Bhinneka LIFE

Bersatu dalam **Kebaikan**

LAPORAN KEBERLANJUTAN (SUSTAINABILITY REPORT)

PT BHINNEKA LIFE INDONESIA
TAHUN 2020

LAPORAN KEBERLANJUTAN

Tahun 2020

PT. BHINNEKA LIFE INDONESIA

Sinarmas MSIG Tower, lt. 35
Jl. Jend Sudirman Kav 21, Setiabudi
Jakarta Selatan 12930

Jakarta, 26 April 2021

Djoni
Direktur

1. Strategi Keberlanjutan

Tujuan Keberlanjutan

Pembangunan berkelanjutan yang saat ini tengah dilaksanakan pemerintah membutuhkan sistem perekonomian yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup. Untuk mewujudkan keberhasilan sistem perekonomian tersebut diperlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk sektor jasa keuangan.

PT Bhinneka Life Indonesia (Bhinneka Life) mendukung penuh implementasi Keuangan Berkelanjutan yang diinisiasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebagai Perusahaan yang berorientasi pada keberlanjutan, selain terus berupaya meningkatkan kinerja ekonomi (*profit*), Bhinneka Life secara simultan juga berusaha untuk meningkatkan kinerja sosial (*people*) dan lingkungan (*planet*). Bhinneka Life memberikan perhatian pada ketiganya karena meyakini bahwa antara *profit, people* dan *planet* merupakan faktor penting dalam mewujudkan kemajuan dan keberlanjutan Perusahaan.

Strategi Keberlanjutan

Penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) merupakan aksi nyata Perusahaan dalam penerapan keuangan berkelanjutan, dengan mengembangkan praktik manajemen risiko yang mendukung keuangan berkelanjutan, seperti diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Kebijakan dan inisiatif terkait keuangan berkelanjutan bagi Perusahaan tercantum dalam RAKB tersebut.

Bhinneka Life membagi penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan menjadi 3 tahap sebagai berikut:

1) Tahun 2019 – 2020 : tahap persiapan dan implementasi awal
   Tema utama:
   "Penyusunan pondasi dan proses bisnis yang kuat dalam mendukung pelaksanaan Aksi Keuangan Berkelanjutan"

2) Tahun 2021 – 2023 : tahap implementasi lanjutan
   Tema utama:
   "Mewujudkan pertumbuhan bisnis dengan kualitas produk dan pelayanan yang mendukung Penerapan keuangan Berkelanjutan"

3) Tahun 2024 – 2025 : tahap implementasi penuh
   Tema utama:
   "Pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan serta selaras dengan faktor sosial dan lingkungan"

Bhinneka Life memiliki target dalam 5 tahun ke depan telah dapat mengimplementasikan secara penuh prinsip keuangan berkelanjutan dalam proses bisnis Perusahaan. Penerapan prinsip keuangan berkelanjutan ini diharapkan juga dapat membantu mencapai visi dan misi Perusahaan, dengan mempertimbangkan segala faktor eksternal dan internal seperti halnya kondisi keuangan, kapasitas teknis dan kapasitas organisasi.

2. Kinerja Aspek Berkelanjutan

Kinerja Aspek Ekonomi

(dalam jutaan rupiah)

Keterangan	2018 (*audited*)	2019 (*audited*)	2020 (*unaudited*)
Pendapatan Premi	714.321	623.060	546.919
Total Pendapatan	1.064.133	1.072.501	680.221
Laba (Rugi) Setelah Pajak	7.372	26.789	(120.495)
Total Laba (Rugi) Komprehensif	17.999	37.346	(319.552)
Total Aset	1.679.206	1.939.912	1.342.860

Dengan mengandalkan kanal distribusi keagenan sebagai tulang punggung Perusahaan dan juga mengembangkan kanal distribusi alternatif (*alternative distribution channel*) untuk mendukung pertumbuhan bisnis, kinerja Bhinneka Life dalam 3 tahun terakhir seperti pada tabel di atas.

Kondisi pandemi Covid-19 yang melanda saat ini juga berdampak menekan pertumbuhan Perusahaan karena daya beli masyarakat menurun dan juga asuransi pada umumnya dipandang sebagai kebutuhan tersier. Terlepas dari tantangan yang dihadapi, pada tahun 2020 Bhinneka Life mampu mencatatkan Pendapatan Premi Bruto sebesar Rp 546,92 Milyar.

Perusahaan optimis dapat mencetak kinerja yang jauh lebih baik di tahun 2021 ini, didukung juga oleh perbaikan perekonomian dan dunia usaha lewat adanya vaksin dan berbagai stimulus oleh pemerintah.

Kinerja Aspek Sosial

Bhinneka Life berkomitmen untuk menerapkan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terbaik untuk masyarakat Indonesia dengan berbagai program yang dimiliki oleh perusahaan. Melalui program CSR diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap masayarakat Indonesia secara berkelanjutan serta mampu meningkatkan kualitas kehidupan karyawan dan masyarakat dengan memberikan manfaat ekonomi, sosial dan lingkungan.

Kegiatan Sosial Tahun 2020
Mei & Juli 2020 **Program Apresiasi dan Simpati untuk Agen Berprestasi 2020** Bhinneka Life memberikan perhatian dan kepeduliannya kepada tenaga pemasaran Agency melalui Program Apresiasi & Simpati ditengah situasi Pandemi Covid-19. Bentuk kepedulian ini diberikan melalui pemberian voucher belanja Indomaret gratis yang dapat digunakan diseluruh jaringan Indomaret nasional. Program Apresiasi dan Simpati Agen berlangsung 2 Tahap pada tahun 2020. Tahap 1 sebanyak 1500 Agen Berprestasi dan Tahap 2 sebanyak 1011 Agen Berprestasi.
22 Mei 2020 **Donasi APD (Alat Pelindung Diri) ke RSUD Panembahan Senopati, Yogyakarta** Bhinneka Life menyalurkan bantuan untuk tenaga medis RSUD Panembahan Senopati, salah satu rumah sakit rujukan Covid-19 di DIY Yogyakarta berupa ratusan Alat Pelindung Diri, seperti *coverall* Alat Pelindung Diri (APD), *face shield*, *googles*, masker N95, *shoes cover, gloves, surgical mask* dan *hand sanitizer*. Bantuan ini merupakan hasil dari penggalangan donasi karyawan Bhinneka Life dan dana CSR Perusahaan. Ini adalah bentuk kepedulian dan apresiasi keluarga besar Bhinneka Life yang setinggi-tingginya kepada seluruh tenaga medis yang berjuang untuk membantu para pasien terdampak Covid-19.
Gerakan Gunakan Masker Untuk Kebaikan Bhinneka Life mencanangkan program Gerakan Gunakan Masker Untuk Kebaikan dalam mendukung program pemerintah untuk mencegah dan memutus rantai penyebaran virus Covid-19. Melalui program ini, Bhinneka Life mengajak seluruh karyawan, agen dan nasabah untuk terus melaksanakan protokol kesehatan, jaga jarak, jaga imun tubuh dan tentunya selalu mengenakan masker dalam melakukan aktifitas di luar rumah. Sejalan dengan program ini, Bhinneka Life memberikan masker kepada karyawan, agen pemasar, nasabah dan calon nasabah dengan cara mendistribusikan melalui Kantor Pemasaran Bhinneka Life yang tersebar di Indonesia.
Jul-Dec 2020 **Program LINTERA** Bhinneka Life meluncurkan program Lintera (Lingkungan Sejahtera) dengan tujuan untuk memberikan literasi kepada masyarakat kelas menengah mengenai perencanaan program keuangan di masa depan, khususnya asuransi. Pada kegiatan LINTERA ini, Bhinneka Life juga membagikan sekitar 10.000 masker kepada masyarakat, sebagai bagian dari kepedulian Bhinneka Life untuk mencegah penyebaran virus Covid-19.
1-7 Oct 2020 **Empati Bhinneka Life Untuk Negeri - Pemberian 4000 Asuransi Kecelakaan Gratis Untuk 4000 Masyarakat Indonesia** Wujud nyata empati Bhinneka Life kepada masyarakat Indonesia ditengah kondisi pandemi saat ini disampaikan melalui program Pemberian 4000 Asuransi Kecelakaan Gratis Untuk 4000 Masyarakat Indonesia dengan total nilai manfaat senilai 160 miliar rupiah. Pemberian manfaat asuransi kecelakaan gratis ini dilakukan secara serentak pada tanggal 1-7 Oktober 2020 oleh agen pemasar Bhinneka Life melalui kantor pemasaran regional dan diteruskan ke lebih dari 100 kantor pemasaran Bhinneka Life yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia.

Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Bhinneka Life mewujudkan kepedulian lingkungan dengan mengelola seluruh kegiatan operasional Perusahaan secara efisien, ramah serta tidak merusak lingkungan. Antara lain dengan mengimplementasikan berbagai program *paperless* sepanjang tahun 2020 yaitu lewat pengembangan aplikasi B-Pay, B-Shine, B-Flash, *E-Policy* dan *E-Notification.*

Selain itu, Perusahaan juga melakukan penghematan pemakaian kertas serta melakukan penghematan penggunaan listrik di seluruh kantor Bhinneka Life. Untuk menunjang keberhasilan dalam penghematan kertas dan penggunaan listrik, Perusahaan juga mengeluarkan himbauan dan edaran ke seluruh karyawan Bhinneka Life.

Di samping itu dari sisi Investasi, Perusahaan juga telah memulai melakukan pemilihan aset investasi pada instrumen yang mendukung kepedulian lingkungan. Sejak Maret 2020, Perusahaan telah melakukan penempatan investasi di RHB SRI-KEHATI yang menggunakan prinsip *sustainable investment*

3. Profil Perusahaan

Visi, Misi dan Nilai Perusahaan

Visi Perusahaan

"Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Kebanggaan Indonesia"

Misi Perusahaan

- Memberikan kemudahan kepada nasabah melalui inovasi produk dan pelayanan yang berkesinambungan.
- Membangun sumber daya manusia yang berintegritas tinggi dan handal.
- Memberikan kontribusi kepada seluruh pemangku kepentingan.

Nilai Perusahaan

Sebagai penjabaran visi dan misi Perusahaan, maka dibentuk nilai-nilai Perusahaan yaitu '**BIJAK**' yang memiliki makna sebagai berikut :

Berorientasi pada kebutuhan nasabah
- Selalu mudah dihubungi
- Dapat diandalkan karena selalu memenuhi janji
- Penuh perhatian dengan mau mendengarkan & memperhatikan kebutuhan nasabah dalam setiap tindakan

Integritas
- Selaras antara perbuatan dan perkataan
- Transparan dan bertanggung jawab
- Berani mengakui dan belajar dari kesalahan

Jeli dan lincah
- Jeli dalam melihat kesempatan
- Lincah untuk meraih kesempatan
- Cepat belajar dan segera memperbaiki kesalahan

Andalan dalam menyediakan produk dan pelayanan
- Menerapkan standar yang tinggi dalam bekerja
- Selalu berinovasi untuk melampaui harapan nasabah
- Bersedia keluar dari zona nyaman dan berani menerima tanggung jawab lebih

Kolaborasi
- Percaya bahwa hasil kerja tim selalu lebih baik daripada perorangan
- Bersedia mendengarkan dan menghargai pendapat orang lain
- Mensinergikan kekuatan positif tim untuk mencapai hasil yang optimal

Sejalan dengan visi Bhinneka Life yaitu "**Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Kebanggaan Indonesia**" dan sebagai kekuatan baru di industri asuransi jiwa, Bhinneka Life bertekad untuk menjadi Perusahaan yang unggul dan terdepan di Indonesia. Bhinneka Life memiliki semboyan "**Bersatu dalam Kebaikan**" yaitu mengajak seluruh pihak bahu membahu memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat, yang pada akhirnya akan membawa kemajuan bagi bangsa.

Domisili dan Kontak Perusahaan

- Nama Perusahaan : PT Bhinneka Life Indonesia
- Alamat : Sinarmas MSIG Tower Lt. 35
  Jalan Jenderal Sudirman Kav. 21
  Jakarta Selatan 12920
- Telepon : 62 21 5091 7777
- Fax : 62 21 5091 7766
- *E-mail* : care@bhinnekalife.com
- *Website* : http://bhinnekalife.com
- *Customer Care* : 62 21 5099 7777
- Bhinneka Life memiliki 10 Kantor Pemasaran Regional dan lebih dari 100 Kantor Pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia dan telah terdaftar di OJK.

Skala Usaha

Aset dan Kewajiban

(dalam jutaan rupiah)

	2020 (*unaudited*)
Total Aset	1.342.860
Total Kewajiban	995.514

Statistik Pegawai

Pada 31 Desember 2020, jumlah pegawai PT Bhinneka Life Indonesia adalah sebanyak 464 pegawai, terdiri dari 251 pegawai Kantor Pusat (54%) dan 213 pegawai Kantor Pemasaran Regional (46%).

Dari jumlah 464 pegawai terebut, sebanyak 247 orang adalah pegawai laki-laki (53%), sedangkan 217 orang adalah pegawai perempuan (47%).

STATISTIK BERDASARKAN PENDIDIKAN			
	AKTIF		
PENDIDIKAN	**T**	**K**	**TOTAL**
SMA	2	0	2
D3	64	0	64
D4	0	0	0
S1	345	4	349
S2	48	0	48
S3	1	0	1
Total	**460**	**4**	**464**

Ket : T= Pegawai Tetap, K= Pegawai Kontrak

Secara umum, tingkat pendidikan pegawai PT Bhinneka Life Indonesia pada tahun 2020 didominasi oleh pendidikan Sarjana dengan jumlah 349 pegawai (75%), Diploma 3 sebanyak 64 pegawai (14%), Pasca Sarjana sebanyak 48 pegawai (10%), Doktor sebanyak 1 pegawai (0,2%) dan SMA sebanyak 2 pegawai (0,4%).

STATISTIK BERDASARKAN USIA					
	AKTIF				
LOKASI	**21 – 30**	**31 – 40**	**41 – 50**	**51 – 60**	**TOTAL**
HEAD OFFICE	68	108	49	26	**251**
SALES OFFICE	18	123	46	26	**213**
TOTAL	**86**	**231**	**95**	**52**	**464**

Dari sisi usia, sebagian besar pegawai PT Bhinneka Life Indonesia pada tahun 2020 adalah dengan rentang usia 31-40 tahun sebanyak 231 pegawai (50%), diikuti rentang usia 41-50 tahun sebanyak 95 pegawai (20%), usia 21-30 tahun sebanyak 86 pegawai (19%) dan usia 51-60 tahun sebanyak 52 pegawai (11%).

Kepemilikan Saham

Struktur dan Komposisi Pemegang Saham Bhinneka Life Indonesia
31 Desember 2020

Pemegang Saham	Persentase (%)	Jumlah Modal Disetor
PT. Bhinneka Mandiri Utama	99,999%	599.999.000.000
PT. Semesta Mandiri Utama	0,001%	1.000.000
Jumlah	**100,000%**	**600.000.0000.000**

Produk, Layanan & Kegiatan Usaha

Bhinneka Life bergerak di bidang usaha asuransi jiwa konvensional dan bertujuan untuk melindungi masyarakat Indonesia dengan memasarkan produk asuransi

yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, melalui kanal distribusi keagenan dan kanal distribusi alternatif.

Untuk mencapai tujuan tersebut diatas, Bhinneka Life melaksanakan kegiatan pengembangan dan pemasaran produk sebagai berikut:

- Menyediakan produk asuransi yang merupakan kombinasi dari proteksi jiwa dan investasi (*unit link*), untuk memenuhi berbagai kebutuhan seperti dana hari tua, dana pendidikan atau tujuan keuangan lainnya.
- Menyediakan produk asuransi tradisional yang memberikan manfaat proteksi jiwa dan kesehatan.
- Menyediakan produk asuransi tambahan (*rider*) dari beberapa produk asuransi unit link dan tradisional, untuk melengkapi perlindungan sesuai kebutuhan nasabah.
- Menyediakan produk asuransi jiwa kredit yang diperuntukkan bagi nasabah kredit lembaga keuangan bank dan non bank.

Keanggotaan Pada Asosiasi

Bhinneka Life tergabung menjadi anggota dalam Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).

4. Penjelasan Direksi

Bhinneka Life menyadari pentingnya isu pengelolaan keuangan berkelanjutan dengan mengedepankan penerapan prinsip *triple bottom line* dalam kegiatan usaha yaitu *people, profit* dan *planet*, dimana aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup merupakan 3 hal yang seharusnya berjalan dengan selaras. Perusahaan percaya dengan mengaplikasikan ketiga hal tersebut akan menjadi kunci penggerak dalam mewujudkan kemajuan dan keberlanjutan Perusahaan.

Sejalan dengan visi Bhinneka Life yaitu “Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Kebanggaan Indonesia”, Bhinneka Life bertekad untuk menjadi Perusahaan yang unggul dan terdepan di Indonesia. Selain itu, Bhinneka Life juga memiliki semboyan “Bersatu dalam Kebaikan” yaitu mengajak seluruh pihak bahu membahu memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat, yang pada akhirnya akan membawa kemajuan bagi bangsa. Perusahaan memandang bahwa visi Perusahaan relevan dengan penerapan keuangan berkelanjutan yang digagas oleh Otoritas Jasa Keuangan sehingga visi utama Perusahaan juga menjadi visi keberlanjutan.

Sebagai respon atas keuangan berkelanjutan, Bhinneka Life telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang dibagi menjadi 3 tahap, yakni tahap (1) tahap persiapan dan implementasi awal pada tahun 2019-2020, tahap (2) tahap implementasi lanjutan pada tahun 2021-2023, dan tahap terakhir yaitu tahap (3) tahap implementasi penuh mulai tahun 2024.

Bhinneka Life telah memulai tahap persiapan dan implementasi awal di sepanjang tahun 2020 ini. Tema utama yang diangkat yaitu “Penyusunan pondasi dan proses bisnis yang kuat dalam mendukung pelaksanaan Aksi Keuangan Berkelanjutan”. Dalam tahap persiapan dan implementasi awal ini, Direksi menugaskan

departemen *Corporate Strategy* sebagai unit kerja yang melakukan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dan mengkoordinasikan inisiatif-inisiatif keuangan berkelanjutan, didukung oleh unit-unit kerja terkait lainnya.

Beberapa *milestones* dalam tahap persiapan dan implementasi awal pada tahun 2020 ini yaitu:

- Pembentukan unit khusus untuk melakukan pengelolaan dan *monitoring* pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan.
- Penyusunan Pedoman Perusahaan terkait dengan keuangan berkelanjutan.
- Pengembangan kapasitas SDM dalam bentuk sosialisasi atau edukasi internal.
- Kampanye mengenai perilaku ramah lingkungan di lingkungan internal Perusahaan.
- Penerapan inisiatif ramah lingkungan di internal Perusahaan.
- Program-program CSR ramah lingkungan, Literasi dan Inklusi yang mendukung keuangan berkelanjutan.

Penerapan keuangan berkelanjutan ini dilakukan secara bertahap dan sesuai dengan kondisi keuangan, struktur, dan kompleksitas Perusahaan. Selain itu, dalam mencapai target kinerja penerapan keuangan berkelanjutan, Perusahaan juga memperhatikan berbagai risiko terkait aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup sehingga penerapan dari aksi keuangan berkelanjutan dapat berjalan efektif dan efisien.

Penerapan keuangan berkelanjutan yang diterapkan tentunya tidak terlepas dari sejumlah tantangan atau kendala, baik dari faktor internal maupun eksternal. Dari sisi internal, masih kurangnya pemahaman karyawan terhadap penerapan aksi keuangan berkelanjutan perlu terus ditingkatkan dengan berbagai upaya, seperti halnya melalui pembentukan unit khusus dan juga pelatihan-pelatihan dalam rangka meningkatkan kompetensi. Diperlukan juga dukungan infrastruktur yang memadai untuk aktivitas dan penerapan keuangan berkelanjutan.

Sedangkan dari sisi eksternal adalah pemahaman akan konsep keuangan berkelanjutan beserta interpretasinya masih harus ditingkatkan mengingat bahwa peraturan terkait keuangan berkelanjutan adalah regulasi yang baru. Selain itu, ketatnya persaingan usaha tentunya juga menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi keuangan berkelanjutan.

Memasuki tahun 2020, dunia diguncang dengan merebaknya pandemi virus Covid-19 yang turut berdampak pada perekonomian dunia, termasuk juga perekonomian Indonesia. Demikian pula hal ini berdampak ke kinerja perusahaan-perusahaan asuransi di Indonesia.

Menghadapi kondisi perekonomian kedepan yang begitu menantang, Perusahaan berkomitmen untuk terus mengembangkan produk dan layanan yang lebih baik serta sesuai dengan kebutuhan nasabah. Bhinneka Life juga menyadari perubahan pola perilaku masyarakat yang mengedepankan penggunaan teknologi, yang dapat mempengaruhi keberlanjutan bisnis Perusahaan. Oleh sebab itu, Perusahaan juga menyiapkan pengembangan *grand design* layanan digital yaitu BDIG (Bhinneka Life Digital), terdiri dari B-First (aplikasi layanan digital nasabah), B-Force (aplikasi layanan digital tim pemasaran), dan B-Friend (aplikasi layanan digital pengembangan karyawan).

Dengan berbagai langkah strategis yang dijalankan, Perusahaan optimis dapat mencetak kinerja yang jauh lebih baik di tahun 2021 ini.

5. Tata Kelola Keberlanjutan

Struktur Tata Kelola Perusahaan

Dalam rangka mendukung keberlanjutan usaha, Bhinneka Life menyakini pentingnya penerapan tata kelola Perusahaan yang baik di setiap aktivitas bisnis dan operasional yang diaplikasikan oleh seluruh jenjang organisasi. Perusahaan memiliki struktur tata kelola Perusahaan yang berperan untuk mendukung penerapan tata kelola berkelanjutan.

Dalam menerapkan tata kelola keberlanjutan, jajaran pimpinan Bhinneka Life meliputi Dewan Komisaris dan Direksi memberikan dukungannya dalam perencanaan dan pengawasan langsung terkait keuangan berkelanjutan. Direksi berperan penting dalam memberikan arahan strategis dan menentukan prioritas Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang akan dilaksanakan dalam 1 sampai 5 tahun kedepan serta mengajukan persetujuan kepada Dewan Komisaris.

Dalam tahap persiapan dan implementasi awal ini, Direksi menugaskan departemen *Corporate Strategy* sebagai unit kerja yang melakukan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dan mengkoordinasikan inisiatif-inisiatif keuangan berkelanjutan, didukung oleh unit-unit kerja terkait lainnya. Pada tahun 2020, Perusahaan juga telah membuat Pedoman Keuangan Berkelanjutan sebagai acuan dalam penyusunan dan pelaksanaan kegiatan Keuangan Berkelanjutan dalam Perusahaan.

Pengembangan Kompetensi

Perusahaan memberikan kesempatan bagi jajaran Direksi, Komisaris, serta pegawai yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan dalam hal pengembangan kompetensi dan kapasitasnya terkait keuangan berkelanjutan. Sosialisasi dan edukasi keuangan berkelanjutan juga dilakukan ke unit-unit yang bertanggung jawab terhadap implementasi keuangan berkelanjutan dalam Perusahaan.

Manajemen Risiko Keuangan Berkelanjutan

Bhinneka Life telah menyusun standar risiko terkait dengan keuangan berkelanjutan. Standar tersebut berupa Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disetujui dan disahkan oleh Dewan Komisaris pada November 2019 dan disampaikan juga kepada OJK. RAKB memuat juga upaya-upaya yang diambil Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Dalam menjalankan kegiatan operasional dan menerapkan keuangan berkelanjutan, Perusahaan senantiasa melibatkan dan memperhatikan kepentingan para pemangku kepentingan yang memiliki kepentingan berbeda-beda.

Perusahaan berupaya untuk membangun kerjasama, sinergi dan menyelenggarakan komunikasi yang intensif dengan para pemangku kepentingan.

6. Kinerja Keberlanjutan

Kinerja Ekonomi

(dalam jutaan rupiah, kecuali %)

Keterangan	Realisasi 2020 *(unaudited)*	Proyeksi 2020	Realisasi vs Proyeksi
Pendapatan Premi	546.919	625.055	87,5%
Total Pendapatan	680.221	871.756	78,0%
Laba (Rugi) Setelah Pajak	(120.495)	(16.502)	730,2%
Total Laba (Rugi) Komprehensif	(319.552)	(93.925)	-340,2%
Total Aset	1.342.860	2.115.953	63,5%

Tahun 2020 merupakan tahun yang penuh dengan tantangan, terbukti dengan terjadinya resesi ekonomi di Indonesia yang mengalami pertumbuhan ekonomi negatif selama dua kuartal berturut-turut. Dan Bhinneka Life sebagai Perusahaan asuransi nasional turut merasakan dampaknya, yaitu daya beli masyarakat menurun yang mempengaruhi pendapatan premi baru dan pembayaran premi lanjutan, pendapatan hasil investasi kurang optimal akibat penurunan harga pasar, serta adanya peningkatan penarikan dan penebusan polis sesuai kebutuhan nasabah. Terlepas dari tantangan yang dihadapi, pada tahun 2020 Bhinneka Life mampu mencatatkan Pendapatan Premi Bruto sebesar Rp 546,92 Milyar. Total Aset Perusahaan adalah sebesar Rp 1,34 Triliun per akhir Desember 2020.

Selalu terdapat peluang yang bisa dioptimalkan walaupun dalam masa pandemi seperti ini. Secara umum pandemi juga mendorong *awareness* masyarakat untuk berasuransi meningkat. Bhinneka Life akan terus berupaya meningkatkan penetrasi produk asuransi di masyarakat, khususnya menjangkau segmen kelas menengah (*middle class*) dengan melakukan berbagai inovasi produk, layanan dan langkah strategis untuk dapat mendorong pertumbuhan bisnis.

Kinerja Sosial

Pelayanan Yang Setara

Perusahaan berkomitmen untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada semua nasabah. Bhinneka Life memiliki jaringan kantor pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia untuk dapat menjangkau masyarakat.

LINTERA merupakan salah satu strategi pemasaran yang dilakukan Bhinneka Life untuk menjangkau masyarakat kelas menengah di Indonesia. Program ini sekaligus sebagai sarana Bhinneka Life dalam melakukan literasi dan edukasi keuangan kepada masyarakat agar lebih mengetahui serta memahami pentingnya perencanaan keuangan sejak dini. Bhinneka Life menyediakan produk asuransi

yang preminya sangat terjangkau dengan manfaat maksimal untuk kelangsungan masa depan generasi penerus bangsa dalam perlindungan keluarga yang lebih baik.

Pengelolaan SDM Yang Berkelanjutan

Di tengah persaingan usaha yang semakin ketat, SDM yang tangguh memegang peranan kunci guna mewujudkan pertumbuhan Perusahaan. Setiap karyawan adalah aset berharga Perusahaan yang secara berkelanjutan perlu ditingkatkan antara lain dalam hal kompetensi dan sikap kerja, serta profesionalisme untuk menumbuhkan rasa kenyamanan dan kebanggaan karyawan kepada Perusahaan.

Ruang lingkup pengelolaan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh *Human Capital*, antara lain meliputi :

- Perencanaan dan pengadaan sumber daya manusia sesuai dengan perkembangan bisnis Perusahaan.
- Pengembangan sumber daya manusia melalui kegiatan pelatihan dan pengembangan yang meliputi kebijakan pelatihan dan pengembangan karyawan, analisa kebutuhan pelatihan, serta pengembangan materi pelatihan.
- Perbaikan yang berkelanjutan dalam sistem dan proses penilaian kinerja untuk mendorong pertumbuhan/kapabilitas organisasi.
- Pengembangan program internalisasi *values* secara berkelanjutan guna membangun perilaku dan budaya yang diharapkan oleh Perusahaan.

Bhinneka Life memberikan kesempatan bekerja yang adil dan setara pada seluruh pegawai. Salah satu bentuk komitmen tersebut diwujudkan melalui perimbangan persentase pegawai perempuan dengan pegawai laki-laki. Berdasarkan data karyawan per 31 Desember 2020, jumlah pegawai Bhinneka Life adalah 464 orang, dan sebanyak 217 orang diantaranya adalah pegawai perempuan (47%).

Perusahaan juga telah menetapkan kebijakan remunerasi untuk karyawan sesuai golongan dan level jabatannya, yang mencakup struktur dan skala upah, tunjangan-tunjangan serta fasilitas yang diberikan Perusahaan. Untuk menjaga tingkat kompetitif remunerasi yang diberikan kepada pegawai, kebijakan tersebut ditinjau secara berkala sesuai dengan kemampuan Perusahaan.

Literasi & Inklusi Keuangan

Sepanjang tahun 2020, melalui program perusahaan yaitu Lintera (Lingkungan Sejahtera) dan *Customer Gathering,* Bhinneka Life telah melaksanakan program Literasi dan Inklusi Keuangan kepada ratusan masyarakat di ratusan kota yang ada di Indonesia. Program ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat Indonesia agar lebih memahami pentingnya memiliki perencanaan pengelolaan keuangan sejak dini khususya perlindungan asuransi jiwa. Disamping itu, program ini juga diharapkan dapat meningkatkan penterasi asuransi jiwa di Indonesia.

Perlindungan Kepada Nasabah

Bhinneka Life memiliki komitmen untuk senantiasa menjaga kepercayaan yang diberikan kepada nasabah. Bhinneka Life selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, termasuk saat menanggapi pengaduan dari nasabah yang dapat disampaikan melalui telepon, surat, *e-mail* maupun datang langsung ke

kantor Bhinneka Life *(walk in)*. Proses penanganan pengaduan nasabah adalah 20 hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 hari kerja berikutnya apabila masih dibutuhkan dokumen pendukung (dengan pemberitahuan tertulis).

Bhinneka Life memiliki Komite Penanganan Pengaduan Nasabah (KPPN) yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melakukan review dan memberikan rekomendasi yang diperlukan untuk penyelesaian pengaduan yang diajukan oleh nasabah.

Sepanjang tahun 2020, pengaduan nasabah yang diterima Perusahaan sebagai berikut:

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai*		Dalam Proses**		Tidak Selesai***		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
1	Pembayaran Premi	1	100%	-	-	-	-	1
	TOTAL	**1**	**100%**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**

Keterangan :

*) Kolom "Selesai" diisi apabila Bhinneka Life Indonesia telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan:
1.Nasabah memberikan persetujuan terhadap tanggapan pengaduan tersebut;
2.Nasabah tidak menyampaikan keberatan; atau
3.Nasabah menyampaikan keberatan namun Bhinneka Life Indonesia menolak keberatan Nasabah tersebut.

**) Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:
1.Pengaduan sedang dalam proses penanganan
2.Bhinneka Life Indonesia telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah namun nasabah menyampaikan keberatan dan Bhinneka life Indonesia sedang menangani keberatan dimaksud.

***) Kolom "Tidak Selesai" diisi apabila pengaduan telah diberikan tanggapan pengaduan oleh Bhinneka Life Indonesia namun Nasabah menyampaikan keberatan dan Bhinneka life Indonesia belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.

Tanggung Jawab Pengembangan Sosial Kemasyarakatan

Bhinneka Life mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui sejumlah kegiatan sosial kemasyarakatan. Sepanjang tahun 2020, beberapa kegiatan yang telah direalisasikan yaitu:

- Program Apresiasi & Simpati Agen Berprestasi 2020 (Mei & Juli 2020)

  Bhinneka Life memberikan perhatian dan kepeduliannya kepada tenaga pemasaran *Agency* melalui Program Apresiasi & Simpati ditengah situasi Pandemi Covid-19. Bentuk kepedulian ini diberikan melalui pemberian voucher belanja Indomaret gratis yang dapat digunakan diseluruh jaringan Indomaret nasional.

- Donasi APD ke RSUD Panembahan Senopati, Yogyakarta (22 Mei 2020)

  Bhinneka Life menyalurkan bantuan untuk tenaga medis RSUD Panembahan Senopati, Yogyakarta berupa ratusan Alat Pelindung Diri (APD). Bantuan ini merupakan hasil dari penggalangan donasi karyawan Bhinneka Life dan dana CSR Perusahaan.

- Gerakan Gunakan Masker Untuk Kebaikan
  Bhinneka Life mencanangkan program Gerakan Gunakan Masker Untuk Kebaikan dalam mendukung program pemerintah untuk mencegah dan memutus rantai penyebaran virus Covid-19. Bhinneka Life memberikan masker kepada karyawan, agen pemasar, nasabah dan calon nasabah dengan cara mendistribusikan melalui Kantor Pemasaran Bhinneka Life yang tersebar di Indonesia.

- Empati Bhinneka Life Untuk Negeri (1-7 Oct 2020)
  Wujud nyata empati Bhinneka Life kepada masyarakat Indonesia ditengah kondisi pandemi saat ini disampaikan melalui program Pemberian 4000 Asuransi Kecelakaan Gratis Untuk 4000 Masyarakat Indonesia dengan total nilai manfaat senilai 160 miliar rupiah.

Kinerja Lingkungan Hidup

Kepedulian lingkungan hidup diwujudkan dengan mengelola seluruh kegiatan operasional Perusahaan secara efisien, ramah serta tidak merusak lingkungan. Antara lain dengan melakukan penghematan pemakaian kertas dan menerapkan berbagai program *paperless*, melakukan penghematan penggunaan listrik di seluruh kantor Bhinneka Life serta penempatan aset investasi pada instrumen yang mendukung kepedulian lingkungan.

Penghematan Pemakaian Kertas

Dalam operasional sehari-hari, Bhinneka Life menggunakan kertas sebagai salah satu bahan baku material. Kertas tersebut dipakai antara lain untuk kegiatan administrasi perkantoran, mencetak dokumen dan transaksi.

Salah satu upaya penghematan kertas yang dilakukan oleh Bhinneka Life, antara lain dengan implementasi program *paperless.* Program *paperless* merupakan bagian dari *inovasi* Bhinneka Life akan pengembangan *grand design* layanan digital yaitu **BDIG** (Bhinneka Life Digital), terdiri dari **B-First** (aplikasi layanan digital nasabah), **B-Force** (aplikasi layanan digital tim pemasaran), dan **B-Friend** (aplikasi layanan digital pengembangan karyawan).

Beberapa program *paperless* yang telah dijalankan di tahun 2020 yaitu:

- B-Pay
  Aplikasi pembayaran terintegrasi untuk unit fungsi (*user*) dalam Perusahaan.
- B-Shine
  Aplikasi pengembangan kompetensi karyawan.
- B-Flash
  Aplikasi bagi tenaga pemasar untuk melakukan input pengajuan asuransi jiwa sehingga proses penerbitan Polis menjadi lebih cepat diterima oleh nasabah. Saat ini, *e-submission* baru berlaku untuk produk BA Keluarga Indonesia dan kedepannya akan dibuat bertahap untuk produk-produk Bhinneka Life lainnya.
- *E-Policy*
  Proses penerbitan polis dengan *E-Policy (Electronic- Policy)*, yang menggantikan polis cetak. Untuk saat ini telah tersedia pilihan *e-policy* untuk beberapa produk Bhinneka Life seperti BA Keluarga Indonesia, BA Saver Plus, BA Capital, BA Saver, BA Study, BA Protection, BA Estate Plus, BA Link dan BA Optima Link. Perusahaan terus memonitor dan meningkatkan utilisasi dari *e-policy* ini dari waktu ke waktu.

- *E-Notification*
  Pemberitahuan kepada nasabah yang dilakukan lewat *e-mail* ataupun SMS, menggantikan beberapa pemberitahuan lewat surat.
  Contohnya informasi polis jatuh tempo, pemberitahuan pendebetan, penerimaan dokumen, dan lain-lain.

Selain itu, penghematan kertas juga dilakukan dengan tidak mencetak dokumen yang tidak terlalu penting, mengecek ulang sebelum dokumen dicetak sehingga terhindar dari kesalahaan, mencetak dengan tampilan bolak-balik, atau memanfaatkan kembali kertas yang sudah dipakai sedangkan halaman sebaliknya masih kosong untuk keperluan administrasi internal. Untuk menunjang keberhasilan dalam penghematan kertas, Perusahaan mengeluarkan himbauan dan edaran tentang perlunya penghematan kertas.

Penghematan Penggunaan Listrik

Upaya penghematan energi listrik dilakukan dengan mengoptimalkan pencahayaan dari sinar matahari saat operasional kantor. Penghematan juga dilakukan dengan mematikan lampu ketika tidak digunakan pada saat jam istirahat, mematikan lampu di bagian/ruang yang tidak ada aktifitas kerja setiap harinya, serta mengurangi adanya *overtime*. Perusahaan juga mengeluarkan himbauan dan edaran untuk melakukan penghematan penggunaan listrik di seluruh kantor, baik kantor pusat maupun seluruh kantor pemasaran. Review dan *monitoring* pemakaian listrik juga dilakukan secara rutin, dan dari hasil review terdapat pengurangan pemakaian listrik dari bulan ke bulan, khususnya di kantor pusat.

Penempatan Aset Investasi

Perusahaan telah memulai melakukan pemilihan aset investasi pada instrumen yang mendukung kepedulian lingkungan. Sejak Maret 2020, Perusahaan telah melakukan penempatan investasi di RHB SRI-KEHATI yang menggunakan prinsip *sustainable investment*

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan melakukan berbagai strategi bisnis dan penetrasi pasar dengan fokus memasarkan produk-produk asuransi unggulan yang dimiliki oleh Perusahaan kepada target pasar yang saat ini sedang dibidik yaitu segmen pasar kelas menengah. Untuk mendukung strategi ini, Bhinneka Life telah menjalankan beragam program promosi dan mengoptimalkan saluran distribusi yang ada.

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, Bhinneka Life bergerak di bidang Asuransi Jiwa dan telah mendapatkan ijin dari Otoritas Jasa Keuangan. Produk-produk yang dipasarkan Bhinneka Life antara lain :

Solusi Proteksi & Investasi

Bhinneka Life menawarkan produk asuransi jiwa yang memberikan manfaat proteksi sekaligus investasi, yakni **Bhinneka Assurance Link** dan **Bhinneka Assurance Optima Link.**

Keistimewaan Bhinneka Assurance Link dan Bhinneka Assurance Optima Link dapat dilengkapi dengan 8 manfaat tambahan (*rider*) seperti Asuransi Tambahan berupa: pembebasan premi, perlindungan kecelakaan, kesehatan dan penyakit kritis.

Solusi Akumulasi Kekayaan Total

Mencapai kesejahteraan dalam hidup adalah bagian penting dari kebebasan finansial. Setiap orang memiliki tujuan keuangan yang berbeda dalam hidupnya, yang tentu saja membutuhkan strategi yang berbeda untuk mencapainya. Strategi yang tepat dipadu dengan waktu yang tepat akan memberikan potensi lebih baik agar kekayaan yang dimiliki bisa bertumbuh lebih cepat.

Produk yang ditawarkan adalah **Bhinneka Assurance Investa Link, Bhinneka Assurance Saver** dan **Bhinneka Assurance Saver Plus.** Produk ini memiliki Tingkat Target Investasi yang sangat menarik.

Solusi Kesehatan

Melindungi Nasabah dari risiko sakit merupakan salah satu tujuan kami untuk menyehatkan Bangsa Indonesia.

Kami memberikan fasilitas tambahan berupa layanan rawat inap dengan hanya menggesek kartu layanan provider maka nasabah dimudahkan dalam proses klaim rawat inap tanpa perlu repot administrasi RS melalui Asuransi Tambahan **Bhinneka Assurance Hospital Care** dan fasilitas tambahan yang memberikan jaminan manfaat harian apabila nasabah menjalani rawat inap harian, ICU dan pembedahan di rumah sakit melalui Asuransi Tambahan **Bhinneka Assurance Hospital Cash Plan.**

Solusi Pendidikan

Merencanakan keuangan untuk pendidikan Anak Anda, Bhinneka Life memiliki produk asuransi pendidikan yang dapat membantu Anda untuk mewujudkan cita-cita buah hati Anda.

Bhinneka Assurance Study memberikan jaminan biaya pendidikan dari mulai TK hingga Perguruan Tinggi.

Solusi Keluarga

Keluarga yang bahagia adalah keluarga yang memiliki perencanaan keuangan dan mencapai rencana tersebut dengan baik.

Bhinneka Life memiliki beberapa pilihan produk Asuransi Jiwa untuk melindungi keluarga tercinta Anda, yaitu melalui produk **Bhinneka Assurance Keluarga Indonesia** dan **Bhinneka Assurance Protection.**

Solusi Masa Depan

Bhinneka Life membantu mewujudkan masa depan bersama keluarga. **Bhinneka Assurance Estate Plus** memberikan manfaat 130% dari Akumulasi Premi Tahunan yang dibayar pada tahun 8, dengan hanya membayar premi selama 5 tahun, nasabah mendapatkan perlindungan asuransi selama 12 (dua belas) tahun.

Pilihan pengelolaan keuangan lainnya adalah **Bhinneka Assurance Capital** untuk mempersiapkan pensiun sejak dini. Pilihan yang sangat bijak untuk menikmati pensiun dengan bahagia sekaligus memberikan manfaat proteksi yang sangat bernilai untuk keluarga.

Bhinneka Life selalu berkomitmen untuk memberikan perlindungan yang terbaik bagi nasabah. Merespon tantangan kesehatan global dengan munculnya Covid-19, Perusahaan mengeluarkan Program untuk memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan terhadap nasabah Bhinneka Life dengan diagnosa infeksi Covid-19, sesuai dengan manfaat dan ketentuan masing-masing polis yang dimiliki. Hal ini merupakan bentuk dukungan Perusahaan untuk memberikan perlindungan yang terbaik bagi nasabah, walaupun bencana tersebut sudah ditetapkan sebagai pandemik oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO).

Bhinneka Life juga memiliki Komite Pengembangan Produk yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membahas rencana produk baru yang akan diluncurkan, mengevaluasi atau merubah produk yang sedang berjalan, mempersiapkan strategi pemasaran untuk produk yang diluncurkan, serta memastikan Perusahaan melaporkan produk yang hendak dipasarkan ataupun produk yang akan dihentikan pemasarannya kepada regulator.

Pemegang polis dan masyarakat umum dapat mengakses laman informasi melalui *website* Bhinneka Life (www.bhinnekalife.com) yang menyajikan berbagai informasi seperti informasi produk dan layanan, informasi perkembangan *fund* (produk berbasis investasi), profil dan aktivitas Perusahaan, dan lain-lain.