

**LAPORAN KEBERLANJUTAN  
PERUSAHAAN ASURANSI  
JIWA TAHUN 2024**

**PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia**

### Profil Perusahaan

1. Nama Perusahaan : PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia
2. Alamat Lengkap : Gedung Soho, West Point, Jl. Macan Kav 4-5 Kedoya Utara, Kebon Jeruk Jakarta Barat
3. Telepon & Fax : 021-21192288 & 021-579300010
4. Email : [info@reliance-life.com](mailto:info@reliance-life.com)
5. NPWP : 03.234.762.7.022.000
6. No. & Tanggal Izin Usaha : KEP-762/KM.10/2012 & 27 Desember 2012
7. Unit Syariah
  - Alamat Lengkap : Gedung Soho, West Point, Jl. Macan Kav 4-5 Kedoya Utara, Kebon Jeruk Jakarta Barat
  - a. Telepon dan Fax : 021-21192288 & 021-579300010
  - b. Email : [info@reliance-life.com](mailto:info@reliance-life.com)
  - c. NPWP : 03.234.762.7.022.000
  - d. No. & Tanggal Izin Usaha : KEP-99/NB.223/2017 & 7 September 2017
  - e. Pimpinan Unit Syariah : Tahtina Nur Anggraeni
8. Pemegang Saham :

Kepemilikan Saham		
Nama Pemegang Saham	Presentase	Rupiah
PT Reliance Capital Management	99%	148.500.000.000 (Seratus empat puluh delapan miliar lima ratus juta rupiah)
Anton Budidjaja	1%	1.500.000.000 (Satu miliar lima ratus juta rupiah)
<b>TOTAL</b>	100%	150.000.000.000 (Seratus lima puluh miliar rupiah)

### 9. Direksi dan Dewan Komisaris

Nama Direksi	Jabatan	Nama Komisaris	Jabatan
Gideon Heru Prasetya	Direktur Utama	Anton Budidjaja	Komisaris Utama
Hery Suprianto	Direktur	Ratnawati Satyagraha	Komisaris Independen
Yudi Prihatin	Direktur	I Nyoman Sutedja	Komisaris Independen
		Mulyati	Komisaris

### 10. Dewan Pengawas Syariah

Nama DPS	Jabatan
Dr. H. Jafri Khalil, MCL, FIIS	Dewan Pengawas Syariah

11. *Person In Charge (PIC)*

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Nomor Telepon Ext</b>	<b>Email</b>
Sutarto	Manager of Marketing strategic	021-21192288 Ext. 211	sutarto@reliance-life.com

**PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia,**

**Gideon Heru Prasetya**  
*Direktur*



**Yudi Prihatin**  
*Direktur*

**LAPORAN KEBERLANJUTAN**  
**PERUSAHAAN ASURANSI JIWA**  
**Tahun 2024**

**PT ASURANSI JIWA RELIANCE INDONESIA**

Gedung Soho, West Point, Jl. Macan Kav 4-5 Kedoya Utara, Jakarta Barat

Jakarta, 30 April 2024

The image shows a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Gideon Heru Prasetya', written over the logo of Reliance Life. The logo consists of the word 'Reliance' in a blue sans-serif font with a red vertical bar under the 'i', and the word 'Life' in a smaller red font below it.

Gideon Heru Prasetya

Direktur Utama

## 1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan

- a. Rencana dan Langkah-Langkah Strategis Jangka Pendek Periode 1 (satu) tahun<sup>1)</sup>
  1. Melakukan Perbaikan, Mempertahankan, dan Mengembangkan bisnis Asuransi Jiwa Kredit (AJK):
    - a. Menyesuaikan *Term And Condition* dengan perubahan-perubahan yang terjadi di industri Asuransi Jiwa
    - b. Mempertahankan dan mengembangkan bisnis-bisnis AJK yang sudah bekerjasama dengan menerapkan mitigasi risiko yang lebih baik
    - c. Mendapatkan bisnis-bisnis pengalihan portofolio asuransi jiwa kredit dari perusahaan asuransi lain dengan tetap melakukan mitigasi risiko
    - d. Membuka kerjasama Bancassurance
    - e. Melakukan review hasil underwriting dan rasio klaim atas kerjasama bisnis AJK, sehingga mitigasi risiko dapat dilakukan.
    - f. Manajemen klaim Asuransi Jiwa Kredit akan dilakukan dengan prinsip kehati-hatian.
  2. Meningkatkan pendapatan premi dari produk-produk yang bersifat short term period dengan cara :
    - a. Mengembangkan kerjasama dengan organisasi-organisasi yang memiliki anggota yang massif seperti Sekolah, Universitas, Koperasi dan Komunitas
    - b. Bekerjasama dengan internal group untuk menawarkan produk Group Term life
    - c. Menciptakan produk yang kompetitif sesuai dengan kebutuhan pasar.
    - d. Bekerjasama dengan asuransi umum (co-insurance)
    - e. Bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang bersifat digital model mobile apps
  3. Transformasi teknologi dari konvensional menjadi digital baik bisnis eksisting maupun bisnis baru dengan produk baru :
    - a. Mengembangkan *Executive Information System*.
    - b. Pengembangan sistem *back office* yang terintegrasi.
    - c. Pengembangan proses *Disaster Recovery Center* (DRC).
    - d. Mengembangkan saluran distribusi alat pemasaran secara digital
    - e. Mengembangkan akses *database* secara digital
  4. Peningkatan Pendapatan Hasil Investasi :
    - a. Rebalancing komposisi Aset
      - 1) Merealokasi asset dengan risiko tinggi ke asset dengan risiko rendah.
      - 2) Merealokasi asset dengan return rendah ke asset dengan return lebih tinggi dengan tetap mengutamakan faktor keamanan sebagai pertimbangan utama dalam berinvestasi.

- 3) Penempatan investasi sesuai tata kelola risiko dan jenis produk yang mengacu pada regulasi OJK.
  - b. Perbaikan Tata Kelola
    - 1) Merevisi Arahan Investasi menjadi sebuah arahan yang lebih mengutamakan faktor kehati-hatian dalam kegiatan investasi.
    - 2) Meningkatkan Risk Awareness seluruh fungsi pekerjaan.
  - c. Research Based Investment
    - 1) Melakukan kegiatan riset dan pengamatan pasar uang dan pasar modal yang berkaitan dengan kegiatan investasi secara rutin.
  5. Penguatan management risiko pada seluruh lini bisnis antara lain :
    - a. Selektif bisnis yang bersumber dari Asuransi Jiwa Kredit dengan cara :
      - a) Menetapkan standar baru pada sisi Teknik.
      - b) Membuat standar baru pada sisi *cash flow* dan
      - c) Menyesuaikan metode pencatatan *accounting* dengan IFRS 17/PSAK 74.
    - b. Mitigasi Risiko Investasi melalui komite investasi untuk mengelola risiko-risiko yang mungkin terjadi di sisi investasi
    - c. Melakukan Monitoring dan evaluasi bisnis yang terjadwal seperti :
      - a) Membuat hasil underwriting, rasio klaim, dll.
      - b) Penguatan management resiko pada *eksisting & new business*
      - c) Membuat standar monitoring kinerja yang terjadwal secara bulanan
  6. Peningkatan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai di bidang asuransi jiwa dengan cara :
    - a) Rekrutment Tenaga yang memiliki kompetensi dan keahlian sesuai kebutuhan perusahaan
    - b) Mengikuti pelatihan SDM pada masing-masing bidang asuransi jiwa
    - c) Mengikuti Sertifikasi dasar Asuransi Jiwa.
  7. Berfokus pada pemenuhan aturan dan Kepatuhan
    - 1) Memaksimalkan fungsi Internal Audit dan Kepatuhan agar terdapat mitigasi awal terkait seluruh kebijakan dan langkah perusahaan
    - 2) Melakukan self assessment pada seluruh divisi, sehingga risk awareness dimiliki oleh seluruh organ perusahaan
    - 3) Melakukan langkah langkah yang dianggap perlu untuk menyelesaikan seluruh persoalan Kepatuhan dengan segera
- b. Rencana dan Langkah-Langkah Strategis Jangka Menengah Periode 3 (Tiga) Tahun
1. Melakukan transformasi pelayanan dan produk menjadi digital

2. Menyebarakan risiko sehingga proporsi risiko tidak terkonsentrasi dalam satu dua produk tertentu
3. Memiliki bisnis yang sustainable dengan manajemen risiko yang lebih baik (*short term product*)
4. Memaksimalkan penerimaan dari internal bisnis unit yang bernaung di bawah Reliance Group, dengan cara melakukan :
  - a. Bundling produk dengan internal bisnis unit Reliance Group, dilakukan dengan cara strategic seperti :
    - a) Bundling produk asuransi dengan asuransi reliance general
    - b) Dapat memberikan competitive price
    - c) Co-Branding dengan Internal Bisnis Unit Reliance
  - b. Cross Selling penjualan dengan intenal bisnis unit Reliance Group, dilakukan dengan cara strategik seperti :
    - a) Cross selling dengan seluruh bisnis unit reliance group
    - b) Memaksimalkan kantor Pemasaran dari masing-masing internal bisnis unit sehingga terciptanya kantor pemasaran terpadu
5. Revamp produk Asuransi Dwiguna Endowment dengan cara :
  - 1) Mengembangkan dan memasarkan penjualan produk Reliance Endowment Insurance (REI) yang ada seperti produk REI untuk Asuransi Purna Jabatan.
  - 2) Melakukan Bundling Produk dengan Mitra Kerja, seperti Bank, Asuransi Reliance Indonesia,dll.
  - 3) Menambah tenaga pemasar baru yang memiliki sepesialisasi dalam produk endowment
  - 4) Memaksimalkan channel distribusi dan tenaga pemasar eksternal.
6. Pengembangan Produk Baru yaitu Produk Unit Link dengan persiapan persiapan:
  - a. Analisa Kebutuhan Konsumen
  - b. Survai Pasar Produk sejenis
  - c. Memepersiapkan dan mendaftarkan produk ke OJK
7. Melakukan Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia
  - a. Menerapkan standar kompetensi karyawan
  - b. Melakukan recruitment SDM SDM Baru yang memiliki kompetensi
  - c. Memeberikan pelatihan pelatihan berkelanjutan untuk seluruh karyawan
8. Memperkuat dan Meningkatkan Support dari system informasi Tekhnologi
  - a. Mengembangkan dan Meningkatkan Executive Information System.
  - b. Mengembangkan dan Meningkatkan sistem back office yang terintegrasi.
  - c. Mengembangkan dan Meningkatkan proses Disaster Recovery Center (DRC).

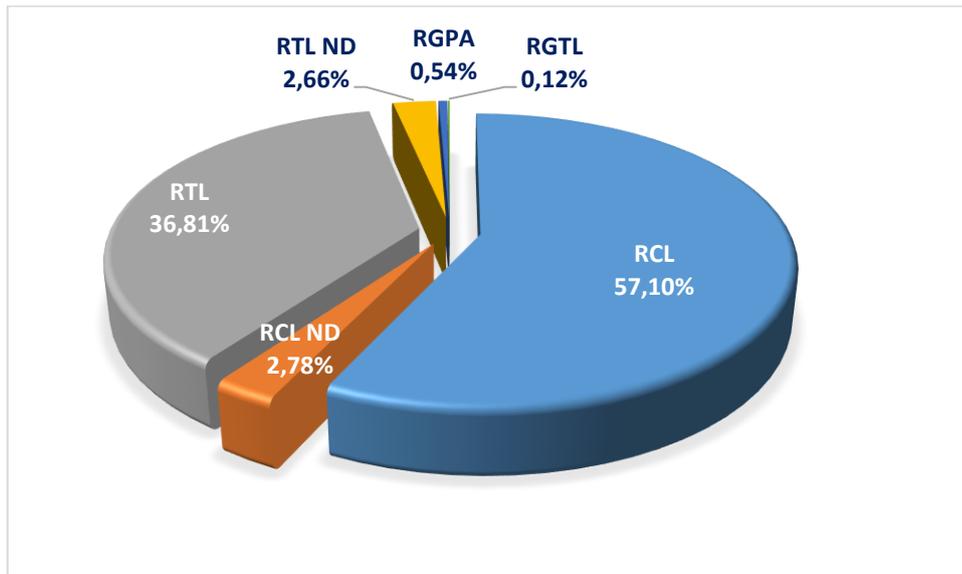
- c. Rencana dan Langkah–Langkah Strategis Jangka Panjang Periode 5 (Lima) Tahun<sup>1)</sup>
1. Mengembangkan transformasi Teknologi Informasi perusahaan antara lain:
    - a) Mengembangkan *Application Programming Interface (API)*
    - b) Mengembangkan saluran distribusi alat pemasaran secara digital
    - c) Mengembangkan Transaksi Layanan secara digital
    - d) Pengembangan sistem *back office* yang terintegrasi
    - e) Pengembangan proses klaim secara digital
  2. Meningkatkan pelayanan dan edukasi yang terintegrasi, dengan langkah-langkah strategik seperti :
    - a) Pengembangan divisi pelayanan konsumen dengan cara :
      1. Mengembangkan jaringan IT agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen
      2. Mengembangkan sumber daya manusia
      3. Mengembangkan jaringan kantor di wilayah potensial di Indonesia menyesuaikan dengabn perkembangan bisnis perusahaan.
    - b) Melakukan Integrasi data konsumen dan portofolio konsumen, dengan cara :
      1. Mengembangkan akses *database* secara digital
      2. Melakukan sosialisasi, edukasi dan literasi kepada konsumen
  3. Menciptakan kondisi all department memeiliki self awareness terkait risiko dan memiliki mitigasi risiko diseluruh bagian perusahaan

## **2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan**

### a. Aspek Ekonomi

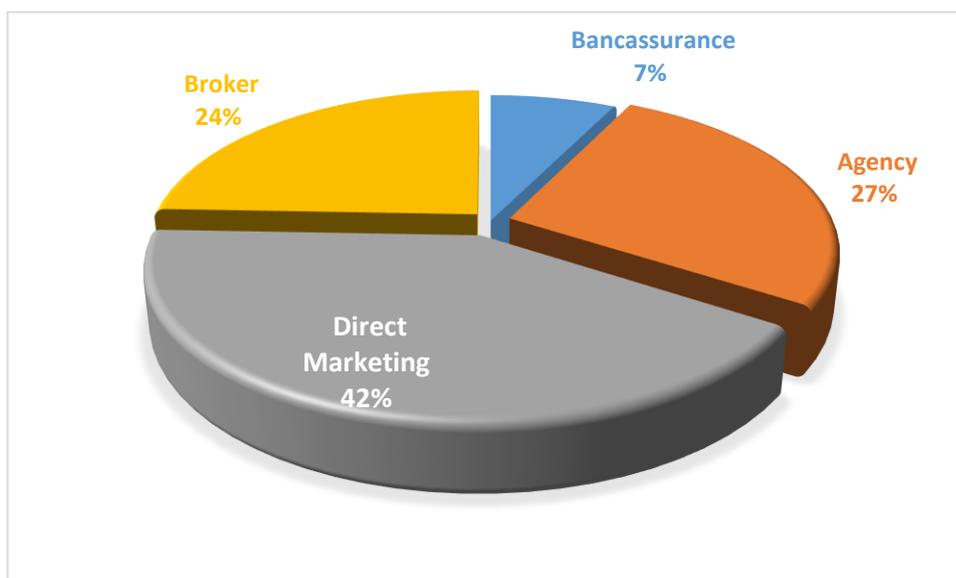
#### 1) Kuantitas Produksi atau Jasa Penjual

Gambar 1. Produksi Premi Per Produk Tahun 2023



Di tahun 2022 produksi premi perusahaan sebesar 360 Miliar (Unaudited), pendapatan premi tersebut merupakan hasil dari kinerja perusahaan dalam melakukan penjualan produk selama periode Januari 2023 sampai dengan Desember 2023 yang bersumber dari produk-produk kompetitif yang di miliki PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia, pendapatan premi berdasarkan produk terbesar bersumber dari produk *Reliance Credit Life* (RCL) dengan porsi sebesar 57,10%, hal ini menunjukkan bahwa saat ini produk paling kompetitif di pasar yang di miliki perusahaan adalah produk *Reliance Credit Life* yaitu Produk yang digunakan untuk Asuransi Kredit Debitur Bank, Koperasi dan Lembaga Keuangan NonBank lainnya. Produk ini memberikan manfaat Asuransi sebesar sisa pinjaman pokok kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungangan Asuransi karena sakit maupun kecelakaan. Perubahan strategy perusahaan untuk merubah channel distribusi menjadi direct bisnis telah menyebabkan porsi bisnis dari produk ini menjadi contributor utama, meskipun perusahaan tetap bekerjasama dengan Asuransi umum melalu bundling produk *Reliance Credit Life Natural Death* yang memeberikan kontribusi premi sebesar 2,78% menurun dari tahun sebelumnya dimana kontribusi adalah produk *Reliance Credit Life Natural Death* yaitu sebesar 14,68%. Hal ini juga didorong dengan regulasi regulasi di industry Asuransi di indonesia, sehingga disatu sisi perusahaan kehilangan account account besar tetapi di sisi lain membuka kesempatan perusahaan untuk dapat memeperbaiki portfolio bisnis mengingat tidak terdapat depedensi bisnis yang signifikan dibandingkan dengan kerjasama indirect yaitu melalui Asuransi umum.

Gambar 2. Produksi Premi Per Channel Distribution Tahun 2022



Berdasarkan channel distribution kontribusi utama penerimaan premi adalah dari channel Direct Marketing dengan porsi 42 % kontribusi premi, sesuai dengan strategy perusahaan untuk melakukan shifting dari indirect menjadi direct, sehingga saat ini perusahaan memiliki banyak sekali polis polid direct yaitu sebanyak 453 Account baru dimana 65% nya adalah account account baru di tahun 2023. Kontributor kedua untuk channel distribusi bersumber dari Agency dengan kontribusi sebanyak 27 % hal ini bersumber dari polis polis direct, dan sumber kontribusi berikutnya adalah dari broker Asuransi yang memberikan kontribusi sebesar 24% dari total penerimaan premi. Adapun untuk channel distribusi bancassurance mengingat produk ini merupakan produk kumpulan belum memeberikna kontribusi yang signifikan dalam hal penerimaan premi.

2) Pendapatan dan Penjualan

Tabel 1. Pendapatan Premi PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia

Tahun 2020-2022

URAIAN BISNIS	2021 (Audited)			2022 (Audited)			2023 (Unaudited)		
	Rencana	Realisasi	Dev	Rencana	Realisasi	Devi	Rencana	Realisasi	Devi
Pendapatan premi	480,715	496,537	3%	254,882	230,911	(9%)	540,732.70	360,396.55	(67%)

Berdasarkan table pendapatan premi diatas tahun 2023 dan PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia menetapkan target pendapatan premi sebesar 540,7 Miliar dan terealisasi sebesar 360,3 Miliar atau sebesar 67% dari target yang telah ditetapkan, hal ini terjadi mengingat terdapat perbaikan dalam proses penerimaan bisnis, dan dalam perjalanannya perusahaan mengetatkan dalam seleksi penerimaan bisnis.

Namun apabila dibandingkan dengan penerimaan tahun tahun sebelumnya terdapat kenaikan yang cukup signifikan, sehingga menunjukkan perusahaan tetap bertumbuh, namun tanpa menurunkan standar management risiko.

3) Laba atau Rugi Bersih

Tabel 2. Total Laba (Rugi) Komprehensif  
PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Tahun 2020 - 2022

URAIAN BISNIS	2021 (Audited)			2022 (Audited)			2023 (Unaudited)		
	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi
TOTAL LABA (RUGI) KOMPREHENSIF	22,886	5,850.73	26%	27,174	15,544	166%	34,741.68	25,489.88	73,37%

Dapat di lihat pada tabel di atas dimana terdapat Total Laba Rugi Komprehensif perusahaan pada tahun 2022 di peroleh sebesar 15,5 Milyar dari target yang telah di tetapkan atau deviasi sebesar 166% dan pencapaian pada tahun 2023 terdapat deviasi sebesar 73% dari target yang telah di tetapkan pada tahun tersebut.

4) Produk Ramah Lingkungan

Secara mendasar produk yang dimiliki oleh Perusahaan merupakan produk ramah lingkungan dikarenakan kami telah beralih memberikan dokumen seperti tagihan premi, kwitansi, daftar peserta, surat korespondensi bersifat digital dan soft file. Dimana penggunaan kertas saat ini sangat minim yakni hanya untuk penerbitan Polis asuransi saja.

5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia dalam realisasi nya keuangan berkelanjutan perusahaan saat ini masih melibatkan pihak-pihak lokal yang terdapat di wilayah penetrasi perusahaan terutama di wilayah kantor pemasaran, pihak lokal yang di maksud merupakan komunitas-komunitas

yang saat ini telah bekerjasama dengan perusahaan di seluruh wilayah Pemasaran perusahaan. Komunitas tersebut merupakan bagian dari strategi perusahaan untuk melakukan penetrasi pasar di wilayah masing-masing, dikarenakan pendekatan dengan menggunakan orang-orang sekitar yang memiliki akses lebih baik, akan lebih memudahkan perusahaan dalam merealisasikan strategi-strategi perusahaan.

b. Aspek Lingkungan Hidup

1. Penggunaan Energi (antara lain listrik dan air);

Penggunaan sumber energi Reliance Life yang paling utama adalah listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Listrik bersumber dari PT PLN (Persero), dan gedung tempat sewa ruangan kantor Reliance Life menyiapkan genset sebagai alternatif jika listrik dari PLN padam.

Penggunaan energi listrik dalam operasional kantor Reliance Life digunakan untuk penerangan ruangan kerja, menghidupkan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan kantor agar berjalan dengan baik, dan dalam rangka melakukan hemat energi Reliance Life mematikan lampu sebagian pada jam istirahat pada ruang kerja.

Saat ini Reliance Life tidak menggunakan kendaraan operasional untuk kegiatan kantor dan digantikan dengan menggunakan transportasi public yaitu GRABCAR ataupun GOCAR. Menggunakan lampu TL dengan teknologi LED yang menyerap energi lebih sedikit namun memberikan pencahayaan yang baik (sesuai dengan kebutuhan).

- Menjadwalkan penggunaan listrik yang tepat namun tetap memperhatikan kenyamanan dan keamanan demi memaksimalkan pemakaian listrik. Pada waktu selesainya jam operasional kantor, AC akan dimatikan oleh petugas teknisi dan petugas keamanan dari Gedung. Sedangkan lampu-lampu akan dimatikan maksimal pukul 20:00 WIB kecuali ada permintaan atas pemakaian ruangan kerja untuk pekerjaan lembur.
- Pada saat cuaca di musim hujan udara otomatis akan sejuk atau dingin dengan sendirinya di dalam ruangan. Penggunaan pengaturan temperature AC pada fasilitas ruang kerja akan dikurangi, sehingga dapat mengurangi listrik pada penggunaan AC.
- Menggunakan fitur hemat energi yang ada pada peralatan komputer seperti *screen saver* atau *power save mode*.

Dalam hal ini, *Reliance Life* menyampaikan data penggunaan energi listrik pada tahun 2022 berdasarkan biaya yang dikeluarkan pada tahun tersebut.

Tabel 3.  
Konsumsi Energi Listrik Reliance Life

SUMBER	2023
LISTRIK	Rp Rp.226.705.864,-

Nb: Dihitung berdasarkan tarif listrik pada tagihan setiap bulannya.

2. Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup).

Sumber emisi yang dihasilkan *Reliance Life* berkaitan dengan penggunaan bahan bakar minyak (BBM) dan energi listrik yaitu menghasilkan emisi gas rumah kaca secara langsung dan tidak langsung. Selain itu *Reliance Life* juga menghasilkan emisi dari penggunaan mesin pengatur udara (AC). Dan yang terakhir emisi pada udara yang bersumber dari penggunaan bahan bakar minyak dari kendaraan operasional kantor dan genset.

Upaya *Reliance Life* dalam mengurangi emisi, yaitu melakukan penghematan dalam penggunaan energi listrik dan bahan bakar minyak (BBM), dengan menggunakan kendaraan operasional kantor yang menggunakan bahan bakar Pertamina agar lebih ramah lingkungan.

- c. Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana)

Perusahaan menyadari bahwa masyarakat adalah bagian terpenting dalam mempertahankan pertumbuhan perusahaan, oleh karena itu Perusahaan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui Pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui Pengembangan Usaha Masyarakat Kecil Menengah (UMKM).

Kebijakan tersebut dilakukan perusahaan dengan menetapkan program yang tepat sasaran agar tercipta kegiatan yang lebih efektif, efisien, serta sesuai dengan Visi, Misi perusahaan sebagaimana diamanatkan oleh peraturan dan perundang-undangan

Untuk reliasasi dalam pelaksanaan Program CSR dan Program Kemitraan, Perusahaan telah menyalurkan dana sebesar Rp 25 Juta.

**3. Profil Singkat Perusahaan singkat menyajikan gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat:**

a. Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan LJK, Emiten dan Perusahaan Publik

**VISI Tahun 2023 :**

Menjadi pilihan utama jaminan perlindungan bagi masyarakat kecil dan menengah serta pelaku UMKM di Indonesia.

**MISI Tahun 2023 :**

Menjadi salah satu dari sepuluh besar perusahaan pelayanan jasa asuransi jiwa kredit di Indonesia mengembangkan kemampuan sumber daya manusia profesional dengan teknologi informasi yang handal serta melaksanakan manajemen risiko dan menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), serta ikut mewujudkan keluarga Indonesia mencapai kesejahteraan.

**Budaya Perusahaan :**

**Solusi terpercaya**

Kami adalah mitra untuk Anda, mitra yang memberikan Solusi Terpercaya. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa keuangan kami menaruh harapan agar keberadaan Kami dapat menjadi solusi andalan dan sandaran Anda para Nasabah untuk semua kebutuhan finansial anda. Karena Anda bukan hanya sekedar nasabah melainkan mitra/rekan kami, dimana kami akan terus memberikan pelayanan yang berkualitas dengan nilai integritas tinggi melalui pengembangan infrastruktur, mengembangkan sumber daya manusia dan memperluas kemampuan kami dalam memberikan solusi keuangan secara menyeluruh bagi anda khususnya Asuransi Jiwa di Indonesia.

**Implementasi Budaya Perusahaan :**

Nilai – nilai budaya perusahaan sangat diperlukan dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Nilai budaya tersebut merupakan ciri pembeda yang menjadi karakteristik sebuah perusahaan di kondisi saat ini yang terus mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Tantangan era digitalisasi dan persaingan yang semakin terbuka saat ini membuat setiap perusahaan harus dapat bertahan dan

beradaptasi dengan perubahan yang ada untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaannya. Maka itu, nilai – nilai budaya perusahaan penting untuk terus dijaga keberlangsungannya serta penerapannya dalam kinerja sehari – hari.

Implementasi nilai – nilai budaya perusahaan sendiri telah dilakukan sejak 2017. Dimulai dari proses pembentukan CRS (Corporate Social Responsibility). Selanjutnya Tim pembentukan CRS (Corporate Social Responsibility) menyiapkan program tersebut, yang terdiri dari sosialisasi (dilakukan melalui media dan tatap muka).

Tahun 2017, telah dilakukan Sosialisasi Tahap I yaitu **Sosialisasi dan Edukasi Asuransi Event Wisata dan Asuransi Mikro Bersama Senatah Adventure dan Komunitas Batik “ Safe Your Adventure” dan Batik ku Identitasku, Sosialisasi dan Edukasi Bersama Komunitas, UMKM dan KUD di wilayah Lampung “ Pengenalan Asuransi, Risiko dan Manfaatnya”, Sosialisasi dan Edukasi Perbankan Bersama DPK PERBARINDO Gianyar, Bali, Bakti Sosial dan Buka Bersama Panti Asuhan Wiloso Projo diselenggarakan oleh Ikatan Keluarga Alumni Pesantren Al – Kautsar Yogyakarta (IKKAY).**

Di Tahun 2018, telah dilakukan Sosialisasi Tahap II yaitu **Buka Puasa Bersama Keluarga PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia dan Panti Asuhan Daarul Aitam, Event Adisutjipto Four Fun HUT TNI ke – 73 di Yogyakarta, dan Sosialisasi Produk Asuransi pada acara Pemecahan Rekor MURI “ Minum Wedang Uwuh 8.888 peserta” di Yogyakarta.**

Sosialisasi Tahap III dilakukan di Tahun 2019 dengan **Acara Seminar Enterpreuner di Kampus Gunadarma Karawaci Tangerang** yang bertajuk **“Set Your Mind To Be Enterpreuner”**. Acara seminar ini bertujuan untuk membantu para Mahasiswa Gunadarma agar siap untuk masuk dalam dunia kerja, selain itu Mahasiswa juga diberikan Sosialisasi perihal Asuransi Jiwa dan juga manfaatnya.

Sosialisasi Tahap IV dilakukan di Tahun 2020. Pada 3 Januari 2020 PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengadakan kegiatan **Bakti Sosial** untuk **korban terdampak bencana banjir** yang ada di sekitar Bendungan Hilir, Jakarta Pusat. Bantuan yang diterima berupa obat-obatan, perlengkapan bayi, dan lain-lain.

Pada 26 Agustus 2020 Reliance Life bekerja sama dengan **Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV Jawa Barat dan Banten** menggelar **Webinar** dengan tema **“Adaptasi Pendidikan Tinggi dalam Menyediakan SDM di Era New Normal”**. Web Seminar ini akan digelar Live Zoom Cloud Meeting.

Dalam sesi talkshow, peserta juga mendapatkan informasi ilustrasi produk Reliance Pasti Lulus dari Reliance Life.

Pada 15 Desember 2020 Reliance Group Bersama dengan **Koperasi Jasa Gramindo Berkah Madani**, mengadakan sejumlah program dan kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) bertajuk “**Pelatihan Komputer Dan Mengatur Keuangan yang Baik Untuk Ibu-Ibu Yang Berwirausaha di Rumah bermain dan belajar “Si Doel”**” Desa Paraksari Pakem, Sleman, Yogyakarta.

Di 3 Maret 2021 Reliance Life bekerja sama dengan Universitas Langlang Buana, menggelar webinar dengan tema “**Merealisasikan Pogram Mardeka Belajar Kampus Merdeka**” yang di ikuti oleh mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Langlang Buana Bandung.

Pada September 2021 Reliance Life bekerjasama dengan Koperasi Tridharma Yogyakarta menggelar webinar sosialisasi “**Digitalisasi Program Dan Data Base Koperasi di Masa Pandemi**” untuk anggota koperasi tridharma

Pada maret 2022 Penandatanganan perjanjian kerjasama antara PUSKOPCUINA Adan Reliance Life serta mengadakan kegiatan Talk Show dengan Para anggotanya dengan Tema “ **Pengenalan Asuransi, Risiko dan Manfaatnya**”

Pada Juni 2023 terdapat bantuan “**Renovasi Candi dan Bale Kulkul**” yang terletak di Merajan Gede Padangaji, Desa Peringsari, Kecamatan Selat, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali.

Tujuan program CSR untuk mendorong tercapainya Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), yaitu penguatan akses permodalan dan dukungan pengembangan Usaha Mikro dan Kecil (UMKM), serta penyaluran langsung bantuan sosial tunai ke rekening bank penerima.

Selain itu, untuk mencapai tujuan keuangan inklusif perlu dilakukan peningkatan akses layanan keuangan formal, peningkatan literasi, perlindungan konsumen, perluasan jangkauan layanan keuangan, peningkatan produk, penguatan integrasi kegiatan ekonomi, dan layanan keuangan digital.

- b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik

Tabel 4. Identitas Diri PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia.

List	Keterangan
Nama Perusahaan	PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia
Bidang Usaha	Asuransi Jiwa
Status Perusahaan	Keuangan Non Publik
Alamat	Gedung Soho, West Point, Jl. Macan Kav 4-5 Kedoya Utara, Kebon Jeruk Jakarta Barat
Nomor Telepon	021 – 21192288
Nomor Faksimili	021 – 5793 0010
Email	info@reliance-life.com
Website	www.reliance-life.com
Kepemilikan Perusahaan	99% dimiliki oleh PT Reliance Capital Management 1% dimiliki oleh Anton Budidjaja
Tanggal Pendirian	25 September 2012
Dasar Hukum Pendirian	Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Nomor : KEP-762/KM.10/2012 tertanggal 27 Desember 2012 tentang Pemberiann Izin Usaha di Bidang Asuransi Jiwa Kepada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia
Akta Pendirian	Akta No. 16 tertanggal 25 September 2012 yang dibuat dihadapan Notaris Aryani, S.H., M.Kn., Notaris di Kota Tangerang Selatan yang telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-51097.AH.01.01 Tahun 2012 tertanggal 01 Oktober 2012  Terakhir diubah dengan Akta No. 35 tertanggal 10 Januari 2023 yang dibuat dihadapan Notaris Dra. Hj. Pitri Warsyam, S.H., M.M., M.Kn., Notaris di Kabupaten Bogor Jawa Barat yang telah dicatat dalam database sistem Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

	Republik Indonesia Nomor AHU-AH.01.09-0013139 Tahun 2023 tertanggal 12 Januari 2023.
Jaringan Kantor	Jaringan dan operasional PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia dilakukan melalui 1 kantor Pemasaran di seluruh Indonesia
Jejaring Sosial	Instagram : reliancelife

Tabel 5. Identitas Diri Kantor Pemasaran

No	Kantor Pemasaran	Alamat	Telepon
1	Bali	Denpasar Dewata Square Blok A3 Jalan Letda Tantular Kota Denpasar - Bali	0361 - 225099

#### Riwayat Singkat Perusahaan

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia (selanjutnya disebut “*Reliance Life*” adalah perusahaan yang bergerak dalam sektor Asuransi Jiwa dan merupakan salah satu bisnis unit yang dimiliki oleh PT Reliance Capital Management yaitu sebuah induk perusahaan yang bergerak dalam industri keuangan di Indonesia. Selain Reliance Life, PT Reliance Capital Management juga memiliki sejumlah anak perusahaan seperti PT Reliance Sekuritas, Tbk (securities), PT Asuransi Reliance Indonesia (general & health insurance), PT Usaha Pembiayaan Reliance Indonesia (multi finance), PT Reliance Manajer investasi (*asset management*) dan Reliance Capital Group Pte Ltd (private equity).

*Reliance Life* didirikan pada tanggal 25 September 2012 dengan Akta Pendirian No. 16 tertanggal 25 September 2012 yang dibuat dihadapan Notaris Aryani, S.H., M.Kn., Notaris di Kota Tangerang Selatan yang telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-51097.AH.01.01 Tahun 2012 tertanggal 01 Oktober 2012 dan mendapatkan izin operasional dari Kementerian Keuangan melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Nomor : KEP-762/KM.10/2012 tertanggal 27 Desember 2012 tentang Pemberiann Izin Usaha di Bidang Asuransi Jiwa Kepada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia.

Pada Tahun 2017 PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah mendapatkan izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Salinan Keputusan Anggota Dewan Komisioner OJK KEP -99/NB223/2017 tanggal 7 September 2017.

Anggaran Dasar Perusahaan *Reliance Life* mengalami perubahan, , Terakhir diubah dengan Akta No. 35 tertanggal 10 Januari 2023 yang dibuat dihadapan Notaris Dra. Hj. Pitri Warsyam, S.H., M.M., M.Kn., Notaris di Kabupaten Bogor Jawa Barat yang telah dicatat dalam database sistem Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-AH.01.09-0013139 Tahun 2023 tertanggal 12 Januari 2023.

Dalam perkembangannya, *Reliance Life* mulai beroperasi pada tahun 2012 sampai dengan saat ini telah memiliki jaringan 1 Kantor Pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia yakni di Daerah Bali.

c. Skala usaha LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik secara singkat

1) Total aset atau kapitalisasi aset, dan Total kewajiban

Tabel 6.

Total aset atau kapitalisasi aset, dan Total kewajiban

<b>Jenis Aset</b>	<b>Total Aset</b>
Asset Konven	Rp. 953.417.186.263,-
Asset Unit Syariah	Rp. 172.857.604.458,-
<b>Total Aset Combine</b>	<b>Rp. 1.126.274.790.720,-</b>

<b>Jenis Kewajiban</b>	<b>Total Kewajiban</b>
Kewajiban Konven	Rp. 736.853.641.149,-
Kewajiban Unit Syariah	Rp. 88.161.361.876,-
<b>Total Kewajiban Combine</b>	<b>Rp. 825.015.003.025,-</b>

2) Jumlah karyawan yang di bagi menjadi jenis kelamin , jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan

3) Tabel 7. Jumlah Karyawan PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia

<b>Jabatan</b>	<b>Total</b>
BOC	4
BOD	3
DPS	1
General Manager	2
Senior Manager	1
Manager	3
Ass Manager	5
Senior Staff	18
Staff	24
Supervisor	8
<b>Grand Total</b>	<b>69</b>

<b>Pendidikan</b>	<b>Total</b>
SLTA	3
D3	11
S1	50
S2	4
S3	1
<b>Grand Total</b>	<b>69</b>

<b>Status</b>	<b>Total</b>
KONTRAK	11
KONTRAK RUPS	7
TETAP	48
PROBATION	3
<b>Grand Total</b>	<b>69</b>

<b>Usia</b>	<b>Total</b>
<b>20 - 30 Tahun</b>	31
<b>31 - 40 Tahun</b>	<b>26</b>
<b>41 - 50 Tahun</b>	6
<b>&gt; 50 Tahun</b>	6
<b>Total</b>	<b>69</b>

4) Jumlah Karyawan : 66 Orang Karyawan Per 31 Des 2023

d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan

PT. Asuransi Jiwa Reliance Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dalam sektor Asuransi Jiwa yang didirikan pada 25 September 2012. Perusahaan mempunyai segmentasi pasar kelas menengah kebawah dan ekonomi mikro, dimana pasar ini mempunyai karakteristik yang sedikit berbeda dengan pangsa

pasar konvensional dimana pada segmen ini harga dan kedekatan menjadi dua faktor utama untuk mendapatkan pangsa pasar pada segmen tersebut.

Strategi yang digunakan perusahaan untuk mendapatkan segmentasi pasar tersebut adalah dengan mengedepankan pendekatan kultural dan membentuk saluran distribusi melalui executive liaison guna menciptakan kedekatan emosi dengan konsumen. Seiring dengan pesatnya perkembangan asuransi Syariah di Indonesia, pada September 2017 Perusahaan memiliki Unit Usaha Syariah dengan beberapa produk Asuransi Syariah.

Produk yang dimiliki :

1. *Reliance Group Term Life*

Produk yang memberikan manfaat Asuransi sebesar Uang Pertanggungan kepada penerima manfaat apabila Peserta meninggal dunia karena sakit maupun kecelakaan dalam masa asuransi. Produk ini digunakan untuk Para Karyawan Perusahaan baik Swasta, BUMN, BUMD, Instansi-instansi Pemerintah dan lain-lain. Asuransi ini mempunyai masa pertanggungan sampai dengan 1 tahun dan dapat diperpanjang setiap tahun.

2. *Reliance Group Personal Accident*

Produk yang memberikan manfaat Asuransi sebesar Uang Pertanggungan kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia karena kecelakaan, atau sebesar persentase Uang Pertanggungan kepada peserta apabila peserta mengalami cacat tetap baik total maupun sebagian atau membutuhkan biaya pengobatan di rumah sakit karena kecelakaan dalam masa asuransi. Produk ini dapat digunakan untuk para Pelajar Sekolah, Mahasiswa Perguruan Tinggi, Organisasi Kemasyarakatan, Even Organizer dan lain-lain.

3. *Reliance Credit Life*

Produk yang digunakan untuk Asuransi Kredit Debitur Bank, Koperasi dan Lembaga Keuangan NonBank lainnya. Produk ini memberikan manfaat Asuransi sebesar sisa pinjaman pokok kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan Asuransi karena sakit maupun kecelakaan seperti yang disyaratkan dalam Polis.

4. *Reliance Credit Life Normal Death*

Produk yang digunakan untuk Asuransi Kredit Debitur Bank, Koperasi dan Lembaga Keuangan NonBank lainnya. Produk ini memberikan manfaat Asuransi sebesar sisa pinjaman pokok kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan Asuransi karena sakit seperti yang disyaratkan dalam Polis.

5. *Reliance Term Life*

Produk yang digunakan baik untuk Asuransi Kredit Debitur Bank, Koperasi dan Lembaga Keuangan NonBank lainnya maupun untuk Asuransi karyawan perusahaan. Produk ini memberikan manfaat Asuransi sebesar Uang Pertanggungjawaban Awal kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungjawaban Asuransi karena sakit maupun kecelakaan seperti yang disyaratkan dalam Polis.

6. *Reliance Term Life Normal Death*

Produk yang digunakan baik untuk Asuransi Kredit Debitur Bank, Koperasi dan Lembaga Keuangan NonBank lainnya maupun untuk Asuransi karyawan perusahaan. Produk ini memberikan manfaat Asuransi sebesar Uang Pertanggungjawaban Awal kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungjawaban Asuransi karena sakit seperti yang disyaratkan dalam Polis.

7. *Reliance Cellular Term Life*

Produk asuransi jiwa yang memberikan perlindungan kepada Pengguna telepon seluler atau pelanggan provider kartu telepon seluler atas risiko meninggal dunia dengan memberikan santunan sebesar Uang Pertanggungjawaban kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungjawaban Asuransi karena sakit maupun kecelakaan seperti yang disyaratkan dalam Polis.

8. *Reliance Endowment Insurance*

Produk yang memberikan manfaat Asuransi sebagai berikut :

- a. Manfaat Asuransi sebesar Uang Pertanggungjawaban ditambah Akumulasi Dana Tabungan akan dibayarkan kepada Penerima Manfaat jika Tertanggung meninggal dunia dalam masa pertanggungjawaban asuransi baik karena sakit maupun kecelakaan dan selanjutnya asuransi berakhir.
- b. Manfaat Asuransi sebesar Akumulasi Dana Tabungan akan dibayarkan jika Tertanggung hidup sampai dengan akhir masa pertanggungjawaban asuransi.

e. Keanggotaan Pada Asosiasi

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengikuti beberapa keanggotaan asosiasi yaitu :

1. AAJI ( Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia )
2. AAMAI ( Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia )
3. BMAI ( Badan Mediasi Arbitrase Insurance )
4. DAI ( Dewan Asuransi Indonesia )
5. LAPS SJK ( Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan )

- f. Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan

Dalam aktifitas kegiatan Pemasaran PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia saat ini telah didukung dengan terdapatnya 1 kantor perwakilan yang terdapat di Bali mengingat terdapatnya potensi bisnis yang menjanjikan di kota tersebut. Dengan telah di bukanya kantor pemasaran tersebut diharapkan dapat melayani nasabah – nasabah yang terdapat di wilayah sekitarnya. Sampai saat ini belum terdapat rencana pembukaan kantor Pemasaran mengingat perusahaan masih menganalisis kondisi pasar dimana saat ini terdapat pergeseran perilaku konsumen kearah digital sehingga hambatan lokasi menjadi tidak signifikan dalam proses pemasaran dan pelayanan perusahaan.

#### **4. Penjelasan Direksi**

- a. Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan.
  - 1) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Agar mencapai visi keberlanjutan di tahun 2024 dengan mempertimbangkan sejumlah faktor baik eksternal maupun internal seperti kondisi keuangan, kapasitas teknis dan kapasitas organisasi maupun industri asuransi jiwa itu sendiri, adapun tujuan keberlanjutan PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia, adalah sebagai berikut :

*“Menjadi pilihan utama jaminan perlindungan bagi masyarakat kecil dan menengah serta pelaku UMKM di Indonesia”* dilaksanakan melalui beberapa strategi utama antara lain, fokus terhadap produk-produk *short term* periode dengan target pasar *middle low segment*, serta memperkuat pengelolaan manajemen resiko dengan mengintegrasikan aspek sosial dan lingkungan selain itu, peningkatan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai di bidang asuransi jiwa.
  - 2) Penjelasan Respon LJK, Emiten dan Perusahaan Publik terhadap isu terkait penerapan keuangan berkelanjutan.

Kondisi dan situasi Pandemi Covid-19 yang telah menjadikan perekonomian Indonesia dan global menjadi tidak stabil dan merubah pola serta perilaku masyarakat ke arah digital dan tertarik dengan hal-hal yang memberikan kemudahan serta kecepatan dalam melakukan transaksi dalam kesehariannya sehingga kondisi ini dapat menjadikan peluang maupun tantangan yang akan

berimbas kepada perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu untuk mengantisipasi kondisi tersebut perusahaan melakukan kebijakan-kebijakan antara lain :

1. Selektif terhadap bisnis yang bersumber dari asuransi jiwa kredit dengan menetapkan standar baru pada sisi tehnik sehingga perusahaan dapat meminimalisir resiko yang akan berdampak terhadap cash flow perusahaan
  2. Melakukan monitoring dan evaluasi bisnis secara berkala untuk melihat keberlanjutan dan kelayakan bisnis yang telah di jalankan oleh perusahaan
  3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dan berdaya saing tinggi di industri asuransi jiwa sehingga SDM yang di hasilkan dapat mengikuti fleksibilitas pasar yang ada saat ini dan dapat memberikan pemikiran-pemikiran yang inovatif maupun kreatif untuk menjalankan roda produksi perusahaan.
  4. Mulai melakukan shifting penjualan produk yang bersifat digital dengan cara menciptakan produk digital serta bekerjasama dengan beberapa perusahaan penyedia pelayanan digital, selain itu perusahaan juga saat ini telah memulai untuk menciptakan platform digital secara internal sehingga dapat memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan transaksi.
- 3) Penjelasan Komitmen pimpinan LJK , Emiten, dan Perusahaan Publik dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan.
- a. Mengembangkan Aplikasi Digital sebagai bagian dari strategi jangka pendek dan jangka panjang untuk memberikan pelayanan terbaik untuk nasabahnya. Aplikasi digital ini terutama akan digunakan untuk end user agar perusahaan dapat mengembangkan pelayanan langsung kepada nasabah nasabahnya, disisi lain agar tercipta ekosistem perusahaan yang stabil untuk jangka panjang.
  - b. Tetap memepertahan kan bisnis Asuransi Jiwa Kredit (AJK), hal ini dikarenakan core bisnis AJRI dari awal berdiri sampai dengan saat ini bersumber dari lini bisnis AJK, dan perusahaan telah memiliki pengalaman yang baik dalam pengelolaan bisnis tersebut.
  - c. Menciptakan variasi produk baru sebagai pengembangan dari produk yang ada atau menciptakan produk baru dan unit usaha yang baru.  
Produk merupakan bagian penting utuk kemajuan perusahaan, ketersediaan produk yang sesuai dengan minat konsumen sangat diperlukan untuk membangun bisnis dalam jangka panjang. Oleh

karena itu manajemen perusahaan melalui komite pengembangan produk dan divisi bisnis dan *development* selalu melakukan analisa kebutuhan konsumen sehingga diharapkan perusahaan dapat memberikan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Jenis produk baru yang akan dipasarkan ditahun 2023 adalah produk Endowment, Produk anuitas maupun Group Term Life dengan short term periode

- d. Perbaiki pelayanan yang berkesinambungan sehingga bisa memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah

Perbaiki pelayanan yang berkesinambungan adalah perbaikan pelayanan sesuai dengan perkembangan teknologi, dimana sekarang ini pelayanan berbasis teknologi merupakan pelayan yang terdepan. Disamping itu diperlukan juga tenaga-tenaga dengan *skill* yang cukup agar bisa berkolaborasi sehingga tercipta budaya kerja yang baik didalam perusahaan yang berorientasi pada kepuasan konsumen.

- e. *Integrasi Risk Management dan Good Corporate Governance (GCG)* kedalam seluruh sendi perusahaan

Risk Management dan *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam perusahaan yang baik, oleh karena itu manajemen menerapkan integrasi *risk management* dan GCG kedalam seluruh sendi perusahaan, hal ini ditempuh melalui pemberian *training* yang berkelanjutan kepada setiap karyawan perusahaan sehingga diharapkan dengan langkah tersebut akan tercipta integrasi *risk management* dan GCG kedalam setiap sendi perusahaan melalui seluruh karyawan perusahaan

- 4) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan.

Di tahun 2023 tahun ke 11 berdirinya PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia memperoleh pendapatan premi sebesar Rp. 360 miliar pendapatan premi tersebut masih di dominasi dengan presentase tertinggi oleh bisnis yang bersumber dari Asuransi Jiwa Kredit (AJK). Pada saat ini perusahaan sudah mulai lebih memperketat management resiko dan Selektif terhadap bisnis yang bersumber dari Asuransi Jiwa Kredit (AJK) ini di karenakan perusahaan masih mengedepankan penerimaan dari sektor asuransi jiwa kredit serta terdapatnya

rasio klaim yang meningkat yang merupakan konsekuensi dari bisnis asuransi jiwa kredit di sisi lain perusahaan saat ini telah membuat standar baru pada sisi teknik untuk produk asuransi jiwa kredit di sisi lain saat ini perusahaan sedang mempersiapkan strategi baru untuk mempersiapkan pengembangan penerimaan premi dari sektor asuransi dengan produk-produk yang bersifat *short term period* yaitu produk group term life dengan pangsa pasar lembaga pendidikan maupun pelaku ekonomi mikro dengan didukung aplikasi digital. Dan untuk unit Usaha Syariah PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia akan mengembangkan saluran distribusi dengan cara mencari dan mengajukan tenaga pemasaran yang khusus memasarkan produk-produk asuransi Syariah. Tenaga pemasar khusus Syariah yang handal dengan kriteria memiliki kompetensi dan berpengalaman serta bersertifikasi di bidang Asuransi Syariah. Diharapkan dengan adanya tenaga pemasar tersebut dapat meningkatkan kontribusi secara optimal dari seluruh produk-produk syariah selain produk pembiayaan syariah sehingga dapat memberikan kontribusi secara signifikan kepada perusahaan.

5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan.

Tantangan utama yang dihadapi perusahaan adalah dengan adanya perubahan perilaku pembelian konsumen yang bergeser kearah digital, dimana perubahan tersebut mempengaruhi seluruh aspek perusahaan mengingat fokus utama perusahaan adalah konsumen.

Selain perubahan perilaku konsumen yang menjadi tantangan terbesar perusahaan adalah perubahan segmen produk yang dipasarkan perusahaan dimana dalam jangka panjang perusahaan akan meningkatkan pendapatan dari produk Non Asuransi Kredit (Non AJK), yang sangat erat hubungannya dengan perilaku konsumen.

Terlepas dari hal itu terdapat pula kebijakan baru dari regulator yang sangat berimbas pada kinerja keuangan perusahaan, hal ini menjadi bagian penting dalam pandangan perusahaan untuk dapat segera menyesuaikan dengan perubahan perubahan untuk dapat tetap berkinerja lebih baik.

Dengan perubahan tersebut perusahaan diharuskan dapat mengantisipasi kondisi kondisi baru dari pergeseran tersebut, beberapa hal yang menjadi bagian penting bagi perusahaan adalah :

a. Manajemen Resiko

Perubahan perilaku konsumen secara otomatis memberikan pengaruh signifikan terhadap risiko-risiko yang dihadapinya, oleh karena itu

perusahaan mulai melakukan mitigasi resiko terhadap perubahan tersebut baik risiko murni yang berhubungan dengan perlindungan asuransi maupun risiko terhadap perusahaan dalam jangka panjang.

b. Produk

Tantangan terbesar dari sisi produk adalah menciptakan produk yang dapat menarik bagi konsumen, untuk hal ini perusahaan selalu melakukan diversifikasi produk dan juga melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi lain (asuransi Umum) untuk menciptakan produk yang memiliki value di mata konsumen

c. Pelayanan

Dengan pergeseran perilaku konsumen dan proses digitalisasi dalam berbagai industri, sektor pelayanan mendapatkan tantangan untuk dapat mengantisipasi perubahan tersebut, oleh karenanya perusahaan melakukan transformasi teknologi informasi agar senantiasa dapat memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen lebih cepat dan efisien.

b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

- 1) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan (ekonomi, social dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target

Tabel 8. Pencapaian keberlanjutan sektor ekonomi

URAIAN	Rencana	Realisasi	Deviasi	
			Rupiah	%
PENDAPATAN UNDERWRITING				
a. Pendapatan Premi	540,732.70	360,396.55	(180,336.14)	66.65%
b. Premi Reasuransi	23,789.87	25,509.04	1,719.17	107.23%
c. Penurunan (Kenaikan) CAPYBMP	-	(20,094.77)	(20,094.77)	0.00%
<b>Jumlah Pendapatan Premi Neto</b>	<b>516,942.82</b>	<b>314,792.74</b>	<b>(202,150.08)</b>	<b>60.90%</b>
a. Hasil Investasi	22,671.73	21,889.85	(781.89)	96.55%
b. Imbalan Jasa DPLK/Jasa manajemen lainnya	-	-	-	0.00%
c. Pendapatan Lain	3,473.61	2,471.81	(1,001.80)	71.16%
<b>JUMLAH PENDAPATAN</b>	<b>543,088.16</b>	<b>339,154.39</b>	<b>(203,933.77)</b>	<b>62.45%</b>
BEBAN				
Beban Asuransi				
a. Klaim dan Manfaat				
(1) Klaim dan Manfaat Dibayar	205,055.50	111,716.21	(93,339.29)	54.48%
(2) Klaim Penebusan Unit	-	-	-	0.00%

URAIAN	Rencana	Realisasi	Deviasi	
			Rupiah	%
(3) Klaim Reasuransi	14,424.34	22,094.41	7,670.08	153.17%
(4) Kenaikan (Penurunan) Cadangan Premi	184,781.66	100,839.75	(83,941.90)	54.57%
(5) Kenaikan (Penurunan) Cadangan Klaim	13,857.05	13,939.93	82.88	100.60%
(6) Kenaikan (Penurunan) Cadangan atas Risiko Bencana (Catastrophic)	4,376.45	68.09	(4,308.35)	1.56%
<b>Jumlah Beban Klaim dan Manfaat</b>	<b>393,646.31</b>	<b>204,469.58</b>	<b>(189,176.74)</b>	<b>51.94%</b>
b. Biaya Akuisisi				
(1) Beban Komisi - Tahun Pertama	70,542.93	77,029.27	6,486.35	109.19%
(2) Beban Komisi - Tahun Lanjutan	-	-	-	0.00%
(3) Beban Komisi - Overriding	-	-	-	0.00%
(4) Beban Lainnya	-	207.94	207.94	0.00%
Jumlah Biaya Akuisisi	<b>70,542.93</b>	<b>77,237.22</b>	<b>6,694.29</b>	<b>109.19%</b>
a. Beban Pemasaran	-	7,603.05	7,603.05	0.00%
b. Beban Umum dan Administrasi:				
- Beban Pegawai dan Pengurus	-	8,816.69	8,816.69	0.00%
- Beban Pendidikan dan Pelatihan	-	306.31	306.31	0.00%
- Beban Umum dan Administrasi Lainnya	44,799.73	15,897.91	(28,901.81)	35.49%
c. Beban Manajemen	-	-	-	0.00%
Beban Usaha Lainnya	(642.48)	(112.47)	530.01	17.51%
<b>Jumlah Beban Usaha</b>	<b>44,157.25</b>	<b>32,511.50</b>	<b>(11,645.75)</b>	<b>73.63%</b>
<b>JUMLAH BEBAN</b>	<b>508,346.49</b>	<b>314,218.29</b>	<b>(194,128.20)</b>	<b>61.81%</b>
Kenaikan (Penurunan) Nilai Aset	-	-	-	0.00%
<b>LABA (RUGI) SEBELUM PAJAK</b>	<b>34,741.68</b>	<b>24,936.10</b>	<b>(9,805.58)</b>	<b>71.78%</b>
Pajak Penghasilan	-	-	-	0.00%
<b>LABA SETELAH PAJAK</b>	<b>34,741.68</b>	<b>24,936.10</b>	<b>(9,805.58)</b>	<b>71.78%</b>
PENDAPATAN KOMPREHENSIF LAIN	-	553.78	553.78	0.00%
<b>TOTAL LABA (RUGI) KOMPREHENSIF</b>	<b>34,741.68</b>	<b>25,489.88</b>	<b>(9,251.80)</b>	<b>73.37%</b>

Tabel 9. Pencapaian keberlanjutan sektor sosial dan lingkungan

No	Uraian Kegiatan	Target	Realisasi
1	Seminar Komunitas, Universitas, dan Sekolah Muda, Mandiri, dan Terproteksi di Era Digital	Q3 2023	Sudah terlaksanakannya Acara Seminar dengan kejasama dengan Universitas di wilayah Bandung
2	Sosialisasi dan Edukasi Asuransi Jiwa di Lembaga Pendidikan dan Lingkungan Masyarakat	Q4 2023	Sudah terlaksanakannya Acara Seminar dengan kejasama dengan Koperasi diwilayah Kalimantan Barat

- 2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan memuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).

Dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan pada tahun 2023 prestasi perusahaan dalam menjalankan rencana aksi keuangan berkelanjutan yaitu dengan telah terselenggaranya kegiatan-kegiatan yang bekerjasama langsung dengan komunitas, UMKM, Masyarakat tokoh budaya dan tentunya lembaga pendidikan beserta dengan masyarakat setempat sehingga perusahaan dapat memperluas channeling di wilayah sekitarnya untuk sektor mikro, disisi lain tidak di pungkiri tantangan terberat perusahaan yaitu pada Pada tahun 2023 terjadi pemilihan presiden yang sangat memengaruhi kondisi perekonomian secara makro yang berimbas pula pada perusahaan dimana kondisi tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap perusahaan dikarenakan masih kuatnya dominasi penerimaan dari produk asuransi jiwa kredit. Disisi lain upaya perusahaan untuk melakukan shifting produk pun terkendala oleh kondisi tersebut.

Selain itu adanya perubahan perilaku pembelian konsumen yang bergeser dari konvensional kearah digital, dimana perubahan tersebut mempengaruhi seluruh aspek perusahaan mengingat focus utama perusahaan adalah konsumen. dan juga regulasi regulasi baru yang berimbas pada kinerja keuangan perusahaan.

c. Strategi pencapaian target

Tabel 10. Strategi Pencapaian Target PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia

No	Target	Kebijakan	Strategi
1.	Transformasi Portofolio Bisnis	a. Produk Asuransi Jiwa Kredit	1) Selektif terhadap bisnis yang sudah ada
			2) Meningkatkan portofolio bisnis BPR, BPD, Komunitas, Koperasi, Micro Finance
		b. Variasi Produk	1) Selektif terhadap bisnis yang sudah ada
			2) Memperluas Saluran Distribusi dengan BPD, BPR dan Koperasi
		c. Produk Endowment	1) Menjalin kerjasama saluran distribusi asuransi kumpulan dengan BPR, BPD, Komunitas dan Koperasi
			2) Menjalin kerjasama saluran distribusi asuransi Individu dengan Agen dan Executive Liasion
		d. Produk Term Life & PA	1) Memperbesar dan Mengembangkan sumber bisnis yang sudah ada
			2) Intensif terhadap Penetrasi Pasar Baru
2.	Produk Baru	a. Produk yang menarik	1) Melakukan analisa pasar
			2) Menyebarkan kuisioner untuk mengetahui kebutuhan konsumen/pasar
			3) Melakukan tes pasar
3.	Strategi Operasional		1) Mengembangkan akses <i>database</i> secara digital

No	Target	Kebijakan	Strategi
		a. Transformasi Teknologi Informasi (TI)	2) Mengembangkan saluran distribusi alat pemasaran secara digital 3) Mengembangkan Transaksi Layanan secara digital 4) Pengembangan sistem <i>back office</i> yang terintegrasi 5) Pengembangan proses klaim secara digital
4.	Pelayanan konsumen dan edukasi yang terintegrasi	a. Pengembangan divisi pelayanan konsumen	1) Pengembangan Jaringan IT
			2) Pengembangan SDM
			3) Pengembangan Jaringan Kantor
		b. Integrasi data konsumen dan portofolio konsumen	1) Mengembangkan akses <i>database</i> secara digital
2) Melakukan sosialisasi, edukasi dan literasi kepada konsumen			
5	Peningkatan Pendapatan Hasil Investasi	Rebalancing komposisi Aset	1) Merealokasi asset dengan risiko tinggi ke asset dengan risiko rendah. 2) Merealokasi asset dengan return rendah ke asset dengan return lebih tinggi dengan tetap mengutamakan faktor keamanan sebagai pertimbangan utama dalam berinvestasi. 3) Penempatan investasi sesuai tata kelola risiko dan jenis produk yang mengacu pada regulasi OJK.
		Perbaiki Tata Kelola	1) Merevisi Arahan Investasi menjadi sebuah arahan

No	Target	Kebijakan	Strategi
			<p>yang lebih mengutamakan faktor kehati-hatian dalam kegiatan investasi.</p> <p>2) Meningkatkan Risk Awareness seluruh fungsi pekerjaan</p>
		Research Based Investment	Melakukan kegiatan riset dan pengamatan pasar uang dan pasar modal yang berkaitan dengan kegiatan investasi secara rutin
6	Penguatan management risiko pada seluruh lini bisnis	Management Risiko	<p>Selektif bisnis yang bersumber dari Asuransi Jiwa Kredit</p> <p>Mitigasi Risiko Investasi melalui komite investasi untuk mengelola risiko-risiko yang mungkin terjadi di sisi investasi</p> <p>Melakukan Monitoring dan evaluasi bisnis yang terjadwal</p>
7	Peningkatan Sumber Daya Manusia	Peningkatan Kompetensi	<p>Mengikuti pelatihan SDM pada masing-masing bidang asuransi jiwa</p> <p>Mengikuti Sertifikasi dasar Asuransi Jiwa</p>

## 5. Tata Kelola Keberlanjutan

### a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris

Tugas Dewan Komisaris :

- a. Melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai Perseroan maupun usaha Perseroan yang dilakukan oleh Direksi ;
- b. Memberikan nasehat kepada Direksi mengenai pengurusan Perseroan

termasuk pelaksanaan Rencana Jangka Panjang Perusahaan, Rencana Bisnis Perusahaan (RBP), Rencana Kerja dan Anggaran Perseroan (RKAP) serta ketentuan Anggaran Dasar dan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk kepentingan Perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan.

Tanggung Jawab Dewan Komisaris :

Setiap anggota Dewan Komisaris bertanggung jawab penuh secara pribadi apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai menjalankan tugasnya untuk kepentingan dan usaha Perseroan, kecuali anggota Dewan Komisaris yang bersangkutan dapat membuktikan:

- a. Telah melakukan pengawasan dengan itikad baik dan kehati-hatian untuk kepentingan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan;
- b. Tidak mempunyai kepentingan pribadi baik langsung maupun tidak langsung atas tindakan pengurusan Direksi yang mengakibatkan kerugian; dan
- c. Telah memberikan nasehat kepada Direksi untuk mencegah timbul atau berlanjutnya kerugian tersebut.

Tugas Direksi :

Direksi bertugas menjalankan segala tindakan yang berkaitan dengan pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan baik di dalam maupun di luar Pengadilan serta melakukan segala tindakan dan perbuatan baik mengenai pengurusan maupun pemilikan serta mengikat Perseroan dengan pihak lain dan/atau pihak lain dengan Perseroan dengan pembatasan-pembatasan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, Anggaran Dasar dan atau Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham.

Tanggung Jawab Direksi :

- a. Mengusahakan dan menjamin terlaksananya usaha dan kegiatan Perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan serta kegiatan usahanya;
- b. Menyiapkan pada waktunya Rencana Jangka Panjang Perseroan (RJPP), Rencana Bisnis Perusahaan (RBP), Rencana Kerja dan Anggaran Perseroan (RKAP) dan rencana kerja lainnya serta perubahannya untuk disampaikan kepada Dewan Komisaris dan mendapatkan penyetujuan Dewan Komisaris;
- c. Membuat Daftar Pemegang Saham, Daftar Khusus, Risalah Rapat umum Pemegang Saham, dan Risalah Rapat Direksi;
- d. Membuat Laporan Tahunan yang antara lain berisi Laporan Keuangan

sebagai wujud pertanggungjawaban pengelolaan Perseroan, serta dokumen keuangan Perseroan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang tentang Dokumen Perusahaan.

- e. Menyusun laporan keuangan sebagaimana disebutkan dalam butir 3.1.3 huruf d di atas berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan dan menyerahkan laporan dimaksud kepada Akuntan Publik untuk diaudit;
- f. Menyampaikan Laporan Tahunan setelah ditelaah oleh Dewan Komisaris dalam jangka waktu paling lambat 5 (Lima) bulan setelah tahun buku Perseroan berakhir kepada Rapat Umum Pemegang Saham untuk disetujui dan disahkan;
- g. Memberikan penjelasan kepada Rapat Umum Pemegang Saham mengenai Laporan Tahunan;
- h. Menyampaikan Neraca dan Laporan Laba Rugi yang telah disahkan oleh Rapat Umum Pemegang Saham kepada Menteri yang membidangi Hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. Memelihara dan menyimpan di tempat kedudukan Perseroan: Daftar Pemegang Saham, Daftar Khusus, Risalah Rapat Umum Pemegang Saham, Risalah Rapat Dewan Komisaris dan Risalah Rapat Direksi, Laporan Tahunan dan dokumen keuangan Perseroan serta dokumen Perseroan lainnya;
- j. Mengadakan dan memelihara pembukuan dan administrasi Perseroan sesuai dengan kelaziman yang berlaku bagi suatu Perseroan;
- k. Menyusun sistem akuntansi sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan dan berdasarkan prinsip-prinsip pengendalian intern, terutama fungsi pengelolaan, pencatatan, penyimpanan, dan pengawasan;
- l. Memberikan Laporan berkala menurut cara dan waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta laporan lainnya setiap kali diminta oleh Dewan Komisaris dan/atau pemegang saham utama, dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan khususnya peraturan di bidang Pasar Modal yang berlaku ;
- m. Menyiapkan susunan organisasi Perseroan lengkap dengan perincian dan tugasnya;
- n. Memberikan penjelasan tentang segala hal yang ditanyakan atau yang diminta anggota Dewan Komisaris dan pemegang saham utama, dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan khususnya peraturan di bidang Pasar Modal yang berlaku;

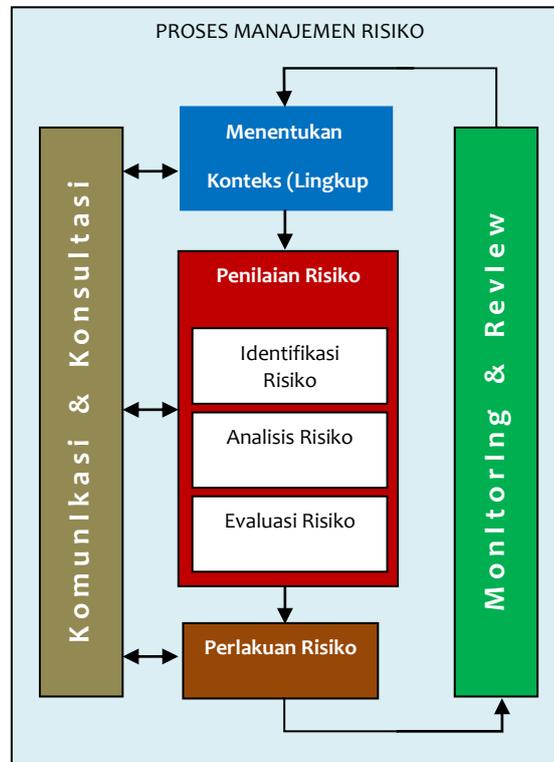
- o. Menjalankan kewajiban-kewajiban lainnya sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Anggaran Dasar Perseroan dan yang ditetapkan oleh Rapat Umum Pemegang Saham berdasarkan peraturan perundang-undangan
- b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi

Pada tahun 2020 Direksi serta komisaris telah mengikuti beberapa seminar / Webinar dan juga sertifikasi. Salah satunya webinar yang diadakan oleh AAMAI dengan tema "**Excelent Service In The New Normal**", Selain Webinar tersebut Direksi dan Dewan Komisaris juga telah mengikuti Webinar yang diadakan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia berkolaborasi dengan LLDIKTI 4 dengan tema "**Adaptasi Pendidikan Dalam Menyediakan SDM Di Era New Normal**". Adapun sertifikasi yang diikuti oleh anggota komisaris yaitu sertifikasi kompetensi pada bidang Manajemen Risiko Perusahaan Perasuransian.

Webinar "**Multifinance Road to Recovery**" yang diikuti oleh Komisaris Utama PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia, Adapun sertifikasi yang diikuti oleh anggota komisaris yaitu sertifikasi kompetensi pada bidang Manajemen Risiko Perusahaan Perasuransian.

- c. Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko

Proses Manajemen risiko di PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia dilakukan dalam rangka meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghadapi setiap perubahan, sehingga dapat mengurangi dan mencegah terjadinya kerugian yang mengganggu kelangsungan usaha. Hal ini sejalan dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan nomor 8/SEOJK.05/2021. Untuk menghindari kemungkinan kerugian pada portofolio bisnis perusahaan, diperlukan sebuah pedoman/proses manajemen risiko yang sejalan dengan visi, misi dan rencana strategis PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia. Proses Manajemen Risiko yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia:



#### A. Komunikasi dan Konsultasi

Pada tahap awal proses manajemen risiko, komunikasi dan konsultasi dilakukan dalam rangka menetapkan konteks. Sepanjang proses manajemen risiko hingga akhir, komunikasi dan konsultasi diperlukan untuk mendapat masukan dan saran, serta persetujuan dan dukungan dalam rangka tindakan perlakuan risiko.

#### B. Menentukan Konteks (Lingkup Risiko)

Penentuan Konteks (lingkup risiko) pada tahap awal proses Manajemen Risiko dimaksudkan untuk menentukan lingkup analisis yang akan dilakukan sesuai dengan aktivitas atau transaksi usaha yang menjadi objek analisis. Konteks atau lingkup risiko dibagi menjadi internal dan eksternal. Konteks internal meliputi segala sesuatu dalam proses bisnis perusahaan. Sedangkan konteks eksternal meliputi stakeholders dan lingkungan makro.

#### C. Penilaian Risiko

##### 1. Identifikasi Risiko

Identifikasi Risiko adalah proses mengidentifikasi seluruh risiko yang melekat

pada setiap aktivitas atau transaksi dalam proses bisnis perusahaan yang berpotensi merugikan perusahaan baik yang ada dalam kendali perusahaan (*internal*) maupun diluar kendali perusahaan (*eksternal*). Hal-hal yang harus diperhatikan dalam proses identifikasi risiko antara lain:

- Bersifat proaktif dan bukan reaktif
- Mencakup seluruh area kegiatan secara sistematis dan menggabungkan seluruh sumber informasi yang tersedia.
- Menganalisa probabilitas timbulnya risiko serta konsekuensinya.

Sasaran identifikasi risiko adalah mengembangkan daftar sumber risiko dan kejadian yang komprehensif serta memiliki dampak terhadap pencapaian sasaran dan target atau elemen kunci yang teridentifikasi dari konteks. Dokumen utama yang dihasilkan dalam proses ini adalah daftar risiko (*risk register*). Daftar risiko adalah suatu rekaman data mengenai riwayat risiko dan perkembangan perlakuannya, dengan demikian, daftar risiko merupakan data awal dalam proses manajemen risiko yang selalu harus dimutakhirkan sesuai dengan perkembangan dan dinamika proses serta konteks organisasi.

## 2. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko (*Risk Measurement*) adalah proses mengukur risiko yang telah teridentifikasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan atau kualitatif yang telah diakui dan memiliki metodologi pengukuran risiko yang dapat mengidentifikasi setiap sensitivitas atau konsentrasi bisnis. Tujuan dari pengukuran risiko ini adalah melakukan pengukuran/analisis dampak dan kemungkinan semua risiko yang dapat menghambat tercapainya sasaran perusahaan, juga semua peluang yang mungkin dihadapi perusahaan. Untuk mengetahui kemungkinan semua risiko perusahaan, dilakukan pemetaan risiko (*risk mapping*) atau matriks risiko berdasarkan tingkat risiko dan dampak terhadap Perusahaan. Matriks risiko menyediakan grafis yang mempresentasikan hubungan antara dampak dan kemungkinan serta implikasi hubungannya. Setiap kotak dalam matriks merepresentasikan kombinasi pasangan nilai dampak dan kemungkinan yang dikenal sebagai tingkat risiko. PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia telah menetapkan lima kategori tingkat risiko yaitu risiko rendah, risiko sedang, risiko tinggi, risiko sangat tinggi dan risiko katasrtopik (risiko dihindari).

## 3. Pemantauan Risiko

Pemantauan risiko yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia

yaitu dengan cara setiap unit kerja melaporkan risiko-risiko di unit kerja masing-masing setiap 6 bulan sekali (semester) dalam bentuk *risk register* kepada departement Manajemen Risiko. Unit kerja harus melakukan pembaruan (*update*) risiko-risiko tersebut untuk memastikan apakah risiko tersebut tetap relevan dan apakah terjadi perubahan tingkat pada nilai risiko tersebut setelah dilakukan kontrol oleh unit kerja terkait. Risiko-risiko yang telah dikumpulkan ke departement Manajemen Risiko selanjutnya dikompilasi dan dilaporkan kepada Direksi setiap 6 bulan sekali (semester). Laporan tersebut dapat memudahkan Direksi untuk memantau risiko-risiko dari setiap unit kerja dan membantu dalam mengambil keputusan untuk mencapai sasaran.

#### 4. Pengendalian Risiko

Risiko-risiko yang telah diketahui tingkat risikonya berdasarkan matriks risiko selanjutnya dilakukan pengendalian sesuai dengan tingkat risikonya. Pengendalian risiko merupakan tahapan paling penting sebagai penentu keseluruhan manajemen risiko. Pengendalian risiko adalah upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi terjadinya risiko. Proses pengendalian ini bertujuan mengendalikan risiko-risiko berbahaya dengan cara mengembangkan perlakuan yang relevan untuk mengendalikan penyebab risiko, mengukur keefektivan perlakuan tersebut, dan jika perkiraan nilai risiko tetap pada tingkat yang tidak bisa ditorerir, maka akan disiapkan perlakuan alternatif.

Berdasarkan Pedoman Manajemen Risiko PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia telah memuat opsi-opsi yang dapat dipertimbangkan dalam mengendalikan risiko yaitu:

- a. Menghindari risiko (*risk avoiding*) berarti tidak melakukan atau meneruskan aktivitas atau transaksi usaha yang menimbulkan risiko tersebut.
- b. Pengurangan risiko (*risk reducing*) yaitu suatu tindakan untuk mengurangi kemungkinan timbulnya risiko atau dampak risiko yang ditimbulkannya, risk reducing ini dibagi menjadi:
  - Pembagaim risiko (*risk sharing*) yaitu suatu tindakan untuk mengurangi kemungkinan timbulnya risiko dan dampak ditimbulkan dengan berbagi dengan pihak lain misalnya kerjasama dengan bentuk joint venture atau sub kontrak.
  - Pemindahan risiko (*risk transfer*) yaitu suatu tindakan untuk mengurangi kemungkinan timbulnya risiko dan dampak yang ditimbulkannya dengan

menggeser atau memindahkan risiko tersebut kepada pihak lain misalnya perusahaan asuransi.

- Mitigasi (*mitigation*) yaitu melakukan perlakuan risiko untuk mengurangi kemungkinan timbulnya risiko, mengurangi dampaknya atau mengurangi keduanya. Perlakuan inilah yang merupakan kegiatan manajemen risiko.
- c. Menerima risiko (*risk acceptance*) yaitu tidak melakukan perlakuan apapun terhadap risiko tersebut.
  - d. Kombinasi antara beberapa alternatif tersebut diatas.

## 5. Monitoring dan Review

Proses monitoring dan review ini mencakup semua aspek dari proses manajemen risiko dengan tujuan agar :

- a. Terdapat proses pembelajaran dan analisis dari setiap peristiwa, perubahan dan kecenderungan yang terjadi.
- b. Terdeteksi perubahan dalam lingkup internal maupun eksternal, termasuk perubahan risiko itu sendiri yang memerlukan revisi perlakuan risiko, atau bahkan perubahan prioritas risiko.
- c. Memastikan bahwa pengendalian risiko dan perlakuan risiko masih tetap efektif, baik secara disain maupun pelaksanaannya.
- d. Mengidentifikasi terjadinya risiko-risiko yang baru.

Peran dan tanggungjawab Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses Manajemen Risiko PT. Asuransi Jiwa Reliance Indonesia.

### a. Dewan Komisaris

Peran dan tanggung jawab Dewan Komisaris :

- a. menyetujui dan mengevaluasi kebijakan Manajemen Risiko dan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan setiap saat dalam hal terdapat factor yang memengaruhi kegiatan usaha Perusahaan secara signifikan;
- b. mengevaluasi pertanggungjawaban Direksi atas pelaksanaan kebijakan Manajemen Risiko dan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan;
- c. mengevaluasi dan memutuskan permohonan Direksi yang berkaitan dengan transaksi dan limit Risiko yang memerlukan persetujuan Dewan Komisaris

### b. Dewan Direksi

Tugas dan tanggung jawab Dewan Direksi :

- a. menyusun kebijakan dan strategi Manajemen Risiko secara tertulis dan komprehensif; dan dievaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan setiap saat dalam hal terdapat factor yang memengaruhi kegiatan usaha perusahaan secara signifikan
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan kebijakan Manajemen risiko dan eskposur Risiko yang diambil oleh perusahaan secara keseluruhan termaksud:
  - mengevaluasi dan memberika arahan berdasarkan laporan yang disampaikan oleh fungsi Manajemen Risiko; dan
  - penyampaian laporan pertanggungjawaban kepada Dewan Komisaris paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan;
- c. mengevaluasi dan memutuskan transaksi dan limit Risiko yang memerlukan persetujuan Dewan Direksi;
- d. mengembangkan budaya Manajemen Risiko pada seluruh jenjang organisasi yang dilakukan dengan memupuk *Risk Awareness* melalui komunikasi yang memadai dalam perusahaan tentang pentingnya penegndalian Risiko dalam penengendalian intern yang efektif;
- e. memastikan peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terkait dengan Manajemen Risiko; dengan cara antara lain:
  - penetapan kualifikasi sumber daya manusia yang jelas untuk setiap jenjang yang terkait dengan penerapan Manajemen Risiko;
  - penempatan jabatab dan staff yang kompeten pada fungsi manajemen risiko;
  - kecukupan kuantitas sumber daya manusia dalam memahami tugas dan tanggungjawab di semua unit kerja dalam Perusahaan;
  - peningkatan kompetensi sumber daya manusia mengenai penerapan Manajemen Risiko;
  - pemahaman seluruh sumber daya manusia terhadap strategi, tingkat risiko yang akan diambil (*risk appetite*), toleransi risiko (*risk Tolerance*), dan kerangka risiko dan mengimplementasikannya secara konsisten dalam aktivitas yang ditangani;
- f. memastikan bahwa fungsi Manajemen Risiko telah beropeorasi secara independent; dan
- g. melaksanakan kaji ulang secara berkala untuk memastikan:
  1. keakuratan metodologi penilaian risiko;
  2. kecukupan implementasi sistem informasi Manajemen Risiko; dan

3. ketepatan kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko serta penetapan limit Risiko.

d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan

Sebagai entitas bisnis yang memiliki tanggung jawab dan kepedulian tinggi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia secara konsisten dan aktif meningkatkan penerapan GCG sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian (sebagaimana telah diubah terakhir kalinya melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 43/ POJK.05/2019 Tahun 2019), berikut juga dengan peraturan perundang-undangan terkait yang berlaku lainnya.

Perusahaan mengimplementasikan kelima prinsip GCG ke dalam aktivitas bisnis sehari-hari di lingkungan perusahaan. Penerapan kelima prinsip tersebut secara singkat diwujudkan dalam pelaksanaan tugas masing-masing organ Perusahaan yang akuntabel, pengambilan keputusan yang transparan, dan bebas dari benturan kepentingan, serta mematuhi peraturan industri asuransi.

Sepanjang 2022, Direksi melaksanakan praktik tata kelola perusahaan yang baik di lingkungan perusahaan dengan melakukan sosialisasi Pedoman GCG dan Kode Etik Perusahaan kepada seluruh organ Perusahaan. Untuk menilai dan mengevaluasi praktik GCG, Perusahaan telah melakukan penilaian sendiri (selfassessment) atas penerapan praktik GCG dengan hasil Baik.

Perusahaan juga memperhatikan hak setiap pelanggan serta karyawan yang diatur dalam peraturan perundang undangan termasuk kesehatan, keselamatan dan keamanan lingkungan kerja sehingga kesejahteraan karyawan dapat terpenuhi dengan baik dan menghasilkan produktivitas kerja yang maksimal.

- 1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan

Prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik meliputi :

1. Transparansi/Keterbukaan

Perusahaan selalu menerapkan prinsip Transparansi dalam setiap proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai perusahaan, dan mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk melindungi informasi rahasia mengenai perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi serta Pemegang Polis/Tertanggung sesuai peraturan perundang-undangan;

## 2. Akuntabilitas

Penerapan prinsip akuntabilitas diterapkan dalam hal mengedepankan kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban Organ Perusahaan Perasuransian sehingga kinerja perusahaan dapat berjalan secara transparan, wajar, efektif dan efisien.

Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ dan jajaran organisasi perusahaan mempunyai kompetensi sesuai tanggung jawabnya dan memahami perannya dalam pelaksanaan good corporate governance;

## 3. Pertanggungjawaban

Perusahaan berpegang pada prinsip tanggung jawab kehati-hatian dan menjamin dilaksanakannya perjanjian, anggaran dasar, ketentuan perusahaan dan peraturan perundang-undangan. Dalam menjalankan suatu usaha, pertanggungjawaban merupakan faktor yang turut andil sebagai parameter kesesuaian antara pengelolaan perusahaan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

## 4. Kemandirian

Suatu perusahaan yang baik dapat mengelola perusahaan secara mandiri dan professional serta terbebas dari benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan ketentuan perundangan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat. Masing-masing Organ Perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya dengan mengutamakan independensi dan obyektivitas untuk menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu dan bebas dari benturan kepentingan sehingga keputusan yang diambil dapat dilakukan secara obyektif dan dipertanggungjawabkan.

## 5. Kesetaraan dan Kewajaran

Kesetaraan, keseimbangan dan keadilan diperlukan dalam hal memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian, ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat. Perusahaan memberikan kesempatan kepada seluruh stakeholders untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

Fungsi utama atau peran pemangku kepentingan adalah membantu membuat suatu kebijakan, aturan, atau proyek agar sesuai dan tercapai dengan arah pengembangan organisasi atau perusahaan. Dalam perusahaan, peran pemangku kepentingan memang berbeda-beda, tetapi semua bertujuan mengembangkan bisnis perusahaan.

Reliance Life selalu berupaya untuk melibatkan pemangku kepentingan dalam setiap kegiatan operasionalnya. Dengan pelibatan seperti itulah diharapkan perusahaan dapat mencapai tujuan penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik seperti :

1. Mengoptimalkan nilai perusahaan bagi Pemangku Kepentingan;
2. Meningkatkan pengelolaan perusahaan secara professional, efektif dan efisien;
3. Meningkatkan kepatuhan organ perusahaan dan DPS serta jajaran dibawahnya agar dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi pada etika yang tinggi, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan kesadaran atas tanggungjawab sosial perusahaan terhadap Pemangku Kepentingan maupun kelestarian lingkungan;
4. Mewujudkan perusahaan yang lebih sehat, dapat diandalkan, amanah dan kompetitif; dan
5. Meningkatkan kontribusi perusahaan dalam perekonomian nasional.

Sesuai maksud dan tujuan penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik maka Reliance Life memandang penting prinsip tersebut diharapkan dapat diterapkan secara konsisten di seluruh lini dan aspek pengelolaan perusahaan sebagai dasar operasionalnya. Sehingga peran yang dimiliki oleh Pemangku Kepentingan ditambah dengan penerapan prinsip tata kelola yang baik pada akhirnya dapat bermanfaat dalam pencapaian target dan tujuan perusahaan.

Tabel 11. Pelibatan Pemangku Kepentingan

Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Frekuensi	Fokus Utama	Harapan Pemangku Kepentingan
Konsumen	- Website - Call Center - Kunjungan Langsung	Setiap saat	Hubungan komersil	- Memperoleh informasi tentang produk

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Media Sosial</li> <li>- Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendapatkan layanan dan mutu yang memuaskan dan sesuai harapan</li> <li>- Terciptanya perlindungan konsumen</li> </ul>
Pemegang Saham	RUPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RUPS Tahunan (rutin setiap tahun)</li> <li>- RUPS Luar Biasa (saat diperlukan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembahasan Anggaran Dasar</li> <li>- Laporan pertanggungjawaban</li> <li>- Pengangkatan dan atau pemberhentian Dewan Direksi dan Dewan Komisaris</li> </ul>	Bentuk penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik sebagai cara pengelolaan perusahaan secara professional, efektif dan efisien
Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertemuan Rutin</li> <li>- Pelatihan</li> </ul>	Saat diperlukan	ketenagakerjaan	Mendapatkan lingkungan kerja yang nyaman, imbalan kerja yang memadai, dan memberikan kesempatan untuk berkembang
Pemerintah dan Pembuat Kebijakan	Pelaporan berkala dan rutin kepada regulator dan pemerintah	Saat diperlukan	Kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan	Perusahaan dapat mencapai rencana kerja yang telah ditentukan
Mitra Kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontrak Kerja</li> <li>- Mitra Investasi</li> </ul>	Saat diperlukan	Hubungan komersial	Memperoleh kerjasama saling menguntungkan

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reasurandur</li><li>- Pialang</li><li>- Perbankan</li><li>- Asosiasi</li></ul>			
Media	<ul style="list-style-type: none"><li>- Press release</li><li>- Press Conference</li></ul>	Saat diperlukan	Pelaksanaan program	<ul style="list-style-type: none"><li>- Keterbukaan informasi</li><li>- Pemberitaan yang akurat</li></ul>

2) Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia telah melaksanakan berbagai training untuk setiap karyawan antara lain yaitu :

1. Trainning Underwriting
2. Product Knowladge
3. Basic Asuransi Syariah bekerja sama dengan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia

e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan

Permasalahan utama yang dihadapi perusahaan dalam penerapan Keuangan berkelanjutan terdiri dari :

1. Kondisi Ekonomi Makro dan regulasi  
Kebijakan Manajemen sangat dipengaruhi oleh kondisi external dan internal perusahaan dengan memperhitungkan kondisi makro ekonomi dan perkembangan regulasi. Disamping itu pergerakan jumlah masyarakat kelas menengah yang menunjukkan semakin meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat juga merupakan faktor penting yang menjadi acuan kebijakan manajemen perusahaan.
2. Perubahan Prilaku Konsumen  
Proses digitalisasi pada berbagai sector menghasilkan satu prilaku konsumen yang baru, kondisi ini menjadi masalah yang signifikan bagi perusahaan perusahaan yang menjual produknya secara langsung kepada konsumennya, dan bagi AJRI sendiri ini menjadi masalah tersendiri dalam proses shifting produk yang dijual dari Asuransi Jiwa Kredit Ke Asuransi Non AJK.
3. Proses Disgitalisasi yang Rumit dan Mahal



Beban Asuransi									
a. Klaim dan Manfaat									
(1) Klaim dan Manfaat dibayar	221,129	370,836	168%	94,312	98,058	3,746	205,055.50	111,716.21	(93,339.29)
(2) Klaim penebusan Unit	-	-	0%						
(3) Klaim Reasuransi	110,565	266,820	241%	21,126	27,287	6,161	14,424.34	22,094.41	7,670.08
(4) Kenaikan (penurunan) Cadangan premi	72,231	63,693	88%	91,113	68,429	-22,684	184,781.66	100,839.75	(83,941.90)
(5) Kenaikan (penurunan) Cadangan klaim	383	11,594	3027%	-9,516	-3,216	6,300	13,857.05	13,939.93	82.88
Jumlah Beban klaim dan Manfaat	183,179	156,114	85%	154,783	135,985	-18,798	<b>393,646.31</b>	<b>204,469.58</b>	<b>(189,176.74)</b>
b. Biaya Akuisisi									
(1) Beban Komisi-Tahun Berjalan	72,107	49,054	68%	27,356	24,994	-2,362	70,542.93	77,029.27	6,486.35
(2) beban Komisi- Tahun Lanjutan							-	-	-
(3) Beban Komisi- Overriding							-	-	-
(4) Beban lainnya		175	0%				-	207.94	207.94
Jumlah Biaya Akuisisi	72,107	49,229	68%	27,356	24,994	-2,362	70,542.93	77,237.22	6,694.29
Jumlah Beban Asuransi	255,286	205,343	80%	182,139	160,978	-21,161			
Beban Usaha									
a. Beban pemasaran		3,699	0%		3,030	3,030	-	7,603.05	7,603.05
b. Beban Umum dan Administrasi									
- Beban Pegawai	-	8,330	0%	-	8,535	8,535	-	8,816.69	8,816.69
- Beban Pendidikan dan Pelatihan	-	104	0%	-	136	136	-	306.31	306.31
- Beban Umum dan Administrasi	12,586	36,087	287%	25,962	9,962	-16,000	44,799.73	15,897.91	(28,901.81)
c. Beban Manajemen									
Beban Usaha lainnya	-	3,005.09	0%	-3,955	1,920	5,875	(642.48)	(112.47)	530.01
Jumlah Beban	267,873	256,568.39	96%	204,145	184,561	-19,584	508,346.49	314,218.29	(194,128.20)
LABA (RUGI) Sebelum Pajak	22,886	17,225.95	75%	<b>30,131</b>	<b>37,162</b>	7,031	34,741.68	24,936.10	(9,805.58)
Pajak Penghasilan		10,745.73	0%	-	19,525	19,525	-	-	-
LABA SETELAH PAJAK	22,886	6,480.23	28%	<b>30,131</b>	<b>17,637</b>	-12,494	34,741.68	24,936.10	(9,805.58)
PENDAPATAN KOMPREHENSIF LAIN	-	(629.49)	0%	-2,957	-2,092	865	-	553.78	553.78
<b>TOTAL LABA (RUGI) KOMPREHENSIF</b>	<b>22,886</b>	<b>5,850.73</b>	<b>26%</b>	<b>27,174</b>	<b>15,544</b>	-11,630	34,741.68	25,489.88	(9,251.80)

Berdasarkan Hasil pencapaian perusahaan tahun 2023, dimana perusahaan tetap bertumbuh meskipun terdapat deviasi atas target yang telah ditetapkan sebelumnya, hal ini menjadikan dasar perusahaan untuk tetap mempertahankan bisnis Asuransi Jiwa Kredit, dikarenakan bisnis tersebut merupakan kontributor utama atas keberhasilan pencapaian bisnis tahun 2023. Namun disisi lain perusahaan tetap berusaha untuk mengembangkan lini usaha yang lain yaitu Produk Short Term Period dan Produk-produk digital untuk rencana bisnis jangka panjang. Kedua lini usaha ini dalam pandangan perusahaan memiliki potensi yang sangat besar sehingga dapat memberikan kontribusi positif untuk perkembangan perusahaan dalam jangka panjang.

c. Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir

- 1) Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen  
Perusahaan senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh stakeholders berdasarkan atas kesetaraan dan kewajaran. Perusahaan memberikan kesempatan kepada seluruh stakeholders untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan konsumen serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.
- 2) Ketenagakerjaan
  - a) PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia selalu memberikan kesetaraan bekerja terhadap setiap karyawannya dan tidak pernah memperkerjakan karyawan yang masih dibawah umur atau tenaga kerja anak.
  - b) Persentase Remunerasi terhadap karyawan ditingkat terendah selalu mengikuti aturan pemerintah dengan memberikan upah minimum regional sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.
  - c) PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia berusaha selalu memberikan kenyamanan terhadap lingkungan kerja dikantor agar setiap karyawan merasa nyaman saat berada dikantor, fasilitas yang diberikan cukup lengkap dengan adanya ruang meeting, ruang mushola, dan toilet.
  - d) Untuk mengembangkan kemampuan karyawan perusahaan melakukan pelatihan atau training terhadap karyawan paling sedikit 1 tahun 2 kali pada tahun ini perusahaan mengadakan beberapa training yaitu english class,

legal training, dan product knowladge antar bisnis unit agar setiap karyawan dapat mengerti terhadap bisnis yang di jalankan dalam satu group.

3) Masyarakat, Paling Sedikit memuat :

a) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap TJSL (Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan) yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat.

b) Mekanisme Pengaduan Masyarakat Serta Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Diterima Dan Ditindaklanjuti

Asuransi Jiwa Reliance Indonesia telah memiliki mekanisme pengaduan pelanggan yang tercantum dalam SOP :

- Pelayanan Pelanggan No. SOP/AJRI-CRM/01.01

Perusahaan melaksanakan kegiatan rutin pelayanan customer, merujuk pada SOP No. SOP/AJRI-CRM/01.01 berupa penanganan complain maupun pemeliharaan hubungan dengan customer, seperti menghubungi customer baik pada customer *existing* ataupun customer baru dan mengirim survey kepuasan pelanggan 2 kali dalam setahun untuk menggali informasi dari customer tentang pelayanan perusahaan sejauh ini. Perusahaan memiliki 3 media komunikasi untuk menangani pengaduan pelanggan berupa :

- 1) Hotline di nomor 021-57902507;
- 2) Alamat email [info@reliance-life.com](mailto:info@reliance-life.com); dan
- 3) Walk in customer di Kantor Pusat dan Kantor Pemasaran.

Segala bentuk pengaduan pelanggan ditindak lanjuti oleh bagian-bagian terkait. Perusahaan secara berkala membuat Laporan Hasil Penanganan Complain Customer dan Laporan Hasil Pemeliharaan Customer.

**TABEL 12. LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN  
PERIODE : JANUARI - DESEMBER 2022**

No	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Deskripsi Kategori Permasalahan	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
						Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
1	Konvensional	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)		banding klaim	36	36	0	0

2	Unit Usaha Syariah	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)	banding klaim	4	4	0	0
TOTAL				40	40	0	0

- c) TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia memiliki kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat lokal disekitar perusahaan untuk menjadi tonggak berjalannya operasional Perusahaan. Hal ini tercermin dalam komposisi tenaga kerja yang didominasi oleh warga Negara Indonesia.

Tabel 13. Jumlah Pegawai Berdasarkan Kewarganegaraan

Keterangan Description	2021
Warga Negara Indonesia	69 orang
Warga Negara Asing	0
Jumlah	66 orang

Perusahaan menyadari bahwa masyarakat adalah salah satu elemen utama yang mempengaruhi kelangsungan bisnis Perusahaan. Oleh karena itu dalam mewujudkan kepedulian perusahaan dan membantu perkembangan perekonomian masyarakat Indonesia. Perusahaan melaksanakan kegiatan CSR yang memberikan manfaat langsung bagi kebutuhan masyarakat. Kegiatan yang dilaksanakan Perusahaan antara lain berupa kegiatan pengembangan usaha, dan Kegiatan Lingkungan di masyarakat. Program CSR yang telah direalisasikan Perusahaan dalam 3 Tahun terakhir antara lain :

## 2019

Gambar 7. Acara Seminar Enterpreuner di Kampus Gunadarma Karawaci



Pada **23 April 2019** PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengadakan acara seminar di Kampus Gunadarma Karawaci, Tangerang yang bertajuk “Set Your Mind To Be Enterpreuner”. Acara seminar ini bertujuan untuk membantu para Mahasiswa Gunadarma agar siap untuk masuk dalam dunia kerja, selain itu Mahasiswa juga diberikan Sosialisasi perihal Asuransi Jiwa dan juga manfaatnya.

Dari pendekatan dan upaya-upaya yang telah dilakukan selama ini, Tidak terdapat dampak negatif dari aktivitas operasional Perusahaan.

## 2020

### **Bakti Sosial**

Gambar 8. Acara Baksos untuk korban terdampak bencana banjir di Bendungan Hilir



Pada 3 januari 2020 PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengadakan kegiatan Bakti Sosial untuk korban terdampak bencana banjir yang ada di

sekitar Bendungan Hilir, Jakarta Pusat. Bantuan yang diterima berupa obat-obatan, perlengkapan bayi, dan lain-lain.

## **Webinar Adaptasi Pendidikan Tinggi dalam Menyediakan SDM di Era New Normal**

Gambar 9. Acara Webinar Reliance Life bekerja sama dengan LLDIKTI Wilayah IV Jawa Barat dan Banten



Pada 26 Agustus 2020 Reliance Life bekerja sama dengan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV Jawa Barat dan Banten menggelar Webinar dengan tema “Adaptasi Pendidikan Tinggi dalam Menyediakan SDM di Era New Normal”. Web Seminar ini akan digelar Live Zoom Cloud Meeting.

Webinar dihadiri oleh Sekretaris LLDIKTI Wilayah IV, Ir. Dharnita Chandra, M.Si sebagai Keynote Speech.

Kemudian acara Talk Show & Sharing Session yang diisi oleh Founder & Chairman Reliance Group, Bapak Anton Budidjaja, Pakar Pengembangan Human Capital & Komisaris Independent PT PGN Tbk, Bapak Christian Siboro. Webinar ini dipandu oleh Direktur PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia (Reliance Life), Bapak Gideon Heru Prasetya.

Dalam sesi talkshow, peserta juga mendapatkan informasi ilustrasi produk Reliance Pasti Lulus dari Reliance Life.

## **Pelatihan Komputer Dan Mengatur Keuangan Wirausaha para Ibu**

Gambar 10. Pelatihan Komputer Dan Mengatur Keuangan yang Baik Untuk Ibu-Ibu Yang Berwirausaha di Rumah bermain dan belajar “Si Doel”



Pada 15 Desember 2020 Reliance Group Bersama dengan Koperasi Jasa Gramindo Berkah Madani, mengadakan sejumlah program dan kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) bertajuk “Pelatihan Komputer Dan Mengatur Keuangan yang Baik Untuk Ibu-Ibu Yang Berwirausaha di Rumah bermain dan belajar “Si Doel” Desa Paraksari Pakem, Sleman, Yogyakarta.

Tujuan program CSR kali ini juga upaya untuk mendorong tercapainya Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), yaitu penguatan akses permodalan dan dukungan pengembangan Usaha Mikro dan Kecil (UMKM), serta penyaluran langsung bantuan sosial tunai ke rekening bank penerima, misalnya, membuat manfaat dari realisasi program Pemulihan Ekonomi Nasional dapat segera dirasakan masyarakat berpenghasilan rendah serta pelaku usaha mikro dan kecil.

Selain itu, untuk mencapai tujuan keuangan inklusif perlu dilakukan peningkatan akses layanan keuangan formal, peningkatan literasi, perlindungan konsumen, perluasan jangkauan layanan keuangan, peningkatan produk, penguatan integrasi kegiatan ekonomi, dan layanan keuangan digital

## 2021

Gambar 11. Kegiatan Penandatanganan perjanjian kerjasama antara LLDIKTI Wilayah IV dengan PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia



## 2022

Gambar 12. Penandatanganan perjanjian kerjasama antara PUSKOPCUINA Astakanti dan Reliance Life



d. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik

Sumber emisi yang dihasilkan *Reliance Life* berkaitan dengan penggunaan bahan bakar minyak (BBM) dan energi listrik yaitu menghasilkan emisi gas rumah kaca secara langsung dan tidak langsung. Selain itu *Reliance Life* juga menghasilkan emisi dari penggunaan mesin pengatur udara (AC). Dan yang terakhir emisi pada udara yang bersumber dari penggunaan bahan bakar minyak dari kendaraan operasional kantor dan genset.

Upaya *Reliance Life* dalam mengurangi emisi, yaitu melakukan penghematan dalam penggunaan energi listrik dengan mematikan lampu kantor pada saat jam istirahat dan untuk saat ini *Reliance Life* tidak menggunakan kendaraan operasional digantikan dengan penggunaan transportasi public seperti GOCAR ataupun GRABCAR.

e. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup

Bisnis PT Asuransi Jiwa *Reliance Indonesia* saat ini belum ada yang berkaitan dengan Lingkungan Hidup

f. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Dalam melakukan pengembangan produk selalu didahului okeh riset kebutuhan konsumen, dimana kami melakukan riset secara langsung dengan menemui masyarakat kelas menengah kebawah dan ekonomi mikro. Dengan adanya produk tersebut, diharapkan kami dapat memenuhi kebutuhan asuransi dengan harga yang terjangkau, produk yang relatif sederhana, mudah didapat, pelayanan yang sigap dan dapat dijadikan pegangan untuk merencanakan keuangan guna

meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inovasi dan Pengembangan Produk yang telah kami lakukan :

1. Reliance Group Term Life
2. Reliance Group Personal Accident
3. Reliance Term Life
4. Reliance Term Life Normal Death
5. Reliance Credit Life
6. Reliance Credit Life Normal Death
7. Reliance Cellular Term Life
8. Reliance Endowment

Perusahaan secara berkala melakukan evaluasi kinerja seluruh produk untuk memastikan bahwa produk memberikan hasil positif baik untuk konsumen dan perusahaan. Dalam rangka pengelolaan risiko, unit manajemen risiko sekurang-kurangnya melakukan risk assessment 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk membuat peta risiko, menyusun tindakan-tindakan mitigasi risiko dan melakukan pemantauan atas risiko tersebut guna meminimalisasi dampak negatif yang ditimbulkan. Hingga saat ini tidak ada produk yang ditarik kembali dari pasaran, namun yang ada adalah penyesuaian dari spesifikasi produk. Setiap semester perusahaan melakukan survey kepuasan pelanggan, dimana area yang menjadi fokus adalah sisi sales, produk, proses kepesertaan, klaim, pembayaran dan customer relation.

## **2. Verifikasi tertulis dari pihak independen**

Dalam proses penulisan laporan keberlanjutan tahun 2023 ini, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia belum menggunakan external assurance oleh pihak ketiga yang independen untuk memastikan kualitas dan kebenaran informasi yang disampaikan dalam laporan. Kami menjamin bahwa data dan informasi yang diungkapkan di dalam penulisan laporan ini telah akurat dan faktual sesuai dengan fakta di lapangan sehingga meskipun belum terverifikasi oleh pihak independen hal tersebut tidak mengurangi kredibilitas isi laporan keberlanjutan ini