self Assesment*, dimana *Risk Owner* melakukan penilaian sendiri terhadap risiko yang dihadapi oleh Departemennya menggunakan parameter-parameter yang telah diatur oleh regulasi. Hasil penilaian sendiri menginformasikan risiko-risiko yang dapat berdampak terhadap penerapan keuangan berkelanjutan Perusahaan. Manajemen segera menindaklanjuti risiko-risiko yang dapat berdampak signifikan terhadap penerapan keuangan berkelanjutan.

d. Penjelasan Pemangku Kepentingan

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

1. Dengan 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.

Saat ini Perusahaan memang belum memiliki produk asuransi yang berkaitan dengan kelestarian lingkungan, mungkin hal ini dikarenakan belum adanya kebutuhan pasar atas produk tersebut. Situasi pandemic Covid-19 yang masih berlangsung selama tahun 2022 menjadi suatu tantangan tersendiri dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan. Dengan adanya pembatasan tatap muka secara langsung, perusahaan melakukan kegiatan secara *offline*. Namun perusahaan tetap berupaya semaksimal mungkin agar program ini tetap dapat berlangsung dengan baik dan setiap informasi dapat tersampaikan dengan jelas kepada Nasabah 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	2022	2021	2020
Kinerja Produksi	1.002.368	757.495	642.032
Target	778.800	675.000	700.000

➤ Perbandingan Portofolio *(dalam jutaan rupiah)*

Portofolio	2022	2021	2020
Desposito berjangka	101.200	65.000	47.000
Saham	69.339	87.558	92.153
Obligasi & MTN	21.306	23.291	37.527
Unit Penyertaan Reksadana	67.858	63.635	64.934
Penyertaan Langsung	760	760	760

➤ Target Investasi *(dalam jutaan rupiah)*

Keterangan	2022	2021	2020
Kinerja Investasi	260.463	240.243	242.375
Target	Hasil Investasi: 11,334 Aset Investasi: 259.661	Hasil Investasi: 10.475 Aset Investasi: 237.653	Hasil Investasi: 15.871 Aset Investasi: 221.605

➤ Pendapatan (dalam jutaan rupiah)

Keterangan	2022	2021	2020
Kinerja Pendapatan	150.623	133.608	121.453
Target	141.941	120.262	137.040

➤ Laba Rugi (dalam jutaan rupiah)

Keterangan	2022	2021	2020
Kinerja	21.177	18.691	8.316
Target	15.073	10.035	17.372

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 dapat 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 Centre 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 2022 dapat dipastikan semua mendapatkan diatas Upah Minimum Regional / Kota dengan remunerasi terendah sebesar Rp 3.200.000 pada wilayah operasional Pekanbaru (sesuai dengan Upah Minimum Kota 3.049.675).

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.

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 pandemi Covid-19, Perusahaan melihat situasi dan kondisi yang masih belum memungkinkan untuk melakukan kegiatan secara tatap muka (*offline*). Adapun kegiatan Literasi Keuangan dilakukan dengan memanfaatkan sosial media perusahaan yaitu mengenai info produk asuransi. Pada tahun 2022, Perusahaan melakukan sosialisasi mengenai manfaat Asuransi Perjalanan dan Asuransi Harta Benda.

➤ Kegiatan Inklusi Keuangan

Untuk kegiatan Inklusi Keuangan, perusahaan melakukan perluasan akses yaitu dengan mengembangkan aplikasi MNCI Mobile Application yang bertujuan untuk menambah saluran distribusi produk asuransi. Di tahun 2022 ini, Perusahaan melakukan pengembangan sistem agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait produk dan layanan PT MNC Asuransi Indonesia. Selain itu, Perusahaan juga berpartisipasi dalam kegiatan Bulan Inklusi Keuangan yang dilakukan pada bulan Oktober 2022. 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 2022.

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 Centre 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 : info@mnc-insurance.com
- iv. Datang langsung ke kantor Pusat atau kantor cabang/pemasaran terdekat.

Selama tahun 2022 terdapat 13 pengaduan yang diterima perusahaan. Setiap pengaduan yang diterima, segera ditindaklanjuti dalam jangka waktu kurang dari 20 hari kerja.

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

Selama tahun 2022, Perusahaan melakukan kegiatan CSR dalam bentuk memberikan bantuan sosial berupa santunan sebagai berikut :

- i. Bekerjasama dengan MNC Peduli memberikan sumbangan kegiatan Ramadhan 1443 H kepada Masjid Bimantara Kebon Sirih dan Masjid Raudhatul Jannah MNC Studios – Kebon Jeruk.



- ii. Merayakan Hari Kemerdekaan Indonesia (17 Agustus 2022) bersama anak-anak dan orang tua murid dari Sekolah Alam Anak Soleh – Bekasi.



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*.