

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2020

PT LIPPO GENERAL INSURANCE Tbk

“Keberlanjutan Usaha Untuk Kesejahteraan Bersama”

Perusahaan menerbitkan Laporan Keberlanjutan ini sebagai komitmen atas pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik dan dalam melaksanakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Daftar Isi

- I. Penjelasan Strategi Keberlanjutan
- II. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan
- III. Profil Singkat
- IV. Penjelasan Direksi
- V. Tata Kelola Berkelanjutan
- VI. Kinerja Berkelanjutan
- VII. Verifikasi Tertulis dari pihak independent

I. PENJELASAN STRATEGI KEBERLANJUTAN

1. Penerapan Praktek Keuangan Berkelanjutan

PT Lippo General Insurance Tbk (“Perseroan”) berkomitmen mewujudkan penerapan praktik keuangan berkelanjutan yang inklusif dan lebih mengedepankan keselarasan antara ekonomi, sosial dan lingkungan hidup pada sektor jasa keuangan. Hal ini diawali dengan upaya Perseroan untuk membangun ekosistem yang selaras dengan inisiatif keuangan berkelanjutan yang diamanatkan oleh regulator.

Melalui ekosistem pendukung usaha yang dibangun Perseroan, akan terus berinovasi, bersinergi dan berkolaborasi bersama dengan anak usaha untuk menciptakan pertumbuhan usaha yang berkelanjutan sehingga dapat berkontribusi dalam membangun perekonomian Indonesia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan secara tidak langsung turut melestarikan lingkungan hidup.

2. Tujuan Keuangan Berkelanjutan

Perseroan menjalankan Keuangan berkelanjutan bertujuan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

- a. Meningkatkan Produktivitas, Efisiensi biaya dengan mengembangkan bisnis yang berkelanjutan, proses kerja yang lebih sederhana dan memangkas aktivitas yang tidak efisien.
- b. Membuka peluang investasi dengan pengelolaan perusahaan yang memiliki tata kelola yang baik (*good corporate governance*) dan memiliki sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- c. Meningkatkan keuntungan dengan menjaga lingkungan dalam menjalankan bisnis, Perseroan akan mendapatkan keuntungan lebih karena ketersediaan sumber daya alam yang terus terjaga kelangsungannya.
- d. Memiliki Sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat diandalkan, secara tidak langsung karyawan yang bekerja akan mengingat Perseroan peduli pada lingkungan dan kesejahteraan karyawannya,
- e. Efisiensi Energi, Proses efisiensi energi terutama energi listrik adalah cara paling cepat, murah dan bersih untuk mengurangi konsumsi energi dan menghasilkan emisi gas rumah kaca.

3. Strategi keberlanjutan

Strategi keberlanjutan yang telah dirumuskan untuk dapat terus menunjang pencapaian kinerja keberlanjutan Perseroan di masa mendatang. Arah kebijakan Perseroan adalah Penguatan Fondasi Bisnis melalui 5 (lima) *Action Plan* Perseroan. Manajemen menjabarkan arah kebijakan tersebut dalam rangkaian kebijakan sebagai berikut :

- a. Mengoptimalkan kinerja Jaringan Kantor dan Jalur Distribusi yang dimiliki dengan memperbesar kapasitas Perseroan dengan inovasi pengembangan produk dan layanan dengan dukungan Digital Operasional, serta mendorong peran jaringan kantor dan jalur Distribusi untuk berkontribusi pada program edukasi literasi dan inklusi untuk kepentingan Aksi Keuangan Berkelanjutan.
- b. Meningkatkan kapabilitas Sumber Daya Manusia melalui perubahan dan peningkatan pada lingkungan kerja yang adaptif, pelaksanaan rekrutmen secara digital dan kompetitif, pengembangan instrumen pelatihan berbasis digital dan peningkatan pemahaman karyawan mengenai aspek-aspek keuangan berkelanjutan;
- c. Memperkuat Infrastruktur dan Risiko Manajemen Informasi Teknologi melalui evaluasi kebutuhan dan kecukupan sistem teknologi informasi untuk penguatan dan kenyamanan layanan kepada nasabah, mengembangkan dan meningkatkan infrastruktur teknologi sistem informasi, menyatukan koordinasi kebutuhan Informasi Teknologi pada bisnis *Commercial and Operation* Perseroan, serta peningkatan skill dan kompetensi karyawan di bidang teknologi informasi untuk merespon kebutuhan dan inovasi yang cepat dan berkelanjutan;
- d. Memperluas Nasabah Loyal melalui peningkatan aktivitas kampanye dan promosi untuk penguatan merek dan *awareness*, mendorong akuisisi nasabah baru melalui operation digital transformation, memperbesar peluang pemasaran melalui dan pemberdayaan *cross-selling* produk dan memperbanyak program literasi dan inklusi keuangan; dan
- e. Pelaksanaan Program Prioritas Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan melalui integrasi risiko berkelanjutan ke dalam kebijakan manajemen risiko dan pedoman kebijakan, penerapan budaya keberlanjutan melalui Budaya Keberlanjutan Perseroan dan penyusunan Laporan Keberlanjutan sebagai media komunikasi kepada *stakeholders*.

ROADMAP AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN				
2020	2021	2022	2023	2024
Tahap I		Tahap II	Tahap III	Tahap IV
Persiapan		Kerangka dan Landasan	Penetapan Kegiatan sesuai Bidang Usaha	Pengembangan
Menunjuk Koordinator & Team Ad hoc Aksi Keuangan Berkelanjutan Edukasi Internal konsep Keuangan Berkelanjutan		Pembentukan Pusat Kegiatan Keuangan Berkelanjutan		
Budaya keberlanjutan dalam Perseroan				
		Pemberdayaan kemampuan teknis Karyawan yang sejalan dengan pengembangan kegiatan Keuangan berkelanjutan		
			Pemilihan Produk Asuransi yang cocok untuk mendukung kegiatan keberlanjutan aspek sosial Masyarakat dan lingkungan hidup	
Penyusunan Laporan Keberlanjutan sebagai Media Komunikasi kepada Stakeholder				
Mengintegrasikan seluruh kegiatan usaha kedalam kebijakan Manajemen Risiko dan Tata Kelola Perusahaan dengan kegiatan Aksi Keuangan Berkelanjutan		Pengembangan Kebijakan sistem Manajemen Risiko Keberlanjutan dan Tata Kelola Perusahaan dengan kegiatan Aksi Keuangan Berkelanjutan		
Kegiatan Aksi Keuangan Berkelanjutan - <i>Digital Transformation - Insurance</i>				

II. IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN

Selama Tahun 2020 Direksi telah mengelola Perseroan dengan baik, untuk itu kami melaporkan mengenai aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup yang melekat pada portofolio produk dan layanan.

1. Aspek Ekonomi

(dalam Jutaan Rupiah)

Uraian	2020	2019	2018
Premi Bruto	1.644.218	1.435.926	1.413.683
Klaim Bruto	930.435	1.038.190	991.753
Laba Tahun Berjalan	119.161	91.536	67.990
Dividen (dalam rupiah penuh)	N/A	214	325

2. Aspek Lingkungan Hidup

Ringkasan informasi tentang kegiatan Perseroan yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan, efisiensi penggunaan listrik, air, dan Kertas. Kepedulian terhadap lingkungan, terutama berkaitan dengan perubahan iklim, merupakan isu global. Begitu pentingnya perubahan iklim dan dampaknya bagi bumi. Perseroan berprinsip, sekecil apapun tindakan dan kebijakan yang berdampak positif bagi lingkungan, hal itu harus diwujudkan. Dukungan dan komitmen untuk menjaga kelestarian bumi diwujudkan melalui berbagai kebijakan dan tindakan riil di lapangan, seperti penghematan energi listrik, bahan bakar minyak, air dan melakukan kegiatan operasional secara ramah lingkungan (*paperless*) dan pengurangan pemakaian Polis warkat. Perseroan juga memiliki Produk-Produk yang dipasarkan secara ramah lingkungan yaitu produk yang dijual melalui platform Digital, tidak saja memberikan kenyamanan karena bisa diakses dimana saja dan kapan saja, Perseroan juga mengajak Nasabah yang merupakan bagian dari masyarakat untuk berperan serta dalam menjaga kelestarian Lingkungan dengan mengarahkan nasabah untuk memilih Produk asuransi layanan Perseroan cukup dengan menggunakan e-Polis (*paperless*), disamping diperbolehkan untuk meminta Polis

dalam bentuk warkat, namun dengan menggunakan e-Polis artinya nasabah sudah turut berperan serta dalam pelestarian lingkungan, selain itu juga program semacam ini merupakan kegiatan operasional Perseroan yang masuk dalam kategori aksi keuangan berkelanjutan.

Selama 3 tahun terakhir secara tidak langsung Perseroan telah melakukan kegiatan aksi keuangan berkelanjutan dalam aspek lingkungan hidup dan memberikan dampak efisiensi sebagai berikut :

(dalam Rupiah penuh)

Kegiatan	2020	2019	2018
Penggunaan Listrik & Solar genset	1,105,175,381	1,190,488,866	1,095,966,843
Penggunaan Air	115,276,589	125,019,967	70,309,982
Penggunaan Kertas & Cetakan	856,734,560	1,191,030,286	1,689.809.105

Diharapkan pada laporan selanjutnya, kegiatan Aksi Keuangan Berkelanjutan ini dapat disajikan lebih baik lagi .

Produk-produk Perseroan yang ramah lingkungan karena memberikan pilihan kepada Nasabah untuk ikut berpartisipasi menjaga kelestarian lingkungan dengan tidak memakai Polis dalam bentuk warkat/fisik, sehingga cukup menggunakan *e-Policy* adalah sebagai berikut :

No	Produk
1	HealthPlus Family
2	Travel Protection Domestic
3	MyCar Protection
4	MyHome Protection
5	MyHealth Protection CashPlus
6	MyTravel Protection Domestic
7	Perlindungan Kecelakaan MyPersonal Protection
8	MyTravel Protection International
9	HealthPlus+ Family

10	Perlindungan Kesehatan Prima
11	Jalan Prima
12	Asuransi Kesehatan SIGAP
13	Home Care
14	Auto Protection
15	Motor Protection
16	Business Care
17	Travel Protection Plus
18	Marine Cargo

3. Aspek Sosial

Pada 3 tahun terakhir termasuk pada tahun 2020, Perseroan telah aktif dalam melaksanakan Keuangan keberlanjutan terkait aspek sosial, yang kegiatannya dapat dilihat sebagai berikut:

Pelaksanaan inisiatif tanggung jawab terkait pengembangan sosial dan kemasyarakatan antara lain adalah Penggunaan Tenaga Kerja Lokal, Perseroan berkomitmen memberikan peluang kerja kepada masyarakat sekitar untuk membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Perekrutan tersebut disesuaikan dengan posisi dan keterampilan yang dibutuhkan oleh Perseroan.

Aspek Sosial terkait kesetaraan, komposisi Jumlah karyawan dalam bagian Kegiatan Keuangan Keberlanjutan adalah sebagai berikut :

Uraian	2020		2019		2018	
	Total	%	Total	%	Total	%
Berdasarkan Gender						
Pria	211	41,54	218	41,76	206	41,4
Wanita	297	58,46	304	58,24	291	58,6
Total	508	100,00	522	100,00	497	100

Kegiatan keberlanjutan pada aspek sosial lainnya adalah penyediaan beasiswa terhadap masyarakat kurang mampu, sampai saat ini tujuan untuk kesejahteraan masih diprioritaskan pada internal Perseroan yaitu pemberian beasiswa kepada anak-anak Karyawan level menial yang berprestasi disekolahnya. disamping ada

juga pemberian beasiswa kepada pihak eksternal namun jumlahnya terbatas. Total biaya beasiswa pada tahun 2020 adalah sebesar Rp67.020.000,-.

Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan dengan pemberdayaan masyarakat yang mendukung bisnis inti Perseroan, dalam beberapa tahun terakhir secara intensif melakukan Program *Health Talk* yaitu program kerja sama antara Perseroan dengan rumah sakit rekanan yang diperuntukkan bagi nasabah asuransi kesehatan yang notabene adalah bagian dari masyarakat. Program *Health Talk* tersebut membahas mengenai masalah kesehatan yang terjadi pada masyarakat di sepanjang tahun 2020. Perseroan telah menyelenggarakan program *Health Talk* sebanyak 45 kali, dengan total biaya yang dikeluarkan sebesar Rp35.070.000,-.

Selain program *Health Talk*, Perseroan menyelenggarakan program *Wellness*, yaitu pemberian vaksin flu dan mini MCU (*Medical Check-Up*) yang diperuntukkan kepada nasabah asuransi kesehatan. Biaya yang dikeluarkan untuk program ini sebesar Rp16.575.000,-.

Keberhasilan Perseroan pada tahun 2020 yang penuh tantangan tak lepas dari dukungan dan kerja sama para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Pemangku kepentingan internal di antaranya adalah seluruh Karyawan di Perseroan, sedangkan pemangku kepentingan eksternal antara lain Konsumen/Pelanggan dan masyarakat di sekitar perusahaan. Bagi Perseroan, karyawan merupakan salah satu aset terpenting. Untuk itu, Perseroan memerlukan karyawan dengan kualitas mumpuni. Dalam upaya mewujudkan harapan itu, pada 2020, Perseroan untuk pelaksanaan program pengembangan kompetensi Karyawan, Direksi dan Dewan Komisaris adalah sebesar Rp4,47 miliar, untuk mendukung produktivitas kerja, kami juga berupaya semaksimal mungkin untuk menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Perseroan meyakini apabila Karyawan bahagia maka Karyawan dapat membahagiakan Pelanggan. Sementara itu, kepada Pelanggan sebagai pemangku kepentingan utama yang lain, Perseroan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga Pelanggan memiliki pengalaman kepuasan secara maksimal. Kami percaya, apabila kepuasan tersebut bisa diwujudkan, maka akan terbentuk pelanggan-pelanggan yang loyal.

III. PROFIL SINGKAT PERSEROAN

A. Sejarah Singkat, Visi dan Misi Perseroan

PT Lippo General Insurance Tbk didirikan pada tanggal 6 September 1963 dengan nama PT Asuransi Brawidjaja untuk menyediakan layanan asuransi bagi perusahaan dan keluarga di Indonesia. Perseroan mengubah nama menjadi PT Maskpai Asuransi Marga Suaka pada tanggal 24 Januari 1964. Pada tanggal 1 Oktober 1982, Perseroan mengubah nama kembali menjadi PT Asuransi Marga Pusaka. Perseroan secara resmi beroperasi pada tanggal 1 April 1983. Kemudian, Perseroan mengubah kedudukan usaha yang semula di Surabaya menjadi di Jakarta pada tanggal 9 Januari 1991. Setelah mengalami beberapa kali perubahan, nama Perseroan kemudian ditetapkan menjadi PT Lippo General Insurance pada tanggal 6 Juli 1991.

pada tanggal 22 Juli 1997, Perseroan melaksanakan penawaran umum saham perdana untuk memperkuat permodalan. Momentum tersebut menjadi motivasi bagi seluruh insan Perseroan untuk terus memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan pangsa pasar.

Pada awal tahun 2015 Perseroan memasuki babak baru dalam perkembangan bisnisnya, Karena pada akhir tahun 2014 Perseroan telah berhasil meningkatkan perolehan premi dari Rp319 miliar yang diperoleh selama 28 tahun, menjadi Rp1 triliun dalam waktu hanya 4 tahun.

Setelah itu Perseroan terus berusaha mempertahankan prestasinya dan berkeinginan kuat untuk terus memperbesar kapasitas Perseroan yang sejalan dengan penerapan Prinsip Keuangan Berkelanjutan.

Visi dan Misi Perseroan sejauh ini masih sesuai dengan Implementasi Penerapan Keuangan Berkelanjutan antara lain:

Visi

Menjadi salah satu perusahaan asuransi umum terkemuka di Indonesia dengan akses yang kuat dalam jaringan internasional.

Misi

Menjalankan usaha perasuransian umum secara profesional dan penuh kehati-hatian serta berkomitmen tinggi untuk mencapai pertumbuhan yang sehat melalui standar pelayanan yang super.

Nilai dan Budaya Perusahaan

Dalam hal ini Nilai dan Budaya Perseroan dibentuk sebagai pedoman bagi seluruh insan Perseroan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, serta sebagai etika yang harus dijunjung untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam rangka Aksi Keuangan berkelanjutan.



B. Data Perseroan

Nama Perusahaan	PT Lippo General Insurance Tbk
Alamat Perusahaan	Gedung Lippo Kuningan Lt. 27 Unit A & F Jl. HR Rasuna Said Kav. B-12 Jakarta, 12940
Nomor Telepon	(021) 525 6161
Nomor Faksimili	(021) 526 7161
Email	secretariat@lippoinsurance.com
Situs Web Perusahaan	www.lippoinsurance.com

Alamat Kantor

Kantor Pusat	Kantor Operasional
<p>Gedung Lippo Kuningan Lt. 27 Unit A & F Jl. HR Rasuna Said Kav. B-12 Jakarta, 12940 T : (021) 525 6161 F : (021) 526 7161 W: www.lippoinsurance.com</p>	<p>Karawaci Office Park Blok I No. 30-35 Lippo Village Tangerang, 15139 T : (021) 5579 0672 F : (021) 5579 0682 E : secretariat@lippoinsurance.com</p>
Kantor Cabang dan Kantor Pemasaran	
<p>Jakarta Kota Gajah Mada Tower Lt. 19 Suite 1909 Jl. Gajah Mada No. 19-26 Jakarta Pusat, 10130 T : (021) 6382 9125 F : (021) 6385 9123 E : marketing01.kota@lippoinsurance.com</p>	<p>Jakarta Gatot Subroto Berita Satu Plaza Lt.2/B Jl. Jend. Gatot Soebroto Kav. 35-36 Jakarta, 12950 T : (021) 521 2044 E : marketing03.gatsu@lippoinsurance.com</p>
<p>Karawaci Karawaci Office Park Blok A No. 29 Lippo Village Tangerang, 15139 T : (021) 5579 3886 F : (021) 5579 3876 E : marketing.karawaci@lippoinsurance.com</p>	<p>Bali Lippo Plaza Sunset Lt. 2 No. UG-17 Jl. Sunset Road No. 818 Kuta, Bali, 80361 T : (0361) 769 392 F : (0361) 768 635 E : bali@lippoinsurance.com</p>
<p>Surabaya Jl. Panglima Sudirman No. 95 Surabaya, 60271 T : (031) 535 1619 F : (031) 535 1639 E : surabaya@lippoinsurance.com</p>	<p>Medan Grand Palladium Mall Lt. Ground Unit GE-1 No. 9-10 Jl. Kapten Maulana Lubis No. 8 Medan, 20112 T : (061) 456 2407 F : (061) 451 3631 E : medan@lippoinsurance.com</p>

<p>Solo Ruko Manahan Blok A Jl. Adi Sucipto No. 8 Solo, 57139 T : (0271) 736 486 F : (0271) 740 543 E : solo@lippoinsurance.com</p>	<p>Bandung Jl. Sunda No. 27 C Bandung, 40122 T : (022) 426 5021 F : (022) 426 5022 E : bandung@lippoinsurance.com</p>
<p>Palembang Komplek Palembang Square Kanto R-121 Jl. Pom IX Palembang, 30137 T : (0711) 321 444 F : (0711) 320 969 E : palembang@lippoinsurance.com</p>	<p>Semarang Ruko Siliwangi Square Jl. Jend. Sudirman No. 322 Kav. 7 Semarang, 50134 T: (024) 7626 744 F : (024) 7626 745 E : semarang@lippoinsurance.com</p>
<p>Pekanbaru Gedung Surya Dumai Group Lt. 3 Jl. Jend. Sudirman No. 395 Pekanbaru, 28116 T : (0761) 39246 E : pekanbaru@lippoinsurance.com</p>	<p>Cikarang Ruko Robsons Square Jl. MH Thamrin Blok C-18 Lippo Cikarang Bekasi, 17550 T : (021) 897 4371, 897 2381 F : (021) 897 2382 E : cikarang@lippoinsurance.com</p>
<p>Makassar Ruko GTC Makassar Blok GA 8/31 Jl. Metro Tanjung Bunga Makassar, 90134 T : (0411) 8111 3996 E : makassar@lippoinsurance.com</p>	<p>Balikpapan Gedung BRI Lt. 7 Suite 708 B Jl. Jend. Sudirman No. 40 RT 26 Balikpapan, 76112 T : (0542) 736 751 F : (0542) 736 791 E : marketing01.balikpapan@lippoinsurance.com</p>
<p align="center">24-Hour Contact Center T : (021) 1 500 563 E : contactcenter@lippoinsurance.com</p>	

C. SKALA USAHA PERSEROAN

1) Kinerja Perseroan

(dalam milyar Rupiah)

Uraian	2020	2019	2018
Total Aset	2.832,89	2.436,40	2.492,85
Total Liabilitas	1.874,26	1.509,75	1.544,46
Premi Bruto	1.644,22	1.435,93	1.413,68
Laba Bersih Setelah Pajak	119,16	91,54	67,99

2) Informasi Karyawan

Uraian	2020		2019		2018	
	Total	%	Total	%	Total	%
Berdasarkan Gender						
Pria	211	41,54	218	41,76	206	41,4
Wanita	297	58,46	304	58,24	291	58,6
Total	508	100,00	522	100,00	497	100
Berdasarkan Usia						
21-30 tahun	311	61,22	332	63,60	318	64
31-40 tahun	130	25,59	127	24,33	118	23,7
>41 tahun	67	13,19	63	12,07	61	12,3
Total	508	100,00	522	100,00	497	100
Berdasarkan Status Kepegawaian						
Karyawan Tetap	340	66,93	313	59,96	309	62,2
Karyawan Kontrak	168	33,07	209	40,04	188	37,8
Total	508	100,00	522	100,00	497	100
Berdasarkan Penempatan Kerja						
Kantor Pusat	422	83,07	421	80,65	401	80,7
Kantor Cabang	86	16,93	101	19,35	96	19,3
Total	508	100,00	522	100,00	497	100
Berdasarkan Pendidikan						
SMA	4	0,79	4	0,77	4	0,8
Diploma	114	22,44	99	18,97	112	22,5

Sarjana	372	73,23	405	77,59	369	74,3
Magister	18	3,54	14	2,68	12	2,4
Total	508	100,00	522	100,00	497	100
Berdasarkan Level Organisasi						
Direktur	4	0,79	3	0,57	3	0,6
Manager	69	13,58	64	12,26	64	12,9
Supervisor	143	28,15	156	29,89	131	26,4
Staf	292	57,48	299	57,28	299	60,1
Total	508	100,00	522	100,00	497	100

3) Kepemilikan Saham

Per 31 Desember 2020

Pemegang Saham	Persentase Kepemilikan
PT Inti Anugerah Pratama	65,79%
PT Star Pacific Tbk	19,80%
Masyarakat	14,41%

4) Wilayah Operasional

Wilayah operasional bisnis Perseroan ialah seluruh Indonesia.

Perseroan memiliki 14 Kantor selain Kantor Pusat dan Kantor Operasional yaitu meliputi Jakarta (Kota), Jakarta (Gatot Subroto), Karawaci, Cikarang, Bandung, Semarang, Solo, Surabaya, Bali, Makassar, Balikpapan, Medan, Pekanbaru, dan Palembang.

D. Informasi kegiatan usaha, Produk dan Layanan

Perseroan menjalankan usahanya dalam bidang asuransi umum.

Perseroan memiliki 2 segmen usaha yaitu asuransi kesehatan dan asuransi non kesehatan. Produk-Produk Asuransi tersebut antara lain sebagai berikut :

Produk Asuransi Kesehatan

Produk	Keterangan
Medicare	Dirancang khusus untuk kebutuhan perusahaan guna memberikan perlindungan kesehatan bagi karyawan maupun tanggungannya. Program ini dapat memberikan rasa aman bagi karyawan dan keluarganya sehingga mampu meningkatkan nilai perusahaan bagi karyawan.
HealthPlus + Family	Memberikan penggantian biaya medis bagi individu maupun keluarga apabila nasabah menjalani rawat inap dan rawat jalan.
HealthPlus + Micro	Diperuntukkan bagi usaha kecil dan menengah (UKM) dengan minimal 5 karyawan atau lebih. Produk asuransi kesehatan bagi karyawan dan tanggungan karyawan ini memberikan manfaat rawat inap dan rawat jalan dengan skema <i>inner limit</i> .
HealthPlus + Business	Diperuntukkan bagi UKM dengan minimal 5 karyawan atau lebih yang memberikan paket manfaat rawat inap, rawat jalan, dan perawatan gigi sesuai tagihan (<i>as charged</i>).
Elite Health Plan & Essential Health Plan	Produk asuransi kesehatan <i>International Private Medical Insurance</i> ini berlaku di seluruh dunia.
Perlindungan Kesehatan Prima	Memberikan manfaat rawat inap dan rawat jalan bagi individu serta keluarga di wilayah Indonesia dan luar negeri. Manfaat asuransi ini menggunakan skema <i>inner limit</i> .
Asuransi Jalan Prima	Memberikan manfaat rawat jalan di klinik-klinik yang merupakan rekan Asuransi Jalan Prima yang tersebar di seluruh Indonesia.

Produk Asuransi Non Health

Produk	Keterangan
Auto Protection	Produk asuransi untuk kendaraan bermotor roda 4 atau lebih dengan bentuk jaminan dasar yang diberikan meliputi <i>total loss only</i> atau <i>comprehensive</i> .
Insurance Protection	Produk asuransi kecelakaan diri yang memberikan perlindungan selama 24 jam. Produk ini disertai jaminan untuk santunan kematian, cacat tetap, dan penggantian biaya pengobatan akibat kecelakaan.

Golden Care	Produk asuransi kecelakaan diri khusus untuk individu yang berusia 50-75 tahun dengan manfaat yang meliputi santunan meninggal dunia akibat kecelakaan, cacat tetap dan cacat tetap sebagian akibat kecelakaan, penggantian biaya pengobatan dan perawatan akibat kecelakaan, serta santunan biaya pemakaman.
SuperSakti	Produk asuransi terhadap barang elektronik/ <i>gadget</i> baru yang dibeli.
Motor Protection	Produk asuransi kendaraan bermotor yang memberikan manfaat perlindungan atas risiko kehilangan, kerusakan total, dan kecelakaan pada saat berkendara.
Home Protection	Produk asuransi rumah tinggal dengan jaminan lengkap dan tersedia dalam 3 pilihan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan. Manfaat yang diberikan terkait perlindungan menyeluruh untuk rumah tinggal, apartemen beserta isinya dari risiko kebakaran, ledakan, petir, kejatuhan pesawat terbang, asap, kerusakan, pemogokan, huru-hara, topan, badai, kerusakan karena air, tanah longsor, pembongkaran, dan <i>accidental damage</i> , termasuk perlindungan asuransi bagi penghuni dan penggantian biaya pengobatan karena sebab yang dijamin.
Marine Cargo	Produk asuransi yang menjamin kerugian dan kerusakan barang terkait risiko yang mungkin terjadi selama pengangkutan, baik melalui laut, darat, dan udara.
MyTravel Protection Domestic	Produk asuransi yang diberikan untuk perjalanan domestik guna melindungi individu dan keluarga selama 24 jam dari risiko kecelakaan dan ketidaknyamanan perjalanan di Indonesia, seperti kehilangan bagasi, penundaan jadwal penerbangan, dan lainnya.
MyTravel Protection Internasional	Produk asuransi yang diberikan untuk perjalanan internasional dengan jaminan biaya pengobatan tanpa pembayaran tunai (<i>cashless</i>).
Business Care	Produk asuransi yang memberikan solusi perlindungan untuk semua jenis usaha dengan menjamin kegiatan usaha terhindar dari berbagai kerugian finansial akibat bencana alam ataupun pencurian.
Asuransi Aneka	Produk asuransi yang memberikan beragam manfaat, meliputi:

	<ul style="list-style-type: none"> a. Asuransi rekayasa/engineering (contractor/erection); b. Asuransi kerusakan mesin; c. Asuransi kebongkaran; d. Asuransi tanggung gugat hukum; e. Asuransi uang; f. Asuransi alat berat; dan g. Asuransi <i>hole in one</i> (Golf).
--	--

Layanan

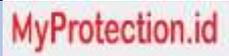
Perseroan dalam kegiatan usaha berkelanjutan senantiasa melakukan inovasi pelayanan dan perlindungan klaim asuransi dalam melindungi kepentingan nasabah penerima manfaat antara lain :

- a. Layanan Nasabah Berbasis Digital
- b. *Contact Center* 24 jam yang telah dilengkapi dengan fasilitas *online chatting*;
- c. *Platform online* myprotection.id yang dapat diakses dengan mudah oleh tertanggung maupun calon nasabah. Produk asuransi yang ditawarkan terkait asuransi kesehatan, asuransi mobil, asuransi tempat tinggal, asuransi perjalanan, dan asuransi kecelakaan diri;
- d. Pembayaran premi yang aman dan mudah dengan *digital payment facility* selain *virtual account*; serta Platform digital yang disediakan Perseroan, yaitu:

 https://ebenefit.id/health	 https://ebenefit.id	 https://meditap.id
<p>eBenefit Health App</p> <p>Aplikasi yang memudahkan nasabah untuk berobat secara <i>cashless</i> dan <i>cardless</i>,</p>	<p>eBenefit.id</p> <p>Layanan situs web yang diperuntukan bagi para perusahaan pialang asuransi</p>	<p>iMeditap</p> <p>Layanan asuransi yang bersifat <i>cashless</i> dengan menggunakan QR scan</p>

<p>mengajukan klaim secara praktis dengan eClaim, dapat memeriksa Riwayat dan status klaim, berkomunikasi 24 jam melalui Livia (LippoInsurance <i>Virtual Assistant</i>) dan Livechat, mengetahui daftar Rumah Sakit rekanan terdekat, dan melihat manfaat dan limit asuransi. Buku panduan dan video sosialisasi untuk memberikan edukasi manfaat dan prosedur asuransi, serta informasi promo dan artikel kesehatan.</p>	<p>(<i>broker</i>)/konsultan, HRD, dan rumah sakit rekanan Perseroan. Layanan ini berisi berbagai fitur yang dapat digunakan nasabah untuk membantu mendapatkan informasi terkait pelayanan asuransi</p>	<p>atau <i>e-Card</i> pada provider rekanan. Untuk keamanan transaksi, nasabah menerima SMS dan email sesaat setelah pendaftaran dan selesainya layanan Kesehatan di Rumah Sakit</p>
--	--	--

Informasi produk dan layanan Perseroan dapat dilihat pada situs web Perseroan dan berbagai media sosial dan platform lain yang dimiliki Perseroan sebagai dibawah ini.

				
LippoInsurance	LippoInsurance	@lippoinsurance	(LippoInsurance)	https://www.myprotection.id/id/about-us

E. Keanggotaan Pada Asosiasi

Nama Asosiasi	Skala Asosiasi	Posisi Perseroan
Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)	Nasional	Anggota
Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)	Nasional	Anggota
Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)	Nasional	Anggota

F. Penghargaan



Insurance Market Leader Award 2020

Kategori / Category
Market Leader General Insurance 2020
Penyelenggara / Organizer
Media Asuransi



The 2nd Indonesia Insurance Innovation Award 2020

Kategori / Category
Top 3 Best Digital Innovation General Insurance

Penyelenggara / Organizer
Thinknovatecomm dan / and Pikiran Rakyat



MAIPARK Award

Kategori / Category
Cedant Terbaik Pemenang III Kategori B (Kelompok Perusahaan Asuransi Umum dengan Modal di antara Rp500 miliar-Rp1 triliun)
Best Cedant 3rd Winner of B Category (General Insurance Companies Group with Capital between Rp500 billion-Rp1 trillion)

Penyelenggara / Organizer
PT Reasuransi MAIPARK Indonesia



The Most Valuable Company Award 2020

Kategori / Category
Best 5 – Months Stock Performance, Sub – Sector Insurance

Penyelenggara / Organizer
Warta Ekonomi

G. Informasi Lain

Selama tahun 2020 :

1. Tidak ada perubahan pada struktur Kepemilikan Perseroan, dimana PT Inti Anugerah Pratama masih menjadi Pemegang Saham Pengendali Perseroan yaitu berdasarkan Keputusan OJK Nomor KEP - 840/NB.11/2018, Tanggal 12 September 2018.
2. Meski harus menghadapi situasi covid 19, Perseroan tetap melaksanakan kegiatan usaha berkelanjutan sesuai rencana bisnis yang telah dibuat dan tidak ada perubahan lainnya yang signifikan, termasuk tidak ada penutupan kantor Cabang atau kantor Pemasaran. Pada awal tahun 2020 Perseroan telah merealisasikan pembukaan Kantor Pemasaran yang berlokasi di Gedung Berita Satu Lt. 2 Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 35-36 Jakarta Selatan.

IV. PENJELASAN DIREKSI

Laporan Keberlanjutan Perseroan 2020 ini adalah laporan pertama kali, dimana Perseroan telah membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan pada tahun 2019 untuk rencana kegiatan tahun 2020-2024. Laporan Keberlanjutan ini dibuat dengan merujuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/ POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, yang mulai berlaku bagi perusahaan asuransi dan perusahaan publik per 1 Januari 2020.

Sebagaimana Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang kami susun dan telah laporkan kepada OJK pada tahun 2019, maka RAKB tahun 2020 adalah masa persiapan, namun demikian seiring strategi dan kebijakan yang Direksi susun dalam mengelola Perseroan adalah sejalan dengan penerapan Prinsip Keuangan Berkelanjutan maka Direksi pada laporan pertama ini tetap dapat melaporkan seluruh kegiatan Perseroan yang berkenaan dengan Laporan Keberlanjutan.

Kebijakan Dalam Merespon Tantangan Pemenuhan Strategi Keberlanjutan.

Pemegang saham dan pemangku kepentingan yang terhormat, Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Berkat-Nya, sehingga PT Lippo General Insurance Tbk (Perseroan) dapat melalui tahun 2020 yang penuh tantangan dengan kinerja yang baik, meski harus menghadapi kondisi Pandemi Covid-19.

Perseroan memiliki tujuan menciptakan nilai berkelanjutan pada setiap kegiatan yang Perseroan lakukan, bersama dengan Karyawan, Mitra Kerja, Nasabah dan Konsumen serta Para Pemegang Saham. Bersama membangun untuk kesejahteraan dan Kesehatan Karyawan, Nasabah dan Pihak berkepentingan lainnya untuk kelangsungan lingkungan hidup dan kualitas kehidupan komunitas sekitar wilayah Perseroan beroperasi.

Pencapaian Kinerja

Pengelolaan Perseroan dilandaskan pada pengelolaan aspek fundamental yang kuat sehingga diharapkan dapat mengatasi dinamika perubahan lingkungan eksternal bisnis yang terjadi. Penerapan strategi secara tepat, terencana, dan terukur menjadi keunggulan utama Perseroan dalam memenangkan kompetisi. Hal ini terlihat pada pencapaian kinerja operasional dan keuangan Perseroan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja industri asuransi Umum. Perolehan premi bruto Perseroan meningkat sebesar 16,01% dari Rp1,46 triliun di tahun 2019 menjadi Rp1,69 triliun di tahun 2020. Sedangkan, klaim bruto Perseroan mengalami penurunan 9,46% dari Rp1,06 triliun di tahun 2019 menjadi Rp956,76 miliar di tahun 2020. Hal tersebut berdampak langsung pada perolehan hasil *underwriting* yang meningkat 38,31%, dari Rp201,82 miliar di tahun 2019 menjadi Rp279,13 miliar di tahun 2020. Demikian pula dengan *combine operating ratio* (COR) mengalami perbaikan dari sebelumnya sebesar 96,64% menjadi sebesar 82,82%.

Membaiknya kinerja operasional tersebut mendorong pertumbuhan kinerja keuangan Perseroan. Selain pertumbuhan pendapatan premi bruto, laba tahun berjalan juga tumbuh sebesar 16,13% menjadi Rp92,91 miliar dari Rp80,00 miliar di tahun 2019. Demikian pula dengan arus kas yang diperoleh Perseroan dari aktivitas operasi di tahun 2020 yang mengalami peningkatan signifikan sebesar Rp208,14 miliar, menjadi Rp214,59 miliar dari Rp6,45 miliar di tahun 2019. Kepercayaan nasabah dan dedikasi karyawan mendukung keberhasilan penerapan strategi yang ditetapkan oleh manajemen Perseroan.

Selain mempengaruhi pertumbuhan ekonomi, pandemi yang terjadi di tahun 2020 juga memberikan dampak signifikan pada perubahan pola kegiatan ekonomi dalam pemanfaatan teknologi digital. Pelaku usaha harus beradaptasi dengan kebiasaan baru, menerapkan program bekerja dari rumah (KDR), demikian pula dengan perubahan perilaku para nasabah, yang membatasi interaksi secara fisik dalam bentuk pertemuan tatap muka secara langsung. Interaksi bisnis beralih menggunakan platform berbasis sistem dan teknologi informasi yang dapat diandalkan. Penyesuaian prosedur standar operasional (SOP) serta sumber daya menjadi sangat penting untuk mempertahankan daya saing Perseroan, dan hal ini

sejalan dengan kegiatan pemanfaatan peluang dan prospek usaha yang menjadi sasaran Perseroan.

Konsep keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*) adalah faktor keberhasilan dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan yang menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan, dalam hal ini Perseroan dapat menyelaraskan keberhasilan dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi digital yang telah dikembangkan dalam beberapa tahun sebelumnya. Dengan penerapan sentralisasi operasional dan administrasi secara digital, nasabah dapat memperoleh layanan terbaik dari Perseroan tanpa dibatasi wilayah geografis. Proses penerbitan polis, pembayaran, dan pengajuan klaim dapat dilakukan dengan mudah.

Fasilitas layanan digital yang telah diperkenalkan kepada nasabah memperoleh sambutan yang sangat baik selama pandemi 2020. Fasilitas *cashless, cardless, QR code, eBenefit, live chat, teleconsultation, telemedicine, dan virtual assistant* menempatkan Perseroan menjadi salah satu perusahaan yang sangat siap menghadapi keterbatasan karena pandemi ini. Dan ini merupakan salah satu kebijakan untuk merespon tantangan pencapaian kinerja Keuangan Berkelanjutan.

Sebagai entitas bisnis yang bergerak di bidang Asuransi, Perseroan juga merespon dan mendukung penuh terhadap isu terkait penerapan Keuangan berkelanjutan. Untuk mewujudkan keberlanjutan, dalam menjalankan usaha Perseroan berlandaskan pada 3 konsep yakni Perseroan mencari keuntungan (*profit*) dalam berbisnis dengan memperhatikan kepedulian sosial (*people*) dan pelestarian lingkungan (*planet*). Dengan mengimplementasikan ketiga konsep tersebut Perseroan berkomitmen untuk bertumbuh secara selaras dan seimbang antar-ketiganya.

Dalam upaya meraih keuntungan, Perseroan telah menganalisis secara cermat berbagai peluang yang ada dan merumuskan strategi terbaik untuk mencapai target-target bisnis yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan kepedulian sosial, melalui proses dan perencanaan yang disusun secara berkelanjutan dari tahun ke tahun, termasuk melibatkan Pemangku Kepentingan, Perseroan melaksanakan berbagai

program tanggung jawab sosial antara lain, di bidang sosial ekonomi, sosial kemasyarakatan dan sosial lingkungan.

Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin tanpa batas fisik, Perseroan sangat mencermati pengembangan bisnis melalui cara-cara digital yang lebih ramah terhadap lingkungan. Konsep ini diterjemahkan ke dalam program 5 tahun '3Xp', yaitu *customer experience*, *user experience*, dan *employee experience*

Perseroan memulainya dari kegiatan sosial dibidang lingkungan dengan menerapkan kegiatan operasional kantor yang ramah lingkungan dilanjutkan pada kegiatan pokok usaha dengan mengembangkan layanan penjualan produk-produk dengan cara yang selaras dengan penekanan pelestarian lingkungan.

Strategi Pencapaian Target Keberlanjutan, Perseroan telah merumuskan kedalam Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, social dan Lingkungan hidup.

Parameter Laporan Keberlanjutan ini mencakup kegiatan yang dilakukan oleh Perseroan dan anak perusahaan. Data dan informasi keuangan yang disajikan dalam laporan ini telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik sedangkan informasi non-keuangan yang disajikan telah melalui *Quality Assurance* oleh pihak internal.

Pada Laporan ini tidak terdapat penyajian kembali informasi yang bersifat memperbaiki Laporan tahun sebelumnya, karena ini adalah laporan yang pertama.

Akhir kata kami sampaikan kepada Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan yang Terhormat, Perseroan menyadari bahwa keberhasilan Perseroan mencatatkan kinerja yang baik pada tahun 2020 tak lepas dari peran banyak pihak, untuk itu atas nama jajaran Direksi Perseroan mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Dewan Komisaris, Pemegang Saham, Nasabah, Mitra dan Pemangku Kepentingan Lainnya atas kerja sama dan dukungannya selama ini. Demikian juga kami sampaikan terima kasih kepada seluruh karyawan Perseroan atas loyalitas dan dedikasi serta profesionalismenya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kami berharap, dukungan serupa akan terus diberikan sehingga kinerja Perseroan ke depan akan semakin baik dan terus berperan aktif

dalam mendukung pertumbuhan perekonomian nasional dan mewujudkan visi Perseroan menjadi Perusahaan Asuransi terkemuka dengan pertumbuhan kinerja yang berkelanjutan.

Atas nama Direksi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Agus Benjamin', written in a cursive style.

Agus Benjamin
Presiden Direktur

V. TATA KELOLA BERKELANJUTAN

Penerapan GCG di Perseroan dilaksanakan mengacu pada POJK Nomor 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian dan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka yang diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 32/SEOJK.04/2015. Perseroan berkomitmen untuk menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance/GCG) dalam melaksanakan operasional usaha. Perseroan meyakini bahwa penerapan GCG merupakan landasan untuk terus maju, tumbuh dan berkembang, serta mempertahankan kesinambungan usaha dalam jangka panjang. Perseroan dalam menerapkan GCG senantiasa memegang prinsip-prinsip Transparansi, Akuntabilitas, Pertanggungjawaban, Independensi, serta Kewajaran dan Kesetaraan. Penerapan GCG yang berperan mengawasi kegiatan usaha bidang Commercial, Financial dan Operational Perseroan dilakukan dalam melaksanakan program kepatuhan (compliance) dan dipastikan dapat sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Seiring dengan komitmen Perseroan untuk terus bertumbuh dengan memperhatikan tata kelola Perusahaan yang baik yang diikuti dengan memperhatikan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup selanjutnya tata kelola berkelanjutan Perseroan jauh ini telah mencakup hal-hal berikut :

a. **Tugas Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan Unit Kerja**

Seluruh kegiatan Perseroan yang tergambar dalam struktur organisasi berikut uraiannya meliputi tugas wewenang dan tanggung jawab Direksi, Dewan Komisaris, pegawai, unit kerja termasuk seluruh komite-komite yang dimiliki Perseroan bertanggung jawab dalam melaksanakan aktifitas usaha sehari-hari disertai dengan pelaksanaan penerapan Keuangan berkelanjutan. Direksi bertanggung jawab memastikan tata kelola perusahaan dan SOP Perseroan telah mencakup prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan. Dan dalam melaksanakan aktivitasnya seluruh Karyawan menerapkan program Keuangan Berkelanjutan sesuai yang telah dirumuskan oleh Direksi.

b. **Pengembangan Kompetensi Anggota Direksi, Dewan Komisaris dan Pegawai serta Unit Kerja**

Perseroan sangat memperhatikan peningkatan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan dari Direksi, Dewan Komisaris dan Pegawai serta Unit Kerja berikut dengan seluruh Komite-Komite Perseroan. Perseroan melalui Departemen People Development telah memberikan pelatihan secara terencana dan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan usaha Perseroan yang berkelanjutan.

c. Prosedur Perusahaan dalam Mengidentifikasi, Mengukur, Memantau dan Mengendalikan Risiko

Direksi dan Dewan Komisaris selama tahun 2020 secara berkala berperan aktif baik secara langsung maupun melalui direktorat kepatuhan dan komite-komitanya melakukan monitoring terhadap Prosedur identifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan yang mencakup aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

d. Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Perseroan melibatkan pemegang saham dalam mengambil keputusan setiap agenda mata acara dalam Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan yang diselenggarakan oleh Direksi dan Dewan Komisaris. Termasuk melibatkan Pemangku Kepentingan dalam hal ini Mitra dan Nasabah pada proses pengambilan keputusan, yang dilaksanakan dalam bentuk komunikasi, survei dan pelaksanaan webinar atau health talk.

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

Permasalahan yang dihadapi oleh Perseroan secara eksternal adalah masih belum tersosialisasi secara merata atas isu keuangan berkelanjutan khususnya tentang betapa pentingnya pelestarian lingkungan hidup. Sedangkan secara internal masih diperlukan sosialisasi dan training untuk pemahaman terkait isu keuangan berkelanjutan termasuk memberikan pedoman untuk penerapan aksi keuangan berkelanjutan.

Perkembangan adanya situasi pandemi Covid-19 mempercepat proses pemahaman masyarakat terhadap digitalisasi, demikian juga dengan kemampuan beradaptasi oleh Perseroan dalam hal digitalisasi yang memang sudah diterapkan sejak beberapa tahun lalu, menyebabkan tidak ada perubahan negatif yang signifikan terhadap pelaksanaan kewajiban edukasi literasi dan inklusi, dimana pelaksanaannya

sebagian dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada sehingga tidak seluruhnya menghambat pencapaian target dalam tujuan Pembangunan Berkelanjutan, justru sebaliknya, pada situasi tersebut, Perseroan dapat lebih banyak melakukan edukasi literasi kepada sebagian masyarakat dengan gaya baru yaitu melalui zoom meeting, yang dapat dilakukan secara mudah dan lebih berkualitas dari dan dimana serta kapan saja diperlukan

f. **Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*)**

Perseroan telah membentuk sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system/WBS*) sebagai sarana bagi seluruh karyawan dalam menyampaikan pelaporan terhadap Tindakan tidak etis, praktik *fraud*/kecurangan, pelanggaran hukum yang terjadi di lingkungan Perseroan. Penerapan *whistleblowing system* yang efektif dapat memberikan manfaat bagi Perseroan terutama untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.

Perseroan berkomitmen untuk memberikan perlindungan kepada seluruh pihak yang melaporkan adanya tindakan pelanggaran yang terjadi, baik di lingkungan internal maupun eksternal. Perseroan menjamin kerahasiaan identitas dan informasi pelapor guna menciptakan rasa aman bagi pihak pelapor.

VI. KINERJA KEBERLANJUTAN

Perseroan menyadari pentingnya membangun budaya keberlanjutan di internal Perseroan demi mencapai kinerja keberlanjutan, untuk itu Perseroan secara berkala melakukan edukasi dan sosialisasi mengenai budaya keberlanjutan kepada seluruh pemangku kepentingan yaitu antara lain Karyawan Perseroan, Mitra Kerja, Nasabah/Pemegang Polis.

Kinerja Aspek keberlanjutan Perseroan dijelaskan sebagai berikut:

Kinerja Aspek Ekonomi

Hasil pertumbuhan ekonomi kegiatan bisnis Perseroan yang dilaporkan secara berkala kepada Direksi dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat dilihat dalam data-data sebagai berikut :

Target dan Kinerja Premi

(dalam jutaan Rupiah)

	2020	2019	2018
Kinerja Premi	1.644.218	1.435.926	1.413.683
Target	1.600.000	1.500.000	1.500.000

Target Hasil Investasi

(dalam jutaan Rupiah)

	2020	2019	2018
Kinerja Investasi	60.262	74.085	57.349
Target	39.999	60.729	84.517

Total Aset

(dalam jutaan Rupiah)

	2020	2019	2018
Aset	2.832.886	2.436.404	2.492.854

Laba Rugi

(dalam jutaan Rupiah)

	2020	2019	2018
Laba Rugi	119.160	91.536	67.990

Portofolio

(dalam jutaan Rupiah)

	2020	2019	2018
Kesehatan	861.322	772.025	768.676
Kebakaran	561.262	455.719	426.205
Kendaraan Bermotor	110.346	130.364	136.376
Pengangkutan	27.469	26.766	28.748
Lain-Lain	83.819	51.052	53.678

Kinerja Aspek Sosial

1. Komitmen Perseroan terhadap sosial lingkungan.

Selain pengembangan karyawan, Perseroan memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnis yang sejalan dengan pengembangan sosial dan ekonomi masyarakat saat ini. Kegiatan ini diwujudkan melalui pelaksanaan program CSR Edukasi yang dilandasi dengan 5 dasar yakni Kesehatan, Pendidikan dan Olahraga, Lingkungan Hidup, dan Bantuan Sosial.

Pada tahun 2020, sebagai komitmen Perseroan berbagi dengan Masyarakat, pada kegiatan CSR tahun 2020 sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Tanggal
1	<p>LGI Goes to Campus</p> <p>Webinar dan <i>campus hiring</i> “LGI Goes to Campus diikuti oleh mahasiswi dari Akademi Kebidanan (AKBID) Karya Bunda Husada</p>	22 September 2020
2	<p>Webinar Persiapan Kerja Yuk</p> <p>Webinar mengenai persiapan dalam memasuki dunia kerja dan menginformasikan bagaimana proses rekrutmen di Perseroan, serta pengenalan Perseroan kepada mahasiswa Pusat Layanan Psikologi (PLP) Universitas Kristen Krida Wacana (Ukrida) Jakarta yang memiliki minat untuk bekerja ataupun mengikuti program magang.</p>	12 December 2020
3	<p>Edukasi Literasi Keuangan dan Persiapan Memasuki Dunia Kerja #NewNormal</p> <p>Webinar Edukasi Literasi Keuangan kepada Binusian (mahasiswa dan alumni Univesitas Bina Nusantara) tentang fungsi dan peran Otoritas Jasa Keuangan serta cara mengatur finansial sejak dini. Selain itu, terdapat pembahasan seputar asuransi, seperti pentingnya asuransi bagi anak muda, cara menangani berbagai jenis risiko, jenis produk asuransi, cara penutupan asuransi, dan prosedur klaim asuransi.</p>	11 September 2020
4	<p>Edukasi Literasi Keuangan dan Persiapan Memasuki Dunia Kerja #NewNormal</p> <p>Webinar Edukasi Literasi Keuangan kepada Binusian (mahasiswa dan alumni Univesitas Bina Nusantara) tentang fungsi dan peran Otoritas Jasa Keuangan serta cara mengatur finansial sejak dini. Selain itu, terdapat pembahasan seputar asuransi, seperti pentingnya asuransi bagi anak muda, cara menangani berbagai jenis risiko, jenis produk asuransi, cara penutupan asuransi, dan prosedur klaim asuransi.</p>	11 September 2020
5	<p>Edukasi Literasi Keuangan <i>Financial Planner</i></p> <p>Webinar edukasi literasi keuangan ini bertujuan untuk mengedukasi peserta mengenai pentingnya perencanaan keuangan secara baik dan benar, serta terhindar dari aktivitas investasi dari instrument keuangan yang tidak jelas. Melalui webinar ini pula, Tjondrolukito selaku pembicara, menyampaikan materi tentang Dana Pensiun Lembaga Jasa Keuangan (DPLK), sebuah instrumen keuangan untuk persiapan pensiun dan investasi.</p>	9 Oktober 2020

Donasi

No.	Kegiatan	Tanggal
1	Bantuan Sembako Pemberian bantuan sembako kepada anak-anak berkebutuhan khusus/anak-anak penyandang disabilitas yang dirawat dan dipelihara oleh Yayasan Sayap Ibu, yaitu Yayasan yang bergerak di bidang kesejahteraan sosial dan kemasyarakatan yang berlokasi di Bintaro, Tangerang, yaitu bantuan sembako.	20 Mei 2020
2	Virtual BAF Lions Run 2020 Perseroan ikut berpartisipasi dalam kegiatan sosial yang diselenggarakan oleh PT Bussan Auto Finance (BAF). Kegiatan tersebut bertujuan mengumpulkan dana untuk membeli 20.000	5-20 September 2020

2. Komitmen Perseroan terkait Ketenagakerjaan

- a. Perseroan membuka peluang kerja dengan memperhatikan kesetaraan kesempatan bekerja tanpa membedakan baik wanita dan Pria, maupun kaum difabel sepanjang memenuhi kriteria kecakapan yang ditentukan Perseroan. Termasuk memperhatikan tidak memperkerjakan pegawai dibawah umur sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan.
- b. Penetapan remunerasi karyawan dengan memperhatikan upah minimum regional, bahkan menghargai pegawai dengan memberikan remunerasi yang sesuai dengan prestasinya masing-masing.
- c. Perseroan memiliki standar lingkungan kerja yang layak untuk setiap kantor diseluruh wilayah operasionalnya, guna menjamin keamanan dan kenyamanan semua Karyawan, yang meliputi antara lain kebersihan toilet, tersedianya ruang makan, ruang menyusui, dan ruang uks, tersedianya alat pemadam kebakaran ringan (APAR), dilengkapi dengan tempat ibadah/musholah, termasuk keseragaman ruang kerja dan penampilan tampak luar gedung kantor.
- d. Selama tahun 2020 Perseroan senantiasa mengikutsertakan karyawan dalam berbagai program pengembangan kompetensi untuk meningkatkan produktivitas dan memperluas wawasan terkait bidang usaha yang

dijalankan. Program pengembangan kompetensi yang diikuti karyawan difokuskan untuk membentuk sikap mental dan perilaku kerja (soft skill) serta meningkatkan keterampilan sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan Perseroan (technical) Pengembangan kompetensi yang diberikan sekaligus bertujuan memberi pemahaman dalam rangka mendukung penerapan Keuangan Berkelanjutan.

3. Komitmen keperdulian kepada Masyarakat

Selama tahun 2020 Perseroan tetap bersinergi memanfaatkan keterbatasan adanya kondisi pandemic covid 19 yang menentukan adanya pembatasan jarak (social distancing) dengan tetap membina hubungan baik dengan pihak-pihak berkepentingan seperti Mitra dan Nasabah yang merupakan bagian dari masyarakat untuk tetap terkoneksi dengan Perseroan dengan memanfaatkan teknologi, antara lain :

- a. Melakukan Webinar melalui zoom meeting sebagai pengganti seminar tatap muka untuk memberikan edukasi literasi Keuangan maupun Health talk, kegiatan ini diluar kegiatan sejenis yang diperuntukkan nasabah yang telah dilakukan sebanyak 45 kali.

No.	Kegiatan	Tanggal
1	Webinar Health Talk “Ayo Hidup Sehat” Webinar ini membahas mengenai cara hidup sehat di masa pandemi agar imunitas lebih kuat dan tahan terhadap berbagai serangan penyakit. Pembicara dalam webinar ini adalah dr. Sandra Sinthya Langow, Sp.PD-KR dari Rumah Sakit Siloam Hospitals Lippo Village.	6 September 2020
2	Webinar Health Talk “Sehat dan Bugar (SEGAR) – Tetap Sehat dan Bugar di Era New Normal Webinar ini membahas mengenai cara tetap sehat dan bugar selama pandemi, salah satunya dengan berolahraga. Pembicara webinar ini adalah seorang <i>Sport Medicine Specialist</i> , dr. Taufan Favian Reyhan, Sp.KO dari Rumah Sakit Premier Bintaro, Tangerang.	5 November 2020

- b. Memberikan kemudahan akses dalam bertransaksi pembelian Polis tanpa batasan ruang dan waktu yaitu melalui website myprotection.id, yang dapat

dikunjungi kapan saja dan dari mana saja, termasuk pemberian fasilitas dalam kemudahan melakukan pembayaran Polis asuransi yang dibelinya.

c. Kemudahan dalam Proses dan Penyelesaian Klaim

- 1) Pengajuan klaim kendaraan bermotor lebih mudah dan cepat dilakukan di *service center* melalui staf Perseroan pada bengkel rekanan terpilih, serta dapat mengajukan klaim melalui platform www.myprotection.id
- 2) Setiap proses klaim mengacu pada *Turn Around Time* (TAT) dimana proses klaim menjadi lebih teratur dan jangka waktunya dapat dimonitor, sehingga tingkat kepuasan nasabah dapat terukur dengan baik. Mekanisme tersebut juga dilengkapi dengan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang berguna untuk mengukur kinerja pelayanan terhadap kepuasan tertanggung;
- 3) Memberikan kenyamanan bagi nasabah melalui layanan *Personal Medical Assistant* (PMA) yang ditempatkan di 15 rumah sakit besar pilihan, untuk membantu administrasi setiap peserta yang akan melakukan pengobatan/perawatan di rumah sakit tersebut, di mana selama masa pandemi aktivitas tersebut dilakukan dengan pemantauan;
- 4) Fasilitas *E-Medical Service Assistant* (MSA) ditempatkan di beberapa perusahaan tertanggung untuk menerima dokumen klaim peserta asuransikesehatan dan menerima dokumen klaim peserta;
- 5) Pemantauan penyelesaian klaim secara *real time*, melalui:
 - a) Aplikasi untuk mempercepat proses penyelesaian klaim;
 - b) Notifikasi penjaminan asuransi kesehatan melalui SMS untuk menginformasikan status penjaminan awal dan penjaminan akhir kepada peserta/keluarga peserta untuk mengetahui status penjaminan atas perawatan yang akan dilakukan, pengingat klaim *pending* yang memberikan peringatan mengenai klaim yang diajukan peserta masih membutuhkan data/dokumen tambahan sehingga peserta terhindar dari penolakan klaim karena sudah kedaluwarsa;
 - c) Proses *express claim* dimana klaim dengan jumlah sampa I Rp500.000,- diterima sampai dengan pukul 12.00 WIB akan dibayarkan pada hari yang sama

- 6) Perseroan menawarkan layanan berbasis digital terkait pelayanan kepada tertanggung asuransi kesehatan, yaitu dengan menggunakan sistem WEB yang sudah disosialisasikan pada 1000 lebih *provider*, sehingga transaksi pelayanan kesehatan bagi peserta/tertanggung dapat dilakukan secara *cardless* dan *cashless* melalui *smartphone*; serta
- 7) Perseroan juga menyediakan fasilitas telekonsultasi dokter bagi nasabah dengan kartu berlogo iMeditap bekerjasama dengan Good Doctor pada aplikasi Grab Health. Biaya konsultasi dan obat dibayarkan secara non tunai (*cashless*) dengan memotong limit rawat jalan.

d. Mekanisme Pengaduan Nasabah

Seiring dengan pelaksanaan penerapan Keuangan berkelanjutan, Perseroan memiliki kebijakan pelayanan yang tersentralisasi, termasuk pelayanan pengaduan yang tersentralisasi, nasabah dapat menghubungi Perseroan selama 24 jam/hari tanpa batasan melalui Call Center Nomor 1500563 yang juga telah dilengkapi Live Chat yang diberi nama Livia dan layanan *email* 24 jam ke contactcenter@lippoinsurance.com, nasabah atau masyarakat dapat terkoneksi dengan Perseroan kapan saja sesuai kebutuhannya.

Kinerja aspek Lingkungan Hidup

Komitmen Perseroan untuk terus meningkatkan pelaksanaan Paperless pada seluruh kegiatan Perseroan, seiring dengan kebijakan Manajemen yang sejak tahun 2018 menetapkan seluruh Operasional Perseroan memasuki Operasional digital, yang artinya sejak 2018 dan kedepannya Perseroan akan semakin dapat menekan penggunaan kertas, yang diyakini sebagai kegiatan pengrusakan lingkungan. Dalam hal ini tidak saja pekerjaan menjadi efisien, tetapi tentunya dari segi ekonomi Keuangan keberlanjutan Perseroan juga akan semakin efisien dalam pengeluaran biaya kertas. Sehingga biaya dapat dialokasikan ke hal lain yang berkenaan dengan kegiatan keberlanjutan.

Kepada Internal Perseroan Manajemen juga mengedukasi, yaitu relevansi kepada penyediaan ruang kantor yang aman dan nyaman, seiring Pengelolaan pencegahan penularan Covid-19, Perseroan telah melakukan beberapa kegiatan pembaruan selama di tahun 2020 yaitu pembaruan kran air manual diubah menjadi Kran air sensor, hal ini

tidak hanya untuk memutus mata rantai penularan covid 19 tetapi juga untuk menekan penggunaan air, sehingga biaya air pun dapat ditekan.

Jauh sebelum peraturan ini berlaku, Perseroan juga sudah memberlakukan prosedur dan kebijakan penghematan sumber daya Listrik, yaitu langkah-langkah yang harus diambil terkait penanganan penggunaan Ac, Listrik di ruang kerja agar dimatikan atau digunakan seperlunya termasuk pembatasan waktu-waktu pemakaiannya. Demikian juga kebijakan penggunaan lampu LED dan jenis warna yang boleh digunakan pada seluruh ruang kantor agar hemat listrik namun pencahayaan ruang kantor cukup menerangi dan tetap dapat mengalirkan energi untuk bersemangat dalam bekerja.

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Inovasi dan pengembangan pada produk terus dilakukan oleh Perseroan yang merupakan bagian dari kegiatan Keuangan berkelanjutan.

Kedepannya sesuai roadmap yang telah dibuat, Perseroan akan menjajaki inovasi dan pengembangan produk apa yang cocok untuk diaplikasikan pada kegiatan Keuangan berkelanjutan khususnya pada aspek sosial Lingkungan hidup.

Peseroan tahun 2020 ada melakukan survei untuk melakukan pengukuran indeks kepuasan nasabah dalam rangka mengevaluasi kualitas produk dan layanan. Terdapat beberapa Indikator yang digunakan dalam pengukuran tersebut. Indikator yang pertama adalah “Kepuasan Nasabah Dengan Pelayanan Contact Center”, dimana pada tahun 2020, indeks kepuasan Nasabah mencapai 67% untuk kategori Puas dan 27% untuk Kategori Sangat Puas. Kedua adalah indikator “Pelayanan Penerbitan Polis Asuransi Kesehatan Medicare”, dimana pada tahun 2020, Indeks kepuasan Nasabah mencapai 80% Kategori Baik dan 20% Kategori Sangat Baik. Kategori yang ketiga adalah “Kecepatan Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Medicare”, dimana pada tahun 2020 kepuasan Nasabah sebesar 58 untuk kategori Baik dan 31 untuk kategori sangat baik.

Perseroan juga melakukan survei pelayanan *provider*. Terdapat 374 *provider* yang mengisi survei, dan menilai hubungan kerja sama yang terjalin sangat baik. Sementara itu, penilaian untuk aplikasi eBenefit terdapat 307 survei, di mana 287 survei menilai pembayaran berjalan sangat cepat, dan 20 survei menilai cepat. Selain itu, terdapat terdapat 404 survei terkait situs web penjaminan, 366 survei menilai bahwa situs web i-

Meditap sangat mudah digunakan dan 38 survei menilai mudah digunakan.

Biaya Tanggung Jawab Sosial Tahun 2020

Informasi terkait anggaran dan realisasi biaya tanggung jawab sosial Perseroan diungkapkan sebagai berikut:

Kegiatan	Biaya (Rp)
Sumbangan CSR	10.400.000
Biaya Beasiswa Pendidikan	67.020.000
<i>Health Talk</i>	35.070.000
<i>Wellness Program</i>	16.575.000
Edukasi Literasi dan Inklusi Keuangan	5.515.000
Biaya Protokol Kesehatan	
<i>Rapid & Swab Test</i>	89.149.500
Vaksin Influenza	74.251.680
Vitamin	88.209.220
Bantuan Telekomunikasi untuk Karyawan Saat <i>Work from Home (WFH)</i>	51.450.000
Jasa Penyemprotan Disinfektan	55.921.557
Desinfektan	15.583.200
Masker Medis, Masker Non Medis dan Faceshield	25.566.360
Sabun Cuci Tangan (termasuk pengadaan botolnya)	10.013.214
Wastafel Portable dan perlengkapannya	2.136.400
Termometer	11.328.300
Ozon Box, UV Box Sterilisasi, dan Microwave	9.139.000
Kran Sensor	60.868.500
Biaya Lain-lainnya	148.177.948
Total	776.374.879

VII. VERIFIKASI TERTULIS DARI PIHAK INDEPENDEN

Sampai saat dikeluarkannya laporan ini, Perseroan secara khusus belum melibatkan pihak independen diluar yang telah dimiliki Perseroan berkenaan dengan kegiatan Berkelanjutan.