

# Laporan Keberlanjutan 2021

## Sustainability Report 2021





# TABLE OF CONTENTS

## DAFTAR ISI

<b>Table of Contents</b> Daftar Isi	<b>02</b>	
<b>President Director Message</b> Sambutan Presiden Direktur	<b>04</b>	
<b>SUSTAINABILITY REPORT 2021 / LAPORAN KEBERLANJUTAN 2021</b>		
<b>CHAPTER I PT ASURANSI MSIG INDONESIA'S SUSTAINABILITY STRATEGY</b> BAGIAN I PENJELASAN STRATEGI KEBERLANJUTAN	<b>10</b>	
1.1 <b>About Sustainability Report</b> Tentang Laporan Keberlanjutan	11	
1.2 <b>Report Reference</b> Rujukan Laporan	11	
1.3 <b>Determining Report Contents</b> Penetapan Isi Laporan	12	
1.4 <b>Access to Information on Sustainability Reports</b> Akses Informasi Atas Isi Laporan	12	
<b>CHAPTER II SUSTAINABILITY PERFORMANCE HIGHLIGHTS</b> BAGIAN II IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN	<b>14</b>	
2.1 <b>Economic Performance</b> Kinerja Ekonomi	14	
2.2 <b>Social Performance</b> Kinerja Sosial	15	
2.3 <b>Environment Performance</b> Kinerja Lingkungan	15	
<b>CHAPTER III PROFILE OF PT ASURANSI MSIG INDONESIA</b> BAGIAN III PROFIL PT ASURANSI MSIG INDONESIA	<b>16</b>	
3.1 <b>PT Asuransi MSIG Indonesia In Brief</b> Sekilas Tentang PT Asuransi MSIG Indonesia	17	
3.2 <b>General Information of PT Asuransi MSIG Indonesia</b> Informasi Umum Tentang PT Asuransi MSIG Indonesia	18	
3.3 <b>Mission, Vission &amp; Core Values</b> Visi, Misi & Tata Nilai Perusahaan	19	
3.4 <b>Organization Scale, Structure, and Share Composition</b> Skala Organisasi, Struktur, dan Komposisi Pemegang Saham	20	
3.5 <b>Employment Information</b> Informasi Tentang Karyawan	21	
3.6 <b>PT Asuransi MSIG Indonesia Operational Area</b> Sebaran Wilayah Operasional Perusahaan	25	
3.7 <b>Product and Services Offered</b> Produk dan Layanan	26	
3.8 <b>Membership in Association</b> Keanggotaan Dalam Asosiasi	29	
3.9 <b>Significant Changes and Ownership Structure</b> Perubahan Signifikan Pada Organisasi dan Rantai Pasokan	29	
<b>CHAPTER IV GOOD CORPORATE GOVERNANCE</b> BAGIAN IV TATA KELOLA KEBERLANJUTAN	<b>30</b>	
4.1 <b>Job Description of Board of Directors and Board of Commissioners Who Are Responsible for the Implementation of Sustainability Finance</b> Tugas Direksi dan Dewan Komisaris Sebagai Penanggung Jawab Penerapan Berkelanjutan	31	
4.2 <b>Competency Improvement of Board of Directors and Board of Commissioners Concerning of Sustainable Finance</b> Peningkatan Kompetensi Dewan Komisaris dan Dewan Direksi Terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan	35	
4.3 <b>Risk Management</b> Manajemen Resiko	37	
4.4 <b>Stakeholders Involvement on Implementing Sustainable Finance</b> Pelibatan Pemangku Kepentingan Dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan	39	
4.5 <b>Problems Encountered, Developments, and Influences on the Implementation of Sustainable Finance</b> Permasalahan, Perkembangan, dan Pengaruh Penerapan Keuangan Berkelanjutan	43	
<b>CHAPTER V SUSTAINABILITY PERFORMANCE</b> BAGIAN V KINERJA KEBERLANJUTAN	<b>44</b>	
5.1 <b>Performance of PT Asuransi MSIG Indonesia</b> Kinerja PT Asuransi MSIG Indonesia	44	
5.2 <b>Economic Performance</b> Kinerja Ekonomi	45	
5.3 <b>Social Performance</b> Kinerja Sosial	47	
5.4 <b>Environment Performance</b> Kinerja Lingkungan	55	
5.5 <b>CSR Program Realization in 2021</b> Realisasi Program CSR 2021	56	
<b>POJK Index</b> Indeks POJK	<b>66</b>	
<b>Feedback Form</b> Lembar Umpan Balik	<b>74</b>	



## PRESIDENT DIRECTOR MESSAGE SAMBUTAN PRESIDEN DIREKTUR



**Shikato Takeuchi**  
President Director  
Presiden Direktur

Dear Customers, Shareholders, Business Partners,  
and Stakeholders,

We offer all praise and gratitude to God Almighty because of His will, MSIG Indonesia can work successfully through the 2021 year when pandemic Covid-19 continues to affect, posing challenges, and bringing unexpected difficulties.

### 1. External Situation Affecting Sustainability [4.c.1] [4.c.3]

With the government's support through economic stimulus policies, the acceleration of vaccination programs, the management of Covid-19, and the National Economic Recovery (PEN) the FY 2021 economic growth by 5.02% which increased by 3.69% compared to FY 2020.

On the other hand, the Financial Services and Insurance industry grew by 1.6% compare to 2020 with insurance industry premiums growing by 4.2% while general insurance industry premiums book increase by 1.7%.

Throughout 2021, MSIG Indonesia management adjusted its business strategy to maintain sustainability. The strategies include protecting our employees' health and safety maintaining company profitability growth. MSIG Indonesia also participated in recovering Indonesia's health.

Despite challenges faced, MSIG Indonesia managed to book a premium of IDR 1,76 trillion which increased by 6.1% compared to 2020 performance. The 2021 result is mainly a positive result of MSIG Indonesia's prudent underwriting, stable investment placement and excellent business strategy.

### 2. MSIG Indonesia Sustainability Value [4.a.1] [4.a.2]

According to the Regulation of Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51 /POJK/.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies, Sustainability Report is a report announced to the public that contains an economic, financial, social, and environmental performance by a company in running a sustainable business. Sustainable development aims to ensure the integrity of the environment as well as the safety, capability, welfare and life quality

Para Nasabah, Pemegang Saham, Mitra Bisnis,  
dan Pemangku Kepentingan,

Segala puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa karena atas kehendak-Nya, MSIG Indonesia dapat melalui tahun 2021 di mana pandemi Covid-19 masih terus mempengaruhi, memberikan tantangan, dan membawa perubahan yang tidak terduga.

### 1. Situasi Eksternal yang Mempengaruhi Keberlanjutan [4.c.1] [4.c.3]

Dengan dukungan pemerintah melalui kebijakan stimulasi ekonomi, percepatan program vaksinasi, manajemen Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), perekonomian tahun 2021 mencapai 5,02% yang tumbuh sebesar 3,69% lebih tinggi dibanding 2020.

Di sisi lain industri Jasa Keuangan dan Asuransi tumbuh 1,6% dibanding kinerja tahun 2020 dengan premi industri asuransi 2021 tumbuh sebesar 4,2% di mana premi industri asuransi umum mencatatkan peningkatan pertumbuhan sebesar 1,7%.

Selama tahun 2021, Manajemen MSIG Indonesia telah menyesuaikan strategi perusahaan untuk menjaga keberlanjutan. Strategi tersebut termasuk perlindungan kesehatan dan keselamatan karyawan, dan juga menjaga pertumbuhan profitabilitas perusahaan. MSIG Indonesia turut serta berusaha untuk memulihkan kesehatan Indonesia.

Terlepas dari semua tantangan yang dihadapi, MSIG Indonesia berhasil membukukan premi sebesar Rp 1,76 triliun atau naik sebesar 6,1% dibandingkan performa tahun 2020. Hasil 2021 terutama didukung oleh kinerja *underwriting* yang cermat, penempatan investasi yang stabil dan strategi bisnis yang baik.

### 2. Nilai Keberlanjutan MSIG Indonesia [4.a.1] [4.a.2]

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51 /POJK/.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Laporan Keberlanjutan adalah laporan yang diumumkan kepada masyarakat yang memuat kinerja ekonomi, keuangan, sosial, dan lingkungan hidup suatu perusahaan dalam menjalankan bisnis berkelanjutan. Tujuan pembangunan berkelanjutan antara lain untuk menjamin keutuhan Lingkungan Hidup serta keselamatan, kemampuan, kesejahteraan, dan mutu

improvement from one generation to another.

As a company engaged in the insurance sector, MSIG Indonesia recognize the importance of ensuring a sustainable future for the next generations and fully supports the sustainable development concept as concerned in POJK aforementioned. MSIG Indonesia will optimally maintain the harmony between economic, environmental, and social performance and will also continue to understand various stakeholders' needs while paying attention to the business operation's impact on the community and customers.

### 3. The Management Commitment to Implementing Sustainable Finance [4.a.3]

MSIG Indonesia commits to establishing sustainable finance by sustainably realizing the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) and the Business Plan. MSIG Indonesia's sustainable finance implementation strategy also includes targets relevant to the sustainable development goals, both through portfolio development and MSIG Indonesia's Social and Environmental Responsibility (CSER) activities.

As stated in the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) report in the Achievement of SFAP chapter, our commitment to implement the principles of environmental sustainability is realized by supporting the reforestation program by Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd as our parent company that has been running since 2005 in Paliyan, Yogyakarta by conducting seminars to educate employees about the importance of conserving biodiversity.

Apart from running programs that support the preservation of biodiversity, MSIG Indonesia also establishes Sustainability Task Force according to the Regional office guideline that all business units under the regional office shall participate or take initiatives on environmental issues in every layer of the organization.

### 4. Economic, Environment and Social Performance. [4.a.4] [4.b.1]

Following POJK No. 51/ POJK.03/2017 which is the reference for the writing of this report, the Sustainability Report contains economic, environmental and social

hidup generasi masa kini dan generasi masa depan.

Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor asuransi, MSIG Indonesia menyadari pentingnya untuk memastikan masa depan yang berkelanjutan bagi generasi penerus dan mendukung penuh konsep pembangunan berkelanjutan sebagaimana disebutkan dalam POJK di atas. Perusahaan secara optimal akan menjaga keselarasan antara kinerja ekonomi, lingkungan & sosial, dan juga akan terus berusaha untuk memahami kebutuhan pemangku kepentingan yang beragam dengan tetap memperhatikan dampak operasional bisnis terhadap komunitas dan nasabah.

### 3. Komitmen Manajemen Dalam Menerapkan Prinsip Keuangan Berkelanjutan [4.a.3]

MSIG Indonesia berkomitmen untuk melaksanakan penerapan keuangan berkelanjutan dengan merealisasikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan Rencana Bisnis secara berkesinambungan. Strategi penerapan keuangan berkelanjutan MSIG Indonesia juga memuat target-target yang sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan, baik melalui pengembangan portofolio maupun melalui kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan (TJSLP).

Sebagaimana tertuang dalam laporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan bagian Pencapaian RAKB, komitmen MSIG Indonesia untuk menjalankan prinsip kelestarian lingkungan hidup diwujudkan dengan mendukung program penanaman hutan oleh Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd sebagai induk perusahaan yang telah berjalan sejak 2005 di Paliyan, Yogyakarta dengan melakukan kegiatan seminar untuk mengedukasi karyawan tentang pentingnya pelestarian keanekaragaman hayati.

Selain menjalankan program yang mendukung kelestarian keanekaragaman hayati, MSIG Indonesia juga membentuk gugus tugas keberlanjutan sesuai dengan pedoman dari kantor Regional bahwa semua unit bisnis di bawah perusahaan Regional turut berpartisipasi atau mengambil inisiatif dalam pelestarian lingkungan di setiap lapisan organisasi.

### 4. Kinerja Ekonomi, Lingkungan dan Sosial. [4.a.4] [4.b.1]

Sesuai standar POJK No. 51/POJK.03/2017 yang menjadi rujukan penulisan laporan ini, Laporan Berkelanjutan berisi kinerja ekonomi, lingkungan dan

performance along with the impacts that arise.

National economic performance in 2021 experienced positive growth which also impacted MSIG Indonesia. Based on audited financial data, profit after tax booked IDR 168 billion or achieve 107% of the target, facing positive growth of 131% compared to the previous year's result.

On the social aspect, through activities to improve Financial Literacy and Inclusion, MSIG Indonesia carried out online seminar program for the students in cooperation with Prasetya Mulya University conducted in 2 (two) session and Bina Nusantara University. Aside from seminar to socialize the insurance knowledge, MSIG Indonesia also joined the "Tatami Talk" in collaboration with Darma Persada University for sharing sessions related to the insurance industry and other related information about competencies needed to work in Japanese Insurance Company.

Corporate social responsibility is also manifested through our support to government regulation in the New Normal era by donating 1,500 sets of "Safe to School" education books to students in 12 elementary schools (Sekolah Dasar) in Paliyan and Saptosari, Gunung Kidul, Yogyakarta.

On the other hand, to prioritize the employee's health where the Covid-19 pandemic still happens and break the chain of Covid-19 spread, MSIG Indonesia still implements work from home system for employees in accordance with government recommendations, continues to urge following the established health protocols and to join the vaccination program.

In the environmental sector, MSIG Indonesia is committed to prioritizing the principle of environmental sustainability. This is manifested in efforts to save energy use, digitalization to reduce paper usage and implementation of the 3R (Recycle, Reduce and Reuse) program. MSIG Indonesia through its official social media accounts also supported the sustainability campaign by delivering education about the importance of preserving biodiversity every month, such as an invitation to dispose of used masks according to the suitable regulations, save energy and participate in the Earth Hour program.

sosial beserta dampak yang timbul.

Kinerja ekonomi pada tahun 2021 secara nasional mengalami pertumbuhan positif yang juga berdampak pada MSIG Indonesia. Berdasarkan data keuangan audit, laba bersih tercatat Rp 168 Milyar atau mencapai 107% dari target, yang juga naik sebesar 131% dibanding tahun sebelumnya.

Di bidang sosial, melalui program aktivitas untuk meningkatkan Literasi dan Inklusi Keuangan, MSIG Indonesia menjalankan program seminar secara daring (dalam jaringan) untuk mahasiswa yang bekerja sama dengan Universitas Prasetya Mulya di mana dilaksanakan 2 (dua) sesi dan dengan Universitas Bina Nusantara. Selain seminar untuk sosialisasi pengetahuan asuransi, MSIG Indonesia juga mengikuti "Tatami Talk" yang kerja sama dengan Universitas Darma Persada untuk sesi *sharing* terkait industri asuransi dan informasi lain terkait dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk bekerja di perusahaan asuransi Jepang.

Tanggung jawab sosial perusahaan juga diwujudkan melalui dukungan MSIG Indonesia terhadap peraturan pemerintah dalam upaya pemberlakuan era *New Normal* dengan mendonasikan 1.500 set buku edukasi "Seri Aman Bersekolah" untuk siswa di 12 Sekolah Dasar di Paliyan dan Saptosari, Gunung Kidul, Yogyakarta.

Disisi lain, dalam rangka mengedepankan kepentingan kesehatan karyawan di mana pandemi Covid-19 masih berlangsung dan memutus mata rantai penyebaran, MSIG Indonesia masih memberlakukan sistem kerja dari rumah bagi karyawan sesuai dengan anjuran pemerintah, tetap mengimbau untuk mengikuti protokol kesehatan yang ditetapkan dan mengikuti program vaksinasi.

Di bidang lingkungan, MSIG Indonesia berkomitmen untuk mengedepankan prinsip kelestarian lingkungan. Hal ini terwujud dalam upaya menghemat penggunaan energi, digitalisasi untuk mengurangi penggunaan kertas dan menerapkan program 3R (*Recycle, Reduce and Reuse*). MSIG Indonesia juga melalui akun resmi media sosialnya mendukung kampanye keberlanjutan dengan menyampaikan edukasi tentang pentingnya pelestarian keanekaragaman hayati setiap bulannya seperti ajakan untuk membuang masker bekas sesuai aturan yang tepat, melakukan penghematan energi, dan juga ikut serta dalam program *Earth Hour*.



## 5. Important Achievements [4.b.2]

For 2021 performance, MSIG Indonesia won awards for the good performance throughout the year:

- For Financial Performance Full – Year 2020 with Predicate “Excellent” from Infobank at Infobank 22<sup>nd</sup> Insurance Award on August 2021.
- Insurance Market Leader Award 2021 from Media Asuransi on August 2021.
- Indonesia Best Insurance Awards 2021 from Warta Ekonomi on October 2021.
- Business Indonesia Financial Awards 2021 from Bisnis Indonesia on November 2021.
- Infobank’s Top 100 CEO from Infobank Magazine for Mr. Tsutomu Aoki who listed as one of the Top 100 CEOs of financial services companies

## 6. Opportunities and Business Prospect [4.a.5] [4.b.2] [4.c.1] [4.c.2] [6.a]

The Ministry of Finance projects that Indonesia’s economic growth in 2022 will grow positively between 5.2% to 5.8%. On the other hand, based on the latest update, the IMF projects Indonesia’s economic growth 5.4%, and the World Bank projects 5.1%.

The projected economic growth is expected to recover gradually compared to the economic performance in Y2021. The projection considers the impact of the Russia-Ukrainian war, which may result increased inflation, possible weakening of investment, and lower export volumes than pre-war projections. In addition, the IMF also projects the threat of downside risk from the new Covid-19 variant as well as monetary policy tightening.

By continuing to observe the components of the source of economic growth both nationally and in the general insurance industry in line with government directives to continue the momentum of economic recovery, MSIG Indonesia will continue to strive to adopt sustainable business practices in all business aspects by utilizing digitalization and continuing to provide the best service to customers.

## 7. Appreciation and Closing

In the end, representing the Board of Directors and all employees, I would like to express our highest gratitude to all our customers, shareholders, business partners, and stakeholders who we value for their continued support and trust.

## 5. Pencapaian Penting [4.b.2]

Pada tahun 2021 MSIG Indonesia berhasil memperoleh penghargaan atas kinerja yang baik:

- Untuk *Financial Performance Full - Year 2020* dengan predikat “Excellent” dari Infobank pada *Infobank 22<sup>nd</sup> Insurance Award* pada Agustus 2021.
- *Insurance Market Leaders Award 2021* dari Media Asuransi pada Agustus 2021.
- *Indonesia Best Insurance Awards 2021* dari Warta Ekonomi pada Oktober 2021.
- *Bisnis Indonesia Financial Awards 2021* dari Bisnis Indonesia pada November 2021.
- *Infobank’s Top 100 CEO* dari Majalah Infobank untuk Mr. Tsutomu Aoki yang tercatat sebagai salah satu dari 100 CEO tertinggi dari perusahaan jasa keuangan

## 6. Peluang dan Prospek Bisnis [4.a.5] [4.b.2] [4.c.1] [4.c.2] [6.a]

Kementerian Keuangan memproyeksikan pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2022 tumbuh positif antara 5,2% hingga 5,8%. Di sisi lain berdasarkan *update* terbaru IMF memproyeksikan pertumbuhan ekonomi Indonesia sebesar 5,4%, dan Bank Dunia memproyeksikan sebesar 5,1%.

Proyeksi pertumbuhan ekonomi diperkirakan akan pulih secara bertahap dibandingkan dengan kinerja ekonomi di Y2021. Proyeksi tersebut memperhitungkan dampak perang Rusia-Ukraina yakni peningkatan inflasi, kemungkinan melemahnya investasi, dan volume ekspor yang diperkirakan lebih rendah dari proyeksi sebelum perang. Selain itu, IMF juga memproyeksikan ancaman *downside risk* dari varian baru Covid-19 serta pengetatan kebijakan moneter.

Dengan terus mencermati komponen sumber pertumbuhan ekonomi baik secara nasional maupun industri asuransi umum seiring dengan arahan pemerintah untuk melanjutkan momentum pemulihan ekonomi, MSIG Indonesia akan terus berupaya untuk mengadaptasi praktik bisnis yang berkelanjutan di segala aspek bisnis. dengan memanfaatkan digitalisasi dan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

## 7. Apresiasi dan Penutup

Akhir kata, mewakili Dewan Direksi dan seluruh karyawan, saya ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada seluruh nasabah, pemegang saham, mitra bisnis, dan pemangku kepentingan yang kami hargai atas dukungan dan kepercayaan yang terus-menerus diberikan.





# CHAPTER I PT ASURANSI MSIG INDONESIA'S SUSTAINABILITY STRATEGY

## BAGIAN I STRATEGI KEBERLANJUTAN PT ASURANSI MSIG INDONESIA



### 1.1 About Sustainability Report [1]

This report is an integral part of the Annual Report of MSIG Indonesia based on the Regulations of Otoritas Jasa Keuangan No.51/POJK.03/2017 concerning Financial Implementation for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies and made in Indonesian and English.

This report will be published annually with reporting period from January 1<sup>st</sup> to December 31<sup>st</sup>, unless otherwise indicated. Apart from economic performance, this report contains MSIG Indonesia's social and environmental performance for one calendar year 2021.

Through this report, MSIG Indonesia tries to convey the MSIG Indonesia's activities and performance transparently within the sustainability scope and the impacts during January 1<sup>st</sup> - December 31<sup>st</sup>, 2021 period as well as MSIG Indonesia's economic performance in general. Financial data in this report use Rupiah nomination, unless otherwise indicated. The quantitative data in this report is presented using the comparability principle, at least for two consecutive years. Thus, report users can perform trend analysis about MSIG Indonesia's performance.

### 1.2 Report Reference

This report is arranged based on Regulation of Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies. Officially, this regulation applies to insurance industry companies, as of January 1<sup>st</sup>, 2020.

MSIG Indonesia strive to convey all the required information and to facilitate the readers to find information that matches the reference, MSIG Indonesia includes special markers in the form of numbers and letters according to the contents of the Sustainability Report as set out in Attachment II to POJK No. 51/2017.

### 1.1 Tentang Laporan Keberlanjutan [1]

Laporan ini merupakan bagian tak terpisahkan dari Laporan Tahunan MSIG Indonesia berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik dan dibuat dalam dua bahasa, yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.

Laporan ini diterbitkan setiap tahun dengan kurun waktu pelaporan 1 Januari - 31 Desember, kecuali diindikasikan lain. Selain kinerja ekonomi, laporan ini berisi tentang kinerja sosial dan lingkungan MSIG Indonesia selama satu tahun kalender 2021.

Melalui laporan ini, MSIG Indonesia berusaha menyampaikan secara transparan kegiatan dan kinerja dalam lingkup keberlanjutan Perusahaan beserta dampaknya selama periode 1 Januari - 31 Desember 2021 serta kinerja ekonomi perusahaan secara umum. Data keuangan dalam laporan ini menggunakan nominasi Rupiah, kecuali diindikasikan lain. Data kuantitatif dalam laporan ini disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*), minimal dalam dua tahun berturut-turut. Dengan demikian, pengguna laporan dapat melakukan analisis tren tentang kinerja Perusahaan.

### 1.2 Rujukan Laporan

Laporan ini disusun berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Secara resmi, peraturan ini berlaku untuk perusahaan industri asuransi, per 1 Januari 2020.

MSIG Indonesia berupaya untuk menyampaikan semua informasi yang diperlukan untuk memudahkan pembaca menemukan informasi yang sesuai dengan rujukan, MSIG Indonesia menyertakan penanda khusus berupa angka dan huruf sesuai Isi Laporan Keberlanjutan sebagaimana diatur dalam Lampiran II POJK No. 51/2017.



### 1.3 Determining Report Contents

As a guideline for determining the contents of this report MSIG Indonesia refers to Attachment II of the Otoritas Jasa Keuangan Regulation (POJK) No. 51 /POJK/.03/2017 regarding technical guidelines for sustainability reports for issuers and public companies.

The determination of the contents of this sustainability report is also in accordance with the principles of MSIG Indonesia's corporate governance in running its operational activities such as Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, and Fairness.

MSIG Indonesia has not undertaken any guarantees from independent third parties. However MSIG Indonesia guarantee that all information disclosed in this report is true, accurate and factual. [7]

### 1.4 Access to Information on Sustainability Reports

This report is addressed to all stakeholders as one of the bases for evaluating MSIG Indonesia's performance. Stakeholders can determine how MSIG Indonesia can participate in carrying out its environmental, economic and social sustainability obligations related to its business practices. MSIG Indonesia provides the boardest possible access to information for all stakeholders, investors and anyone regarding this sustainability report by contacting:

- Head Office : (021) 2523110
- Company Web Site : [www.msig.co.id](http://www.msig.co.id)
- Electronic Mail : [msig@id.msiga.com](mailto:msig@id.msiga.com)

### 1.3 Penetapan Isi Laporan

Sebagai pedoman untuk penetapan isi laporan ini MSIG Indonesia merujuk pada Lampiran II Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51 /POJK/.03/2017 mengenai pedoman teknis laporan keberlanjutan bagi emiten dan perusahaan publik.

Penetapan isi laporan keberlanjutan ini juga sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya antara lain Keterbukaan, Akuntabilitas, Pertanggungjawaban, Kemandirian, Kesetaraan, dan Kewajaran.

MSIG Indonesia belum melakukan penjaminan dari pihak ketiga yang independen. Namun demikian, MSIG Indonesia menjamin bahwa seluruh informasi yang diungkapkan di dalam laporan ini adalah benar, akurat, dan faktual. [7]

### 1.4 Akses Informasi Atas Laporan Keberlanjutan

Laporan ini ditujukan kepada seluruh pemangku kepentingan sebagai salah satu landasan melakukan penilaian atas kinerja Perusahaan. Para pemangku kepentingan dapat melakukan evaluasi mengenai sejauh mana Perusahaan dapat berperan serta dalam menjalankan kewajibannya bagi keberlanjutan bidang lingkungan, ekonomi dan sosial terkait praktik bisnisnya. MSIG Indonesia memberikan akses informasi seluas-luasnya bagi seluruh pemangku kepentingan, dan investor serta siapa saja mengenai laporan keberlanjutan ini dengan menghubungi:

- Telepon Kantor Pusat : (021) 2523110
- Situs Web Perusahaan : [www.msig.co.id](http://www.msig.co.id)
- Surat Elektronik : [msig@id.msiga.com](mailto:msig@id.msiga.com)





## CHAPTER II SUSTAINABILITY PERFORMANCE HIGHLIGHTS

### BAGIAN II IKHTISAR KINERJA BERKELANJUTAN



#### 2.1 Economic Performance [2.a] [2.a.1] [2.a.2] [2.a.3] [2.a.4] [2.a.5]

##### 2.1 Kinerja Ekonomi [2.a] [2.a.1] [2.a.2] [2.a.3] [2.a.4] [2.a.5]

Description Deskripsi	Unit Satuan	2021	2020
<b>Product Quantity</b> Kuantitas Produk	<b>Line of Business</b> Lini Usaha	<b>67</b>	<b>55</b>
<b>Environmentally Friendly Product</b> Produk Ramah Lingkungan	<b>Product Unit</b> Unit Produk	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Net Premium Income</b> Pendapatan Premi Neto	<b>Million Rupiah</b> Jutaan Rupiah	<b>611,835</b>	<b>530,540</b>
<b>Net Income/(Loss)</b> Laba/(Rugi) Bersih	<b>Million Rupiah</b> Jutaan Rupiah	<b>168,683</b>	<b>73,038</b>
<b>Local Supplier Involvement (Goods and Services)</b> Pelibatan Pemasok Lokal (Barang dan Jasa)	<b>Companies/Partners</b> Perusahaan/Mitra	<b>93</b>	<b>84</b>

#### 2.2 Social Performance [2.c] [6.f.5]

##### 2.2 Kinerja Sosial [2.c] [6.f.5]

Description Deskripsi	Unit Satuan	2021	2020
<b>Total Employee</b> Jumlah Total Karyawan	<b>Person</b> Orang	<b>444</b>	452
<b>Total Occupational Accident (Fatality)</b> Jumlah Kecelakaan Kerja (Fatalitas)	<b>Case</b> Kasus	<b>0</b>	0
<b>Total Costumer Complaint (Costumer)</b> Jumlah Pengaduan Konsumen (Nasabah)	<b>Case</b> Kasus	<b>41</b>	83
<b>Total CSR Distribution Fund</b> Jumlah Dana Penyaluran Dana CSR	<b>Million Rupiah</b> Jutaan Rupiah	<b>144,8</b>	168,9
<b>Customer Satisfaction</b> Kepuasan Konsumen	<b>Percentage</b> Persen	<b>96.7% satisfied with our Claim Services</b> 96,7% Puas dengan Layanan Klaim	<b>95.7% satisfied with our Claim Services</b> 95,7% Puas dengan Layanan Klaim

#### 2.3 Environment Performance [2.b] [2.b.1] [2.b.2] [2.b.3] [2.b.4] [6.d.3.a]

##### 2.3 Kinerja Lingkungan [2.b] [2.b.1] [2.b.2] [2.b.3] [2.b.4] [6.d.3.a]

Description Deskripsi	Unit Satuan	2021	2020
<b>Energy Usage (Electricity and Gas)</b> Penggunaan Energi (Listrik dan BBM)	<b>Rupiah (Cost)</b> Rupiah (Biaya)	<b>755,268,868</b>	726,562,291
<b>Water Usage</b> Penggunaan Air	<b>Rupiah (Cost)</b> Rupiah (Biaya)	<b>42,353,650</b>	61,259,601
<b>Recycled Water Usage</b> Penggunaan Air Daur Ulang	<b>Cubic Meter</b> Meter Kubik	<b>NA</b>	NA
<b>Waste Usage</b> Pengurangan Limbah	<b>Ton</b> Ton	<b>NR</b>	NR
<b>Emission Reduction</b> Pengurangan Emisi	<b>CO2eq</b>	<b>NR</b>	NR
<b>Biodiversity Conservation</b> Pelestarian Keanekaragaman Hayati	<b>Types of Flora/Fauna</b> Jenis Flora/Fauna	<b>NR</b>	NR
<b>Environment Complaint</b> Pengaduan Lingkungan	<b>Case</b> Kasus	<b>NR</b>	NR



## CHAPTER III PROFILE OF PT ASURANSI MSIG INDONESIA

### BAGIAN III PROFIL PT ASURANSI MSIG INDONESIA



#### 3.1 PT Asuransi MSIG Indonesia in Brief [3]

MSIG Indonesia's long history can be traced back to 1970 when PT Maskapai Asuransi Indonesia began acting as a General Agent for Taisho Marine and Fire Insurance Co., Ltd., Japan. Indonesia's economic growth was eventually stimulated by the development of insurance business in the country. As supported by government regulations, a conducive environment encourages establishing a joint venture general insurance company.

On April 1<sup>st</sup>, 2008 the Company's name was changed from PT Asuransi Mitsui Sumitomo Indonesia to PT Asuransi MSIG Indonesia. On September 30<sup>th</sup>, 2008 the 80% shares of the Company held by Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd., Japan were transferred to MSIG Asia Pte., Ltd., Singapore; a wholly subsidiary of Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd.

On May 30<sup>th</sup>, 2014 the paid-up capital was increased to become IDR 100 billion with no change in the share composition.

To always deliver the best services to the customers, the Company has further strengthened its corporate structure using continuously striving to develop its human resources and improve the efficiency of the operating system and administrative procedure.

Since 1983, the Company has applied the computerized system in its daily operations, followed by some developments in 1994 to increase higher capacity and more effective processing. Onwards, the Company continuously improves its computerized system to provide better services to its customers.

Additionally, to build a stronger relationship with our customers outside Jakarta, MSIG Indonesia has established Branch Offices and Representative Offices.

#### 3.1 Sekilas Tentang PT Asuransi MSIG Indonesia [3]

Sejarah panjang MSIG Indonesia dapat ditelusuri kembali ke tahun 1970 ketika PT Maskapai Asuransi Indonesia mulai bertindak sebagai Agen Umum untuk *Taisho Marine and Fire Insurance Co., Ltd.*, Jepang. Pertumbuhan ekonomi Indonesia kemudian mempercepat perkembangan bisnis asuransi di negara ini. Lingkungan yang kondusif yang didukung oleh peraturan Pemerintah mendorong pembentukan perusahaan patungan asuransi umum.

Pada tanggal 1 April 2008, nama Perusahaan PT Asuransi Mitsui Sumitomo Indonesia berubah menjadi PT Asuransi MSIG Indonesia. Pada tanggal 30 September 2008, 80% saham Perusahaan yang dimiliki oleh *Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd.*, Jepang dipindahkan kepada MSIG Asia Pte., Ltd., Singapura; anak perusahaan sepenuhnya milik *Mitsui Sumitomo Insurance Co., Ltd.*

Pada 30 Mei 2014, Modal Disetor ditingkatkan menjadi Rp100 miliar dengan tidak ada perubahan dalam komposisi saham.

Dalam usahanya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, Perusahaan telah memperkuat struktur perusahaan melalui usaha yang berkesinambungan untuk pengembangan tenaga kerja serta penyempurnaan sistem operasional maupun prosedur administrasi.

Sejak tahun 1983 Perusahaan telah melaksanakan komputerisasi, diikuti dengan berbagai pengembangan pada tahun 1994 demi peningkatan kapasitas dan efektivitas proses. Setelah itu Perusahaan tetap terus meningkatkan sistem komputer guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya.

Di samping itu, untuk lebih memperlancar hubungan kerja dengan nasabah di luar Jakarta, MSIG Indonesia telah membuka Kantor Cabang dan Kantor Perwakilan.



### 3.2 General Information of PT Asuransi MSIG Indonesia [3.b]

#### 3.2 Informasi Umum Tentang PT Asuransi MSIG Indonesia [3.b]

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>01</b> Company Name<br/>Nama Perusahaan</p> <p><b>PT Asuransi MSIG Indonesia</b></p>  | <p><b>08</b> Products<br/>Produk</p> <p><b>PT Asuransi MSIG Indonesia offers various products which are categorized into 10 line of business: Cargo, Hull, Property, Motor, Liability, Engineering, Oil and Gas, PA&amp;TA, Credit, and Others</b></p> <p>PT Asuransi MSIG Indonesia memiliki beragam produk yang dikelompokkan ke dalam 10 lini usaha yaitu Kargo, Rangka Kapal, Harta Benda, Kendaraan Bermotor, Tanggung Gugat, Mesin, Minyak dan Gas, Kecelakaan Diri dan Kesehatan, Kredit, dan Lain-lain.</p> |
| <p><b>02</b> Business Field<br/>Bidang Usaha</p> <p><b>Asuransi Umum</b></p>  | <p><b>09</b> Office Network<br/>Jaringan Kantor</p> <p><b>Network and operations of PT Asuransi MSIG Indonesia spread through 4 Branch Offices and 3 Representative Offices</b></p> <p>Jaringan dan operasional PT Asuransi MSIG Indonesia dilakukan melalui 4 Kantor Cabang dan 3 Kantor Perwakilan</p>  |
| <p><b>03</b> Company Status<br/>Status Perusahaan</p> <p><b>Private Company</b><br/>Perseroan Terbatas</p>  | <p><b>10</b> Total of Employees<br/>Jumlah Karyawan</p> <p><b>444 persons</b><br/>444 orang</p>   |
| <p><b>04</b> Legal Basis of Ownership<br/>Dasar Hukum Kepemilikan</p> <p><b>Government Regulation No.14 Year 2018 concerning Foreign Ownership in Insurance Business Company</b><br/>Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2018 tentang Kepemilikan Asing pada Perusahaan Perasuransian</p>   | <p><b>11</b> Head Office<br/>Kantor Pusat</p> <p><b>Summitmas II Building, 15<sup>th</sup> Floor</b><br/><b>Jl. Jenderal Sudirman Kav. 61-62</b><br/><b>Jakarta, Indonesia, 12190</b></p> <p>Gedung Summitmas II, Lt. 15<br/>Jl. Jend. Sudirman Kav.61-62<br/>Jakarta, Indonesia, 12910</p>   |
| <p><b>05</b> Date of Establishment<br/>Tanggal Pendirian</p> <p><b>22 November 1975</b></p>   | <p><b>12</b> Social Media<br/>Jejaring Sosial</p> <p><b>Social Media Site :</b><br/>Akun Media Sosial :</p> <p>1. Facebook Page : msigid<br/>2. Instagram : msig_id<br/>3. Twitter : @msig_id</p>   |
| <p><b>06</b> Legal Basis of Establishment<br/>Dasar Hukum Pendirian</p> <p><b>Decree of Minister of Justice of the Republic of Indonesia dated December 17<sup>th</sup>, 1975 No. Y.A.5/434/17</b><br/>Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 17 Desember 1975 No. Y.A.5/434/17</p>   |   |
| <p><b>07</b> Deed of Establishment<br/>Akta Pendirian</p> <p><b>Notarial Deed by Juliaan Nimrod Siregar, SH No. 52 dated November 22<sup>nd</sup>, 1975, last amended by Notarial Deed by Aulia Taufani,SH No. 9 dated February 6<sup>th</sup>, 2020</b><br/>Akta Notaris Juliaan Nimrod Siregar, SH No.52 tanggal 22 November 1975, terakhir diubah dengan Akta Notaris Aulia Taufani,SH No. 9 tanggal 6 Februari 2020</p> |   |

### 3.3 Mission, Vision & Core Values [3.a]

#### 3.3 Misi, Visi & Tata Nilai Perusahaan [3.a]

##### Mission

To contribute to the development of a vibrant society and help secure a sound future for the planet, by enabling safety and peace of mind through the global insurance and financial services business.

##### Vision

To create a world-leading insurance and financial services group that consistently pursues sustainable growth and enhances corporate value.

##### Misi

Memberikan kontribusi bagi pengembangan masyarakat yang dinamis dan turut serta menjaga masa depan bumi, dengan memberikan keamanan dan ketenangan pikiran melalui usaha asuransi dan jasa keuangan global.

##### Visi

Menciptakan grup usaha asuransi dan jasa keuangan terkemuka di dunia yang secara berkelanjutan mengusahakan pertumbuhan serta meningkatkan nilai perusahaan.

##### Core Values

##### Tata Nilai Perusahaan

- 01. Customer Focus**  
**Fokus Pada Pelanggan**

We continuously strive to provide security to our customers and achieve customer satisfaction. Senantiasa berupaya memberikan jaminan keamanan kepada pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan.
- 02. Integrity**  
**Integritas**

We are sincere, fair, and just in all our dealings. Tulus, jujur, dan adil dalam memberikan pelayanan.
- 03. Teamwork**  
**Kerja Sama Tim**

We achieve mutual growth by respecting one another's individuality and opinions and by sharing knowledge and ideas. Meraih pertumbuhan bersama dengan cara saling menghargai kepribadian dan pendapat satu sama lain serta saling berbagi pengetahuan dan ide.
- 04. Innovation**  
**Inovasi**

We listen to our stakeholders and continuously seek ways to improve the way we work and do business. Mendengarkan para pemangku kepentingan dan senantiasa berupaya memperbaiki cara bekerja dan berusaha.
- 05. Professionalism**  
**Profesionalisme**

We make continuous efforts to improve our skills and proficiency to provide high-quality services. Senantiasa meningkatkan kemampuan dan kecakapan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.



### 3.4 Organization Scale, Structure and Share Holders Composition 3.4 Skala Organisasi, Struktur dan Komposisi Pemegang Saham

#### Organization Scale [3.c.1] [3.c.2] Skala Organisasi [3.c.1] [3.c.2]

Description Deskripsi	Unit Satuan	2021	2020
Total Employee Total Karyawan	Person Orang	444	452
Total of Operation Total Operasi	Office Unit Unit Kantor	<b>1 Head Office, 4 Branch Office, 3 Representative Office</b> 1 Kantor Pusat, 4 Kantor Cabang, 3 Kantor Representatif	<b>1 Head Office, 4 Branch Office, 3 Representative Office</b> 1 Kantor Pusat, 4 Kantor Cabang, 3 Kantor Representatif
Underwriting Profit Hasil <i>Underwriting</i>	Million Rupiah Juta Rupiah	408,324	282,859
Total Equity Total Ekuitas	Million Rupiah Juta Rupiah	1,096,891	1,019,667
Total Liabilities Total Liabilitas	Million Rupiah Juta Rupiah	3,990,215	4,165,154
Total Assets Total Aset	Million Rupiah Juta Rupiah	5,087,106	5,184,821
Total Products and Services Jumlah Produk dan Jasa	Business Field Lini Usaha	67	55

#### Structure and Share Holders Composition [3.c.3]

According to the approval from the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia No. AHU-03235.40.20.2014 dated May 30<sup>th</sup>, 2014, MSIG Indonesia's capital on May 30<sup>th</sup>, 2014, is IDR100,000,000,000.00 (one hundred billion rupiahs). That capital has been placed and fully paid in by the Shareholders.

#### Struktur dan Komposisi Pemegang Saham [3.c.3]

Sesuai persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-03235.40.20.2014 tanggal 30 Mei 2014, modal MSIG Indonesia adalah Rp100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah). Modal tersebut telah ditempatkan dan disetorkan penuh oleh para Pemegang Saham.

Description Deskripsi	Number of Shares (Sheets) Jumlah Saham (Lembar)	Nominal Value (IDR) Nilai Nominal (Rp)
Nominal value IDR per sheet Nilai nominal per lembar	500,000 lembar	200,000
Authorized capital Modal dasar		100,000,000,000
Issued and paid up capital Modal ditempatkan dan disetor		100,000,000,000

Shareholders Pemegang Saham	Nominal Value (IDR) Nilai Nominal (Rp)
1. MSIG Asia Pte., Ltd., Singapore	80,000,000,000
2. Rudy Wanandi	20,000,000,000
<b>Total Paid Capital Total Modal Disetor</b>	<b>100,000,000,000</b>

#### 3.5 Employment Information [3.c.2]

Employees are an essential element for MSIG Indonesia because they are both the driving forces and the front-liners in service. As of December 31<sup>st</sup>, 2021, MSIG Indonesia had 444 employees, a decrease of 8 people or 1.8% compared to 2020 with 452 employees.

The composition of MSIG Indonesia employees is differentiated based on gender, status and gender, status and work unit, age group, and education level.

For MSIG Indonesia, the diversity of employees is a strength so that MSIG Indonesia can continue to survive and record the best performance. The full diversity and demographics of employees are presented in the following tables:

#### 3.5 Informasi Tentang Karyawan [3.c.2]

Karyawan merupakan elemen penting bagi MSIG Indonesia. Sebab, mereka adalah penggerak sekaligus garda depan dalam pelayanan. Per 31 Desember 2020, MSIG Indonesia memiliki 444 orang karyawan, berkurang 8 orang atau turun 1,8% dibanding tahun 2020 dengan jumlah karyawan 452 orang.

Komposisi karyawan MSIG Indonesia dibedakan berdasarkan jenis kelamin, status, kelompok usia, jenjang pendidikan dan jabatan.

Bagi Perusahaan, keberagaman karyawan tersebut merupakan kekuatan sehingga MSIG Indonesia dapat terus bertahan dan membukukan kinerja terbaik. Keberagaman dan demografi karyawan selengkapnya disajikan dalam tabel-tabel berikut:



**Table of Employee Composition Based on Employment Gender**  
Tabel Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jenis Kelamin

Gender Jenis Kelamin	Total as of 2021 Jumlah per 2021	Percentage Persentase	Total as of 2020 Jumlah per 2020	Percentage Persentase
Male Pria	215	48.42%	220	48.67%
Female Wanita	229	51.58%	232	51.33%
<b>Total Total</b>	<b>444</b>	<b>100.00%</b>	<b>452</b>	<b>100.00%</b>

Note: Total employee consist of permanent & contract employees.  
Note: Data total karyawan merupakan total karyawan tetap dan karyawan kontrak.

**Table of Employee Composition Based on Employment Status**  
Tabel Komposisi Karyawan Berdasarkan Status

Employment Status Status Kepegawaian	Total as of 2021 Jumlah per 2021	Percentage Persentase	Total as of 2020 Jumlah per 2020	Percentage Persentase
Permanent Employees Karyawan Tetap	417	93.92%	416	92.04%
Contract Employees Karyawan Kontrak	27	6.08%	36	7.96%
<b>Total Total</b>	<b>444</b>	<b>100.00%</b>	<b>452</b>	<b>100.00%</b>

**Table of Permanent Employee Composition Based on Age Group**  
Tabel Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Kelompok Usia

Age Group (Years Old) Kelompok Usia (Tahun)	Total as of 2021 Jumlah per 2021	Percentage Persentase	Total as of 2020 Jumlah per 2020	Percentage Persentase
≤25	14	3.15%	20	4.42%
25-30	108	24.32%	116	25.66%
30-35	112	25.23%	108	23.89%
35-40	63	14.19%	64	14.16%
40-45	54	12.16%	53	11.73%
45-50	49	11.04%	53	11.73%
≥50	44	9.91%	38	8.41%
<b>Total Total</b>	<b>444</b>	<b>100.00%</b>	<b>452</b>	<b>100.00%</b>

Note: Total employee consist of permanent & contract employees.  
Note: Data total karyawan merupakan total karyawan tetap dan karyawan kontrak.

**Table of Permanent Employee Composition Based on Education**  
Tabel Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Pendidikan

Level of Education Tingkat Pendidikan	Total as of 2021 Jumlah per 2021	Percentage Persentase	Total as of 2020 Jumlah per 2020	Percentage Persentase
>Master's Degree >S2	18	4.05%	17	3.76%
Bachelor's Degree S1	330	74.32%	331	73.23%
Diploma III D-III	58	13.06%	65	14.38%
Senior High School SLTA	38	8.56%	39	8.63%
<b>Total Total</b>	<b>444</b>	<b>100.00%</b>	<b>452</b>	<b>100.00%</b>

Note: Total employee consist of permanent & contract employees.  
Note: Data total karyawan merupakan total karyawan tetap dan karyawan kontrak.



**Table of Permanent Employee Composition Based on Level**  
**Tabel Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jabatan**

Job Level Jabatan Pekerjaan	Total as of 2021 Jumlah per 2021	Percentage Persentase	Total as of 2020 Jumlah per 2020	Percentage Persentase
<b>Directors</b> Direktur	5	1.13%	5	1.11%
<b>Technical Advisors</b> Penasihat Teknik	6	1.35%	7	1.55%
<b>Senior General Managers</b> Senior General Manager	1	0.23%	1	0.22%
<b>General Managers</b> General Manager	4	0.90%	4	0.88%
<b>Deputy General Managers</b> Deputi General Manager	8	1.80%	7	1.55%
<b>Senior Managers</b> Senior Manager	14	3.15%	12	2.65%
<b>Managers</b> Manager	25	5.63%	25	5.53%
<b>Assistant Managers</b> Assisten Manager	36	8.11%	36	7.96%
<b>Senior Supervisors</b> Senior Supervisor	42	9.46%	45	9.96%
<b>Supervisors</b> Supervisor	60	13.51%	59	13.05%
<b>Senior Executives</b> Senior Executive	112	25.23%	104	23.01%
<b>Executives</b> Executive	102	22.97%	115	25.44%
<b>Junior Executives</b> Junior Executive	1	0.23%	3	0.66%
<b>Others</b> Lain-lain	28	6.31%	29	6.42%
<b>Total</b> Total	<b>444</b>	<b>100.00%</b>	<b>452</b>	<b>100.00%</b>

Note: Total employee consist of permanent & contract employees.  
 Note: Data total karyawan merupakan total karyawan tetap dan karyawan kontrak.

**3.6 PT Asuransi MSIG Indonesia Operational Area [3.b] [3.c.4]**  
**3.6 Sebaran Wilayah Operasional Perusahaan [3.b] [3.c.4]**

**I. Head Office [3.b]**  
 Kantor Pusat [3.b]

**PT Asuransi MSIG Indonesia**  
**Head Office | Kantor Pusat**



**JAKARTA**

Summitmas II Building, 15<sup>th</sup> Floor  
 Jl. Jenderal Sudirman Kav. 61 - 62,  
 Jakarta 12190, Indonesia  
 Phone : (021) 252 3110

**II. Branch Offices [3.b]**  
 Kantor Cabang [3.b]

**1 BANDUNG**

Wisma CIMB Niaga, 8<sup>th</sup> Floor  
 Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 2  
 Bandung 40262, Indonesia  
 Phone : (022) 730 7343, 730 7653

**2 BATAM**

Wisma Batamindo, 3<sup>rd</sup> Floor No. 06  
 Jl. Rasamala No.1, Batamindo Industrial Park,  
 Mukakuning, Batam 29433, Indonesia  
 Phone : (0770) 611 550, 611 161

**3 MEDAN**

Mandiri Building, 6<sup>th</sup> Floor  
 Jl. Imam Bonjol No.16-D  
 Medan 20112, Indonesia  
 Phone : (061) 453 4651, 415 6122 ext. 175

**4 SURABAYA**

Intiland Tower, 7<sup>th</sup> Floor Suite 05D  
 Jl. Panglima Sudirman 101-103  
 Surabaya 60271, Indonesia  
 Phone : (031) 531 8876, 531 8496

**III. Representative Offices [3.b]**  
 Kantor Perwakilan [3.b]

**5 DENPASAR**

Quest San Denpasar Hotel, 2<sup>nd</sup> Floor No. 1  
 Jl. Mahendradata No. 93, Padangsambian Klod  
 Denpasar 80117, Indonesia  
 Phone : (0361) 471 7227, 471 7228

**6 PALEMBANG**

Sudirman City Centre Office Tower, 6<sup>th</sup> Floor Unit 603  
 Jl. Jenderal Sudirman No. 57  
 Palembang 30125, Indonesia  
 Phone : (0711) 563 0711, 563 0712

**7 SEMARANG**

Wisma HSBC, 5<sup>th</sup> Floor Unit 507  
 Jl. Gajah Mada No.135  
 Semarang 50134, Indonesia  
 Phone : (024) 841 7010, 841 7013





### 3.7 Products and Services Offered [3.d]

MSIG Indonesia offers various products categorized into ten lines of business: Cargo, Hull, Property, Motor, Liability, Engineering, Oil and Gas, PA&TA, Credit and Others.

MSIG Indonesia tries its best to give the best products and services to everyone equally, as well as to provide a channel for complaints if there are negative impacts from MSIG Indonesia's products and services. [6.c.1]

MSIG Indonesia will keep optimizing the utilization of the company's resources to produce the best quality in service and strong competitiveness and continue to explore the potential market that continues to grow. [6.f.1]

During 2021 MSIG Indonesia's operational activities, there was no negative impact on MSIG Indonesia's product that happened in the community and impacted on local communities around MSIG Indonesia's operating areas. [6.f.3]

### 3.7 Produk dan Layanan [3.d]

MSIG Indonesia memiliki beragam produk yang dikelompokkan ke dalam 10 lini usaha yaitu Kargo, Rangka Kapal, Harta Benda, Kendaraan Bermotor, Tanggung Gugat, Mesin, Minyak dan Gas, Kecelakaan Diri dan Kesehatan, Kredit dan Lain-lain.

Perusahaan berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan produk dan layanan terbaik secara setara untuk semua, serta membuka saluran pengaduan jika ada dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan layanan perusahaan. [6.c.1]

MSIG Indonesia akan terus mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya Perusahaan untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat serta terus menggali potensi pasar yang terus berkembang. [6.f.1]

Terkait aktivitas operasional MSIG Indonesia selama 2021, tidak terdapat dampak negatif dari yang muncul terkait produk Perusahaan di masyarakat dan memberikan dampak terhadap masyarakat lokal di sekitar daerah operasional Perusahaan. [6.f.3]



No.	MSIG Products	Produk MSIG
1	Bailees' Liability	Asuransi Tanggung Jawab "Bailee"
2	Bankers Insurance	Asuransi Bank
3	Builder's Risks Insurance	Asuransi <i>Builder's Risks</i>
4	Burglary Insurance	Asuransi Kebongkaran
5	Business Interruption Insurance	Asuransi Gangguan Usaha
6	CGL Harmonized	Asuransi Tanggung Gugat Umum Komersial <i>Harmonized</i>
7	Civil Engineering Completed Risks (CECR) Insurance	Asuransi Risiko Hasil Pekerjaan Teknik Sipil yang Sudah Selesai
8	Comprehensive General Liability Insurance	Asuransi Tanggung Gugat Umum <i>Komprehensive</i>
9	Comprehensive Machinery Insurance	Asuransi Mesin Komprehensif
10	Contractor and Plant Machinery Insurance	Asuransi Peralatan dan Mesin Kontraktor
11	Contractor's All Risks (CAR) Insurance	Asuransi Semua Risiko Kontraktor
12	Contractual Liability	Asuransi Tanggung Jawab Kontraktual
13	Cyber Insurance	Asuransi <i>Cyber</i>
14	Director and Officer Insurance	Asuransi Direktur dan Pejabat
15	Drone Insurance	Asuransi <i>Drone</i>
16	Earthquake Insurance	Asuransi Gempa Bumi
17	Electronic Equipment Insurance	Asuransi Peralatan Elektronik
18	Employers Liability	Asuransi Tanggung Jawab Pemberi Kerja
19	Energy Package Oil & Gas Insurance	Asuransi <i>Energy Package Oil &amp; Gas</i>
20	Erection All Risks (EAR) Insurance	Asuransi Semua Risiko Pemasangan
21	Event Cancellation	Asuransi Pembatalan Acara
22	Fidelity Guarantee	Asuransi Ketidakjujuran
23	Fixed Premium P&I – Shipowner's Liability	Asuransi Fixed Premium P&I - <i>Shipowner's Liability</i>
24	Fixed Premium P&I – Charterer's Liability	Asuransi Fixed Premium P&I - <i>Charterer's Liability</i>
25	Freight Forwarder Liability	Asuransi Tanggung Gugat <i>Freight Forwarder</i>
26	Golfer Insurance	Asuransi Pemain Golf
27	Hino Insurance	Asuransi Hino
28	Indonesian Fire Standard Insurance	Asuransi Standard Kebakaran Indonesia
29	Ladies Car Protection	<i>Ladies Car Protection</i>
30	Liability Insurance	Asuransi Tanggung Gugat
31	Loss of Profit Oil & Gas	Asuransi Kerugian Produksi Minyak dan Gas
32	Machinery Breakdown Insurance	Asuransi Kerusakan Mesin
33	Marine Cargo Insurance	Asuransi Pengangkutan Barang
34	Marine Hull Insurance	Asuransi Rangka Kapal
35	Micro Insurance (RumahKu, WarisanKu, Stop Usaha)	Asuransi Mikro (RumahKu, WarisanKu, Stop Usaha)
36	Mobilaman Insurance Package	Asuransi Paket Mobilaman
37	Money Insurance	Asuransi Uang
38	Motor Insurance	Asuransi Kendaraan Bermotor
39	Movable Property All Risk Insurance	Asuransi Barang Bergerak
40	MS Aman/ House Holder Insurance Package	Asuransi Paket Rumah Tinggal





No.	MSIG Products	Produk MSIG
41	MSIG FlexPro Content	<i>MSIG FlexPro Content</i>
42	MSIG FlexPro U Drive	<i>MSIG FlexPro U Drive</i>
43	MSIG FlexPro Travel	<i>MSIG FlexPro Travel</i>
44	MSIG Home Shield Insurance (MSHS)	Asuransi <i>MSIG Home Shield (MSHS)</i>
45	Mudik Aman/ Liburan Aman Insurance	Asuransi Mudik Aman/ Liburan Aman
46	Overseas Travel Accident Insurance	Asuransi Kecelakaan Perjalanan Luar Negeri
47	Personal Accident Insurance	Asuransi Kecelakaan Diri
48	Pet Insurance	Asuransi Hewan Peliharaan
49	Plate Glass Insurance	Asuransi Kaca Plat
50	Political Violence Insurance	Asuransi Kekerasan Politik
51	Port & Terminal Operator Liability	Asuransi Tanggung Gugat Operator Port & Terminal
52	Premises/ Personal/ Tenants Liability	Asuransi Tanggung Jawab Lokasi/ Personal/ Penyewa
53	Product Liability	Asuransi Tanggung Jawab Produk
54	Professional Indemnity Insurance	Asuransi Ganti Rugi Profesional
55	Property All Risk/ Industrial All Risk	Asuransi Semua Properti/Industri
56	Shiprepairer's Liability Insurance	Asuransi <i>Shiprepairer's Liability</i>
57	Specie Insurance version Corporate Fine Art Collectors	Asuransi Specie versi <i>Corporate Fine Art Collectors</i>
58	Specie Insurance version Jewellers Block	Asuransi Specie versi <i>Jewellers Block</i>
59	Specie Insurance version Private Art and Jewellery	Asuransi Specie versi <i>Private Art and Jewellery</i>
60	Supersurance	Asuransi <i>Supersurance</i>
61	Terrorism and Sabotage Insurance	Asuransi Terorisme dan Sabotase
62	Toyota Insurance 2.0	<i>Toyota Insurance 2.0</i>
63	Trade Credit Insurance	Asuransi Kredit Perdagangan
64	Travel Insurance	Asuransi Perjalanan
65	Workmen Compensation	Kompensasi Kerja
66	Yacht Insurance	Asuransi <i>Yacht</i>
67	Yacht Standard Insurance	Asuransi <i>Yacht Standard</i>

### 3.8 Membership in Association [3.e]

As a company engaged in General Insurance, MSIG Indonesia joins in several associations namely:

### 3.8 Keanggotaan Dalam Asosiasi [3.e]

Sebagai Perusahaan yang bergerak di bidang Asuransi Umum, MSIG Indonesia bergabung dalam beberapa asosiasi yaitu:

No.	Name of the Association Nama Asosiasi
1.	<b>General Insurance Association of Indonesia (AAUI)</b> Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)
2.	<b>Indonesian Employers Association</b> Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo)
3.	<b>Board of Alternative Dispute Resolution (formerly was Indonesia Board of Mediation and Arbitration)</b> Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (dahulu Badan Mediasi dan Arbitrase Indonesia)

### 3.9 Significant Changes and Ownership Structure [3.f]

During the reporting year, there was no significant change related to size, structure, or ownership in MSIG Indonesia. There is no new branch office that has been realized on the first and second semester of 2021. Meanwhile, in the supply chain, changes occurred with an increase in suppliers of goods and services, namely from a total of 84 suppliers in 2020 become 93 suppliers in 2021. The changes in suppliers of goods and services is in line with government direction where company allowed to increase the activities and the increase affect the effectiveness of MSIG Indonesia's operation.

### 3.9 Perubahan Signifikan Pada Organisasi dan Rantai Pasokan [3.f]

Selama tahun pelaporan tidak terdapat perubahan signifikan terkait ukuran, struktur, maupun kepemilikan di MSIG Indonesia. Tidak ada pembukaan kantor cabang baru yang direalisasikan selama Semester I dan Semester II-2021. Sementara itu, pada rantai pasokan, perubahan terjadi dengan adanya peningkatan pemasok barang dan jasa, yaitu dari total 84 pemasok pada tahun 2020 meningkat menjadi 93 pemasok pada tahun 2021. Perubahan jumlah pemasok barang dan jasa ini seiring dengan peningkatan operasional di mana pemerintah sudah memperbolehkan peningkatan aktivitas perusahaan dan peningkatan jumlah pemasok ini mempengaruhi efektivitas operasional MSIG Indonesia.





## CHAPTER IV GOOD CORPORATE GOVERNANCE

### BAGIAN IV TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK

The implementation of corporate governance is thoroughly evaluated by the Board of Directors and the Board of Commissioners and reported to Otoritas Jasa Keuangan in accordance with regulations. The Board of Directors and the Board of Commissioners apply the principle of transparency in every decision-making process. Decisions in the Board of Directors' meetings and the Board of Commissioners' meetings are well documented in the form of meeting minutes.

Following Otoritas Jasa Keuangan regulations, MSIG Indonesia has a committee formed by the Board of Commissioners, namely the Audit Committee and Risk Monitoring Committee; also committees formed by the Board of Directors, namely Insurance Product Development Committee, Compliance Committee, Investment Committee, Information Technology Committee, Insurance Reserves Committee, and Information Technology Security Committee.

Penerapan tata kelola Perusahaan dievaluasi secara menyeluruh oleh Direksi dan Dewan Komisaris dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan sesuai dengan ketentuan. Direksi dan Dewan Komisaris menerapkan prinsip transparansi dalam setiap proses pengambilan keputusan. Keputusan dalam rapat Direksi dan rapat Dewan Komisaris didokumentasikan dengan baik dalam bentuk notulensi rapat.

Sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan, MSIG Indonesia memiliki komite yang dibentuk oleh Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko; serta komite yang dibentuk oleh Direksi, yaitu Komite Pengembangan Produk Asuransi, Komite Kepatuhan, Komite Investasi, Komite Teknologi Informasi, Komite Pencadangan Asuransi, dan Komite Keamanan Teknologi Informasi.

MSIG Indonesia has and implements a good internal control system in every company's activity that increase the compliance performance result of the policies that have been set. MSIG Indonesia applies three lines of defense to ensure effectiveness and independence in supervising operational activities. MSIG Indonesia has a Risk Management system that helps to manage risk.

Related to the prohibition of giving and receiving gifts or bribes, MSIG Indonesia has an Anti-Bribery policy and a Code of Business Conduct which states that MSIG Indonesia conducts its business transactions honestly and transparently, by maintaining the highest ethical and professional standards and under all applicable laws and regulations. In general, giving and receiving gifts and bribes are not allowed.

Policies related to the compliance aspects of MSIG Indonesia and all of MSIG Indonesia's sections are socialized regularly, either in the form of direct training or through electronic media owned by MSIG Indonesia.

#### 4.1 Job Description of Board of Directors and Board of Commissioners Who Are Responsible for the Implementation of Sustainability Finance. [5.a]

##### Board of Directors Job Descriptions [5.a]:

1. The Board of Directors shall be fully responsible for exercising its duties in the Company's interest in attaining its purposes and objects.
2. Each member of the Board of Directors shall, with good faith and full responsibility, exercise his duties with due observance of the prevailing regulations of the law.
3. The Board of Directors shall be entitled to represent the Company in and out of Court on all matters and in all events, to bind the Company to other parties and other parties to the Company, and to carry out all transactions concerning the management of the affairs of the Company and disposition of its properties, with the restriction that the approval of the General Meeting of Shareholders shall be required for the following acts:
  - a. Borrowing money and giving loan on behalf of the Company (not including withdrawing cash from Company's account in the bank);
  - b. Establishing new company or participating in other Company (ies), both within or outside the territory of the Republic of Indonesia;
  - c. Acquiring, releasing, selling or in whatever matter disposing immovable assets;

MSIG Indonesia memiliki dan menerapkan sistem pengendalian internal yang baik dalam setiap aktivitas perusahaan, sehingga terjadi peningkatan kinerja serta kepatuhan atas kebijakan yang telah ditetapkan. MSIG Indonesia menerapkan *three lines of defence* dalam menjamin efektivitas dan kemandirian dalam pengawasan atas kegiatan operasional. MSIG Indonesia memiliki sistem Manajemen Risiko yang membantu perusahaan dalam mengelola risiko.

Terkait dengan larangan pemberian dan penerimaan hadiah atau suap, MSIG Indonesia memiliki kebijakan *Anti-Bribery* dan *Code of Business Conduct* yang menyatakan bahwa MSIG Indonesia menjalankan transaksi bisnisnya secara jujur dan transparan, dengan mempertahankan standar etika dan profesional tertinggi dan sesuai dengan semua hukum dan peraturan yang berlaku. Secara umum, memberi dan menerima hadiah dan suap tidak diperbolehkan.

Kebijakan yang terkait dengan aspek kepatuhan MSIG Indonesia beserta seluruh organ MSIG Indonesia, disosialisasikan secara berkala baik dalam bentuk pelatihan langsung maupun melalui media elektronik yang dimiliki Perusahaan.

#### 4.1 Tugas Direksi dan Dewan Komisaris Sebagai Penanggung Jawab Penerapan Berkelanjutan [5.a]

##### Uraian Tugas Direksi [5.a]

1. Direksi bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugasnya untuk kepentingan Perseroan dalam mencapai maksud dan tujuannya.
2. Setiap anggota Direksi wajib dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab menjalankan tugasnya dengan mengindahkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Direksi berhak mewakili Perseroan di dalam dan di luar Pengadilan tentang segala hal dan dalam segala kejadian, mengikat Perseroan dengan pihak lain dan pihak lain dengan Perseroan, serta menjalankan segala tindakan baik yang mengenai kepengurusan maupun kepemilikan, akan tetapi dengan pembatasan bahwa untuk:
  - a. Meminjam atau meminjamkan uang atas nama Perseroan (tidak termasuk mengambil uang Perseroan di bank);
  - b. Mendirikan suatu usaha baru atau turut serta pada Perusahaan lain baik di dalam maupun di luar negeri;
  - c. Memperoleh, melepaskan, menjual atau dalam hal apapun melepaskan harta kekayaan tidak bergerak;



- d. Opening branch (es) or representative office(s) outside the territory of the Republic of Indonesia;
  - e. Binding the Company as corporate guarantor, except for any guarantee ordinarily made by the Company in carrying out its insurance business, should be approved by the General Meeting of Shareholders.
4. The legal acts of assigning, releasing rights or encumbering that more than 50% (fifty percent) of the assets of the Company in 1 (one) financial year, in 1 (one) or several independent transactions as well as connected with each other, shall obtain the approval of the General Meeting of Shareholders attended or represented by Shareholders owning at least ¾ (three-fourths) of the total shares carrying legal voting right and approved by at least ¾ (three-fourths) of the total votes legally cast at the meeting.
- 5. a. The President Director shall be entitled and authorized to act for and on behalf of the Board of Directors as well as to represent the Company.
  - b. In case of absence of the President Director for whatever cause, of which impediment no evidence to third parties is required, other member of the Board of Director shall be entitled and authorized to act for and on behalf of the Board of Directors and to represent the Company
6. Without affecting the Board of Directors responsibility, the Board of Directors shall for certain acts be entitled also to appoint one or more persons as representative or proxy by granting powers as provided for in a power of attorney, the powers shall be done in accordance with the prevailing Law and Articles of Association.
7. The Company shall not be permitted to give loans to its Shareholders.
8. As stated in regulation of Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016, article 11:  
Director of Insurance Company shall:
- a. Ensure effective decision maker, on time, and quick and can act independently, does not have interest that may bother with its ability to perform the task independently and critically;
  - b. Comply with the laws and regulations, articles of association and other internal regulations from the Insurance Company in performing their duties;
  - c. Managing Insurance Company in according to the authority and responsibility;
  - d. Ensure the implementation of Good Corporate Governance;
- d. Membuka kantor cabang atau kantor perwakilan di luar wilayah Republik Indonesia;
  - e. Mengikat Perseroan sebagai penjamin korporasi (*corporate guarantor*) dengan pengecualian jaminan lainnya yang dapat diberikan oleh Perseroan secara lazim dalam rangka menjalankan usaha Asuransi; harus dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham.
4. Perbuatan hukum untuk mengalihkan, melepaskan hak atau menjadikan jaminan utang yang merupakan lebih dari 50% (lima puluh persen) jumlah kekayaan bersih Perseroan dalam 1 (satu) tahun buku, baik dalam 1 (satu) transaksi atau beberapa transaksi yang berdiri sendiri ataupun yang berkaitan satu sama lain harus mendapat persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham yang dihadiri atau diwakili para pemegang saham yang memiliki paling sedikit ¾ (tiga per empat) bagian dari jumlah seluruh saham dengan hak suara yang sah dan disetujui oleh paling sedikit ¾ (tiga per empat) bagian dari jumlah seluruh suara yang dikeluarkan secara sah dalam rapat.
- 5. a. Presiden Direktur berhak dan berwenang bertindak untuk dan atas nama Direksi serta mewakili Perseroan.
  - b. Dalam hal Presiden Direktur berhalangan hal mana tidak perlu dibuktikan kepada pihak ketiga, maka salah seorang anggota Direksi lainnya berhak dan berwenang bertindak untuk dan atas nama Direksi serta mewakili Perseroan.
6. Tanpa mengurangi tanggung jawab Direksi, Direksi berhak untuk perbuatan tertentu mengangkat seorang atau lebih dengan syarat yang ditentukan oleh Direksi dalam suatu surat kuasa khusus; kewenangan yang diberikan itu harus dilaksanakan sesuai dengan anggaran dasar serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Perseroan tidak diizinkan memberikan pinjaman kepada Pemegang Saham
8. Seperti Tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016, pasal 11:  
Direksi Perusahaan Perasuransian wajib:
- a. Menjamin pengambilan keputusan yang efektif, tepat, dan cepat serta dapat bertindak secara independen, tidak mempunyai kepentingan yang dapat mengganggu kemampuannya untuk melaksanakan tugas secara mandiri dan kritis;
  - b. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, anggaran dasar, dan peraturan internal lain dari Perusahaan Perasuransian dalam melaksanakan tugasnya;
  - c. Mengelola Perusahaan Perasuransian sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya;
  - d. Memastikan pelaksanaan dan penerapan Tata Kelola Perusahaan yang baik;

- e. Responsible the performance duties to the GMS;
  - f. Ensure that the Insurance Company concern to the interests of all parties, particularly interest of policyholder, insured, participant, and/or any parties entitled for benefits; and
  - g. Ensure that information about the Insurance Company granted to the Board of Supervisors in a timely and completely.
- e. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada RUPS;
  - f. Memastikan agar Perusahaan Perasuransian memperhatikan kepentingan semua pihak, khususnya kepentingan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat; dan
  - g. Memastikan agar informasi mengenai Perusahaan Perasuransian diberikan kepada Dewan Komisaris secara tepat waktu dan lengkap.

#### Composition and Period of the Board of Directors [5.a]

According to the MSIG Indonesia's Article of Association (AoA) member of the Board of Directors shall be appointed by the General Meeting of Shareholders (GMS) for a term of 1(one) year, commencing from the closing of the Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) in which he/she is appointed until the execution of next year's Annual General Meeting of Shareholders (AGMS). However, the GMS shall have the right to dismiss he/her at any time within the said period of 1 (one) year.

The appointment of the members of the Board of Directors of MSIG Indonesia's was through the AGMS Year 2021 dated April 29<sup>th</sup>, 2021 for the period of 2021-2022 and through the latest AGMS Year 2021 on April 29<sup>th</sup>, 2021, which one of the results was to re-appointed the members of the Board of Directors for the period of 2021-2022 with the composition as follows:

#### Masa Jabatan dan Susunan Direksi [5.a]

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, anggota Direksi diangkat melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) untuk jangka waktu 1 (satu) tahun, terhitung sejak penutupan RUPS Tahunan (RUPST) di mana yang bersangkutan diangkat hingga pelaksanaan RUPST berikutnya, dengan tidak mengurangi hak RUPS untuk memberhentikannya sewaktu-waktu dalam jangka waktu 1 (satu) tahun tersebut.

Pengangkatan Direksi MSIG Indonesia melalui RUPS Tahunan 2021 tanggal 29 April 2020 untuk periode 2021-2022 dan pada RUPS Tahunan 2021 pada tanggal 29 April 2021 yang salah satu keputusannya adalah mengangkat kembali Direksi untuk periode 2021-2022 dengan susunan sebagai berikut:

Position Jabatan	Name Nama	Last Educational Background Pendidikan Formal Terakhir	Date of Appointed by the GMS Tanggal Pengangkatan oleh RUPS
President Director Presiden Direktur	Tsutomu Aoki	Bachelor of Arts in Economics dari Keio University	29 April 2021
Vice President Director Wakil Presiden Direktur	Bernardus Priyono Wanandi	Master of Business Administration dari University Southern California	29 April 2021
Director Direktur	Bambang Sulaksono Soekarno	Akademi Ilmu Sekretaris Indonesia	29 April 2021
Director Direktur	Akito Haruguchi	Sarjana Hukum dari Universitas Waseda	29 April 2021
Director Direktur	Takashi Ogita	Sarjana Bisnis Ekonomi dari Universitas Seikei	29 April 2021



### Job Description of the Board of Commissioner [5.a]

- The members of the Board of Supervisors shall at any time during the Company's office hours have/has the right of access to the buildings and premises and or other places used or controlled by the Company and are/is entitled to examine all books, letters and other sherd of evidences, to examine and verify the state of the case account, etc. as well as to be informed of all acts that have been performed by the Board of Directors.
- The Board of Directors and each member of the Board of Directors are required to explain all matters stated by the Board of Commissioners.
- If the whole member of the Board of Directors shall be suspended from their office and the Company has no members at all, then the Board of Supervisors shall have to manage the Company temporarily. In such case, the Board of Supervisors shall be entitled to give temporary powers to one or more persons from among them on their responsibility.
- If there is only one Supervisor, then all duties and powers given to the Chairman of to a member of the Board of Supervisors in these Articles of Association are also applicable to him.

### Period and Composition of the Board of Commissioner [5.a]

Time Period and Composition of the Board of Commissioner According to the Company's AoA, member of the BOC shall be appointed by the General Meeting of Shareholders (GMS) for a term of 1(one) year, commencing from the closing of the Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) in which he/she is appointed until the execution of next year's Annual General Meeting of Shareholders (AGMS). However, the GMS shall have the right to dismiss he/she at any time within the said period of 1 (one) year.

The Company's BOC is consisting of 4 (four) members of commissioner.

### Uraian Tugas Dewan Komisaris [5.a]

- Dewan Komisaris setiap waktu dalam jam kerja kantor Perseroan berhak memasuki bangunan dan halaman atau tempat lain yang dipergunakan atau yang dikuasai oleh Perseroan dan berhak memeriksa semua pembukuan, surat dan alat bukti lainnya, memeriksa dan mencocokkan keadaan uang kas dan lain-lain serta berhak untuk mengetahui segala tindakan yang telah dijalankan oleh Direksi.
- Direksi dan setiap anggota Direksi wajib untuk memberikan penjelasan tentang segala hal yang dinyatakan oleh Dewan Komisaris.
- Apabila seluruh anggota Direksi diberhentikan sementara dan Perseroan tidak mempunyai seorang pun anggota Direksi maka untuk sementara Dewan Komisaris diwajibkan untuk mengurus Perseroan. Dalam hal demikian Dewan Komisaris berhak untuk memberikan kekuasaan sementara kepada seorang atau lebih di antara anggota Dewan Komisaris atas tanggungan Dewan Komisaris.
- Dalam hal hanya seorang anggota Dewan Komisaris, segala tugas dan wewenang yang diberikan kepada Presiden Komisaris atau anggota Dewan Komisaris dalam anggaran dasar ini berlaku pula baginya.

### Masa Jabatan dan Susunan Dewan Komisaris [5.a]

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, Dewan Komisaris diangkat melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) untuk jangka waktu 1 (satu) tahun, terhitung sejak penutupan RUPS Tahunan (RUPST) di mana yang bersangkutan diangkat hingga pelaksanaan RUPST berikutnya, dengan tidak mengurangi hak RUPS untuk memberhentikannya sewaktu-waktu dalam jangka waktu 1 (satu) tahun tersebut.

Dewan Komisaris Perusahaan terdiri dari 4 (empat) orang Komisaris.

Position Jabatan	Name Nama	Last Educational Background Pendidikan Formal Terakhir	Date of Appointed by the GMS Tanggal Pengangkatan oleh RUPS
President Commissioner Presiden Komisaris	Rudy Wanandi	Universitas Indonesia	29 April 2021
Vice President Commissioner Wakil Presiden Komisaris	Alan John Wilson	Bachelor of Economics and Economic History dari University of Liverpool	29 April 2021
Independent Commissioner Komisaris Independen	Prof. Dr. Djisman Simandjuntak	Doktor/Prof. dari Universitas Cologne	29 April 2021
Independent Commissioner Komisaris Independen	Petrus Siregar	Magister of Management dari Universitas Indonesia	29 April 2021

### 4.2 Competency Improvement of Board of Commissioners and Board of Directors Concerning of Sustainable Finance in 2020[5.b]

#### 4.2 Peningkatan Kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi Terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan [5.b]

##### a. Board of Commissioners Dewan Komisaris

No	Name of Participant Nama Peserta	Training/Education Type Jenis Pendidikan/Pelatihan	Date Tanggal	Location Lokasi	Organizer Penyelenggara
1	Rudy Wanandi	Digital Transformation in Financial Industry	7 April 2021	Webinar	Universitas Gunadarma & Indonesian Insurance Institute
2	Alan John Wilson	Getting to know and embracing TCFD (The Task Force on Climate-related Financial Disclosures)	17 Maret 2021	Webinar	KPMG Singapore
3	Alan John Wilson	KPMG INED Forum webinar	25 Maret 2021	Webinar	KPMG Singapore
4	Alan John Wilson	Asia Insurance Outlook	14 April 2021	Webinar	Fitch Group Singapore
5	Alan John Wilson	Digital Transformation for Insurance – 6 <sup>th</sup> Edition Webinar	15 April 2021	Webinar	Future Finance Singapore
6	Alan John Wilson	Hear from Bank of England, Last Minute.com, Unilever and more at the Moral Money Summit	27 April 2021	Webinar	FT Singapore
7	Prof. Dr. Djisman Simandjuntak	Boao Forum for Asia (BFA) New Year Special Event for Members and Partners	14 Januari 2021	Webinar	Boao Forum for Asia, China.
8	Prof. Dr. Djisman Simandjuntak	Ethics Week Seminar	19 November 2021	Webinar	Asia Pulp & Paper Sinar Mas
9	Petrus Siregar	Mengembangkan Sistem Jaminan Mutu Lembaga Sertifikasi Profesi	23 Januari 2021	Webinar	CKP CBT Centre
10	Petrus Siregar	Melakukan Surveilans Pemegang Sertifikat Kompetensi	27 Februari 2021	Webinar	CKP CBT Centre
11	Petrus Siregar	Master Class Program Series XX	15 - 16 Juli 2021	Jakarta	Lembaga Sertifikasi Profesi Manajemen Risiko-Badan Nasional Sertifikasi Profesi
12	Petrus Siregar	Implementasi Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme dalam Era Digitalisasi	24 November 2021	Jakarta	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia



**b. Board of Directors  
Direksi**

No	Name of Participant Nama Peserta	Training/Education Type Jenis Pendidikan/Pelatihan	Date Tanggal	Location Lokasi	Organizer Penyelenggara
1	Tsutomu Aoki	Omnibus Law Job Creation, What Are The Challenges and Opportunities For The Insurance Industry?	12 Maret 2021	Webinar	Indonesian Senior Executive Association (ISEA)
2	Tsutomu Aoki	Amplifying Business Resilience with Digital Technology	31 Maret 2021	Webinar	Enterprise Risk Management Academy & Indonesia Risk Management Professional Association
3	Tsutomu Aoki	The Role of CRO in Risk Oversight and How to Measure Its Effectiveness	14 April 2021	Webinar	Centre for Risk Management and Sustainability
4	Bernardus Priyono Wanandi	Omnibus Law Job Creation, What Are The Challenges and Opportunities For The Insurance Industry?	12 Maret 2021	Webinar	Indonesian Senior Executive Association (ISEA)
5	Bernardus Priyono Wanandi	Digital Transformation in Financial Industry	7 April 2021	Webinar	Universitas Gunadarma & The Indonesian Insurance Institute
6	Bernardus Priyono Wanandi	Catastrophe Management Harnessing Local and Global Insurance Industry	30 April 2021	Webinar	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia
7	Bernardus Priyono Wanandi	Strengthening the Reliability of General Insurance by Improving the Quality of Insurance Practices and Operations, Overseas Seminar	24 September 2021	Webinar	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia & The General Insurance Institute of Japan
8	Bambang Sulaksono Soekarno	Omnibus Law Job Creation, What Are The Challenges and Opportunities For The Insurance Industry?	12 Maret 2021	Webinar	Indonesian Senior Executive Association (ISEA)
9	Bambang Sulaksono Soekarno	Digital Transformation in Financial Industry	7 April 2021	Webinar	Universitas Gunadarma & The Indonesian Insurance Institute
10	Bambang Sulaksono Soekarno	Catastrophe Management Harnessing Local and Global Insurance Industry	30 April 2021	Webinar	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia
11	Bambang Sulaksono Soekarno	Strengthening the Reliability of General Insurance by Improving the Quality of Insurance Practices and Operations, Overseas Seminar	24 September 2021	Webinar	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia & The General Insurance Institute of Japan
12	Akito Haraguchi	Omnibus Law Job Creation, What Are The Challenges and Opportunities For The Insurance Industry?	12 Maret 2021	Webinar	Indonesian Senior Executive Association (ISEA)
13	Akito Haraguchi	Amplifying Business Resilience with Digital Technology	31 Maret 2021	Webinar	Enterprise Risk Management Academy & Indonesia Risk Management Professional Association
14	Akito Haraguchi	Catastrophe Management Harnessing Local and Global Insurance Industry	30 April 2021	Webinar	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia
15	Takashi Ogita	Omnibus Law Job Creation, What Are The Challenges and Opportunities For The Insurance Industry?	12 Maret 2021	Webinar	Indonesian Senior Executive Association (ISEA)
16	Takashi Ogita	Amplifying Business Resilience with Digital Technology	31 Maret 2021	Webinar	Enterprise Risk Management Academy & Indonesia Risk Management Professional Association
17	Takashi Ogita	The Role of CRO in Risk Oversight and How to Measure Its Effectiveness	14 April 2021	Webinar	Centre for Risk Management and Sustainability

**4.3 Risk Management [5.c]**

MSIG Indonesia implements effective risk management that is adjusted to the objectives and business policies, size and complexity of business activities based on the requirements and procedures stipulated in the Otoritas Jasa Keuangan. It refers to MSIG Indonesia's policies contained in the Enterprise policy.

Following the Otoritas Jasa Keuangan Regulation No. 28/POJK.05/2020 concerning the Rating of Soundness of Non-Bank Financial Service Institutions, MSIG Indonesia has conducted a self-assessment of Risk Profile assessment in the Health Level Assessment Report, for the following types of risk: Strategic Risk, Operational Risk, Insurance Risk, Credit Risk, Market Risk, Liquidity Risk, Legal Risk, Compliance Risk and Reputation Risk.

**Responsibilities of Organs/Units Related to Risk Management Implementation**

The implementation of Risk Management involves units in the Company including:

- The Board of Commissioners has the responsibility for:
  - Carry out supervisory duties and provide input to the Board of Directors regarding the effectiveness of Risk Management implementation.
  - Directing and approving risk management policies including risk management strategies and frameworks.
  - Establish a Risk Monitoring Committee.
- The Board of Directors has the responsibility as follows:
  - Identify, measure, assess, monitor, and report risks and implement effective and efficient mitigation controls in accordance with established policies.
  - Develop a written policy, strategy, and risk management framework.
  - Establish a Risk Monitoring Committee.
- The Risk Management Unit has the responsibility as follows:
  - Assist in implementing the duties and responsibilities of the Board of Directors.
  - Prepare Guidelines for the Implementation of Company Risk Management.
  - Monitor the adequacy of the risk management process in each department.
  - Monitor overall risk exposure, per risk type or functional activity.
  - Prepare periodic reports related to the Company's risk management.

**4.3 Manajemen Risiko [5.c]**

MSIG Indonesia menerapkan manajemen risiko secara efektif yang disesuaikan dengan tujuan dan kebijakan usaha, ukuran, dan kompleksitas kegiatan usaha dengan berpedoman pada persyaratan dan tata cara sebagaimana ditetapkan dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dan mengacu pada kebijakan MSIG Indonesia yang tertuang dalam kebijakan *Enterprise Risk Management*.

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 28/POJK.05/2020 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, MSIG Indonesia telah melakukan *self-assessment* penilaian Profil Risiko dalam Laporan Penilaian Tingkat Kesehatan, atas jenis risiko sebagai berikut: Risiko Strategi, Risiko Operasional, Risiko Asuransi, Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Hukum, Risiko Kepatuhan, dan Risiko Reputasi.

**Tanggung Jawab Organ/Unit terkait Penerapan Manajemen Risiko**

Pelaksanaan penerapan Manajemen Risiko melibatkan unit-unit pada Perusahaan, diantaranya:

- Dewan Komisaris memiliki tanggung jawab sebagai berikut:
  - Melaksanakan tugas pengawasan dan memberikan masukan kepada Direksi terkait efektivitas penerapan Manajemen Risiko.
  - Mengarahkan dan menyetujui kebijakan manajemen risiko termasuk strategi dan kerangka manajemen risiko.
  - Membentuk Komite Pemantauan Risiko.
- Direksi memiliki tanggung jawab sebagai berikut;
  - Mengidentifikasi, mengukur, menilai, memantau dan melaporkan risiko, dan menerapkan kontrol mitigasi yang efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
  - Menyusun kebijakan, strategi, dan kerangka manajemen risiko secara tertulis.
  - Membentuk Komite Manajemen Risiko.
- Unit Manajemen Risiko memiliki tanggung jawab sebagai berikut:
  - Membantu pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi.
  - Menyusun Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Perusahaan.
  - Memantau kecukupan proses manajemen risiko di setiap Departemen.
  - Memantau eksposur risiko secara keseluruhan, per jenis risiko atau aktivitas fungsional.
  - Menyusun laporan berkala terkait manajemen risiko Perusahaan.



4. The Internal Audit Unit has the responsibility as follows:
- Provide independent assurance of the effectiveness of the risk management framework and provide an opinion on the suitability of the control environment structure.
  - Ensure that the work process for the application of Risk Management is adequate and documented in writing.

#### Soundness Level Assessment

Referring to the Otoritas Jasa Keuangan Regulation No. 28/POJK.05/2020 concerning the Rating of Soundness of Non-bank Financial Service Institutions, MSIG Indonesia has conducted a self-assessment of the health level for the 2021 financial year, with the coverage of the assessment of the following factors;

- Good corporate governance
- Risk profile
- Profitability
- Capital

Based on the results of the self-assessment on financial soundness level, MSIG Indonesia's is ranked 2, this reflects that MSIG Indonesia' soundness is generally in good condition and considered capable of facing significant adverse effects from changes in business conditions and other external factors as reflected in the rating of the assessment factors, including the implementation of good corporate governance, and good risk profile (rank 2), as well as excellent profitability and capitalization (rank 1). If that there are weaknesses, in general these weaknesses are less significant.

The details of MSIG Indonesia's soundness are shown below:

No	Assesment Factor Faktor Penilaian	Level Peringkat
1.	<b>Good corporate governance</b> Tata kelola perusahaan yang baik bagi Perusahaan	2
2.	<b>Risk profile</b> Profil risiko	2
3.	<b>Profitability</b> Rentabilitas	1
4.	<b>Capital</b> Permodalan	1
<b>PT Asuransi MSIG Indonesia Soundness Level</b> Peringkat Tingkat Kesehatan PT Asuransi MSIG Indonesia		2

4. Satuan Audit Internal memiliki tanggung jawab sebagai berikut:
- Memberikan jaminan independen atas efektivitas kerangka kerja manajemen risiko dan memberikan pendapat atas kesesuaian struktur lingkungan pengendalian.
  - Memastikan proses kerja penerapan Manajemen Risiko telah memadai dan didokumentasikan secara tertulis.

#### Penilaian Tingkat Kesehatan

Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 28/POJK.05/2020 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non-bank, MSIG Indonesia telah melakukan *self-assessment* tentang tingkat kesehatan untuk tahun buku 2021, dengan cakupan penilaian terhadap faktor sebagai berikut;

- Tata kelola perusahaan yang baik,
- Profil risiko,
- Rentabilitas, dan
- Permodalan.

Berdasarkan hasil penilaian sendiri tingkat kesehatan, Perusahaan berada pada peringkat 2, hal ini mencerminkan kondisi Perusahaan yang secara umum sehat sehingga dinilai mampu menghadapi pengaruh negatif yang signifikan dari perubahan kondisi bisnis dan faktor eksternal lain tercermin dari peringkat faktor penilaian, antara lain penerapan tata kelola Perusahaan, dan profil risiko yang baik (peringkat 2), serta rentabilitas, dan permodalan yang sangat baik (peringkat 1). Dalam hal terdapat kelemahan maka secara umum kelemahan tersebut kurang signifikan.

Rincian tabel tingkat kesehatan MSIG Indonesia sebagai berikut:

#### 4.4 Stakeholders Involvement in Implementing Sustainable Finance [5.d.1] [5.d.2]

##### 4.4 Pelibatan Pemangku Kepentingan Dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan [5.d.1] [5.d.2]

MSIG Indonesia defines stakeholders as entities or individuals affected by MSIG Indonesia's activities, products, and services. On the other hand, their presence also influences MSIG Indonesia in realizing its successful strategy implementation and goal achievement. MSIG Indonesia recognizes the important role of stakeholder involvement in the sustainability of MSIG Indonesia's operations. Various formal and informal communication forums have been maintained so that MSIG Indonesia's vision and mission in sustainable community development can achieve the right goals. Based on the communication forum, MSIG Indonesia has identified stakeholders, methods of involvement, frequency of involvement, and topics/ expectations of stakeholders in stakeholder involvement as follows:

MSIG Indonesia mendefinisikan pemangku kepentingan sebagai entitas atau individu yang terpengaruh oleh kegiatan, produk, dan jasa MSIG Indonesia. Di sisi lain, keberadaan mereka juga mempengaruhi MSIG Indonesia dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan. MSIG Indonesia menyadari peran penting dari keterlibatan para pemangku kepentingan terhadap kelangsungan operasional MSIG Indonesia. Berbagai forum komunikasi formal dan informal terus dijalin agar visi dan misi MSIG Indonesia dalam pembangunan masyarakat yang berkelanjutan mencapai sasaran yang tepat. Berdasarkan forum komunikasi tersebut, Perusahaan telah mengidentifikasi dan menentukan pemangku kepentingan, metode pelibatan, frekuensi pelibatan, dan tujuan pelibatan, pemangku kepentingan sebagai berikut:

Stakeholders Pemangku Kepentingan	Method of Engagement Metode Pelibatan	Frequency Frekuensi	Goals Tujuan
<b>Consumers/Customers</b> Konsumen/Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Email</b> Email</li> <li><b>Website</b> Situs web</li> <li><b>Contact center</b> Contact center/Telepon</li> <li><b>Official social media direct message</b> Pesan langsung di akun resmi sosial media</li> <li><b>Direct staff/PIC in HO and Branch Office</b> Hubungi langsung PIC dikantor pusat dan cabang</li> <li><b>Walk in - HO and Branch Office</b> Walk in - Kantor pusat dan cabang</li> <li><b>Satisfaction measurement survey</b> Survei pengukuran tingkat kepuasan</li> </ol>	<b>Office Hour</b> <b>Yearly</b> Jam Kerja Tahunan	<p><b>To make it easier for customers to reach services and information</b> Mempermudah nasabah untuk menjangkau layanan dan informasi</p> <p><b>To facilitate the effective distribution of information to PT Asuransi MSIG Indonesia's stakeholders</b> Memperluas efektivitas distribusi informasi bagi para pemangku kepentingan</p> <p><b>Accommodate and resolve customer complaints</b> Menampung dan menyelesaikan keluhan nasabah</p> <p><b>To maintain good communication as well as to get feedback from customers</b> Memelihara komunikasi yang baik dan mendapatkan umpan balik dari nasabah</p>



Stakeholders Pemangku Kepentingan	Method of Engagement Metode Pelibatan	Frequency Frekuensi	Goals Tujuan
Shareholders/ Government Pemegang saham/ Pemerintah	1. Annual general meeting of shareholders Rapat umum pemegang saham tahunan	Annually Tahunan	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Approval on the PT Asuransi MSIG Indonesia's Financial Statement and Business Report of the previous year</b> Persetujuan Laporan Keuangan dan Laporan Bisnis PT Asuransi MSIG Indonesia untuk tahun buku sebelumnya</li> <li><b>Approval on the PT Asuransi MSIG Indonesia's Annual Key Activities Report of the previous year</b> Persetujuan Laporan Tahunan Kegiatan PT Asuransi MSIG Indonesia tahun sebelumnya</li> <li><b>Approval on the Distribution of the PT Asuransi MSIG Indonesia 's Profit of of the previous year</b> Persetujuan Pembagian Keuntungan PT Asuransi MSIG Indonesia pada Tahun Bisnis sebelumnya</li> <li><b>Approval on the Bonus for the member of the Board of Commissioner and the Board of Directors</b> Persetujuan Pembagian Bonus kepada Dewan Komisaris dan Direksi</li> <li><b>Approval on the Appointment of PT Asuransi MSIG Indonesia 's Board of Commissioner and Board of Directors for the period one year afterwards.</b> Persetujuan Pengangkatan Dewan Komisaris dan Direksi PT Asuransi MSIG Indonesia untuk 1 (satu) tahun berikutnya</li> <li><b>Approval for the BOC and the BOD Monthly Salary of the following year</b> Persetujuan Gaji Dewan Komisaris dan Direksi untuk Tahun berjalan</li> </ol>

Stakeholders Pemangku Kepentingan	Method of Engagement Metode Pelibatan	Frequency Frekuensi	Goals Tujuan
Shareholders/ Government Pemegang saham/ Pemerintah	2. Extraordinary general meeting of shareholders Rapat umum pemegang saham luar biasa	As required Saat diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Approval on the any ammendment of the PT Asuransi MSIG Indonesia's Article of Association</b> Menyetujui perubahan-perubahan yang terdapat pada Anggaran Dasar PT Asuransi MSIG Indonesia.</li> <li><b>Approval on the Appointment of the BOC and BOD in the following year (if any)</b> Menentukan anggota Dewan Komisaris dan Dewan Direksi (jika ada)</li> <li><b>Approval on the Appointment of the PT Asuransi MSIG Indonesia's External Auditor</b> Persetujuan Penunjukkan Auditor Eksternal PT Asuransi MSIG Indonesia</li> <li><b>Approval on the PT Asuransi MSIG Indonesia's Business Plan</b> Persetujuan Rencana Bisnis PT Asuransi MSIG Indonesia</li> </ol>

Stakeholders Pemangku Kepentingan	Method of Engagement Metode Pelibatan	Frequency Frekuensi	Goals Tujuan
Employees Karyawan	Labor union Serikat Pekerja	As required Saat diperlukan	<b>Bridging communication between company and employees</b> Menjembatani komunikasi antara perusahaan dan karyawan





Stakeholders Pemangku Kepentingan	Method of Engagement Metode Pelibatan	Frequency Frekuensi	Goals Tujuan
<p><b>Government and Regalacy Maker</b> Pemerintah dan Pembuat Kebijakan</p>	<p><b>Participate in forum discussion, socialization held by the government and regulators related to the application of regulations in industry</b></p> <p><b>Regular reporting to the government and regulators (Financial Service Authority (OJK)).</b></p> <p>Turut serta dalam forum diskusi, sosialisasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan Regulator terkait dengan penerapan peraturan dalam industri.</p> <p>Pelaporan sesuai dengan ketentuan kepada Pemerintah dan Regulator (Otoritas Jasa Keuangan (OJK)).</p>	<p><b>According to the type of report the regulation underlie each report (monthly, quarterly, semester, and/or as required)</b></p> <p>Sesuai dengan jenis laporan dan peraturan yang mendasari setiap laporan (bulanan, triwulanan, semesteran, tahunan, dan/atau saat diperlukan sewaktu-waktu).</p>	<p><b>Implementations of compliance with applicable regulatory provisions</b> Penerapan kepatuhan atas ketentuan peraturan yang berlaku</p> <p><b>Fullfiling transparency aspects</b> Pemenuhan aspek transparansi Perusahaan.</p> <p><b>Improving the quality of governance</b> Peningkatan kualitas tata kelola.</p>
<p><b>Partners</b> Mitra Kerja</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Work contract</b> Kontrak kerja</li> <li><b>2. Agregator</b> Aggregator</li> <li><b>3. Broker</b> Broker</li> <li><b>4. Banking</b> Perbankan</li> <li><b>5. Association</b> Asosiasi</li> </ol>	<p><b>As needed</b> Sesuai kebutuhan</p>	<p><b>Obtain mutually beneficially cooperations</b> Memperoleh kerja sama yang saling menguntungkan</p> <p><b>Gain the latest information</b> Memperoleh informasi yang terkini</p> <p><b>Fair goods and services procurement mechanism</b> Mekanisme pengadaan barang dan jasa secara terbuka dan adil</p>
<p><b>Media</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Press release</b> Pemberitaan di media</li> <li><b>2. Press conference</b> Jumpa pers</li> <li><b>3. Media visit</b> Kunjungan Media</li> </ol>	<p><b>As needed</b> Sesuai kebutuhan</p>	<p><b>Providing PT Asuransi MSIG Indonesia performance information</b> Pemberitaan informasi kinerja PT Asuransi MSIG Indonesia</p> <p><b>Reliable news source</b> Sumber berita yang terpercaya</p> <p><b>Accurate news</b> Pemberitaan yang akurat</p>

#### 4.5 Problems Encountered, Developments, and Influences on the Implementation of Sustainable Finance [5.e]

The financial system transition to sustainable finance has various challenges, also, the implementation of Sustainable Finance cannot be separated from both internal and external challenges. External challenges include various regulations on sustainable finance that affected the market, which in turn created obstacles to the implementation of sustainable finance; the lack of clear guidelines and information in each industry on the aspect of sustainable finance poses challenges in implementing sustainable finance; including the Covid-19 pandemic which still has an impact on premium growth. While in the internal, it takes time to train the competencies of a huge number of employees, given the size and complexity of the organizational structure and the network of widely spread work units.

For 2022 and going forward MSIG Indonesia is committed to making continuous improvement and mitigation efforts to minimize the impact of any obstacles that are likely to arise. As a company that is oriented towards sustainable finance, MSIG Indonesia will continue to strive to improve economic performance and optimize gains (profits) while simultaneously trying to improve social performance (people) and increase awareness of the environment (planet).

#### 4.5 Permasalahan, Perkembangan dan Pengaruh Penerapan Keuangan Berkelanjutan [5.e]

Transisi sistem keuangan menuju keuangan berkelanjutan memiliki berbagai tantangan dalam usaha penerapannya, dan juga penerapan keuangan berkelanjutan tidak lepas dari tantangan internal dan eksternal. Tantangan eksternal meliputi berbagai regulasi keuangan berkelanjutan yang mempengaruhi pasar, yang justru menciptakan hambatan dalam penerapan keuangan berkelanjutan; belum adanya pedoman dan informasi yang jelas di masing-masing industri dalam aspek keuangan berkelanjutan menjadi tantangan dalam penerapan keuangan berkelanjutan; termasuk pandemi Covid-19 yang masih berdampak pada pertumbuhan premi. Sedangkan di internal, dibutuhkan waktu untuk melatih kompetensi pegawai yang jumlahnya sangat banyak, mengingat ukuran dan kompleksitas struktur organisasi dan jaringan unit kerja yang tersebar luas.

Untuk tahun 2022 dan kedepannya MSIG Indonesia berkomitmen untuk melakukan peningkatan berkelanjutan dan upaya mitigasi untuk meminimalkan dampak atas kendala yang kemungkinan akan muncul. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada keberlanjutan keuangan, MSIG Indonesia akan terus berupaya meningkatkan perekonomian kinerja dan mengoptimalkan keuntungan (profit) sementara secara bersamaan mencoba meningkatkan kinerja sosial (people) dan meningkatkan kesadaran terhadap lingkungan (planet).





## CHAPTER V SUSTAINABILITY PERFORMANCE

### BAGIAN V KINERJA KEBERLANJUTAN



#### 5.1 Performance of PT Asuransi MSIG Indonesia

2021 was a year of both successes and challenges. With the pandemic Covid-19 still on-going, the ability to adapt and make progress continues to develop.

Based on data from the Indonesian General Insurance Association (AAUI) as of 2021, industrial premiums were recorded at IDR 78,1 trillion. Its value increased by 1.51% (year-on-year) from the previous value IDR 76,9 trillion. The largest premiums still come from the main business line, namely property insurance. Throughout 2021, this business line received a premium of IDR 22,3 trillion or growth by 6.30% (YoY) from the previous IDR 21,03 trillion.

MSIG Indonesia also booked premium by IDR 1,7 trillion or increase by 6.2% compared to 2020 result with the largest premium revenue from the property class IDR 1 trillion followed by Engineering and Cargo.

For 2021 performance, MSIG Indonesia is ranked 15<sup>th</sup> based on AAUI data by dominating the market composition by 2.25% or an increase by 0.10% compared to 2020 performance.

#### 5.1 Kinerja PT Asuransi MSIG Indonesia

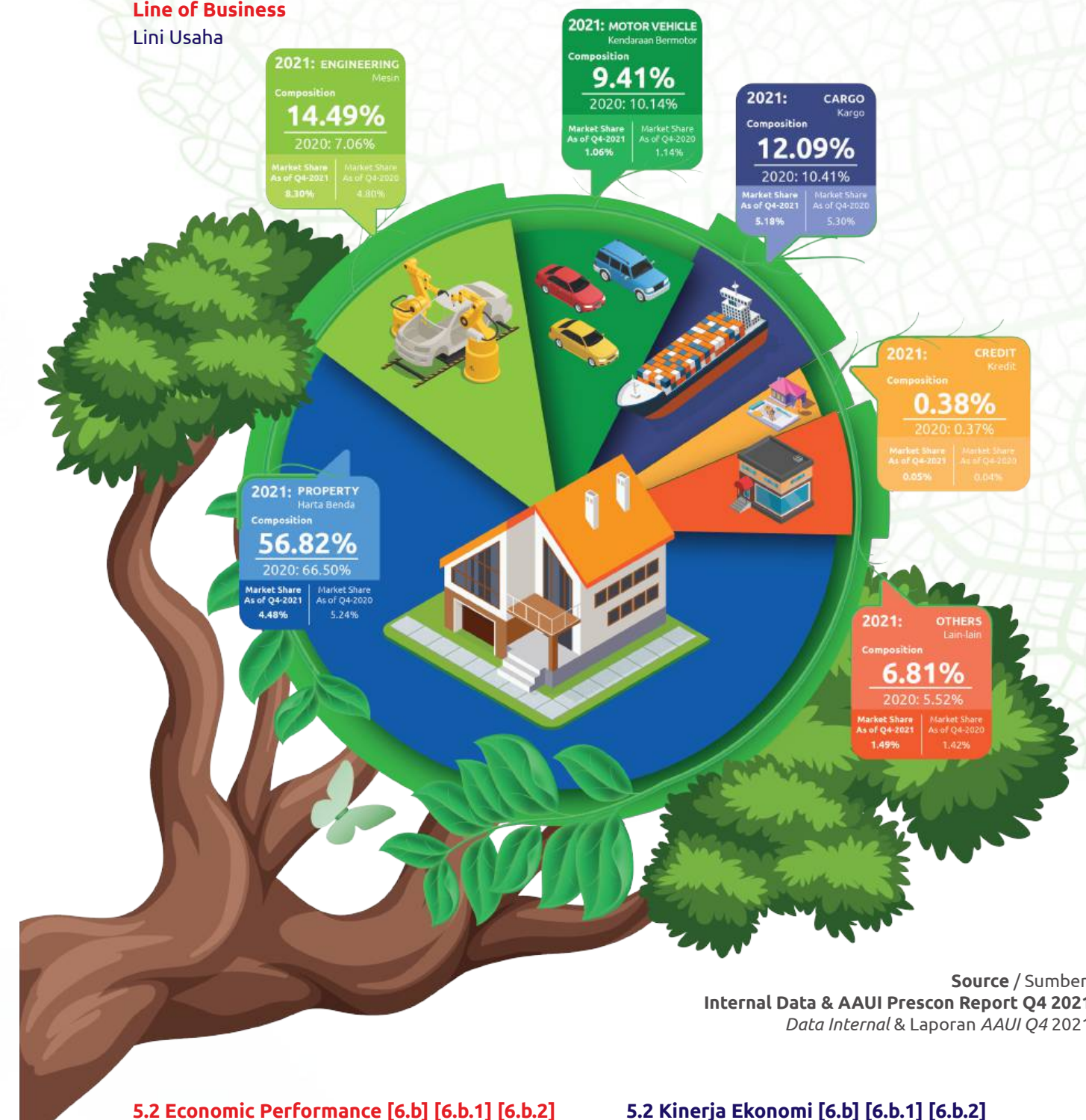
Tahun 2021 merupakan tahun yang penuh tantangan dan kesuksesan. Dengan pandemi Covid-19 yang masih berlangsung, kemampuan untuk beradaptasi dan membuat kemajuan terus berkembang.

Berdasarkan data Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) per 2021, perolehan premi industri tercatat sebesar Rp78,1 triliun. Nilainya meningkat 1,51% (*year-on-year*) dari sebelumnya senilai Rp76,9 triliun. Perolehan premi terbesar masih berasal dari lini bisnis utama, yakni asuransi harta benda. Sepanjang 2021, lini bisnis ini memperoleh premi Rp22,3 triliun atau tumbuh 6,30% (YoY) dari sebelumnya Rp21,03 triliun.

MSIG Indonesia juga membukukan penerimaan premi sebesar Rp 1.7 triliun atau meningkat sebesar 6,2% dibandingkan hasil 2020 dengan premi terbesar dari kelas harta benda sebesar Rp1 triliun dan diikuti oleh Mesin dan Kargo.

Untuk kinerja 2021, MSIG Indonesia berada pada peringkat 15 berdasarkan data AAUI dengan menguasai pangsa pasar sebesar 2,25% atau meningkat 0,10% dibandingkan kinerja 2020.

#### Line of Business Lini Usaha



Source / Sumber:  
Internal Data & AAUI Prescon Report Q4 2021  
Data Internal & Laporan AAUI Q4 2021

#### 5.2 Economic Performance [6.b] [6.b.1] [6.b.2]

With exceptional operational performance and determination in developing the business through 2021, MSIG Indonesia 2021 premium result increased by 6.1% compared to 2020 performance. 2021 performance was dominated by Property with composition by 56.8%.

#### 5.2 Kinerja Ekonomi [6.b] [6.b.1] [6.b.2]

Dengan kinerja operasi yang eksepsional dan kegigihan untuk dalam mengembangkan usaha selama tahun 2021, Premium 2021 MSIG Indonesia naik sebesar 6,1% dibandingkan hasil kinerja 2020. Hasil kinerja 2021 didominasi oleh Harta Benda dengan komposisi 56,8%.



Line of Business Lini Usaha	2021 Actual Aktual 2021	2020 Actual Aktual 2020	2021 Composition Komposisi 2021	% to 2020 Performance % Terhadap Kinerja 2020
Hull Rangka Kapal	24,274	23,045	1.38%	5.33%
Cargo Kargo	213,057	171,916	12.09%	23.93%
Property Harta Benda	1,000,836	1,103,299	56.82%	-9.29%
Motor vehicle Kendaraan Bermotor	165,820	168,161	9.41%	-1.39%
Miscellaneous Aneka	357,570	192,750	20.30%	85.51%
<b>TOTAL</b>	<b>1,761,556</b>	<b>1,659,171</b>	<b>100.00%</b>	<b>6.17%</b>

In the audited financial data, Net Income Premium was recorded at IDR 612 billion which increased by 15% compared to 2020 performance and followed by Underwriting Profit booked 408 billion which also increased by 44%.

MSIG Indonesia has booked Net Claims Expense of IDR 199 billion, decreasing by 19% compared to 2020 performance. Moreover, Total Comprehensive Income managed to reach IDR 150 billion which increased 53% compared to the 2020 result.

As part of the sustainability action in the Investment area, MSIG Indonesia purchased a mutual fund whose dividends were distributed to selected special organizations, and the organization selected to receive the dividends was Yayasan Dokter Peduli.

Pada data keuangan yang sudah di audit seperti Pendapatan Premi Netto dibukukan sebesar Rp612 milyar yang naik sebesar 15% dibandingkan kinerja 2020 dan juga diikuti dengan Pendapatan *Underwriting* yang dibukukan sebesar Rp408 milyar yang juga naik 44%.

MSIG Indonesia juga membukukan Biaya Klaim Netto sebesar Rp199 milyar yang turun dibandingkan hasil 2020 sebesar 19%. Dan Total Laba Komprehensif berhasil mencapai Rp150 milyar yang naik sebesar 53% dibandingkan hasil 2020.

Sebagai bagian dari aksi keberlanjutan dari Bagian Investasi, MSIG Indonesia membeli reksa dana yang dividennya dibagikan kepada organisasi kemasyarakatan terpilih, dan organisasi yang terpilih untuk menerima dividen tersebut adalah Yayasan Dokter Peduli.

in million IDR

dalam jutaan Rupiah

Social Bond Fund Obligasi Dana Sosial	2021 Principal Amount 2021 Jumlah Pokok	2020 Principal Amount 2020 Jumlah Pokok
Philanthropy Social Bond Fund Reksa Dana Filantropi	500	500

### 5.3 Social Performance [6.c]

MSIG Indonesia's success throughout 2021, which had a lot of challenges, could not be done without the support and cooperation of various stakeholders, both internal and external. Internal stakeholders are the management and employees from various divisions and levels of positions while external stakeholders are consumers/customers, suppliers, people around our operational area, local government, etc. Each stakeholder realized MSIG Indonesia's target and performance during the reporting year.

For MSIG Indonesia, employees are the most important asset because they are the driving force of our daily operational activities. With their strategic position, competence and capacity will determine MSIG Indonesia's sustainability. To develop employee competencies, MSIG Indonesia can regularly conduct education and training. It is no less important for MSIG Indonesia to provide a safe and healthy work environment, to improve employees' performance.

The financial services sector has an important role in improving the welfare of society and supporting global economic growth. The increasing understanding and ability to determine financial products or kind of services needed will increase the public's usage of the products and financial services. **[6.c.3.a]**

In line with Otoritas Jasa keuangan, MSIG Indonesia conducted Insurance Insight Seminar to present the socialization about insurance knowledge to the student university and public society. **[6.c.3.a] [6.c.3.c]**

The seminar activity (Webinar) was done in cooperation with some Universities, Prasetiya Mulya University, Bina Nusantara University (BINUS), and Darma Persada University, other than that MSIG Indonesia also held insurance socialization for farmers in Paliyan, Yogyakarta.

MSIG Indonesia also participated in the Program for Financial Inclusion Month (BIK) Year 2021 arranged by Otoritas Jasa keuangan OJK by conducting Campaign and publication using MSIG Social Media and discount program to customers. **[6.c.3.a] [6.c.3.c]**

### 5.3 Kinerja Sosial [6.c]

Keberhasilan MSIG Indonesia melalui tahun 2021 yang penuh tantangan tidak lepas dari dukungan dan kerja sama berbagai pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Pemangku kepentingan internal adalah manajemen dan karyawan lintas divisi dengan beragam level jabatan sedangkan pemangku kepentingan eksternal antara lain konsumen/pelanggan, pemasok, masyarakat di sekitar lokasi operasional, pemerintah daerah dan sebagainya. Masing-masing pemangku kepentingan memberikan kontribusi dalam mewujudkan target dan kinerja Perseroan selama tahun pelaporan.

Bagi MSIG Indonesia, karyawan merupakan aset terpenting karena mereka adalah penggerak dan pelaksana operasional sehari-hari. Dengan posisinya yang sangat strategis itu, maka kompetensi dan kapasitas mereka akan sangat menentukan keberlanjutan MSIG Indonesia. Untuk mengembangkan kompetensi karyawan, MSIG Indonesia secara berkala melakukan pendidikan dan pelatihan. Hal yang tak kalah penting, agar kinerja dan performa karyawan meningkat, maka MSIG Indonesia berkomitmen untuk menyediakan tempat atau lingkungan kerja yang sehat dan aman.

Sektor jasa keuangan memiliki peranan penting dalam usaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi secara global. Peningkatan pemahaman dan kemampuan seseorang dalam menentukan produk atau layanan jasa keuangan yang dibutuhkan akan meningkatkan penggunaan produk dan pemanfaatan layanan jasa keuangan oleh masyarakat. **[6.c.3.a]**

Sejalan dengan rencana Otoritas Jasa Keuangan (OJK), MSIG Indonesia mengadakan beberapa kegiatan Seminar Wawasan Asuransi guna mensosialisasikan pengetahuan mengenai asuransi kepada mahasiswa dan juga masyarakat umum. **[6.c.3.a] [6.c.3.c]**

Kegiatan Seminar (Webinar) yang dilakukan bekerja sama dengan berbagai Universitas yaitu Universitas Prasetiya Mulya, Universitas Bina Nusantara, dan Universitas Darma Persada, selain itu MSIG Indonesia juga melakukan sosialisasi asuransi untuk petani di Paliyan, Yogyakarta.

Selain itu, dalam rangka Bulan Inklusi Keuangan (BIK) Tahun 2021 MSIG Indonesia berpartisipasi dalam program yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan mengadakan kampanye dan publikasi melalui Media Sosial MSIG serta pemberian diskon premi bagi para pelanggan. **[6.c.3.a] [6.c.3.c]**



## Employment

MSIG Indonesia applies a fair and competitive remuneration policy where rewards are commensurate with position and performance responsibilities. MSIG Indonesia pay high attention to the welfare of our employee's by complying with the provisions of the Minister of Manpower Regulation No. 1 of 2017 concerning Wage Structure and Scale. The employee wage component consists of a basic salary, the determination of which refers to the Regional Minimum Wage (UMR). Bonuses/incentives are given for work performance and achievement of individual performance and targets (KPI). [6.c.2.b]

In accordance with our Collective Work Agreement that was agreed with the employees union on September 25<sup>th</sup>, 2018 which has been registered with the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia on Decree No. KEP.198/PHIJSK-PK/PKB/X/2018 dated October 10<sup>th</sup>, 2018 and has been socialized to all employees and distributed in the form of electronic documents. [6.c.2.b]

MSIG Indonesia has maintained good communication with the Employees Union and has supported the freedom of employees to associate that is expected to create harmonious relationships and good cooperation to improve performance and achieve common goals. [6.c.2.b]

## Non-Discrimination

MSIG Indonesia provides equal employment opportunities by the same principle of non-discrimination in treating employees, customers, business partners, and all parties related to MSIG Indonesia.

MSIG Indonesia believes that successful organizations are built upon multitude of individual competencies and abilities. In order the organizations to benefit from the strengths and experiences of people from different backgrounds, MSIG Indonesia provide equal opportunities to all employees to encourage them to optimize their potential in an open and positive environment.

Our internal policies and regulation confirm that MSIG Indonesia will not discriminate when making decisions in the work environment based on race, color, sex, age, disability, national origin, belief, religious affiliation, union status, sexual orientation or otherwise to ensure equality and equal job opportunities. With such commitment, during the reporting year there was no incident of discrimination happen in MSIG Indonesia.

## Ketenagakerjaan

MSIG Indonesia menerapkan kebijakan remunerasi yang adil dan kompetitif di mana penghargaan sepadan dengan tanggung jawab posisi dan kinerja. MSIG Indonesia menaruh perhatian yang tinggi terhadap kesejahteraan karyawan dengan memenuhi ketentuan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No. 1 tahun 2017 mengenai Struktur dan Skala Upah. Komponen upah karyawan terdiri dari gaji pokok yang penetapannya mengacu pada Upah Minimum Regional (UMR). Bonus/Insentif diberikan kepada karyawan terhadap prestasi kerja dan pencapaian target individu (KPI). [6.c.2.b]

Sesuai Perjanjian Kerja Bersama yang telah disepakati dengan serikat pekerja pada 25 September 2018 yang telah didaftarkan ke Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia atas Surat Keputusan No. KEP.198/PHIJSK-PK/PKB/X/2018 tanggal 10 Oktober 2018 yang telah disosialisasikan ke seluruh karyawan dan dibagikan dalam bentuk dokumen elektronik. [6.c.2.b]

MSIG Indonesia menjalin komunikasi yang baik dengan Serikat Karyawan dan mendukung kebebasan karyawan untuk berserikat sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan kerja sama yang baik untuk meningkatkan kinerja dan tercapainya tujuan bersama. [6.c.2.b]

## Non-Diskriminasi

MSIG Indonesia memberikan kesempatan kerja yang sama dengan prinsip non-diskriminasi dalam perlakuan terhadap karyawan, pelanggan, rekan bisnis, dan semua pihak yang berhubungan dengan perusahaan.

MSIG Indonesia percaya bahwa organisasi yang sukses dibangun di atas banyak kompetensi dan kemampuan individu. Agar organisasi mendapatkan keuntungan dari kekuatan dan pengalaman orang-orang yang berasal dari latar belakang yang berbeda maka MSIG Indonesia memberikan kesempatan yang sama kepada semua karyawan untuk mendorong mereka mengoptimalkan potensi mereka di lingkungan yang terbuka dan positif.

Kebijakan dan peraturan internal MSIG Indonesia menegaskan bahwa MSIG Indonesia tidak akan melakukan diskriminasi pada saat mengambil keputusan di lingkungan kerja berdasarkan ras, warna kulit, jenis kelamin, usia, disabilitas, asal kebangsaan, kepercayaan, afiliasi agama, status serikat, orientasi seksual atau lainnya untuk menjamin kesetaraan dan kesempatan kerja yang sama. Dengan komitmen tersebut, selama tahun pelaporan tidak terdapat pelanggaran/insiden diskriminasi yang terjadi di Perusahaan.

## Child Labor and Forced Labor [6.c.2.a]

MSIG Indonesia is committed to child protection by not employing child labour, the minimum age for MSIG Indonesia employees is 21 years. MSIG Indonesia also has an agreed working hour policy, namely 8 (eight) hours a day and 40 (forty) hours in 1 (one) week for 5 (five) working days, following article 77 of Law No. 13 of 2003 concerning Manpower and article 21 of Government Regulation No. 35 of 2021 concerning Specific time employment, outsourcing, working time and break time and termination of the work relationship. By implementing this policy, a finding of child labour and forced labour was not recorded in MSIG Indonesia.

## Learning and Development to Leverage Employees' Competency [6.c.2.d]

MSIG Indonesia commit to leveraging the competency of our employees to achieve the target. MSIG Indonesia create learning and development on an annual basis refer to training need analysis with the following parameters:

1. PT Asuransi MSIG Indonesia's business strategy
2. Employees' Performance Objective
3. Regulation of Otoritas Jasa keuangan
4. Employees' life cycle
5. Employee Voice Survey

To ensure our learning and development programs run effectively, MSIG Indonesia refers to learning principles 70:20:10 where 10% focus on in-class training, 20% on coaching from leaders, and 70% are involve project assignments. MSIG Indonesia measure training effectiveness with 3 levels, level 1 reaction, level 2 knowledge, and level 3 behaviour.

Here are the learning and development programs implemented in 2021 that consists of 4 categories:

1. Leadership/managerial skill
2. Regular training
3. Soft skills
4. Technical skills (insurance and non insurance)

### 1. Leadership/Managerial Skill

1. Strategic Business Plan, Prasetya Mulya Aug-Sep 2021.

### 2. Regular Training

1. Insurance C-Level Course Class 2021, Oct 2021

## Pekerja Anak dan Kerja Paksa [6.c.2.a]

MSIG Indonesia memiliki komitmen terhadap perlindungan anak dengan tidak mempekerjakan anak di bawah umur, usia minimum karyawan MSIG Indonesia adalah 21 tahun. MSIG Indonesia juga memiliki kebijakan jam kerja yang telah disepakati yaitu 8 (delapan) jam sehari dan 40 (empat puluh) jam dalam 1 (satu) minggu untuk 5 (lima) hari kerja, sesuai dengan pasal 77 Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Peraturan Pemerintah No. 35 tahun 2021 tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, Alih Daya, Jam Kerja dan Jam Istirahat, dan Pemutusan Hubungan Kerja. Dengan adanya kebijakan tersebut tidak tercatat adanya temuan kasus pekerja anak dan kerja paksa di Perusahaan.

## Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai [6.c.2.d]

MSIG Indonesia memiliki komitmen untuk meningkatkan kemampuan pegawai untuk mencapai target bisnis yang telah ditentukan. MSIG Indonesia membuat program-program pelatihan dan pengembangan pegawai setiap tahun mengacu pada hasil analisa kebutuhan *training* berdasarkan parameter sebagai berikut:

1. Strategi bisnis perusahaan
2. Target kinerja karyawan
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
4. Siklus kerja karyawan
5. Hasil survei kepuasan kerja karyawan

Untuk memastikan seluruh program berjalan secara efektif, MSIG Indonesia mengacu pada prinsip 70:20:10 di mana 10% pegawai mengikuti *training* di dalam kelas, 20% pegawai diharapkan mendapat *coaching* dari atasannya, dan 70% pegawai dilibatkan dalam *project assignment*. MSIG Indonesia mengukur efektivitas pelatihan dengan 3 level yaitu level 1 reaksi, level 2 pengetahuan, level 3 perilaku.

Berikut adalah program pelatihan dan pengembangan yang diimplementasikan pada tahun 2020 terdiri dari 4 kategori:

1. Kepemimpinan/manajerial
2. Pelatihan Reguler
3. *Soft skills*
4. *Technical skills* (asuransi dan non asuransi)

### 1. Kepemimpinan/Manajerial

1. *Strategic Business Plan*, Prasetya Mulya Aug-Sep 2021.

### 2. Pelatihan Reguler

1. *Insurance C-Level Course Class 2021, Oct 2021*



### 3. Soft Skills

1. Warrior Mentally for Sales Force, Jan 2021
2. Prospecting and Networking, Jan 2021
3. Excellent Execution, Jan 2021
4. Enhancing your Negotiation Skill, Jan 2021
5. Boosting Your Productivity, Jan 2021
6. Boost Up Selling with Communication, Jan 2021
7. Start Faster This Year Of Recovery With Full Energy & Positivity, Feb 2021
8. Warrior Mentality for Sales Force, Mar 2021
9. Prospecting and Networking, Mar 2021
10. Excellent Execution, Mar 2021
11. Boosting Your Productivity, Mar 2021
12. MSIG Ngabuburit 2021: Webinar Mental Health, Stress Management and Vaccine Covid-19 Information, April 2021
13. Motivation Sharing Session, Jun 2021
14. Together We Go To The Next Level, Aug 2021
15. Business Continuity Management Webinar: Employee Readiness, Sep 2021

### 4. Technical Skills

1. Telematic for Fleet Management, Feb 2021
2. Selling with Online and Offline Network, Jan 2021
3. Teknik Pemecahan Masalah, Jan 2021
4. House Ownership Program (HOP) Socialization, Jan 2021
5. Boost Up Selling with Communication, Feb 2021
6. Enhancing your Negotiation Skill, Mar 2021
7. Selling with Online and Offline Network, Mar 2021
8. Enhancing your Negotiation Skill, April 2021
9. Risk Management Certification: QRGP Level, April 2021
10. Marine Hull Training, April 2022
11. Marketing Strategy, Jun 21
12. Property Claim Internal Knowledge Sharing, Jun 2021
13. Assessment Workshop, Jul 2021
14. Marine Cargo Leader Training 2021 - Session 1, Jul 2021
15. Business Interruption, Jul 2021
16. Marine Cargo Leader Training 2021 - Session 2, Aug 2021
17. Terminal Operator Liability Insurance Training, Sep 2021
18. Marine Cargo Leader Training 2021 - Session 3, Sep 2021
19. Asuransi Gempa Bumi (Batch I), Sep 2021
20. Asuransi Gempa Bumi (Batch II), Oct 2021
21. Marine Cargo Leader Training 2021 - Session 4, Oct 2021
22. Property Training, Nov 2021

### 3. Soft Skills

1. *Warrior Mentally for Sales Force*, Jan 2021
2. *Prospecting and Networking*, Jan 2021
3. *Excellent Execution*, Jan 2021
4. *Enhancing your Negotiation Skill*, Jan 2021
5. *Boosting Your Productivity*, Jan 2021
6. *Boost Up Selling with Communication*, Jan 2021
7. *Start Faster This Year Of Recovery With Full Energy & Positivity*, Feb 2021
8. *Warrior Mentality for Sales Force*, Mar 2021
9. *Prospecting and Networking*, Mar 2021
10. *Excellent Execution*, Mar 2021
11. *Boosting Your Productivity*, Mar 2021
12. MSIG Ngabuburit 2021: *Webinar Mental Health, Stress Management and Vaccine Covid-19 Information*, April 2021
13. *Motivation Sharing Session*, Jun 2021
14. *Together We Go To The Next Level*, Aug 2021
15. *Business Continuity Management Webinar: Employee Readiness*, Sep 2021

### 4. Kemampuan Teknis

1. *Telematic for Fleet Management*, Feb 2021
2. *Selling with Online and Offline Network*, Jan 2021
3. Teknik Pemecahan Masalah, Jan 2021
4. *House Ownership Program (HOP) Socialization*, Jan 2021
5. *Boost Up Selling with Communication*, Feb 2021
6. *Enhancing your Negotiation Skill*, Mar 2021
7. *Selling with Online and Offline Network*, Mar 2021
8. *Enhancing your Negotiation Skill*, April 2021
9. *Risk Management Certification: QRGP Level*, April 2021
10. *Marine Hull Training*, April 2022
11. *Marketing Strategy*, Jun 21
12. *Property Claim Internal Knowledge Sharing*, Jun 2021
13. *Assessment Workshop*, Jul 2021
14. *Marine Cargo Leader Training 2021 - Session 1*, Jul 2021
15. *Business Interruption*, Jul 2021
16. *Marine Cargo Leader Training 2021 - Session 2*, Aug 2021
17. *Terminal Operator Liability Insurance Training*, Sep 2021
18. *Marine Cargo Leader Training 2021 - Session 3*, Sep 2021
19. *Asuransi Gempa Bumi (Batch I)*, Sep 2021
20. *Asuransi Gempa Bumi (Batch II)*, Okt 2021
21. *Marine Cargo Leader Training 2021 - Session 4*, Okt 2021
22. *Property Training*, Nov 2021

### Occupational Health and Safety [6.c.2.c]

MSIG Indonesia believes that a safe and comfortable work environment is one of the factors that support employee productivity, therefore, MSIG Indonesia is committed to carrying out business operations by always paying attention to occupational health and safety (K3).

MSIG Indonesia considers the physical health of all employees from the beginning of their appointment through the general check-up requirement at the appointed hospital. To continuously update the medical data of employees and structural officials, routine checks are conducted at least once a year at the designated hospital or clinic.

MSIG Indonesia's compliance with employee's health and safety with all prevailing regulations is expected to have a positive impact on employee loyalty or engagement so that the turnover rate can be reduced and MSIG Indonesia can be free from work accidents.

### Prioritizing Service Satisfaction [6.c.3.b]

MSIG Indonesia carries out the mandate of the stakeholders responsibly and with the commitment to providing satisfaction and security. To create a world-leading insurance and financial services group that consistently pursues sustainable growth and enhances corporate value through product responsibility that is supported by the implementation of the Quality Management System ISO 9001:2015. Best service is provided to customers who have entrusted the protection of the risk to their assets as stated in the policy, striving to exceed the expectations of the insured starting from the process, during the process and after the approval of the purchase of the service product.

The available mediums provided for complaints or suggestions submission on the services provided by MSIG Indonesia are as follows:

1. Contact center: (021) 252 3110
2. Customer E-mailing (customer@id.msiga-asia.com)
3. Using our website (www.msiga.co.id)
4. Input complaints or suggestions submission to our Direct Staff/PIC in HO and Branch Office
5. Visit the relevant Branch Offices or Head Office.

### Kesehatan dan Keselamatan Kerja [6.c.2.c]

MSIG Indonesia meyakini bahwa lingkungan kerja yang aman dan nyaman merupakan salah satu faktor yang menunjang produktivitas karyawan, oleh sebab itu, Perusahaan berkomitmen menjalankan operasional usaha dengan senantiasa memperhatikan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

MSIG Indonesia memperhatikan kesehatan fisik seluruh karyawannya sejak awal penerimaan karyawan baru melalui syarat pemeriksaan kesehatan (*general check-up*) di rumah sakit yang ditunjuk. Selain itu, untuk terus memperbarui data kesehatan karyawan dan pejabat struktural, pemeriksaan rutin dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun yang dilaksanakan di rumah sakit atau klinik yang ditunjuk.

Kepatuhan MSIG Indonesia terhadap aspek-aspek kesehatan dan keselamatan karyawan yang memenuhi seluruh regulasi yang berlaku diharapkan berdampak positif terhadap loyalitas atau keterlekatan karyawan sehingga tingkat *turnover* dapat ditekan dan Perusahaan bebas dari terjadinya kecelakaan kerja.

### Mengutamakan Kepuasan Layanan [6.c.3.b]

MSIG Indonesia menjalankan amanat dari pemangku kepentingan dengan penuh tanggung jawab dan komitmen demi memberikan kepuasan dan rasa aman. Menciptakan grup asuransi dan jasa keuangan terkemuka dunia yang secara konsisten mengejar pertumbuhan yang berkelanjutan dan meningkatkan nilai perusahaan melalui tanggung jawab produk yang didukung dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015. Pelayanan terbaik diberikan kepada nasabah yang telah mempercayakan perlindungan risiko terhadap asetnya sebagaimana tercantum dalam polis, berupaya untuk melampaui harapan Tertanggung sejak sebelum, selama proses dan setelah persetujuan pembelian produk layanan.

Berikut adalah media yang bisa digunakan untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap jasa yang diberikan Perusahaan, yaitu:

1. *Contact center*: (021) 252 3110
2. Layanan *e-mail* untuk pelanggan (customer@id.msiga-asia.com)
3. Situs resmi web perusahaan (www.msiga.co.id)
4. Menyampaikan secara langsung *complain* ataupun saran ke *Direct Staff/PIC* di Kantor Pusat dan Kantor Cabang.
5. Datang langsung ke Kantor Cabang terkait maupun Kantor Pusat.



### Complaint Follow-up [6.c.3.b]

MSIG Indonesia has an ISO System Standard Operating Procedure (SOP) related to complaint/complaint management. The mechanism is by accepting incoming questions or complaints, verifying information with related Sections and then submitting answers/handling complaints to stakeholders.

And also, MSIG Indonesia has an appropriate system to facilitate registration and monitoring of all complaints and feedback received from the point of receipt to the point of resolution. This system is automated. (e.g., Customer Voice system residing on MSIG Hub, or an equivalent).

### Complaint Management Procedure [6.c.3.b]

1. The Company must establish a customer complaint and feedback handling procedure to ensure that complaints and all other customer feedback are handled in a timely and effective manner.
2. The procedure acknowledge the complaint, registration, investigation, escalation to senior management, replies to the complainant at various stages, closure, and corrective/preventive action taken to prevent the complaint from recurring.
3. It shall also cover the process whereby if Dishonest and Unlawful Acts (DUA) are detected through the customer complaint or feedback, the appropriate DUA Investigation process shall be initiated. Refer to Regional Compliance Manual for the DUA Policy.
4. Compliance Controller's roles are:
  - 4.1 Conduct investigations with The Compliance Controller into complaints where there is a suspicion of DUAs.
  - 4.2 Any suspicious transactions will be reported immediately to the President Director and Compliance Controllers.
  - 4.3 The Company have two Compliance Controller (Japanese Expatriate and Local National Staff)
5. Complaint handling procedures and systems shall be periodically reviewed to ensure optimum effectiveness and highlight any need for improvement.

### Tindak Lanjut Pengaduan [6.c.3.b]

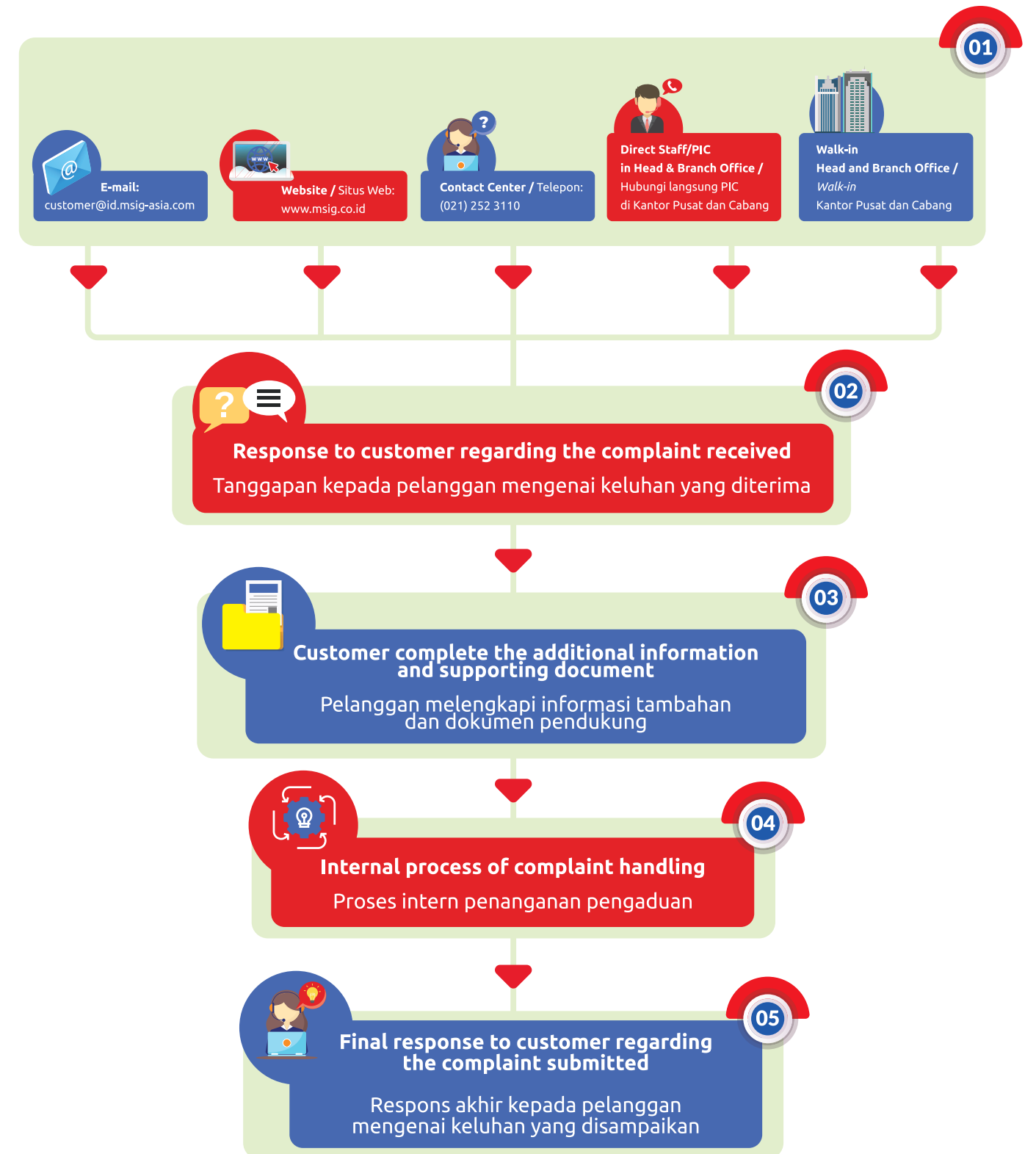
MSIG Indonesia telah memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) sesuai ISO terkait pengelolaan pengaduan/keluhan. Mekanisme yang dilakukan adalah dengan menerima pertanyaan atau keluhan yang masuk, melakukan verifikasi informasi dengan unit terkait dan kemudian menyampaikan jawaban/penanganan keluhan kepada *stakeholders*.

Dan juga MSIG Indonesia memiliki sistem yang sesuai untuk memfasilitasi pendaftaran dan pemantauan semua keluhan dan umpan balik yang diterima dari mulai penerimaan hingga solusi penyelesaian. Sistem ini beroperasi secara otomatis (*automated*) (misalnya sistem Suara Pelanggan yang berada di MSIG Hub, atau yang setara).

### Mekanisme Manajemen Pengaduan [6.c.3.b]

1. Perusahaan harus membuat prosedur penanganan keluhan dan umpan balik pelanggan untuk memastikan bahwa keluhan dan semua umpan balik pelanggan lainnya ditangani secara tepat waktu dan efektif.
2. Prosedur mengakui pengaduan, pendaftaran, investigasi, eskalasi ke manajemen senior, memberikan jawaban pengaduan pada berbagai tahap, penutupan, dan tindakan korektif/preventif yang diambil untuk mencegah pengaduan terulang kembali.
3. Juga harus mencakup proses di mana jika Tindakan Tidak Jujur dan Melanggar Hukum (DUA) terdeteksi melalui keluhan atau umpan balik pelanggan, proses Investigasi DUA yang sesuai harus dimulai. Merujuk pada Manual Kepatuhan Regional untuk Kebijakan DUA.
4. Peran Pengawas Kepatuhan adalah:
  - 4.1 Mengadakan investigasi dengan Pengawas Kepatuhan terhadap pengaduan di mana adanya kecurigaan atas DUAs.
  - 4.2 Jika ada transaksi yang mencurigakan akan segera dilaporkan kepada Presiden Direktur dan Pengawas Kepatuhan.
  - 4.3 Perusahaan mempunyai 2 (dua) Pengawas Kepatuhan (TKA Jepang dan Pegawai Lokal Nasional)
5. Sistem dan prosedur penanganan pengaduan harus ditinjau secara berkala untuk memastikan keefektifan yang optimal dan menandai peningkatan yang dibutuhkan.

## Complaint Service Procedure Prosedur Layanan Pengaduan



In the case complaint cannot be solved within 20 (twenty) working days, notification will be sent to customer regarding the extension of the period for next 20 (twenty) working days.


Dalam hal keluhan tidak dapat diselesaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja, pemberitahuan akan dikirimkan kepada pelanggan mengenai perpanjangan periode untuk 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya.




### Complaint Resolution Rate [6.c.3.b]

Every complaint submitted by customers and the public, will be followed up by MSIG Indonesia. As of the end of 2021, 41 complaints had been received, decreased 49.38% from the previous year, which totalled 81 complaints of the 41 complaints in 2021, all have been followed up and discussed. Thus, until the end of 2021, there were no complaints that were still in the process of being resolved.

### Total Customer Complaints Jumlah Pengaduan Masyarakat



Complaint Follow-up Tindak Lanjut Pengaduan	2021	2020
Complaints follow-up Pengaduan ditindaklanjuti	41	81
Complaints settled Pengaduan diselesaikan	41	81
Settlement percentage Persentase penyelesaian	100%	100%
<b>Total Complaints</b> Jumlah Pengaduan	<b>41</b>	<b>81</b>



### Customer Service Improvement Program [6.c.3.b]

Customer service improvement is a focus of MSIG Indonesia manifested through various plans and clearly targeted steps. As a part of the efforts, MSIG Indonesia opens up opportunities for input from the customers for service improvement. MSIG Indonesia accepts any input from customers and all stakeholders that are delivered through the customer satisfaction monitoring media and customer complaints submitted in writing or verbally.

### Customer Satisfaction Survey [6.f.5]

MSIG Indonesia strives to understand the level of customer satisfaction with the company to maintain and improve the quality of MSIG Indonesia's services in a sustainable and directed manner. Based on a survey conducted in the period July 2<sup>nd</sup>, 2021 to December 2021, out of a total of 188 respondents who were customers who had been received/provided claim services, MSIG Indonesia obtained good results with 96.7% of respondents satisfied with the MSIG Indonesia's Claims service.

### Tingkat Penyelesaian Pengaduan [6.c.3.b]

Setiap pengaduan atau keluhan yang disampaikan pelanggan dan masyarakat, selanjutnya akan ditindaklanjuti MSIG Indonesia. Hingga akhir tahun 2021, tercatat 41 pengaduan yang telah diterima, menurun 49,38% dari tahun sebelumnya yang berjumlah 81 pengaduan. Dari 41 pengaduan di tahun 2021, semuanya telah ditindaklanjuti dan diselesaikan. Dengan demikian, hingga akhir tahun 2021, tidak ada pengaduan masih dalam proses penyelesaian.

### Program Peningkatan Layanan Konsumen [6.c.3.b]

Peningkatan layanan kepada pelanggan adalah salah satu fokus Perusahaan yang ditempuh dengan berbagai langkah yang terencana dan terarah. Salah satu upaya yang dilakukan Perusahaan adalah membuka kesempatan sebesar mungkin untuk mendapatkan masukan dari konsumen yang akan menjadi acuan peningkatan serta perbaikan pelayanan. Perusahaan mendengarkan dan menerima masukan dari pelanggan serta seluruh pemangku kepentingan yang disampaikan melalui media pemantauan kepuasan pelanggan, pengaduan pelanggan yang disampaikan secara tertulis maupun lisan.

### Survei Kepuasan Pelanggan [6.f.5]

Perusahaan berupaya untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap Perusahaan untuk menjaga serta meningkatkan mutu layanan Perusahaan secara berkelanjutan secara terarah. Berdasarkan survei yang dilaksanakan pada periode 2 Juli 2021 sampai dengan Desember 2021 dari total 188 responden yang merupakan pelanggan yang pernah menerima/diberikan layanan klaim, diperoleh hasil yang baik yaitu 96,7% puas dengan layanan Klaim Perusahaan.

### 5.4 Environment Performance

The level of environmental damage is one important factor to determine the level of disaster risk in an area. The application of the 3R system (Reuse, Reduce, and Recycle) is one of the solutions in protecting the environment around us and is expected to contribute to maintaining the sustainable balance of nature.

Reuse means to reuse something that can still be used for the same function or other functions. Reduce means reducing everything that results in waste. And, recycle means to recycle the waste into a useful new product.

Since 2010 MSIG Indonesia has supported various activities with the concept of being environmentally friendly in daily activities, such as using recycled paper for our business card, greeting cards, and MSIG Indonesia envelopes in a certain size. In addition, for souvenir, MSIG Indonesia uses Reusable Bags or Eco Bags made of fabric to be used only once. [6.d.2] [6.d.3.b]

The other activity is processing our paper waste. MSIG Indonesia cooperates with a vendor to collect our wastepaper and then they do some processes for recycled paper. Vendor provided the locked wooden box that would be taken based on the schedule. Destroying process was done at vendor location. MSIG Indonesia has an agreement with the vendor to make sure the confidentiality of those documents. [6.d.2] [6.d.3.b]

In daily operational activities, MSIG Indonesia encourage employees to minimize paper usage. E-service technology has also been developed to facilitate various correspondence activity at the company. [6.d.2] [6.d.3.b]

MSIG Indonesia support Environmental Education program for teachers and the parents' student of elementary school in Paliyan, Gunung Kidul, Yogyakarta. Related to the above activity, MSIG Indonesia supported by donating books related to environmental knowledge. By doing this activity, it is expected give the positive impact to increase environmental awareness that will be shared to their students.

### 5.4 Kinerja Lingkungan Hidup

Tingkat kerusakan lingkungan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan tinggi rendahnya risiko bencana di suatu kawasan. Penerapan sistem 3R (*Reuse*, *Reduce*, dan *Recycle*) menjadi salah satu solusi dalam menjaga lingkungan di sekitar kita dan diharapkan dapat turut berkontribusi menjaga keseimbangan alam secara berkelanjutan.

*Reuse* berarti menggunakan kembali suatu barang yang masih dapat digunakan untuk fungsi yang sama ataupun fungsi lainnya. *Reduce* berarti mengurangi segala sesuatu yang mengakibatkan sampah. Dan, *recycle* berarti mengolah kembali (daur ulang) sampah menjadi barang atau produk baru yang bermanfaat.

Sejak tahun 2010 MSIG Indonesia mendukung berbagai aktivitas di MSIG Indonesia dengan konsep ramah lingkungan yaitu penggunaan kertas daur ulang untuk pembuatan kartu nama, kartu ucapan, dan amplop perusahaan dengan ukuran tertentu. Selain itu juga untuk *souvenir*, MSIG Indonesia menggunakan *Reusable Bag* atau *Eco Bag* yang terbuat dari bahan kain hingga dapat dipakai berulang-ulang. [6.d.2] [6.d.3.b]

Aktivitas lainnya adalah dalam pengolahan sampah kertas. MSIG Indonesia bekerja sama dengan vendor untuk dapat menampung kertas bekas untuk kemudian diproses menjadi kertas daur ulang. Vendor menyediakan tempat penampungan kertas bekas berupa kotak kayu yang disegel dan diambil oleh vendor sesuai jadwal yang telah ditentukan. Proses pemusnahan dilakukan di lokasi vendor. Untuk memastikan konsep kerahasiaan dokumen yang akan dimusnahkan, MSIG Indonesia melakukan perjanjian tertulis dengan vendor tersebut untuk hal ini. [6.d.2] [6.d.3.b]

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, MSIG Indonesia mendorong karyawan untuk meminimalkan penggunaan kertas. Penggunaan teknologi, pada *E-Service* juga dikembangkan untuk memudahkan korespondensi berbagai aktivitas di perusahaan. [6.d.2] [6.d.3.b]

MSIG Indonesia mendukung program pendidikan lingkungan untuk guru dan orang tua murid sekolah dasar di daerah Paliyan, Gunung Kidul, Yogyakarta. Berkaitan dengan kegiatan tersebut MSIG Indonesia memberikan bantuan buku-buku berkaitan dengan pengetahuan tentang lingkungan. Dengan melakukan kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kepedulian tentang lingkungan dan yang kemudian dapat disampaikan kepada para siswa.



Intending to spread awareness about environmental issue, MSIG Indonesia regularly attaches articles on how to drive safely and environmentally friendly and put it into Motor Vehicle Insurance policy handbook.

Dengan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait isu lingkungan, MSIG Indonesia memberikan artikel yang berkenaan dengan berkendara secara aman dan ramah lingkungan dan dimasukkan pada polis kendaraan bermotor.

**CSR Program Realization in 2021 [6.d.1]**

Throughout 2021, fund realization for CSR activities are as follows:

**Realisasi Program CSR 2021 [6.d.1]**

Selama 2021, realisasi dana untuk kegiatan CSR adalah sebagai berikut:

NO	Activity Kegiatan	2021 Total (IDR)/Jumlah (Rp)	2020 Total (IDR)/Jumlah (Rp)
1	Education	112,120,128	142,144,453
2	Environment	29,606,141	26,850,000
3	Biodiversity	3,042,640	70,985,000
<b>TOTAL</b>		<b>144,768,909</b>	<b>239,979,453</b>

**3R Product (Recycle, Reduce and Reuse)**

MSIG Indonesia cooperates with a vendor to accommodate used paper and then process it into recycled paper. The vendor provided used paper shelters in the form of a sealed wooden box that would be taken based on the schedule. Destroying process was done at the vendor location. The Company has an agreement with the vendor to ensure the confidentiality of those documents.

**Produk 3R (Recycle, Reduce, dan Reuse)**

MSIG Indonesia bekerja sama dengan vendor untuk dapat menampung kertas bekas yang kemudian diproses menjadi kertas daur ulang. Vendor menyediakan tempat penampungan kertas bekas berupa kotak kayu yang disegel dan diambil oleh vendor sesuai jadwal yang telah ditentukan. Proses pemusnahan dilakukan di lokasi vendor. Untuk memastikan konsep kerahasiaan dokumen yang akan dimusnahkan, MSIG Indonesia melakukan perjanjian tertulis dengan vendor tersebut untuk hal ini.



Pindai QR Code untuk mengetahui Biodiversity MSIG Indonesia

**10 Ways to Drive Safely and Environmental Friendly**

Intending to spread awareness about an environmental issue and how simple things can save our earth, MSIG Indonesia regularly attach several articles on how to drive safely and environmentally friendly, the materials are presented in bilingual (in English and Indonesian) and put into Motor Vehicle Insurance policy handbook.

**10 Cara Mengemudi Aman dan Ramah Lingkungan**

Dengan tujuan untuk terus memberikan kesadaran tentang bagaimana cara untuk melakukan hal-hal sederhana yang dapat menyelamatkan bumi, secara berkesinambungan MSIG Indonesia terus melampirkan artikel tentang cara mengemudi yang aman dan ramah lingkungan dalam dua bahasa (bahasa Inggris dan Indonesia), dan memasukkannya ke dalam buku Polis Asuransi Kendaraan Bermotor.

**"Biodiversity Around Us" Drawing Competition for Students in Paliyan, Yogyakarta**

In line with the theme "Biodiversity Around Us", MSIG Indonesia has conducted a drawing competition to encourage students to learn further about the importance of Biodiversity preservation.

**Kompetisi Menggambar "Keaneekaragaman Hayati di Sekitar Kita" untuk Siswa di Paliyan, Yogyakarta**

Selaras dengan tema "Keaneekaragaman Hayati di Sekitar Kita" MSIG Indonesia telah melaksanakan kompetisi menggambar dalam rangka mendorong para siswa agar dapat belajar lebih lanjut terkait pentingnya menjaga Keaneekaragaman Hayati yang ada di sekitar.

The competition received a good responses. The total participants joined were 1,265 students from total 1,421 students in 12 Elementary School registered, which concludes there were 89.02% total percentage of participation.

Kompetisi ini mendapat respon yang baik. Total peserta yang mengikuti kompetisi ini sejumlah 1.265 siswa dari total keseluruhan siswa di 12 SD yaitu 1.421 sehingga dapat disimpulkan total persentase partisipasi telah mencapai 89,02%.





**Environment Lecture to Elementary School Teacher and Parents at Paliyan**

As continuous support to the Paliyan Project, MSIG Indonesia conducted Environmental Lecture program for teachers and the parents' student of elementary school in Paliyan, Gunung Kidul, Yogyakarta every year.

This year, MSIG Indonesia support by donating books related with environment knowledge. The event was held both virtually by Zoom and directly at SDN Trowono I Paliyan, Yogyakarta by implementing strict health protocol.

By doing this activity, it is expected to give positive impact to increase environmental awareness that will be shared to the students.



**Japanese Speech Contest – Japan Foundation**

As a part of MSIG Indonesia's commitment to supporting education related to Japanese Culture, MSIG Indonesia participated as one of the sponsors and jurors in the 19<sup>th</sup> National Japanese Speech Contest for Senior High School organized by Japan Foundation on February 20<sup>th</sup>, 2021. MSIG Indonesia juror was represented by Mr. Takashi Ogita.



**Pendidikan Lingkungan untuk para Guru dan Orang Tua Murid SD di Paliyan**

Sebagai bentuk dukungan terhadap Proyek Paliyan, setiap tahun MSIG Indonesia mengadakan Pendidikan Lingkungan untuk para Guru dan Orang Tua Murid SD di Paliyan, Gunung Kidul, Yogyakarta.

Tahun ini, MSIG Indonesia memberikan donasi buku yang berhubungan dengan pengetahuan lingkungan. Kegiatan dilaksanakan secara daring (dalam jaringan) menggunakan aplikasi Zoom serta luring (luar jaringan) di SDN Trowono I Paliyan, Yogyakarta dengan protokol kesehatan yang ketat.

Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pengaruh positif untuk meningkatkan kesadaran terhadap lingkungan sehingga pengetahuan tersebut dapat dibagikan kepada para siswa.



**Lomba Pidato Bahasa Jepang – Japan Foundation**

Sebagai salah satu bentuk komitmen dalam mendukung pendidikan terkait dengan budaya Jepang, MSIG Indonesia berpartisipasi sebagai salah satu sponsor dan juri dalam lomba pidato bahasa Jepang Nasional yang ke-19 untuk Sekolah Menengah Atas, yang diadakan oleh Japan Foundation pada tanggal 20 Februari 2021. Dewan juri dari perusahaan diwakili oleh Bapak Takashi Ogita.



"Actuaries in the Time of Coronavirus"

Risk Management Seminar at Prasetiya Mulya University Part 1  
21 August 2021



"Financial Literacy and Actuarial in Business"

Risk Management Seminar at Prasetiya Mulya University Part 2  
13 October 2021

**Stodium Generale in Prasetiya Mulya University**

MSIG Indonesia in cooperation with Prasetiya Mulya University conducted a Seminar in the format of studium generale. The activity was conducted using the webinar method due to the Covid-19 pandemic situation and consisted of two parts in a series.

The first part was held on August 21<sup>st</sup>, 2021. The material discussed was about "Actuaries in the Time of Coronavirus" which was delivered by Mr. Bima Nitiditrisna, FSAI and moderated by Ms. Dian Kusumaningrum, M.Si as the faculty member of Business Mathematic Prasetiya Mulya University. The webinar starts with opening speech by Mr. Takashi Ogita.

The second part was held on October 13<sup>th</sup>, 2021. The material discussed was Data Analysis presented by Ms. Monalisa Crystanti, FSAI moderated by Maria Zefanya Sampe M.Si, MM and Mey Lista Tauryawati, M.Si, faculty member of Business Mathematic Prasetiya Mulya University.

Both events ran smoothly and got high attention participation from students.

**Kuliah Umum di Universitas Prasetiya Mulya**

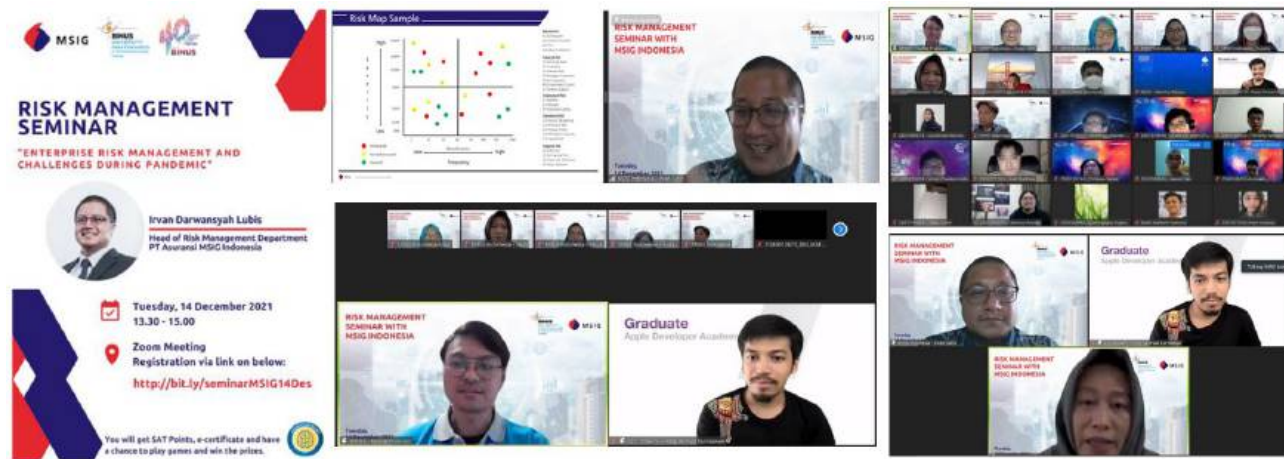
MSIG Indonesia bekerja sama dengan Universitas Prasetiya Mulya mengadakan Kuliah Umum bagi mahasiswa Prasetiya Mulya. Kegiatan kuliah umum di masa pandemi Covid-19 ini dilakukan dengan metode webinar dan terdiri dari dua bagian secara seri.

Kuliah umum bagian 1 dilaksanakan pada tanggal 21 Agustus 2021 dengan topik utama "Aktuaria dalam Masa Pandemi Coronavirus". Materi disampaikan oleh Bapak Bima Nitiditrisna, FSAI. Dan dimoderatori oleh Ibu Dian Kusumaningrum, M.Si selaku dosen dari jurusan Business Mathematic, Prasetiya Mulya University. Turut memberikan kata sambutan pada kuliah umum bagian pertama, yaitu Bapak Takashi Ogita.

Kuliah umum bagian 2 dilaksanakan pada tanggal 13 Oktober 2021. Materi yang dibahas adalah tentang Analisa Data yang dibawakan oleh Ibu Monalisa Crystanti, FSA, dimoderatori oleh Ibu Maria Zefanya Sampe M.Si, MM dan Ibu Mey Lista Tauryawati, M.Si, dosen dari jurusan Business Mathematic, Prasetiya Mulya University.

Kedua acara kuliah umum tersebut berjalan dengan lancar dengan tingkat partisipasi yang tinggi dari para mahasiswa.





### Seminar in Bina Nusantara University

It was the third year for MSIG Indonesia cooperated with Global Employability & Entrepreneurship Center, Bina Nusantara University, Alam Sutera, Tangerang to conduct a "Risk Management Seminar".

The seminar was held on December 14<sup>th</sup>, 2021 virtually using webinar method. The topic for this seminar was "Enterprise Risk Management (ERM) and Challenges during Pandemic" presented by Mr. Irvan Darwansyah Lubis.

The seminar was attended by 137 students from various departments and campuses around Indonesia and received a good response from participants.

### "Tatami Talk" Darma Persada University Webinar 2021

On August 2021, MSIG Indonesia was invited to be one of the speaker in the program "Tatami Talk" which was arranged by Darma Persada University. The speaker from MSIG Indonesia was represented by Ms. Indri Apriliani Tohir.



### Seminar di Universitas Bina Nusantara

Ini merupakan tahun ketiga bagi MSIG Indonesia bekerja sama dengan *Global Employability & Entrepreneurship Center*, Universitas Bina Nusantara, Alam Sutera, Tangerang dalam menyelenggarakan "Risk Management Seminar".

Seminar dilaksanakan pada tanggal 14 Desember 2021 dengan metode webinar. Topik utama dari seminar ini adalah "Enterprise Risk Management (ERM) dan Tantangannya dalam Keadaan Pandemi" yang disampaikan oleh Bapak Irvan Darwansyah Lubis.

Seminar ini dihadiri oleh 137 mahasiswa dari berbagai jurusan dan dari berbagai lokasi kampus di Indonesia dan mendapat respon yang baik dari para peserta.

### "Tatami Talk" Universitas Darma Persada Webinar 2021

Pada bulan Agustus 2021, MSIG Indonesia diundang menjadi salah satu pembicara pada Program "Tatami Talk" yang diselenggarakan oleh Universitas Darma Persada. Pembicara dari perusahaan diwakili oleh Ibu Indri Apriliani Tohir.

The material presented in this webinar covered sharing knowledge related insurance industry and other information related competencies needed to work in Japanese Insurance Company.

The webinar went well with total of 190 participants from various universities around Indonesia.

### Donation Activity to Elementary School in Paliyan and Saptosari, Yogyakarta

As continuous support to the community around the Paliyan Reforestation Project, MSIG Indonesia donated 1,500 sets of "Safe to School" educative books to the elementary students around Paliyan dan Saptosari area before going back to school and facing New Normal era.

MSIG Indonesia chose book as our donation this year with consideration to anticipate student's limitation access of information and socialization about COVID-19. The books contain various information for daily reference about New Normal in this pandemic situation and are designed attractively to increase their reading interest and knowledge.



The donations were symbolically handed over by a virtual ceremony on September 17<sup>th</sup>, 2021. The event was attended by MSIG Indonesia top management, representatives from the 12 Elementary Schools, and related local Government institutions.

Pada webinar ini materi yang disampaikan meliputi pengetahuan mengenai industri asuransi dan informasi lainnya terkait dengan kompetensi yang diperlukan untuk dapat bekerja di Perusahaan Asuransi Jepang.

Acara berjalan baik dengan total 190 peserta dari berbagai universitas di Indonesia.

### Kegiatan Donasi untuk Sekolah Dasar di Paliyan dan Saptosari, Yogyakarta

Untuk terus memberikan dukungan kepada masyarakat sekitar Proyek Reboisasi Paliyan, MSIG Indonesia berdonasi 1.500 paket buku cerita edukatif berjudul "Seri Aman Bersekolah" kepada siswa di 12 Sekolah Dasar di Paliyan dan Saptosari, Gunung Kidul, Yogyakarta, sebelum kembali ke sekolah dan menghadapi era *New Normal*.

MSIG Indonesia memilih buku sebagai donasi tahun ini sebagai antisipasi keterbatasan siswa yang ada di daerah dalam mengakses informasi dan sosialisasi terkait COVID-19. Buku cerita tersebut berisi rangkaian informasi yang dapat diterapkan sehari-hari mengenai era *New Normal* dengan desain yang menarik untuk meningkatkan minat baca siswa.



Penyerahan donasi dilakukan simbolis secara virtual pada tanggal 17 September 2021. Acara dihadiri oleh manajemen MSIG Indonesia, perwakilan dari 12 sekolah penerima bantuan serta institusi Pemerintahan terkait setempat.



### Insurance Socialization to Farmers in Paliyan, Yogyakarta

As continuous support to the community around the Paliyan Reforestation Project, MSIG Indonesia conducted a socialization program about insurance for Paliyan farmers. This project was held on December 8<sup>th</sup>, 2021 at Paliyan, Yogyakarta with strict health protocol.

The material was prepared by Underwriting team and Mr. Gunawan Setiaji as the Paliyan Project PIC deliver the material directly to the farmers on Paliyan, Yogyakarta.



### Scholarship Distribution

Education is basically the right of every child. This primary education becomes the foundation for children to develop and reach at better future. However, in the society not all children are fortunate to be born into a family that is physically and financially able to meet all of the children's needs.

Along with this issue, MSIG Indonesia collaborates with "Gerakan Nasional Orang Tua Asuh" (GNOTA) to distribute scholarships to 150 Elementary School students in DKI Jakarta and remote areas in Banten, East Nusa Tenggara, and North Sumatra.

This year, MSIG Indonesia does not conduct the symbolic ceremony due to the pandemic situation. As souvenir, we gave Ecobag to all scholarship recipients by the purpose to reduce plastic waste.

### Sosialisasi Asuransi untuk Petani di Paliyan, Yogyakarta

Sebagai dukungan berkelanjutan terhadap Paliyan Reforestation Project, MSIG Indonesia melaksanakan program sosialisasi terkait asuransi untuk para petani yang ada di Paliyan. Program ini dilaksanakan pada tanggal 8 Desember 2021 lalu di Paliyan, Yogyakarta dengan protokol kesehatan yang ketat.

Materi presentasi telah dipersiapkan oleh tim Underwriting dan disampaikan secara langsung oleh Bapak Gunawan Setiaji selaku PIC dari Paliyan Project kepada petani di Paliyan, Yogyakarta.



### Penyerahan Beasiswa

Pendidikan pada dasarnya merupakan hak dari setiap anak. Pendidikan dasar ini menjadi fondasi anak-anak untuk tumbuh dan meraih masa depan yang lebih baik. Namun kenyataan yang ditemukan di lapangan bahwa tidak semua anak beruntung dilahirkan di tengah keluarga yang mampu secara fisik maupun finansial dalam memenuhi segala kebutuhan anak.

Selaras dengan isu ini, MSIG Indonesia bekerja sama dengan Gerakan Nasional Orang Tua Asuh (GNOTA) untuk menyalurkan beasiswa kepada 150 siswa Sekolah Dasar yang tersebar di berbagai daerah yaitu DKI Jakarta, Banten, Nusa Tenggara Timur, dan Sumatera Utara.

Pada tahun ini MSIG Indonesia tidak melakukan acara simbolis karena situasi pandemi. Sebagai cinderamata MSIG Indonesia memberikan Ecobag kepada seluruh penerima beasiswa dengan tujuan untuk mendukung pengurangan penggunaan plastik.



### Toyota EV Smart Mobility Project Launching Sponsorship (March 2021)

Acting as a sponsor in the launch of the Toyota EV Smart Mobility Project on March 31<sup>st</sup>, 2021 in Nusa Dua, Bali. This project is aligned with corporate mission, contributes to the development of a dynamic society and helps ensure a healthy future for the Earth and biodiversity for a sustainable future. By supporting this project, MSIG Indonesia not only contributes to nature conservation but also encourages nature and culture-based tourism, especially amid the economic depreciation due to the Covid-19 pandemic.



### Biodiversity Blog Competition Announcement (April 2021)

As a part of local biodiversity campaign activities held since 2019, MSIG Indonesia conducted a blog competition from March until April 2021. In total there were 30 blogs submission generated from this competition. The participation number surpassed our target which was only 25 bloggers. MSIG Indonesia announced the top 3 best articles on April 2021. The winners should be fulfilled several required criteria, including informative, creative, and original. By carrying out this activity, MSIG Indonesia expects to increase awareness of biodiversity preservation among Indonesian.



### Sponsor Proyek Peluncuran Toyota EV Smart Mobility (Maret 2021)

Bertindak sebagai sponsor dalam peluncuran Toyota EV Smart Mobility Project pada 31 Maret 2021 di Nusa Dua, Bali. Proyek ini selaras dengan misi perusahaan, berkontribusi pada pengembangan masyarakat yang dinamis dan membantu memastikan masa depan yang sehat bagi Bumi dan keanekaragaman hayati untuk masa depan yang berkelanjutan. Dengan mendukung proyek ini, MSIG Indonesia tidak hanya berkontribusi pada pelestarian alam tetapi juga mendorong pariwisata berbasis alam dan budaya, terutama di tengah depresiasi ekonomi akibat pandemi Covid-19.



### Pengumuman Kompetisi Blog Keanekaragaman Hayati (April 2021)

Sebagai bagian dari kegiatan kampanye keanekaragaman hayati lokal yang telah diadakan sejak 2019, MSIG Indonesia mengadakan kompetisi blog dari Maret hingga April 2021. Total terdapat 30 kiriman blog yang dihasilkan dari kompetisi ini. Jumlah partisipasi melebihi target kami yang hanya 25 blogger. MSIG Indonesia telah mengumumkan 3 besar artikel terbaik pada April 2021. Para pemenang harus memenuhi beberapa kriteria yang dipersyaratkan, antara lain informatif, kreatif, dan orisinal. Dengan melakukan kegiatan ini, MSIG Indonesia berharap dapat meningkatkan kesadaran dalam pelestarian keanekaragaman hayati di kalangan masyarakat Indonesia.





**Biodiversity Drawing Competition & Education Donation (August - September 2021)**

As a commitment to protecting biodiversity conservation in Indonesia, MSIG Indonesia held a drawing competition to build awareness of preserving biodiversity and educate sustainable living amongst elementary students in Paliyan, Yogyakarta. In total of 225 educational packages consisting of the biodiversity encyclopedia, drawing books & tools, and stationery had been submitted which is expected to be a source of education for students in the area to exercise creativity. Also, 6,000 pcs or 1,500 educational book sets for COVID-19 health protocols for children in 12 schools had been hand covered as preparation for the implementation of face-to-face schools in the region.

The enthusiasm for this activity was proven by the number of participant which was 1,265 students or 89% of the number of elementary schools in Paliyan.



**Kompetisi Menggambar Keanekaragaman Hayati & Donasi Pendidikan (Agustus - September 2021)**

Sebagai komitmen untuk melindungi konservasi keanekaragaman hayati di Indonesia, MSIG Indonesia mengadakan lomba menggambar untuk membangun kesadaran dalam melestarikan keanekaragaman hayati dan mendidik kehidupan berkelanjutan di kalangan siswa sekolah dasar di Paliyan, Yogyakarta. Sebanyak 225 paket pendidikan yang terdiri dari ensiklopedia keanekaragaman hayati, buku & alat menggambar, dan alat tulis telah diserahkan yang diharapkan dapat menjadi sumber pendidikan bagi siswa di daerah untuk melatih kreativitas. Selain itu, 6.000 pcs atau 1.500 set buku pendidikan protokol kesehatan COVID-19 untuk anak-anak ke 12 sekolah telah diserahkan sebagai persiapan pelaksanaan sekolah tatap muka di wilayah tersebut.

Antusiasme kegiatan ini dibuktikan dengan jumlah peserta sebanyak 1.265 siswa atau 89% dari jumlah SD yang ada di Paliyan.



Pindai QR Code untuk mengetahui Biodiversity MSIG Indonesia

**Social Media Post**

Through MSIG Indonesia's official social media accounts to support the sustainability campaign by posting every month about the importance of preserving biodiversity.

Mari kita tetap bawa semangat Julius Sterling Morton untuk terus menanam pohon, karena dengan menanam pohon kita sudah turut memberikan kontribusi untuk masa depan yang berkelanjutan.  
#MSIGIndonesia #MSIGBikinTenang #DibawaSantai #Pohon #Hutan #Bumi



**Postingan di Akun Media Sosial**

Postingan di akun resmi media sosial perusahaan untuk mendukung kampanye keberlanjutan dan pentingnya melestarikan keanekaragaman hayati.

Namun menurut data dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, 52 persen lahan bakau Indonesia di tahun 2015 dalam kondisi rusak. Padahal dengan banyaknya pohon bakau bisa... See more





No	Description Deskripsi	Indicator Indikator	Page Halaman
1	<b>Description of Sustainability Strategy</b> Penjelasan Strategi Keberlanjutan	[1]	11
2	<b>Highlights on Sustainability Performance Aspects</b> Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan		
	<b>a. Economic Aspects:</b> Aspek Ekonomi:	[2.a]	14
	1) <b>The quantity of production or sold services</b> Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	[2.a.1]	14
	2) <b>Income and sales;</b> Pendapatan atau penjualan;	[2.a.2]	14
	3) <b>Profits and net loss;</b> Laba atau rugi bersih;	[2.a.3]	14
	4) <b>Environmentally friendly products; and</b> Produk ramah lingkungan; dan	[2.a.4]	14
	5) <b>Involvement of local parties related with the process of Sustainable Financial business</b> Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.	[2.a.5]	14
	<b>b. Living Environment Aspect:</b> Aspek Lingkungan Hidup:	[2.b]	15
	1) <b>The utilization of energy (electricity and water);</b> Penggunaan energi (antara lain listrik dan air);	[2.b.1]	15
	2) <b>Pemission reduction (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business process is directly related to Living Environment);</b> Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup);	[2.b.2]	NR
	3) <b>Waste and effluent reduction (waste polluting the environment) that are resulted (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business process is directly related to the Living Environment); or</b> Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); atau	[2.b.3]	NR

No	Description Deskripsi	Indicator Indikator	Page Halaman
	4) <b>Conservation of biodiversity (for LJK, Issuers and Public Companies whose business process is directly related to the Living Environment).</b> Pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup).	[2.b.4]	NR
	<b>c. Description about positive and negative impacts on the implementation of Sustainable Finance for community and environment (including people, region, and fund).</b> Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana).	[2.c]	15
3	<b>Brief Company Profile:</b> Profil singkat menyajikan gambaran keseluruhan mengenai Perusahaan:		
	<b>a. Vision, mission, and sustainability values</b> Visi, misi, dan nilai keberlanjutan;	[3.a]	19
	<b>b. Name, address, phone number, facsimile number, e-mail address, and website/web as well as branch offices and/or representative offices</b> Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik ( <i>e-mail</i> ), dan situs web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan Perusahaan;	[3.b]	11
	<b>c. Business scale:</b> Skala usaha Perusahaan:	[3.c]	11
	1) <b>Total assets and assets capitalization, and total liability (in million Rupiah);</b> Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah);	[3.c.1]	11
	2) <b>Total employees classified based on gender, position, age, education, and employment status;</b> Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan;	[3.c.2]	11
	3) <b>Percentage of share ownership (public and government); and</b> Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan	[3.c.3]	12
	4) <b>Operational area</b> Wilayah operasional.	[3.c.4]	15
	<b>d. Brief description of the run products, services, and business activities</b> Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	[3.d]	16





No	Description Deskripsi	Indicator Indikator	Page Halaman
	<b>e. Kembership in association</b> Keanggotaan pada asosiasi;	[3.e]	18
	<b>f. Significant changes, among others related to branch closing or opening, and ownership structure</b> Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.	[3.f]	18
4	<b>Explanation of the Board of Directors includes:</b> Penjelasan Direksi memuat:		
	<b>a. Policies to respond to challenges in meeting the sustainability strategy, at least include:</b> Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:		
	<b>1) An explanation of the Company's sustainability value</b> Penjelasan nilai keberlanjutan Perusahaan;	[4.a.1]	5
	<b>2) An explanation of the Company's response to issues related to the Sustainable Financial implementation</b> Penjelasan respon perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan;	[4.a.2]	5
	<b>3) An explanation of the Company's leadership commitment in achieving the Sustainable Financial implementation</b> Penjelasan komitmen pimpinan Perusahaan dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan;	[4.a.3]	6
	<b>4) Performance achievement of the Sustainable Financial implementation; and</b> Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan	[4.a.4]	6
	<b>5) The challenges of performance achievement in the Sustainable Financial implementation.</b> Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan.	[4.a.5]	6
	<b>b. Sustainable Financial implementation:</b> Penerapan Keuangan Berkelanjutan:		
	<b>1) Achievement of the Sustainable Financial implementation (economic, social, and environmental) compared to the target; and</b> Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan Hidup) dibandingkan dengan target; dan	[4.b.1]	6
	<b>2) An explanation of achievements and challenges including important events during the reporting period (for LJK required to create a Sustainable Financial ActionPlan)</b> Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama	[4.b.2]	8



No	Description Deskripsi	Indicator Indikator	Page Halaman
	periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).		
	<b>c. Target Achievement Strategy.</b> Strategi pencapaian target:		
	<b>1) Risk management for the Sustainable Financial implementation related to economic, social and environmental aspects;</b> Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan Hidup;	[4.c.1]	5,8
	<b>2) Utilization of business opportunities and prospects; and</b> Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan	[4.c.2]	8
	<b>3) Explanation of the external economic, social and environmental situations that have the potential to affect the Company's Sustainability</b> Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Perusahaan.	[4.c.3]	5
5	<b>Sustainability governance includes:</b> Tata kelola keberlanjutan memuat:		
	<b>a. Job description of Directors and Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for the implementation of Sustainable Finance.</b> Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	[5.a]	31
	<b>b. Development of the competencies of the Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officials and/or work units responsible for implementing Sustainable Finance</b> Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	[5.b]	35
	<b>c. Description of the Company's procedures in identifying, measuring, monitoring and controlling risks related to the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environment aspects, including the role of the Board of Directors and Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing the effectiveness of the Company's risk management process.</b> Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan	[5.c]	37



No	Description Deskripsi	Indicator Indikator	Page Halaman
	<p>risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko Perusahaan.</p> <p><b>d. Stakeholders involvement based on management assessment results.</b> Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:</p> <p><b>1) Stakeholders involvement based on management assessment results</b> Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (<i>assessment</i>) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan</p> <p><b>2) The approach used by the Company in involving stakeholders in the application of Sustainable Finance</b> Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.</p> <p><b>e. Problems encountered, developments, and influences on the implementation of Sustainable Finance.</b> Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.</p>	[5.d.1]  [5.d.2]  [5.e]	39  39  43
<b>6</b>	<b>Sustainability performance:</b> Kinerja keberlanjutan:		
	<b>a. Description of activities that construct sustainability culture in the Company</b> Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan.	[6.a]	5
	<b>b. Description of economic performance:</b> Uraian mengenai kinerja ekonomi:	[6.b]	45
	<b>1) Comparison of products target and performance, portfolio, financing target, or investment, income and profit and loss</b> Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan; dan	[6.b.1]	45
	<b>2) Comparison of portfolio target and performance, financing target, or investment on financial instrument or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance</b> Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.	[6.b.2]	45

No	Description Deskripsi	Indicator Indikator	Page Halaman
	<b>c. Social performance:</b> Kinerja sosial:	[6.c]	47
	<b>1) The Company's commitment to provide services of equal products and/or services to customers.</b> Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen.	[6.c.1]	26
	<b>2) Employment:</b> Ketenagakerjaan:		
	<b>a) Equal employment opportunities and the presence or absence of forced labor and child labor;</b> Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;	[6.c.2.a]	49
	<b>b) The percentage of permanent employee remuneration at the lowest level of the regional minimum wage;</b> Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional;	[6.c.2.b]	48
	<b>c) Decent and safe working environment; and</b> Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan	[6.c.2.c]	48
	<b>d) Training and development of employee skills</b> Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.	[6.c.2.d]	49
	<b>3) Community:</b> Masyarakat:		
	<b>a) Information on activities or operational areas that produce positive and negative impacts on the community, including financial literacy and inclusion;</b> Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan;	[6.c.3.a]	47
	<b>b) The mechanism of public complaints as well as the number of public complaints received and acted upon</b> Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti;	[6.c.3.b]	51
	<b>c) TJSL that can be linked to support for sustainable development goals includes the types and achievements of community empowerment program activities</b> TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat.	[6.c.3.c]	47



No	Description Deskripsi	Indicator Indikator	Page Halaman
<b>d.</b>	<b>Environment Performance</b> Kinerja Lingkungan Hidup:		
<b>1)</b>	<b>Incurred environmental costs;</b> Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan;	[6.d.1]	56
<b>2)</b>	<b>Description of the use of environmentally friendly materials, for example the use of recycled materials; and</b> Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan	[6.d.2]	55
<b>3)</b>	<b>Description of the use of energy, at least contains</b> Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:	[6.d.3]	
<b>a)</b>	<b>The amount and intensity of the energy used; and</b> jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan	[6.d.3.a]	15
<b>b)</b>	<b>Efforts and achievement of energy efficiency including the use of renewable energy sources</b> upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan;	[6.d.3.b]	55
<b>e.</b>	<b>Environmental Performance for the Company whose business process is directly related to the environment:</b> Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup paling sedikit memuat:		
<b>1)</b>	<b>Performance as referred to in letter d;</b> kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d;	[6.e.1]	NR
<b>2)</b>	<b>Information on activities or operational areas that produce positive and negative impacts on the surrounding environment, especially efforts to increase the carrying capacity of ecosystems;</b> informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem;	[6.e.2]	NR
<b>3)</b>	<b>Biodiversity, including at least:</b> Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat:	[6.e.3]	NR
<b>a)</b>	<b>Impacts from operational areas that are close to or in conservation areas or that have biodiversity; and</b> Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan	[6.e.3.a]	NR
<b>b)</b>	<b>Biodiversity conservation efforts undertaken, including protection of flora or fauna species;</b> Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna;	[6.e.3.b]	NR
<b>4)</b>	<b>The amount and intensity of emissions produced by type; and</b> Emisi, paling sedikit memuat:	[6.e.4]	NR
<b>a)</b>	<b>The amount and intensity of emissions produced by type; and</b> Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan	[6.e.4.a]	NR

No	Description Deskripsi	Indicator Indikator	Page Halaman
	<b>b) Efforts and achievement of emission reductions carried out;</b> Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan;	[6.e.4.a]	NR
<b>5)</b>	<b>Waste and effluent, including at least:</b> Limbah dan efluen, paling sedikit memuat:	[6.e.5]	NR
<b>a)</b>	<b>The amount of waste and effluent produced by type;</b> Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis;	[6.e.5.a]	NR
<b>b)</b>	<b>Waste and effluent management mechanisms; and</b> Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan	[6.e.5.b]	NR
<b>c)</b>	<b>Spills that occurred (if any); and</b> Tumpahan yang terjadi (jika ada); dan	[6.e.5.c]	NR
<b>6)</b>	<b>The amount and material of environmental complaints received and resolved</b> Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan.	[6.e.6]	NR
<b>f.</b>	<b>Responsibility for developing Sustainable Finance products and/or services:</b> Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan:		
<b>1)</b>	<b>Innovation and development of Sustainable Financial products and/or services;</b> Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan;	[6.f.1]	26
<b>2)</b>	<b>The number and percentage of products and services that have been evaluated for safety for customers;</b> Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan;	[6.f.2]	NA
<b>3)</b>	<b>Positive and negative impacts arising from Sustainable Financial products and/or services and the distribution process, as well as mitigation undertaken to mitigate negative impacts;</b> Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif;	[6.f.3]	26
<b>4)</b>	<b>The number of products withdrawn and their reasons; or</b> jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau	[6.f.4]	NA
<b>5)</b>	<b>Customer satisfaction survey of Sustainable Financial products and/or services</b> Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.	[6.f.5]	54
<b>7</b>	<b>Written verification from an independent party, if any</b> Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada.	[7]	12



## Feedback Form

Thank you for reading the 2021 Sustainability Report of PT Asuransi MSIG Indonesia. In order to improve the quality of the PT Asuransi MSIG Indonesia's sustainability report, we would like to request our shareholders to provide feedback after reading this Sustainability Report.

### Personal Data

Name (optional) : .....  
Institution/Company : .....  
Email : .....  
Phone/Mobile : .....

### Stakeholder Group:

- Customer
- Employee
- Driver
- Shareholder
- Business Partner/Vendor
- Mass Media
- Community
- Others, please specify .....

Please select the most appropriate answer (mark ✓)

1. This report is useful for you:

- Strongly disagree
- Disagree
- Neutral
- Agree
- Strongly agree

2. This report illustrates the PT Asuransi MSIG Indonesia's performance in sustainable development:

- Strongly disagree
- Disagree
- Neutral
- Agree
- Strongly agree

3. This report is easy to understand:

- Strongly disagree
- Disagree
- Neutral
- Agree
- Strongly agree

4. This report is interesting:

- Strongly disagree
- Disagree
- Neutral
- Agree
- Strongly agree

5. This report increases your trust in the PT Asuransi MSIG Indonesia's sustainability:

- Strongly disagree
- Disagree
- Neutral
- Agree
- Strongly agree

## Lembar Umpan Balik

Terima kasih telah membaca Laporan Keberlanjutan PT Asuransi MSIG Indonesia 2021. Untuk meningkatkan kualitas laporan keberlanjutan Perusahaan, mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini.

### Profil Anda

Nama (bila berkenan) : .....  
Institusi/Perusahaan : .....  
Email : .....  
Telepon/HP : .....

### Golongan Pemangku Kepentingan:

- Pelanggan
- Karyawan
- Sopir
- Pemegang Saham
- Mitra Kerja/Vendor
- Media massa
- Masyarakat
- Lain-lain, mohon sebutkan.....

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai (beri tanda ✓)

1. Laporan ini bermanfaat bagi Anda:

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Laporan ini menggambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan berkelanjutan:

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Laporan ini mudah dimengerti:

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

4. Laporan ini menarik:

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan Perusahaan:

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju





Insurance  
that sees  
the heart  
in everything

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

#### Head Office

#### PT Asuransi MSIG Indonesia

Summitmas II Building, 15<sup>th</sup> floor

Jl. Jenderal Sudirman Kav. 61 - 62

Jakarta 12190, Indonesia

Phone : (021) 2523110 (Hunting)

Email : [msig@id.msiga-asia.com](mailto:msig@id.msiga-asia.com)

URL : [www.msiga.co.id](http://www.msiga.co.id)

PT Asuransi MSIG Indonesia is licensed and supervised by Financial Services Authority (OJK)  
PT Asuransi MSIG Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan



Menggunakan produk yang bersumber dari bahan baku yang dikelola secara bertanggung jawab berdasarkan standar Forest Stewardship Council (FSC)



Pindai untuk mengunjungi website MSIG Indonesia



Pindai untuk membaca laporan secara digital