

26 April 2022

Nomor : 139/DIR/IV/2022  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Penyampaian Laporan Keberlanjutan PT Equity Life Indonesia 2021

Kepada  
**Kepala Eksekutif Pengawas Industri Keuangan Non Bank**  
**Otoritas Jasa Keuangan**  
**u.p. Direktur Pengawasan-Asuransi dan BPJS Kesehatan**  
Wisma Mulia 2,  
Jl. Jendral Gatot Subroto No. 42  
Jakarta 12710

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan Laporan Keberlanjutan PT Equity Life Indonesia Tahun 2021.

Demikian hal ini kami laporkan, atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih. .



David Soetadi  
Wakil Presiden Direktur

# **Laporan Keberlanjutan Bagi Perusahaan Asuransi Jiwa**

---

*(Sustainability Report)*

# Daftar Isi

<b>Laporan Keuangan Berkelanjutan 2021.....</b>	<b>2</b>
<b>Profil Perusahaan.....</b>	<b>3</b>
<b>Bab 1 - Pendahuluan.....</b>	<b>4</b>
1.1 Riwayat Singkat Perusahaan.....	4
1.2 Produk/Layanan Jasa Keuangan yang Ditawarkan.....	6
1.3 Rantai Pasokan.....	7
1.4 Prinsip Kehati-hatian.....	7
1.5 Penghargaan yang Diperoleh Perusahaan.....	8
1.6 Penerapan Tata Kelola yang Baik Bagi Perusahaan.....	8
1.7 Etika Bisnis dan Etika Kerja.....	9
1.8 Kebijakan Perusahaan.....	10
1.9 Struktur Perusahaan.....	11
<b>Bab 2 - Strategi Perusahaan.....</b>	<b>12</b>
2.1 Penjelasan Direksi.....	12
2.2 Strategi Keberlanjutan Perusahaan.....	12
A. Kinerja Aspek Keuangan.....	12
B. Kinerja Aspek Sosial.....	13
C. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup.....	14
D. Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.....	14
E. Pelayanan Kepada Nasabah.....	15
2.3 Tanggung Jawab Sosial Lingkungan Hidup.....	15
2.4 Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Masyarakat dan Lingkungan.....	16
2.5 Sumber Daya Manusia.....	16
A. Pelatihan.....	16
B. Tingkat Perputaran Karyawan.....	16
2.6 Literasi Keuangan.....	17
2.7 Pengembangan Kompetensi.....	17
2.8 Pengelolaan Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan.....	17

# Laporan Keuangan Berkelanjutan 2021

## PT Equity Life Indonesia

Tahun 2021 menjadi tahun kedua bagi PT Equity Life Indonesia dalam menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) berdasarkan POJK No.51/POJK.03/2017. Langkah ini diambil oleh PT Equity Life Indonesia untuk menerapkan, mengintegrasikan, dan melaksanakan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan agar dapat berkontribusi lebih besar pada pertumbuhan berkelanjutan yang dihasilkan dari keselarasan antara kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Perusahaan pun senantiasa memberikan layanan yang adaptif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia melalui pengembangan produk-produk yang inovatif sesuai prinsip keuangan berkelanjutan, serta memperluas jangkauan pelayanan agar dapat menjangkau lebih banyak masyarakat Indonesia dari seluruh lapisan, sejalan dengan prinsip literasi dan inklusi keuangan.

Sebagai Lembaga Jasa Keuangan Non Bank, Perusahaan menunjukkan komitmennya dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan dalam kegiatan usahanya melalui program, kegiatan, dan inisiatif berkelanjutan yang berorientasi mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) yang telah dilakukan.

Melalui program tersebut diharapkan dapat membantu mengurangi kesenjangan sosial, menjaga lingkungan hidup, dan mendorong efisiensi pemanfaatan Sumber Daya Alam (SDA). Tentunya perusahaan akan terus berinovasi untuk beradaptasi dalam menghadapi tantangan dan peluang di masa depan, serta terus menerapkan keuangan berkelanjutan untuk bersama-sama mewujudkan masa depan yang berkelanjutan.

# Profil Perusahaan

1. Nama Perusahaan : PT Equity Life Indonesia
2. Alamat Lengkap : Sahid Sudirman Center Lt. 43 Jl. Jend. Sudirman No. 86 Jakarta 10220
3. Telepon : (62-21) 8086 8000
4. Website : www.equity.co.id
5. NPWP : 01.326.010.4-073.000
6. Nomor & Tanggal Izin Usaha : Kep-085/KM.11/1987; 15 September 1987
7. A. Jumlah Kantor Pemasaran : 22 Kantor Pemasaran  
B. Jumlah Tertanggung : Aktif per 31 Desember 2021 : 1.482.406
8. Auditor Eksternal : Purwantono, Sungkoro & Surja
9. Pemegang Saham

PEMEGANG SAHAM	PERSENTASE
PT Equity Development Investment, Tbk	58,23%
PT Asuransi Dayin Mitra, Tbk	17,47%
PT Datindo Entrycom	13,30%
PT Ventura Investasi Prima	11,00%

*Berdasarkan laporan keuangan 31 Desember 2020)*

10. Pengendali : PT Equity Development Investment Tbk
11. Direksi dan Komisaris

JAJARAN KOMISARIS	
Presiden Komisaris	Bustomi Usman
Wakil Presiden Komisaris	Tetty L. Gozali
Komisaris Independen	Angreni Puspitasari
Komisaris Independen	Susanto Halim

JAJARAN DIREKSI	
Presiden Direktur	Samuel Setiawan
Wakil Presiden Direktur	David Soetadi
Wakil Presiden Direktur	Trisnawati Taswin
Direktur	Tania Chandra
Direktur	Christinawati Hadiman
Direktur	Irena Yoga



# Bab 1 Pendahuluan

## 1.1 Riwayat Singkat Perusahaan

PT Equity Life Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri asuransi jiwa individu dan kumpulan yang menyediakan solusi total dalam perlindungan jiwa dan kesehatan melalui berbagai jalur distribusi. Dengan kerja keras dan profesionalisme yang tinggi, PT Equity Life Indonesia menjadi semakin kokoh dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin kompetitif. Hal ini terbukti dengan diraihnya berbagai penghargaan oleh PT Equity Life Indonesia dari tahun ke tahun secara konsisten dari institusi kredibel. Antara lain adalah Warta Ekonomi Indonesia Public Relation Award, Warta Ekonomi Best Insurance Award, Infobank Insurance Awards, Infobank Digital Brand Awards, Investor-Infovesta Unit Link Awards, dan penghargaan-penghargaan lainnya.

PT Equity Life Indonesia berkomitmen untuk menjangkau lebih banyak masyarakat Indonesia dari seluruh lapisan ekonomi dan sosial agar dapat memiliki asuransi dengan mudah dan cepat. Hal tersebut didukung dengan rangkaian teknologi terbaru yang mempermudah nasabah untuk mengakses layanan dan memiliki produk kami melalui berbagai perangkat teknologi dan digital.

Selama lebih dari 34 tahun PT Equity Life Indonesia telah berhasil melayani dan memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan kepada lebih dari 3 juta nasabah individu maupun kumpulan. Hingga saat ini PT Equity Life Indonesia telah menjalin kerja sama dengan lebih dari 90 mitra lembaga keuangan dan 22 kantor pemasaran yang tersebar di kota-kota besar di Indonesia. Untuk itu kami yakin dapat memberikan layanan yang terbaik untuk seluruh masyarakat Indonesia.

## VISI

Melakukan hal yang paling utama untuk kepentingan dan manfaat nasabah

## MISI

Melakukan hal yang paling utama untuk semua pemangku kepentingan

### Pelanggan

Tidak rumit dan memudahkan pelanggan

Memberikan pelayanan dengan cepat dan terpercaya

Menyediakan produk dengan premi yang terjangkau

Menyediakan perlindungan asuransi yang paling berharga sesuai dengan kebutuhan nasabah

### Mitra

Saling percaya, memiliki nilai serta kepentingan yang sama

Menjalankan bisnis dengan perilaku dan itikad baik

### Regulator

Kepatuhan terhadap tata kelola yang baik dan peraturan pemerintah

### Pemegang Saham

Untuk mendapatkan hasil pertumbuhan bisnis dan profit yang maksimal

### Karyawan

Memberdayakan potensi dan masa depan karyawan

## NILAI-NILAI PERUSAHAAN

**01** Kami melakukan dan berfokus untuk memberikan hal yang utama bagi para nasabah serta pemangku kepentingan

**02** Kami menantang dan mendisrupsi *status quo* yaitu cara, sistem dan standard pelayanan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi dan ekspektasi pelanggan

**03** Kami bekerja dengan efisien dan hanya melakukan pekerjaan yang memiliki nilai relevansi dengan visi perusahaan

**04** Kami menggunakan dan mengelola sumber daya modal, waktu dan manusia dengan hati-hati dan mengutamakan pertimbangan nilai dan kualitas

## Visi dalam Implementasi Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan yang melayani hal yang paling bermakna bagi pelanggan dan mitra yang berharga dengan memperhatikan keselarasan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

## Misi dalam Implementasi Keuangan Berkelanjutan

Melakukan kegiatan usaha berkelanjutan yang menghasilkan pertumbuhan yang berkesinambungan dan terintegrasi serta turut berperan dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat bagi pemangku kepentingan.

## 1.2 Produk/Layanan Jasa Keuangan yang Ditawarkan

Sebagai perusahaan asuransi jiwa lokal di Indonesia yang telah hadir lebih dari 34 tahun untuk memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan kepada masyarakat Indonesia, PT Equity Life Indonesia senantiasa menghadirkan berbagai produk pilihan asuransi jiwa yang berkualitas dengan manfaat perlindungan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia melalui berbagai jalur distribusi yang dimiliki yaitu Agency, Employee Benefit, Bancassurance, dan Retail Insurance. Adapun produk-produk yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

### Asuransi Jiwa

Persiapkan masa depan keluarga melalui beragam solusi perlindungan yang kami miliki untuk dapat membantu memberikan ketenangan pikiran dan keamanan finansial saat tulang punggung keluarga telah tiada.

### Asuransi Kesehatan

Berbagai pilihan proteksi yang dirancang khusus untuk meminimalisir risiko keuangan yang ditimbulkan dari biaya medis akibat sakit ataupun kecelakaan.

### DPLK & Program Pensiun

Kami menyediakan program pensiun terbaik bagi Anda dengan beragam pilihan produk yang inovatif dan kompetitif guna mencapai kebebasan finansial menuju masa pensiun yang sejahtera.

PT Equity Life Indonesia secara konsisten melakukan pengembangan produk-produk yang inovatif untuk mempermudah akses masyarakat mendapatkan perlindungan serta untuk menjawab kebutuhan masyarakat Indonesia.



### 1.3 Rantai Pasokan

Agar roda perusahaan terus berjalan dengan lancar, PT Equity Life Indonesia bekerja sama dengan sejumlah pihak untuk pengadaan barang dan jasa yang dapat mendukung kegiatan operasional perusahaan yang bergerak di bidang asuransi. Perusahaan memiliki ketentuan dalam proses pengadaan barang dan jasa melalui *Standard Operational Procedure (SOP)* yang menjadi acuan dalam berhubungan dengan pihak eksternal atau pemasok.

Perusahaan senantiasa memastikan proses pengadaan barang dan jasa dikelola dengan baik, tidak ada benturan kepentingan dengan pemasok, dapat dipertanggungjawabkan, serta dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

Dalam menjalin kerja sama dengan para pemasok, Perusahaan terlebih dahulu melakukan seleksi dan pengecekan kelengkapan izin-izin usaha sesuai dengan ketentuan untuk memastikan pemasok/mitra yang bekerja sama dengan perusahaan merupakan pemasok atau mitra yang terpercaya dan kompeten di bidangnya.

### 1.4 Prinsip Kehati-hatian

#### PT Equity Life Indonesia Menerapkan prinsip Kehati-hatian

#### **Industri Asuransi Jiwa Merupakan Industri Dengan Prinsip Kehati-hatian**

Industri jasa keuangan merupakan industri yang harus dijalankan dengan prinsip kehati-hatian dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, termasuk etika dalam menjalankan usaha.

PT Equity Life Indonesia merupakan salah satu Perusahaan Asuransi yang dalam menjalankan bisnisnya sangat menjunjung tinggi prinsip kehati-hatian baik secara internal maupun secara eksternal yang terkait dengan masyarakat sebagai calon pemegang polis produk asuransi.

Pengawasan dan pengendalian bisnis asuransi jiwa dilakukan secara berlapis, yang meliputi:

1. Pengawasan Internal yang dilakukan oleh Dewan Komisaris sebagai organ perusahaan, auditor internal serta Komite-Komite di bawah Direksi dan Dewan Komisaris Perusahaan.
2. Pengawasan Eksternal yang dilakukan oleh Regulator meliputi (OJK, KPK, PPATK, Pajak)

Penerapan Prinsip kehati-hatian selain dengan pemenuhan segala kewajiban yang dipersyaratkan oleh Regulator serta adanya Pengawasan dan Pengendalian Internal dan Eksternal, maka PT Equity Life Indonesia juga sangat mematuhi prinsip-prinsip asuransi dalam rangka menyelaraskan keinginan dan kebutuhan antara pihak Penanggung dan pihak Tertanggung dalam 1 (satu) ikatan kontrak yang dikenal dengan POLIS. Adapun kandungan dalam polis wajib berisikan beberapa prinsip asuransi yang meliputi:

#### **1. *Insurable Interest***

Prinsip ini bisa diartikan bahwa seseorang hanya diperbolehkan mengasuransikan sesuatu, yang memiliki hubungan atau kepentingan baik secara ekonomi maupun secara kekeluargaan serta diakui secara hukum. Sebagai contoh seseorang hanya boleh mengambil membelikan asuransi jiwa atau asuransi kesehatan untuk anggota keluarganya atau karyawannya.

## 2. *Utmost Good Faith*

Baik pemegang polis maupun perusahaan asuransi harus beritikad baik dalam melakukan perikatan. Itikad baik dalam hal ini diimplementasikan dalam bentuk dalam bentuk pengungkapan informasi secara detil dan akurat. Pemegang polis harus transparan dan dinyatakan dengan sejujurnya tentang keadaan objek yang akan diasuransikan, dan sebagai Penanggung (perusahaan asuransi) harus memberikan informasi yang sejujurnya dan terperinci terkait persyaratan pertanggungan dan manfaat pertanggungan.

## 3. *Indemnity*

Prinsip ini menegaskan manfaat asuransi bagi Pemegang Polis yaitu asuransi berfungsi mengembalikan posisi keuangan nasabah jika terjadi suatu risiko, ke posisi sebelum terjadi risiko, dan tidak menjadikan asuransi sebagai media untuk memperkaya Pemegang Polis.

## 1.5 Penghargaan yang Diperoleh Perusahaan

Dalam menjalankan bisnisnya, PT Equity Life Indonesia senantiasa mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar baku yang berlaku di bidang usaha perasuransian, baik di bidang tata kelola maupun dalam praktik bisnis secara umum. Selama tahun 2021, Perusahaan mendapat berbagai penghargaan dari institusi-institusi yang kredibel sebagai bukti kinerja perusahaan yang baik, antara lain adalah:



## 1.6 Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik Bagi Perusahaan

PT Equity Life Indonesia menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik akan menciptakan iklim usaha yang sehat dan transparan berdasarkan etika usaha yang baik sekaligus berkontribusi dalam membangun kepercayaan dari Pemangku Kepentingan. Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik merupakan satu bagian integral PT Equity Life Indonesia yaitu penerapan di segala tingkatan dari Perusahaan dengan berpedoman pada peraturan Regulator serta Peraturan lainnya yang terkait dan berlaku.

Prinsip tata kelola merupakan salah satu dari delapan prinsip keuangan berkelanjutan. Dalam menjalankan prinsip tata kelola tersebut, PT Equity Life Indonesia telah melakukan *review* dan *update* terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) atau Instruksi Kerja (IK) sepanjang tahun 2021. Terdapat sebanyak 44 SOP/IK dari total 161 SOP/IK yang telah dilakukan penyesuaian dengan prinsip keuangan berkelanjutan.

### **Prinsip Penerapan Tata Kelola yang Baik**

Dengan penyelenggaraan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik diharapkan dapat memberikan progres yang signifikan, berkelanjutan, dan beretika. Prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik meliputi:

#### **1. Keterbukaan**

yaitu keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai perusahaan, yang mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian serta standar, prinsip dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

#### **2. Akuntabilitas**

yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban Organ Perusahaan sehingga kinerja Perusahaan dapat berjalan secara transparan, wajar, efektif dan efisien.

#### **3. Pertanggungjawaban**

yaitu kesesuaian pengelolaan Perusahaan dengan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

#### **4. Kemandirian**

yaitu keadaan Perusahaan yang dikelola secara mandiri dan profesional serta bebas dari benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

#### **5. Kesetaraan dan Kewajaran**

yaitu kesetaraan, keseimbangan, dan keadilan di dalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian, peraturan perundang-undangan, dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

### **1.7 Etika Bisnis dan Etika Kerja**

Pedoman Perilaku (*Code of Conduct*) dan Etika Bisnis (*Business Ethics*) disusun sebagai acuan Perusahaan dalam menegakkan Etika Bekerja dan Etika Berbisnis. Sebagai Pedoman perilaku bagi seluruh Insan Perusahaan, Pedoman Perilaku dan Etika Bisnis memuat ajaran moral dan etika bagi Insan Perusahaan. Diharapkan pedoman ini dapat menyatukan setiap gerak dan perilaku Insan Perusahaan menuju tercapainya visi dan misi perusahaan. Keberadaan dan komitmen penerapan Pedoman Perilaku dan Etika Bisnis Perusahaan diatur dalam Komitmen Bersama Dewan Komisaris dan Direksi beserta Insan Perusahaan lainnya, yang selalu dimutakhirkan secara berkala. Pedoman Perilaku dan Etika Bisnis (*Code of Conduct & Business Ethics*) Perusahaan mengandung kewajiban bagi Insan Perusahaan untuk mematuhi hal-hal yang harus dilaksanakan dan hal-hal yang wajib dihindari sebagai implementasi pelaksanaan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik dalam melaksanakan aktivitas operasional Perusahaan dan kehidupan sehari-hari di lingkungan perusahaan.

Sebagai upaya dalam menegakkan kode etik, perusahaan secara aktif tunduk pada Undang-Undang dan Peraturan yang berhubungan dengan bisnis dan menjaga integritas tertinggi. Hal ini juga ditunjukkan dengan tidak adanya toleransi dalam menerapkan Kebijakan *Anti-Fraud*, sehingga menciptakan iklim yang kondusif dan mendorong terbentuknya identitas, karakter, dan motivasi karyawan untuk berperilaku dan bertindak sesuai Pedoman Perilaku dan Etika Bisnis serta dilandasi dengan moral dan nilai-nilai etika yang sehat.

Selain itu Pedoman Perilaku dan Etika Bisnis juga mengatur tentang etika dan perilaku lingkungan internal yaitu Dewan Komisaris, Direksi, Staf, dan Karyawan dengan lingkungan eksternal. Melalui Pedoman Perilaku dan Etika Bisnis perusahaan diharapkan dapat digunakan untuk mencapai tujuan menjalani kegiatan bisnis, perusahaan memiliki keunggulan daya saing serta meningkatkan nilai tambah bagi perusahaan.

## 1.8 Kebijakan Perusahaan

Dalam menjalankan bisnisnya, PT Equity Life Indonesia senantiasa menjalankan tata kelola perusahaan yang baik dengan memenuhi seluruh peraturan yang berlaku. Perusahaan selalu mengedepankan prinsip kehati-hatian dan pengelolaan manajemen risiko yang terukur.

### Arah Kebijakan Perusahaan

Meningkatkan pertumbuhan bisnis dan profitabilitas Perusahaan melalui peningkatan produktivitas aparat pemasaran, peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah, penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien serta memperhatikan segala aspek yang terkait dengan kegiatan usaha yang berkelanjutan.

### Kebijakan Manajemen (*Policy Statements*)

Dalam menjalankan bisnisnya, Perusahaan memiliki pedoman yaitu:

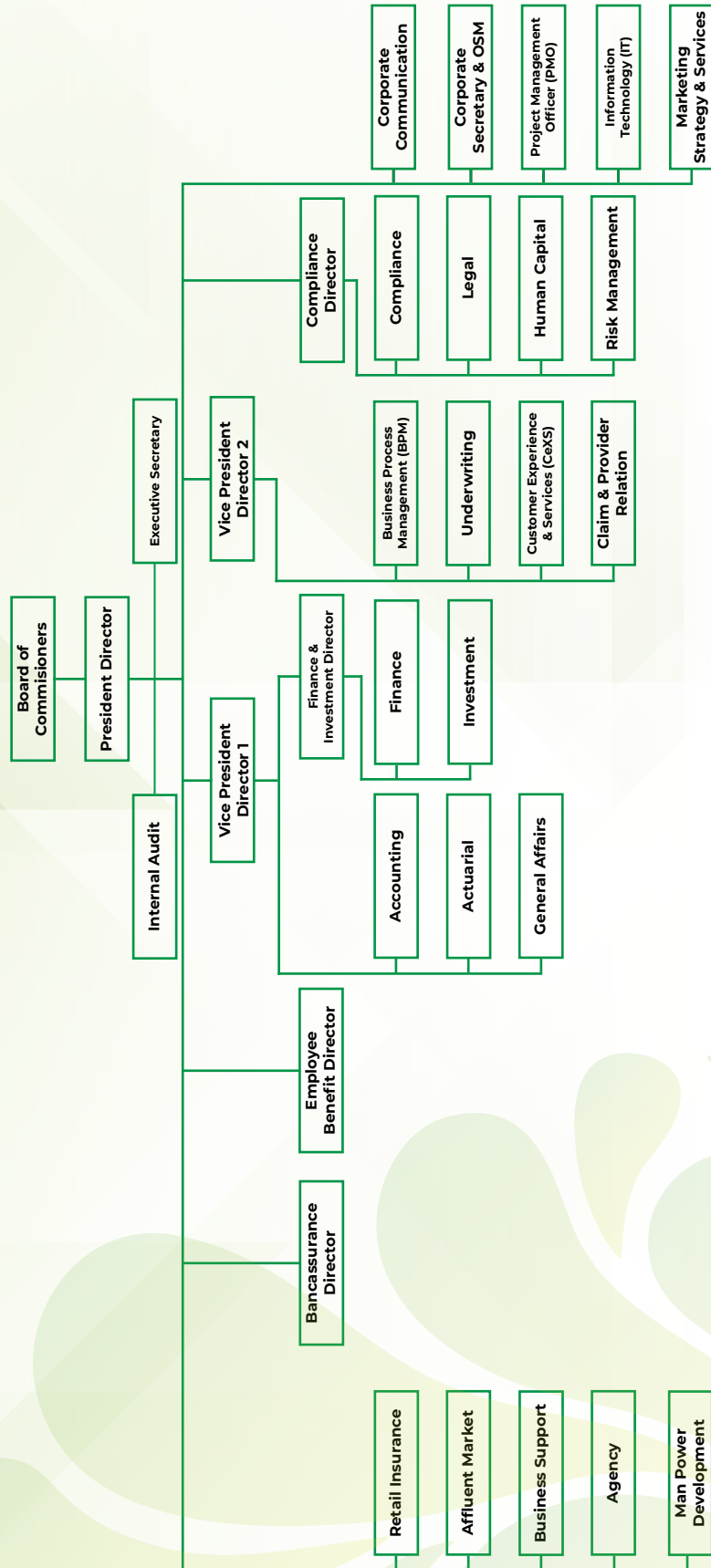
1. Profitabilitas
2. Pertumbuhan yang positif
3. Bisnis yang berkelanjutan
4. Memberi kontribusi yang positif bagi Bangsa Indonesia

### Strategi Pengembangan Bisnis

Perusahaan dalam mengembangkan dan meningkatkan bisnis akan selalu menerapkan Manajemen Risiko secara ketat dan Tata Kelola perusahaan yang baik untuk memperoleh bisnis yang menguntungkan dan berkelanjutan.



## 1.9 Struktur Perusahaan





## Bab 2 Strategi Perusahaan

### 2.1 Penjelasan Direksi

PT Equity Life Indonesia telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Tahun 2021-2025 yang menjelaskan secara rinci rencana jangka pendek dan panjang dari Perusahaan terkait inisiatif keuangan berkelanjutan. Melalui rencana yang telah dibuat tersebut, maka implementasi keuangan berkelanjutan perusahaan diharapkan dapat lebih terarah dan terukur, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan keuangan berkelanjutan.

Laporan Keberlanjutan PT Equity Life Indonesia ini merupakan laporan yang menguraikan komitmen, strategi dan kinerja keuangan keberlanjutan perusahaan selama periode 1 Januari 2021 – 31 Desember 2021, yang juga merupakan upaya perusahaan dalam mendukung pertumbuhan kinerja di bidang lingkungan dan sosial.

### 2.2 Strategi Keberlanjutan Perusahaan

Perusahaan menyadari bahwa keuangan berkelanjutan merupakan jalan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan ketahanan dari gangguan terkait lingkungan hidup di masa depan.

Dalam menjalankan aksi keuangan berkelanjutan, Perusahaan bertujuan untuk memberikan dukungan menyeluruh dari sektor industri asuransi jiwa untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

Perusahaan juga berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perusahaan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.

#### A. Kinerja Aspek Keuangan

(dalam miliar rupiah)

NO	INDIKATOR KEUANGAN	AUDITED		
		2019	2020	2021
1	Aset	2.492,62	2.412,64	2.456,50
2	Investasi	2.265,50	2.178,16	2.212,00
3	Liabilitas	2.024,93	1.964,87	2.028,69
4	Ekuitas	467,70	447,77	427,81
5	Pendapatan Premi Bruto	791,88	667,54	862,83
6	Hasil Investasi	144,57	145,25	124,84
7	Beban	893,51	782,72	992,44
8	Laba Bersih	32,97	27,22	15,47
9	Pendapatan (beban) komprehensif lainnya	11,00	8,13	(11,88)
10	Total laba komprehensif tahun berjalan	43,96	35,35	3,58

Pada tahun 2021, COVID-19 masih menjadi pandemi di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Program vaksinasi yang secara masif dilakukan oleh pemerintah cukup berhasil menekan jumlah kasus terpapar COVID-19 pada akhir tahun (meskipun pada Juni – Agustus terjadi puncak kasus COVID-19).

Bisnis Perusahaan sudah mulai kembali pulih, meskipun ada beberapa sektor yang masih belum mengalami pertumbuhan yang signifikan. Perusahaan tetap dapat menjaga kesehatan keuangan secara baik, meskipun ada sedikit tekanan akibat meningkatnya klaim meninggal dunia yang terjadi di tahun 2021 dan juga hasil investasi yang belum optimal akibat kondisi pasar modal yang masih fluktuatif.

## B. Kinerja Aspek Sosial

Sepanjang tahun 2021, Perusahaan terus berkomitmen mengadakan serangkaian kegiatan untuk mendukung program kinerja aspek sosial. Adapun kegiatan yang telah dilakukan ditujukan kepada berbagai segmen, antara lain:

1. Anak Usia Dini (PAUD)
2. Siswa/i Sekolah Dasar dan Menengah Pertama
3. Masyarakat Umum
4. Karyawan Perusahaan

Kami juga memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnis yang sejalan dengan pengembangan sosial dan ekonomi masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) yang dimiliki Perusahaan yang berkaitan dengan aspek sosial, kesehatan, dan lingkungan. Adapun program dan kegiatan CSR yang telah dilaksanakan PT Equity Life Indonesia selama periode 2021 adalah sebagai berikut:

1. 6-9 Mei 2021  
Kegiatan Equity Berbagi bersama Bif Rais di bulan Ramadan dengan membagikan 500 paket makanan berbuka puasa selama 5 hari kepada masyarakat yang membutuhkan, seperti pengamen, pemulung, supir angkutan umum, dan lainnya.
2. Agustus 2021  
Kegiatan Equity Berbagi walau #diRumahAja yang mengajak karyawan untuk berbagi paket sembako pada masyarakat di sekitar rumahnya yang membutuhkan. Sebanyak 100 karyawan berpartisipasi dengan membagikan 100 paket sembako.
3. 16 September 2021  
Kegiatan Equity Berbagi bersama BerbagiLoka dalam rangka HUT Equity Life Indonesia ke-34 dengan bekerja sama bersama Loka Padang untuk membagikan 340 paket makan siang bagi masyarakat yang membutuhkan.
4. 22 Desember 2021  
Kegiatan Equity Berbagi untuk menyambut akhir tahun 2021 dengan berbagi bersama 60 lansia di Panti Werdha dan anak-anak Panti Asuhan. Karyawan turut berpartisipasi aktif dengan memberikan bingkisan yang diperlukan untuk anak asuh.

### C. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Sebagai Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang bergerak dalam industri asuransi jiwa, PT Equity Life Indonesia memainkan peran penting dalam menjalankan praktik bisnis yang bertanggung jawab dengan memperhatikan faktor kelestarian lingkungan dalam keputusan bisnis maupun dalam kegiatan operasional Perusahaan. Untuk mewujudkan komitmen tersebut, PT Equity Life Indonesia juga senantiasa memperhatikan aspek lingkungan hidup demi terlaksananya aktivitas ekonomi yang berkelanjutan dengan melakukan upaya keberlanjutan di lingkungan internal melalui pengelolaan penggunaan listrik, kertas, dan air yang diharapkan dapat membantu meminimalkan dampak kegiatan operasional terhadap kelestarian lingkungan.

- **Penggunaan Energi**

Efisiensi penggunaan listrik merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian perusahaan. Pada tahun 2021 biaya penggunaan listrik di Kantor Pusat PT Equity Life Indonesia dan juga kantor cabang mengalami penurunan sebesar 1.89% dibandingkan tahun 2020 dan mengalami penurunan sebesar 17,12% dari tahun 2019.

- **Penggunaan Kertas dan Plastik**

Pengurangan penggunaan kertas merupakan salah satu hal yang ingin dilakukan dalam rangka menerapkan aksi keuangan berkelanjutan di Perusahaan. Pada tahun 2021, terjadi penurunan biaya kertas 37,07% jika dibandingkan dengan tahun 2019.

Perusahaan juga telah melakukan pengurangan penggunaan botol plastik maupun gelas plastik di lingkungan kantor sebagai upaya dalam membantu melestarikan lingkungan.

### D. Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

PT Equity Life Indonesia senantiasa melakukan berbagai inovasi serta mengembangkan produk untuk memberikan perlindungan yang sesuai kebutuhan masyarakat Indonesia. Adapun inovasi dan pengembangan produk yang sudah dilakukan Perusahaan selama tahun 2021, antara lain yaitu:

1. Pengembangan produk baru, W-Smart Life Protection, Critical Life Protection, Asuransi Jiwa Kredit Plus, dan Asuransi Jiwa Berjangka Kumpulan Plus.
2. Penyesuaian produk dwiguna existing, Asuransi Multi Manfaat 5-8.
3. Penjualan produk individu secara digital bekerjasama dengan Badan Usaha Selain Bank (BUSB), Critical Life Protection.
4. Digitalisasi pembuatan proposal Ilustrasi Produk Asuransi serta pengisian SPAJ secara *online* oleh Tenaga Pemasar.

Perusahaan juga mengembangkan produk-produk yang telah dievaluasi secara berkala dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Menyesuaikan komponen perhitungan premi, asumsi suku bunga investasi pada PAYDI dan ketentuan polis sesuai regulasi yang berlaku.
2. Memastikan setiap produk memiliki tingkat risiko yang terukur, wajar dan sesuai dengan rasio perusahaan.

3. Update peraturan OJK dan perundang-undangan lainnya, khususnya SEOJK Nomor 19/SEOJK.05/2020 terkait dengan kerjasama pemasaran produk asuransi melalui Badan Usaha Selain Bank (BUSB), media pemasaran (*marketing kit*) dan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY).

## E. Pelayanan Kepada Nasabah

Equity Life Indonesia senantiasa melayani seluruh nasabah dan menjaga kualitas layanan terbaik. Komitmen untuk memberikan layanan terbaik juga kami jalankan pada masa yang menantang akibat pandemi. Salah satu layanan yang kami berikan adalah melalui Contact Center. Kepuasan nasabah adalah hal yang utama bagi kami, sehingga kami terus berupaya untuk meningkatkannya. Contact Center PT Equity Life Indonesia memperoleh Contact Center Service Experience Index (CCSEI) tahun 2022 dengan nilai 92.929 dengan grade kategori Exceptional dan CARRE CC-CX Rating "Mostly Happy Customer". Index tersebut naik jika dibandingkan CCSEI tahun 2019 dengan nilai 83.661.

Pemantauan kinerja contact center untuk indeks 2022 dilakukan selama 12 bulan dimulai dari Januari hingga Desember 2021 terhadap indikator-indikator penting contact center, yaitu Access, System & Procedure, dan People, dengan hasil berupa Index Service Level yang disebut Contact Center Service Experience Index atau CCSEI. CCSEI 2022 dihitung dengan cara menjumlahkan hasil perkalian pembobotan *customers touch point* dengan skor masing-masing *customers touch point*. Bobot didapatkan setelah keseluruhan data diinput dan diolah. Dengan menggunakan program pengolahan data maka didapatkan pola keseragaman data. Semakin seragam data, hal itu menunjukkan kinerja yang semakin seragam. Berdasarkan data kinerja yang ada, diperoleh perbedaan bobot antar industri. Metode ini diterapkan dan diyakini bahwa indeks yang terbentuk akan lebih mewakili kinerja aktual yang ada.

## 2.3 Tanggung Jawab Sosial Lingkungan Hidup

Kami menyadari bahwa risiko lingkungan akan berdampak bagi generasi mendatang jika tidak dikelola secara sungguh-sungguh. Untuk itu, PT Equity Life Indonesia turut mendukung kegiatan pelestarian lingkungan hidup yang berkelanjutan bagi karyawan, masyarakat, dan lingkungan. Selama tahun 2021, Perusahaan mencatat 2 kegiatan yang mendukung keberlanjutan lingkungan hidup, dimana melalui kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga lingkungan hidup. Adapun dua Kegiatan Sosial Lingkungan Hidup tersebut yaitu:

1. Webinar Eco Enzyme untuk karyawan Perusahaan dimana karyawan belajar untuk memanfaatkan sisa sampah rumah tangga menjadi cairan pembersih rumah, pupuk dan pestisida alami yang efektif dan bermanfaat.
2. Kegiatan Equity Berbagi bersama Loka Padang dengan membagikan 340 porsi makanan 100% vegan yang berdampak baik terhadap lingkungan yaitu:
  - Menghemat 471.908 L air bersih
  - Menyelamatkan 317 m<sup>2</sup> lahan hutan
  - Mengurangi 1.032 kg emisi CO<sub>2</sub>
  - Menghemat 2.052 kg biji-bijian
  - Melindungi 111 ekor hewan



## 2.4 Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Masyarakat Dan Lingkungan

PT Equity Life Indonesia menyediakan Pelatihan dan Pengembangan yang berkelanjutan kepada seluruh *Manpower*, baik pada bagian kerja yang berkaitan dengan *Sales* maupun *Non-Sales*. Pada tahun 2021, kegiatan Pelatihan dan Pengembangan yang berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan telah diikuti oleh 59 orang dalam webinar Eco Enzyme.

## 2.5 Sumber Daya Manusia

### A. PELATIHAN

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu pilar utama perusahaan. Karenanya program pelatihan dan pengembangan SDM menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari rencana strategis perusahaan. Selama tahun 2021 PT Equity Life Indonesia mencatat 165 aktivitas pelatihan dengan durasi yang bervariasi dari 1 jam hingga 6 hari (per aktivitas).

Jumlah kepesertaan untuk program pelatihan bagi *Manpower (Non Sales)* sepanjang tahun 2021 sebanyak 896 peserta dan jumlah kepesertaan untuk program pelatihan bagi *Manpower (Sales)* pada tahun 2021 berdasarkan Jalur Distribusi di bawah ini adalah:

1. Bancassurance: 1575 kepesertaan
2. Employee Benefit: 108 kepesertaan
3. Agency: 448 kepesertaan
4. Retail Insurance: 54 kepesertaan
5. Affluent Market: 513 kepesertaan

Secara keseluruhan, jumlah kepesertaan dalam aktivitas pelatihan yang telah dilakukan perusahaan selama tahun 2021 bagi *Manpower* baik *Sales* maupun *Non Sales* adalah sebanyak 3094 kepesertaan. Adapun seluruh *Manpower* tersebut terdiri dari berbagai Level dan mendapatkan program pelatihan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan seperti:

1. *Hard/Soft skill Training*
2. *Internal/Eksternal Training*
3. *Product Training*
4. *Competency Training*
5. Sertifikasi & Non Sertifikasi

### B. TINGKAT PERPUTARAN KARYAWAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang berperan sebagai kunci, yang menentukan perkembangan perusahaan untuk mencapai tujuan maupun visi dan misi perusahaan. Sesuai perencanaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), perusahaan terus meningkatkan proses rekrutmen, evaluasi kerja, dan memastikan terjaminnya hak-hak karyawan untuk membangun lingkungan kerja yang produktif serta iklim kerja yang kondusif untuk menjaga tingkat perputaran karyawan (*employee turnover rate*).

Perusahaan tetap menjaga turnover rate di bawah 10%. Pada akhir tahun 2021 tingkat perputaran (*turnover rate*) karyawan adalah sebesar 9.81%. Jumlah ini tidak jauh berbeda dibandingkan dengan tahun 2020 sebesar 9.71%.



## 2.6 Literasi Keuangan

Tak hanya di bidang sosial, kesehatan, dan lingkungan, dalam rangka mendukung peningkatan literasi masyarakat Indonesia terkait keuangan maka perusahaan secara konsisten dan berkesinambungan melaksanakan program literasi dan inklusi keuangan kepada karyawan, mitra kerja, dan masyarakat. Adapun 3 kegiatan sepanjang tahun 2021 yaitu:

1. Webinar Financial Planning dengan tema “Financial Planning for a Happier Life” pada 10 Juni 2021 membahas terkait pentingnya perencanaan keuangan dan alokasi dana secara efektif.
2. Basic Life Insurance untuk karyawan sebanyak 11 batch yang membahas terkait dasar-dasar pengetahuan dan produk asuransi kepada karyawan.
3. Instagram Live dengan tema “Pentingkah Proteksi Diri di Masa Pandemi?” yang berkolaborasi dengan LinkAja untuk membahas lebih jauh mengenai pentingnya asuransi kepada masyarakat.

## 2.7 Pengembangan Kompetensi

Dalam rangka pengembangan kompetensi, dilakukan *competency assessment* dan program pengembangan kompetensi dengan mengacu kepada hasil *assessment* tersebut. Seluruh Komisaris, Direksi, Pejabat yang berada satu level di bawah direksi atau Pegawai yang menjadi PIC fungsi kerja tertentu telah dinyatakan kompeten dan tersertifikasi sebanyak 35 orang. Sertifikasi kompetensi yang dimiliki tidak hanya terdiri dari Standar Kompetensi Kerja Nasional (SKKNI), namun juga Standar Kompetensi Kerja Khusus (SKKK) yang terdiri dari 17 sertifikasi. Seluruh pemegang gelar sertifikasi berkewajiban untuk menjaga keaktifan sertifikasi tersebut dengan cara memenuhi seluruh persyaratan yang diwajibkan oleh lembaga penerbit sertifikasi tersebut.

## 2.8 Pengelolaan Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

### Manajemen Risiko

Manajemen Risiko merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam operasional Perusahaan. Penerapan Manajemen Risiko yang efektif didukung dengan kerangka yang mencakup kebijakan dan prosedur serta Limit Risiko yang ditetapkan secara jelas sejalan dengan visi, misi, dan strategi bisnis PT Equity Life Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.28/POJK.05/2020 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non Bank dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non Bank, maka PT Equity Life Indonesia telah melakukan penilaian terhadap Risiko yang melekat (*Inherent Risk*) dan penilaian terhadap kualitas penerapan Manajemen Risiko yang mencerminkan sistem pengendalian Risiko (*risk control system*) untuk Perusahaan serta melakukan penilaian Profil Risiko Perusahaan dalam suatu Laporan Tingkat Kesehatan Perusahaan.

Berdasarkan penilaian risiko sesuai Peraturan OJK di atas, jenis risiko yang terdapat pada Perusahaan adalah Risiko Strategis, Risiko Operasional, Risiko Asuransi, Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Hukum, Risiko Kepatuhan dan Risiko Reputasi.

## Penerapan Manajemen Risiko

Dalam pelaksanaan Manajemen Risiko terdapat 4 (empat) pilar dalam penerapan Manajemen Risiko pada Perusahaan, diantaranya adalah:

1. Pengawasan Aktif Dewan Komisaris dan Direksi.
2. Kecukupan Kebijakan dan Prosedur Manajemen Risiko serta Penetapan Limit Risiko.
3. Kecukupan proses Identifikasi, Pengukuran, Pengendalian, dan Pemantauan Risiko, serta Sistem Informasi Manajemen Risiko.
4. Sistem pengendalian internal yang menyeluruh.

## Penilaian Manajemen Risiko

Perusahaan telah melakukan penilaian Profil Risiko Perusahaan yang mencakup terhadap Risiko yang melekat (*Inherent Risk*) dan penilaian terhadap kualitas penerapan Manajemen Risiko Perusahaan dalam suatu Laporan Tingkat Kesehatan Perusahaan. Penilaian Profil Risiko Perusahaan untuk Periode Tahun 2021 telah disampaikan kepada OJK dalam Laporan Tingkat Kesehatan Perusahaan tahun 2022, dengan mengacu pada POJK No. 28/POJK.05/2020 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non Bank. Hasil penilaian sendiri (*self assessment*) Profil Risiko Perusahaan berada pada Peringkat Komposit 2, yang selalu dilakukan pemantauan/*monitoring* dan evaluasi secara berkesinambungan agar Risiko Perusahaan dapat dikendalikan dengan melakukan mitigasi risiko yang diperlukan.