

# Hadiahkan Cinta

Melindungi setiap moment  
dalam hidup



**LAPORAN  
KEBERLANJUTAN**  
2020

# DEDIKASI DALAM MEMBANGUN NILAI HIDUP MASYARAKAT

Pada tahun 2020 kemarin, Hanwha Life Indonesia memasuki tahun ke-7 dalam bisnis usaha Asuransi Jiwa di Indonesia. Dengan komitmen tanpa henti untuk membangun Indonesia secara finansial, dengan meningkatkan budaya literasi keuangan yang kuat, serta menerapkan nilai grup perusahaan Hanwha Life hadir untuk seluruh masyarakat Indonesia.

Dengan semangat dan nilai Challenge, Dedication dan Integrity, Hanwha Life Indonesia terus berusaha untuk berevolusi membuat produk Asuransi yang dapat dijangkau oleh masyarakat luas. Selain itu dalam aspek kegiatan sosial, Hanwha Life juga berfokus untuk membangun nilai setiap individu, mulai dari karyawan, rekan bisnis serta masyarakat umum melalui kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR).

Berikut kami sampaikan Laporan Keberlanjutan Tahun 2020 PT Hanwha Life Insurance Indonesia agar Anda dapat mengetahui lebih lanjut mengenai dedikasi kami dalam menciptakan usaha Asuransi yang berkelanjutan.

Jakarta, 25 Mei 2021



**Yeom KyungSeon**

Direktur Utama

## A. Strategi Keberlanjutan

PT Hanwha Life Insurance Indonesia (“Perusahaan”) menyadari pentingnya pengelolaan keberlanjutan dimana aspek ekonomi, sosial dan lingkungan dapat berjalan dengan selaras. Sehubungan dengan hal tersebut, Perusahaan telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Tahun 2020, namun dalam pelaksanaannya mengalami beberapa tantangan dan kendala karena adanya pandemic COVID-19.

Namun di tengah tantangan tersebut, Perusahaan tetap berhasil membangun dua (2) lokasi RPTRA di daerah Jakarta Pusat dan Jakarta Timur sehingga total yang sudah dibangun menjadi tiga (3) RPTRA di daerah Jakarta. Sebagai bentuk rasa tanggung jawab akan perkembangan anak-anak, Perusahaan terus fokus untuk menambah lebih banyak area bermain di luar rumah untuk bisa mengembangkan rasa sosial di tengah masyarakat.



Peran orang tua yang sangat penting sebagai pembimbing anak di dalam keluarga sehingga orang tua mendapatkan pendampingan yang tepat terutama mengenai cara mempersiapkan kebutuhan maupun masa depan anak. Maka dari itu, kegiatan literasi finansial kepada orang tua sangat diperlukan merupakan proyek yang diharapkan bisa menjadi pengetahuan tambahan yang bermanfaat bagi para orang tua dan juga anak-anak.

Sesuai dengan misi utamanya, Perusahaan selalu berusaha untuk menyediakan produk, layanan dan budaya yang baik bagi nasabahnya. Dan sebagai imbal baliknya, Perusahaan akan memberikan kontribusi ke masyarakat. Untuk mengimplementasikan imbal balik kepada masyarakat, Perusahaan menyiapkan beberapa program yang telah dijalankan sebelumnya maupun rencana baru.

Untuk periode menengah (sampai dengan 3 tahun) Perusahaan memfokuskan kontribusi bagi anak-anak melalui Program Hanwha Buddy. Dan untuk periode panjang (sampai dengan 5 tahun) Perusahaan berencana untuk memperluas kontribusinya bagi masyarakat dengan memberikan perhatian kepada Para Lanjut Usia (Manula).

## B. Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

### Aspek Ekonomi :

Keterangan	Akhir Tahun		
	2018	2019	2020
<b>Pendapatan Premi (IDR)</b>	<b>86.571.128.981</b>	<b>78.618.583.409</b>	<b>72.408.128.937</b>
<b>Laba Bersih (IDR)</b>	<b>(2.518.053.670)</b>	<b>28.306.928.902</b>	<b>34.179.988.443</b>
<b>Jumlah Polis Aktif</b>	<b>2.804</b>	<b>4.016</b>	<b>4.642</b>
a. Perorangan / Individual	2.653	3.868	4.520
b. Kumpulan / Group	151	148	122
<b>Jumlah Tetanggung</b>	<b>86.268</b>	<b>53.957</b>	<b>34.431</b>
a. Perorangan / Individual	2.653	3.868	4.520
b. Kumpulan / Group	83.615	50.089	29.911
<b>Jumlah Agen Berlisensi</b>	<b>1.371</b>	<b>2.052</b>	<b>2.259</b>

### Aspek Lingkungan Hidup :

Keterangan	2018	2019	2020
Penggunaan Energi Listrik dan Air	1.116.513.954	992.466.587	906.091.616
Listrik	1.004.862.559	893.219.928	815.482.454
Air	111.651.395	99.246.659	90.609.162
Harga listrik PLN ( estimasi rata-rata)	1.300	1.300	1.300
Konsumsi KWH/tahun	618.377	549.674	501.835



Aspek Sosial :

Tahun	Proyek	Rincian kegiatan
2018	Tidak ada	-
2019	1. Teman Mudik Hanwha	Kegiatan ini dilakukan sebagai bagian dari kegiatan literasi Asuransi kepada masyarakat Indonesia. Kegiatan ini dilakukan melalui pemberian Asuransi Jiwa selama perjalanan mudik tahun 2019 yang diberikan secara gratis kepada 932 orang yang dilakukan di area Jabodetabek, Semarang dan Medan.
	2. Hanwha Buddy	Hanwha Buddy yang merupakan komunitas peduli sosial yang beranggotakan karyawan perusahaan, melakukan 2x kegiatan perawatan area RPTRA Jaka Teratai yang telah berdiri pada tahun 2017 yang lalu. Kegiatan ini adalah bentuk aksi kelanjutan dari perusahaan untuk terus merawat dan menjalin hubungan dengan masyarakat sekitar RPTRA.
2020	1. RPTRA Anggrek Rawasari	Keberlanjutan aksi sosial perusahaan terhadap keluarga dan anak-anak dibuktikan melalui pembangunan proyek ke-2 RPTRA di area Jakarta Pusat. Penunjukan lokasi dilatar belakangi oleh area sekitar RPTRA yang merupakan area tinggal dan sekolah yang tidak memiliki tempat yang layak untuk anak-anak berkegiatan terutama seusia sekolah. Area yang sebelumnya merupakan tempat pembuangan sampah, kini diubah menjadi area bermain ramah anak. Area yang sudah disiapkan sejak akhir 2019, akhirnya secara resmi selesai pembangunannya pada Juli 2020.
	2. Donasi Hanwha Buddy	Kondisi pandemi yang melanda dunia dan menyebabkan banyak masyarakat khususnya di Jakarta yang ikut terdampak secara ekonomi, menjadikan perusahaan merasa wajib untuk turun secara langsung memberikan bantuan kepada masyarakat khususnya yang tinggal di sekitar area RPTRA. Perusahaan memberikan bantuan 500 paket sembako dan juga 1,000 paket sanitasi. Penyaluran bantuan ini juga mendapatkan bantuan dari pihak Dinas PPAPP DKI Jakarta.
	3. RPTRA Kayumas	Meneruskan proyek RPTRA yang sudah berjalan sebelumnya, perusahaan terus berusaha untuk dapat memenuhi kesejahteraan masyarakat khususnya bagi anak dan keluarga. Maka dari itu, melalui proyek RPTRA Kayumas yang sudah direncanakan juga sejak 2019, berhasil untuk dilakukan pada semester kedua tahun 2020 dan selesai pembangunannya pada Desember 2020.

Berdasarkan hasil Survei Hanwha Life bersama Wahana Visi Indonesia yang dilakukan pada sekitar 50 responden orang tua dan 200 anak usia 6-18 tahun di Kawasan Jatinegara, diperoleh data bahwa masyarakat merasakan manfaat dengan adanya ruang terbuka sebagai sarana membangun hubungan antara orang tua dan anak. Berikut sajian data secara detail:

1. 9 dari 10 anak memiliki kegiatan positif pada waktu luang.
2. 69% anak memiliki hubungan yang kuat dengan orang tua, atau meningkat 20%.
3. 98% anak merasakan dukungan dari orang tua dan lingkungan, atau meningkat 11%.
4. 22% orang tua tidak lagi membentak anak.
5. 17% orang tua tidak lagi menggunakan kekerasan terhadap anak

# Sekilas Tentang Hanwha Life | Hanwha Life at a Glance



## 2013

Mengakuisisi PT Multicor Life Insurance dalam rangka memulai bisnis di Indonesia dan menjadikan namanya sebagai PT Hanwha Life Insurance Indonesia, yang beroperasi secara resmi pada tanggal 24 Oktober 2013

*Acquired PT Multicor Life Insurance to accommodate our business in Indonesia and changed its name to PT Hanwha Life Insurance Indonesia, which officially operational on 24 October 2013*

## 2012

Korea Life mengubah nama menjadi Hanwha Life Insurance pada tanggal 9 Oktober 2012 dengan visi "A Global Insurance Company, Growing Together With Customers"  
*On 9 October 2012, Korea Life changed the name into Hanwha Life Insurance with vision of "A Global Insurance Company, Growing Together With Customers"*

## 2003

Hanwha Life memasuki pasar global di New York, London, Tokyo, Vietnam, China dan Indonesia  
*Hanwha Life entered the global market in New York, London, Tokyo, Vietnam, China and Indonesia*

## 2002

Korea Life bergabung dengan Hanwha Group pada 12 Desember 2002  
*Korea Life joins with Hanwha Group on December 12th 2002*

## 1946

Korea Life yang merupakan Perusahaan Asuransi pertama di Korea Selatan terbentuk di tanggal 9 September 1946  
*Korea Life was established as the first life insurance company in South Korea on September 9<sup>th</sup> 1946*



# Visi Misi Keberlanjutan



## Visi Keberlanjutan | *Vision of Sustainability*

Menjadi Perusahaan dengan reputasi tinggi yang tumbuh bersama-sama dengan para pemangku kepentingan (*stake holder*) dan selalu menjaga keselarasan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

*Become a company with a high reputation that grows together with stakeholders and always look after harmony of economic, social and environmental aspects.*



## Misi Keberlanjutan | *Mission of Sustainability*

- Menyediakan produk, layanan dan budaya yang lebih baik dari hari ke hari  
*To provide products, services and better culture from time to time*
- Melayani dengan segenap pikiran, hati dan kekuatan  
*To serve with all of our heart, mind and strength*
- Menjadi 'Life Pluser' yang menambah kebahagiaan dalam hidup nasabah, rekan bisnis dan karyawan  
*To be a "Life Pluser" that can give additional happiness to customers, business partners and employee*
- Sebagai "Life Pluser" yang memberikan tambahan kebahagiaan di dalam hidup  
*As a "Life Pluser" who add happiness in life.*



### Filosofi | *Philosophy*

- **Kepercayaan | *Trust***  
Keyakinan yang tercipta dari janji yang dipenuhi  
*Trust gain from the promise fulfilled*
- **Kesetiaan | *Loyalty***  
Menghargai setiap hubungan yang ada dan bersedia untuk memenuhi setiap tanggung jawab yang muncul  
*To value every relationship and willing to fulfill the responsibilities*



### Nilai – Nilai Perusahaan | *Core Values of the Company*

- **Challenge**  
Mengejar keunggulan dengan terus berinovasi dan tidak cepat berpuas diri  
*Pursuit the excellence by keep innovating and not complacent*
- **Dedication**  
Menjaga hubungan dengan rekan kerja, Perusahaan dan pelanggan serta berkomitmen untuk mencapai tujuan yang lebih besar  
*To maintain relationship with co-workers, Company and Customers also willing to commit in achieving greater goal*
- **Integrity**  
Patuh terhadap ketentuan yang ada, tidak memihak dan bangga ketika melakukannya  
*To comply with the existing provisions, not taking side and proud in doing it*





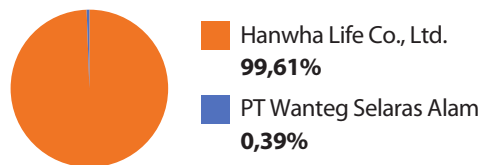
# Profil Hanwha Life Indonesia

- Nama**  
PT Hanwha Life Insurance Indonesia
- Bidang Usaha**  
Asuransi Jiwa
- Tanggal berdiri usaha**  
24 Oktober 2013
- Izin Usaha**  
KEP-603/KMK.017/1995
- Alamat**  
World Trade Center Tower 1 Lt. 12  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29,  
Jakarta 12920 P. +62 21 5081 6100 /  
0800 111 8877 (Toll Free)
- Website**  
[www.hanwhalife.co.id](http://www.hanwhalife.co.id)

## Pemegang saham Perusahaan

- Hanwha Life Co., Ltd. Nilai Nominal Saham: **Rp.2.171400.000.000**  
Persentase Saham: **99,61%**

- PT Wanteg Selaras Alam. Nilai Nominal Saham: **Rp.8.600.000.000**  
Persentase Saham: **0,39%**



- Total Nilai Nominal Saham: **Rp.2.180.000.000.00**  
Persentase Saham: **100%**

## Susunan Dewan Komisaris dan Direksi



**Kim Jun Il**  
Komisaris Utama



**Muhammad Ichsan**  
Komisaris Independen



**Amran Nangasan**  
Komisaris Independen



**Yeom Kyung Seon**  
Direktur Utama



**Kwong Gi Han**  
Direktur



**RR Francisca M Ruswita**  
Direktur



**Alexander Febriano Widjanarko**  
Direktur Kepatuhan

# Kantor Pemasaran

## Jakarta Premier

World Trade Center Building 1, 12<sup>th</sup> Floor  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29  
Jakarta 12920  
T. +62 21 508 16100 | Ext. 5213  
F. +62 21 508 16111

## Jakarta

Permata Kuningan Building  
Ground Floor  
Jl. Kuningan Mulya Kav. 9 C  
Jakarta 12980  
T. +62 21 837 80882  
F. +62 21 837 80883

## Bekasi

Komp. Graha Boulevard Commercial  
Blok GB-B016  
Jl. Bulevar Ahmad Yani Summarecon  
Bekasi 17143  
T. +62 21 285 19791  
F. +62 21 285 19792

## BSD - Tangerang

Komp. Ruko Golden Boulevard  
Blok B No.6, 1<sup>th</sup> Floor  
Jl. Pahlawan Seribu, BSD  
Tangerang Selatan 15322  
T. +62 21 538 5363  
F. +62 21 538 5362

## Bogor

Jl. Pajajaran No. 84 Ruko J  
Kel. Baranangsiang, Kec. Bogor Timur  
Bogor 16143  
T. +62 251 755 9118  
F. +62 251 755 9119

## Bandung

Wisma Bumiputera  
2<sup>nd</sup> Floor #Suite 201  
Jl. Asia Afrika No. 141-149  
Bandung 40112  
T. +62 22 426 7109  
F. +62 22 426 7129

## Yogyakarta

Jl. AM. Sangaji No. 79  
Karangwaru, Tegalrejo  
Yogyakarta 55241  
T. +62 274 501 6326  
F. +62 274 501 6432

## Semarang

Jl. Indraprasta No. 132  
Semarang 50131  
T. +62 24 860 41992  
F. +62 24 864 05371

## Surabaya

Gedung Graha Pacific, Lantai 8  
Jl. Basuki Rahmat No. 87-91  
Surabaya 60271  
T. +62 31 992 99957  
F. +62 31 992 54499

## Makassar

Ruko Metro Square Latimojong Blok G. 24  
Kel. Lariangbangi, Kec. Makassar  
Makassar  
T. +62 0411 894 5952

## Denpasar

Jl. Gatot Subroto Tengah No. 80 unit 7  
Denpasar, Bali 80231  
T. +62 361 849 5860  
F. +62 361 849 5861

## Central Medan

Jl. Pangeran Diponegoro No. 36  
Medan 20152  
T. +62 61 456 1158  
F. +62 61 456 1148

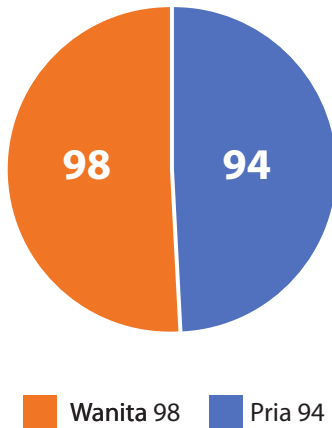
## West Medan

Komp. The Wave  
Jl. Teuku Amir Hamzah No. 3B-3C  
Medan 20117  
T. +62 61 800 88518  
F. +62 61 800 88519

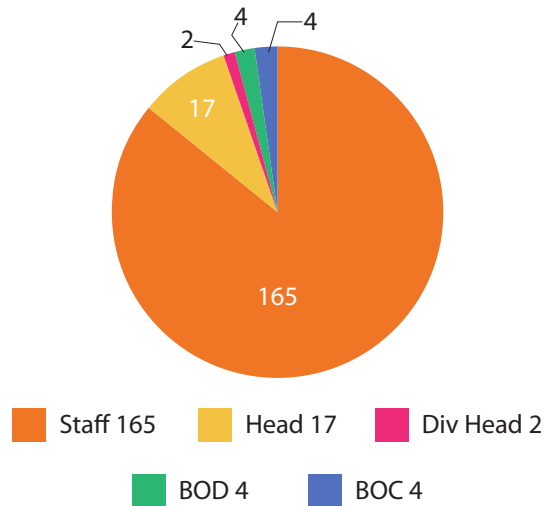
# Skala Organisasi

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha, Perusahaan menerapkan kesetaraan dalam pengembangan karir setiap karyawannya. Melalui berbagai kegiatan internal dan eksternal, karyawan juga dilibatkan dalam kegiatan untuk menunjang pengembangan diri.

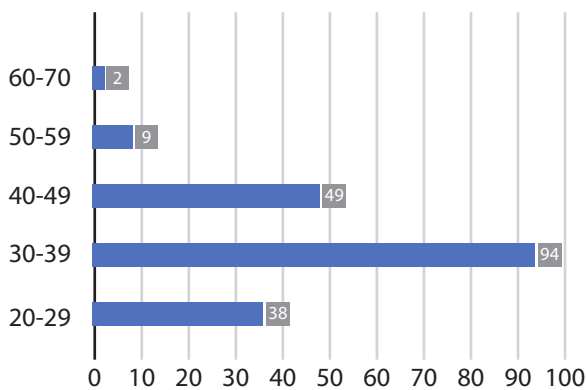
**Jenis Kelamin**



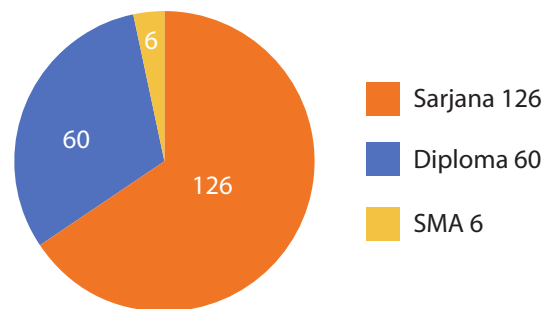
**Jabatan**



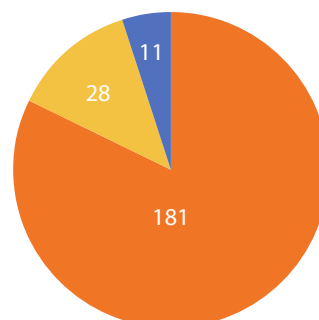
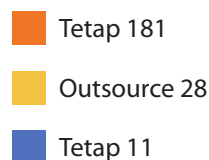
**Rentang Usia**



**Pendidikan**



**Status Ketenagakerjaan**



# Produk Hanwha Life Indonesia

Perusahaan memiliki berbagai jenis produk Asuransi jiwa dengan manfaat beragam yang meliputi produk Asuransi jiwa dengan unit link, Asuransi Whole Life dan Asuransi Jiwa Berjangka. Dengan penjualan melalui 4 channel distribusi yang ada, Perusahaan melayani penjualan melalui Tenaga Pemasar (Agency), Bancassurance, Group dan Digital.

No	Jalur Distribusi	Produk dan Layanan
1.	Agen Pemasaran	Hanwha Golden Life Plan Hanwha Saving Protection Hanwha Smart Invest Link Hanwha Max Protection Link Hanwha Future Protection Hanwha Kids Plan Hanwha Education Hanwha Preferred Link Hanwha Link Single
2.	Bancassurance	Hanwha Healthy Plus Hanwha Sejahtera Maxima Link
3.	Group	Hanwha Medi Smart
4.	Digital	Hanwha Bucket List Plan

## Total Aset dan Kewajiban PT Hanwha Life Insurance Indonesia

Keterangan	2018	2019	2020
Total Aset	2.041.539,07	2.042.482,18	2.116.121,18
Total Kewajiban	220.033,25	192.669,43	232.128,44
Total Ekuitas	1.821.505,82	1.849.812,75	1.888.992,74

Data dalam jutaan rupiah

## Keanggotaan Pada Asosiasi

Perusahaan belum terlibat dalam asosiasi apapun yang berkaitan dengan Keberlanjutan (*sustainability*).



## D. PENJELASAN DIREKSI

Perusahaan menyadari bahwa keseimbangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan meliputi 3 hal utama yakni manusia, lingkungan dan juga bisnis (People, Planet and Profit). Dalam usaha meningkatkan kualitas hidup individu, Perusahaan berusaha untuk menunjukkan dukungannya secara nyata.

Perusahaan melihat pentingnya peran keluarga dalam perkembangan setiap individu terutama dimulai dari anak-anak yaitu perkembangan secara motorik maupun bahasa. Maka dari itu, proyek Ruang Publik Terbuka Ramah Anak (RPTRA) yang diinisiasi Bersama pemerintah DKI Jakarta yang dibantu oleh Dinas PPAPP DKI Jakarta dan Organisasi non-profit Wahana Visi Indonesia, telah berhasil membangun 2 lokasi RPTRA selama tahun 2020.

RPTRA Anggrek Rawasari yang berlokasi di Cempaka Putih, Jakarta Pusat dan juga RPTRA Kayumas yang terletak di daerah padat penduduk Jakarta Timur berhasil diselesaikan di tengah masa pandemi ini. Untuk sementara, kegiatan tatap muka tidak dapat dilakukan selama masa pembatasan kegiatan masyarakat di tengah pandemi ini.

Dalam kegiatan pembangunan RPTRA ini Perusahaan mempersiapkan sumber daya pendanaan untuk perawatan dan kegiatan berkelanjutan setelah lokasi RPTRA dapat dibuka kembali ke publik. Dalam prosesnya, evaluasi akan terus dilakukan secara bertahap melalui beberapa kegiatan virtual maupun komunikasi bersama para pemangku kepentingan dalam pembangunan RPTRA ini.

Sebagai salah satu dukungan yang juga diberikan oleh perusahaan pada masyarakat sekitar RPTRA di masa pandemi yang lalu. Perusahaan memberikan alat perlindungan Kesehatan dan juga bantuan sosial berupa sembako kepada masyarakat yang sekitar RPTRA Anggrek Rawasari dan juga RPTRA Jaka Teratai yang dibangun oleh Hanwha Life Indonesia pada tahun 2018 yang lalu.

Namun selama tahun 2020 kemarin, kondisi pandemi tidak dapat dipungkiri menjadi tantangan terberat dalam pembangunan ini dikarenakan lokasi RPTRA yang masih belum dapat dibuka hingga saat ini.

## E. Tata Kelola Keberlanjutan

Peran para Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja sebagai penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.

### 1. **Direksi**

---

Direksi adalah organ Perusahaan yang bertanggung jawab atas pengurusan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip tata kelola perusahaan yang baik, penerapan manajemen risiko, maksud dan tujuan Perusahaan, serta mewakili Perusahaan, baik di dalam maupun di luar pengadilan, sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.

Sehubungan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan, Direksi bertugas dan bertanggungjawab memimpin penyusunan RAKB serta memantau kinerja keberlanjutan secara keseluruhan.

### 2. **Dewan Komisaris**

---

Dewan Komisaris adalah organ Perusahaan yang bertugas melakukan pengawasan serta memberikan nasihat kepada Direksi, sesuai dengan anggaran dasar Perusahaan yang berlaku, peraturan perundang-undangan, termasuk prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, penerapan manajemen risiko, dan kepentingan Perusahaan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan.

Sehubungan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan, Dewan Komisaris bertugas dan bertanggungjawab untuk meninjau, memberikan nasihat kepada Direksi mengenai penyusunan RAKB serta memberikan persetujuan atas RAKB Perusahaan.

### 3. **Penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan**

---

Dalam mewujudkan penerapan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan telah menunjuk Departemen Marketing Planning untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan rencana aksi keuangan berkelanjutan dengan bekerjasama dengan seluruh fungsi yang ada di Perusahaan.

Secara keseluruhan, aksi keuangan berkelanjutan dikelola oleh Chief Marketing dan Strategy Officer dan Marketing Planning sebagai penanggungjawab pelaksanaan program.

## Pengembangan kompetensi Penerapan Keuangan Keberlanjutan

Dalam upaya mendukung perkembangan bisnis dan operasional, Perusahaan melakukan pengembangan kompetensi kepada Dewan Komisaris, Direksi dan seluruh karyawan sepanjang tahun 2020.

No	Jenis Pelatihan	Nama Penyelenggara
1.	Webinar Embracing Uncertainty	AAJI
2.	Webinar Strengthening Your Leadership Presence	AAJI
3.	Seminar Investment Smart Saving & Financial Growth	Succor Aset Management
4.	Webinar General Concepts of Rights and Obligations of An Actuary	PAI
5.	Webinar General Concepts of Law related to Actuary	PAI
6.	Webinar Banking and Financial Institution Risk Management In Digital and New Normal Era	LSPMKS
7.	Webinar Menelaah Hasil Studi Work Life Balance di Industri Asuransi	READI
8.	DRIM Webinar	AAJI
9.	New Normal, New Strategy	Hanwha Life
10.	Pelecehan di Tempat Kerja	Hanwha Life
11.	DE PSAK 74: Kontrak Asuransi	Ikatan Akuntan Indonesia
12.	Pengawasan dan Implementasi Pergub 88 th 2020	Disnaker DKI Jakarta
13.	Workshop Harrasment in Workplace: Policies and Practice	READI
14.	Peran Infrastruktur ICT Dalam Masa Pandemi	LPPI
15.	Personality Plus-Basic Batch 1	Hanwha Life
16.	Ngobras Tebarkan Benih Kebaikan Dengan Berasuransi	AAJI
17.	Personality Plus-Basic 2	Hanwha Life
18.	Dampak Jangka Panjang Covid-19	Mayapada Hospital
19.	eTraining Pengelolaan PPH Pasal 21 yang efektif dengan Ms Excel dan eSPT	-
20.	Basic HR Management	HRD Forum
21.	PKWT - PKWTT dan PHK & Pesangon UU Cipta Kerja	HRD Forum
22.	Becoming A Persuasice Professional	PPI
23.	Menjaga Kesehatan Jantung pada Era Pandemi Covid-19	Hanwha Life
24.	Digital Health Management : Improve Corporate Wellness	PT. REYCOM DOCUMENT SOLUSI

Perusahaan juga telah menerapkan kewajiban sertifikasi manajemen risiko bagi Dewan Komisaris, Direksi dan seluruh pejabat yang berada setingkat dibawah Direksi mulai tahun 2020 sebagaimana dipersyaratkan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 67/POJK.05/2016 tentang Perizinan Usaha Dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah, pada pasal 49.

No	Jenis Pelatihan Bersertifikasi	Jumlah Kegiatan
1.	CRGP	5
2.	QCRO	6
3.	CERG	1

## Manajemen Risiko Dalam Penerapan Keuangan Keberlanjutan Terkait Aspek Ekonomi, Sosial, Dan Lingkungan Hidup

Perusahaan menyadari pentingnya manajemen risiko yang efektif. Oleh karena itu, Perusahaan mempunyai kerangka dalam penerapan manajemen risiko yaitu:

1. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris
2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko
4. Sistem informasi manajemen risiko
5. Sistem pengendalian intern

Dalam rangka mendukung penerapan manajemen risiko, Perusahaan melakukan Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris.

Direksi dan Dewan Komisaris bertanggung jawab dalam:

- Memahami risiko yang dihadapi oleh Perusahaan sebagai sebuah entitas bisnis;
- Memberikan arahan yang jelas;
- Melakukan pengawasan dan mitigasi risiko secara aktif;
- Mengembangkan budaya manajemen risiko di Perusahaan;
- Memastikan struktur organisasi yang memadai;
- Menetapkan tugas dan tanggung jawab yang jelas pada masing-masing unit kerja; dan
- Memastikan kecukupan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia untuk mendukung penerapan manajemen risiko secara efektif.

Selain penerapan terhadap kerangka Manajemen Risiko tersebut, Perusahaan telah mengintegrasikan aspek sosial dan lingkungan hidup dalam manajemen risiko aktivitas operasional perusahaan.

Dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan menerapkan prinsip keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai Perusahaan, yang mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan Usaha Perasuransian yang sehat. Selain itu, Perusahaan juga menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dan kewajaran (fairness) dalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan yang timbul.

## F. Kinerja Perusahaan

### 1. Kinerja Ekonomi

Seiring perkembangan jaman dan kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan digital, Perusahaan telah memiliki produk Asuransi digital bernama Produk Hanwha Bucket List Plan yang telah dipasarkan sejak 2018. Produk ini merupakan sebuah produk Asuransi yang dapat diakses dengan mudah dan efisien tanpa memerlukan kontak langsung dengan tenaga pemasar.

Hanya dengan mengakses halaman website <https://bucketlistplan.co.id/>, nasabah dapat dengan mudah menemukan informasi terkait manfaat Asuransi, masa bayar dan cara pembayaran. Sehingga nasabah dapat secara mandiri membeli produk Asuransi jiwa mereka dengan atau tanpa bantuan dari pihak ketiga. Pada awal tahun 2020, produk ini dilakukan penyesuaian agar dapat meraih target pasar yang lebih luas. Premi Hanwha Bucket List Plan yang sebelumnya dimulai dari Rp 400ribu disesuaikan kembali dengan penambahan opsi premi baru yang dimulai dari Rp 250ribu per bulan.

Berikut adalah data kinerja Perusahaan dalam kurun waktu 2018 - 2020

No	Keterangan	2018	2019	2020
1.	Premi Bruto	86,6	78,6	72,4
2.	Premi Reasuransi	9,0	10,0	8,0
3.	Turun (Naik) CAPYBMP	6,1	(5,1)	5,9
4.	Jumlah Pendapatan Premi Neto	83,7	63,5	70,3
5.	Hasil Investasi	110,6	123,9	124,4
6.	Lain-lain	1,5	2,0	4,6
7.	Jumlah Pendapatan	195,7	189,5	199,3
8.	Beban Klaim	41,4	17,8	30,5
9.	Beban Akuisisi	19,7	26,9	37,5
10.	Beban Pemasaran	9,3	6,6	4,1
11.	Beban Operasional	125,6	110,0	99,5
12.	Jumlah Beban	196,0	161,3	171,6
13.	Naik (Turun) Nilai Aset	3,2	11,0	7,3
14.	Laba (Rugi) Sebelum / Setelah Pajak	(3,5)	17,1	20,4
15.	Pendapatan Komprehensif Lain	1,0	11,2	13,8
16.	Jumlah Laba (Rugi) Komprehensif	(2,5)	28,3	34,2

Data dalam Miliar rupiah

Perusahaan juga telah mengembangkan aplikasi Hanwha Smart. Di dalam aplikasi ini, seluruh nasabah Perusahaan dapat menemukan detail terkait status polis, manfaat polis dan informasi lain terkait perusahaan. Penggunaan aplikasi ini dibentuk dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan akan kebutuhan nasabah.

# KINERJA SOSIAL

## A. Bagian Ketenagakerjaan

Perusahaan berkomitmen untuk selalu menerapkan praktek kesetaraan dalam bekerja, dimana dalam proses perekrutan tidak memandang adanya perbedaan jenis kelamin, suku, ras, budaya dan agama. Perusahaan juga berkomitmen untuk tidak mempekerjakan pekerja dibawah umur sebagaimana telah diatur oleh Undang-undang. Pada tahun 2020, Perusahaan mencatatkan telah memberikan pengupahan yang lebih tinggi 13% dari ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.

Untuk menunjang mutu dan kualitas Sumber Daya Manusianya pun, Perusahaan mengadakan program beasiswa Aktuaria yang sudah dimulai sejak tahun 2015. Untuk program beasiswa ini, perusahaan bekerjasama dengan Soongsil University di Korea Selatan untuk program studi aktuarial. Untuk mengikuti program ini, mahasiswa jurusan aktuarial dari Universitas di Indonesia dapat berpartisipasi untuk mengikuti seleksi dokumen dan proses interview Perusahaan. Setelah tahap awal tersebut, para kandidat melanjutkan proses seleksi melalui tes tertulis sebelum akhirnya mengikuti interview bersama professor dari Soongsil University dan management Perusahaan.

### Jumlah Peserta Beasiswa Aktuaria Perusahaan Tahun 2015 -2020

No	Tahun	Jumlah
1.	2015	1 Orang
2.	2016	1 Orang
3.	2017	1 Orang
4.	2018	1 Orang
5.	2019	1 Orang
6.	2020	1 Orang

Sepanjang tahun 2020 yang dimulai sejak bulan Maret 2020, dikarenakan adanya pandemi COVID-19, terjadi beberapa penyesuaian dalam kegiatan kerja yang menjadikan adanya pengurangan jumlah karyawan yang bekerja dari kantor dan adanya pengecekan kesehatan karyawan secara berkala. Kegiatan Bekerja dari Rumah (WFH) dan bekerja dari kantor (WFO) dilakukan dengan perbandingan 70:30 mulai Maret – Desember 2020. Lalu, kegiatan rapid test COVID-19 juga dilakukan secara berkala setiap 2 bulan sekali kepada seluruh karyawan yang masuk kerja pada saat itu, dengan total sebanyak 3 kali.



## B. Bagian Sosial dan Masyarakat

Sebagai kontribusi kepada masyarakat selama tahun 2018 hingga 2020, Perusahaan telah menjalankan program CSR dengan pembuatan RPTRA dan Hanwha Buddy dengan rincian sebagai berikut:

Tahun	Proyek	Rincian kegiatan
2018	Tidak ada	-
2019	1. Teman Mudik Hanwha	Kegiatan ini dilakukan sebagai bagian dari kegiatan literasi Asuransi kepada masyarakat Indonesia. Kegiatan ini dilakukan melalui pemberian Asuransi Jiwa selama perjalanan mudik tahun 2019 yang diberikan secara gratis kepada 932 orang yang dilakukan di area Jabodetabek, Semarang dan Medan.
	2. Hanwha Buddy	Hanwha Buddy yang merupakan komunitas peduli sosial yang beranggotakan karyawan perusahaan, melakukan 2x kegiatan perawatan area RPTRA Jaka Teratai yang telah berdiri pada tahun 2017 yang lalu. Kegiatan ini adalah bentuk aksi kelanjutan dari perusahaan untuk terus merawat dan menjalin hubungan dengan masyarakat sekitar RPTRA.
2020	3. RPTRA Anggrek Rawasari	Keberlanjutan aksi sosial perusahaan terhadap keluarga dan anak-anak dibuktikan melalui pembangunan proyek ke-2 RPTRA di area Jakarta Pusat. Penunjukan lokasi dilatar belakangi oleh area sekitar RPTRA yang merupakan area tinggal dan sekolah yang tidak memiliki tempat yang layak untuk anak-anak berkegiatan terutama se usai sekolah. Area yang sebelumnya merupakan tempat pembuangan sampah, kini diubah menjadi area bermain ramah anak. Area yang sudah disiapkan sejak akhir 2019, akhirnya secara resmi selesai pembangunannya pada Juli 2020.
	4. Donasi Hanwha Buddy	Kondisi pandemi yang melanda dunia dan menyebabkan banyak masyarakat khususnya di Jakarta yang ikut terdampak secara ekonomi, menjadikan perusahaan merasa wajib untuk turun secara langsung memberikan bantuan kepada masyarakat khususnya yang tinggal di sekitar area RPTRA. Perusahaan memberikan bantuan 500 paket sembako dan juga 1,000 paket sanitasi. Penyaluran bantuan ini juga mendapatkan bantuan dari pihak Dinas PPAPP DKI Jakarta.
	5. RPTRA Kayumas	Meneruskan proyek RPTRA yang sudah berjalan sebelumnya, perusahaan terus berusaha untuk dapat memenuhi kesejahteraan masyarakat khususnya bagi anak dan keluarga. Maka dari itu, melalui proyek RPTRA Kayumas yang sudah direncanakan juga sejak 2019, berhasil untuk dilakukan pada semester kedua tahun 2020 dan selesai pembangunannya pada Desember 2020.

Dalam memberikan layanan bagi masyarakat dengan baik, Perusahaan telah menyediakan media komunikasi bagi nasabah untuk mengakses informasi polis maupun melakukan pengaduan terkait produk dan perusahaan sebagai berikut:

## Prosedur Singkat

# Layanan Pengaduan

Hanwha Life Indonesia menyediakan beragam media komunikasi bagi Nasabah untuk mengakses informasi Polis yang dimiliki dan menyampaikan permintaan atau pengaduan terkait Polis dan layanan yang dimiliki. Berikut media yang tersedia bagi Nasabah :



**Hanwha Life Care Line**  
0800-111-8877 (toll free)  
Senin-Jumat 08.30 – 17.30



**E-mail**  
care@hanwhalife.co.id



**Website**  
www.hanwhalife.co.id



**Apps**  
HanwhaSmart  
(Android & ios)



**Whatsapp**  
0811-1371-0100



**Aplikasi Portal  
Perlindungan Konsumen  
(APPK) OJK**  
www.kontak157.ojk.go.id



**Walk in Customer Care**  
World Trade Center (WTC)  
Building 1, Lantai 12,  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29,  
Jakarta 12920  
Senin-Jumat 08.30 – 17.30



### Dokumen yang dibutuhkan untuk penyampaian pengaduan secara tertulis:

1. Formulir Komplain yang sudah diisi lengkap
2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemegang Polis, untuk nasabah Warga Negara Asing: fotokopi Passport dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)
3. Apabila yang menyampaikan pengaduan bukan Pemegang Polis, maka wajib menyertakan Surat Kuasa bermaterai Rp 10.000,- dari Pemegang Polis kepada penerima kuasa, dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penerima Kuasa
4. Dokumen pendukung lainnya yang berhubungan / relevan atas pengaduan yang dipandang perlu oleh Hanwha Life Indonesia

Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap dan dapat diperpanjang (dengan informasi sebelumnya) dengan kondisi tertentu.

Sepanjang tahun 2020 yang lalu, perusahaan telah menerima berbagai jenis pengaduan dan laporan penanganan pengaduan tersebut telah diselesaikan seperti berikut:

## Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode : Januari - Desember 2020

PT Hanwha Life Insurance Indonesia

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
1	Klaim	5	31%	0	0%	0	0%	5
2	Pembayaran Premi	1	6%	0	0%	0	0%	1
3	Pelayanan Polis	5	31%	0	0%	0	0%	5
4	Lainnya	5	31%	0	0%	0	0%	5
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>16</b>

PT Hanwha Life Insurance Indonesia

World Trade Centre Building 1, Lantai 12, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29 Jakarta 1920

Telp. 021-5081 6100, Fax. 29 Jakarta 12920