

BAB I

STRATEGI BERKELANJUTAN

Seiring berkembangnya perusahaan melalui berbagai aktivitas yang dilakukan, PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia (“EII”) berupaya menciptakan nilai ekonomi dan berkontribusi dalam penyelesaian setiap masalah yang dihadapi masyarakat sebagai upaya kami menjadikan perusahaan sebagai asuransi terkemuka. EII berkomitmen kepada semua pemangku kepentingan termasuk pemegang polis, pemegang saham, karyawan, dan masyarakat serta berkontribusi pada terwujudnya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia.

Selain fokus dengan bisnis perasuransian atau aspek ekonomi yang merupakan bisnis utama Perusahaan, EII juga berusaha untuk melakukan proses integrasi dan penyesuaian aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup dan tata kelola dalam proses bisnis Perusahaan dalam upaya terwujudnya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia dan sebagai komitmen kami dalam hal Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan, EII mempunyai strategi keberlanjutan yang disesuaikan dengan tahap implementasi awal sekaligus menjadi tujuan dari Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (“RKAB”) Perusahaan, yaitu: (1) Pengembangan Produk Berkelanjutan, (2) Penyesuaian Internal, (3) CSR dan aktivitas penunjang lainnya, literasi dan inklusi keuangan, program pengenalan industri asuransi untuk pelajar dan mahasiswa, dan efisiensi pemakaian sumber daya pada Perusahaan.

BAB II

IKHTISAR KINERJA ASPEK BERKELANJUTAN

2.1. Kinerja Aspek Ekonomi

Berikut adalah ikhtisar kinerja Perusahaan dalam aspek ekonomi selama 3 (tiga) tahun terakhir:

Deskripsi		Satuan	2020	2021	2022
Pendapatan (Audited)	Premi	Jutaan Rupiah	884.284	648.648	675.337
Laba/(Rugi) (Audited)	Bersih	Jutaan Rupiah	12.878	(161.336)	(77.626)
Kuantitas Produk/Jasa	Persetujuan Produk dari OJK		40	43	43

2.2. Kinerja Aspek Sosial

Berikut adalah ikhtisar kinerja Perusahaan dalam aspek sosial selama 3 (tiga) tahun terakhir:

Deskripsi		Satuan	2020	2021	2022
Jumlah Karyawan	Peserta Pelatihan	Orang	478	472	228
Jumlah Pendidikan Karyawan	Biaya Pelatihan dan Pendidikan	Jutaan Rupiah	173.00	262.47	499.57
Jumlah Peserta Edukasi Literasi Keuangan		Orang	N/A	N/A	28
Jumlah Biaya Edukasi Literasi Keuangan		Jutaan Rupiah	N/A	N/A	N/A
Jumlah Pengaduan Pelanggan		Pelanggan	24	82	28

2.3. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Berikut adalah ikhtisar kinerja Perusahaan dalam aspek lingkungan hidup selama 3 (tiga) tahun terakhir:

Deskripsi		Satuan	2020	2021	2022
Penggunaan energi Listrik		Jutaan Rupiah	633.95	545.32	476.64
Penggunaan BBM – Operasional Kantor Pusat	Kendaraan	Kilo Liter	348	373	421
Penggunaan Kertas di Kantor Pusat		Rlm	6,75	5	9
⁽¹⁾ Pengurangan emisi		CO2eq	-	-	-
⁽¹⁾ Pengurangan limbah		Ton	-	-	-
⁽¹⁾ Pelestarian hayati	keanekaragaman	Jenis Flora/Fauna	-	-	-

BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

1. Riwayat Singkat Perusahaan

Pada rentang waktu 2017-2019, PT Asuransi Asoka Mas mengalami transformasi yang cukup cepat menjadi PT Asuransi Etiqa Internasional Indonesia. Komitmen dan visi yang kami utamakan untuk membawa prinsip *Etiqa Way* ke Indonesia, yakni untuk mengimplementasikan asuransi berdasar kemanusiaan, dengan menempatkan nasabah di atas kebijakan. Mempermudah masyarakat dalam mengakses produk proteksi yang dibutuhkan, kami berfokus untuk mengembangkan produk dan layanan terbaik bagi Anda, dengan menggunakan peran teknologi yakni transaksi secara *online*.

2. Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan

EII memiliki Visi dan Misi perusahaan yang secara berkala dikaji oleh manajemen, untuk memenuhi kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh Perusahaan, termasuk untuk memenuhi aspek keuangan berkelanjutan.

Visi Keuangan Berkelanjutan EII:

- i. Menjadi Perusahaan Asuransi andalan di masyarakat dan komunitas bisnis di Indonesia dalam kurun waktu 2 (dua) tahun ke depan dengan memperhatikan keselarasan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup;
- ii. Menjadi Perusahaan yang bermakna dan bermanfaat dengan menciptakan iklim kerja yang kondusif untuk melahirkan pola pikir yang kreatif, inovatif, dan berkeinginan untuk maju pada setiap karyawan, untuk menjadi yang terbaik dalam pekerjaan dan kehidupan;

Dalam mencapai Visi, maka Perusahaan memiliki Misi Keuangan Berkelanjutan sebagai berikut:

- i. Memahami berbagai macam kebutuhan Nasabah dan memberikan layanan “Cepat dan Mudah” disertai dengan solusi terbaik demi tercapainya kepuasan optimal bagi Nasabah (*Fast, Easy and Best Advice (FEBA)*);
- ii. Menerapkan pendekatan teknologi dan digital agar dapat memberikan keuntungan yang maksimal bagi pemangku kepentingan; dan
- iii. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan hidup.

3. Nilai Perusahaan

- i. Integritas: menempatkan integritas sebagai standar tertinggi dalam setiap kegiatan;
- ii. Komitmen: kami memegang teguh komitmen untuk menyediakan layanan terbaik;
- iii. Inovatif: Inovasi ada di dalam darah kami, untuk mengembangkan teknologi sebagai penggerak;
- iv. Kooperasi: tumbuh dengan semangat kooperatif, memperluas jaringan dan kerjasama tim;
- v. Kemanusiaan: menempatkan kemanusiaan diatas kebijakan, adalah prioritas kami.

4. Bidang Usaha

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan dengan perubahan yang terakhir sebagaimana tertuang dalam Akta No. 4 tanggal 30 Maret 2017 yang dibuat oleh Notaris Santiana, S.H., M.Kn., Notaris di

Jakarta, maka sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, maksud dan tujuan Perusahaan adalah menjalankan kegiatan usaha Asuransi Non Jiwa Konvensional, Asuransi Non Jiwa Syariah, Reasuransi, dan Reasuransi Syariah.

5. Produk / Layanan Jasa Keuangan Yang Ditawarkan

Dalam perkembangan, EII mengembangkan produk-produk asuransi yang inovatif dengan mengutamakan kebutuhan pelanggan melalui berbagai saluran distribusi. Secara garis besar, produk-produk yang ditawarkan EII dapat dikelompokkan ke dalam beberapa lini usaha yaitu: Asuransi Harta Benda, Asuransi Kendaraan Bermotor, Asuransi Pengangkutan, Asuransi Kapal, Asuransi Rekalaya, Asuransi Perjalanan, Asuransi Kesehatan, Asuransi Tanggung Gugat, Asuransi Kredit, Asuransi *Suretyship*, dan Asuransi Umum lainnya.

6. Organisasi

Uraian	Satuan	2020	2021	2022
Karyawan Tetap	Orang		255	234
Pendapatan Premi	Jutaan Rupiah	884.284	648.648	675.337
Total Aset	Jutaan Rupiah	1.015.763	1.306.165	1.251.587
Total Ekuitas	Jutaan Rupiah	123.983	(37.353)	164.044
Total Liabilitas	Jutaan Rupiah	891.865	1.343.518	1.087.543

Informasi Tentang Karyawan

Karyawan merupakan elemen penting bagi EII, karena mereka adalah penggerak sekaligus aset utama dalam seluruh program keberlanjutan Perusahaan. Per 31 Desember 2022, Perusahaan memiliki 239 orang karyawan tetap. Komposisi karyawan EII dibedakan berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, jenjang pendidikan, jabatan dan status ketenagakerjaannya. Bagi Perusahaan, keberagaman karyawan tersebut merupakan kekuatan sehingga EII dapat terus bertahan dan membukukan kinerja terbaik. Keberagaman dan demografi karyawan selengkapnya disajikan dalam tabel-tabel berikut:

Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	2020		2021		2022	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
Pria	139	55%	124	53%	134	56.07%
Wanita	116	45%	110	47%	105	43.93%
Total	255	100%	234	100%	239	100%

Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia	2020		2021		2022	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
≤ 25 Tahun	27	11%	21	9%	4	1.67%
26 – 30 Tahun	67	26%	58	25%	48	20.08%
31 – 35 Tahun	56	22%	52	22%	56	23.43%
36 – 40 Tahun	45	18%	44	19%	55	23.01%
41 – 45 Tahun	25	10%	32	14%	39	16.31%
46 – 50 Tahun	22	9%	14	6%	16	6.70%
> 50 Tahun	13	5%	13	6%	21	8.80%
Total	255	100%	234	100%	239	100%

Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	2020		2021		2022	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
> S2	7	3%	8	3%	14	5.85%
S1	139	55%	130	56%	139	58.15%
D1 – D3	47	18%	48	21%	46	19.24%
≤ SLTA	62	24%	48	21%	40	16.73%
Total	255	100%	234	100%	239	100%

Komposisi Karyawan Tetap Berdasarkan Jabatan

Jabatan	2020		2021		2022	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
Direktur	5	2%	3	1%	3* (Contract Based)	0%
Executive Officer	0	0%	0	0%	0	0%
Manager – Senior GM	40	16%	44	19%	46	20.09%
Staff – Asst. Manager	197	77%	181	77%	183	77.73%
Non-Staff (Advisor, Committee, DPS)	13	5%	6	3%	7**	2.18%
Total	255	100%	234	100%	239	100%

Catatan:

*Direksi sebanyak 3 orang (*Contract Base*)

** Dewan Komisaris sebanyak 6 orang dan 1 Pihak Independen (*Contract Base*)

Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Status	2020		2021		2022	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
Karyawan Tetap	255	100%	234	100%	239	96.22%
Karyawan Outsource	2	1%	2	1%	0	0

Sebaran Wilayah Kantor Cabang dan Pemasaran/Perwakilan EII

Kantor Cabang

Jakarta

Plaza Galeon Lantai 2

Jl. MH Thamrin Kav 8-9

P: +62 21 2926 1801

Surabaya

Jl. Kusuma Bangsa No.86 A, Surabaya 60136

P: +62 31 535 9925/ +62 31 535 9926

Bandung

Lima Building, Lantai 1 Unit D

Jl. Sunda 59 – 61, Bandung 40112

P: +62 22 4266 910/11/12

Pontianak

Jl. Perdana (Kompleks Perdana Square No. C 18

Kelurahan Parittokakya, Kecamatan Pontianak Selatan

P: +62 561 810 2616

Palembang

Jl. Mayor Ruslan No.62 RT/RW 016/04 Kel.Iilir, Palembang 30114

P: +62 711 744 2002

Makassar

Jl. Tentara Pelajar No.137 Makassar 90172

P: +62 411 363 5269

Medan

Jl. Pattimura d/h S.Parman Komp. Crown No 5A Medan 20112

P: +62 61 887 414512/ +62 61 800 13077

Pekanbaru (Proses *Downgrade*)

Komplek Sudirman Business Central Blok A-6

Jl. Sudirman, Pekanbaru – 28282

P: +761 787 4622

Manado (Proses *Downgrade*)

Jl. 14 Februari No.12 A Kel. Teling Bawah Kec.Wenang Manado Sulawesi Utara 95111

P: +62 431 880 3508

Denpasar

Ruko Graha Merdeka Unit No.14

Jl. Merdeka Denpasar-Bali 80235

P: +62 361 236 624

F: +62 361 246 647

Semarang

Jl. Brigjen Sudiarto No.172 A Gayamsari Semarang 50161

P: +62 24 7641 1203

F: +62 24 6720 676

Kantor Perwakilan**Batam**

Jalan Laksamana Bintang, Komp. Tanjung Trisakti Blok A No. 8, Kelurahan Sungan Panas, Kecamatan Batam Kota, Kota Batam

P: 0813 7852 5150

Lampung

Jalan Hasanudin No. 19C, Kelurahan Gunung Mas, Kecamatan Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung

P: 0812 2229 2056

BAB IV

TATA KELOLA BERKELANJUTAN

1. Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan Perusahaan

Dalam rangka mendukung keberlanjutan usaha, EII menyakini pentingnya penerapan Tata Kelola Berkelanjutan dengan mengacu kepada prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance (GCG)* pada setiap tingkatan organisasi dan setiap aktivitas Perusahaan. Terkait dengan hal tersebut, EII senantiasa memastikan penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik di Perusahaan berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang usaha Perasuransian maupun peraturan perundang-undangan lain yang terkait.

Perusahaan menargetkan Visi Keuangan Berkelanjutan pada 3 tahun ke depan dengan mempertimbangkan sejumlah faktor internal seperti kesehatan keuangan perusahaan, kapasitas teknis dan sumber daya manusia. Adapun tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan EII adalah:

- i. Pengembangan produk berkelanjutan. Mengembangkan produk yang kreatif dan sesuai dengan kebutuhan dan menyentuh seluruh lapisan masyarakat, salah satunya adalah dengan memasarkan produk asuransi dengan premi terjangkau bagi masyarakat berpenghasilan rendah;
- ii. Penyesuaian internal, antara lain penyesuaian kebijakan internal perusahaan seperti Kode Etik dan Perilaku Kepegawaian, Kebijakan Pokok Perusahaan, dan lain lain;
- iii. CSR dan aktivitas penunjang lainnya, literasi dan inklusi keuangan, program pengenalan industri asuransi untuk pelajar dan mahasiswa, dan efisiensi pemakaian sumber daya pada Perusahaan.

EII menerapkan prinsip-prinsip GCG, yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan *Fairness*. Hal ini telah dilakukan Perusahaan disertai dengan upaya perbaikan pada setiap lini yang dilakukan secara bertahap dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang usaha Perasuransian. Perusahaan meyakini dengan diterapkannya prinsip GCG secara konsisten dan efektif dalam setiap aspek kegiatan Perusahaan akan meningkatkan kinerja Perusahaan dalam penerapan keuangan berkelanjutan dan mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.

2. Struktur Tata Kelola EII

2.1. Rapat Umum Pemegang Saham

Rapat Umum Pemegang Saham ("RUPS") merupakan organ tertinggi perusahaan yang berfungsi sebagai forum pemegang saham untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan perusahaan. Dalam RUPS, para pemegang saham mempergunakan haknya, mengemukakan pendapat dan memberikan suaranya dalam proses pengambilan keputusan. RUPS terdiri dari atas RUPS Tahunan ("RUPST") dan RUPS Luar Biasa ("RUPSLB"). RUPST diselenggarakan setiap tahun, selambat-lambatnya pada bulan Juni setelah tutup buku Perusahaan. Sedangkan RUPSLB Diselenggarakan bila dianggap perlu oleh Direksi dan/atau Dewan Komisaris dan/atau Pemegang Saham. Pemanggilan dan penyelenggaraan RUPSLB dilakukan melalui undangan tertulis dengan menginformasikan agenda pembahasannya.

2.2. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah Organ Perusahaan yang bertugas untuk mengawasi pelaksanaan kepengurusan Perusahaan oleh Direksi, memberikan nasihat kepada Direksi dengan tidak mengurangi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Anggaran Dasar Perusahaan serta memastikan bahwa Perusahaan melaksanakan Tata Kelola.

Terkait dengan penerapan keuangan berkelanjutan, tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris termasuk namun tidak terbatas pada:

- Membahas dan memberikan masukan atas paparan aspek keuangan berkelanjutan yang disampaikan oleh Direksi; dan
- Menyetujui RAKB yang disusun oleh Direksi, untuk disampaikan kepada OJK

2.3. Direksi

Direksi merupakan Organ Perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan, melaksanakan GCG pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi serta mewakili Perusahaan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar, serta bertanggungjawab kepada RUPS.

Masing-masing Anggota Direksi dapat melaksanakan tugas dan mengambil keputusan sesuai dengan pembagian tugas dan wewenangnya. Namun Pelaksanaan tugas dari masing-masing anggota Direksi tetap merupakan tanggung jawab Bersama.

Terkait dengan penerapan keuangan berkelanjutan, tugas dan tanggung jawab Direksi termasuk namun tidak terbatas pada:

- Memastikan strategi keberlanjutan sesuai dengan Rencana Bisnis Perusahaan secara keseluruhan;
- Menyetujui Kebijakan dan Prosedur terkait penerapan keuangan berkelanjutan; dan
- Menyusun RAKB untuk disampaikan kepada OJK setelah mendapat persetujuan dari Dewan Komisaris.

2.4. Unit Khusus Keuangan Berkelanjutan

Unit Khusus Keuangan Berkelanjutan membantu Direksi dalam penerapan keuangan berkelanjutan di lingkungan Perusahaan dan memiliki wewenang, tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Meminta dan memperoleh seluruh informasi dan/atau dokumen terkait dengan implementasi dan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan;
- b. Melakukan mitigasi, penelitian dan pengembangan yang diperlukan sehubungan dengan implementasi keuangan berkelanjutan;
- c. Memberikan masukan, rekomendasi dan analisis studi kelayakan sehubungan dengan penyusunan RAKB dan Laporan Keberlanjutan yang disusun oleh Direksi, serta memastikan pelaporannya kepada OJK;

3. Pengembangan Kompetensi

Sebagai bagian dari peningkatan soft-skill dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, Dewan Direksi dan Dewan Komisaris senantiasa aktif dalam melakukan pengembangan kompetensi melalui berbagai pelatihan atau seminar. Selama tahun 2023, Dewan Komisaris dan Dewan Direksi mengikuti pengembangan kompetensi sebagai berikut :

a. Pelatihan Dewan Komisaris

Jumlah Peserta	Nama Pelatihan	Penyelenggara
1	<i>OJK Virtual innovation Day 2022 "Building Trust in Digital Financial Ecosystem"</i>	OJK
1	<i>Idea Talks OJK Institute Volume 2 dengan topik "Towards Financial Stability Through the Use of Digital Technology, ESG and the Green Economy"</i>	OJK
1	<i>Banking Agility – Building Resilience and Growing from Failure</i>	OJK
1	<i>Qualified Risk Governance Professional</i>	Lembaga Pendidikan Keuangan Widya Dharma Artha & LPK MKS
1	Kick-Off Meeting Profesi Manajemen Risiko "Tantangan dan Peluang Profesi Manajemen Risiko dan Pencapaian Tujuan Keuangan Berkelanjutan	Indonesia Risk Management Professional Association ("IRMAPA")
1	<i>Peserta OJK Virtual Innovation Day 2022 "Building Trust in Digital Financial Ecosystem "</i>	OJK

b. Pelatihan Dewan Direksi

Jumlah Peserta	Nama Pelatihan	Penyelenggara
1	<i>Konferensi Nasional Profesional Manajemen Risiko VIII "ESG Investing and Risk Mitigation"</i>	LSPMR
3	<i>26th Indonesia Rendezvous, an International; Gathering with theme "Toward Sustainable Future and Inclusive Growth"</i>	AAUI
2	<i>OJK Virtual Innovation Day 2022 "Building Trust in Digital Financial Ecosystem"</i>	OJK

4. Pengendalian dan Manajemen Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam melakukan pengendalian dan manajemen risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan, EII senantiasa mengacu kepada Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Perusahaan yang dibuat

berdasarkan Peraturan OJK yaitu Nomor 28/POJK.05/2020 dan Surat Edaran OJK Nomor 1/SEOJK.05/2021 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.

Perusahaan menetapkan kebijakan penerapan manajemen risiko berdasarkan 4 (empat) pilar sebagai berikut:

- i. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris;
- ii. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko;
- iii. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pengendalian dan pemantauan risiko serta sistem informasi manajemen risiko; dan
- iv. Sistem pengendalian internal yang menyeluruh.

4.1. Peran Dewan Komisaris dan Dewan Direksi Dalam Meninjau Manajemen Risiko.

Untuk memastikan terwujudnya penerapan manajemen risiko pada perusahaan, langkah langkah dan kebijakan yang ditetapkan oleh Dewan Komisaris dan Direksi dalam melaksanakan pengawasan secara aktif adalah sebagai berikut, namun tidak terbatas pada:

- i. Dewan Komisaris melaksanakan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi terkait efektivitas penerapan Manajemen Risiko;
- ii. Direksi memberikan arahan secara jelas dalam penerapan manajemen risiko;
- iii. Direksi secara aktif melakukan pengawasan dan mitigasi atas risiko-risiko yang dihadapi perusahaan serta mengembangkan budaya manajemen risiko di perusahaan; dan
- iv. Melakukan evaluasi dan memastikan kecukupan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia untuk mendukung penerapan Manajemen Risiko secara efektif.

4.2. Penilaian Tingkat Risiko Perusahaan

Tingkat Risiko untuk tahun buku 2022 adalah sebagai berikut :

Jenis Resiko	Tingkat Risiko Inheren	KPMR	Tingkat Risiko
Risiko Strategis	2	3	2
Risiko Operasional	2	2	2
Risiko Asuransi	3	3	3
Risiko Kredit	3	3	3
Risiko Pasar	3	3	3
Risiko Likuiditas	3	3	3
Risiko Hukum	2	2	2
Risiko Kepatuhan	2	2	2
Risiko Reputasi	2	2	2
Peringkat Komposit	3	3	

Berdasarkan data risiko inheren yang *challenging* pada tahun 2021, di tahun 2022 Perusahaan melakukan perubahan strategi melalui pemasaran dan distribusi produk-produk yang dapat diterima pasar dan disesuaikan dengan kebutuhan dari *Customer*. Dengan mengedepankan *Prudent Underwriting* pada saat proses akseptasi risiko dan distribusi pemasaran yang ideal,

Perusahaan berhasil mencetak tren positif dan meningkatkan hasil pada laporan keuangan yang tahun 2022, dan kami harapkan hal ini dapat terus dijaga untuk tahun 2023.

4.3. Pemangku Kepentingan

Pemangku Kepentingan adalah pihak-pihak yang sangat erat kaitannya dengan jalannya operasional dan usaha EII. Pemangku Kepentingan mempengaruhi Perusahaan dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan, dengan diarahkan pelibatan pemangku kepentingan pada kepentingan usaha Perusahaan dengan mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Pendekatan yang dilakukan Perusahaan kepada Pemangku Kepentingan dirancang untuk dapat memperoleh masukan/saran/perbaikan yang berharga secara terus menerus atas produk dan jasa EII serta meningkatkan pemahaman baik dari sisi Pemangku Kepentingan terhadap produk dan jasa, maupun dari sisi Perusahaan tentang harapan pemangku kepentingan, termasuk dalam penerapan keuangan keberlanjutan.

Pemangku Kepentingan	Frekuensi	Topik
Pelanggan	Setiap saat	Masukan, keluhan dan permintaan informasi mengenai berbagai layanan di proses bisnis Perusahaan.
Mitra Bisnis	Setiap saat	Pemenuhan hak dan kewajiban hubungan komersil.
Pemegang Saham	RUPS Tahunan maupun RUPSLB setiap saat diperlukan	Pembahasan Rencana Bisnis, laporan pertanggungjawaban keuangan, pengangkatan dan pemberhentian Direksi dan Dewan Komisaris.
Karyawan	Setiap saat	Hubungan industrial dan hal – hal yang terkait dengan kesejahteraan, hak dan kewajiban pekerja dilakukan melalui beberapa sarana komunikasi atau pertemuan.
Masyarakat	Setiap saat	Informasi perusahaan, antara lain mengenai informasi keuangan, produk dan aksi korporasi disampaikan saat diperlukan melalui media dan laporan perusahaan.
Pemerintah	Setiap saat	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

5. Permasalahan, Perkembangan, dan Pengaruh penerapan Keuangan Berkelanjutan

Peluang dan permasalahan yang dihadapi EII dalam penerapan keuangan berkelanjutan adalah:

- Potensi maksimal dari proyek-proyek energi ramah lingkungan (*green project*) yang membutuhkan perlindungan asuransi;
- *Self awareness* yang masih perlu dikembangkan mengenai prinsip-prinsip penerapan keuangan berkelanjutan baik dari karyawan Perusahaan maupun pemangku kepentingan;
- Beberapa LJK masih memberikan produk jasa keuangan kepada industri yang jika tidak dikelola dengan baik, dapat merusak lingkungan.

Atas permasalahan atau kendala yang ada, maka EII melakukan solusi agar permasalahan dapat diselesaikan atau diminimalkan dampak negatifnya.

Upaya ini dilakukan, diantaranya:

- Unit Khusus Keuangan Berkelanjutan di Perusahaan secara aktif membantu Direksi dalam memenuhi kewajiban penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan
- Menyelenggarakan pelatihan/sosialisasi terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan untuk para pemangku kepentingan.

BAB V

KINERJA BERKELANJUTAN

1. Budaya Keberlanjutan

Sebagai bentuk komitmen dari EII terhadap Keuangan Berkelanjutan, EII mewujudkannya dengan disusunnya Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan. Selanjutnya untuk merealisasikan komitmen terhadap Keuangan Berkelanjutan, EII membangun budaya keberlanjutan yang dimulai dari Visi Perusahaan yang diikuti dengan Misi Perusahaan. Visi dan Misi Perusahaan tersebut dijadikan dasar dalam membangun budaya keberlanjutan yang sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan.

2. Kinerja Aspek Ekonomi

Menurut Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Premi pada industri asuransi umum mencapai Rp 90,1 triliun sepanjang 2022 atau meningkat sebesar 15,3% dari pencapaian tahun 2021. Pertumbuhan dibukukan pada lini usaha Asuransi antara lain pada asuransi *Accident* (40,3%), Asuransi *Aviation* (36,6%), asuransi *Property* (17,3%), asuransi *marine cargo* (16,2%), dan asuransi Kendaraan Bermotor (15,7%).

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Pendapatan Premi	Jutaan Rupiah	884.284	648.648	675.337
Labu/(Rugi) Bersih	Jutaan Rupiah	12.878	(161.336)	(77.626)
Total Aset	Jutaan Rupiah	1.015.763	1.306.165	1.251.587
Total Ekuitas	Jutaan Rupiah	123.983	(37.353)	164.045
ROE	Presentase	10.3%	0	-159,0%

3. Kinerja Aspek Sosial

Karyawan adalah asset bagi perusahaan sebagai penggerak operasional perusahaan, dimana dalam kesehariannya mereka bertemu langsung dengan para Pemangku Kepentingan. Dengan kondisi tersebut, maka karyawan dituntut mempunyai kompetensi dan kapasitas yang baik untuk menunjang produk dan layanan dari Perusahaan.

Atas hal tersebut EII berusaha menciptakan lingkungan kerja yang layak dan melakukan peningkatan kapasitas karyawan melalui program Pendidikan dan Latihan secara berkala. Berikut ini adalah rekapitulasi jumlah peserta pelatihan karyawan dan biaya yang dikeluarkan Perusahaan selama 3 tahun terakhir:

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Jumlah Peserta Pelatihan Karyawan	Orang	478	472	228
Jumlah Biaya Pelatihan dan Pendidikan Karyawan	Jutaan Rupiah	173.000	262.468	539.489

Di sisi internal, EII berkomitmen untuk memberikan kesempatan dan jenjang karir yang sama sesuai dengan kompetensi tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama dan ras dengan prinsip

kesetaraan dan non-diskriminasi di tempat kerja dan tidak mempekerjakan karyawan di bawah umur sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan.

Berkaitan dengan kebijakan remunerasi karyawan, Perusahaan senantiasa menyesuaikan dengan ketentuan perundangan, termasuk Upah Minimum Provinsi (UMP) atau Upah Minimum Kabupaten (UMK) yang diberikan kepada karyawan di seluruh unit kerja di Indonesia.

Sebagai bagian dari pelayanan kepada konsumen, EII selalu berusaha untuk menanggapi dan memberikan konfirmasi atas pengaduan konsumen atas produk dan jasa layanan EII. Proses penanganan pengaduan diterima dan dikelola secara profesional. Hal ini sebagai bentuk untuk meningkatkan layanan prima bagi pelanggan maupun masyarakat. Berikut adalah media yang bisa digunakan untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap produk dan/atau jasa yang diberikan Perusahaan, yaitu:

1. Telepon : 021 – 2926 1801
2. Fax : 021 – 2926 1810
3. Customer Service : 0821 2211 6448 (WhatsApp)
4. Klaim : 0821 2211 6449 (WhatsApp)
5. Email : customer.service@etiqa.co.id

Selama tahun 2022, Perusahaan menerima sejumlah pengaduan yang diterima Perusahaan terkait dengan produk dan/atau layanan jasa Perusahaan. Namun demikian, hingga akhir tahun 2022 tidak ada pengaduan yang masih dalam proses penyelesaian.

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Jumlah Pengaduan Pelanggan	Pelanggan	24	82	28

4. Kinerja Aspek Lingkungan

EII berkomitmen untuk turut menjaga kelestarian lingkungan, termasuk mendukung upaya pemerintah untuk menurunkan dampak kerusakan lingkungan dengan memulainya dari kegiatan bisnis sehari-hari. Perwujudan kelestarian lingkungan diterapkan Perusahaan melalui penghematan material berupa kertas dan energi, dimana di Perusahaan sudah dimulai kebijakan penerapan e-policy dalam penerbitan polis asuransi yang dapat mengurangi penggunaan kertas, penerapan survey klaim melalui *video call* untuk mengurangi konsumsi bahan bakar dari mobilitas kendaraan dan penggunaan lampu LED pada ruang kerja yang menghemat pemakaian listrik.

Berikut ini adalah rekapitulasi jumlah biaya energi dan kertas yang dikeluarkan Perusahaan selama 3 tahun terakhir:

Deskripsi	Satuan	2020	2021	2022
Penggunaan energi Listrik	Jutaan Rupiah	8.132	87.224	110.286,40
Penggunaan BBM – Kendaraan Operasional Kantor Pusat	Kilo Liter	348	373	421

5. Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/Atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Saat ini Perusahaan berencana memasarkan produk asuransi mikro yang menasar konsumen dengan pendapatan yang rendah.

Sepanjang tahun 2022, tidak terdapat produk Perusahaan yang ditarik kembali dan/atau dihentikan pemasarannya dengan berbagai alasan tertentu. Selain itu Perusahaan senantiasa memastikan bahwa seluruh produk dan/atau jasa telah dievaluasi dan mendapat persetujuan, baik dari unit kerja terkait, Direksi, maupun OJK.

Dari sisi pelayanan EII juga terus mengembangkan produk dan layanan asuransi dalam platform digital untuk mendorong pengurangan penggunaan kertas yang akan berdampak positif terhadap kelestarian lingkungan hidup dan keuangan berkelanjutan secara keseluruhan.

Kepuasan Pelanggan adalah salah satu Misi kami dalam Keuangan Berkelanjutan dan merupakan tujuan dari pelayanan kami.

Kami selalu berusaha untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap Perusahaan sebagai upaya menjaga serta meningkatkan mutu layanan Perusahaan secara berkelanjutan. Salah satu tolak ukur kepuasan pelanggan dapat dilihat dari pelayanan klaim yang kami sampaikan kepada konsumen.

LEMBAR UMPAN BALIK

Laporan Keberlanjutan Perusahaan memberikan gambaran kinerja keuangan dan penerapan aksi keuangan berkelanjutan. Perusahaan mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu melalui formulir ini dan mohon untuk mengirimkan isian Lembar Umpan Balik ini ke corsec@etiqa.co.id

Profil Anda (atas persetujuan Anda)

Nama :

Perusahaan/Institusi (jika ada) :

Email :

No. Telepon/Hp :

Golongan Pemangku Kepentingan (berikan tanda v)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pemegang Saham | <input type="checkbox"/> Pemerintah |
| <input type="checkbox"/> Pelanggan | <input type="checkbox"/> Organisasi Masyarakat |
| <input type="checkbox"/> Mitra Bisnis | <input type="checkbox"/> Masyarakat/Komunitas |
| <input type="checkbox"/> Karyawan | <input type="checkbox"/> Lainnya, mohon sebutkan |

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai (berikan tanda v)

- | | | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Laporan ini mudah dimengerti | <input type="checkbox"/> Setuju | <input type="checkbox"/> Netral | <input type="checkbox"/> Tidak Setuju |
| 2. Laporan ini mudah menggambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan berkelanjutan | <input type="checkbox"/> Setuju | <input type="checkbox"/> Netral | <input type="checkbox"/> Tidak Setuju |

Mohon berikan saran/komentar Anda atas laporan ini: