



HADIAHKAN CINTA LOVE PLUS

Laporan Keberlanjutan 2022

hadiahkan
cinta love+

“Melindungi
setiap momen
dalam hidup”



Dedikasi dalam Membangun Nilai Hidup Masyarakat



Hanwha Life Indonesia memasuki tahun ke-9 dalam bisnis usaha Asuransi Jiwa di Indonesia pada Tahun 2022. Melanjutkan komitmen tanpa henti untuk membangun Indonesia secara finansial guna meningkatkan budaya literasi dan inklusi keuangan yang kuat, dengan menyusung semangat dan nilai-nilai perusahaan yakni **Challenge, Dedication** dan **Integrity**, Hanwha Life Indonesia terus berusaha untuk tumbuh membuat terobosan dan inovasi baru seperti produk Asuransi yang dapat dijangkau oleh masyarakat luas dan peningkatan layanan dengan hadir lebih dekat di kota-kota besar di Indonesia. Melalui aspek kegiatan sosial, Hanwha Life juga berfokus untuk membangun nilai setiap individu, mulai dari karyawan, pelanggan, rekan bisnis serta masyarakat umum melalui kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang berkelanjutan.

Berikut kami sampaikan Laporan Keberlanjutan Tahun 2022 PT Hanwha Life Insurance Indonesia agar Anda dapat mengetahui lebih lanjut mengenai dedikasi kami dalam menciptakan usaha Asuransi yang berkelanjutan.

Jakarta, Mei 2023

Namkoong Hoon
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 2022. Pandemi COVID-19 yang masih ada dengan transisi menuju Endemic membuat Hanwha Life perlahan-lahan mulai aktif kembali membuat kegiatan dengan terjun langsung kepada masyarakat melalui program CSR.

Pada periode 2017 – 2021, Hanwha Life telah membangun empat (4) Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) dan satu (1) lokasi Pusat Pelayanan Keluarga (PUSPA) Digital Family Center di Jakarta Pusat. Sebagai bentuk rasa tanggung jawab akan perkembangan anak-anak, Perusahaan terus fokus untuk menambah lebih banyak area bermain di luar rumah maupun fasilitas ramah anak dan keluarga untuk dapat mengembangkan rasa sosial serta meningkatkan edukasi non-formal di tengah masyarakat.

Melalui PUSPA yang telah selesai pembangunannya di Q1 2022 dan diresmikan langsung pada acara Jakarta Menyapa (Juli 2022) oleh Bapak Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan Perusahaan berharap fasilitas ini dapat meningkatkan ruang ramah anak dan keluarga yang nantinya dapat digunakan sebagai sarana dan pra-sarana untuk memberikan edukasi literasi baik secara finansial maupun non finansial kepada para orang tua, seperti pengetahuan tambahan tentang pola asuh anak, kiat mengatur keuangan sehingga di harapkan dapat membantu mereka dalam mempersiapkan kebutuhan maupun masa depan anak.

Sesuai dengan misi utamanya, Hanwha Life selalu berusaha untuk menyediakan produk, layanan dan budaya yang baik bagi nasabahnya. Dan sebagai imbal baliknya, Hanwha Life akan memberikan kontribusi kepada masyarakat. Selain itu, Hanwha Life juga 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 Wanita, Orang Tua, dan Para Lanjut Usia (Manula).

Di tahun 2022, Hanwha Life menghadirkan buku dan video animasi digital untuk Anak-Anak usia Kelompok Bermain hingga sekolah dasar bertajuk "Aku Paham Asuransi" yang di luncurkan di RPTRA, Klender melalui program CSR "Hadiahkan Cinta Anak RPTRA".

Diharapkan dengan adanya buku dan video animasi ini dapat membantu meningkatkan pemahaman finansial terhadap masyarakat khususnya anak-anak. Buku ini juga telah di distribusikan ke seluruh perpustakaan RPTRA dan PUSPA sehingga dapat dibaca dan dipahami ketika masyarakat tengah menikmati fasilitas tersebut. Selain dari RPTRA dan PUSPA, Hanwha Life juga membagikan buku kepada anak Karyawan melalui acara Hari Anak Internasional 2022.



B. Ikhtisar Aspek Berkelanjutan

1. Aspek Ekonomi:

KETERANGAN	AKHIR TAHUN				
	2018	2019	2020	2021	2022*
Pendapatan Premi (IDR miliar)	86,6	78,6	72,4	103,9	111,6
Laba Bersih (IDR miliar)	(2,5)	28,3	33,7	10,3	(5,1)
Jumlah Polis Aktif	2.804	4.016	4.642	5.758	4.669
a. Perorangan/Individual	2.653	3.868	4.520	5.653	4.577
b. Kumpulan/Group	151	148	122	105	92
Jumlah Tertanggung	86.268	53.957	34.431	22.724	21.525
a. Perorangan/Individual	2.653	3.868	4.520	5.653	4.577
b. Kumpulan/Group	83.615	50.089	29.911	17.071	16.948
Jumlah Tertanggung	1.371	2.052	2.259	2.384	3.112

Catatan:

*data *unaudited*

2. Aspek Ekonomi:

KETERANGAN	2018	2019	2020	2021	2022
Penggunaan Energi Listrik dan Air	1.116.513.954	992.466.587	906.091.616	937.757.174	888.257.308
Listrik	1.004.862.559	893.219.928	815.482.454	843.981.457	799.431.577
Air	803.890.047	99.246.659	90.609.162	93.775.717	88.825.731
Harga Listrik PLN (estimasi rata-rata)	1.300	1.300	1.300	1.300	1.300
Konsumsi KWH/tahun	618.377	549.674	501.835	519.373	491.958

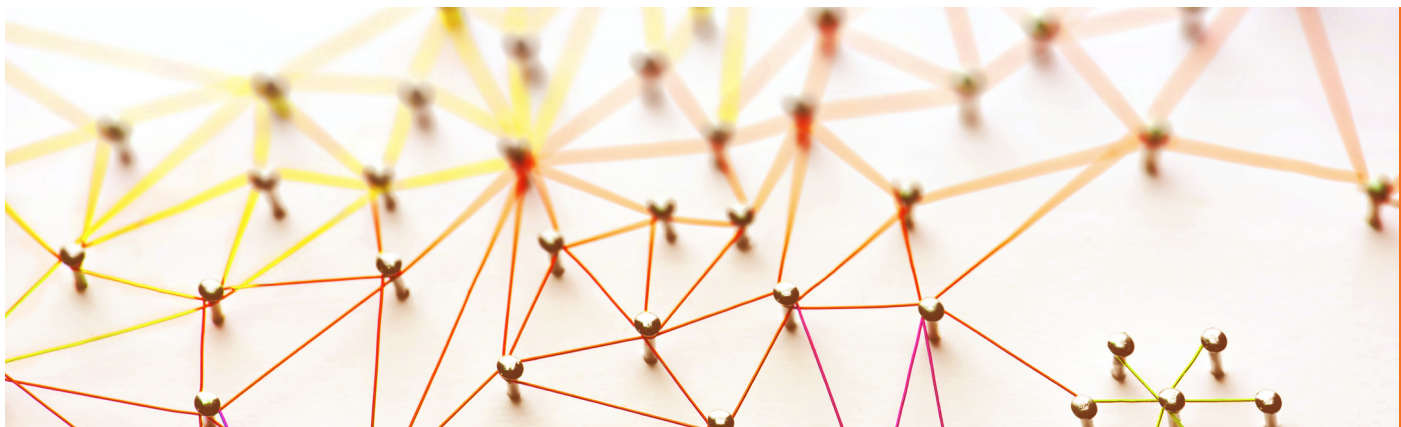
Pada tahun 2022, Perusahaan berhasil menurunkan penggunaan listrik hingga 5%. Penghematan dilakukan dengan mematikan alat-alat listrik yang tidak perlu dan pada jam-jam istirahat. Selain itu, Perusahaan juga berusaha menerapkan campaign Go Paperless dengan melakukan pengurangan pemakaian kertas dengan hanya mencetak dokumen utama yang diperlukan dan merancang sistem yang mendukung paperless.

3. Aspek Sosial:

TAHUN	PROYEK	RINCIAN KEGIATAN
2018	Tidak ada	-
2019	1. Teman Mudik Hanwha 2. Hanwha Buddy	<p>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.</p> <p>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.</p>
2020	1. RPTRA Anggrek Rawasari 2. Donasi Hanwha Buddy	<p>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.</p> <p>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.</p>

TAHUN	PROYEK	RINCIAN KEGIATAN
2020	3. RPTRA Kayumas	<p>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.</p>
2021	<p>1. RPTRA Vlaboean, Klender</p> <p>2. PUSPA, Jakarta</p>	<p>Komitmen perusahaan untuk terus memberikan dukungan kepada pemerintah terutama masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup melalui tanggung jawab social CSR terus berlanjut di 2021. Ditunjukkan dengan pembangunan RPTRA ke 4 yang berlokasi di Klender, Jakarta Timur, Groundbreaking telah dilakukan pada Juni 2021 lalu, dan peresmian dilakukan pada tanggal 2 Desember 2021.</p> <p>Berfokus untuk meningkatkan pemberdayaan di tengah masyarakat melalui kegiatan kreativitas dan produktivitas, pembangunan RPTRA di atas lahan seluas 1.011 meter persegi ini akan di lengkapi dengan ruang perpustakaan, ruang serbaguna, ruang laktasi, PKK Mart dan playground.</p> <p>Memberikan arti lebih dengan cinta dan dukungan yang berkelanjutan, di tahun yang sama Hanwha Life Indonesia bekerjasama dengan Dinas PPAPP DKI Jakarta membangun fasilitas Pusat Pelayanan keluarga (PUSPA) yang selesai dibangun dan diharapkan dapat beroperasi penuh di tahun 2022.</p>
2022	1. Launching PUSPA, Jakarta International Stadium	<p>Setelah pembangunan rampung di Maret 2022, Pusat Pelayanan Keluarga (PUSPA) yang berlokasi di kantor Dinas PPAPP DKI Jakarta (Cempaka Putih) sudah dapat beroperasi di Q1 2022 dan diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan pada acara Jakarta Menyapa (Juli 2022).</p>

TAHUN	PROYEK	RINCIAN KEGIATAN
	<p>2. Hadiahkan Cinta Kepada Anak RPTRA</p>	<p>Fokus untuk membantu keluarga terutama Wanita dan Anak-anak, PUSPA dilengkapi dengan teknologi digital yang ramah anak, keluarga dan juga ramah difabel melalui area seluas 262 meter persegi, beberapa fasilitas yang ada di PUSPA misalnya command center, studio produksi konten digital & podcast, coworking space, tempat bermain anak dan ruang konseling keluarga.</p> <p>Masyarakat dapat menggunakannya dengan mengunjungi PUSPA. Komitmen Hanwha Life dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan Literasi Keuangan, dilakukan kepada masyarakat dan anak sekitar RPTRA dengan mengadakan kegiatan Launching buku dan video Animasi "Aku Pahami Asuransi" di bulan Agustus 2022.</p> <p>Selain memberikan edukasi literasi keuangan melalui sarana digital agar lebih mudah dipahami, Kegiatan ini menjadi aksi berkelanjutan yang melibatkan Hanwha Buddy dengan mengajak masyarakat sekitar untuk memahami pentingnya memiliki asuransi dan cara mengatur keuangan dengan baik.</p>



C. Sekilas tentang Hanwha Life

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 out business in Indonesia and change 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 "Global Insurance, 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 London, Tokyo, Vietnam, China and Indonesia.

Hanwha Life entered the global market in 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 9th 1946.



Visi Keberlanjutan

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.

Filosofi

- **KEPERCAYAAN**
Keyakinan yang tercipta dari janji yang dipenuhi
- **KESETIAAN**
Menghargai setiap hubungan yang ada dan bersedia untuk memenuhi setiap tanggung jawab yang muncul

Misi Keberlanjutan

- Menyediakan produk, layanan dan budaya yang lebih baik dari hari ke hari
- Melayani dengan segenap pikiran, hati dan kekuatan
- Menjadi 'Life Pluser' yang menambah kebahagiaan dalam hidup nasabah, rekan bisnis dan karyawan

Nilai - Nilai Perusahaan

- **CHALLENGE**
Mengejar keunggulan dengan terus berinovasi dan tidak cepat berpuas diri
- **DEDICATION**
Menjaga hubungan dengan rekan kerja, Perusahaan dan pelanggan serta berkomitmen untuk mencapai tujuan yang lebih besar
- **INTEGRITY**
Patuh terhadap ketentuan yang ada, tidak memihak dan bangga Ketika melakukannya

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
Website: www.hanwhalife.co.id

Kantor Pemasaran | Sales Office

JAKARTA PREMIER

WTC 1 12th Floor Jl. Jend. Sudirman
Kav. 29, Jakarta 12920
Tel : 021 - 508 16100 | Ext. 5213
Fax : 021 - 508 16111

JAKARTA

Pernata Kuningan Building Ground Floor
Jl. Kuningan Mulya Kav. 9 C, Jakarta 12980
Tel : 021 - 837 80882
Fax : 021 - 837 80883

BEKASI

Komp. Graha Boulevard Commercial Blok GB-B016
Jl. Boulevard Ahmad Yani Summarecon,
Bekasi 17143
Tel : 021 - 285 19791
Fax : 021 - 285 19792

BOGOR

Jl. Pajajaran No. 84 Ruko J
Kel. Baranangsiang, Kec. Bogor Timur, Bogor 16143
Tel : 0251 - 755 9118
Fax : 0251 - 788 9119

BANDUNG

Wisma Bumiputera
2nd Floor Suite #201
Jl. Asia Afrika No. 141-149, Bandung 401112
Tel : 022 - 426 7109
Fax : 022 - 426 7129

SEMARANG

Jl. Indraprasta No. 132, Pindrikan Kidul,
Semarang Tengah, Semarang 50131
Tel : 024 - 864 05946
Tel : 024 - 860 41992
Fax : 024 - 864 05371

SURABAYA

Gedung Graha Pacific, 8th Floor
Jl. Basuki Rahmat No. 87-91, Surabaya 60271
Tel : 031 - 992 99957
Fax : 031 - 992 54499

MEDAN

Jl. Pangeran Diponegoro No. 36
Medan 20152
Tel : 061 - 456 1158
Fax : 061 - 456 1148

DENPASAR

Jl. Gatot Subroto Tengah No.80 unit 7
Denpasar, Bali 80231
P. +62 778 464 417
F. +62 61 8008 8519

YOGYAKARTA

Jl. AM. Sangaji No. 79,
Kel. Karangwaru, Kec. Tegalrejo
Yogyakarta 55241
Tel : 0274 - 501 6326
Fax : 0274 - 501 6432

Kantor Pemasaran Mandiri | General Agency

SEMARANG PIONEER

Ruko Thamrin Square Blok A-7
Jl. MH Thamrin no. 5 Kel. Sekayu
Kec. Semarang Tengah 50134
P. (+62) 85712275181

SOLO ABUNDANCE

Ruko Supomo Blok E
Jl. Dr. Soepomo No. 25,
Mangkubumen, Banjarsari,
Surakarta 57141
P. (+62) 271 747 2806
F. (+62) 271 747 2806

MAKASSAR PREMIER

Ruko Metro Square Latimojong
Blok G.24 Kel. Lariangbangi,
Kec. Makassar, Makasar
Tel : 0411 894 5952

BATAM

Komplek Goldhill Blok A
Nomor 3, Jl. Laksamana Bintan
Sei Panas Batam,
Kel. Sei Panas, Kec. Batam
Kota, Kota Batam 29433

SURABAYA GAO TAEYANG

Puncak CBD - 9J OFT Tower
Jl. Keramat Kali, Jajar Tunggal,
Kec. Wiyung,
Surabaya

MEDAN (GAO INFINITE)

Gedung Graha Harmoni
Lantai 1, Jl. Gaharu Nomor 2-B
Lingkungan VIII,
Kel. Gaharu, Kec. Medan Timur,
Kota Medan

IAO MERCY TUBAN

Jl. Tembus Ruko Baru Gedongombo
No. 16, Kel. Gedongombo,
Kec. Semanding, Kabupaten Tuban

IAO MIRACLE JAKARTA

Ruko Golf Lake Venice Blok B
No. 21, Kel. Cengkareng Timur,
Kec. Cengkareng, Jakarta Barat

IAO SPIRIT OF HOPE SERPONG

Ruko North Solvang No. 29,
Gading Serpong. Kel. Kelapa Dua,
Kec. Kelapa Dua,
Kab. Tangerang

IAO MERCY TIGER SURABAYA

San Antonio Blok N1 No. 52,
Pakuwon City, Kel. Kalisari,
Kec. Mulyorejo, Surabaya Timur

IAO MERCY PRIOR JAKARTA

Ruko Cordoba Blok D-12, Pantai Indah Kapuk,
Jalan Marina Raya, Kel. Kamal Muara,
Kec. Penjaringan, Jakarta Utara 14770

SURAKARTA

Jalan Menteri Supeno No. 6,
Kel. Manahan, Kec. Banjarsari,
Kota Surakarta

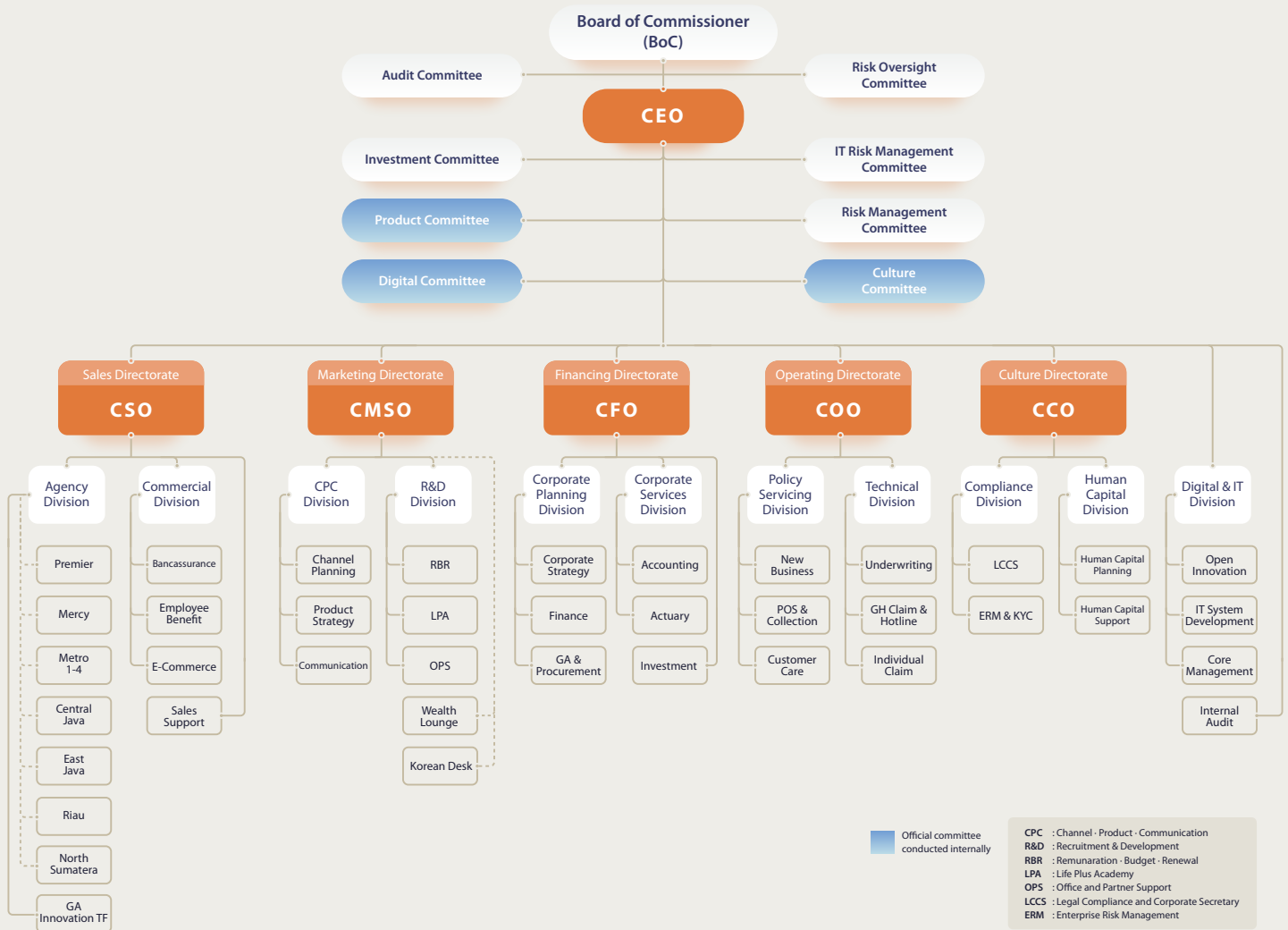
IAO MERCY FUTURE ONE MAKASSAR

Ruko Rolling Hills Type Soho No. 7
Jl. Metro Tanjung Bunga, Kel. Maccini Sombala
Kec. Tamalate, Makassar

IAO CHAMPION MEDAN

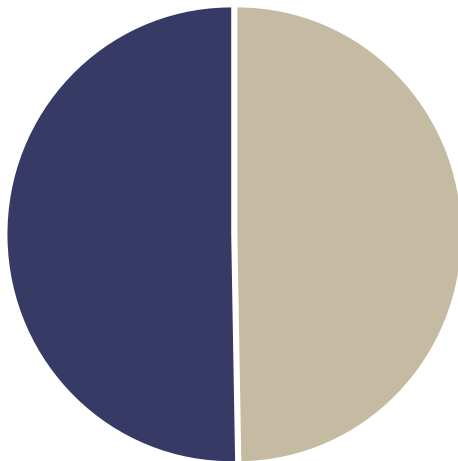
Sutomo Tower Lantai 6 Unit 6-D
Jl. Sutomo Ujung No. 28-D, Kel. Durian,
Kec. Medan Timur, Kota Medan
Sumatera Utara 20235

Skala Organisasi



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

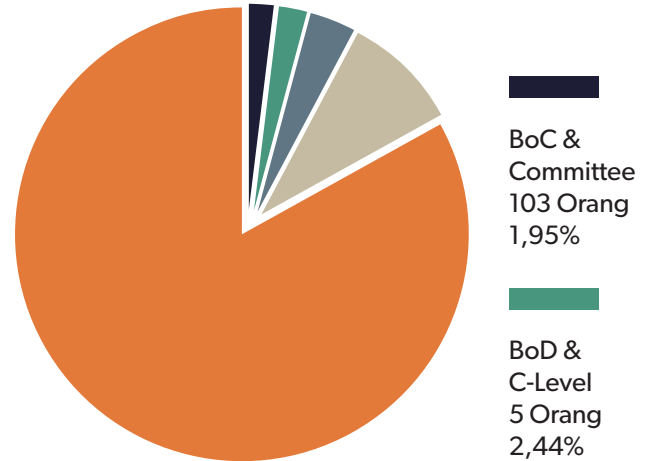
Jenis Kelamin



■ Pria
 103 Orang
 50,24%

■ Wanita
 102 Orang
 49,76%

Jabatan

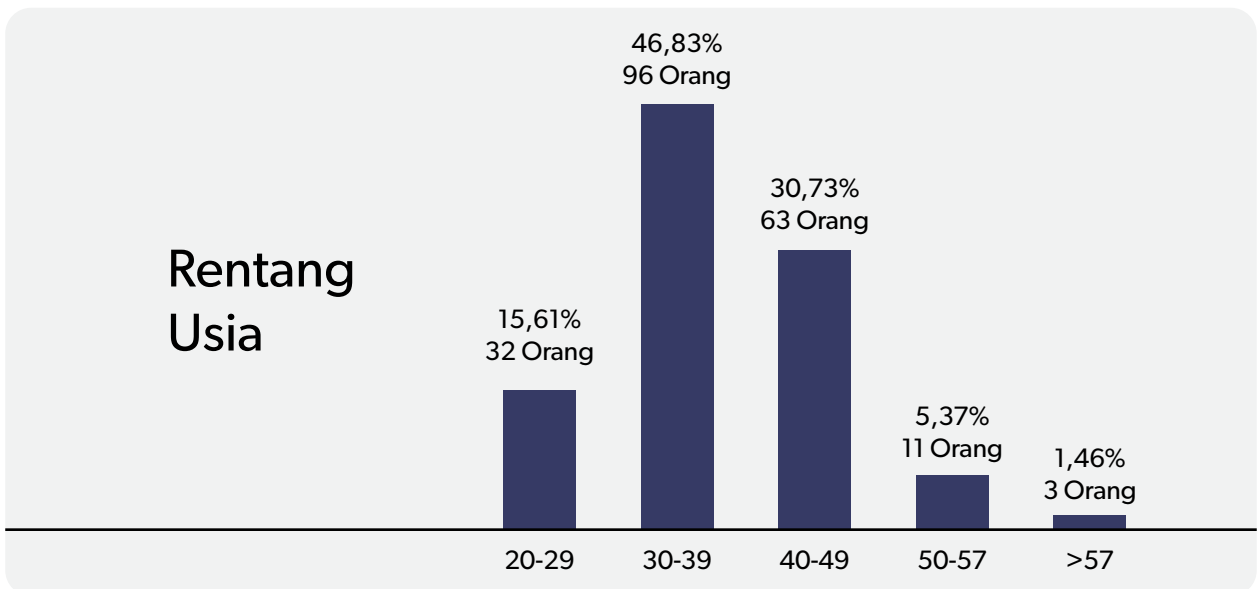


■ HoDiv
 7 Orang
 3,41%

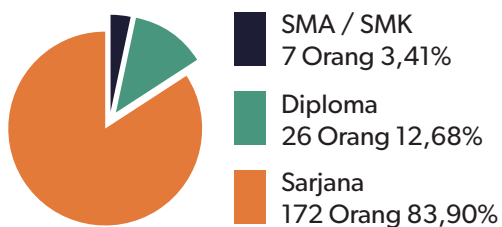
■ HoDept
 19 Orang
 9,27%

■ Team Member
 170 Orang
 82,93%

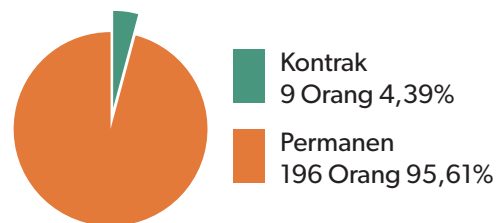
Rentang Usia



Pendidikan



Status Kepegawaian



Produk Hanwha Life Indonesia

Hanwha Life Indonesia memiliki berbagai jenis produk Asuransi jiwa dengan manfaat beragam yang meliputi produk Asuransi jiwa dengan unit link, Asuransi Whole Life dan Asuransi Jiwa Berjangka. Pada tahun 2022 Hanwha Life Indonesia memasarkan berbagai produk melalui berbagai jalur distribusi sebagaimana di bawah ini.

No	Jalur Distribusi	Produk dan Layanan
1	Keagenan	<ul style="list-style-type: none"> • Hanwha Smart Invest Link • Hanwha Max Protection Link • Hanwha Link Single • Hanwha Future Protection • Hanwha Golden Life Plan A • Hanwha Golden Life Plan B • Hanwha Smart CI Plus • Hanwha Saving Protection • Hanwha Education • Hanwha Premier Health Care
2	Commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Sejahtera Maxima Link • Hanwha Platinum Life Plan A • Hanwha Platinum Life Plan B • Asuransi Hanwha Bucket List Plan • Prima Medika Proteksi • Healthy Plus
3	Kumpulan	<ul style="list-style-type: none"> • Hanwha Medi Smart • Asuransi Jangka Warsa • Asuransi Jangka Warsa Menurun • Asuransi Kecelakaan Diri • Asuransi Jiwa Kumpul

Total Aset dan Kewajiban PT Hanwha Life Insurance Indonesia

KETERANGAN	2018	2019	2020	2021	2022
Total Aset	2.041.539,07	2.042.482,18	2.065.906,60	2.038.125,65	2.083.513,50
Total Kewajiban	220.033,25	192.669,43	165.986,63	165.986,63	223.437,44
Total Ekuitas	1.821.505,82	1.861.851,52	1.872.139,02	1.872.139,02	1.860.076,07

Catatan:

Data dalam jutaan rupiah

D. Penjelasan Direksi

Seiring dengan kesadaran perusahaan mengenai keseimbangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, terdapat 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.

Hanwha Life Indonesia melihat pentingnya peran keluarga dalam perkembangan setiap individu yang dimulai dari anak-anak yaitu perkembangan secara motorik maupun bahasa. Sejalan dengan hal tersebut, 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 empat (4) lokasi RPTRA dan 1 PUSPA selama periode 2017 – 2022. Diantaranya RPTRA Jakarta Teratai, RPTRA Anggrek Rawasari, RPTRA Kayumas, RPTRA VLABOEAN, Jakarta Timur dan 1 PUSPA di Kantor Dinas PPAPP Cempaka Putih, Jakarta Pusat.

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

E. Tata Kelola Berkelanjutan

Perusahaan berkomitmen penuh untuk menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 73/ POJK.05/2016 yang telah diubah melalui POJK No.43/POJK.05/2019 tentang Perubahan atas POJK No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian.

Sehubungan dengan Tata Kelola Keberlanjutan, sebagai bentuk penerapan dan kepatuhan atas POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Perusahaan melibatkan Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai maupun Pejabat dan/atau Unit Kerja terkait. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.

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 pengelolaan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk penerapan 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 bertanggung jawab memimpin penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Perusahaan dan penentuan prioritas RAKB sebelum kemudian diajukan untuk mendapatkan persetujuan Dewan Komisaris. Direksi juga berkewajiban untuk 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 Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Perusahaan.

3. Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam mewujudkan penerapan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan telah menunjuk Chief Marketing Strategy Officer (CMSO) sebagai Penanggung Jawab program serta Departemen Communication sebagai Pelaksana Tugas untuk mengoordinasikan dan melaksanakan kegiatan rencana aksi keuangan berkelanjutan dengan bekerjasama dengan seluruh fungsi yang ada di Perusahaan.

Pengembangan kompetensi Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Guna mendukung pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan selalu berusaha untuk memfasilitasi pengembangan kompetensi bagi Direksi, Dewan Komisaris, penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan maupun karyawan secara keseluruhan.

Direksi, Dewan Komisaris dan penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan sudah menyelesaikan pelatihan/sertifikasi kompetensi yang dipersyaratkan sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini tentunya akan mendukung peran Direksi, Dewan Komisaris, Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan/atau karyawan.

Pengembangan kompetensi juga senantiasa dilakukan oleh Perusahaan melalui program pelatihan secara berkelanjutan untuk mendukung aktivitas Perusahaan dari waktu ke waktu.

No	Nama Pelatihan	Penyelenggara
1	Strategi Penyiapan Digital Talent Guna Mendukung Transformasi Digital di Industri Jasa Keuangan	OJK
2	PR Pengelolaan PPH 21 & Implikasi Perubahannya Sesuai UU HPP	Ortax
3	The Impact of ESG On The Performance Of Financial Services Industry	OJK
4	Peluang dan Tantangan Implementasi Blockchain di Industri Jasa Keuangan	OJK
5	Sosialisasi SEOJK 5/2022 (Sosialisasi PAYDI)	OJK
6	The Future of HR Recruitment	Talentic
7	Training Data Management & Analysis in Excel 2019	Execurtain
8	Ngobrol Bareng Legislator: Kenali Berbagai Bahaya Di Dunia Maya	Kominfo, Siber Kreasi & DPR RI
9	Ngobrol Bareng Legislator: Suara Demokrasi Di Ranah Digital	Kominfo, Siber Kreasi & DPR RI
10	Ngobrol Bareng Legislator: Interaksi Di Ruang Digital: Harga Perbedaan, Hormati Keberagaman	Kominfo, Siber Kreasi & DPR RI
11	Menumbuhkan Kepercayaan Masyarakat kepada Industri Asuransi Jiwa	LPPI
12	Preventing & Combating Financial Crime in Financial Services Industry	OJK
13	PAI CPD Webinar 2022 Liability Governance	PAI
14	Full Stack Lifetime-Data Scientist	Algoritma Data Science School
15	Peran Digitalisasi Dalam Mendorong Peningkatan Inklusi Keuangan	OJK
16	Kesiapan BPR dalam Memanfaatkan Teknologi Digital	OJK
17	Arah Maju Transformasi Digital BPRS di Indonesia	LPPI
18	Training Risk Based Auditing	IIA Indonesia
19	CRGP Training	LSPMR
20	Creative Ways to Improve Employee Wellbeing for Company's Sustainable Growth	Fakultas Psikologi UI
21	Embracing the Next Level of Digital Banking - Metaverse: A Bold New World of Opportunities and Challenges	LPPI
22	eCommerce Training	Glints

No	Nama Pelatihan	Penyelenggara
23	Actuary Summit	PAI
24	Seminar Fund Manager	Panin Asset Management
25	Perlindungan Konsumen di Era Digital	OJK
26	OHS & Mental Health in The Workplace	Jakarta Land
27	DRiM Seminar	AAJI
28	Seminar Is Mediation Becoming the Best to Resolve Future Legal Disputes in Indonesia	LAPS SJK
29	Seminar The Future of Arbitration for Financial Sector's Dispute Settlement in Indonesia	LAPS SJK
30	Seminar The Reflection of Insurance Conduct & Ethics	itikad Academy
31	Menciptakan Stabilitas Sistem Keuangan melalui Pengembangan IJK yang Sehat, Efisien dan Berintegritas	OJK
32	Peran Industri Jasa Keuangan dalam Mendukung Inklusi dan Digitalisasi UMKM	OJK
33	Diskusi terkait Implementasi SEOJK PAYDI	AAJI
34	Fintech Talk, Aggregator: A Great Way to Boost Financial Inclusion	OJK

No	Jenis Sertifikasi	Jumlah Pegawai
1	Insurance	27
2	Risk	14
3	Human Resource	11
4	Actuary	7
5	Investment	3

Manajemen Risiko Dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan 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 dan sistem informasi manajemen risiko
4. Sistem pengendalian intern

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

Direksi dan Dewan Komisaris bertanggung jawab dalam:

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

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

Keterlibatan Pemangku Kepentingan dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan percaya bahwa menjaga kepercayaan Pemangku Kepentingan sangat penting untuk memastikan kelangsungan usaha. Tanpa landasan kepercayaan, Perusahaan akan sulit mencapai tujuan Keuangan Berkelanjutan dan memenuhi harapan para Pemangku Kepentingan, seperti pemegang saham, nasabah, pegawai, asosiasi, mitra bisnis, pemerintah/regulator, dan masyarakat.

Perusahaan senantiasa 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. Untuk itu, Perusahaan pun memberikan kesempatan kepada seluruh pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi Perusahaan dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan. Keterlibatan Pemangku Kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan diimplementasikan baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui laporan, rapat, konsultasi serta dialog antara Perusahaan dengan berbagai Pemangku Kepentingan yang berperan penting dalam mendukung penerapan Keuangan Berkelanjutan. Selain itu, Perusahaan juga menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dan kewajaran (*fairness*) dalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan.

Permasalahan yang Dihadapi, Perkembangan, dan Pengaruh terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Situasi pandemi Covid-19 yang masih berlangsung di Semester I 2022 mengharuskan manajemen Perusahaan mengubah metode dalam melakukan semua program literasi dan inklusi keuangan yang mana tidak semua program dapat dijalankan melalui metode online sehingga menghambat pencapaian target dalam pelaksanaan program Keuangan Berkelanjutan menjadi tantangan yang dihadapi dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. Namun, pada Semester II 2022 seiring dengan semakin terkendalinya situasi Covid-19 yang juga berdampak pada pemulihan kondisi ekonomi, berbagai program dan inisiatif Perusahaan yang sempat tertunda mulai dapat terlaksana kembali.

F. Kinerja Perusahaan

1) Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan di Internal LJK

Sebagai bentuk komitmen perusahaan dalam membangun budaya keberlanjutan, Hanwha Life secara terus menerus berinovasi menghasilkan kegiatan dan program yang berdampak langsung kepada masyarakat luas sebagai Eksternal, dan juga terhadap Karyawan serta Agen sebagai pihak Internal dengan melibatkan mereka secara langsung dalam interaksi dan

sosialisasi program-program Literasi dan Inklusi keuangan yang telah direncanakan setiap tahunnya.

Hanwha Life juga telah mendukung program Lembaga OJK dalam memperluas penetrasi asuransi melalui rangkaian kegiatan yang edukatif seperti penyediaan materi Literasi dan Inklusi Keuangan dalam bentuk digital di tahun 2022 dengan membuat buku yang telah di cetak dan juga video animasi yang telah di publikasikan kepada anak-anak disekitar RPTRA pada program CSR "Hadihkan Cinta Anak RPTRA".

Kedepannya Hanwha Life akan melanjutkan membangun budaya berkelanjutan dengan inovasi yang lebih baik lagi.

2) Kinerja Ekonomi

Pencapaian bisnis Perusahaan selama tahun 2022 untuk Gross Premium (Pendapatan Premi) mengalami pertumbuhan sebesar 7% dibanding tahun 2021. Selain pertumbuhan, kualitas bisnis perusahaan juga menunjukkan kondisi yang sehat dan mampu bersaing untuk tahun-tahun selanjutnya, dibuktikan dengan Renewal Premium (Premi Tahun Lanjutan) yang tumbuh secara signifikan sebesar 21%.

Berikut adalah data kinerja Perusahaan dalam kurun waktu 2018-2022

No	Keterangan	2018	2019	2020	2021	2022*
1	Premi Bruto	86,6	78,6	72,4	103,9	111,6
2	Premi Reasuransi	9,0	10,0	8,2	4,0	7,0
3	Turun (Naik) CAPYBMP	6,1	(5,1)	5,9	(4,0)	(7,1)
4	Jumlah Pendapatan Premi Neto	83,7	63,5	70,1	95,9	97,5
5	Hasil Investasi	110,6	123,9	126,4	121,4	111,4
6	lain-lain	1,5	2,0	4,6	6,4	6,9
7	Jumlah Pendapatan	195,7	189,5	201,1	223,8	215,6
8	Beban Klaim	41,4	17,8	32,4	28,2	62,0
9	Beban Akuisisi	19,7	26,9	37,5	59,8	33,3
10	Beban Pemasaran	9,3	6,6	4,1	3,7	5,6
11	Beban Operasional	125,6	110,0	102,1	112,6	109,2
12	Jumlah Beban	196,0	161,3	176,1	204,2	210,1
13	Naik (Turun) Nilai Aset	3,2	11,0	7,3	5,7	5,6

No	Keterangan	2018	2019	2020	2021	2022*
14	Laba (Rugi) Sebelum / Setelah Pajak	(3,5)	17,1	17,6	30,4	0,1
15	Pendapatan Komprehensif Lain	1,0	11,2	16,1	(3,5)	(5,2)
16	Jumlah Laba (Rugi) Komprehensif	(2,5)	28,3	33,7	10,3	(5,1)

Data dalam Miliaran Rupiah

*Data unaudited

Kinerja Sosial

a. Komitmen Memberikan Pelayanan atas Layanan Produk dan Jasa Yang Setara Kepada Konsumen

Hanwha Life berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan atas layanan Produk dan Jasa yang setara kepada Konsumen melalui beragam Informasi melalui hadirnya kantor pemasaran dan kantor pemasaran mandiri yang tersebar di seluruh Indonesia, memberikan pelatihan dan pembekalan kepada tenaga pemasar (Agen Asuransi) yang terdaftar melalui Lembaga sertifikasi, serta update informasi seputar perusahaan melalui channel komunikasi seperti layanan Call Center, Customers Service, Wealth Lounge di Jakarta, Dream Plus Center, Website dan Social Media.

b. 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 2022, Perusahaan mencatatkan telah memberikan pengupahan lebih tinggi dari ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dengan rata-rata 21,02%.

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 di Hanwha Life Indonesia. Setelah tahap awal tersebut, para kandidat melanjutkan proses seleksi melalui tes tertulis sebelum akhirnya mengikuti interview bersama professor dari Soongsil University dan management Hanwha Life.

Tahun	Jumlah
2015	1 Orang
2016	1 Orang
2017	1 Orang
2018	1 Orang
2019	1 Orang
2020	1 Orang
2021	-
2022	1 Orang

c. Bagian Sosial dan Masyarakat

Sebagai kontribusi kepada masyarakat selama tahun 2018 hingga 2022, Perusahaan telah menjalankan program CSR dengan pembuatan RPTRA, PUSPA 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	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 sesuai 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.

Tahun	Proyek	Rincian Kegiatan
	<p>2. Donasi Hanwha Budd</p> <p>3. RPTRA Kayumas</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
2021	<p>1. RPTRA VLABOEAN, Klender</p> <p>2. PUSPA, Jakarta</p>	<p>Komitmen perusahaan untuk terus memberikan dukungan kepada pemerintah terutama masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup melalui tanggung jawab social CSR terus berlanjut di 2021. Ditunjukkan dengan pembangunan RPTRA ke 4 yang berlokasi di Klender, Jakarta Timur, Groundbreaking telah dilakukan pada Juni 2021 lalu, dan peresmian dilakukan pada tanggal 2 Desember 2021.</p> <p>Berfokus untuk meningkatkan pemberdayaan di tengah masyarakat melalui kegiatan kreativitas dan produktivitas, pembangunan RTRA di atas lahan seluas 1.011 meter persegi ini akan di lengkapi dengan ruang perpustakaan, ruang serbaguna, ruang laktasi, PKK Mart dan playground.</p> <p>Memberikan arti lebih dengan cinta dan dukungan yang berkelanjutan, di tahun yang sama Hanwha Life Indonesia bekerjasama dengan Dinas PPAPP DKI Jakarta membangun fasilitas Pusat Pelayanan keluarga (PUSPA) yang selesai dibangun dan diharapkan dapat beroperasi penuh di tahun 2022</p>
2022	1. Launching PUSPA, Jakarta International Stadium	Melalui komitmen tiada henti untuk mendukung program pemerintah, setelah rampung di Bangun pada 2022 awal Pusat Pelayanan Keluarga (PUSPA) yang berlokasi di kantor Dinas PPAPP DKI Jakarta (Cempaka Putih) sudah dapat beroperasi di Q1 2022 dan diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan pada acara Jakarta Menyapa (Juli 2022) dan dapat digunakan oleh masyarakat Jakarta.

Tahun	Proyek	Rincian Kegiatan
	2. Hadiahkan Cinta kepada Anak RPTRA	<p>Program peningkatan Literasi Keuangan berkelanjutan yang Hanwha Life lakukan kepada masyarakat dan anak berlanjut di RPTRA Vlabeoan dengan mengadakan kegiatan Launching buku dan video Animasi “Aku Paham Asuransi” di bulan Agustus 2022.</p> <p>Selain memberikan edukasi literasi keuangan melalui sarana digital agar lebih mudah dipahami, Kegiatan ini menjadi aksi berkelanjutan yang melibatkan Hanwha Buddy dengan mengajak masyarakat sekitar untuk memahami pentingnya memiliki asuransi dan cara mengatur keuangan dengan baik.</p>

Tanggung Jawab Pengembalian Produk dan / atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

a. Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Pada tahun 2022, Perusahaan sudah melakukan beberapa inisiatif dalam pengembangan produk-produk baru sebagai berikut:

- Melakukan penyesuaian terhadap produk-produk PAYDI mengikuti SEOJK 5/2022 pada tanggal 29 November 2022 dan kemudian mendapatkan persetujuan OJK di tanggal 8 Februari 2023.
- Pelaporan persetujuan produk baru Hanwha Smart CI di tanggal 5 Desember 2022 yang kemudian baru disetujui di tanggal 16 Februari 2023.
Hanwha Smart CI merupakan produk asuransi dasar yang memberikan perlindungan terhadap Penyakit Kritis serta jiwa dalam jangka waktu tertentu. Hanwha Smart CI memberikan perlindungan terhadap 49 penyakit kritis dan manfaat meninggal dunia. Produk ini memiliki 2 pilihan masa asuransi, yaitu 5 tahun dan 10 tahun dengan masa pembayaran premi sesuai dengan masa asuransi.
- Melakukan penyesuaian terhadap produk Hanwha Future Protection di tanggal 16 Desember 2022 dan mendapatkan persetujuan OJK di tanggal 20 Februari 2023
- Melakukan penyesuaian produk Hanwha Platinum Life Plan A di tanggal 16 Desember 2022 dan mendapatkan persetujuan di tanggal 26 Januari 2023.

b. Evaluasi Produk Asuransi Tahun 2022

Pada tahun 2022, Perusahaan telah melakukan peninjauan ulang terhadap seluruh materi pemasaran produk Asuransi yang ada. Hal ini dilakukan agar masyarakat dan khususnya kepada calon nasabah yang membaca dan mendapat penawaran produk asuransi Perusahaan dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai spesifikasi produk asuransi yang ditawarkan. Materi pemasaran berupa brosur dan Ringkasan Informasi Produk juga dapat diakses secara daring melalui laman resmi Perusahaan.

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.

Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode : Januari - Desember 2022

PT Hanwha Life Insurance Indonesia

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
1	Klaim	0	0%	0	0%	0	0%	0
2	Pembayaran Premi	4	25%	0	0%	0	0%	4
3	Pelayanan Polis	4	25%	0	0%	0	0%	4
4	Lainnya	8	50%	0	0%	0	0%	8
Total		16	100%	0	0%	0	0%	16

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

PT Hanwha Life Insurance Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)