Bhinneka LIFE

LAPORAN KEBERLANJUTAN (SUSTAINABILITY REPORT)

PT BHINNEKA LIFE INDONESIA
TAHUN 2021

LAPORAN KEBERLANJUTAN

Tahun 2021

PT. BHINNEKA LIFE INDONESIA

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

Jakarta, 25 April 2022

Benny Indra
Direktur Utama

1. Strategi Keberlanjutan

Tujuan Keberlanjutan

Pertumbuhan ekonomi yang bertanggungjawab menjadi bagian tidak terpisahkan dari pembangunan berkelanjutan. Pembangunan berkelanjutan nasional membutuhkan sistem perekonomian yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

Keuangan Berkelanjutan merupakan suatu dukungan menyeluruh dari sektor jasa keuangan untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan, dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Untuk mewujudkan keberhasilan sistem perekonomian tersebut diperlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk Industri Jasa Keuangan (IJK). Demikian pula Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga turut mempersiapkan IJK akan hal ini. PT Bhinneka Life Indonesia (Bhinneka Life) mendukung penuh implementasi Keuangan Berkelanjutan yang diinisiasi oleh OJK ini.

Strategi Keberlanjutan

Bhinneka Life menerapkan strategi keberlanjutan yang mencakup aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup. Ketiga aspek ini saling berhubungan dan melengkapi dalam menciptakan nilai keberlanjutan.

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.

Dalam mengimplementasikan kinerja keberlanjutan, Bhinneka Life telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan menyampaikannya ke OJK tiap tahun. Bhinneka Life membagi penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan menjadi 2 tahap sebagai berikut:

	2021-2023	2024-2025
	Tahap Implementasi Lanjutan	Tahap Implementasi Penuh
Tema Utama	*"Mewujudkan pertumbuhan bisnis dengan kualitas produk dan pelayanan yang mendukung Penerapan keuangan Berkelanjutan"*	*"Pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan serta selaras dengan faktor sosial dan lingkungan"*

Selain itu kami juga menetapkan target kinerja tahunan untuk penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan ini. Masing-masing tahap di atas berisi kegiatan dan target pencapaian yang ditindaklanjuti oleh Unit Khusus Keuangan Berkelanjutan (Unit Khusus) dan dikoordinasikan oleh Departemen *Corporate Strategy*.

2. Kinerja Aspek Berkelanjutan

Kinerja Aspek Ekonomi

(dalam jutaan rupiah, kecuali RBC)

Uraian	2019 *(audited)*	2020 *(audited)*	2021 *(unaudited)*
Pendapatan Premi	623.060	546.919	441.795
Total Pendapatan	1.072.501	682.486	628.585
Laba (Rugi) Setelah Pajak	26.789	(119.232)	(48.871)
Total Laba (Rugi) Komprehensif	37.346	(312.516)	47.360
Total Aset	1.939.912	1.342.235	1.431.483
RBC	312,26%	146,25%	264,52%

Kondisi pandemi Covid-19 berdampak menekan pertumbuhan Perusahaan pada tahun 2020 karena daya beli masyarakat menurun dan juga asuransi pada umumnya dipandang sebagai kebutuhan tersier. Di masa pandemi ini, Bhinneka Life terus berusaha mempertahankan kinerja bisnis dan menjaga kualitas layanan yang prima bagi seluruh nasabah dan tenaga pemasar. Bhinneka Life tetap berfokus pada penguatan keagenan sebagai kanal distribusi utama dan juga mengembangkan kanal distribusi alternatif (*alternative distribution channel*) untuk mendukung pertumbuhan bisnis. Bhinneka Life terus berinovasi dan melihat tantangan pandemi ini sebagai peluang untuk melindungi lebih banyak masyarakat Indonesia.

Kinerja Bhinneka Life pada tahun 2021 sudah jauh membaik dibandingkan kinerja tahun 2020, terlihat dari perbaikan kinerja beberapa indikator keuangan seperti tabel di atas. Bhinneka Life optimis dapat mencetak kinerja yang jauh lebih baik di tahun 2022 ini. Perusahaan akan terus mendorong pertumbuhan bisnis dan meningkatkan kualitas layanan bagi seluruh nasabah dan tenaga pemasar Bhinneka Life.

Kinerja Aspek Sosial

Melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR), Bhinneka Life berkomitmen untuk memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat Indonesia secara berkelanjutan. Diharapkan dengan adanya program CSR ini mampu meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, dengan memberikan manfaat ekonomi, sosial dan juga lingkungan.

Selain program CSR, Bhinneka Life juga mengadakan beberapa kegiatan Literasi Keuangan bagi masyarakat untuk memberikan wawasan mengenai pentingnya memiliki perencanaan keuangan sejak dini, termasuk pengenalan akan produk-produk asuransi.

Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Bhinneka Life mewujudkan kepedulian lingkungan dengan mengelola seluruh kegiatan operasional Perusahaan secara efisien, ramah serta tidak merusak lingkungan. Inisiatif ini diawali dengan membangun budaya cinta lingkungan dan hemat energi di lingkungan kantor.

Perusahaan menghimbau seluruh karyawan Bhinneka Life untuk menghemat penggunaan listrik di seluruh kantor Bhinneka Life (baik Kantor Pusat maupun

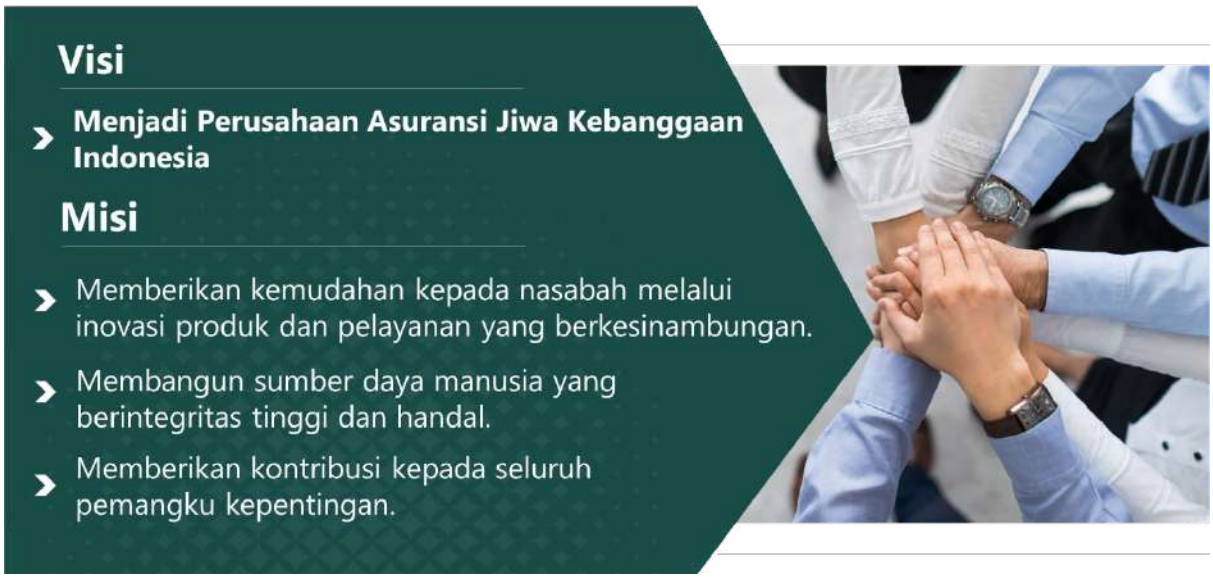
Kantor Pemasaran di seluruh Indonesia) serta melakukan penghematan pemakaian kertas di lingkungan kantor.

Bhinneka Life terus mengembangkan berbagai program *paperless* sepanjang tahun 2021 ini, yaitu lewat pengembangan aplikasi *E-Submission* untuk lebih banyak produk lainnya dan *E-Notification* lewat SMS/WA sebagai pengganti surat fisik ke nasabah.

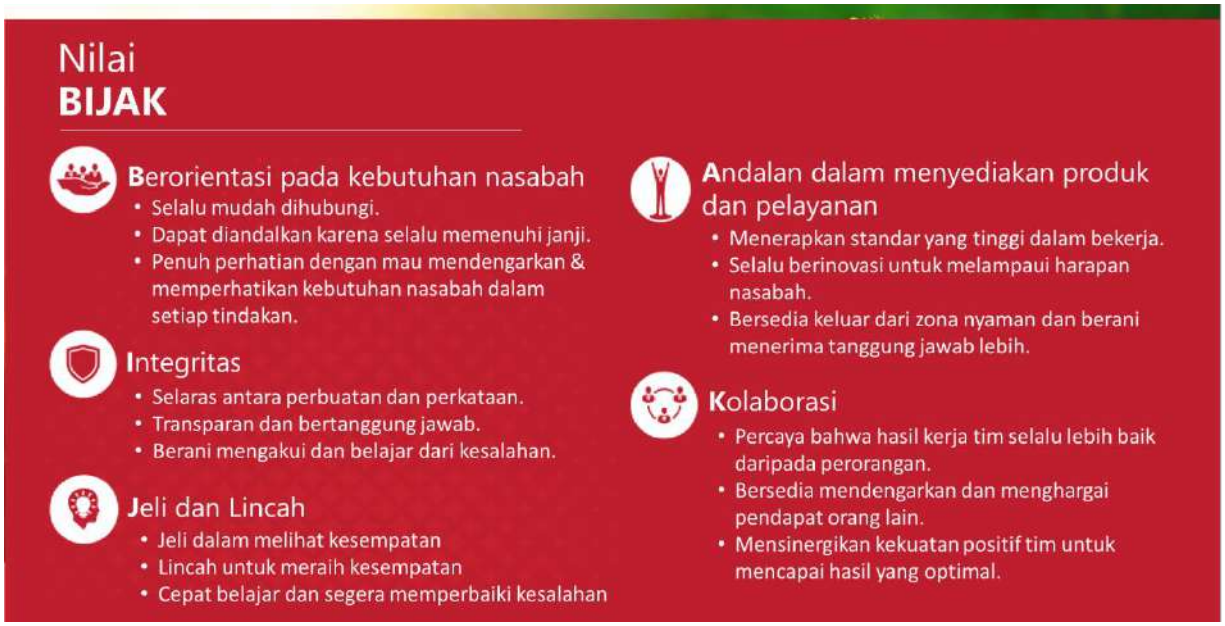
Di samping itu dari sisi Investasi, Perusahaan juga melakukan pemilihan dan penempatan aset investasi pada instrumen yang mendukung kepedulian lingkungan. Sejak Maret 2020, Perusahaan telah melakukan penempatan investasi di pada Reksa Dana RHB indeks saham *Sustainable and Responsible Investment* (SRI)-Kehati, dimana indeks ini menggunakan prinsip keberlanjutan, keuangan dan tata kelola yang baik, serta kepedulian terhadap lingkungan hidup sebagai kriteria dan tolok ukur dalam pemilihan asetnya.

3. Profil Perusahaan

Visi, Misi dan Nilai Perusahaan



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



Perusahaan juga memiliki **Manifesto** sebagai berikut:

Di Bhinneka Life, kami menjaga bumi pertiwi dan insan manusia yang ada didalamnya. Sebagaimana kami melindungi anda dan keluarga, serta melayani sesama kita dengan sepenuh hati.

Kami membangun dan menjaga masa depan bersama, mewujudkan mimpi menjadi kenyataan, harapan menjadi keberhasilan.

Di perjalanan baru ini, kami berjalan bersama menggapai tujuan menanamkan landasan kebaikan demi masa depan dalam genggaman.

Di Bhinneka Life, kami menjalin persatuan dalam keberagaman sebagai kekuatan terindah, karena harapan yang berdasarkan kebaikan adalah hakiki.

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.

Informasi Umum Bhinneka Life

PT Bhinneka Life Indonesia

Sinarmas MSIG Tower Lt. 35
Jalan Jenderal Sudirman Kav. 21 Jakarta Selatan 12920
Phone 62 21 5091 7777
Fax 62 21 5091 7766
E-mail care@bhinnekalife.com
Website http://bhinnekalife.com
Customer Care 62 21 5099 7777

Didirikan sejak 22 Oktober 2016, berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas Nomor 150 pada tanggal 22 Oktober 2016 dan telah memperoleh izin usaha di bidang Asuransi Jiwa berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Nomor KEP-95/D.05/2016 tanggal 28 November 2016.

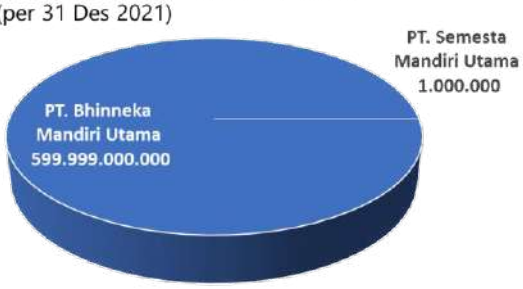
Pada tahun 2018, berubah nama menjadi PT Bhinneka Life Indonesia dan telah disahkan oleh OJK berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Nomor KEP-883/NB.11/2018 tanggal 28 September 2018.

Bidang Usaha
Lembaga Jasa Keuangan Non Bank

Produk & Jasa
Asuransi jiwa konvensional

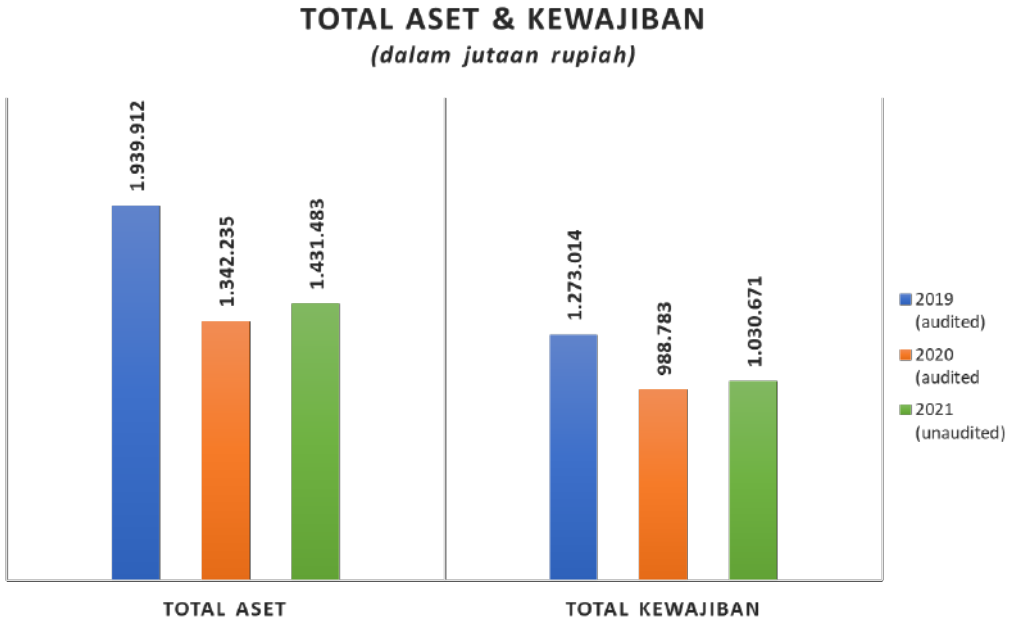
Kantor Pemasaran
Lebih dari 100 kantor pemasaran yang terdaftar di OJK dan tersebar di seluruh daerah Indonesia.

Komposisi Kepemilikan Saham
(per 31 Des 2021)

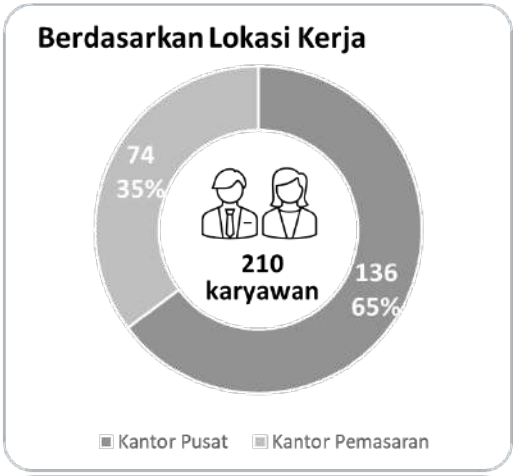


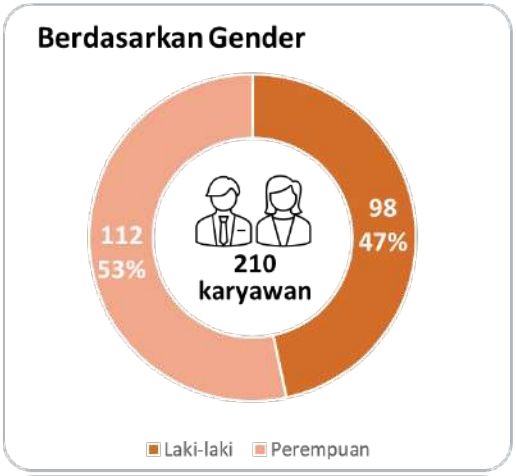
Skala Organisasi

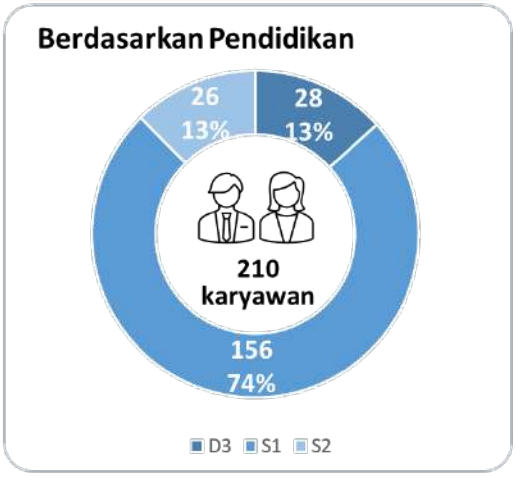
Aset & Kewajiban

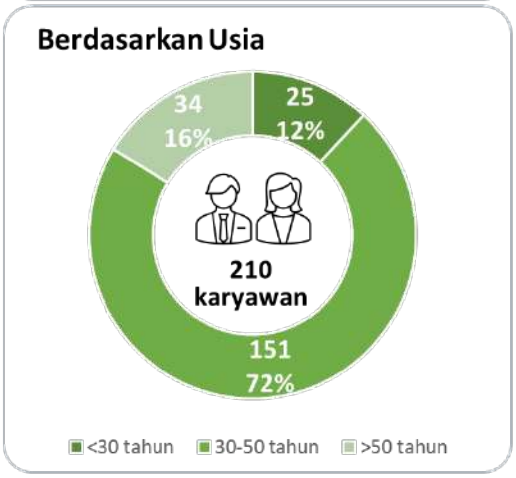


Statistik Karyawan









Pada 31 Desember 2021, jumlah karyawan PT Bhinneka Life Indonesia adalah sebanyak 210 karyawan, terdiri dari 136 karyawan Kantor Pusat (65%) dan 74 karyawan Kantor Pemasaran Regional (35%).

Dari sisi gender, komposisinya cukup berimbang yaitu sebanyak 98 orang adalah karyawan laki-laki (47%) dan 112 orang adalah karyawan perempuan (53%).

Secara umum, tingkat pendidikan karyawan PT Bhinneka Life Indonesia didominasi oleh pendidikan Sarjana dengan jumlah 156 karyawan (74%), Diploma 3 sebanyak 28 karyawan (13%), Pasca Sarjana sebanyak 26 karyawan (13%).

Dari sisi usia, sebagian besar karyawan PT Bhinneka Life Indonesia berada di rentang usia 30-50 tahun yaitu sebanyak 151 karyawan (72%), diikuti rentang usia >50 tahun sebanyak 34 karyawan (16%) dan usia <30 tahun sebanyak 25 karyawan (12%).

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.
- Menyediakan asuransi kumpulan yang diperuntukkan untuk sekumpulan orang di bawah suatu Perusahaan/Badan.

Keanggotaan Pada Asosiasi

Bhinneka Life tergabung dalam keanggotaan asosiasi yaitu Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Dengan demikian, Bhinneka Life dapat menyampaikan aspirasi dan turut mengambil bagian dalam memajukan industri asuransi jiwa di Indonesia.

4. Penjelasan Direksi

Bhinneka Life berkomitmen untuk membawa kontribusi positif bagi masyarakat Indonesia. Hal ini sesuai dengan semboyan Bhinneka Life “Bersatu dalam Kebaikan” yang mengajak seluruh pihak bahu membahu memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat, yang pada akhirnya akan membawa kemajuan bagi bangsa. Salah satu caranya yaitu dengan menghadirkan solusi perlindungan asuransi jiwa terbaik untuk membantu masyarakat menghadapi tantangan hidup.

Munculnya berbagai tantangan dan ketidakpastian akibat pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh belahan dunia, semakin mengingatkan kita untuk bersama-sama menjaga keseimbangan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Ketiga aspek ini saling berhubungan dan melengkapi dalam menciptakan nilai keberlanjutan. Bhinneka Life percaya bahwa dengan mengaplikasikan ketiga hal tersebut akan menjadi kunci penggerak dalam mewujudkan kemajuan dan keberlanjutan Perusahaan.

Bhinneka Life telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan menyampaikan juga ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tiap tahunnya. Bhinneka Life membagi penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan menjadi 3 tahap, yaitu

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 2019 dan 2020 dan telah menyampaikan Laporan Keberlanjutan yang pertama kalinya pada tahun 2021. Memasuki tahun 2021, Perusahaan memulai tahap implementasi lanjutan dengan tema utama yang diangkat yaitu "Mewujudkan pertumbuhan bisnis dengan kualitas produk dan pelayanan yang mendukung Penerapan Keuangan Berkelanjutan".

Beberapa upaya keuangan berkelajutan yang Bhinneka Life lakukan di tahun 2021 sebagai berikut:

- Penempatan aset investasi pada Perusahaan yang menerapkan prinsip berkelanjutan, keuangan dan tata kelola yang baik.
- Pengembangan kapasitas SDM dalam bentuk sosialisasi atau edukasi internal.
- Pengelolaan lingkungan internal yang ramah lingkungan, misalnya dengan penghematan listrik dan kertas.
- Inovasi dan digitalisasi proses operasional.
- Pelaksanaan edukasi eksternal terkait produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan.
- Program tanggung jawab sosial dan lingkungan, serta program literasi keuangan untuk masyarakat.

Penerapan keuangan berkelanjutan dalam Perusahaan senantiasa mengacu pada strategi dan target yang hendak dicapai. Selain itu penerapan dilakukan secara bertahap dan disesuaikan dengan kondisi keuangan, struktur, dan kompleksitas Perusahaan. Kami juga terus melakukan *monitoring* dan evaluasi atas penerapan keuangan berkelanjutan sehingga dapat berjalan dengan efektif dan lebih baik lagi kedepannya.

Bhinneka Life berkomitmen untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, termasuk digitalisasi dalam proses operasional. Perusahaan telah 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).

Laporan Keberlanjutan ini merupakan salah satu cara Perusahaan mewujudkan strategi keberlanjutan, memperkuat komitmen Perusahaan untuk menjalankan bisnis secara bertanggungjawab dan menjadi organisasi yang terpercaya. Kami tetap berkomitmen untuk memperkuat proses dan kapabilitas kami sehingga kami dapat senantiasa mendukung masyarakat Indonesia dalam menghadapi berbagai tantangan hidup saat ini dan juga masa depan.

5. Tata Kelola Keberlanjutan

Bhinneka Life menerapkan tata kelola keberlanjutan, selaras dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Tata kelola keberlanjutan merupakan bagian dari

Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*) yang menjadi landasan bagi Perusahaan dalam menjalankan setiap aktivitas bisnis dan operasional.

Struktur Tata Kelola Perusahaan

Jajaran pimpinan Bhinneka Life meliputi Dewan Komisaris dan Direksi memberikan dukungan penuh dalam perencanaan dan pengawasan langsung 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.

Saat ini penerapan inisiatif-inisiatif keuangan keberlanjutan Perusahaan diinisiasi dan dijalankan oleh Unit Khusus Keuangan Berkelanjutan (Unit Khusus) yang terdiri dari beberapa Divisi/Departemen seperti: Departemen *HC & Academy*, Departemen *Investment,* Departemen *Product Development,* Divisi *Marketing,* Divisi *Operation & Services dan* Divisi *Procurement. Departemen Corporate Strategy* bertugas untuk mengkoordinasikan penerapan keuangan berkelanjutan dan didukung juga oleh unit *Corporate Secretary* untuk penyampaian laporan ke OJK. Dalam pelaksanaannya tidak menutup kemungkinan unit kerja lain, di luar Divisi/Departemen di atas juga terlibat dalam penyusunan dan pelaksanaan inisiatif keuangan berkelanjutan.

Struktur tata kelola Perusahaan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi. Pelaksanaan pengawasan oleh Dewan Komisaris dilakukan dengan dibantu oleh Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko. Adapun dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, Direksi mendapatkan dukungan dari beberapa komite penunjang yaitu Komite Investasi, Komite Pengembangan Produk, Komite Penanganan Pengaduan Nasabah, Komite Pengendalian Fraud & Etik dan Komite Klaim.

Pengembangan Kompetensi

Sepanjang tahun 2021, Bhinneka Life menyertakan anggota Dewan Komisaris, Direksi dan karyawan untuk mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan.

Manajemen Risiko Keuangan Berkelanjutan

Bhinneka Life menekankan tata kelola yang baik, memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku serta menerapkan praktik manajemen risiko yang baik. Bhinneka Life telah menyusun standar risiko terkait dengan keuangan berkelanjutan, seperti tercantum dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disampaikan ke OJK. RAKB memuat 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 berbeda-beda, seperti pemegang saham, karyawan, tenaga pemasaran, nasabah, regulator dan masyarakat. Pelibatan pemangku kepentingan dilaksanakan agar saling memberikan manfaat dan memelihara hubungan baik. Perusahaan berupaya untuk membangun kerjasama, sinergi dan komunikasi yang intensif dengan para pemangku kepentingan.

6. Kinerja Keberlanjutan

Kinerja Ekonomi

(dalam jutaan rupiah, kecuali %)

Uraian	2021 *(unaudited)*
Pendapatan Premi	441.795
Total Pendapatan	628.585
Laba (Rugi) Setelah Pajak	(48.871)
Total Laba (Rugi) Komprehensif	47.360
Total Aset	1.431.483
RBC	264,52%

Bhinneka Life berfokus pada penguatan keagenan sebagai kanal distribusi utama, dengan menyediakan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah serta pengembangan kanal distribusi alternatif untuk mendorong pertumbuhan bisnis. Bhinneka Life turut merasakan dampak dari pandemi dan resesi ekonomi yang terjadi di Indonesia, yaitu menurunnya daya beli masyarakat yang mempengaruhi pendapatan premi baru dan pembayaran premi lanjutan, pendapatan hasil investasi kurang optimal, serta adanya peningkatan penebusan polis atau penarikan dana sesuai kebutuhan nasabah. Terlepas dari tantangan yang dihadapi, pada tahun 2021 Bhinneka Life mampu mencatatkan Pendapatan Premi Bruto sebesar Rp 441,80 Milyar dan Total Aset Perusahaan adalah sebesar Rp 1,43 Triliun per akhir Desember 2021.

Dalam menghadapi berbagai ketidakpastian akibat pandemi dengan berbagai tantangan yang ditimbulkannya, Bhinneka Life terus berusaha membangun fundamental bisnis yang kokoh, mempertahankan kinerja bisnis, menghadirkan berbagai inovasi dan menjaga kualitas layanan yang prima bagi seluruh nasabah dan tenaga pemasar. Pandemi ini juga merupakan sebuah kesempatan bagi Perusahaan untuk mengakselerasi transformasi digital dan menghasilkan berbagai inovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Kinerja Sosial

Pengelolaan SDM Yang Berkelanjutan

Bhinneka Life memberikan kesempatan yang setara kepada seluruh karyawan. Salah satu bentuk komitmen tersebut diwujudkan melalui perimbangan persentase

jumlah karyawan perempuan dengan karyawan laki-laki. Seluruh hak, kewajiban dan hubungan kerja antara Perusahaan dengan karyawan diatur dalam Peraturan Perusahaan.

Bhinneka Life memberikan kesempatan yang sama dan tanpa diskriminasi kepada seluruh karyawan dalam meningkatkan kemampuan dan kapabilitasnya melalui beragam program pelatihan dan pengembangan, guna mendukung Perusahaan dalam mencapai tujuannya.

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 dari remunerasi yang diberikan kepada karyawan, kebijakan tersebut ditinjau secara berkala dan disesuaikan dengan kemampuan Perusahaan.

Terkait keselamatan dan kesehatan kerja, Bhinneka Life berusaha memastikan agar seluruh karyawan dapat bekerja di lingkungan yang sehat dan aman. Terlebih pada masa pandemi COVID-19, Bhinneka Life menaruh perhatian dan prioritas tertinggi pada keamanan lingkungan kerja, termasuk ruang kantor untuk melayani nasabah dan kesehatan karyawan. Himbauan akan pentingnya menjaga protokol kesehatan kami sosialisasikan secara terus-menerus ke seluruh karyawan.

Pelayanan Yang Setara

Bhinneka Life berkomitmen untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa asuransi yang setara kepada seluruh nasabah. Perusahaan memiliki produk asuransi dengan premi yang sangat terjangkau dan memberikan manfaat maksimal, serta serangkaian produk asuransi lainnya yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Hal ini didukung juga oleh jaringan kantor pemasaran Bhinneka Life yang tersebar di seluruh Indonesia.

Bhinneka Life memiliki sebuah program yang dinamakan dengan Lintera (Lingkungan Sejahtera) untuk menjangkau masyarakat kelas menengah di Indonesia, yang tersebar luas dari kota hingga ke desa. Program ini sekaligus menjadi jembatan kegiatan literasi dan edukasi keuangan kepada masyarakat agar lebih mengetahui serta memahami pentingnya memiliki perencanaan keuangan sejak dini.

Literasi & Inklusi Keuangan

Sepanjang tahun 2021, Bhinneka Life telah melaksanakan program Literasi dan Inklusi Keuangan kepada 12.929 orang masyarakat di berbagai kota yang ada di Indonesia. Program ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat Indonesia agar lebih memahami pentingnya memiliki perencanaan pengelolaan keuangan sejak dini, khususnya perlindungan asuransi jiwa. Disamping itu, program ini juga diharapkan dapat meningkatkan penetrasi asuransi jiwa di Indonesia.

Beberapa kegiatan literasi keuangan yang berlangsung di tahun 2021 yaitu:

Jan-Des 2021

Program Lintera (Lingkungan Sejahtera)

Program Lintera (Lingkungan Sejahtera) merupakan salah satu program yang diinisiasi oleh Bhinneka Life guna memperluas penetrasi asuransi jiwa melalui kerjasama dengan Ketua/Kepala RT, RW, Dusun/Dukuh, Desa/Kelurahan.

12 Juni 2021

Program Literasi Asuransi untuk Mahasiswa "*Build a Quality of Life for Future Generation*"

Bhinneka Life bekerjasama dengan AAJI dan perusahaan anggota AAJI lainnya menyelenggarakan Program Literasi Asuransi untuk Mahasiswa bertema "*Build a Quality of Life for Future Generation*". Kegiatan ini bertujuan memberikan edukasi

tentang pentingnya asuransi kepada mahasiswa dan dihadiri oleh ratusan mahasiswa dari berbagai universitas di Indonesia.

Feb-Nov 2021

Literasi Asuransi untuk UMKM

Bhinneka Life menyelenggarakan 4 kali kegiatan Literasi Asuransi untuk UMKM di Jakarta dan Semarang pada bulan Februari, Juni, Oktober dan November 2021. Kegiatan ini dihadiri sekitar 550 orang pelaku UMKM.

Perlindungan Kepada Nasabah

Bhinneka Life berkomitmen untuk senantiasa menjaga kepercayaan yang diberikan nasabah, dengan memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah, termasuk saat menanggapi pengaduan 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 2021, pengaduan nasabah yang diterima Perusahaan sebagai berikut:

Bhinneka LIFE

Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode : Januari - Desember 2021

PT Bhinneka Life Indonesia

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai*		Dalam Proses**		Tidak Selesai***		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
1	Keputusan Klaim	3	100%	-	-	-	-	3
2	Pemahaman Produk	1	100%	-	-	-	-	1
3	Penjualan Polis	1	100%	-	-	-	-	1
	TOTAL	5	100%	-	-	-	-	5

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.

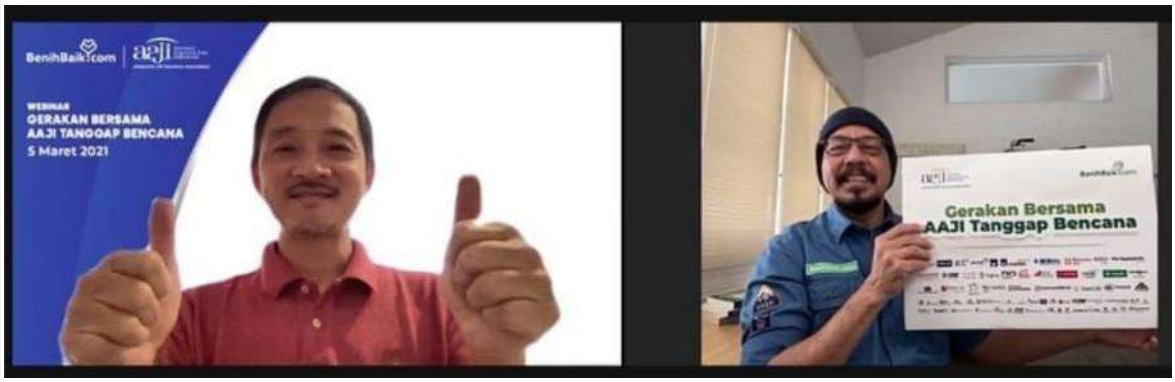
Tanggung Jawab Pengembangan Sosial Kemasyarakatan

Bhinneka Life mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. Pendekatan kami dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat ini adalah dengan berkontribusi di bidang pendidikan, kesehatan, lingkungan dan bantuan bencana. Di tengah keterbatasan selama pandemi Covid-19, pada tahun 2021 telah direalisasikan beberapa kegiatan sosial kemasyarakatan sebagai berikut:

6 Maret 2021

Program CSR "Bersama Kita Bisa" Peduli Bencana di Berbagai Daerah

Bhinneka Life turut berpartisipasi dalam program "Bersama Kita Bisa" Peduli Bencana di berbagai daerah, yang diinisasi oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).



4 Mei 2021

Pemberian Alat Semprot Desinfektan Untuk Warga Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta

Bhinneka Life terus mendukung pemerintah dalam upaya memutus rantai penyebaran Covid-19, salah satu kegiatannya diwujudkan melalui kegiatan CSR berupa penyerahan beberapa alat semprot disinfektan kepada warga di wilayah Kecamatan Umbulharjo, D.I. Yogyakarta pada tanggal 4 Mei 2021 di Joglo Balai Agung Cendana, D.I. Yogyakarta.

Pada kesempatan yang sama Bhinneka Life juga memberikan kegiatan Literasi Keuangan khususnya tentang Asuransi Jiwa guna mengembangkan pemahaman yang lebih kuat tentang konsep dasar finansial agar kelak masyarakat dapat menangani keputusan keuangan dengan lebih baik dan cerdas.

31 Juli 2021

Partisipasi dalam *Intellectual Dialogue of Economics* XVII oleh Universitas Brawijaya

Intellectual Dialogue of Economics XVII merupakan salah satu program kerja dari Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. IDEA dilaksanakan melalui kegiatan webinar, *workshop* dan *innovation competition* dengan mengangkat isu-isu perekonomian baik nasional maupun internasional. Tujuan IDEA adalah sebagai wadah bagi masyarakat dan mahasiswa untuk meningkatkan pola pikir kritis dan intelektual dalam menyikapi transformasi ekonomi melalui digitalitasi di Asia Tenggara.

Dalam hal ini, Bhinneka Life mendukung kegiatan tersebut dengan turut berpartisipasi memberikan manfaat produk asuransi Bhinneka Assurance Keluarga Indonesia (BAKI) secara gratis guna meningkatkan antusiasme masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan tersebut agar mendapatkan manfaat positif sesuai dengan tujuan program.

8, 10-11 Agustus 2021

Partisipasi dalam *The 13th Greenbase* oleh Institute Pertanian Bogor

The 13th Greenbase merupakan aktivitas peduli lingkungan dari mahasiswa terutama sumber daya dan lingkungan dari persatuan mahasiswa ekonomi IPB. Program ini juga dikemas dalam kegiatan webinar dan perlombaan seputar lingkungan dan ekonomi.

Dalam hal ini Bhinneka Life mendukung kegiatan tersebut dengan turut berpartisipasi memberikan manfaat produk asuransi Bhinneka Assurance Keluarga Indonesia (BAKI) secara gratis guna meningkatkan antusiasme masyarakat untuk berpartisipasi dalam program *The 13th Greenbase.*

Kinerja Lingkungan Hidup

Di aspek lingkungan hidup, Bhinneka Life ikut bertanggung jawab dengan mengelola seluruh kegiatan operasional Perusahaan secara efisien, ramah dan tidak merusak lingkungan. Perusahaan menggunakan sumber daya seperti energi, kertas dan air dengan cara berkelanjutan. Antara lain dengan melakukan penghematan penggunaan listrik di seluruh kantor Bhinneka Life, penghematan pemakaian kertas dan menerapkan berbagai program *paperless*, melakukan penempatan aset investasi pada instrumen yang mendukung kepedulian lingkungan.

Penghematan Penggunaan Listrik

Perusahaan mengeluarkan himbauan dan edaran kepada karyawan melalui email, tampilan *wallpaper* dari *desktop*, dan *flyer* agar melakukan penghematan penggunaan listrik di seluruh kantor, baik kantor pusat maupun seluruh kantor pemasaran. Upaya penghematan energi listrik di lingkungan kantor dilakukan dengan mengoptimalkan pencahayaan sinar matahari saat operasional kantor, 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*.

Review dan *monitoring* pemakaian listrik terus dilakukan secara rutin oleh Departemen GA. Total biaya pemakaian listrik pada tahun 2021 berkurang -52% dibandingkan total biaya pemakaian listrik tahun 2020. Pengurangan pemakaian listrik juga terjadi, salah satunya karena banyaknya karyawan yang bekerja dari rumah dan pembatasan jumlah pekerja di kantor dalam situasi pandemi saat ini.

Penghematan Pemakaian Kertas

Salah satu upaya penghematan kertas yang dilakukan oleh Bhinneka Life dan seiring dengan perkembangan teknologi, antara lain dengan implementasi program *paperless* untuk berbagai kegiatan bisnis. 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 Perusahaan misalnya:

- *E-submission* (BFLASH) untuk produk BAKI yang menggantikan proses input manual pengajuan asuransi jiwa,
- *E-policy* yaitu proses penerbitan polis secara elektronik yang menggantikan polis cetak,
- *E-notification* yaitu proses pemberitahuan kepada nasabah yang dilakukan lewat *e-mail* atau SMS untuk menggantikan beberapa pemberitahuan lewat surat seperti informasi polis jatuh tempo, pemberitahuan pendebetan, penerimaan dokumen.
- *Paperless process* untuk beberapa proses bisnis, dimana pengajuan transaksi dari Kantor Pemasaran ke Kantor Pusat sudah dapat diproses dengan *softcopy* dan tidak perlu mengirimkan dokumen *hardcopy* ke Kantor Pusat. Proses ini berlaku untuk beberapa proses operasional seperti pengajuan *redeem* sebagian, penebusan polis (baik Unit Link & Tradisional), *redeem* jatuh tempo (produk Saver), perubahan non *financial* (kecuali SKDR BCA), perubahan *financial*, *top up irregular*, pengalihan dana (*switching*), *free look up*, pinjaman polis, habis kontrak, dan duplikat polis.
- Implementasi B-Pay yang merupakan aplikasi pembayaran terintegrasi untuk internal Perusahaan
- Implementasi B-Shine yang merupakan aplikasi pengembangan kompetensi karyawan / *training*.

Pada tahun 2021, program *paperless* yang sudah dan sedang dikembangkan Perusahaan yaitu:

- *E-submission* (BFLASH) untuk beberapa produk lainnya seperti BA Study (SIO) dan BA Capital (SIO).
- *E-notification* untuk beberapa pemberitahuan ke nasabah seperti pending proses POS, pengembalian berkas POS, konfirmasi pembayaran transaksi manfaat polis, *endorsement* finansial, pemberitahuan Dana Kelangsungan Belajar (DKB), persetujuan dan pembayaran klaim, laporan transaksi. Notifikasi dikirimkan dalam bentuk SMS dengan *link* surat yang dapat diunduh

Selain itu, Perusahaan juga menjalankan kampanye *paperless* untuk karyawan menggunakan kembali kertas bekas, tidak mencetak dokumen yang tidak terlalu penting, mengecek ulang sebelum dokumen dicetak sehingga terhindar dari kesalahan, dan lain-lain.

Penempatan Aset Investasi

Perusahaan telah memulai melakukan pemilihan aset investasi pada instrumen yang mendukung kepedulian lingkungan. Sejak Maret 2020, Perusahaan berinvestasi secara bertahap pada Reksa Dana RHB indeks saham *Sustainable and Responsible Investment* (SRI) - Kehati. Dimana indeks ini menggunakan prinsip

keberlanjutan, keuangan dan tata kelola yang baik, serta kepedulian terhadap lingkungan hidup sebagai kriteria dan tolok ukur pemilihan asetnya.

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Dalam melakukan penetrasi pasar, Bhinneka Life fokus untuk memasarkan produk-produk asuransi unggulan kepada target pasar Perusahaan yaitu segmen pasar kelas menengah. Untuk mendukung strategi pemasaran ini, Bhinneka Life menjalankan beragam program promosi dan mengoptimalkan saluran distribusi yang ada.

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 *Hospital Benefit* hingga *Personal Accident*.

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 Elite, Bhinneka Assurance Investa Link, Bhinneka Assurance Saver** dan **Bhinneka Assurance Saver Plus.** Produk ini memiliki Hasil 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 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 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.

Bhinneka Life selalu berkomitmen untuk memberikan perlindungan yang terbaik bagi nasabah. 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.