



Digital Innovation for Excellence Services

Inovasi Digital untuk Layanan Terbaik



mandiri
in health

Layanan
Sustai

Digital Innovation
for Excellence Services

Layanan Terbaik

PENJELASAN TEMA

Theme Overview

Sampai dengan akhir 2022, Mandiri Inhealth telah melalui bermacam tantangan dengan kinerja yang positif, didukung oleh sejumlah implementasi kebijakan yang responsif sesuai perkembangan zaman. Lebih dari itu, situasi pandemi Covid-19 yang berlangsung sejak awal 2020 telah memacu Mandiri Inhealth untuk terus beradaptasi, di antaranya melalui inovasi digital guna memperkuat keunggulan layanan bagi seluruh pelanggan. Atas implementasi kebijakan dan inovasi digital yang telah dilakukan, Mandiri Inhealth memiliki komitmen kuat untuk memperkuat kinerja, dalam rangka menghadirkan penyaluran manfaat yang lebih baik bagi keberlanjutan ekonomi, sosial-kemasyarakatan, hingga lingkungan hidup.

Seiring laju digitalisasi yang terjadi di tengah masyarakat, Mandiri Inhealth mengembangkan bermacam inovasi digital antara lain melalui penguatan fitur FitAja!, dengan membentuk unit khusus untuk mengelola fungsi pengembangan digital pada operasi Perseroan. Lebih dari itu, Mandiri Inhealth melakukan penguatan *enablers* bisnis dengan memisahkan fungsi sales dan operasional, di samping mengembangkan MICC sebagai *Strategic Business Unit* (SBU).

Atas sejumlah implementasi kebijakan dan inovasi digital yang dilakukan, Mandiri Inhealth optimistis akan mampu menjawab tantangan dan meraih pertumbuhan berkelanjutan secara jangka panjang, bagi seluruh pemangku kepentingan.

As of the end of 2022, Mandiri Inhealth had gone through various challenges with a positive performance, supported by several responsive policies implementation following the trend. Furthermore, COVID-19 which has been around since 2020 prompted Mandiri Inhealth to keep adapting through, among others, digital innovation to strengthen the excellence of the services for all customers. Due to the implementation of digital policies and innovations, Mandiri Inhealth is strongly committed to strengthening performance to provide better benefits for economic, social-community, and environmental sustainability.

Along with the rapid digitalization in the society, Mandiri Inhealth made various digital innovations, including strengthening the FitAja! feature, by establishing a special unit to manage the digital development function in the Company's operations. Furthermore, Mandiri Inhealth strengthened business enablers by separating sales and operational functions, in addition to developing MICC as a Strategic Business Unit (SBU).

For a number of policy implementations and digital innovations carried out, Mandiri Inhealth is confident that it will be able to respond to challenges and achieve sustainable growth in the long term, for all stakeholders.



DAFTAR ISI

Table of Content

Penjelasan Tema Theme Overview	1	Perubahan Signifikan pada Organisasi Perusahaan	28	Aspek Sosial dan Masyarakat Social Aspect 71
Daftar Isi Table of Content	2	Significant Changes in the Company Organization		
	3	Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement	28	
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainable Performance Highlights		Keberlanjutan dalam Pengembangan Sosial dan Masyarakat	72	
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	4	Sustainability in Social and Community Development		
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainable Performance Highlights	13			
Sekilas Tentang Mandiri Inhealth Overview of Mandiri Inhealth	15	Laporan Direksi Board of Director's Report	29	Aspek Lingkungan Environmental Aspect 83
Identitas Perusahaan Corporate Identity	16	Laporan Direksi Board of Directors Report	31	Keberlanjutan dalam Mewujudkan Bisnis yang Ramah Lingkungan Sustainability in Creating an Environmentally-Friendly Business
Visi, Misi dan Budaya Perusahaan Vision, Mission and Corporate Culture	18			84
Skala Perusahaan Company Scale	20			
Keanggotaan Organisasi dan Asosiasi Membership of Organizations and Associations	20			
Wilayah Operasi Jaringan Areas of Operations & Networks	21			
Membangun Budaya Keberlanjutan Building a Culture of Sustainability	24			
Pendekatan atau Prinsip Pencegahan Approaches or Principles of Prevention	25			
Inisiatif Eksternal External Initiatives	25			
Rantai Pasokan Supply Chain	27			
		Tentang Laporan Keberlanjutan About The Sustainability Report	41	
		Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance	49	Lembar Umpan Balik Feedback Form 89
		Keberlanjutan dalam Tata Kelola Perusahaan Yang Baik	50	Indeks POJK 51/2017 Index of POJK 51/2017 91
		Sustainability in Good Corporate Governance		
		Aspek Ekonomi Keberlanjutan Sustainable Economic Aspect	61	
		Keberlanjutan dalam Membangun Perekonomian	62	
		Sustainability in Building the Economy		



IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABLE PERFORMANCE HIGHLIGHTS

01



STRATEGI KEBERLANJUTAN

Sustainability Strategy

STRATEGI DALAM MEWUJUDKAN NILAI TAMBAH

[1]

Mandiri Inhealth secara konsisten terus memantapkan strategi keberlanjutan sebagai upaya dalam menghadirkan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan. Sebagai *market leader* pada industri asuransi kesehatan kumpulan, Mandiri Inhealth terus berupaya meningkatkan kinerja operasional dan keuangan guna memperkuat *market share* dan perbaikan proses bisnis.

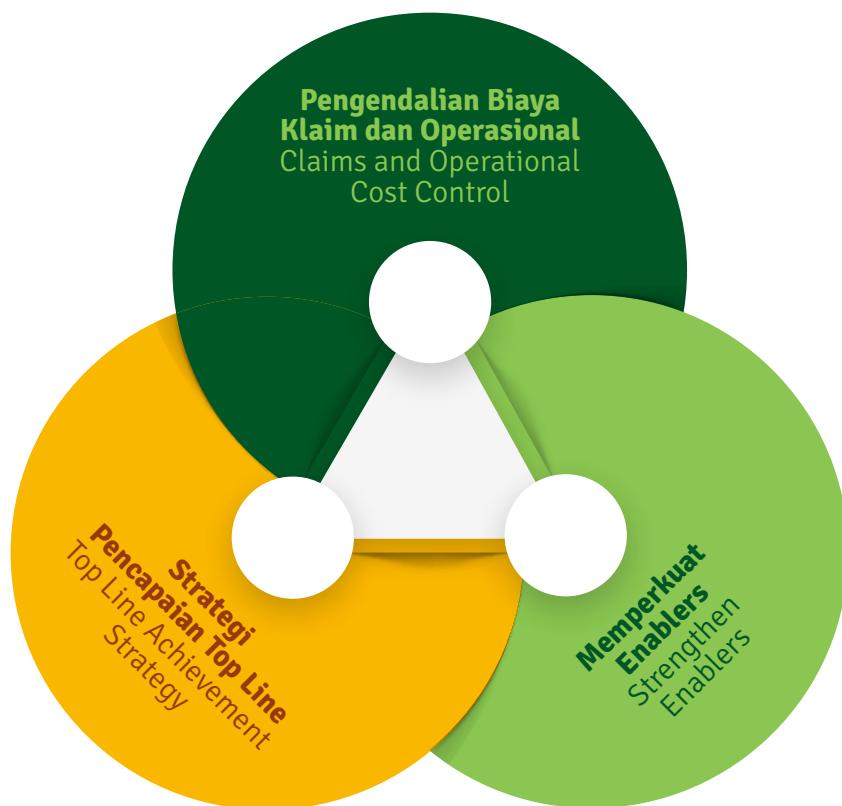
Penjelasan mengenai strategi keberlanjutan Mandiri Inhealth dapat dilihat melalui bagan berikut:

STRATEGY TO CREATE ADDED VALUE

[1]

Mandiri Inhealth consistently solidifies the sustainability strategy to create added value for all stakeholders. As the market leadr in the group health insurance industry, Mandiri Inhealth strives to improve its operational and financial performance to strengthen its market share and improve its business processes.

Mandiri Inhealth's sustainability strategies are illustrated in the chart below:



Untuk periode yang berakhir pada 31 Desember 2022, Mandiri Inhealth telah merealisasikan masing-masing strategi dengan penjabaran sebagai berikut.

For the period ending on December 31, 2022, Mandiri Inhealth has realized each strategy with description as follows:



- **Strategi Pencapaian Top Line Growth/Revenue**

1. Pertumbuhan yang sehat dari *New Business*, terutama untuk segmen kecil dan menengah, serta perbaikan kinerja produk Asuransi Jiwa Kredit (AJK).

Pendapatan Premi Ytd Desember 2022 berhasil mencapai Rp2,97 triliun atau 107,69% dari target dan tumbuh 15,85% (yoY). Dari pencapaian tersebut dilakukan pemilihan atas Badan Usaha yang sehat dan berkualitas dalam mendukung pertumbuhan premi yang berkelanjutan, dengan tetap menjaga portofolio mix Badan Usaha, baik secara produk maupun segmen. Pendapatan premi dari *New Business* mencapai Rp689,84 miliar atau sebesar 164,19% dari target, tumbuh 89,05% (yoY) dan *Renewal Business* mencapai Rp2,28 triliun atau 97,52% dari target, tumbuh 3,69% secara year-on-year.

- **Top Line Growth/Revenue Achievement Strategy**

1. Healthy growth from New Business, especially for small and medium segments, as well as improvement in Credit Life Insurance (AJK) product performance

Ytd Premium Income as of December 2022 amounted to Rp2.97 trillion or 107.69% of the target and grew by 15.85% (yoY). Based on this achievement, a selection of healthy and qualified Business Entities was carried out to support sustainable premium growth, while maintaining the mix portfolio of Business Entities, both in terms of products and segments. Premium income from New Business amounted to Rp689.84 billion or 164.19% of the target, growing 89.05% (yoY) and Renewal Business was recorded at Rp2.28 trillion or 97.52% of the target, an increase of 3.69% by year-on-year.



Untuk produk AJK, Mandiri Inhealth berhasil meraih pendapatan premi sebesar Rp36,74 miliar, 136,08% dari target, tumbuh 15,75% (yoY).

2. Meningkatkan persistency Badan usaha eksisting melalui peningkatan layanan baik melalui Customer Relation Officer (CRO), Mandiri Inhealth Contact Center (MICC) maupun peningkatan fitur FitAja!, monitoring dan feedback utilisasi, pelaksanaan program promotif dan preventif sesuai karakter risiko Badan Usaha dan customer gathering.

Persistency sampai dengan Desember 2022 mencapai 97%, usaha untuk *retain customer* terus dilakukan oleh Mandiri Inhealth dengan cara perbaikan layanan melalui peningkatan *customer experience*. MICC sebagai ujung tobak pusat informasi dan keluhan terus mengembangkan diri sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan kepada Tertanggung. Program promotif dan preventif juga terus dilakukan Mandiri Inhealth untuk meningkatkan awareness Tertanggung atas kesehatannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan Tertanggung.

3. Meningkatkan penetrasi pada pasar individu melalui kerja sama koasuransi dengan perusahaan asuransi lain.

Pada 2022, Mandiri Investasi mulai melakukan penetrasi di pasar individu melalui Produk Asuransi Bersama (PAB) Indonesia Travel Covid Insurance (Intracoins) yang merupakan produk yang memberikan jaminan kesehatan bagi para wisatawan mancanegara/Pelaku Perjalanan Luar Negeri (PPLN) apabila terjadi kasus penularan Covid-19 selama berada di wilayah Indonesia. Intracoins di-launching mulai pertengahan Februari 2022. Sampai dengan akhir 2022, telah terealisasi GWP sejumlah Rp17,49 miliar.

Selain itu, Mandiri Inhealth juga bekerja sama dengan PT Asuransi Jiwa IFG (IFG Life) dalam mengembangkan produk MIFG My Managed Care yang telah memperoleh persetujuan dari OJK dan saat ini dalam proses finalisasi bisnis proses *end-to-end*.

4. Upaya untuk memperbaiki underwriting profit dari bisnis renewal

Mandiri Inhealth telah melakukan evaluasi terhadap Badan Usaha yang memiliki *loss ratio* tinggi dengan memberikan *alert limit loss ratio* untuk produk managed care dan indemnity.

For the AJK product, Mandiri Inhealth recorded a premium income of Rp36.74 billion or 136.08% of the target, an increase of 15.75% (yoY).

2. Increasing the persistency of existing business entities by improving services through Customer Relation Officer (CRO), Mandiri Inhealth Contact Center (MICC) and improving the FitAja! feature, monitoring and feedback utilization, implementing promotive and preventive programs according to the risk characteristics of business entities and customer gathering.

Persistency as of December 2022 reached 97%. Efforts to retain customers continue to be carried out by Mandiri Inhealth by improving services through increasing customer experience. MICC as the cornerstone of the information and complaints center continues to develop itself in an effort to improve services to Insureds. Promotive and preventive programs are also continuously carried out by Mandiri Inhealth to increase the Insureds' awareness of their health to increase their satisfaction.

3. Increasing penetration in the individual market through co-insurance cooperation with other insurance companies.

In 2022, Mandiri Investasi started penetrating the individual market through the Joint Insurance Product (PAB) Indonesia Travel COVID Insurance (Intracoins), which is a product that provides health insurance for foreign tourists/overseas travelers (PPLN) in the event of a COVID-19 transmission during their stay in Indonesian territory. Intracoins was launched in mid-February 2022. As of the end of 2022, a GWP of Rp17.49 billion has been realized.

In addition, Mandiri Inhealth also worked with PT Asuransi Jiwa IFG (IFG Life) in developing the MIFG MY Managed Care product which has received approval from the OJK and is currently in the process of finalizing the end-to-end business process.

4. Improved Underwriting profit and Renewal

Mandiri Inhealth has conducted evaluations of business entities that have high loss ratios by providing alerts on limit loss ratios for managed care and indemnity products.

5. Memperkuat *channeling broker*

Untuk meningkatkan pendapatan premi, selain melalui *direct sales*, Mandiri Inhealth juga melakukan penjualan premi melalui *channel broker*. Sampai dengan Desember 2022, Mandiri Inhealth telah bekerja sama dengan 25 broker aktif dan menghasilkan pendapatan premi tahun 2022 dari *channeling broker* mencapai Rp579,35 miliar, 106,33% dari target, atau tumbuh 41,01%.

6. Meningkatkan pendapatan investasi dengan tetap menjaga risikonya

Pendapatan investasi sampai dengan Desember 2022 adalah mencapai Rp122,19 miliar, 96,92% dari target dan naik 7,69%. Kenaikan pendapatan investasi dibanding tahun sebelumnya tersebut disebabkan oleh pemilihan portofolio yang baik, sehingga gejolak pasar tidak membuat performa pendapatan investasi Mandiri Inhealth turun dibanding tahun 2021.

● Pengendalian Biaya Klaim dan Operasional

1. Optimalisasi *Split Billing*

Perubahan skema COB (AKT-First Payor) menjadi skema *Split Billing* dari BPJS Kesehatan menjadi salah satu peluang bagi Mandiri Inhealth untuk mengendalikan biaya klaim terutama dari *saving cost* biaya Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL).

Keberhasilan implementasi *split billing* ini dipengaruhi oleh (1) banyaknya RS Irisan, (2) komitmen RS untuk menjalankan skema *split billing*, (3) tingkat kunjungan Tertanggung ke RS Irisan, (4) banyaknya kasus IGD dan jenis kasus IGD yang sesuai dengan regulasi BPJS Kesehatan, (5) jenis produk serta ketersediaan data nomor Tertanggung BPJS Kesehatan yang valid.

Sampai dengan Desember 2022, optimalisasi *split billing* ini telah menghasilkan *saving cost* sejumlah Rp74,9 miliar, sedangkan produk Indemnity telah menghasilkan *saving cost* Rp1,2 miliar. Masih rendahnya *saving cost* pada Indemnity disebabkan sistem untuk mendukung implementasi COB baru selesai dan dijalankan per Juli 2022. Adapun, untuk provider yang telah beririsan dengan BPJS Kesehatan untuk produk Managed Care adalah sebesar 84,26% dan 61,46% untuk produk Indemnity.

5. Strengthen the broker channelling

To increase premium income, in addition to direct sales, Mandiri Inhealth also sells premiums through channel brokers. As of December 2022, Mandiri Inhealth has collaborated with 25 active brokers and generated premium income from channeling brokers for 2022 reaching Rp579.35 billion, 106/33% of the target, or growing by 41.01% (yoY).

6. Increase investment income while maintaining risk

Investment income as of December 2022 amounted to Rp122.19 billion, 96.92% of the target and an increase of 7.69% (YoY). The increase in investment income of 9% compared to the previous year was due to the selection of a good portfolio, so that market turmoil did not make Mandiri Inhealth's investment income performance decrease compared to 2021.

● Claims and Operational Cost Control

1. Optimizing Split Billing

Changing the COB (AKT-First Payor) scheme to the Split Billing scheme from BPJS Health is an opportunity for Mandiri Inhealth to control claim costs, especially from saving costs for Advanced Level Hospitalization (RITL).

The success of split billing implementation is influenced by (1) the number of Irisan Hospitals, (2) the Hospital's commitment to running the split billing scheme, (3) the level of Insured visits to Irisan Hospitals, (4) the number of ER cases and the types of ER cases in accordance with Social Security Agency of Health regulations, (5) the type of product and the availability of valid Insured of Social Security of Health number data.

As of December 2022, the optimization of split billing has resulted in a saving cost of Rp74.9 billion, while the Indemnity product has generated a saving cost of Rp1.2 billion. The low saving cost for Indemnity is due to the fact that the system to support COB implementation has only been completed and implemented as of July 2022. Meanwhile, for providers who have intersected with BPJS Kesehatan for Managed Care products, it is 84.26% and 61.46% for Indemnity products.



2. Optimalisasi penerapan telemedicine

Telemedicine merupakan inisiatif yang telah diinisiasi dari tahun 2021 sampai dengan saat ini. Mandiri Inhealth menerapkan telemedicine dengan menggunakan platform FitAja!, yaitu untuk layanan telemedicine dokter umum, serta kerja sama telemedicine provider untuk layanan telemedicine dokter spesialis.

Adapun, untuk telemedicine provider, Mandiri Inhealth bekerja sama dengan 364 provider managed care, 253 provider indemnity, dan 244 provider irisan managed care dan indemnity.

Guna optimalisasi layanan telemedicine melalui platform FitAja!, Mandiri Inhealth telah melakukan antara lain:

- Perluasan layanan tebus obat di FitAja! untuk peresepan telemedicine wilayah Jabodetabek, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Solo, Malang, Pasuruan, Palembang, dan Medan. Sampai dengan akhir 2022, telah terdapat 757 kasus delivery obat untuk produk Manage Care.
- Perluasan layanan Go Medicine untuk Indemnity.
- Perluasan layanan baru telemedicine untuk dokter spesialis.

3. Optimalisasi Pemanfaatan FOI

Formularium Obat Inhealth (FOI) merupakan salah satu cara mengendalikan biaya pelayanan obat, karena obat dalam FOI memiliki harga obat yang lebih efisien dibandingkan dengan harga obat yang sejenis di pasaran. Penyusunan FOI dilakukan oleh tim ahli yang kompeten di bidangnya dan dilakukan review dan update setiap tahun. Efisiensi biaya yang didapatkan Mandiri Inhealth dengan menggunakan obat FOI sampai Desember 2022 adalah sebesar Rp55,95 miliar atau 35,8% dari biaya obat reguler.

4. Peningkatan kualitas layanan antara lain e-claim, digitalisasi klaim, dan e-contract

Inisiatif yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada Tertanggung antara lain melalui lounge customer, pick up claim, e-claim, dan flash claim. Lounge customer direncanakan akan disiapkan pada beberapa kantor operasional dan Rumah Sakit dengan kunjungan tinggi. Untuk tahap awal, Mandiri Inhealth bekerja sama dengan beberapa RS dalam pembuatan lounge customer yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan layanan serta membangun

2. Optimizing telemedicine implementation

Telemedicine is an initiative that has been initiated from 2021 until now. Mandiri Inhealth implements telemedicine using the FitAja! platform, namely for general practitioner telemedicine services, as well as telemedicine provider collaboration for specialist telemedicine services.

Meanwhile, for telemedicine providers, Mandiri Inhealth works with 364 managed care providers, 253 indemnity providers, and 244 managed care and indemnity slices providers.

In order to optimize telemedicine services through the FitAja! platform, Mandiri Inhealth has done the following:

- Expansion of drug redemption services at FitAja! for telemedicine prescriptions for the Jabodetabek, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Solo, Malang, Pasuruan, Palembang and Medan areas. Until the end of 2022, there have been 757 cases of drug delivery for Manage Care products.
- Expansion of Go Medicine services for Indemnity.
- Expansion of new telemedicine services for specialist doctors.

3. Optimizing FOI Utilization

Inhealth Drug Formularium (FOI) is one way to control drug service costs, because drugs in FOI have drug prices that are more efficient than similar drug prices on the market. The preparation of FOI is carried out by a team of experts who are competent in their field and are reviewed and updated every year. The cost efficiency obtained by Mandiri Inhealth by using FOI drugs until December 2022 is Rp55.95 billion or 35.8% of regular drug costs.

4. Improve mi-mobile and telemedicine function

Initiatives carried out to improve the quality of service to Insureds include through customer lounges, pick up claims, e-claims, and flash claims. Customer lounges are planned to be set up in several operational offices and hospitals with high traffic. For the initial stage, Mandiri Inhealth is working with several hospitals in creating customer lounges that aim to increase service satisfaction and build customer loyalty so that service optimization can be maintained properly. As of

loyalitas pelanggan sehingga optimalisasi layanan dapat terus terjaga dengan baik. Sampai dengan Desember 2022, telah berdiri *lounge* Mandiri Inhealth di Rumah Sakit EMC Tangerang dan Rumah Sakit Premier Bintaro.

Layanan *Fast Claim Managed Care* pada kuartal IV 2022 terdapat 5.547 kasus yang sudah berjalan di seluruh kantor operasional dan dibuka untuk semua Badan Usaha dengan pencapaian pada Desember 2022 sebesar 96% SLA verifikasi terpenuhi.

Layanan *fast claim* 30 menit yang saat ini dilakukan di kantor operasional Jakarta dan Botabek dibuka dengan pencapaian SLA pada kuartal IV 2022 mencapai 100%. Pelayanan *e-claim Indemnity* via FitAja! pada kuartal IV 2022 dengan rata-rata kasus/bulan dengan SLA sebesar 73% dari total kasus diselesaikan dalam waktu kurang dari 1 (satu) jam, sebesar 24% selesai dalam 2-3 hari, dan sisanya lebih dari 3 hari dikarenakan terdapat kondisi khusus berupa dokumen persyaratan *claim* dari *claimant* tidak lengkap.

5. Efisiensi biaya operasional melalui implementasi digitalisasi, pemanfaatan *artificial intelligent* untuk pengolahan *database* Perusahaan dan rencana penerapan *flexible working office*

Inisiatif digitalisasi diawali dengan pemutakhiran aplikasi untuk *core business* yaitu aplikasi untuk proses pengajuan proposal sampai dengan *closing* badan usaha (*New Markis*), proses klaim (*New MiCare*), dan proses pembayaran (FIS).

Rencana penerapan *flexy office* diawali dengan menunjuk konsultan. Rencana penerapan *flexy office* akan dilakukan dalam 4 tahap dan untuk tahun ini akan dilaksanakan sampai dengan tahap 2. Saat ini, Mandiri Inhealth tengah melakukan proses penyusunan usulan implementasi *flexi office* bersama konsultan.

● Memperkuat *Enablers*

1. Mengembangkan MICC menjadi Strategic Business Unit (SBU) sebagai cikal bakal Third Party Administration (TPA)

Sesuai dengan Rencana Bisnis tahun 2022-2024 terkait Persiapan MICC menjadi TPA akan disiapkan dokumen kajian pembentukan TPA. Dalam hal pembuatan kajian tersebut, Mandiri Inhealth menunjuk konsultan untuk

December 2022, Mandiri Inhealth lounges have been established at EMC Tangerang Hospital and Premier Bintaro Hospital.

The Fast Claim Managed Care service in the fourth quarter of 2022 had 5,547 cases that were already running in all operational offices and was opened to all Business Entities with an achievement in December 2022 of 96% SLA verification fulfilled.

The 30-minute fast claim service which is currently being carried out at the Jakarta and Botabek operational offices was opened with the SLA achievement in the fourth quarter of 2022 reaching 100%. Indemnity e-claim service via FitAja! in the fourth quarter of 2022 with an average case/month with an SLA of 73% of the total cases resolved in less than 1 (one) hour, 24% resolved in 2-3 days, and the rest resolved in more than 3 days due to a certain circumstance, namely the incomplete documents required to claim of the claimants.

5. Operating costs efficiency through the implementation of digitization, utilization of artificial intelligence for processing the Company's database and plans to implement a flexible working office

The digitalization initiative begins with updating applications for the core business, namely applications for the process of submitting proposals to closing business entities (*New Markis*), claims processing (*New MiCare*), and payment processes (FIS enhancements).

The plan to implement a flexy office begins with appointing a consultant. The flexy office implementation plan will be carried out in 4 phases and for this year it will be implemented up to stage 2. Currently, Mandiri Inhealth is in the process of preparing a flexi office implementation proposal with consultants.

● Strengthen Enablers

1. Developing MICC into a Strategic Business Unit (SBU) as the forerunner of Third Party Administration (TPA)

In accordance with the 2022-2024 Business Plan regarding the Preparation of MICC to become a TPA, a study document for the formation of a TPA will be prepared. In terms of making the study, Mandiri



melakukan proses kajian hukum, segmentasi, dan analisis potensi market TPA. Saat ini, telah dibentuk satuan kerja sebagai PIC agar *project* persiapan pendirian TPA dapat berjalan sesuai harapan.

2. Pembentukan unit digital dan pemisahan fungsi individu dan kelompok untuk sales dan collecting

Mandiri Inhealth telah memiliki fungsi penjualan via digital dan penjualan produk individu. Namun, untuk fungsi *collecting* individu masih belum terealisasi disebabkan produk individu yang masih belum masif.

3. Optimalisasi FitAja! melalui peningkatan fitur-fitur layanan

Pengembangan fitur-fitur layanan pada aplikasi FitAja! dilakukan oleh PT FDN, dikarenakan proses inbreng aplikasi telah dilakukan. Pengembangan pada aplikasi FitAja! meliputi perubahan register yang sudah bisa menggunakan nomor telepon, dan fitur-fitur lainnya seperti *telemedicine*, telekonsultasi, e-referals, hingga pengantaran obat.

4. Implementasi manajemen risiko

Strategi dan inisiatif Mandiri Inhealth selama semester 1 dan 2 2022 disertai implementasi manajemen risiko yang baik.

Inhealth appointed a consultant to carry out the legal review process, segmentation, and analysis of the TPA market potential. Currently, a work unit has been formed as PIC so that the TPA preparation project can run as expected.

2. Formation of digital units and separation of individual and group functions for sales and collecting

Mandiri Inhealth has had digital sales functions and individual product sales. However, the individual collecting function has yet to be realized due to the fact that individual products are still not massive.

3. Optimizing FitAja! through service feature enhancements

Development of service features on the FitAja! carried out by PT FDN, because the application inbreng process has been carried out. Development on the FitAja application! including changes to registers that can already use telephone numbers, and other features such as telemedicine, teleconsultation, e-referrals, to drug delivery.

4. Risk management implementation

Mandiri Inhealth's strategies and initiatives throughout the first and second semester of 2022 have been carried out accompanied by the implementation of good risk management.

PEMENUHAN TUJUAN-TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN

Strategi keberlanjutan Mandiri Inhealth secara mendasar diterapkan sesuai pencapaian tujuan-tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) di Indonesia untuk periode 2015-2030. Perincian mengenai tujuan-tujuan SDGs serta kegiatan yang dilakukan Mandiri Inhealth untuk tahun 2022 adalah sebagai berikut:

ACHIEVEMENT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Mandiri Inhealth's sustainability strategy is fundamentally implemented according to the achievement of sustainable development goals (SDGs) in Indonesia for the 2015-2030 period. Details of the SDGs goals and activities carried out by Mandiri Inhealth for 2022 are as follows:

Tujuan SDGs SDGs	Target	Kegiatan yang Dilakukan Activities Carried Out
No Poverty	Mengakhiri kemiskinan di mana pun dan dalam semua bentuk. / End poverty in all its form everywhere.	<ul style="list-style-type: none">Menerapkan pengembangan produk, sesuai kebutuhan masyarakat. / Implementing product development based on the public's needs.Menerapkan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJS) secara berkala. / Implementing the Social and Environmental Responsibility (TJS) programs periodically.

Tujuan SDGs SDGs	Target	Kegiatan yang Dilakukan Activities Carried Out
Zero Hunger	Menghilangkan kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan gizi yang baik, serta meningkatkan pertanian berkelanjutan. / End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture.	<ul style="list-style-type: none"> Penerapan program TJSL, berupa batuan pangan bagi sejumlah unsur masyarakat. / Implementation of the TJSL program, in the form of food assistance for a number of community groups. Partisipasi dalam kegiatan keagamaan, berupa pemberian makanan bagi masyarakat. / Participation in religious activities, in the form of providing food to the community.
Good Health and Well Being	Menjamin kehidupan yang sehat dan meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk semua usia. / Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages.	<ul style="list-style-type: none"> Penerapan program TJSL, berupa penyaluran bantuan kesehatan bagi masyarakat. / Implementation of the TJSL program, in the form of health assistance distribution to the community. Partisipasi dalam Timnas Indonesia Legend & Pelatih Timnas Indonesia Legend. / Participation in the Indonesian Legend National Team & Indonesian Legend National Team Coach.
Equality Education	Memastikan pendidikan yang inklusif dan berkualitas setara, juga mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semua. / Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all.	<ul style="list-style-type: none"> Menyelenggarakan program edukasi dan literasi keuangan kepada masyarakat. / Organizing financial education and literacy programs for the community.
Gender Equality	Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan semua perempuan dan anak perempuan. / Achieve gender equality and empower all women and girls.	<ul style="list-style-type: none"> Menerapkan sistem rekrutmen non-diskriminatif, yang memberi kesempatan setara bagi calon karyawan perempuan. / Implementing a non-discriminatory recruitment system, which provides equal opportunities for prospective female employees. Menjamin pemenuhan hak-hak karyawan, termasuk bagi karyawan perempuan. / Ensuring the fulfillment of employee rights, including for female employees. Menerapkan sistem pengembangan karier non-diskriminatif, yang memberi kesempatan setara bagi karyawan perempuan. / Implementing a non-discriminatory career development system, which provides equal opportunities for female employees.
Decent Work and Economic Growth	Mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, tenaga kerja penuh dan produktif, serta pekerjaan yang layak. / Promote sustained, inclusive, and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all.	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan kinerja ekonomi secara berkelanjutan. / Sustainable economic performance improvement. Penyediaan lapangan kerja, khususnya bagi masyarakat di sekitar wilayah operasional. / Provision of employment, especially for the community around the operational area. Kerja sama dengan pihak pemasok, khususnya pada skala lokal. / Collaboration with suppliers, especially on the local scale.

RENCANA AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Mandiri Inhealth menerapkan pengelolaan praktik keuangan berkelanjutan sesuai pemenuhan tujuan-tujuan pembangunan di Indonesia, yang diarahkan untuk menjamin keutuhan lingkungan hidup, keselamatan, kemampuan, kesejahteraan, dan mutu hidup generasi masa kini dan masa depan. Lebih dari itu, program keuangan berkelanjutan diterapkan sebagai upaya dalam meningkatkan daya saing Mandiri Inhealth, sehingga mampu tumbuh dan menyediakan sumber pendanaan yang dibutuhkan masyarakat, seiring upaya sistematis dalam menjaga kelestarian lingkungan.

SUSTAINABLE FINANCE ACTION PLAN

Mandiri Inhealth implements sustainable financial management practices in accordance with the achievement of development goals in Indonesia, which are directed at ensuring environmental integrity, safety, capability, welfare, and quality of life for present and future generations. More than that, the sustainable finance program is implemented as an effort to increase Mandiri Inhealth's competitiveness, so that it is able to grow and provide a source of funding needed by the community, in line with systematic efforts to preserve the environment.



Pengelolaan praktik keuangan berkelanjutan Mandiri Inhealth diterapkan berdasarkan pemenuhan peraturan perundang-undangan yang berlaku, mencakup Peraturan OJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Mandiri Inhealth telah menyusun rencana aksi keuangan berkelanjutan untuk periode 2022-2024, dengan penjabaran sebagai berikut

The management of Mandiri Inhealth's sustainable financial practices is implemented based on compliance with applicable laws and regulations, including OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies, Issuers and Public Companies.

Mandiri Inhealth has developed a sustainable financial action plan for the 2022-2024 period, with the following description:

Rencana Aksi Berkelanjutan 2022-2024

2020-2024 Sustainable Action Plans

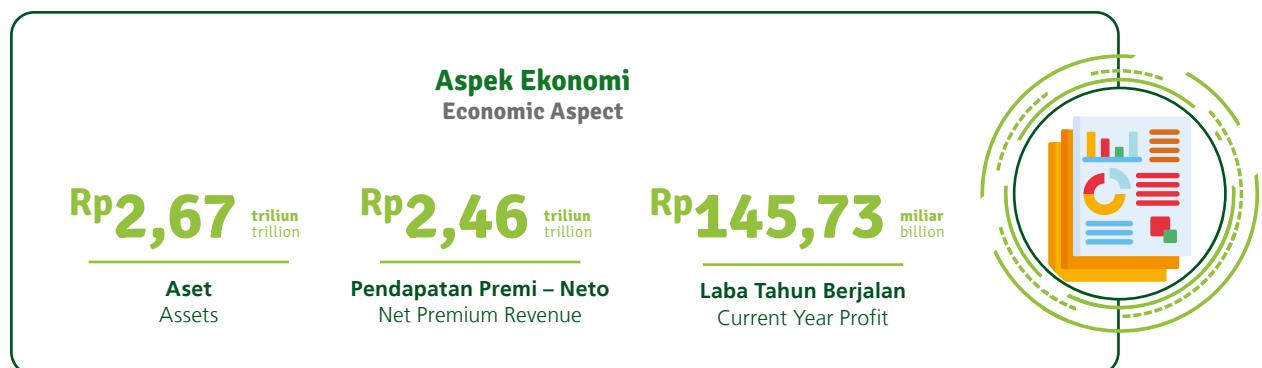
Tahun Year	Target Kegiatan Activity Target	Indikator Indicator
2022	Implementasi Kegiatan Keuangan Berkelanjutan dengan bersinergi bersama klien Mandiri Inhealth. / Implementation of Sustainable Finance Activities by synergizing with Mandiri Inhealth clients.	Realisasi dana CSR dialokasikan untuk program Keuangan Berkelanjutan. / The realization of CSR funds is allocated for the Sustainable Finance program.
	Sosialisasi/Edukasi Internal / Internal Dissemination/Education	Terbit 1 (satu) artikel Keuangan Berkelanjutan dalam Media Inhealth. / Publication of 1 (one) Sustainable Finance article in Media Inhealth.
2023	Implementasi Kegiatan Keuangan Berkelanjutan / Implementation of Sustainable Finance Activities	Realisasi dana CSR dialokasikan 30% untuk program Keuangan berkelanjutan. / The realization of CSR funds is allocated 30% for the sustainable finance program.
	Review dan Penyesuaian Ketentuan Internal (Petunjuk Teknis) Keuangan Berkelanjutan / Review and Adjustment of Internal Regulations (Technical Instructions) for Sustainable Finance	Review dan Penyesuaian Ketentuan Internal (Petunjuk Teknis) Keuangan Berkelanjutan / Review and Adjustment of Internal Regulations (Technical Guidelines) for Sustainable Finance
2024	Sosialisasi/Edukasi Internal / Internal Dissemination/Education	Menerbitkan artikel Keuangan Berkelanjutan dalam Media Inhealth. / Publishing Sustainable Finance article in Media Inhealth.
	Implementasi Kegiatan Keuangan Berkelanjutan / Implementation of Sustainable Finance Activities	Rencana Realisasi dana CSR yang dialokasikan 35% untuk Program Keuangan Berkelanjutan / The realization of CSR funds is allocated 35% for the sustainable finance program.
	Peningkatan kompetensi PIC Keuangan Berkelanjutan. / Sustainable Finance PIC competency improvement.	Peningkatan kompetensi PIC Keuangan Berkelanjutan. / Sustainable Finance PIC competency improvement.
	Sosialisasi/Edukasi Internal / Internal Dissemination/Education	Menerbitkan artikel Keuangan Berkelanjutan dalam Media Inhealth / Publishing Sustainable Finance article in Media Inhealth.



IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN

Sustainable Performance Highlights

[2.a, 2.b, 2.c]





Kinerja Ekonomi

Economic Performance

Uraian Description	Satuan Units	2022	2021	2020
Aset / Assets	Juta Rupiah / Million Rupiah	2.668.917	2.524.303	2.254.737
Pendapatan Premi – Neto / Net Premium Revenue	Juta Rupiah / Million Rupiah	2.459.108	2.137.592	2.102.038
Laba Usaha / Profit	Juta Rupiah / Million Rupiah	145.727	132.983	67.107
Pembagian Dividen / Dividend Distribution	Rupiah	132.982.977.990	67.107.306.582	79.447.852.195
Kontribusi Pajak Kepada Negara / Tax Contribution to the Country				
a. Pajak Final / Final Tax	Juta Rupiah / Million Rupiah	15.091	(16.506)	(22.240)
b. Pajak Penghasilan / Income Taxes	Juta Rupiah / Million Rupiah	(30.132)	(15.723)	(14.409)
Laba Tahun Berjalan / Current Year Profit	Juta Rupiah / Million Rupiah	145.727	135.356	12.744

Kinerja Sosial

Social Performance

Uraian Description	Satuan Units	2022	2021	2020
Jumlah Pegawai / Total Employees	Orang / People	752	785	825
Perputaran Pegawai / Employee Turnover	Per센 / Percentage	9,2	6,4	6,5
Jumlah Kecelakaan Kerja / Total Occupational Accidents	Kasus / Case	Nihil / None	Nihil / None	Nihil / None
Jumlah Penyaluran Dana CSR / Total CSR Fund Allocation	Juta Rupiah / Million Rupiah	400	2.127	1.261

Kinerja Lingkungan

Environmental Performance

Uraian Description	Satuan Units	2022	2021	2020
Biaya Penggunaan Listrik dan Air / Electricity & Water Expenses	Juta Rupiah / Million Rupiah	1.700	2.142	2.577
Biaya Penggunaan BBM / Fuel Expenses	Juta Rupiah / Million Rupiah	750	580	718
Denda/Sanksi Pelanggaran Peraturan Lingkungan / Fines/Sanctions for Violation of Environmental Regulations	Kasus / Case	Nihil / None	Nihil / None	Nihil / None
Jumlah Keluhan Terkait Aspek Lingkungan / Total Complaints Related to Environmental Aspect	Kasus / Case	Nihil / None	Nihil / None	Nihil / None



SEKILAS TENTANG MANDIRI INHEALTH

OVERVIEW OF MANDIRI INHEALTH

[3]

02



IDENTITAS PERUSAHAAN

Corporate Identity

[2.a, 2.b, 2.c]

Nama Perusahaan Company Name		PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia
Nama Branding Brand Name		Mandiri Inhealth
Tanggal Pendirian Date of Establishment		6 Oktober 2008 / October 6, 2008
Bidang Usaha Line of Business		Asuransi Jiwa Life Insurance
Izin Usaha Business License		Izin Usaha di bidang asuransi jiwa yang tertuang dalam Salinan Keputusan Menteri Keuangan No.KEP-38/KM.10/2009 tanggal 20 Maret 2009. / Business License in the field of life insurance as stated in the Copy of Decree of Minister of Finance No. KEP38/KM.10/2009 dated March 20, 2009.
Jenis/Badan Hukum Pendirian Type/Legal Entity of The Company		Perseroan Terbatas / Limited Liability Company
Dasar Hukum Pendirian Legal Basis of Establishment		Akta Pendirian PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia No. 2, Tanggal 6 Oktober 2008; No. AHU.90399.AH.01.01;26 November 2008 / Deed of Establishment of PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia No. 2 Dated October 6, 2008; No.AHU.90399.AH.01.01; 26 November 2008
Modal Dasar Authorized Capital		Rp1.000.000.000.000,- (Satu Triliun Rupiah) / Rp1,000,000,000,000 (One Trillion Rupiah)
Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh Issued and Fully Paid-In Capital		Rp1.000.000.000.000,- (Satu Triliun Rupiah) / Rp1,000,000,000,000 (One Trillion Rupiah)
Jumlah Pegawai Total Employees [3.c.2]		752 pegawai / 752 employees

Kepemilikan Saham
Share Ownership
[C.3]



Kepemilikan Saham Perseroan per 31 Desember 2022: /
Ownership of the Company's Shares as of December 31, 2022:
80% PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
10% PT Kimia Farma Tbk
10% PT Bahana Pembinaan Usaha Indonesia (Persero)

Jaringan Kantor
Office Network



12 Kantor Pemasaran / 12 Marketing Offices
11 Kantor Operasional / 11 Operational Offices
39 Kantor Pelayanan / 39 Service Offices

Sekretaris Perusahaan
Corporate Secretary



FAZLIA YULINDA
Telpon: / Telephone : (021) 250 95000
Email: public.relations@mandiriinhealth.co.id

Alamat
Address



Mandiri Inhealth Tower
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. E-IV No. 6, Mega Kuningan, Kel.
Karet Kuningan, Kec. Setiabudi, Jakarta Selatan 12950
Telp: (021) 250 95000
E-mail : public.relations@mandiriinhealth.co.id

Website Perusahaan
Company Website



www.mandiriinhealth.co.id

Media Sosial
Social Media



: @mandiri_inhealth_
 : @Mandiriinhealth : Mandiri Inhealth
 : Mandiri Inhealth

Contact Center
Contact Center



Mandiri Inhealth Priority 14071
Mandiri Inhealth Managed Care 14072
Mandiri Inhealth Indemnity 14073

Pengaduan Gratifikasi
Gratuity Complaint



wbs@mandiriinhealth.co.id

Whistleblowing System
Whistleblowing System



wbs@mandiriinhealth.co.id



VISI, MISI DAN BUDAYA PERUSAHAAN

Vision, Mission and Corporate Culture

Mandiri Inhealth melaksanakan kinerja keberlanjutan sesuai visi dan misi berkelanjutan, sebagai berikut:

Mandiri Inhealth carries out sustainable performance in accordance with the sustainable vision and mission, as follows:

VISI

VISION

Menjadi pilihan utama dan tepercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia dengan menyeimbangkan target pertumbuhan dan kelestarian lingkungan.

To be the first and reliable choice in the commercial health insurance industry in Indonesia balancing growth targets and environmental sustainability.



MISI

MISSION

Menyelenggarakan usaha asuransi kesehatan komersial yang menjadi pilihan utama dan tepercaya di Indonesia, dengan menghasilkan:

- **Produk dan layanan yang direkomendasikan pelanggan kepada orang lain;**
 - **Lingkungan kerja yang menarik bagi orang-orang yang bertalenta;**
 - **Pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan berdasarkan prinsip Good Corporate Governance.**
- To conduct commercial health insurance business as the most preferred and trusted company in Indonesia by providing:
- Products and services recommendable for our customers and the public;
 - Attractive working environment for talented people;
 - Sustainable business development based on the principles of Good Corporate Governance.



Di samping itu, sebagai bagian dari Grup Bank Mandiri, Perseroan mengamalkan nilai-nilai inti (*core values*) sesuai arah kebijakan oleh Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu AKHLAK, dengan penjelasan sebagai berikut:

Furthermore, as a part of Bank Mandiri Group, the Company put the core values into practice, in accordance with the direction of the policy by the Ministry of State-Owned Enterprises (BUMN), namely AKHLAK, as follows:

Core Value AKHLAK

AKHLAK Core Value

Nilai Inti Core Value	Definisi Definition	Panduan Perilaku Guidelines of Behavior
Amanah Trustworthy	Memegang teguh kepercayaan yang diberikan. / Holding on to the trust given.	<ul style="list-style-type: none"> a. Memenuhi janji dan komitmen; / Keep promises and commitments; b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan; / Be responsible for tasks, decisions, and actions taken; c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika. / Hold fast to moral and ethical values.
Kompetensi Competent	Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. / Keep learning and developing our capability.	<ul style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah; / Improve self-competence to respond to ever-changing challenges; b. Membantu orang lain belajar; / Help others learn; c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik. / Complete tasks with the best quality.
Harmonis Harmonious	Saling peduli dan menghargai perbedaan. / Caring for each other and respecting differences.	<ul style="list-style-type: none"> a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya; / Respect everyone regardless of background; b. Suka menolong orang lain; / Likes to help others; c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif. / Build a conducive work environment
Loyal Loyal	Beredikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara. / Dedicated and prioritizing the interests of the Nation and the State.	<ul style="list-style-type: none"> a. Menjaga nama baik sesama pegawai, pimpinan, BUMN, dan Negara; / Maintain the good name of fellow employees, leaders, BUMN, and the Country; b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar; / Is willing to sacrifice to achieve a greater goal; c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika. / Obey the leadership as long as it is not against the law and ethics.
Adaptif Adaptive	Terus berinovasi dan antusias dalam mengerakkan ataupun menghadapi perubahan. / Continuously innovating and being enthusiastic in moving or facing change.	<ul style="list-style-type: none"> a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik; / Quickly adapt to be better; b. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi; / Continuously make improvements following technological developments; c. Bertindak proaktif. / Act proactively.
Kolaboratif Collaborative	Membangun kerja sama yang sinergis. / Building synergistic cooperation.	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberi kesempatan kepadabagai pihak untuk bekontribusi; / Provide opportunities for various parties to contribute; b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; / Open in working together to generate added value; c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama. / Mobilize the use of various resources for common goals.



SKALA PERUSAHAAN

Company Scale

[C.3]

Mandiri Inhealth mengukur skala usaha berdasarkan sejumlah komponen, dengan perincian hingga 31 Desember 2022 sebagai berikut:

Mandiri Inhealth measures the business scale based on a number of components, with details up until December 31, 2022 as follows:

Skala Perusahaan Mandiri Inhealth 2020-2022

Mandiri Inhealth Company Scale 2020-2022

Uraian Description	Satuan Units	2022	2021	2020
Jumlah Karyawan / Number of Employees	Orang / People	752	785	825
Jumlah Kantor Pemasaran / Number of Marketing Offices	Unit / Units	12	12	12
Jumlah Kantor Operasional / Number of Operational Offices	Unit / Units	11	10	10
Jumlah Kantor Pelayanan / Number of Service Offices	Unit / Units	39	47	50
Jumlah Aset / Number of Assets	Juta Rupiah / Million Rupiah	2.668.916	2.524.303	2.254.737
Jumlah Liabilitas / Number of Liabilities	Juta Rupiah / Million Rupiah	1.229.661	1.156.313	950.707

KEANGGOTAAN ORGANISASI DAN ASOSIASI

Membership of Organizations and Associations

[3.e]

Sampai dengan 31 Desember 2022, Mandiri Inhealth tergabung dan aktif di dalam sejumlah organisasi dan asosiasi sesuai bidang usaha yang dijalankan, baik sebagai anggota maupun pengurus, sebagai wujud partisipasi dan dukungan bagi industri asuransi di Indonesia. Sejumlah organisasi dan asosiasi tersebut adalah sebagai berikut:

As of December 31, 2022, Mandiri Inhealth was active and joined a number of organizations or associations in accordance with its line of business, both as members and administrators, as a form of participation and support for the insurance industry in Indonesia. The organizations and associations are as follows:



Nama Asosiasi/Organisasi Name of Association/Organization	Ruang Lingkup Asosiasi/Organisasi Scope of Association/Organization	Posisi Mandiri Inhealth Mandiri Inhealth Position
Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) / Indonesian Life Insurance Association (AAJI)	Asuransi Jiwa / Life Insurance	Anggota / Member
Kamar Dagang dan Industri (Kadin) / Chamber of Commerce and Industry (Kadin)	Perdagangan dan Industri / Trade and Industry	Anggota / Member
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan / Alternative Institutions for Settlement of Financial Services Sector Disputes	Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan / Financial Services Sector Dispute Resolution	Anggota / Member

WILAYAH OPERASI JARINGAN

Areas of Operations & Networks

[102-6]

Mandiri Inhealth memiliki jaringan *provider* dan *telemedicine* yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Hal tersebut merupakan aspek yang memperkuat posisi Mandiri Inhealth di tengah pasar, khususnya pada masing-masing wilayah jaringan.

Mandiri Inhealth has a network of providers and telemedicine spread throughout Indonesia. This is an aspect that strengthens the position of Mandiri Inhealth in the market, especially in each networking area.

Jaringan Kantor Mandiri Inhealth Selama 5 (Lima) Tahun Terakhir
Mandiri Inhealth Office Network Table for the Last 5 (Five) Years

Jenis Kantor Office Type	2022	2021	2020	2019	2018
Kantor Pemasaran / Marketing Offices	12	12	12	12	12
Kantor Operasional / Operational Offices	11	10	10	10	10
Kantor Layanan / Service Offices	39	47	50	50	50



Jaringan Kantor per Wilayah Hingga 31 Desember 2022

Table of Office Network by Region up to 31 December 2022

Wilayah Area	Jenis Kantor Office Type		
	Kantor Pemasaran Marketing Offices	Kantor Operasional Operational Offices	Kantor Layanan Service Offices
Sumatera	3	3	9
Jawa	6	5	15
Kalimantan	1	1	7
Sulawesi	1	1	6



12 KANTOR PEMASARAN
MARKETING OFFICE

39 KANTOR LAYANAN
SERVICE OFFICE

11 KANTOR OPERASIONAL
OPERATIONAL OFFICE



KOPS/KPM MAKASSAR

Jaringan Kantor per Wilayah Hingga 31 Desember 2022

Table of Office Network by Region up to 31 December 2022

Wilayah Area	Jenis Kantor Office Type		
	Kantor Pemasaran Marketing Offices	Kantor Operasional Operational Offices	Kantor Layanan Service Offices
Bali	1	1	2
Nusa Tenggara	-	-	-
Maluku	-	-	-
Papua	-	-	-



MEMBANGUN BUDAYA KEBERLANJUTAN

Building a Culture of Sustainability

[6.a]

Bagi Mandiri Inhealth, tahun 2022 merupakan momentum untuk tumbuh secara lebih baik, yang secara mendasar direalisasikan selaras dengan komitmen untuk terus membangun budaya keberlanjutan. Mandiri Inhealth secara konsisten tumbuh dan berkembang melalui internalisasi tata nilai perusahaan sesuai *core values* AKHLAK, sesuai kebijakan dan arahan oleh Kementerian BUMN.

AKHLAK terdiri atas nilai-nilai inti yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang merupakan standar nilai perilaku sekaligus pedoman budaya kerja, sebagai bentuk partisipasi Perseroan dalam mewujudkan spirit "BUMN Untuk Indonesia". Mandiri Inhealth adalah bagian dari Grup Mandiri yang merupakan salah satu BUMN terbesar di Indonesia.

Mandiri Inhealth memiliki visi untuk tumbuh sebagai pilihan utama dan tepercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia. Atas visi tersebut, Mandiri Inhealth terus mendorong pencapaian kinerja keberlanjutan, mencakup kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial, melalui internalisasi budaya perusahaan sesuai *core values* AKHLAK. Hingga tahun 2022, hal tersebut dilaksanakan antara lain dengan membentuk Tim Internalisasi Budaya pada masing-masing Direktorat Perseroan, dengan kegiatan internalisasi budaya diadakan secara berkala yaitu pada setiap pekan.

For Mandiri Inhealth, 2022 was a momentum to grow better, which was fundamentally realized under the commitment to continuously build a culture of sustainability. Mandiri Inhealth consistently grows and develops through the internalization of the company values, in accordance with the core values of AKHLAK, under the policy and the direction of the Ministry of SOEs.

AKHLAK consists of the core values, namely Amanah (Trustworthy), Kompeten (Competent), Harmonis (Harmonious), Loyal (Loyal), Adaptif (Adaptive), and Kolaboratif (Collaborative), which are the standard values of behavior that serve as guidelines for the working culture in realizing the spirit of "BUMN Untuk Indonesia" ("SOEs for Indonesia"), including Mandiri Inhealth which is one of the largest SOEs subsidiaries in the country.

Mandiri Inhealth's vision is to grow as the first and most trusted choice in the commercial health insurance industry in Indonesia. For this vision, Mandiri Inhealth continues to encourage the achievement of sustainable performance, including economic, environmental and social performance, through internalizing the corporate culture according to AKHLAK's core values. As of 2022, this was implemented, among others, by establishing a Cultural Internalization Team in each of the Company's Directorates, with cultural internalization activities held weekly.

PENDEKATAN ATAU PRINSIP PENCEGAHAN

Approaches or Principles of Prevention

Sebagai upaya terus-menerus dalam mewujudkan pengelolaan bisnis yang sehat hingga mencapai pertumbuhan berkelanjutan, Mandiri Inhealth telah melaksanakan kajian secara berkala terhadap penerapan pengendalian internal yang dilakukan oleh auditor eksternal dan Divisi Audit Internal. Hal tersebut dilaksanakan guna memberikan pertimbangan terkait penelaahan pengendalian internal Perseroan, serta upaya pemerolehan saran-saran perbaikan. Secara mendasar, penerapan pengendalian internal Perseroan merupakan salah satu pendekatan prinsip pencegaan dari berbagai risiko dalam menjalankan kegiatan operasional, sesuai rencana bisnis yang ditetapkan.

Lebih dari itu, Mandiri Inhealth telah menyusun dan menjalankan *corporate risk profile* dan *key risk indicator* sebagai alat ukur efektivitas terhadap mitigasi yang dilakukan, serta secara berkala melakukan *monitoring* pelaksanaan rencana mitigasi setiap triwulan yang hasilnya dilaporkan dalam laporan profil risiko terintegrasi sesuai regulasi yang berlaku. Berdasarkan pengukuran profil risiko hingga kuartal IV tahun 2022, peringkat risiko Perseroan tercatat stabil berada pada tingkat risiko *low to moderate*, yang memperlihatkan efektivitas mitigasi risiko dalam mengelola risiko korporat di tahun 2022.

As a continuous means to realize healthy business management to achieve sustainable growth, the Company has periodically conducted reviews on the implementation of internal controls carried out by the external auditor and the Internal Audit Division. This is performed to provide consideration related to the review of the Company's internal controls, as well as an effort to get suggestions for improvement. Fundamentally, the implementation of the Company's internal controls is one of the approaches or principles of prevention of various risks faced in carrying out operational activities, in accordance with the implemented business plan.

Moreover, Mandiri Inhealth has compiled and implemented a corporate risk profile and key risk indicator as tools to measure the effectiveness of the mitigation carried out, and periodically monitors the implementation of the mitigation plan quarterly, the results of which are reported in an integrated risk profile report under applicable regulations. Based on the risk profile measurements until quarter IV of 2022, the Company's risk rating was stable at a low to moderate risk level, which showed the effectiveness of risk mitigation in managing corporate risk in 2022.

INISIATIF EKSTERNAL

External Initiatives

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk terus meningkatkan standar mutu dan layanan, yang terbukti antara lain dengan menawarkan produk-produk asuransi yang kompetitif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mandiri Inhealth is committed to continuously improving quality and service standards, which is proven, namely by offering competitive insurance products under the applicable regulations.



Selama tahun 2022, Mandiri Inhealth memperoleh sejumlah penghargaan dan sertifikasi sebagai berikut:

In 2022, Mandiri Inhealth obtained a number of awards and certifications as follows:



	(Special Trophy) The Best Financial Performance with Predicate "Excellent" During 2012 - 2022
	28 Juli 2022 / July 28, 2022
	Infobank

	Financial Performance Full – Year 2021 With Predicate "Excellent"
	28 Juli 2022 / July 28, 2022
	Infobank

	The Best Employee Engagement with Predicate Platinum
	22 September 2022 / September 22, 2022
	Indonesia Contact Center Award (ICCA)



	The Best Business Contribution Silver
	22 September 2022 / September 22, 2022
	Indonesia Contact Center Award (ICCA)

	Best Insurance Awards 2022 with Top Financial Performance and Improving Health Services Through Innovation Category Life Insurance, Total Assets 1T - 5T
	27 Oktober 2022 / October 27, 2022
	Warta Ekonomi

	Best Annual Report in Life Insurance Category
	27 Oktober 2022 / October 27, 2022
	The Economics



	Best Performing Life Insurance 2022 based on Financial Performance 2020-2022 category Life Insurance With Gross Premium Rp 1 Trillion Up to Less Than Rp 5 Trillion
	24 November 2022 / November 24, 2022
	The Finance



	Rahmat Syukri Best of The Best CFO in Financial Institution 2022 category Life Insurance
	24 November 2022 / November 24, 2022
	The Finance

	Best BUMN 2022 with Top Financial Performance and Providing Optimal Insurance Services Category Insurance and Pension Funds Services
	30 November 2022 / November 30, 2022
	Warta Ekonomi

	Budi Tampubolon President Director Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Recognized as Part of Infobank Top 100 CEO 2022
	25 November 2022 / November 25, 2022
	Infobank



	Best Brand Awareness in Life <5 Category
	16 Desember 2022 / December 16, 2022
	The Economics

	Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI)
	20 Desember 2022 / December 20, 2022
	SWA

	Best Customer Service Team in Indonesia Customer Service Champion Award 2022
	22 Desember 2022 / December 22, 2022
	SWA

RANTAI PASOKAN

Supply Chain

Sebagai bagian dari penerapan tata kelola perusahaan yang baik, Mandiri Inhealth menjalin kerja sama dengan pemasok/vendor, baik dalam proses pengadaan barang maupun jasa, melalui mekanisme yang transparan dan wajar sesuai peraturan yang berlaku. Kerja sama tersebut dilakukan di antaranya dengan provider rumah sakit, klinik laboratorium, puskesmas, serta penyedia jasa layanan kesehatan lain, yang dilakukan untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari.

As part of the implementation of good corporate governance, Mandiri Inhealth cooperates with suppliers/vendors, both in the process of procuring goods and services, through a transparent and fair mechanism in accordance with applicable regulations. This collaboration is carried out with hospital providers, laboratory clinics, public health centers, and other health service providers, which are carried out to support daily operational activities.



PERUBAHAN SIGNIFIKAN PADA ORGANISASI PERUSAHAAN

Significant Changes in the Company Organization

Pada tahun 2022, tidak terdapat perubahan signifikan pada organisasi Perseroan mencakup berupa penutupan/pembukaan kantor cabang, perubahan organisasi, maupun perubahan struktur kepemilikan.

In 2022, there were no significant changes to the Company's organization including closing/opening branch offices, organizational changes, or changes in ownership structure.

KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Stakeholder Engagement

Mandiri Inhealth memetakan pelibatan masing-masing unsur pemangku kepentingan, dengan perincian metode pelibatan, frekuensi, serta topik pembahasan sebagai berikut:

Mandiri Inhealth maps the engagement of each stakeholder element, with the details of the engagement methods, frequency, and discussd topics as follows:

Keterlibatan Pemangku Kepentingan
Stakeholder Engagement

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Frequency	Topik Pembahasan Discussion Topics
Pemegang Saham / Shareholders	RUPS Tahunan / Annual GMS	Satu kali dalam satu tahun / once a year	Pencapaian Kinerja / Performance Achievement
	RUPS Luar Biasa / Extraordinary GMS	Saat diperlukan / When necessary	
Pelanggan/Nasabah / Customer/Consumer	Survei Kepuasan / Satisfaction Survey	Satu kali dalam satu tahun / once a year	Tingkat Kepuasan Pelanggan / Customer Satisfaction Level
Mitra Kerja/Pemasok / Partners/Suppliers	Kontrak Kerja / Work Contract	Sesuai kebutuhan / When needed	Pengadaan Barang/Jasa / Procurement of Goods/Services
Pegawai /Employees	Survei Kepuasan Pegawai / Employee Satisfaction Survey	Satu kali dalam satu tahun / once a year	Tingkat Kepuasan Pegawai / Employee Satisfaction Level
Lembaga Swadaya Masyarakat / Non-Government Organization	Kerja sama dalam pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TJSL/CSR) / Collaboration in carrying out Corporate Social Responsibility (CSR) programs	Secara berkala / Periodically	Strategi pengelolaan CSR untuk meningkatkan reputasi Mandiri Inhealth / CSR management strategy to enhance Mandiri Inhealth's reputation
Media	<ul style="list-style-type: none">· Press release· Press conference	Saat diperlukan / When necessary	Informasi kinerja, produk dan program Mandiri Inhealth yang disampaikan ke Publik / Information on the performance, products, and programs of Mandiri Inhealth to the public



LAPORAN DIREKSI

BOARD OF DIRECTOR'S REPORT

03



Budi Tua Arifin Tampubolon

Direktur Utama
President Director

LAPORAN DIREKSI

Board of Directors Report

Yang terhormat, para Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan. Honorable Shareholders and Stakeholders.

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, Perseroan dapat melalui tahun 2022 seiring pemenuhan kinerja keberlanjutan bagi segenap pemangku kepentingan. Perseroan berkomitmen untuk terus berkontribusi dalam menghadirkan manfaat bagi para pemangku kepentingan.

Tahun 2022 merupakan tahun pemulihan dan kebangkitan ekonomi dari dampak pandemi Covid-19. Di tengah situasi tersebut, Perseroan mampu memanfaatkan momentum dan tumbuh untuk terus memberikan perlindungan kesehatan dan jiwa kepada masyarakat Indonesia, agar masing-masing individu mendapatkan jaminan kesehatan yang baik. Sebagai bagian dari Grup Mandiri serta warga korporat yang baik, Perseroan akan terus berkontribusi secara optimal melalui kerja sama dengan berbagai pihak, untuk berkontribusi memperkuat pertumbuhan ekonomi Indonesia pascapandemi khususnya pada sektor jaminan kesehatan nasional.

Selain itu, Perseroan berkomitmen menerapkan kinerja keberlanjutan dengan terus meningkatkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance/GCG*) dalam setiap aktivitas operasional Perseroan. Perseroan akan terus meningkatkan kinerja dan menjaga hubungan harmonis kepada para pemangku kepentingan, melalui penyaluran manfaat pada aspek ekonomi, lingkungan, hingga sosial-kemasyarakatan. [\[4.a.2\]](#)

Sebagai lembaga keuangan non-bank, Perseroan menyusun Laporan Keberlanjutan tahun 2022 dengan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Lebih dari itu, Laporan Keberlanjutan ini juga disusun dengan mengacu pada standar internasional yang dikeluarkan oleh *Global Reporting Initiative* guna memberikan nilai tambah bagi kualitas pelaporan.

All praise to the Almighty God for His blessings encouraged the Company to pass 2022 and deliver sustainable performance to all stakeholders. The Company is committed to continuously contributing to providing benefits to the stakeholders.

2022 was the year of economic recovery from the impacts of the COVID-19 pandemic. Amid such circumstances, the Company was able to leverage the momentum and grow to continue providing health and life protection to Indonesians so that each individual may get good health insurance. As a part of the Mandiri Group and a good corporate citizen, the Company will continue to optimally contribute to strengthening the post-pandemic economic growth of Indonesia, especially in the national health insurance sector, by collaborating with various parties.

In addition, the Company is committed to implementing sustainable performance by continuously improving the Good Corporate Governance (GCG) principles. The Company will continue to improve its performance and maintain a harmonious relationship with stakeholders by providing benefits in the economic, environmental, and social aspects. [\[4.a.2\]](#)

As a non-bank financial institution, the Company prepared the 2022 Sustainability Report by referring to the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies and the international standards issued by the Global Reporting Initiative to provide added value to the quality of the report.



KEBERLANJUTAN DALAM MEMBANGUN PEREKONOMIAN

Pada tahun 2022, Mandiri Inhealth mampu meraih kepercayaan lebih dari masyarakat. Hal tersebut terlihat dari kenaikan jumlah aset dan pendapatan premi Perusahaan asuransi dibanding tahun sebelumnya. Terdapat faktor eksternal berupa pemulihan situasi ekonomi yang mendorong perbaikan kondisi industri asuransi kesehatan Indonesia. Lebih dari itu, pertumbuhan positif industri asuransi untuk tahun 2022 juga dipicu oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap perlindungan diri dampak pandemi Covid-19.

Mandiri Inhealth mendapatkan kepercayaan sebagai perusahaan yang memberikan perlindungan kesehatan dan jiwa bagi masyarakat Indonesia. Hal tersebut antara lain dapat dilihat melalui pengakuan eksternal yang diterima sampai dengan tahun 2022. Mandiri Inhealth menjadi salah satu perusahaan asuransi yang mendapatkan peringkat idAA dari PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo), dan menjadi pilihan utama dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia.

Selama tahun 2022, di tengah pemulihan ekonomi dan kondisi kesehatan nasional, Mandiri Inhealth terus memperkuat kontribusi dan komitmen untuk terus berkontribusi bagi masyarakat dan segenap pemangku kepentingan. Dalam konteks tersebut, Mandiri Inhealth juga memahami arti penting kerja sama dengan berbagai institusi terkait guna mengoptimalkan dampak positif keberadaan Perusahaan di tengah masyarakat. Mandiri Inhealth terus mengupayakan inovasi guna meningkatkan kualitas, baik dari segi produk maupun asuransi yang dimiliki Perseroan. Hal itu diharapkan mampu menghadirkan nilai tambah dan menghasilkan dampak secara lebih luas secara berkelanjutan.

Segala pencapaian Mandiri Inhealth selama tahun 2022 tidak lepas dari dukungan seluruh pegawai dan pemangku kepentingan. Dengan pemahaman itu, Mandiri Inhealth akan terus hadir memberikan perlindungan asuransi dan pelayanan kepada nasabah seiring pemenuhan kinerja keberlanjutan.

SUSTAINABILITY IN BUILDING THE ECONOMY

In 2022, Mandiri Inhealth earned more trust from the community, as reflected in the increase in the insurance Company's total assets and premium income compared to the previous year. External factors, such as economic recovery, supported the improvement in the Indonesian insurance industry. Moreover, such positive growth in 2022 was also supported by the increase in public awareness of self-protection against the impacts of COVID-19.

Mandiri Inhealth is trusted as a company that provides health and mental protection for the people of Indonesia, as reflected in the external recognition received up to 2022. Mandiri Inhealth is one of the insurance companies that has received an idAA rating from PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) and is the first choice in the commercial health industry in Indonesia.

Amid the national economic and health recovery in 2022, Mandiri Inhealth continued to strengthen its contribution and commitment to continuously contributing to the public and all stakeholders. In this regard, Mandiri Inhealth also understands the importance of collaboration with various relevant institution to optimize the impact of the Company's existence in the community. Mandiri inhealth continuously strives to innovate to improve the quality of both the Company's products and insurance. This is expected to provide added value and a wider and sustainable impact.

All the achievements of Mandiri Inhealth in 2022 were inseparable from the support of all employees and stakeholders. In this regard, Mandiri Inhealth will continue to provide insurance protection and services to customers in line with the delivery of sustainable performance.

STRATEGI MANDIRI INHEALTH DALAM MEWUJUDKAN NILAI TAMBAH

[1]

Sampai dengan tahun 2022, Mandiri Inhealth menerapkan strategi keberlanjutan untuk mewujudkan nilai tambah kepada para pemangku kepentingan. Sebagai *market leader* pada asuransi kesehatan kumpulan, Mandiri Inhealth secara konsisten mewujudkan pengembangan usaha melalui peningkatan *market share* dan perbaikan proses bisnis, antara lain melalui strategi pencapaian *Top Line Growth*, pengendalian biaya klaim dan operasional, serta memperkuat *enabler* bisnis yang dimiliki.

Mandiri Inhealth menerapkan strategi pencapaian *Top Line Growth* antara lain dengan terus meningkatkan pertumbuhan bisnis yang sehat dan berkualitas dalam pencapaian premi, baik dari *New Business* maupun *Renewal*, serta perbaikan kinerja produk Asuransi Jiwa Kredit (AJK). Selain itu, Mandiri Inhealth mengupayakan peningkatan persistensi Badan Usaha eksisting, meningkatkan penetrasi pada pasar individu melalui kerja sama koasuransi, melakukan penetrasi ke pasar asuransi Syariah, hingga meningkatkan pendapatan investasi dengan tetap menjaga risikonya.

Dalam rangka pengendalian biaya klaim dan operasional, Mandiri Inhealth menerapkan praktik optimalisasi Split Billing, optimalisasi pemanfaatan Formularium Obat Inhealth (FOI) meningkatkan kualitas layanan, mengupayakan efisiensi opex melalui implementasi digitalisasi, pemanfaatan artificial intelligence dalam pengolahan database Perseroan, hingga menyusun rencana penerapan *flexible working office (flexy)*.

Kemudian, sebagai upaya memperkuat *enablers*, Mandiri Inhealth telah mengembangkan MICC menjadi *Strategic Business Unit* (SBU), pembentukan unit digital dan pemisahan fungsi individu dan kelompok untuk *sales* dan *kolekting*, optimalisasi FitAja! Melalui peningkatan sejumlah fitur layanan, serta implementasi manajemen risiko. [4.c.1]

MANDIRI INHEALTH'S STRATEGY IN REALIZING ADDED VALUE

[1]

As of 2022, Mandiri Inhealth has implemented a sustainability strategy to create added value for stakeholders. As the market leader in group health insurance, Mandiri Inhealth consistently realizes business development by increasing market share and improving business processes, including through the strategy of achieving Top Line Growth, controlling claims and operational costs, and strengthening its business enablers.

Mandiri Inhealth implements a strategy for achieving Top Line Growth, including continuing to increase health and quality business growth in achieving premiums, both from New Business and Renewal, as well as improving the performance of Credit Life Insurance (AJK) products. In addition, Mandiri Inhealth seeks to increase the persistence of existing Business Entities, increase penetration in the individual market through co-insurance cooperation, penetrate the Sharia insurance market, to increase investment income while maintaining risk.

To control claims and operational costs, Mandiri Inhealth implements the practice of optimizing Split Billing, optimizing the utilization of the Inhealth Drug Formulary (FOI) improving service quality, seeking opex efficiency through the implementation of digitization, utilizing artificial intelligence in processing the Company's database, and preparing plans for implementing a flexible working office.

Furthermore, as an effort to strengthen enablers, Mandiri Inhealth has developed MICC into a Strategic Business Unit (SBU), formed digital units and separated individual and group functions for sales and collecting, optimizing FitAja! Through the improvement of several service features, as well as the implementation of risk management. [4.c.1]



KINERJA EKONOMI

Mandiri Inhealth menjadi perusahaan asuransi kesehatan dan jiwa yang tangguh dan terpercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia. Kepercayaan dari nasabah memberikan kinerja baik dan tren pertumbuhan terhadap kondisi bisnis Perseroan. Ditambah, Mandiri Inhealth menjadi *top 20* sebagai *The Best Performing Life Insurance 2021* sebagai *For Financial Performance Full-Year 2021* with *Predicate "Excellent"*.

Selama tahun 2022, Mandiri Inhealth mampu mempertahankan posisinya sebagai *market leader* pada produk asuransi kesehatan kumpulan. Mandiri Inhealth memberikan kinerja yang optimal, dengan implementasi strategi dan pencapaian target, dengan kinerja keuangan dan kinerja operasional yang bertumbuh secara sehat. Pencapaian kinerja di tahun 2022 membuktikan bahwa Perseroan mampu tumbuh di tengah momentum pemulihan ekonomi nasional dari dampak situasi pandemic Covid-19. [\[4.a.5\]](#) [\[4.c.3\]](#)

Mandiri Inhealth mampu meraih kinerja positif di tahun 2022, terlihat pada hampir seluruh indikator melampaui Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan. Pendapatan dari asuransi kesehatan kumpulan tahun 2022 adalah sejumlah Rp2,81 triliun, meningkat dibandingkan perolehan tahun sebelumnya yang sejumlah Rp2,47 triliun. Hal ini terjadi dipengaruhi oleh perolehan *Mandiri Inhealth Managed Care* sejumlah Rp127,16 miliar atau meningkat sebesar 7,82% dari tahun sebelumnya. Selain itu, perolehan *Mandiri Inhealth Indemnity* tercatat sejumlah Rp208,23 miliar atau meningkat sebesar 24,53% dibanding tahun 2021. Pada posisi keuangan, aset Perseroan di tahun 2022 adalah sejumlah Rp2,67 triliun, mengalami peningkatan sebesar 5,73% dengan selisih peningkatan Rp144,61 miliar.

Pada tahun 2022, Perseroan berhasil mencatatkan pendapatan sejumlah Rp2,59 triliun, dengan pendapatan premi sebesar Rp2,46 triliun, hasil investasi sejumlah Rp122,19 miliar, dan pendapatan lainnya sejumlah Rp3,52 miliar. Mandiri Inhealth mencatatkan laba tahun berjalan sejumlah Rp145,73 miliar, meningkat dari tahun sebelumnya. Atas perolehan tersebut, Mandiri Inhealth turut berkontribusi dalam pembangunan negara melalui pembayaran pajak di tahun 2022 sejumlah Rp14,99 miliar. [\[4.a.4\]](#) [\[4.b.1\]](#)

ECONOMIC PERFORMANCE

Mandiri Inhealth is a resilient and trusted health and life insurance company in the Indonesian commercial health insurance industry. The consumers' trust contributed to the Company's excellent business performance and growth. In addition, Mandiri Inhealth became the top 20 of The Best Life Insurance in 2021 and 2022 as For Financial Performance Full-Year 2021 with Predicate "Excellent".

In 2022, Mandiri Inhealth was able to maintain its position as the market leader in group health insurance products. Mandiri Inhealth provided optimal performance, by implementing strategies and achieving targets, with healthy growing financial and operational performance. Such performance achievement proves that the Company was able to grow amid the momentum of national economic recovery from the impact of COVID-19. [\[4.a.5\]](#) [\[4.c.3\]](#)

The Company was able to deliver a positive performance in 2022, as reflected in almost all indicators that exceeded the Company's Work Plan and Budget. In 2022, group health insurance recorded revenue of Rp2.81 trillion, an increase compared to the previous year at Rp2.47 trillion. Such an increase was due to the revenue of Mandiri Inhealth Managed Care, which amounted to Rp127.16 billion or an increase of 7.82% from the previous year. In addition, Mandiri Inhealth Indemnity recorded revenue of Rp208.23 billion, or an increase of 24.53% compared to 2021. In terms of financial position, the Company's assets in 2022 amounted to Rp2.67 trillion, an increase of 5.73% with a difference in increase of Rp144.61 billion.

In 2022, the Company recorded a revenue of Rp2.59 trillion, with premium income of Rp2.46 trillion, investment returns of Rp122.19 billion, and other income of Rp3.52 billion. Moreover, Mandiri Inhealth recorded a profit for the year of Rp145.73 billion, an increase from the previous year. For this revenue, Mandiri Inhealth has contributed to the country's development through the taxes payment in 2022, in the amount of Rp14.99 billion. [\[4.a.4\]](#) [\[4.b.1\]](#)

Untuk tahun 2022, Mandiri Inhealth mampu menciptakan nilai ekonomi langsung yang dihasilkan sebesar Rp2,58 triliun dan nilai ekonomi langsung yang didistribusikan berupa beban asuransi sebesar Rp2,08 triliun. Total nilai ekonomi langsung yang didistribusikan untuk tahun 2022 adalah sejumlah Rp2,42 miliar dengan total nilai ekonomi yang ditahan sebesar Rp156,87 miliar.

Perseroan berpartisipasi dalam pembangunan negara melalui pembayaran pajak. Untuk tahun 2022, Mandiri Inhealth menyalurkan pembayaran pajak sejumlah Rp92,58 miliar atau meningkat 46,03% dibanding tahun 2021 yang sejumlah Rp63,28 miliar.

KINERJA SOSIAL

[4.b.1]

Perseroan senantiasa melakukan pengelolaan SDM berdasarkan *best practices* yang berlaku, agar tercipta SDM yang unggul, loyal, dan memiliki kompetensi. Pengelolaan SDM Perseroan dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan, sesuai dinamika eksternal dan kebutuhan organisasi. Mandiri Inhealth terus berupaya melakukan peningkatan kualitas pengelolaan SDM agar dapat mendukung strategi dan rencana bisnis yang sejalan dengan visi dan misi Perseroan. Hal tersebut dilaksanakan seiring pemenuhan hak secara menyeluruh bagi karyawan, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengembangan kompetensi SDM dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi SDM secara berkesinambungan, sebagai upaya Perseroan dalam memberi kesempatan bagi masing-masing karyawan untuk dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki. Mandiri Inhealth secara periodik menerapkan program pelatihan dan pengembangan kompetensi untuk karyawan, melalui perencanaan dan praktik penerapan yang sistematis, tanpa praktik diskriminasi dalam bentuk apa pun. Perseroan menjamin pemberian kesempatan kerja yang setara, tanpa membedakan gender, agama, suku, dan asal daerah.

Mandiri Inhealth memiliki komitmen untuk dapat senantiasa menjaga lingkungan kerja agar tetap nyaman dan kondusif bagi karyawan. Perseroan telah memastikan bahwa praktik ketenagakerjaan yang diterapkan terbebas dari kerja di bawah paksaan, antara lain dengan memberikan hak cuti dan hari libur sesuai regulasi yang berlaku.

In 2022, Mandiri Inhealth created a direct economic value generated of Rp2.58 trillion and a direct economic value distributed in the form of an insurance expense of Rp2.08 trillion. The total direct economic value distributed for 2022 was Rp2.42 billion, with a total retained economic value of Rp156.87 billion.

The Company contributed to the country's development through tax payments. In 2022, the Company paid tax of Rp92.58 billion, or an increase of 46.03% compared to 2021 at Rp63.28 billion..

SOCIAL PERFORMANCE

[4.b.1]

The Company's human resources management refers to the applicable best practices to create superior, loyal, and competent human resources. Such management is carried out comprehensively and sustainably, according to external dynamics and organizational needs. Mandiri Inhealth continuously strives to improve the HR management quality to support business strategies and plans in line with the Company's vision and mission. This is carried out in line with the fulfillment of rights as a whole for employees, in accordance with prevailing laws and regulations.

The Company carries out HR competency development on an ongoing basis to provide opportunities for all employees to develop their capabilities. Mandiri Inhealth periodically holds competency training and development programs for employees, through systematic planning and implementation practices, without any discriminatory practices of any kind. The Company ensures the provision of equal employment opportunities, regardless of gender, religion, ethnicity, and origin.

Mandiri Inhealth is committed to continuously maintaining a comfortable and conducive work environment for employees. The Company ensures that it does not employ forced employment by providing the right to leave and holidays in accordance with applicable regulations.



Seiring hal tersebut, Mandiri Inhealth menjamin adanya pemberian upah secara layak dan objektif, dengan memperhatikan kinerja dan kapabilitas karyawan pada sejumlah level organisasi. Pemberian upah bagi karyawan juga disesuaikan dengan peraturan yang berlaku, yaitu dengan memperhatikan standar upah minimum yang ditetapkan. Lebih dari itu, Perseroan juga memberi jaminan kesehatan kepada karyawan, berupa asuransi ketenagakerjaan, asuransi kesehatan, BPJS Kesehatan, tunjangan tetap dan tidak tetap, serta bonus.

Mandiri Inhealth menjamin pemenuhan hak karyawan terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dengan mencantumkan klausul tentang praktik K3 di dalam Peraturan Perusahaan pada Petunjuk Teknis Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Penerapan K3 oleh Mandiri Inhealth dilaksanakan dengan orientasi pada pencapaian tidak ada kasus kecelakaan kerja (*zero accident*) di lingkungan kerja.

Kinerja sosial Mandiri Inhealth pada bidang ketenagakerjaan secara mendasar dapat diukur melalui tingkat perputaran karyawan yang terjadi pada 1 (satu) periode tahun. Untuk tahun 2022, tingkat perputaran karyawan Mandiri Inhealth ada sebesar 9,2% atau membaik dibanding tingkat perputaran karyawan pada tahun 2021 yang sebesar 6,4%.

Selanjutnya, pada aspek privasi pelanggan, Mandiri Inhealth memiliki komitmen untuk dapat menjaga kerahasiaan dan keamanan data pelanggan. Mandiri Inhealth memastikan bahwa sampai dengan 31 Desember 2022 tidak terdapat kasus apa pun terkait penyalahgunaan data yang terjadi atas pelanggan Perseroan. Seiring hal itu, Mandiri Inhealth telah menyediakan akses bagi penyampaian pengaduan pelanggan secara mudah dan terbuka. Mandiri Inhealth juga telah memenuhi hak pelanggan dengan memberikan informasi secara lengkap mengenai jasa dan produk asuransi yang ditawarkan, seiring penyediaan mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan konsumen.

Secara periodik, Mandiri Inhealth melaksanakan pemenuhan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Penerapan program CSR Mandiri Inhealth mencakup 4 (empat) pilar utama, yaitu Pendidikan, Keagamaan, Kesehatan, dan Bina Lingkungan. Untuk tahun 2022, Mandiri Inhealth telah merealisasikan penyaluran dana melalui program CSR sejumlah Rp400.119.124,-.

In light of this, Mandiri Inhealth ensures a proper and objective remuneration, taking into account the performance and capabilities of employees at a number of organizational levels. Remuneration for employees is also in accordance with the applicable regulations, taking into account the stipulated minimum wage standard. Furthermore, the Company also provides health insurance to employees, in the form of employment insurance, health insurance, BPJS Health, fixed and non-fixed benefits, and bonuses.

Mandiri Inhealth ensures the fulfillment of employee rights related to Occupational Health and Safety (OHS) by including a clause regarding OHS practices in the Company Regulations on the Occupational Health and Safety (OHS) Technical Guidelines. Mandiri Inhealth implemented the OHS to achieve zero accidents in the work environment.

Mandiri Inhealth's social performance in the employment sector can be measured through the employee turnover rate that occurs in 1 (one) year period. In 2022, Mandiri Inhealth's employee turnover rate was 9.2% or better than the employee turnover rate in 2021 at 6.4%.

Furthermore, in terms of customer privacy, Mandiri Inhealth is committed to maintaining the confidentiality and security of customer data. Mandiri Inhealth ensures that as of December 31, 2022, there were no cases of data misuse that occurred for the Company's customers. In line with this, Mandiri Inhealth has provided access for submitting customer complaints easily and openly. Mandiri Inhealth has also fulfilled customer rights by providing complete information about the services and insurance products offered, along with providing a mechanism for submitting and handling consumer complaints.

Mandiri Inhealth carries out the fulfillment of Social and Environmental Responsibility (TJSL) periodically through the Corporate Social Responsibility (CSR) program. The implementation of the Mandiri Inhealth CSR program includes 4 (four) main pillars, namely Education, Religion, Health, and Community Development. In 2022, Mandiri Inhealth distributed funds through the CSR program in the amount of Rp400,119,124.

KINERJA LINGKUNGAN

[4.b.1]

Mandiri Inhealth memiliki komitmen untuk melaksanakan seluruh kegiatan operasionalnya dengan memperhatikan pemenuhan kinerja keberlanjutan pada aspek lingkungan. Secara umum, pemenuhan kinerja keberlanjutan pada aspek lingkungan diarahkan untuk berkontribusi pada upaya pelestarian serta pengurangan dampak buruk bagi lingkungan. Sejumlah program yang dilaksanakan antara lain berupa penghematan energi, penggunaan material yang lebih ramah lingkungan, pengurangan emisi, hingga pengelolaan limbah.

Pelestarian dan pengurangan dampak buruk bagi lingkungan hidup yang dilakukan oleh Mandiri Inhealth secara mendasar merupakan wujud kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Lebih dari itu, Mandiri Inhealth menggunakan standar manajemen yang berlaku secara internasional, yaitu ISO 12000 yang menyediakan panduan tanggung jawab sosial (*Guidance on Standar Social Reponsibility*).

Mandiri Inhealth melakukan pelestarian dan pengurangan dampak buruk bagi lingkungan dengan memberlakukan aturan dan kebijakan internal yang wajib diterapkan oleh seluruh insan Perseroan. Hal tersebut merupakan upaya Mandiri Inhealth dalam menjaga penerapan kinerja keberlanjutan pada aspek lingkungan hidup, agar secara konsisten dapat dilaksanakan oleh karyawan dari berbagai level organisasi.

Secara khusus, Mandiri Inhealth memiliki program *Go Green*, sebagai tindak lanjut dari komitmen Perseroan dalam mewujudkan pengelolaan bisnis yang lebih ramah lingkungan. Program *Go Green* tersebut telah diterapkan di lingkungan kantor Mandiri Inhealth, antara lain berupa penghematan listrik, penggunaan perangkat elektronik sesuai standar lingkungan, serta melakukan uji emisi pada alat yang menghasilkan asap seperti genset dan kendaraan operasional. Di samping itu, Perseroan telah menerapkan program *paperless*, yaitu upaya penghematan penggunaan kertas di antaranya pada proses pengarsipan dokumen.

Mandiri Inhealth optimistis sejumlah program yang telah dilaksanakan dapat secara terus-menerus ditingkatkan hingga menghasilkan dampak yang signifikan bagi upaya pelestarian dan pengurangan dampak buruk terhadap lingkungan hidup.

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

[4.b.1]

Mandiri Inhealth is committed to carrying out all of its operational activities by taking into account the fulfillment of sustainable performance on environmental aspects. In general, the fulfillment of sustainability performance on environmental aspects is directed at contributing to efforts to preserve and reduce negative impacts on the environment. Several programs implemented include saving energy, using materials that are more environmentally friendly, reducing emissions, and managing waste.

Fundamentally, the preservation and reduction of negative impacts on the environment carried out by Mandiri Inhealth is a manifestation of its compliance with applicable laws and regulations. Furthermore, Mandiri Inhealth uses international management standards, namely ISO 12000, which provides the Guidance on Social Responsibility Standards.

Mandiri Inhealth preserves and reduces the negative impacts on the environment by imposing internal rules and policies for all Company personnel to maintain the implementation of sustainability performance in environmental aspects. Therefore, it can be implemented consistently by employees from various levels of the organization.

In particular, Mandiri Inhealth has a Go Green program as a follow-up to the Company's commitment to realizing more environmentally friendly business management. The Go Green program has been implemented within the Mandiri Inhealth office, including by saving electricity, using electronic devices according to environmental standards, and conducting emission tests on smoke-producing devices such as generators and operational vehicles. In addition, the Company has implemented a paperless program, which is an effort to save paper use, including in the document filing process.

Mandiri Inhealth is confident that a number of programs that have been implemented can be continuously improved to produce a significant impact on efforts to preserve and reduce negative impacts on the environment.



PELUANG DAN PROSPEK USAHA

International Monetary Fund (IMF) memprediksi pertumbuhan ekonomi dunia mencapai 2,9% pada 2023. Sedangkan, inflasi global diperkirakan akan mengalami penurunan dari 8,8% di tahun 2022 menjadi 6,6% pada tahun 2023. Di sebagian besar negara akan mengalami disinflasi yang berkelanjutan yang akan mempengaruhi stabilitas keuangan akibat kebijakan moneter dunia.

Menurut Bank Indonesia, pertumbuhan ekonomi Indonesia akan terus menguat dan diproyeksikan berada di angka 4,5% hingga 5,3% di tahun 2023. Hal ini karena didorong dengan adanya peningkatan permintaan pasar domestik dalam hal konsumsi rumah tangga ataupun investasi. Merujuk informasi dari Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), pertumbuhan ekonomi Indonesia diproyeksikan berada di angka 4,9% hingga 5,2%, dengan angka inflasi sebesar 3,25% hingga 3,75%.

Dalam industri asuransi, pertumbuhan ekonomi Indonesia dan kesadaran masyarakat akan pentingnya proteksi kesehatan demi mengantisipasi penyakit mematikan memberikan peluang terhadap kejayaan bisnis asuransi. Hal ini dibuktikan dengan kenaikan akumulasi premi asuransi umum dan reasuransi yang mencatatkan kenaikan sebesar 14,06% (yoY) hingga mencapai Rp106,91 triliun, hal ini diperkuat dengan tren pertumbuhan pada pendapatan Perseroan per tahun 2022. Potensi pertumbuhan untuk bisnis asuransi umum akan terlihat pada 2023.

Mandiri Inhealth menyambut dengan terbuka segala kemungkinan dengan membentuk rencana strategis demi terwujudnya pertumbuhan bisnis berkelanjutan di tahun mendatang. Dalam Rencana Bisnis tahun 2023, Mandiri Inhealth telah menetapkan berbagai proyeksi kinerja yang cukup realistik dengan tingkat pertumbuhan yang telah disesuaikan dengan dinamika perekonomian global maupun nasional. Dengan pencapaian positif serta penguatan fondasi bisnis yang telah dilakukan Mandiri Inhealth di tahun 2022, Perseroan memiliki keyakinan akan tumbuh signifikan di tahun 2023. Hal tersebut seiring dengan proyeksi pertumbuhan ekonomi dan industri asuransi jiwa Indonesia di tahun yang akan datang.

BUSINESS OPPORTUNITIES AND OUTLOOK

The International Monetary Fund (IMF) projected a world economic growth of 2.9% in 2023. Meanwhile, global inflation is expected to decrease from 8.8% in 2022 to 6.6% in 2023. Most countries will experience disinflation, which will affect financial stability as a result of world monetary policy.

Bank Indonesia projected that Indonesia's economic growth would continue to strengthen to be 4.5% to 5.3% in 2023. Such growth is due to the increase in domestic market demand in household consumption or investment. Referring to information from the National Research and Innovation Agency (BRIN), Indonesia's economic growth is projected at 4.9% to 5.2%, with an inflation rate of 3.25% to 3.75%.

In the insurance industry, Indonesia's economic growth and public awareness of the importance of health protection in anticipation of deadly diseases provide opportunities for the rise of the insurance business. This is reflected in the increase in accumulated general insurance and reinsurance premiums which recorded an increase of 14.06% (yoY) to Rp106.91 trillion, this is supported by the growth trend in the Company's revenue per 2022. The growth potential for the general insurance business will occur in 2023.

Mandiri Inhealth welcomes all possibilities by establishing a strategic plan to realize sustainable business growth in the coming year. In the 2023 Business Plan, Mandiri Inhealth has set various performance projections that are quite realistic with growth rates that follow the dynamics of the global and national economy. With the positive achievements and strengthening of business foundations carried out by Mandiri Inhealth in 2022, the Company is confident that it will grow significantly in 2023. This is in line with the projected growth of the Indonesian economy and the life insurance industry in the coming years.

Perseroan akan terus berekspansi dengan memasuki pasar kesehatan individu serta meningkatkan sistem teknologi informasi untuk mendukung peningkatan pemasaran produk. Selain terus mengelola potensi nasabah atau konsumen Mandiri Grup, Perseroan juga melakukan perluasan kanal penjualan untuk merambah potensi pada perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), serta memperkuat kerja sama dengan broker untuk meningkatkan penetrasi.

PENUTUP

Sebagai penutup, kami atas nama Direksi menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada jajaran manajemen serta seluruh karyawan. Berkat dedikasi dan kerja keras masing-masing personil, Mandiri Inhealth mampu mencatatkan pemenuhan kinerja keberlanjutan secara baik.

Kami juga menyampaikan terima kasih kepada pemegang saham dan segenap pemangku kepentingan, mencakup pelanggan, regulator, hingga masyarakat, atas dukungan yang telah diberikan selama tahun 2022.

Kami optimistis, dengan kinerja keberlanjutan yang telah tercapai di tahun 2022, Mandiri Inhealth dapat secara terus-menerus bertumbuh dan memenuhi penyaluran manfaat pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Kami optimistis, Mandiri Inhealth mampu mempertahankan posisi sebagai *market leader* pada industri asuransi kesehatan di Indonesia secara jangka panjang untuk tahun-tahun mendatang.

The Company will continue to expand by entering the individual health market and improving information technology systems to support increased product marketing. In addition to continuing to manage Mandiri Group's potential customers or consumers, the Company is also expanding sales channels to explore the potential of State-Owned Enterprises (BUMN), as well as strengthening cooperation with brokers to increase penetration.

CLOSING

To conclude this report, on behalf of the Board of Directors we would like to express our deepest gratitude for the dedication and hard work of the management and all employees tha Mandiri Inhealth was able to record good sustainability performance.

Our gratitude also extends to all shareholders and stakeholders, including customers, regulators, and the public, for the support given in 2022.

With the achievement of the sustainability performance in 2022, we are confident that Mandiri Inhealth can continuously grow and provide benefits in the economic, social, and environmental aspects. We are confident that Mandiri Inhealth can maintain its long-terrm position as the market leader in the Indonesian health insurance industry in the coming years.

Jakarta, 14 April 2023 / April 14, 2023
Atas nama Direksi PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia,
On behalf of the Board of Directors of PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia,



BUDI TUA ARIFIN TAMPUBOLON

Direktur Utama

President Director



Halaman ini sengaja dikosongkan

This page is intentionally left blank



TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

ABOUT THE SUSTAINABILITY REPORT

04



TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

About the Sustainability Report



Laporan ini merupakan Laporan Keberlanjutan Mandiri Inhealth, yang disusun serta dipublikasikan sebagai wujud komitmen dalam pemenuhan keterbukaan informasi bagi pemegang saham dan seluruh pemangku kepentingan. Sebagai dokumen yang disusun dan dipublikasikan secara berkala, laporan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya Perseroan dalam menjaga kualitas praktik tata kelola perusahaan sesuai prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG), di samping sebagai pelaporan atas pengelolaan keuangan berkelanjutan Perseroan.

This Report is the Sustainability Report of Mandiri Inhealth, which is prepared and published as the realization of our commitment to complying with the information transparency for shareholders and all stakeholders. As a document that is prepared and published periodically, this report is an inseparable part of the Company's efforts to maintain the quality of the practice of corporate governance, under the principles of Good Corporate Governance (GCG), aside from being a report of the sustainable financial management of the Company.

Secara lebih lanjut, laporan ini menyajikan informasi komprehensif terkait kinerja keberlanjutan Mandiri Inhealth, yang terbagi ke dalam kinerja ekonomi, lingkungan, serta sosial, untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2022. Di samping itu, demi memudahkan akses serta meningkatkan keterbacaan informasi, laporan ini disajikan dalam dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan Inggris. Data-data kuantitatif dalam laporan ini akan diungkapkan melalui perbandingan, sekurang-kurangnya selama dua tahun terakhir, yang dapat dimanfaatkan oleh pembaca untuk menganalisis tren kinerja Perseroan. Tidak terdapat penyajian kembali atau *restatement* dari data keuangan yang disajikan pada laporan ini.

PENETAPAN DAN PERIODE LAPORAN

Laporan Keberlanjutan Mandiri Inhealth tahun 2022 disusun dan disajikan dengan mengacu pada standar pelaporan POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik serta Panduan Pelaporan Keberlanjutan oleh *Global Reporting Inisiatif (GRI Standard)*. Penggunaan standar tersebut dilakukan sebagai upaya Perseroan untuk dapat mengoptimalkan kualitas penyusunan dan penyajian informasi dalam Laporan Keberlanjutan ini.

Penentuan topik pembahasan dan isi laporan dilakukan dengan libelatan pemangku kepentingan, dengan memperhatikan konteks keberlanjutan, aspek materialitas, serta kelengkapan data yang digunakan. Atas hal tersebut, penyusunan laporan ini dilakukan melalui sejumlah tahapan yaitu identifikasi topik material, penentuan prioritas terhadap topik keberlanjutan, hingga proses validasi atas data-data yang digunakan. Laporan ini juga memanfaatkan dukungan dari pemangku kepentingan sebagai pembaca laporan, yaitu berupa *review* antara lain melalui penyediaan lembar umpan balik, sebagai mekanisme libelatan yang memungkinkan Perseroan melakukan penyempurnaan kualitas pelaporan secara berkesinambungan.

Furthermore, this report provides comprehensive information on the sustainable performance of Mandiri Inhealth, which is divided into economic, environmental, and social performances, starting from January 1 to December 31, 2022. Moreover, to facilitate access, as well as improve the readability of the information, this report is provided in two languages, namely Indonesian language and English. The quantitative data in this report will be disclosed through comparison, at least in the last two years, which can be used by the readers to analyze the performance trend of the Company. There is no restatement of the financial data provided in this report.

DETERMINATION AND REPORTING PERIOD

The 2022 Sustainability Report of Mandiri Inhealth was prepared and provided by referring to the reporting standard of POJK Number 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies, as well as Sustainability Reporting Guidelines by the Global Reporting Initiative (GRI Standard).. The usage of the standard is carried out by the Company to optimize the quality of the preparation and information provision in this Sustainability Report.

Determining the topic of discussion and the contents of the report is carried out by involving stakeholders, taking into account the sustainability context, materiality aspects, and the completeness of the data used. For this reason, the preparation of this report was carried out through a number of stages, namely identification of material topics, prioritization of sustainability topics, to the process of validating the data used. This report also utilizes support from stakeholders as report readers, namely in the form of reviews, among others through the provision of feedback sheets, as an engagement mechanism that allows the Company to continuously improve the quality of reporting.



Secara mendasar, laporan ini disusun berdasarkan 4 (empat) prinsip sebagai berikut:

a. Inklusivitas Pemangku Kepentingan

Perseroan memastikan adanya keterlibatan pemangku kepentingan dalam proses penentuan isu-isu yang diungkapkan dalam laporan.

b. Konteks Keberlanjutan

Penentuan isi laporan dilakukan dengan mempertimbangkan isu atau topik sesuai dengan konteks keberlanjutan, terbagi ke dalam lingkup ekonomi, lingkungan, dan sosial.

c. Materialitas

Adanya penetapan materialitas melalui identifikasi topik, penetapan bobot material dari masing-masing topik, untuk kemudian didapatkan topik yang material, yaitu topik yang menjadi prioritas dan dinilai penting untuk diungkapkan.

d. Kelengkapan

Informasi kinerja keberlanjutan disajikan dalam format narasi dan angka, sebagai informasi yang bersifat kualitatif dan kuantitatif, guna mendukung kelengkapan data bagi pembaca laporan.

Di samping itu, Perseroan juga telah memperhatikan 6 (enam) prinsip kualitas dalam penyusunan laporan sesuai rekomendasi yang termuat dalam *GRI Standard*, sebagai berikut:

1. Akurasi

Informasi yang disajikan dipastikan bersifat akurat dan detail, sehingga dapat digunakan secara optimal oleh pemangku kepentingan dalam menilai kinerja Perseroan.

2. Keseimbangan

Kinerja yang disajikan memuat baik aspek positif maupun negatif, untuk memudahkan pemangku kepentingan dalam melakukan penilaian secara rasional.

3. Kejelasan

Pengungkapan topik material dilakukan melalui penyajian yang mudah dipahami serta terbuka, untuk memudahkan pemangku kepentingan dalam mengakses informasi dalam laporan.

Fundamentally, this report is prepared under 4 (four) principles as follows:

a. Stakeholder Inclusiveness

The Company ensures stakeholder engagement in the process of determining the issues disclosed in the report.

b. Sustainability Context

The report content is determined by taking into account the issues or context, in accordance with the sustainability context, divided into the scopes of economy, environment, and society.

c. Materiality

There is a determination of materiality through topic identification, determining the material weight of each topic, to then obtain material topics, namely topics that are prioritized and considered important to disclose.

d. Completeness

The information on the sustainability performance is presented in narratives and numbers as qualitative and quantitative information to provide completeness for the reader.

Furthermore, the Company also pays attention to the 6 (six) quality principles in accordance with the recommendation by GRI Standards, including:

1. Accuracy

The presented information is ensured to be accurate and detailed so that it can be used optimally by the stakeholders to assess the Company's performance.

2. Balance

The performance is presented in both positive and negative aspects to facilitate the stakeholders in assessing it rationally.

3. Clarity

The disclosure of the material topics is carried out through an easy-to-understand and transparent presentation to facilitate the stakeholders in accessing the information in the report.

4. Keterbandingan

Informasi yang disajikan harus bersifat konsisten dan dapat dibandingkan, sehingga memudahkan pemangku kepentingan dalam menilai progres kinerja Perseroan dalam jangka waktu tertentu.

5. Keandalan

Laporan keberlanjutan memuat informasi yang dipastikan valid, di samping memuat proses yang digunakan dalam penyusunan laporan, yang dapat diperiksa hingga mencerminkan kualitas dan tingkat materialitas informasi yang disajikan.

6. Ketepatan Waktu

Perseroan memastikan laporan keberlanjutan dipublikasikan secara berkala dan tepat waktu, sehingga pemangku kepentingan dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi yang ada.

Secara keseluruhan, proses penyusunan laporan ini dapat dilihat melalui bagan berikut:



Sesuai informasi yang telah diungkapkan sebelumnya, laporan ini memuat kinerja keberlanjutan Mandiri Inhealth untuk periode tahun 2022, yaitu pada rentang 1 Januari hingga 31 Desember 2022. Perseroan berkomitmen untuk dapat melaksanakan penyusunan laporan keberlanjutan dan mempublikasikannya secara periodik dan tepat waktu. [102-50]

4. Comparability

The presented information must be consistent and comparable, so as to facilitate the stakeholders in assessing the Company's performance progress in a certain period.

5. Reliability

The sustainability report contains information that is valid, aside from containing the process that is used to prepare the report, which can be checked so it will reflect the quality and the level of materiality of the presented information.

6. Punctuality

The Company ensures that the sustainability report is published periodically and punctually so that the stakeholders can make a decision based on the existing information.

Overall, the process of preparing this report can be seen in the following chart:

Based on the previously disclosed information, this report contains Mandiri Inhealth's sustainability performance for 2022, from January 1 to December 31, 2022. The Company is committed to being able to carry out the preparation of sustainability reports and publish them periodically and punctually. [102-50]



ASPEK MATERIALITAS DAN BATASAN

Perseroan menyusun laporan keberlanjutan ini melalui proses penentuan topik material dan batasan dari masing-masing topik, dengan melakukan analisis materialitas. Berdasarkan proses tersebut, Perseroan menyimpulkan bahwa isu-isu material yang akan disajikan dalam laporan ini bersifat relevan dan kondisi yang terjadi di tahun 2022. Masing-masing isu material tersebut dipastikan memiliki dampak yang secara signifikan berpengaruh bagi pemangku kepentingan.

VERIFIKASI TERTULIS PIHAK INDEPENDEN

Hingga tahun 2022, Perseroan belum memanfaatkan pihak eksternal independen untuk melakukan verifikasi tertulis atas laporan keberlanjutan yang dipublikasikan. Meski demikian, Perseroan memastikan bahwa proses penyusunan hingga hasil pelaporan dalam laporan keberlanjutan ini telah sesuai dengan sejumlah standar, termasuk *GRI Standard* sebagai pedoman yang berlaku secara internasional. Lebih dari itu, manajemen Perseroan memastikan bahwa keseluruhan informasi yang diungkapkan bersifat akurat, sesuai dengan kondisi yang berlaku pada Mandiri Inhealth. [\[102-50\]](#)

ASPECTS OF MATERIALITY AND BOUNDARIES

The Company prepares this sustainability report through the process of determining material topics and the boundaries of each topic by conducting a materiality analysis. Based on this process, the Company concluded that the material issues that are presented in this report are relevant and the conditions that occurred in 2022. Each of these material issues is ensured to have a significant impact on stakeholders.

WRITTEN VERIFICATION OF INDEPENDENT PARTY

Up until 2022, the Company had not utilized independent external parties to carry out written verification of published sustainability reports. However, the Company ensures that the preparation process for the results of reporting in this sustainability report complies with a number of standards, including the *GRI Standard* as a guideline that applies internationally. Moreover, the Company's management ensures that all of the disclosed information is accurate, in accordance with the conditions that apply to Mandiri Inhealth. [\[102-50\]](#)



TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY GOVERNANCE

05

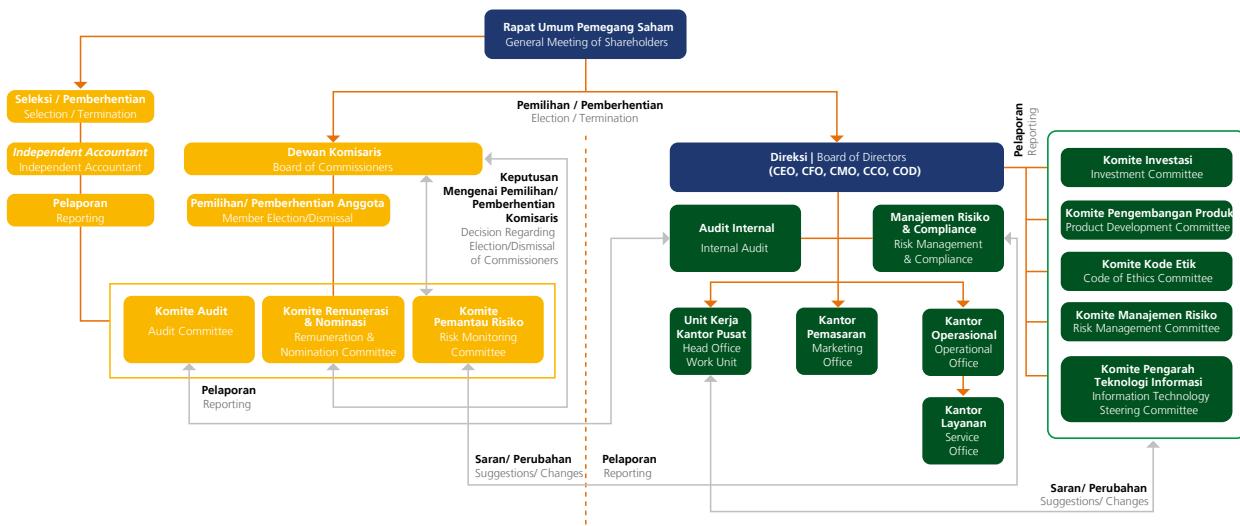


KEBERLANJUTAN DALAM TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK

Sustainability in Good Corporate Governance

[5]

Struktur Tata Kelola Mandiri Inhealth
Mandiri Inhealth Governance Structure



Sesuai ketentuan dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, struktur tata kelola Mandiri Inhealth terdiri dari 3 (tiga) organ utama, yaitu Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi. Selain itu, struktur tata kelola Mandiri Inhealth juga dibantu oleh sejumlah organ pendukung, terdiri dari Komite-Komite Dewan Komisaris, Sekretaris Perusahaan, dan Divisi Audit Internal. Mandiri Inhealth telah memastikan struktur tata kelola tersebut disusun dengan memperhatikan pemisahan fungsi, tugas dan tanggung jawab yang jelas antar-organ, sesuai praktik-praktik terbaik GCG.

RUPS merupakan organ tertinggi dalam struktur tata kelola yang memiliki wewenang khusus yang tidak dimiliki oleh organ-organ lain. Dewan Komisaris merupakan organ yang bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melaksanakan fungsi pengawasan dan pemberian nasihat secara independen kepada Direksi, terkait dengan pelaksanaan pengelolaan Perseroan. Kemudian, Direksi merupakan organ dalam tata kelola dengan wewenang serta bertugas dan bertanggung jawab secara kolegial dalam menjalankan mengelola Perseroan.

In accordance with Law No. 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies, the governance structure of Mandiri Inhealth consists of the General Meeting of Shareholders (GMS), the Board of Commissioners, and the Board of Directors and assisted by other supporting organs such as the Board of Commissioners Committee, Corporate Secretary and the Internal Audit Division. Mandiri Inhealth has ensured that the structure pays attention to the clear separation of functions, duties and responsibilities between the Company's organs.

The GMS is the highest organ in the corporate governance structure with authorities not given to other organs. The Board of Commissioners is the Company's organ that is collectively assigned and responsible for supervising and providing advice to the Board of Directors independently related to the implementation of the duties and responsibilities of the Board of Directors on the management of the Company. The Board of Directors is an organ of the Company with collegial authority and duties and responsibilities in managing the Company.

Penerapan Tata Kelola Berkelanjutan

Implementation of Sustainable Governance

Mandiri Inhealth memahami bahwa implementasi GCG sesuai peraturan perundang-undangan serta standar terbaik yang berlaku merupakan aspek penting yang harus dipenuhi. Implementasi GCG yang dijalankan secara menyeluruhan dan konsisten diyakini akan menghadirkan timbal balik positif berupa penguatan kualitas kinerja Perseroan, baik kinerja operasional maupun keuangan. Atas dasar pemahaman tersebut, Mandiri Inhealth berkomitmen untuk melaksanakan implementasi GCG, seiring praktik penyempurnaan berkelanjutan pada seluruh tingkatan organisasi.

Implementasi GCG Mandiri Inhealth dilaksanakan secara berkelanjutan melalui skema yang dijabarkan sebagai berikut:

Mandiri Inhealth is aware of the importance of GCG implementation in accordance with the laws and regulations and the best applicable standards. Comprehensive and consistent GCG implementation is expected to bring positive outcomes, such as quality improvement of the Company's operational and financial performance. Therefore, Mandiri Inhealth is committed to implementing the GCG, along with its continuous improvement practices at all levels of the organization.

Mandiri Inhealth's GCG implementation is carried out on an ongoing basis through the following scheme:



Mandiri Inhealth memiliki misi untuk tumbuh sebagai penyelenggara usaha asuransi kesehatan komersial yang menjadi pilihan utama dan tepercaya di Indonesia. Atas dasar itu, Mandiri Inhealth memiliki dorongan yang kuat untuk tumbuh secara berkelanjutan, dan karenanya, secara

Mandiri Inhealth has a mission to grow as a provider of first choice and trusted commercial health insurance in Indonesia. Thus, Mandiri Inhealth is highly driven to grow in a sustainable manner so as to consistently maintain its integrity through the implementation of GCG principles in

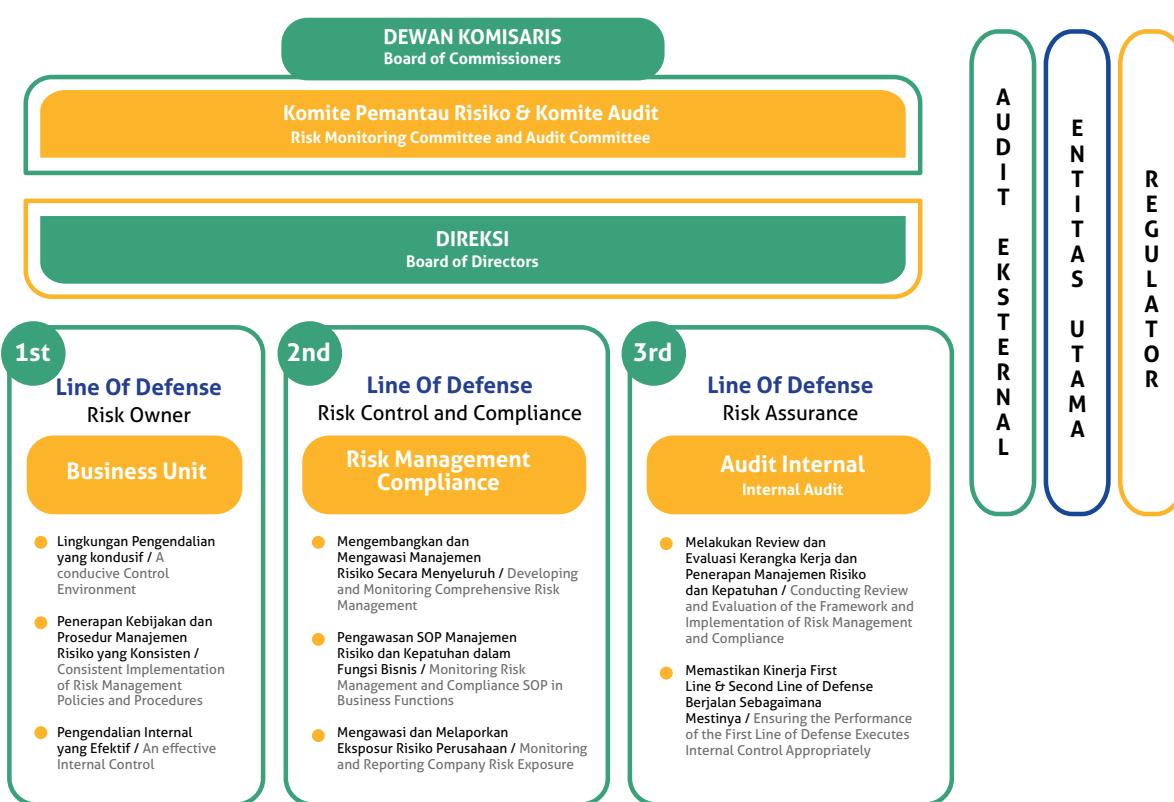


konsisten terus menjaga integritas melalui penerapan prinsip-prinsip GCG dalam setiap rencana dan kegiatan yang dilakukan. Sebagai upaya untuk mengoptimalkan hal tersebut, Mandiri Inhealth menjaga dan meningkatkan kualitas penerapan GCG, sesuai perkembangan peraturan, baik eksternal maupun internal, keputusan pemegang saham, hasil *assessment*, hingga proses *benchmarking* penerapan GCG.

Implementasi GCG Mandiri Inhealth diperkuat melalui optimalisasi peran masing-masing organ dalam tata kelola, unit bisnis, hingga seluruh Insan Perseroan. Secara mendasar, penguatan implementasi GCG tersebut dilaksanakan melalui konsep *three lines of defense*, sebagai berikut:

every plan and activity carried out. As optimization efforts, Mandiri Inhealth maintains and improves the quality of GCG implementation according to regulatory developments for external and internal regulations, shareholder resolutions, assessment results, and benchmarking process for GCG implementation.

Mandiri Inhealth's GCG implementation is strengthened through optimizing the role of each organ in governance, business units, and all personnel of the Company. Fundamentally, the strengthening of GCG implementation is carried out through the concept of three lines of defense as follows:



Sebagai bagian dari praktik pengelolaan risiko, *three lines of defense* dilaksanakan secara menyeluruh oleh lini organisasi Mandiri Inhealth, dengan pengawasan oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Sebagai *risk owner*, seluruh unit bisnis dan unit pendukung Perseroan menjalankan fungsi sebagai *first line of defense* yang mengelola risiko terkait masing-masing unit kerja. Satuan Kerja Manajemen Risiko dan Satuan Kerja Kepatuhan Perseroan berfungsi sebagai *second line of defense* yang memantau penerapan kebijakan dan panduan manajemen risiko pada lingkup korporasi. Terakhir, Divisi Audit Internal menjalankan fungsi sebagai *third line of defense*, yang bertugas memberikan *independent assurance* terhadap penerapan manajemen risiko Perseroan.

Mendiri Inhealth meyakini bahwa peningkatan kualitas implementasi GCG yang dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan pada akhirnya mampu menghadirkan nilai tambah yang maksimal kepada para pemegang saham dan pemangku kepentingan. Sebagai bagian dari upaya melaksanakan hal tersebut, Mandiri Inhealth mendasarkan implementasi GCG yang dilakukan kepada peraturan perundang-undangan dan praktik terbaik yang berlaku. Mandiri Inhealth juga melaksanakan evaluasi penerapan GCG secara berkala, dengan berdasarkan kriteria yang dikembangkan oleh pihak internal Perseroan.

Di tahun 2022, sebagai pemenuhan terhadap POJK Nomor 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, Perseroan telah melaksanakan *assessment* implementasi GCG sebagai kewajiban pelaporan ke OJK untuk tahun buku 2021 dengan hasil capaian skor mencapai 4,97, atau lebih tinggi dari perolehan skor untuk tahun sebelumnya yaitu 4,64. Peningkatan tersebut secara umum menunjukkan kemampuan yang baik dari Perseroan untuk melaksanakan peningkatan penerapan GCG dari tahun ke tahun, sesuai rekomendasi dan hasil *assessment* yang diperoleh.

As part of risk management practices, the three lines of defense are carried out comprehensively by Mandiri Inhealth with supervision of the Board of Commissioners and the Board of Directors. As risk owner, all business units and support units of the Company serve as the first line of defense that manages risks related to each work unit. The Company's Risk Management Work Unit and Compliance Work Unit serve as the second line of defense in monitoring the implementation of risk management on corporate policies and guidelines. The Internal Audit Division functions as the third line of defense with the duty of providing independent assurance on the implementation of the Company's risk management.

Mandiri Inhealth believes that consistent and continuous improvement of GCG implementation will ultimately provide maximum added value to shareholders and stakeholders. Therefore, Mandiri Inhealth's GCG implementation always refers to the applicable laws and best practices. Mandiri Inhealth also regularly evaluates the implementation of GCG based on criteria developed by the Company's internal party.

In 2022, to fulfill the requirement of POJK No. 73/POJK.05/2016 concerning Good Corporate Governance for Insurance Companies, the Company has carried out an assessment of GCG implementation as a reporting obligation to the OJK for the 2021 fiscal year with a score of 4.97, or an increase from the previous year's score of 4.64. This increase reflects the Company's ability to carry out improvements in GCG implementation from year to year based on the recommendations and results of the assessment.

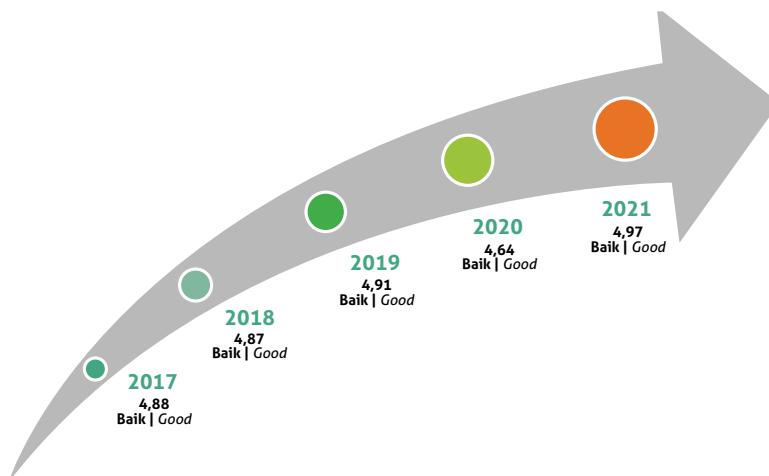


Tren pencapaian skor GCG Mandiri Inhealth selama 5 (lima) tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Mandiri Inhealth's GCG assessment score for the last 5 (five) years is as follows:

Tren skor GCG Mandiri Inhealth selama 5 (lima) tahun

Mandiri Inhealth's GCG score trend for 5 (five) years



Terkait hal tersebut, Mandiri Inhealth tercatat mampu mempertahankan pengakuan pihak eksternal berupa pemerolehan penghargaan atas kualitas implementasi GCG Perseroan oleh *The Indonesian Institute of Corporate Governance* (IICG). Penilaian tersebut dilakukan berdasarkan *Corporate Governance Perception Index* (CGPI), dengan aspek dan indikator penilaian meliputi *governance structure*, *governance process*, dan *governance outcome*. Pada tahun 2022, Mandiri Inhealth memperoleh skor sebesar 83,62 atas penerapan untuk tahun buku 2021, atau meningkat dibanding perolehan pada tahun sebelumnya yang sebesar 82,43. Atas perolehan skor tersebut, Mandiri Inhealth dianugerahi sebagai "*Trusted Company*". Informasi lebih lanjut mengenai hal tersebut disajikan pada bab Tata kelola Perusahaan pada Laporan Tahunan Mandiri Inhealth tahun 2022.

In this regard, Mandiri Inhealth also managed to maintain recognition from external parties which can be seen in the award given for the Company's GCG implementation by The Indonesian Institute of Corporate Governance (IICG). The assessment was carried out based on the Corporate Governance Perception Index (CGPI), with assessment aspects and indicators covering governance structure, governance processes, and governance outcomes. In 2022, Mandiri Inhealth obtained a score of 83.62 on implementation for the 2021 fiscal year, or an increase compared to the previous year's achievement of 82.43. For obtaining this score, Mandiri Inhealth was awarded the "*Trusted Company*". Further information on this matter is presented in the Good Corporate Governance chapter of Mandiri Inhealth's 2022 Annual Report.

Pengendalian Internal, Manajemen Risiko, Penerapan Anti-Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme

Internal Control, Risk Management, Implementation of Anti-Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism

Mandiri Inhealth memahami bahwa sistem pengendalian internal dan manajemen risiko yang diterapkan secara efektif merupakan aspek penting yang mendukung kualitas tata

Mandiri Inhealth understands that effective internal control system and risk management is a crucial aspect of corporate governance improvement for safeguarding assets, ensuring

kelola Perseroan. Penerapan sistem pengendalian internal dan manajemen risiko menyediakan dukungan berupa praktik penjagaan aset, ketersediaan pelaporan keuangan dan manajerial yang dapat dipercaya, peningkatan kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan, serta praktik pengelolaan risiko terjadinya kerugian, penyimpangan, dan pelanggaran terhadap aspek kehati-hatian Perseroan.

Terselenggaranya sistem pengendalian internal Perseroan yang andal dan efektif menjadi tanggung jawab dari seluruh fungsi bisnis dan operasional (*risk taking function*) dan fungsi pendukung serta fungsi audit internal. Sebagai hasilnya, Mandiri Inhealth memastikan terjaganya kondisi lingkungan usaha yang sehat serta penerapan tata kelola perusahaan yang baik sesuai peraturan perundang-undangan dan praktik terbaik GCG yang berlaku.

Di samping itu, Mandiri Inhealth menerapkan manajemen risiko dan kebijakan Anti-Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT). Hingga tahun 2022, kebijakan manajemen risiko serta kebijakan APU dan PPT Mandiri Inhealth telah diterapkan secara terintegrasi di seluruh tingkat internal Perseroan, dengan melibatkan seluruh unit kerja serta pihak-pihak yang bekerja untuk dan atas nama Perseroan. Penerapan kebijakan-kebijakan tersebut diharapkan mampu memberikan pengaruh yang optimal bagi pencapaian tujuan dan sasaran jangka panjang Perseroan.

Mandiri Inhealth menerapkan sistem manajemen risiko berdasarkan acuan ISO 31000:2009, secara menyeluruh mulai dari prinsip yang digunakan, kerangka kerja, hingga standar proses manajemen risiko. Lebih lanjut, penerapan sistem manajemen risiko Mandiri Inhealth melibatkan penggunaan *tools* yang telah terbentuk oleh fungsi manajemen risiko Perseroan, mencakup *risk register*, monitoring *review*, matriks yang digunakan sebagai alat untuk melakukan pengukuran/penilaian risiko, serta *level of guidance* untuk mengelola risiko.

Sebagai upaya menjaga optimalisasi penerapan sistem manajemen risiko, Perseroan melaksanakan sosialisasi budaya manajemen risiko secara berkala dengan menggunakan sejumlah media, seperti *email blast* "*Risk and Control Awareness Campaign*" kepada seluruh pegawai Mandiri Inhealth. Selain itu, Perseroan melakukan pengukuran tingkat kesadaran risiko pegawai berupa *Risk*

the availability of reliable financial and managerial reporting, increasing the Company's compliance with laws and regulations, and reducing the risk of losses, irregularities and violations of prudential aspects.

Implementation of reliable and effective internal control at system at the Company is the responsibility of all business and operational functions (risk taking function), supporting function, and internal audit function. Mandiri Inhealth ensures the maintenance of a sound business environment and the implementation of good corporate governance in accordance with applicable laws and regulations and GCG best practices.

Mandiri Inhealth also implements the risk management and Anti-Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism (AML and CFT) policies. As of 2022, Mandiri Inhealth's risk management policies and AML and CFT policies have been implemented in an integrated manner at all internal levels of the Company, involving all work units and parties working for and on behalf of the Company. The implementation of these policies is expected to be able to provide optimal support for the achievement of the Company's long-term goals and objectives.

Mandiri Inhealth's risk management system refers to the ISO 31000:2009 in a comprehensive manner covering the principles, framework, and standard risk management process. Furthermore, the implementation of the Mandiri Inhealth's risk management system involves the use of tools established by the Company's risk management function, including risk registers, monitoring reviews, matrices for risk measurement/assessment, and levels of guidance for risk management.

As an effort to maintain the optimization of the application of the risk management system, the Company regularly disseminates the risk management culture through various media, such as the "*Risk and Control Awareness Campaign*" email blast to all Mandiri Inhealth employees. In addition, the Company measures the level of employee risk awareness in the form of annual Risk Awareness Survey



Awareness Survey (RAWS) secara berkala setiap 1 (satu) tahun sebagai upaya mengidentifikasi tingkat kesadaran manajemen risiko Perseroan di berbagai tingkat lingkungan unit kerja, di samping sebagai sarana dalam memberikan arahan peningkatan kesadaran risiko pada periode selanjutnya. Mandiri Inhealth berkomitmen untuk terus meningkatkan kesadaran risiko (*risk awareness*) di setiap jenjang organisasi, sebagai bagian integral dalam budaya Perseroan.

Mandiri Inhealth merupakan bagian dari konglomerasi keuangan Bank Mandiri. Hal tersebut kemudian mendorong Mandiri Inhealth untuk secara konsisten menjalankan pemenuhan terhadap regulasi yang berlaku, termasuk terkait profil risiko terintegrasi sesuai dengan POJK No. 17/POJK.03/2014 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan. Hal tersebut dilaksanakan antara lain penilaian profil risiko yang wajib dikelola dalam penerapan manajemen risiko terintegrasi, mencakup risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategik, risiko kepatuhan, risiko transaksi intra-grup, hingga risiko asuransi.

Hingga tahun 2022, Mandiri Inhealth memiliki Unit Kerja Fungsi Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT) sebagai wujud komitmen dalam pemenuhan kewajiban khususnya kententuan dalam POJK Nomor 12/POJK.01/2017.

Mandiri Inhealth menjalankan kerangka kerja dan tata kelola manajemen risiko, terdiri dari fungsi pengawasan risiko (*risk oversight*) yang dijalankan Dewan Komisaris, di samping fungsi yang dijalankan Direksi sebagai pihak pengelola kebijakan manajemen risiko Perseroan. Secara spesifik, fungsi pengawasan risiko dijalankan Dewan Komisaris dengan dukungan komite di bawah Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, dan Komite Tata Kelola Terintegrasi. Kemudian, pada tingkat operasional, terdapat fungsi identifikasi risiko, pengukuran risiko, mitigasi risiko, serta pengendalian risiko yang dijalankan oleh Divisi Manajemen Risiko bersama Unit Bisnis dan Unit Kerja Kepatuhan Perseroan.

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 59/I/HC/KEP/0416 tanggal 13 April 2016 tentang Penunjukan Kepala Divisi Manajemen Risiko sebagai penanggung jawab Penerapan Program APU dan PPT, Mandiri Inhealth telah

(RAWS) to identify the awareness level of the Company's risk management at various levels of the work unit and to provide directives in increasing risk awareness for the following period. Mandiri Inhealth is committed to keep increasing risk awareness at every level of the organization, as an integral part of the corporate culture.

Mandiri Inhealth is part of the Bank Mandiri financial conglomerate. This status encourages Mandiri Inhealth to continuously comply with all applicable regulations, including those related to the integrated risk profile in accordance with POJK No. 17/POJK.03/2014 concerning Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomerates. This is carried out, among others, by assessing the risk profile that must be managed in the implementation of integrated risk management, including credit risk, market risk, liquidity risk, operational risk, legal risk, reputation risk, strategic risk, compliance risk, intra-group transaction risk, and insurance risk.

As of 2022, Mandiri Inhealth has a Work Unit for Anti-Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism (AML and CFT) in compliance with the provisions in POJK No. 12/POJK.01/2017.

Mandiri Inhealth carries out risk management framework and governance consisting of risk oversight function carried out by the Board of Commissioners with the Board of Directors as the party in charge of managing the Company's risk management policies. The risk oversight function is specifically carried out by the Board of Commissioners with the support of committees under the Board of Commissioners, namely the Audit Committee, Risk Monitoring Committee and Integrated Governance Committee. At the operational level, there are functions of risk identification, risk measurement, risk mitigation, and risk control carried out by the Risk Management Division with the Company's Business Unit and Compliance Work Unit.

Based on the Board of Directors Decree No. 59/I/HC/KEP/0416 dated April 13, 2016 concerning the Appointment of the Head of the Risk Management Division as the party in charge of AML and CFT Program implementation, Mandiri

menetapkan Kepala Manajemen Risiko sebagai pejabat yang bertanggungjawab dalam penerapan program APU dan PPT Perseroan.

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk berkontribusi dalam melakukan pencegahan dan pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU) dan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT), yang terbukti dengan keberadaan fungsi APU dan PPT dalam lingkup organisasi Perseroan. Sebagai wujud komitmen tersebut, Mandiri Inhealth menjalankan peran aktif pencegahan dan pemberantasan TPPU dan TPPT antara lain melalui keikutsertaan dalam kegiatan pelatihan, *workshop*, hingga seminar dengan tema terkait APU dan PTT. Di samping itu, Perseroan secara konsisten memenuhi kewajiban dalam melaporkan permintaan data transaksi nasabah yang mencurigakan, melakukan pemantauan *database* pelaku terorisme, serta menyelenggarakan pelatihan terkait pentingnya penerapan program APU dan PPT, khususnya terkait prosedur dalam pengenalan nasabah dan pemutakhiran data nasabah di lingkup Mandiri Inhealth.

Penerapan program APU dan PPT menghadirkan timbal balik bagi Mandiri Inhealth berupa perlindungan terhadap aktivitas pencucian uang dan pendanaan terorisme. Secara jangka panjang, peran aktif dalam penerapan program APU dan PPT oleh Mandiri Inhealth menghadirkan kontribusi terhadap keamanan sosial politik hingga stabilitas perekonomian nasional.

Terkait hal itu, Mandiri Inhealth menerapkan *Financial Integrity Rating on Money Laundering/Terrorist Financing* (FIR on ML/TF), yang merupakan penilaian terhadap integritas pihak pelapor terhadap efektivitas Program APU-PPT, dengan fokus pada aspek kinerja pelaporan APU-PPT. Di tahun 2022, kegiatan FIR on ML/TF dilaksanakan oleh Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi (PPATK) pada bulan September hingga November 2022, dengan Mandiri Inhealth ikut berpartisipasi sebagai salah satu responden Penyedia Jasa Keuangan Non-Bank dalam pelaksanaan kegiatan FIR on ML/TF.

Inhealth has appointed the Head of Risk Management as the party in charge for implementing the Company's AML and CFT program.

Mandiri Inhealth is committed to contributing to the prevention and eradication of Money Laundering (ML) Crime and Terrorism Financing (TF) Crime through the AML and CFT function at the Company's organizational scope. As a manifestation of this commitment, Mandiri Inhealth plays an active role in preventing and eradicating ML and TF, including through participation in training activities, workshops and seminars with themes related to AML and CFT. In addition, the Company consistently fulfills obligations in reporting suspicious requests for customer transaction data, monitors databases of terrorists, and organizes training related to the importance of implementing the AML and CFT programs, particularly regarding procedures for identifying customers and updating customer data within Mandiri Inhealth.

The implementation of the AML and CFT program at Mandiri Inhealth supports the protection against money laundering and terrorism financing activities at the Company. Mandiri Inhealth's active role in implementing the AML and CFT program also brings long-term contribution to the socio-political security to national economic stability.

In this regard, Mandiri Inhealth applies the Financial Integrity Rating on Money Laundering/Terrorist Financing (FIR on ML/TF), which is an assessment of the integrity of the reporting party regarding the effectiveness of the AML-CFT Program with a focus on aspects of AML-CFT reporting performance. In 2022, the FIR on ML/TF activities were carried out by the Transaction Reports and Analysis Center (PPATK) in September to November 2022, with Mandiri Inhealth participating as a non-bank financial service provider respondent in the implementation of FIR on ML/TF activities.

Kode Etik dan Integritas Perusahaan

Code of Conduct and Integrity

Mandiri Inhealth memiliki dan menerapkan kode etik

Mandiri Inhealth has and implements a code of conduct



yang merupakan pernyataan tertulis mengenai nilai-nilai etika yang berlaku bagi pegawai Perseroan pada seluruh level organisasi. Kode etik Mandiri Inhealth berlaku sebagai kebijakan serta standar perilaku yang wajib diacu oleh seluruh pegawai, termasuk bagi masing-masing anggota manajemen. Penerapan kode etik diharapkan dapat mendorong terwujudnya perilaku yang profesional, bertanggung jawab, wajar, patut, dan dapat dipercaya dalam melakukan hubungan bisnis dengan sesama rekan kerja maupun kepada mitra kerja. Pada jangka panjang, penerapan kode etik diharapkan mampu mendukung pencapaian pertumbuhan berkelanjutan Mandiri Inhealth, seiring penghadiran nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

Secara tertulis, kode etik Mandiri Inhealth termuat dalam dokumen Pedoman GCG PT Asuransi Jiwa Inhealth, yang sekaligus berperan sebagai *soft-structure* GCG Perseroan. Kode etik Perseroan mencakup ketentuan terkait hubungan Insan Mandiri Inhealth dengan masyarakat sekitar, hubungan-hubungan dalam perusahaan, kerahasiaan informasi, ketepatan pembukuan, benturan kepentingan, kontribusi dalam aktivitas politik, pengendalian gratifikasi, hingga praktik pengamanan aset perusahaan.

Mandiri Inhealth melakukan penerapan kode etik secara tersistem, di antaranya melalui penandatanganan pakta integritas dan program *annual disclosure*. Pakta integritas Perseroan secara berkala ditandatangani oleh Dewan Komisaris, Direksi, serta seluruh pegawai, dilakukan setiap awal tahun pada acara arahan tahunan Direksi. Adapun, program awareness penerapan kode etik dilakukan melalui kegiatan sosialisasi tatap muka, poster, video, serta program induksi bagi pegawai baru.

Sebagai upaya mendorong optimalisasi penerapan kode etik, Mandiri Inhealth melakukan sosialisasi kepada seluruh pegawai dan pemangku kepentingan lain. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui sejumlah media Perseroan, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi, yang memungkinkan muatan kode etik diakses secara mudah setiap saat oleh seluruh pemangku kepentingan.

which is a written statement regarding ethical values applicable to the Company's employees at all levels of the organization. The Mandiri Inhealth code of conduct serves as a policy and standard of behavior for all employee, including each member of the management. The code of conduct implementation is expected to encourage the realization of professional, responsible, fair, proper and trustworthy behavior in conducting business relations with colleagues and partners. In the long term, the code of conduct implementation is also expected to support the achievement of sustainable growth of Mandiri Inhealth, while providing added value for all stakeholders.

The written statement of Mandiri Inhealth's code of conduct is contained in the GCG Guidelines of PT Asuransi Jiwa Inhealth, which also serves as the soft-structure of the Company's GCG. The Company's code of conduct includes provisions related to the relationship between Mandiri Inhealth personnel and the local community, relations within the Company, information confidentiality, accuracy of bookkeeping, conflicts of interest, contributions in political activities, control of gratuities, to the practice of safeguarding Company assets.

Mandiri Inhealth's code of conduct is implemented in a systematic manner, among others through the signing of integrity pact and the annual disclosure program. The Company's integrity pact is regularly signed by the Board of Commissioners, Board of Directors, and all employees at the beginning of each year at the annual directive of the Board of Directors. The awareness program for the implementation of the code of conduct is carried out through face-to-face dissemination activities, posters, videos, and induction program for new employees.

As an effort in optimizing code of conduct implementation, Mandiri Inhealth conducts dissemination to all employees and other stakeholders. This dissemination is carried out through a number of Company media, including through the use of information technology, which allows the contents of the code of conduct to be easily accessed at any time by all stakeholders.

Selama tahun 2022, terjadi 5 (lima) pelanggaran kode etik. Meski demikian, Perseroan memastikan, seluruh pelanggaran tersebut tidak berdampak secara signifikan terhadap reputasi dan kinerja Mandiri Inhealth di tahun 2022.

Throughout 2022, there were 5 (five) ethical violations. However, the Company ensures that such violations had no significant impact on the Mandiri Inhealth's reputation and performance in 2022.

Sistem Pelaporan Pelanggaran

Whistleblowing System

Mandiri Inhealth memiliki komitmen untuk menjalankan kegiatan usaha secara profesional berdasarkan pedoman perilaku, sesuai peraturan perundang-undangan serta standar penerapan terbaik yang berlaku. Atas komitmen tersebut, Mandiri Inhealth melaksanakan upaya-upaya yang diperlukan dalam mendorong penciptaan lingkungan kerja berintegritas, antara lain melalui penyediaan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*/WBS). WBS Mandiri Inhealth merupakan mekanisme yang berfungsi untuk menampung, menganalisis, dan menindaklanjuti suatu laporan atas adanya dugaan atau terjadinya suatu pelanggaran, yaitu tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian atau risiko kerugian tertentu, baik finansial maupun non-finansial bagi Perseroan. WBS Mandiri Inhealth dikelola oleh sejumlah unit kerja terkait, antara lain Unit Kerja Kepatuhan, Komite Kode Etik, serta Unit Pengendali Gratifikasi.

Sebagai bagian dari pemenuhan terhadap regulasi yang berlaku, Mandiri Inhealth menjamin adanya perlindungan bagi pihak pelapor, antara lain dengan mengacu pada Undang-Undang No.13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban. Mandiri Inhealth menjamin perlindungan bagi pihak pelapor atas segala bentuk ancaman, intimidasi, hukuman, atau tindakan tidak menyenangkan dari pihak mana pun, dengan pihak pelapor menjaga kerahasiaan kasus yang diadukan kepada pihak mana pun. Selain itu, Perseroan juga menjamin adanya perlindungan bagi karyawan yang bertugas melaksanakan investigasi dalam WBS, serta perlindungan bagi pihak-pihak yang memberikan dukungan informasi pengaduan atau penyingkapan dugaan pelanggaran.

Mandiri Inhealth is committed to conducting business activities in a professional manner in accordance with the code of conduct, laws and regulations, and best practice standards. For this commitment, Mandiri Inhealth carries out necessary efforts to encourage the creation of a work environment with integrity, including through the provision of a Whistleblowing System (WBS). Mandiri Inhealth's WBS is a mechanism that functions to accommodate, analyze, and follow up on reports of alleged or occurrence of violation, namely an action that may result in loss or risk of financial and non-financial losses for the Company. WBS Mandiri Inhealth is managed by a number of related work units, including the Compliance Work Unit, the Code of Conduct Committee, and the Gratuity Control Unit.

In compliance with the applicable regulations, Mandiri Inhealth guarantees protection for whistleblowers, among others by referring to Law No. 13 of 2006 concerning Protection for Witnesses and Victims. Mandiri Inhealth guarantees protection for the whistleblower against all forms of threats, intimidation, punishment, or unpleasant actions from any party, provided that the whistleblower maintains the confidentiality of the case from any party. The Company also guarantees protection for employees in charge of carrying out investigations of the WBS, as well as protection for parties providing supporting information for complaints or disclosure of alleged violations.



Sebagai upaya meningkatkan pemahaman mengenai WBS bagi karyawan pada seluruh level organisasi, Mandiri Inhealth secara berkala dan berkelanjutan melakukan sosialisasi WBS melalui sejumlah sarana, yaitu:

1. Email;
2. Buku Saku GCG;
3. Poster;
4. Sosialisasi tatap muka di Kantor Pusat, Kantor Pemasaran, Kantor Operasional, dan Kantor Layanan.

Di tahun 2022, Unit Kerja Kepatuhan sebagai pengelola WBS Perseroan telah mengelola laporan pelanggaran, yang disampaikan melalui sarana-sarana pelaporan yang tersedia. Sampai dengan 31 Desember 2022, tim pengelola WBS Perseroan telah menindaklanjuti seluruh laporan yang masuk, dan memproses masing-masing laporan sesuai prosedur penanganan. Terkait hal tersebut, Mandiri Inhealth telah memastikan bahwa WBS telah berjalan secara efektif untuk tahun 2022, dan seluruh dugaan pelanggaran yang masuk dipastikan tidak memberi dampak yang signifikan terhadap kinerja dan reputasi Perseroan.

As an effort to raise the awareness of WBS for employees at all levels of the organization, Mandiri Inhealth periodically and continuously conducts WBS dissemination through a number of means, namely:

1. Email;
2. GCG Pocket Book;
3. Poster;
4. Face-to-face dissemination at the Head Office, Marketing Office, Operational Office, and Service Office.

In 2022, the Compliance Work Unit as the party in charge of the Company's WBS received reports of violations, which are submitted through available reporting facilities. As of December 31, 2022, the Company's WBS management team has followed up on all incoming reports and processed each report in accordance with the handling procedures. In this regard, Mandiri Inhealth has ensured that the WBS was effectively implemented throughout 2022, and all allegations of incoming violations have been ensured not to have significant impact on the performance and reputation of the Company.

Pengendalian Gratifikasi, Anti-Penyuapan, dan Korupsi

Anti-Bribery, Corruption and Gratuity Control

Sebagai bagian dari praktik tata kelola berkelanjutan, Mandiri Inhealth menjaga terciptanya pengelolaan usaha yang senantiasa mengedepankan pemenuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan etika bisnis yang berlaku, antara lain melalui tersedianya kebijakan dan mekanisme pengendalian gratifikasi, anti-penyuapan, dan anti-korupsi. Mandiri Inhealth menjalankan komitmen untuk berpartisipasi secara aktif dalam pemberantasan praktik korupsi melalui upaya pencegahan tindak korupsi dan pengendalian penerimaan gratifikasi. Komitmen tersebut antara lain terwujud melalui keberadaan dan penerapan sejumlah peraturan internal Mandiri Inhealth, termasuk adanya aturan khusus terkait pengendalian gratifikasi pada kode etik Perseroan.

As part of sustainable governance practices, Mandiri Inhealth's business management always prioritizes compliance with applicable laws and regulations and business ethics, including through the availability of gratuity, anti-bribery, and anti-corruption control policies and mechanisms. Mandiri Inhealth carries out a commitment to actively participate in eradicating corrupt practices through efforts to prevent acts of corruption and control the acceptance of gratuities. This commitment is realized, among others, through the existence and implementation of a number of Mandiri Inhealth internal regulations, including special regulations regarding gratuity control in the Company's code of conduct.

Secara mendasar, kebijakan pengendalian gratifikasi, anti-penuapan, dan anti-korupsi Mandiri Inhealth dilakukan antara lain mengacu pada Undang-Undang No. 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No.31 Tahun 1999 tentang Pembatasan Tindak Pidana Korupsi. Lebih dari itu, Mandiri Inhealth juga telah menerapkan manajemen anti-penuapan sesuai ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP). Sebagai tindak lanjut atas peraturan dan standar tersebut, Mandiri Inhealth telah memiliki dan menerapkan mekanisme internal pengelolaan gratifikasi yang dijalankan oleh Unit Pengelola Gratifikasi (UPG). Selain itu, tim pengelola gratifikasi Mandiri Inhealth telah menyediakan sejumlah sarana pelaporan yang dapat diakses secara mudah, antara lain melalui layanan *email* pada alamat wbs@mandiriinhealth.co.id.

Mandiri Inhealth melakukan kegiatan sosialisasi di lingkup Perseroan secara berkala bagi karyawan di seluruh level organisasi, sebagai upaya berkelanjutan dalam membangun kesadaran praktik anti-korupsi dan pengendalian gratifikasi. Sosialisasi tersebut dilaksanakan melalui sejumlah media internal, mencakup email, Buku Saku GCG, poster, kegiatan sosialisasi tatap muka, hingga penyampaian imbauan tertulis bagi seluruh rekanan/mitra kerja Mandiri Inhealth.

Selama tahun 2022, tidak terdapat laporan terkait adanya tindak korupsi dan gratifikasi dengan dampak signifikan yang terkadi di lingkungan Perseroan.

Mandiri Inhealth's policies for controlling gratuities, anti-bribery and anti-corruption are carried out, among others in reference to Law No. 20 of 2001 concerning Amendments to Law No. 31 of 1999 concerning Restrictions on Corruption Crimes. Furthermore, Mandiri Inhealth implements anti-bribery management according to ISO 37001:2016 concerning Anti-Bribery Management Systems (SMAP). As a follow-up to these regulations and standards, Mandiri Inhealth has and implements an internal gratuity management mechanism that is run by the Gratuity Management Unit (UPG). Mandiri Inhealth's gratuity management team has also provided a number of reporting tools that can be accessed easily, including through an email service at wbs@mandiriinhealth.co.id.

Mandiri Inhealth regularly conducts dissemination at the Company for employees at all levels of the organization as continuous efforts to build awareness of anti-corruption practices and control of gratuities. The dissemination was carried out through a number of internal media, including e-mail, GCG Pocket Books, posters, face-to-face dissemination activities, and written announcement to all Mandiri Inhealth partners/work partners.

During 2022, there were no reports regarding acts of corruption and gratuities with significant impacts that occurred within the Company.



Halaman ini sengaja dikosongkan

This page is intentionally left blank



ASPEK EKONOMI KEBERLANJUTAN

SUSTAINABLE ECONOMIC ASPECT

06



KEBERLANJUTAN DALAM MEMBANGUN PEREKONOMIAN

Sustainability in Building the Economy

[5]

Industri asuransi di Indonesia tercatat mengalami pertumbuhan di tengah situasi pemulihan ekonomi di tahun 2022. Hal tersebut terlihat melalui sejumlah indikator, mencakup capaian premi industri asuransi yang tumbuh 3,4% (yoY) pada triwulan III serta nilai total aset yang tumbuh 6,8% (yoY). Secara mendasar, pertumbuhan industri asuransi tersebut mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat yang baik kepada perusahaan-perusahaan asuransi, dipengaruhi peningkatan kesadaran terhadap perlindungan diri di saat pandemi Covid-19.

Mandiri Inhealth merupakan perusahaan asuransi yang memiliki visi untuk tumbuh sebagai pilihan utama dan terpercaya di dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia. Pada tahun 2022, seiring pemulihan ekonomi dan industri asuransi di Indonesia, Mandiri Inhealth secara konsisten mampu menjaga kepercayaan masyarakat melalui keunggulan operasional dan layanan. Hal tersebut terlihat antara lain melalui pengakuan dari pihak eksternal berupa pemerolehan penghargaan *The Best Financial Performance* serta penghargaan *Financial Performance Full – Year 2021*.

Kinerja positif Mandiri Inhealth untuk tahun 2022 terlihat dari pemerolehan peringkat idAA dari PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) dengan prospek stabil, di samping karakteristik keuangan yang lebih kuat dibanding perusahaan-perusahaan lain sejenis.

Mandiri Inhealth memiliki komitmen untuk terus menghadirkan kontribusi positif bagi pertumbuhan ekonomi dan kesehatan nasional, yang diwujudkan melalui kerja sama antara Mandiri Inhealth dengan sejumlah institusi, baik institusi swasta maupun pemerintah, yang telah menghadirkan nilai tambah bagi pelanggan serta masyarakat sebagai pemangku kepentingan Perseroan.

The insurance industry in Indonesia recorded growth amid the economic recovery situation in 2022. This is evident in several indicators, including the achievement of insurance industry premiums which grew 3.4% (yoY) in the third quarter, and the value of total assets which grew 6.8% (yoY). Fundamentally, the growth of the insurance industry reflects a good level of public trust in insurance companies, influenced by increased awareness of self-protection during the COVID-19 pandemic.

Mandiri Inhealth is an insurance company that has the vision to grow as the first and most trusted choice in the commercial health insurance industry in Indonesia. In 2022, as the economy and insurance industry was recovering in Indonesia, Mandiri Inhealth was consistently able to maintain public trust through operational and service excellence. This is evident, among others, in the recognition from external parties by winning The Best Financial Performance serta penghargaan Financial Performance Full – Year 2021 award.

Mandiri Inhealth's positive performance in 2022 is evident in its idAA rating achievement from PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) with stable prospects, in addition to stronger financial characteristics compared to other similar companies.

Mandiri Inhealth is committed to continuously contribute positively to economic growth and national health, realized through a collaboration between Mandiri Inhealth and a number of institutions, both private and government institutions, which have created added value for customers and the community as the Company's stakeholders.

Industri Asuransi dan Kinerja Mandiri Inhealth Tahun 2022

Insurance Industry and Mandiri Inhealth Performance in 2022

Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mengungkap bahwa total Tertanggung dari industri asuransi jiwa sebesar 85,01 Juta orang selama tahun 2022. Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 19,81 juta orang atau setara dengan 30,4% dibandingkan dengan tahun 2021.

AAJI menilai hal itu merupakan pencapaian yang luar biasa di tengah perekonomian yang belum stabil. Hal ini merupakan modal sekaligus tanggung jawab industri untuk membuktikan kepada masyarakat bahwa industri asuransi jiwa Indonesia adalah industri yang sehat dan mampu mengembangkan kepercayaan masyarakat.

Di tengah situasi pertumbuhan pada industri asuransi tersebut, Mandiri Inhealth tercatat mampu meraih kinerja yang kuat. Hal tersebut terlihat melalui pemenuhan terhadap hampir semua target dan rencana kerja keuangan, di samping peningkatan sejumlah indikator dibanding tahun 2021. Pada akhirnya, sejumlah pencapaian di tahun 2022 itu memperlihatkan bahwa Mandiri Inhealth merupakan perusahaan yang mampu bertahan dan terus tumbuh melalui situasi sulit selama pandemi Covid-19.

The Indonesian Life Insurance Association (AAJI) revealed that the total Insured from the life insurance industry amounted to 85.01 million people during 2022, an increase by 19.81 million people or 30.4% compared to 2021.

AAJI considers this to be an extraordinary achievement in the midst of an unstable economy. This is the industry's capital as well as the responsibility to prove to the public that the Indonesian life insurance industry is a healthy industry and is able to carry the public's trust.

Amid the growing insurance industry, Mandiri Inhealth recorded a strong performance achievement. This is evident in the fulfillment of almost all its targets and financial work plans, in addition to an increase in several indicators compared to those in 2021. To conclude, the number of achievements in 2022 show that Mandiri Inhealth is a company that can survive and continues to grow through difficult situation during the COVID-19 pandemic.

Ikhtisar Keuangan Tahun 2021-2022

2021-2022 Financial Highlights

Dalam jutaan rupiah (In millions of Rupiah)

Indikator Indicator	Aktual YTD Des 2022 YTD Actual in Dec 2022	Aktual YTD Des 2021 YTD Actual in Dec 2021	RKAP YTD Des 2022 RKAP YTD in Dec 2022	Percentase Terhadap RKAP Percentage Against RKAP	Percentase Perubahan terhadap Des 2021 Percentage of Increase Against Dec 2021
Aset / Asset	2.688.917	2.524.303	3.293.327	81,04%	5,73%
Liabilitas / Liabilities	1.229.661	1.156.313	1.877.037	65,51%	6,34%
Ekuitas / Equity	1.439.255	1.367.990	1.416.290	101,62%	5,21%
Premi Bruto / Gross Premium	2.965.760	2.559.905	2.753.963	107,69%	15,85%
Hasil Investasi / Investment Return	122.185	113.457	126.073	96,92%	7,69%
Klaim dan Manfaat / Claims and Benefits	2.365.789	1.916.169	1.950.974	103,38%	23,46%
Beban Akuisisi / Acquisition Expenses	142.068	151.399	149.323,01	95,14%	(6,16)%
Beban Operasional / Operational Costs	316.818	300.327	373.261	84,88%	5,49%
Laba/(Rugi) Tahun Berjalan / Profit (loss) for the Year	185.628	132.983	135.356	107,66%	39,59%



Mandiri Inhealth mampu mencatatkan kinerja keuangan yang baik untuk tahun 2022. Hal tersebut tercermin pada hampir seluruh indikator, yang memperlihatkan pemenuhan terhadap target pada Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) hingga lebih dari 100%.

Kinerja keuangan Mandiri Inhealth yang tercatat positif terhadap target RKAP tahun 2022 secara mendasar memperlihatkan tingkat kepercayaan masyarakat yang baik terhadap Mandiri Inhealth, disamping menunjukkan adanya pemulihan daya ekonomi masyarakat setelah masa pandemi Covid-19 di tahun 2020-2021.

Pendapatan segmen usaha Perseroan berdasarkan jenis produk asuransi kesehatan kumpulan dan asuransi jiwa kumpulan pada tahun 2022 juga mengalami peningkatan pada seluruh produk premi asuransi. Pencapaian Pendapatan Premi Asuransi Kesehatan Kumpulan Tahun 2020-2021 adalah sebagai berikut:

Mandiri Inhealth was able to record good financial performance in 2022. This is reflected in almost all indicators, which showed more than 100% fulfillment of targets in the Company's Work Plan and Budget (RKAP).

Mandiri Inhealth's financial performance, which was positive for the 2022 RKAP target, fundamentally shows a good level of public trust in Mandiri Inhealth, in addition to showing the recovery of people's economic power after the COVID-19 pandemic in 2020-2021.

Based on the types of group health insurance and group life insurance products in 2022, the Company's business segment revenues also increased for all insurance premium products. The Achievement of Group Health Insurance Premium Revenue for 2020-2021 is as follows:

Pendapatan Premi Bruto Asuransi Kesehatan Kumpulan Tahun 2021-2022

Table of Revenue from Gross Health Insurance Premium for 2021-2022

Dalam jutaan rupiah / In millions of Rupiah

Uraian Description	2022	2021	2020	Perubahan 2022 (yoY) 2022 Change	
				Nominal	Percentase Percentage (%)
Mandiri Inhealth Managed Care	1.751.960	1.624.799	1.553.794	127.160	7,82
Mandiri Inhealth Indemnity	1.056.757	848.531	815.648	225.715	24,53
Mandiri Inhealth Hospital Cash Plan	-	-	262	-	-
Jumlah / Total	2.808.715	2.473.330	2.369.441	335.385	13,56

Kemudian, pendapatan segmen lain seperti premi asuransi jiwa kumpulan untuk tahun 2022 juga mengalami peningkatan pada sejumlah produk asuransinya. Secara lebih lanjut, pendapatan premi asuransi jiwa kumpulan Mandiri Inhealth untuk tahun 2021-2022 adalah sebagai berikut:

The revenues of other segments such as group life insurance premiums in 2022 also experienced an increase in the number of insurance products. Furthermore, the Mandiri Inhealth group life insurance premium revenue for 2021-2022 is as follows:

Pendapatan Premi Bruto Asuransi Jiwa dan Kecelakaan 2021-2022

Gross Premium of Life and Accident Insurance In 2021-2022

Dalam jutaan rupiah / In millions of Rupiah

Uraian Description	2022	2021	Perubahan 2022 (yoY) 2022 Change (yoY)	
			Nominal	Percentase Percentage
Inhealth Credit Life	36.741	31.743	4.998	15,74
Inhealth Endowment	70.351	29.745	40.607	136,51
Inhealth Group Term Life	26.718	19.440	7.278	37,44
Inhealth Group Personal Accident	5.564	4.685	879	18,77
Jumlah / Total	139.376	85.612	53.673	62,79

Selain fokus pada Asuransi Kesehatan, Perseroan juga memiliki portofolio Asuransi Jiwa yang di tahun 2022 membukukan pendapatan sebesar Rp139,376 miliar, mengalami peningkatan mencapai Rp53.673 miliar atau 62,79% dibanding tahun 2021 sebesar Rp85,612 miliar. Peningkatan ini sesuai dengan strategi pencapaian top line, di mana salah satu strateginya adalah meningkatkan penjualan produk Inhealth Endowment, yang per 31 Desember membukukan pendapatan premi sebesar Rp70,351 miliar mengalami peningkatan Rp40,607 miliar atau 136,51% dibanding tahun 2021 sebesar Rp29,745 miliar.

Mandiri Inhealth memiliki komponen pendapatan selain dari premi asuransi kesehatan dan premi asuransi jiwa, berupa pendapatan dari investasi. Hasil investasi per instrumen Mandiri Inhealth untuk tahun 2022 adalah sebagai berikut:

In addition to Health Insurance, the Company also focuses on Life Insurance portfolio, which, recorded a revenue of Rp139.376 billion in 2022, an increase of Rp53.673 billion or 62.79% compared to 2021 at Rp85.612 billion. This increase is in accordance with the top line achievement strategy, in which one of the strategies is to increase sales of Inhealth Endowment products, which as of December 31 recorded a premium income of Rp70.351 billion, an increase of Rp40.607 billion or 136.51% compared to that of 2021 at Rp29.745 billion.

Mandiri Inhealth has an income component in addition to health insurance premiums and life insurance premiums, in the form of investment income. Investment returns per Mandiri Inhealth instrument for 2022 are as follows:

Hasil Investasi Per Instrumen

Investment Return Per Instrument

Hasil Investasi Investment Return	Ytd Desember 2022 Ytd December 2022	Ytd Desember 2021 Ytd December 2021	Percentase Pertumbuhan (yoY) Percentage of Growth (yoY)	
			Hasil Investasi Investment Return	Ytd Desember 2022 Ytd December 2022
Deposito / Deposit	39.634	40.884		(3,06)
Obligasi Korporasi dan MTN / Corporate Bonds and MTN	38.716	63.860		3,58
Obligasi Pemerintah / Government Bonds	34.736	26.483		31,17
Deposito on Call / Time Deposit on Call	533	552		(3,26)



Hasil Investasi Per Instrumen

Investment Return Per Instrument

Hasil Investasi Investment Return	Ytd Desember 2022 Ytd December 2022	Ytd Desember 2021 Ytd December 2021	Percentase Pertumbuhan (yoY) Percentage of Growth (yoY)
Reksadana / Mutual Funds	10.002	9.521	5,05
Jumlah / Total	123.622	114.818	7,67
Beban Investasi / Investment Expenses	(1.437)	(1.361)	5,66
Hasil Investasi - Neto / Investment Income – Net	122.185	113.457	7,69

Seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas, Mandiri Inhealth mencatatkan hasil investasi keseluruhan secara aktual YTD Desember 2022 sejumlah Rp122.185 juta. Jumlah tersebut memperlihatkan adanya peningkatan sebesar 7,67% dibanding aktual hasil investasi Mandiri Inhealth keseluruhan untuk tahun 2021 yang sejumlah Rp114.817 juta, serta memperlihatkan pemenuhan sebesar 98,06% terhadap target RKAP 2022.

Based on the table above, Mandiri Inhealth recorded actual overall investment results for December 2022 YTD of Rp122,185 million, an increase of 7.67% compared to the actual overall investment results of Mandiri Inhealth in 2021 at Rp114,817 million, indicating fulfillment of 98.06% of the 2022 RKAP target.

Distribusi Nilai Ekonomi

Distribution of Economic Values

Untuk tahun 2022, Mandiri Inhealth merealisasikan distribusi nilai ekonomi secara langsung dengan perincian beserta perbandingan selama 3 (tiga) tahun terakhir sebagai berikut:

In 2022, Mandiri Inhealth realized the distribution of economic values directly with details and comparisons for the last 3 (three) years as follows:

Distribusi Nilai Ekonomi

Distribution of Economic Values

Dalam jutaan rupiah / In millions of Rupiah

Uraian Description	2022	2021	2020
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan / Direct Economic Values Generated			
Pendapatan Premi-Neto / Premium Revenue-Net	2.459.108	2.137.592	2.102.038
Hasil investasi, neto / Investment return, net	122.185	113.457	139.704
Pendapatan/(Beban) Lain-Lain Neto / Net Other Income/(Expense)	3.524	3.457	3.569
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan / Total Direct Economic Values Generated	2.584.81	2.254.506	2.245.311
Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan / Direct Economic Values Distributed			
Beban Asuransi / Insurance Expenses			
Klaim dan manfaat / Claim and Benefit	2.365.789	1.916.169	2.053.105
Klaim reasuransi dan koasuransi / Reinsurance and coinsurance claim	487.286	373.327	369.968

Distribusi Nilai Ekonomi
Distribution of Economic Values

Dalam jutaan rupiah / In millions of Rupiah

Uraian Description	2022	2021	2020
Perubahan neto liabilitas manfaat polis masa depan, estimasi liabilitas klaim dan aset reasuransi terkait / Net changes in liabilities of future policy benefits, estimated claim liabilities, and related reinsurance assets	56.477	94.726	71.057
Beban akuisisi, neto / Acquisition expenses, net	142.068	151.399	150.797
Total beban asuransi / Total insurance expenses	2.077.048	1.788.967	1.904.991
Beban pemasaran / Marketing expenses	13.565	6.722	6.415
Beban umum dan administrasi / General and administrative expenses	303.253	293.605	244.391
Pajak final / Final tax	14.990	16.506	22.240
Beban pajak penghasilan / Income Tax Expense	32.634	15.723	167
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan / Total Direct Economic Values Distributed	2.427.947	2.121.523	2.178.204
Jumlah Nilai Ekonomi yang Ditahan / Total Retained Economic Values	156.870	132.983	67.107

Untuk tahun 2022, Mandiri Inhealth mampu menciptakan nilai ekonomi langsung yang dihasilkan sejumlah Rp2,584 triliun. Total nilai ekonomi langsung yang didistribusikan untuk tahun 2022 adalah sejumlah Rp2.427 triliun dan total nilai ekonomi yang ditahan sebesar Rp156,870 miliar. Total nilai ekonomi yang ditahan tersebut akan digunakan Perseroan dalam membiayai aktivitas operasional di tahun 2023, di samping dimanfaatkan juga sebagai dana cadangan guna membiayai kebutuhan mendesak dan tidak terduga.

In 2022, Mandiri Inhealth was able to create direct economic values generated by Rp2.584 trillion. The total direct economic value distributed in 2022 is Rp2,427 trillion and the total economic value retained was Rp156.870 billion. The total economic value retained will be used by the Company to finance operational activities in 2023, in addition to being used as a reserve fund to finance urgent and unexpected needs.

Dampak Ekonomi Tidak Langsung

Indirect Economic Impact

Seluruh aktivitas operasional Mandiri Inhealth menghasilkan dampak ekonomi, mencakup dampak tidak langsung bagi masyarakat di sekitar area operasional. Untuk tahun 2022, dampak ekonomi tidak langsung yang dihasilkan oleh Mandiri Inhealth disalurkan melalui pemenuhan pembayaran pajak, praktik pengadaan barang dan jasa, serta penyerapan tenaga kerja lokal, dengan uraian sebagai berikut:

All Mandiri Inhealth operational activities have economic impacts, including indirect impacts on the communities around the operational area. In 2022, the indirect economic impact created by Mandiri Inhealth was channeled through fulfilling tax payments, goods and services procurement practices, and employment of local workers, with the following description:



KONTRIBUSI TERHADAP NEGARA

Secara berkala, Mandiri Inhealth menyalurkan kontribusi terhadap negara di antaranya melalui pemenuhan kewajiban pembayaran pajak. Melalui pemenuhan pembayaran pajak, Mandiri Inhealth secara tidak langsung turut berperan aktif berkontribusi dalam pembangunan negara.

Untuk tahun 2022, Mandiri Inhealth menyalurkan pembayaran pajak secara keseluruhan sejumlah Rp92,5 miliar atau mengalami peningkatan sebesar 46,03% dibanding untuk tahun 2021 yang sejumlah Rp63,3 miliar.

CONTRIBUTION TO THE STATE

Periodically, Mandiri Inhealth distributes contributions to the state, including through fulfilling tax payment obligations. Through fulfilling tax payments, Mandiri Inhealth indirectly plays an active role in contributing to the country's development.

In 2022, Mandiri Inhealth distributed overall tax of Rp92.5 billion or an increase of 46.03% compared to 2021 which amounted to Rp63.3 billion.

Pembayaran Pajak Tahun 2021-2022

Table of Tax Payment in 2021-2022

Dalam rupiah penuh / In full Rupiah

Jenis Pajak Type of Tax	2022	2021	2020
PPh Pasal 25 Dibayar di Muka / Article 25 on Prepaid Income Tax	15.120.582.180	10.636.973.850	925.474.440
PPh Pasal 23 Dibayar di Muka / Article 23 on Prepaid Income Tax	84.336.763	7.670	-
PPh Pasal 29 / Article 29 on Income Tax	26.985.180.860	13.924.274.100	13.924.274.100
PPh Pasal 21 / Article 29 on Income Tax	45.397.340.752	34.886.079.184	29.350.059.605
PPh Pasal 23 / Article 23 on Income Tax	1.980.740.841	1.414.304.735	3.991.305.177
PPh Pasal 4 ayat (2) / Article 4 paragraph (2) on Income Tax	2.347.311.488	2.365.208.303	2.929.291.677
PPh Pasal 26 / Article 26 on Income Tax	14.105.973	3.349.815	503.904.775
PPN / VAT	71.783.855	46.416.128	-
Jumlah / Total	92.575.423.590	63.276.613.785	51.624.309.774

Mandiri Inhealth memiliki komitmen untuk secara konsisten memenuhi pembayaran pajak, yang dibuktikan dengan tidak adanya kasus ketidakpatuhan oleh Mandiri Inhealth terkait kewajiban pajak dalam bentuk apa pun, sejak mulai beroperasi hingga kini.

PRAKTIK PENGADAAN BARANG DAN JASA

Selama tahun 2022, Mandiri Inhealth melakukan pengadaan barang dan jasa sejumlah 175 kali, yang diikuti oleh perusahaan atau pemasok lokal (Jabodetabek) dengan total alokasi dana yang dikeluarkan sebesar Rp51,8 miliar. Jumlah tersebut sekaligus memperlihatkan peningkatan total alokasi dibanding tahun sebelumnya yang sejumlah Rp22,4 miliar. [204-1]

Mandiri Inhealth is committed to consistently meeting tax payments, as evidenced by the absence of cases of non-compliance by Mandiri Inhealth regarding tax obligations of any kind, from the beginning of its operations until now.

GOODS AND SERVICES PROCUREMENT PRACTICES

Throughout 2022, Mandiri Inhealth procured goods and services for 175 times, which were attended by local companies or suppliers (Jabodetabek) with a total allocation of funds issued amounting to Rp51.8 billion. This amount simultaneously shows an increase in the total allocation compared to the previous year at Rp22.4 billion. [204-1]

Praktik pengadaan barang dan jasa yang dilakukan oleh Mandiri Inhealth secara mendasar merupakan wujud penyaluran kontribusi ekonomi bagi pembangunan daerah, khususnya di kota Jakarta dan sekitarnya. Mandiri Inhealth berkomitmen untuk dapat memberi prioritas bagi pihak pemasok pada area Jabodetabek, sebagai dukungan bagi pengembangan ekonomi di area sekitar operasional.

PENYERAPAN TENAGA KERJA LOKAL

Mandiri Inhealth memiliki komitmen untuk memprioritaskan penggunaan tenaga kerja lokal sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) pada aktivitas operasional. Hal tersebut dilaksanakan sebagai wujud kontribusi Mandiri Inhealth dalam upaya pemberdayaan masyarakat di area sekitar, khususnya dalam mengurangi tingkat pengangguran.

Sampai dengan akhir tahun 2022, komposisi SDM Mandiri Inhealth secara keseluruhan terdiri dari tenaga kerja yang berasal dari area domestik. [\[203-2\]](#)

The goods and services procurement practices carried out by Mandiri Inhealth are fundamentally a form of its economic contributions to regional development, especially in the city of Jakarta and its surroundings. Mandiri Inhealth is committed to being able to prioritize suppliers in the Jabodetabek area, as a support for economic development in the area around its operations.

LOCAL LABOR ABSORPTION

Mandiri Inhealth is committed to prioritizing the use of local workers as Human Resources (HR) in its operational activities. This was carried out as a form of Mandiri Inhealth's contribution to empowering the community in the surrounding area, especially in reducing the unemployment rate.

As of the end of 2022, the overall composition of Mandiri Inhealth's human resources consists of workers from the domestic area. [\[203-2\]](#)

Bantuan Finansial dari Pemerintah

Financial Assistance from the Government

Selama tahun 2022, Mandiri Inhealth tidak menerima bantuan finansial baik secara langsung maupun tidak langsung dari Pemerintah. Di samping itu, Mandiri Inhealth juga tidak memberi sumbangan dalam bentuk apa pun bagi Pemerintah.

PRAKTIK MONOPOLI DAN ANTI-PERSAINGAN

Selama tahun 2022, tidak terdapat praktik monopoli yang berhubungan dengan penjualan produk asuransi dan tidak ada denda atau tindakan hukum terkait praktik monopoli dan anti-persaingan usaha.

Throughout 2022, Mandiri Inhealth did not receive financial assistance, either directly or indirectly from the Government. In addition, Mandiri Inhealth also did not contribute in any form to the Government.

MONOPOLISTIC AND ANTI-COMPETITIVE PRACTICES

Throughout 2022, there were no monopolistic practices related to the sale of insurance products and no fines or legal actions related to monopolistic and anti-competitive practices.



Halaman ini sengaja dikosongkan

This page is intentionally left blank



ASPEK SOSIAL DAN MASYARAKAT

SOCIAL ASPECT

07



KEBERLANJUTAN DALAM PENGEMBANGAN SOSIAL DAN MASYARAKAT

Sustainability in Social and Community Development

[6.C]

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Human Resources Management (HR)

Dengan harapan agar memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, kompetitif, dan loyal kepada Perusahaan, Perseroan berkomitmen untuk melakukan pemberdayaan SDM melalui praktik terbaik Perusahaan. SDM Perseroan dikelola dengan cara mulai dari merencanakan kebutuhan organisasi, pemenuhan kapasitas, pengembangan, manajemen kinerja, dan sistem imbal jasa, hingga melaksanakan *retirement* karyawan secara merata dan berkelanjutan. Melalui visi dan misi Perseroan, Mandiri Inhealth senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kualitas dari pengelolaan SDM supaya bisa mendukung strategi dan rencana bisnis Perusahaan.

Hingga akhir tahun 2022, jumlah karyawan Mandiri Inhealth yang aktif bekerja adalah sebanyak 752 orang, angka tersebut memperlihatkan penurunan dibandingkan dengan tahun 2021 yang sebanyak 785 orang. Jumlah yang didata merupakan total dari seluruh karyawan yang sudah bekerja dan karyawan yang baru di tahun 2022 serta dikurangi oleh total karyawan yang pensiun atau *resign*. Jumlah karyawan yang masuk dari rekrutmen karyawan di tahun 2022 adalah sebanyak 36 orang, masing-masing menjabat sesuai dengan kapasitasnya, terdiri dari Kepala Divisi sebanyak 2 orang, Kepala Departemen sebanyak 6, serta Staf sejumlah 36 orang.

PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM

Kunci untuk menjaga kualitas kinerja karyawan salah satunya adalah dengan pemetaan kebutuhan SDM ke depan dan menguatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkelanjutan dan berkesinambungan, dengan harapan kompetensi dari karyawan bisa terus meningkat.

With the hope of having superior, competitive, and loyal Human Resources (HR) in the Company, the Company is committed to empowering HR through the Company's best practices. The Company's human resources management starts from planning organizational needs, fulfilling capacity development, development, performance management, and a reward system, to carrying out employee retirement equitably and sustainably. Through the Company's vision and mission, Mandiri Inhealth is always committed to improving the quality of HR management so it can support the Company's business strategy and plans.

As of the end of 2022, there were 725 Mandiri Inhealth employees actively working, a decrease compared to 2021 at 785 employees. The amount recorded is the total of all existing employees and new employees in 2022 and reduced by the number of employees who retired or resigned. The number of employees recruited through employee recruitment was 36 employees, each holding a position according to their capacity, consisting of 2 Division Heads, 6 Department Heads, and 36 Staffs.

HR COMPETENCY DEVELOPMENT

One of the keys to maintaining the quality of employee performance is mapping future human resource needs and strengthening employee training and development programs on an ongoing and sustainable basis, with the hope that the competence of employees can continue to increase.

Dengan adanya pengembangan kompetensi karyawan, Mandiri Inhealth menganggarkan biaya sejumlah Rp4,73 miliar selama tahun 2022, angka tersebut menurun dibandingkan dengan tahun 2021 yang sebesar Rp8,15 miliar.

Perseroan membuat program pengembangan kompetensi untuk SDM yang mencakup *Competency Based Career, Invest in People, Competency Based Assignment, Competency Based Compensation*. Peningkatan/penurunan realisasi biaya untuk mengembangkan kompetensi karyawan adalah bentuk komitmen Perusahaan untuk menciptakan SDM yang kompeten di bidangnya masing-masing dan kompetitif.

Pada tahun 2022, Mandiri Inhealth merealisasikan kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan sejumlah 1.940 judul pelatihan dengan metode daring sejumlah 1.641 judul dan metode tatap muka sejumlah 299 judul. Secara keseluruhan, seluruh kegiatan pendidikan dan pelatihan tersebut diikuti oleh 7.373 Tertanggung.

TINGKAT PERPUTARAN KARYAWAN

Perseroan senantiasa memperhatikan tingkat perputaran karyawan setiap tahunnya untuk menjaga lingkungan Perusahaan yang nyaman dan kondusif untuk bekerja. Selain itu, Perusahaan juga memperhatikan tingkat remunerasi yang kompetitif dengan tujuan menjaga dan meminimalisir tingkat *turnover*. Kebijakan mengenai remunerasi dan keuntungan bagi karyawan yang dibuat oleh Perseroan juga harus diperhatikan dan ditinjau oleh karyawan untuk memenuhi dan mengetahui tingkat kebutuhan serta kepuasan karyawan. Peninjauan tersebut dilakukan Perseroan dengan melakukan survei karyawan secara rutin.

Salama tahun 2022, Mandiri Inhealth mencatat tingkat *turnover* karyawan adalah sebesar 9,2%. Angka tersebut terbilang meningkat dibandingkan dengan tahun 2021 yang sebesar 6,4%. Angka tersebut juga merepresentasikan bahwa tingkat *turnover* karyawan Mandiri Inhealth berada di batas wajar dan tidak berdampak secara signifikan pada kinerja Perseroan.

Mandiri Inhealth allocated funds of Rp4.73 billion for employees' competency development in 2022, a decrease compared to 2021 at Rp8.15 billion.

The Company creates a competency development program for HR which includes Competency Based Career, Invest in People, Competency Based Assignment, Competency Based Compensation. The increase/decrease in the realization of costs to develop employee competencies is a form of the Company's commitment to creating competent and competitive human resources in their respective fields.

In 2022, Mandiri Inhealth carried out educational and training activities for employees, consisting of 1,940 training titles with 1,641 online methods and 299 face-to-face methods. Overall, all education and training activities were attended by 7,373 Insureds.

EMPLOYEE TURNOVER RATE

The Company always pays attention to the employee turnover rate every year to maintain a comfortable and conducive corporate environment for work. In addition, the Company also pays attention to competitive remuneration levels to maintain and minimize turnover rates. Policies regarding remuneration and benefits for employees made by the Company must also be considered and reviewed by employees to meet and determine the level of employee needs and satisfaction. The review is carried out by the Company by conducting regular employee surveys.

In 2022, Mandiri Inhealth recorded an employee turnover rate of 9.2%, increased compared to 2021 at 6.4%. This figure also represents that Mandiri Inhealth's employee turnover rate is within reasonable limits and does not have a significant impact on the Company's performance.



KESEJAHTERAAN KARYAWAN

Perseroan memperlakukan seluruh karyawannya dengan sama rata tanpa memandang gender atau jabatan dalam hal pemberlakuan sistem remunerasi berdasarkan jabatan dan penilaian kinerja.

Kewajiban Perseroan untuk memberikan Upah Minimum Regional/Upah Minimum Provinsi berdasarkan peraturan yang berlaku adalah salah satunya untuk mensejahteraan karyawan. Perseroan juga menyediakan program kesejahteraan lainnya selain gaji pokok, seperti tunjangan tetap yang meliputi perumahan, kendaraan, hari raya, cuti tahunan, pulsa, BBM, dan tunjangan tidak tetap yang meliputi bantuan kontrak rumah untuk Kepala Divisi dan Departemen. Untuk karyawan yang menempati posisi staf, manfaat kesejahteraan yang didapat adalah seperti tunjangan tetap yang meliputi perumahan, kendaraan, hari raya, dan cuti tahunan. Untuk karyawan yang menempati posisi Kepala Divisi dan Departemen mendapat tambahan bonus dan *overriding* (untuk Unit Sales) sedangkan untuk karyawan yang menduduki posisi staf mendapatkan bonus dan kompensasi lembur.

Menjaga jarak dari rasio gaji juga diperhatikan oleh Perseroan supaya tidak terdapat perbedaan yang terlalu tinggi pada seluruh karyawan. Mandiri Inhealth menetapkan rasio gaji tertinggi dan terendah di Perusahaan dan rasio upah standar karyawan baru menurut gender dibandingkan dengan upah minimum regional di tahun 2022.

Aspek kesejahteraan yang diperhatikan oleh Perseroan pada gaji dan tunjangan karyawan supaya tetap kompetitif, menggunakan biaya yang selama tahun 2022 berjumlah Rp234,45 miliar. Angka tersebut memperlihatkan penurunan 10,99% jika dibandingkan dengan tahun 2021 yang sebesar Rp263,38 miliar. Biaya tersebut dilakukan untuk biaya tenaga kerja yang meliputi gaji karyawan dan pimpinan, asuransi kesehatan, BPJS Kesehatan, tunjangan tetap dan tidak tetap, serta bonus dan tantiem.

KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Wujud dari kesadaran Perseroan akan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) adalah dengan patuh pada peraturan dan regulasi Pemerintah yang mengatur ketenagakerjaan untuk menciptakan produktivitas dan kinerja yang optimal. Mandiri Inhealth mengacu pada regulasi Undang-Undang

EMPLOYEE WELFARE

The Company provides equal treatment to all employees by implementing a remuneration system based on position and performance appraisal.

The Company's obligation to provide Regional Minimum Wage/Provincial Minimum Wage based on applicable regulations, among others, for the welfare of employees. The Company also provides other welfare programs in addition to basic salaries, such as fixed allowances, which include housing, vehicles, holidays, annual leave, phone credit, fuel, and non-fixed allowances, which include house contract assistance for Heads of Divisions and Departments. For employees in staff positions, the welfare benefits are similar to fixed benefits, which include housing, vehicles, holidays, and annual leave. Employees occupying the positions of Division Heads and Departments receive additional bonuses and overriding (for Unit Sales), while employees occupying staff positions receive bonuses and overtime compensation.

The Company also focuses on maintaining the gap in the salary ratio to avoid huge differences among all employees. Mandiri Inhealth determines the ratio of the highest and lowest salaries in the Company and the ratio of standard wages for new employees by gender compared to the regional minimum wage in 2022.

In 2022, the Company spent Rp234.45 billion for the concerned welfare aspects on the employee salaries and allowances to remain competitive, a 10.99% decrease compared to 2021 at Rp263.38 billion. These costs are incurred for labor costs whch include salaries of employees and leaders, health insurance, Social Security Agency of Health, fixed and non-fixed benefits, as well as bonuses and tantiem.

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

The manifestation of the Company's awareness of Occupational Safety and Health (K3) is compliance with government rules and regulations that regulate employment to create optimal productivity and performance. Mandiri Inhealth refers to the regulations of the Law of the

Republik Indonesia No. 13 tahun 2003 serta Peraturan Pemerintah No. 35/2021 tentang Cipta Kerja dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) Perusahaan. Memperlakukan karyawan dengan sama rata dalam hal kesempatan kerja, remunerasi, serta memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan dengan tujuan memberikan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi seluruh karyawan di seluruh unit usaha.

Untuk meminimalisir angka kecelakaan kerja (*zero accident*) yang terjadi di lingkungan Perseroan, Mandiri Inhealth mencantumkan klausul mengenai K3 di Peraturan Perusahaan pada Petunjuk Teknis Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Hal tersebut adalah prioritas utama Perseroan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan kondusif untuk karyawan.

CUTI MELAHIRKAN

Perseroan juga mengatur pemberian cuti bagi karyawan wanita yang melahirkan dan istri dari karyawan pria melahirkan, peraturan dicantumkan pada Peraturan Perusahaan dan Kebijakan Kepegawaian Perseroan.

HUBUNGAN INDUSTRIAL

Sampai tahun 2022 berakhir, Perseroan belum memiliki Serikat Pekerja. Namun Perseroan berkomitmen untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan karyawan dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan hubungan industrial (apabila terjadi) secara kekeluargaan dan prosedur yang berlaku.

KERJA PAKSA DAN PEKERJA ANAK

Perseroan berkomitmen untuk mematuhi ketentuan mengenai Ketenagakerjaan yang diatur terkait pekerja anak dan kerja paksa di lingkungan usaha. Komitmen tersebut dibuktikan dengan adanya ketentuan batas usia karyawan Mandiri Inhealth adalah 18 tahun dengan durasi kerja yaitu 8 jam dalam satu hari, seperti yang sudah diatur dalam Peraturan Perusahaan.

Sepanjang tahun 2022, komitmen tersebut dibuktikan dengan tidak terjadinya insiden kerja paksa dan pekerja anak di Perseroan, baik yang diterima oleh internal Perseroan maupun dari Perusahaan yang memasok tenaga kerja. Hal tersebut apabila dilakukan, akan berdampak pada reputasi Perusahaan dan sanksi yang akan didapatkan Mandiri Inhealth.

Republic of Indonesia No. 13 of 2003 and Government Regulation No.35/2021 concerning Work Creation in managing the Company's Human Resources (HR), treating employees equally in terms of employment opportunities, remuneration, and providing training and development to employees to provide a safe and comfortable work environment for all employees in all business units.

To minimize the number of work accidents (*zero accidents*) that occur within the Company, Mandiri Inhealth includes a clause regarding OHS in the Company Regulations in the Occupational Health and Safety (OHS) Technical Guidelines. Creating a safe and conducive work environment for employees is the main priority of the Company.

MATERNITY LEAVE

The Company also regulates the provision of maternity leave for female employees and the wives of male employees. The regulations are stated in the Company Regulations and the Company's Personnel Policy.

INDUSTRIAL RELATIONS

As of the end of 2022, the Company had no Labor Union. However, the Company is committed to maintaining harmonious relations with employees and resolve problems related to industrial relations should it occur amicably and in accordance with the prevailing procedures.

FORCED LABOR AND CHILD LABOR

The Company is committed to complying with the provisions regarding Manpower regulating child labor and forced labor in the business environment. This commitment is proven by the provision that the age limit for Mandiri Inhealth employees is 18 years with a working duration of 8 hours in one day, as stipulated in Company Regulations.

Throughout 2022, this commitment is proven by the zero employment of forced labor and child labor in the Company, both recruited by the Company internal and from labor agencies. If this is carried out, it will have an impact on the Company's reputation and result in sanctions for Mandiri Inhealth.



Privasi Pelanggan

Customer Privacy

Kesepakatan yang dilakukan oleh nasabah dengan Mandiri Inhealth adalah salah satunya dengan menjaga kerahasiaan dan tidak menggunakan informasi yang dimiliki nasabah. Komitmen tersebut dilakukan Perseroan dan, dicerminkan dengan tidak adanya pengaduan yang datang tentang pelanggaran privasi data pelanggan/nasabah. Mandiri Inhealth hanya menggunakan data dari pelanggan/nasabah untuk kepentingan administrasi.

Selama tahun 2022, Mandiri Inhealth tidak mengalami kasus yang berkaitan dengan kebocoran, pencurian, atau kehilangan data nasabah/pelanggan. Hal tersebut juga menjadi bukti dari komitmen Perseroan dalam menjaga data nasabah/pelanggan.

MENGUTAMAKAN PELANGGAN/NASABAH

Pemenuhan hak-hak nasabah dilakukan oleh Perseroan untuk memenuhi komitmen Perusahaan terkait kemudahan dalam proses klaim yang datang dari nasabah selama nasabah bisa memenuhi ketentuan dan prosedur yang ditetapkan. penyelesaian klaim nasabah harus sesuai dengan *Service Level Agreement*.

Mandiri Inhealth berkewajiban untuk memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai jasa dan produk asuransi yang dimiliki. Terbukti selama tahun 2022, Mandiri Inhealth tidak menerima denda atau sanksi dari ketidakpatuhan terhadap Undang-Undang atau peraturan yang berlaku bagi perusahaan jasa keuangan.

Mekanisme penyampaian dan penanganan terhadap pengaduan yang datang dari konsumen atau Tertanggung diatur dalam buku pedoman Petunjuk Teknis Layanan Pengaduan yang diterbitkan pada 1 Juli 2021. Buku pedoman tersebut mengatur alur, proses, dan teknis pengelolaan layanan pengaduan, mulai dari penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan sampai penyelesaian pengaduan. Pada Laporan Tahunan 2022, di bagian Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, membahas juga mekanisme, alur, jumlah, dan status penyelesaian pengaduan yang ada di tahun 2022.

One of the agreements entered into by customers with Mandiri Inhealth is to maintain confidentiality and not use customers' information. This commitment was carried out by the Company and is reflected in the zero complaints received about violations of customer data privacy. Mandiri Inhealth only uses data from customers for administrative purposes.

In 2022, Mandiri Inhealth did not experience any cases related to leaks, theft or loss of customer/customer data. This is also proof of the Company's commitment to safeguarding customer/customer data.

PUTTING CUSTOMERS FIRST

Fulfillment of customer rights is carried out by the Company to fulfill the Company's commitment regarding the ease of processing claims that come from customers as long as the customer can fulfill the stipulated conditions and procedures. Settlement of customer claims must be in accordance with the Service Level Agreement.

Mandiri Inhealth is obliged to provide clear and correct information regarding insurance services and products. It has been evidenced that in 2022, Mandiri Inhealth did not receive fines or sanctions for non-compliance with laws or regulations that apply to financial services companies.

The mechanism for submitting and handling consumer or Insured complaints is regulated in the Complaint Service Technical Instructions issued on July 1, 2021. The manual regulates the flow, process, and technical management of complaint services, from receiving complaints, handling complaints to complaint resolutions. The 2022 Annual Report, in the Corporate Social Responsibility section, also discusses the mechanism, flow, number and status of complaints resolution in 2022.

PENINGKATAN KUALITAS PENGGUNAAN PRODUK

Supaya nilai manfaat dari penggunaan produk meningkat dan bisa dirasakan lebih luas lagi oleh pelanggan / nasabah, Mandiri Inhealth berusaha untuk meningkatkan layanan dengan meningkatkan layanan produk yang sudah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan, di antaranya:

PRODUCT USE QUALITY IMPROVEMENT

To improve the quality of product use so that it has wider value for customers, Mandiri Inhealth seeks to improve services by developing products that have been registered with the Financial Services Authority, including the following:

Realisasi Pengembangan Produk tahun 2022

Product Development Realization Table in 2022

Nama Produk Product Name	Kelompok Usaha Line of Business	Kategori Produk Product Category
Indonesia Travel Covid Insurance	Kesehatan / Haalth	Kumpulan dan Perorangan / Group and Individual
MIFG My Managed Care	Kematian Berjangka / Future Death	Perorangan / Individual
Mandiri Inhealth Managed Care	Kesehatan / Health	Kumpulan / Group
Mandiri Inhealth Indemnity	Kematian Berjangka / Future Death	Kumpulan / Group
Mandiri Inhealth Endowment	Kesehatan / Health	Kumpulan / Group

PENINGKATAN LITERASI DAN INKLUSIVITAS KEUANGAN BAGI KONSUMEN DAN/ATAU MASYARAKAT

Perseroan memahami, sebagai lembaga jasa keuangan, Mandiri Inhealth berkewajiban untuk melakukan kegiatan dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan bagi konsumen dan/atau masyarakat. Pengungkapan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut:

IMPROVEMENT OF FINANCIAL LITERACY AND INCLUSIVENESS FOR CONSUMERS AND/OR PUBLIC

The Company understands that as a financial services institution, Mandiri Inhealth is obliged to carry out activities to increase financial literacy and inclusion for consumers and/or the public. Disclosure regarding this matter is as follows:

Kegiatan Literasi Keuangan Mandiri 2022

2022 Mandiri Financial Literacy Activities

No.	Nama Kegiatan Activity Name	Tujuan Objective	Pelaksanaan Implementation
1	Kompetisi literasi asuransi tingkat nasional STMA Trisakti / Trisakti STMA national level insurance literacy competition	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan penetrasi asuransi kepada masyarakat / Increasing insurance penetration to the public 	Sosialisasi, Workshop, Pendampingan, Health Talk, Konsultasi & Edukasi, Optimalisasi e-learning / Dissemination, Workshop, Assistance, Health Talk, Consultation & Education, Optimization of e-learning
2	Pahami Perlindunganmu / Understand Your Protection	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan informasi dan pengetahuan tentang perencanaan keuangan / Provide information and knowledge about financial planning 	
3	Build Your Future, Be Smart About Money dari AAJI / Build Your Future, Be Smart About Money from AAJI	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pengetahuan baru kepada siswa sekolah terkait adanya profesi dalam bidang asuransi / Providing new knowledge to school students regarding the existence of a profession in the insurance sector 	
4	Study Excusie Comparative (SEC)	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pengetahuan baru kepada siswa sekolah terkait adanya profesi dalam bidang asuransi / Providing new knowledge to school students regarding the existence of a profession in the insurance sector 	
5	Literasi Keuangan dan Asuransi di Desa Wisata Taro, Tegalilang, Gianyar, Bali / Finance and Insurance Literacy at Taro Tourism Village, Tegallalang, Gianyar, Bali	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pengetahuan baru kepada siswa sekolah terkait adanya profesi dalam bidang asuransi / Providing new knowledge to school students regarding the existence of a profession in the insurance sector 	
6	Seminar Nasional Omikron 2022 dari FMIPA Unpad / Omicron National Seminar 2022 from FMIPA Unpad	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan gambaran kepada masyarakat/siswa sekolah tentang asuransi / Providing an overview to the community/school students about insurance 	
7	Kegiatan Kenal Asuransi / Knowing Insurance Activities	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan gambaran kepada masyarakat/siswa sekolah tentang asuransi / Providing an overview to the community/school students about insurance 	



Kegiatan Inklusi Keuangan 2022

2022 Financial Inclusion Activities

No.	Nama Kegiatan Activity Name	Tujuan Objective	Pelaksanaan Implementation
1	Pembuatan <i>counter</i> khusus Tertanggung Mandiri Inhealth di Rumah Sakit EMC Pekayon, Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru, RS, Awal Bros Pekanbaru, Rumah Sakit Medika BSD, Rumah Sakit Primaya Bekasi Utara, Rumah Sakit EMC Tangerang, Siloam Hospital Ambon, Rumah Sakit Mayapada Tangerang. / Making special counters for Mandiri Inhealth Insureds at EMC Pekayon Hospital, Eka Hospital Hospital Pekanbaru, Awal Bros Hospital Pekanbaru, Medika BSD Hospital, Primaya Hospital North Bekasi, EMC Tangerang Hospital, Siloam Hospital Ambon, Mayapada Hospital Tangerang.	<ul style="list-style-type: none"> • Perluasan Akses / Access Expansion • Penyediaan produk atau jasa layanan keuangan / Provision of financial products or services 	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan kerja sama dengan pihak lain / Additional cooperation with other parties • Penambahan infrastruktur yang dapat mengdukung perluasan akses ke berbagai masyarakat / The addition of infrastructure that can support the expansion of access to various communities • Penambahan saluran distribusi produk dan/atau layanan jasa keuangan / Adding distribution channels for financial products and/or services • Penyediaan counter khusus di RS untuk menambah kenyamanan pelayanan Tertanggung Mandiri Inhealth / Provision of a special counter at the hospital to increase the convenience of Mandiri Inhealth Insured services
2	Sosialisasi dan koordinasi dengan beberapa provider antara lain seluruh provider RS di wilayah kerja Lhokseumawe, dan RSUD dr Hadrianus Sinaga Kab Samosir. / Dissemination and coordination with several providers, including all hospital providers in the Lhokseumawe working area, and Dr Hadrianus Sinaga Hospital, Samosir Regency.		
3	Sosialisasi dan koordinasi dengan beberapa badan usaha, antara lain PT DEL di Pematang Siantar, Kantor Cabang Bank Sumut, dan PT Pegadaian Denpasar. / Dissemination and coordination with several business entities, including PT DEL in Pematang Siantar, North Sumatra Bank Branch Office, and PT Pegadaian Denpasar.		
4	Sosialisasi aplikasi FitAja di PT Pegadaian KC Purwotomo BPJS Kesehatan KC Boyolali, PT Enseval, PT Angkasa Pura 1, PT Bank Syariah Indonesia KC Klewer. / Dissemination of the FitAja application at PT Pegadaian KC Purwotomo BPJS Kesehatan KC Boyolali, PT Enseval, PT Angkasa Pura 1, PT Bank Syariah Indonesia KC Klewer.		
5	Melakukan case management, validasi promis per wilayah, dan provider gathering / Conducting case management, promis validation per region, and provider gathering		

HARMONISASI BERSAMA MASYARAKAT LOKAL

Perseroan berkontribusi untuk masyarakat lokal dengan mengadakan program *Corporate Social Responsibility* yang meliputi empat alat utama, yaitu Pendidikan, Keagamaan, Kesehatan, dan Bina Lingkungan. Program tersebut diadakan untuk membangun *branding* Mandiri Inhealth yang diharapkan Perseroan dapat meningkatkan kinerja finansialnya.

HARMONIZATION WITH LOCAL COMMUNITIES

The Company contributes to the local community through the Corporate Social Responsibility program which includes four main pillars, namely Education, Religion, Health, and Community Development. The program is carried out to build Mandiri Inhealth's branding, which is expected to improve the Company's financial performance.

Tujuan dari Mandiri Inhealth adalah salah satunya peduli pada kepentingan masyarakat dan lingkungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, melalui program pengembangan sosial kemasyarakatan yang memiliki 4 (empat) pilar utama, mengacu pada konsep 3P (*People, Planet, Profit*) dan sesuai dengan tujuan Mandiri Inhealth sendiri.

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk tetap menjalankan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat dengan menyeleraskan kehadiran dan kegiatan usahanya di tengah masyarakat supaya masyarakat yang sehat dan sejahtera dapat tercapai.

Sepanjang tahun 2022, program pengembangan sosial kemasyarakatan yang dilakukan Mandiri Inhealth adalah:

One of Mandiri Inhealth's goals is caring for the interests of the community and the environment to improve community welfare through the social development program which has 4 (four) main pillars, referring to the 3P concept (People, Planet, Profit) and in accordance with Mandiri Inhealth's goals.

Mandiri Inhealth is committed to continuing to carry out community development and empowerment programs by aligning its presence and business activities in the community so that a healthy and prosperous society can be achieved.

Throughout 2022, social community development programs carried out by Mandiri Inhealth are:

Program Pengembangan Sosial Kemasyarakatan Social Community Development Programs

Tanggal Date	Sasaran Target	Acara Event	Program CSR CSR Program	Lokasi Location
31 Januari 2022 / January 31, 2022	Masyarakat / Public	CSR AAJI penyerahan Ambulance ke RS Premier Jatinegara / CSR AAJI Ambulance handover to Premier Jatinegara Hospital	Penyerahan 1 unit Ambulance / Delivery of 1 unit of Ambulance	Jakarta
24 Februari 2022 / February 24, 2022	Masyarakat / Public	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Bakti Sosial Pekerja Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan Kepolisian Negara Republik Resor (Polres) Kepulauan Seribu melalui FSP Sinergi BUMN / Mandiri Inhealth Participation in State-Owned Enterprises (BUMN) Social Service Workers with the Thousand Islands Resort Republic State Police (Polres) through SOE Synergy FSP	Pemberian Dana / Funding	Jakarta
28 Februari 2022 / February 28, 2022	Masyarakat / Public	Pemberian Bantuan untuk korban gempa di Pasaman Barat, Sumatera Barat / Providing Aid for earthquake victims in West Pasaman, West Sumatra	Pemberian Dana & Bahan Pokok / Provision of Funds and Basic Needs	Sumatera Barat / West Sumatra
16 April 2022 / April 16, 2022	Masyarakat & Karyawan / Public and Employees	Berbagi Berkah Ramadhan Bersama Atlet Porda Difable / Sharing the Blessings of Ramadan with Disabled Porda Athletes	Pemberian Dana / Funding	Jakarta
29 April 2022 / April 29, 2022	Masyarakat / Public	Pemberian Paket Sembako kepada Yatim Piatu dan Dhuafa serta Bantuan Pembangunan Pondok Pesantren / Provision of Basic Food Packages to Orphans and Dhuafa and Assistance for the Development of Islamic Boarding Schools	Pemberian Dana & Bahan Pokok / Provision of Funds and Basic Needs	Jawa Barat / West Java



Program Pengembangan Sosial Kemasyarakatan
Social Community Development Programs

Tanggal Date	Sasaran Target	Acara Event	Program CSR CSR Program	Lokasi Location
29 April 2022 / April 29, 2022	Masyarakat & Konsumen / Public and Consumers	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Perayaan Ibadah Paskah 2022 melalui Mandiri Bapekkris Region I/Sumatera 1 / Mandiri Inhealth's participation in the 2022 Easter Service Celebration through Mandiri Bapekkris Region I/Sumatera 1	Pemberian Dana / Funding	Sumatera Utara / North Sumatera
22 April 2022 / April 22, 2022	Masyarakat & Konsumen / Public and Consumers	Partisipasi Mandiri Inhealth pada acara Seruan Kolaborasi Program Ramadhan 1443H bersama Mandiri Amal Insani Foundation / Mandiri Inhealth's participation in the Call for Collaboration Program Ramadhan 1443H with the Mandiri Amal Insani Foundation	Pemberian Dana / Funding	Jakarta
26 April 2022 / April 26, 2022	Masyarakat & Karyawan / Public and Employees	Buka Puasa Bersama Mandiri Inhealth / Iftar with Mandiri Inhealth	Pemberian Dana & Peralatan Sekolah / Provision of Funds and School Equipment	Jakarta
23-24 Juni 2022 / June 23-24, 2022	Masyarakat / Public	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Kegiatan Penanaman Bakau Industri Jasa Keuangan / Mandiri Inhealth Participation in the Financial Services Industry's Mangrove Planting Activities	Pemberian Dana / Funding	Bali
9 Juli 2022 / July 9, 2022	Masyarakat / Public	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Idul Qurban 1443H melalui Mandiri Amal Insani Foundation / Mandiri Inhealth's participation in Eid al-Qurban 1443H through the Mandiri Amal Insani Foundation	Pemberian Dana / Funding	Jakarta
11 Juli 2022 / July 11, 2022	Masyarakat / Public	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Idul Qurban 1443H melalui BPJS Kesehatan / Mandiri Inhealth's participation in Eid al-Qurban 1443H through Social Security Agency of Health	Pemberian Dana / Funding	Jakarta
30 Agustus 2022 / August 30, 2022	Masyarakat / Public	Pemberian Sumbangan kepada Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Taro, Gianyar, Bali / Giving Donations to Village-Owned Enterprises (Bumdes) of Taro, Gianyar, Bali	Pemberian AC / Provision of AC	Bali
6 September 2022 / September 6, 2022	Masyarakat / Public	Pemberian bantuan bahan pokok kepada penghuni rumah singgah Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia Cabang Makassar / Providing staple food assistance to residents of shelters at the Makassar Branch of the Indonesian Cancer Child Care Foundation	Pemberian Bahan Pokok / Provision of Basic Needs	Makassar
8 September 2022 / September 8, 2022	Masyarakat / Public	Penyerahan Bantuan ke Yayasan Yakkum Yogyakarta / Delivery of Aid to Yakkum Yogyakarta Foundation	Pemberian Dana & Bahan Pokok / Provision of Funds and Basic Needs	Semarang

Program Pengembangan Sosial Kemasyarakatan
Social Community Development Programs

Tanggal Date	Sasaran Target	Acara Event	Program CSR CSR Program	Lokasi Location
9 September 2022 / September 9, 2022	Masyarakat / Public	Penyerahan Bantuan ke Yayasan Kanker Anak Indonesia / Delivery of Aid to the Indonesian Children's Cancer Foundation	Pemberian Dana & Peralatan Sekolah / Provision of Funds and School Equipment	Jakarta
14 September 2022 / September 14, 2022	Masyarakat / Public	Mandiri Inhealth Palembang berkunjung ke Rumah Singgah Sehat Ceria asuhan Yayasan Kanker Anak Sumatera Selatan (YKASS) / Mandiri Inhealth Palembang visited the Halfway House Sehat Ceria under the care of the South Sumatra Children's Cancer Foundation (YKASS)	Pemberian Dana / Funding	Palembang
2 November 2022 / November 2, 2022	Masyarakat & Konsumen / Public and Consumers	Partisipasi Mandiri Inhealth untuk Timnas Indonesia Legend & Pelatih Timnas Indonesia legend / Mandiri Inhealth Participation for the Indonesian National Team Legend & Indonesian National Team Trainer legend	Pemberian Bantuan Kesehatan / Provision of Health Assistance	Bogor
24 November 2022 / November 24, 2022	Masyarakat / Public	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Program Peduli Tanggap Bencana Gempa Cianjur melalui Mandiri Amal Insani / Mandiri Inhealth's participation in the Cianjur Earthquake Disaster Response Care Program through Mandiri Amal Insani	Pemberian Dana / Funding	Jawa Barat / West Java
6 Desember 2022 / December 6, 2022	Masyarakat / Public	Mandiri Inhealth menyalurkan bantuan kepada masyarakat Cianjur yang terdampak gempa / Mandiri Inhealth distributed assistance to the Cianjur community who were affected by the earthquake	Pemberian Dana, Peralatan Sekolah, Bahan Pokok, Pakaian dan Mainan Anak / Provision of Funds, School Equipment, Staple Food, Clothing and Children's Toys	Jawa Barat / West Java
9 Desember 2022 / December 9, 2022	Masyarakat / Public	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Perayaan Natal 2022 di Mandiri Area Pematangsiantar / Mandiri Inhealth's participation in the 2022 Christmas Celebration at Mandiri Area Pematangsiantar	Pemberian Dana / Funding	Pematangsiantar
10 Desember 2022 / December 10, 2022	Masyarakat & Konsumen / Public and Consumers	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Perayaan Natal 2022 di Mandiri Bapekkris Region I/ Sumatera 1 / Mandiri Inhealth's participation in the 2022 Christmas Celebration at Mandiri Bapekkris Region I/Sumatera 1	Pemberian Dana / Funding	Sumatera Utara / North Sumatera
12 Desember 2022 / December 12, 2022	Masyarakat / Public	Sumbangan dari Mandiri Inhealth pada Penggalangan Dana Bantuan Sosial untuk Bencana di Berbagai Daerah / Donations from Mandiri Inhealth to Fundraising Social Assistance for Disasters in Various Regions	Pemberian Dana / Funding	Selindo



Dampak dari pengembangan sosial kemasyarakatan untuk masyarakat dinilai positif, dengan selama program berlangsung juga melibatkan masyarakat setempat dan pemangku kepentingan. Program tersebut berdampak pada pembangunan sosial dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pola hidup sehat dan tetap menjaga protokol kesehatan di tengah pandemic COVID-19. Secara langsung, Mandiri Inhealth juga membantu pemerintah untuk menangani dan memutus rantai penularan virus COVID-19.

Program yang dilaksanakan Mandiri Inhealth juga berpedoman pada kebijakan eksternal seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2016 tahun 2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan, di sektor jasa keuangan bagi konsumen dan atau masyarakat. Di tahun 2022, Perseroan sudah melakukan bermacam kegiatan yang berkaitan dengan literasi keuangan, khususnya pada bidang asuransi kepada masyarakat. Kegiatan tersebut berdampak pada meningkatnya pengetahuan masyarakat akan produk asuransi dan jasa keuangan serta manfaat yang diberikan dari mengikuti program asuransi kesehatan.

Selama tahun 2022, Mandiri Inhealth mengeluarkan biaya untuk program sosial dan kemasyarakatan sebesar Rp400,12 juta. Angka tersebut menurun jika dibandingkan dengan tahun 2021 yang sebesar Rp2,13 miliar. Meski demikian, realisasi tersebut memperlihatkan pemenuhan terhadap Rencana Kerja dan Anggaran dengan persentase 33,37%. Anggaran tersebut juga mencerminkan komitmen Perseroan untuk terus berkontribusi secara optimal untuk masyarakat.

The impact of social development for the community is considered positive, as the program also involves the local community and stakeholders. This program has an impact on social development and increases public awareness of the importance of a healthy lifestyle and maintaining health protocols amid the COVID-19 pandemic. Directly, Mandiri Inhealth also helps the government to deal with and break the chain of transmission of the COVID-19 virus.

The program implemented by Mandiri Inhealth is also guided by external policies such as Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.07/2016 of 2016 concerning Increasing Financial Literacy and Inclusion, in the financial services sector for consumers and or the public. In 2022, the Company carried out various activities related to financial literacy, especially in the field of public insurance. These activities had an impact on increasing public knowledge of insurance products and financial services as well as the benefits provided from participating in the health insurance program.

Throughout 2022, Mandiri Inhealth spent Rp400.12 million for social and community programs, decreased compared to 2021 at Rp2.13 billion. However, this realization shows compliance with the Work Plan and Budget with a percentage of 33.37%. The budget also reflects the Company's commitment to continue to contribute optimally to society.



ASPEK LINGKUNGAN

ENVIRONMENTAL ASPECT

08



KEBERLANJUTAN DALAM MEWUJUDKAN BISNIS YANG RAMAH LINGKUNGAN

Sustainability in Creating an Environmentally-Friendly Business

[6.D]

Pesatnya pembangunan di Indonesia dan dunia membuat risiko juga semakin muncul terutama untuk masalah lingkungan. Untuk mewujudkan bisnis yang berkelanjutan, Perseroan melihat bahwa permasalahan lingkungan sangat penting untuk diperhatikan dan dipikirkan solusinya apabila terjadi masalah. Permasalahan lingkungan ini, salah satunya bisa diselesaikan dengan cara melakukan kegiatan yang ramah lingkungan.

Kebijakan untuk mengatasi permasalahan lingkungan ini dicanangkan oleh Mandiri Inhealth untuk melestarikan alam. Kebijakan tersebut berkaitan dengan aspek lingkungan hidup, dalam hal pengembangan produk maupun jasa. Salah satu program yang dicanangkan oleh Mandiri Inhealth untuk melestarikan lingkungan ini adalah dengan menjalankan program penghematan energi. Program tersebut menjadi bentuk implementasi keuangan berkelanjutan Perseroan untuk aspek lingkungan.

Kebijakan yang dibuat oleh Mandiri Inhealth untuk melindungi lingkungan hidup merupakan bentuk dari ketaatan Perseroan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta pada peraturan lain yang berkaitan. Selain itu, Mandiri Inhealth melakukan pendekatan yang terintegrasi sesuai standar ISO 26000, yang menjadi pedoman dan standarisasi internasional tentang tanggung jawab sosial atau *Guidance on Standar Social Responsibility*.

Topik-topik material seperti penghematan energi, konsumsi listrik, air, penggunaan kertas termasuk limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), emisi gas rumah kaca, emisi udara, serta perusak ozon. Dari kegiatan tersebut, menjadikan Perseroan memiliki dasar untuk lebih fokus dalam isu pelestarian lingkungan, salah satunya dengan melakukan pendekatan manajemen untuk pengelolaannya.

The rapid development, both in Indonesia and the world, is in line with the increasing environmental risks. To realize a sustainable business, the Company perceives that environmental issue is an important matter to be concerned about and resolved, should a problem happen. Such issues can be resolved, among others, through environmentally-friendly activities.

Policies related to environmental aspects, both in product and service development, to preserve the nature are enforced by Mandiri Inhealth. One of the programs conducted by the Mandiri Inhealth to preserve the environment is the energy-saving program. The program is the implementation of the Company's sustainable finance for the environmental aspect.

The policies established by Mandiri Inhealth to protect the nature is a manifestation of the Company's compliance with the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, and other related regulations. In addition, Mandiri Inhealth also takes an integrated approach following the ISO 26000 standard, which is an international Guidance on Social Responsibility Standards.

Material topics such as energy saving, electricity consumption, water, use of paper including hazardous and toxic material (B3) waste, greenhouse gas emissions, air emissions, and ozone depletion. From these activities, the Company has the basis to focus more on environmental conservation issues, one of which is by taking a management approach to its management.

Kebijakan Mendukung Pelestarian Lingkungan

Policies to Support Environmental Conservation

Mandiri Inhealth membuat kebijakan dan aturan untuk masalah pelestarian lingkungan. Harapan dari Perseroan akan adanya kebijakan tersebut adalah munculnya kebiasaan baik yang dilakukan oleh karyawan dan pimpinan Mandiri Inhealth terhadap lingkungan, saling mendukung satu sama lain demi masa depan lingkungan yang baik. Kebijakan dan aturan yang dibuat Perseroan terhadap lingkungan adalah bentuk dari komitmen Mandiri Inhealth dalam menerapkan keuangan berkelanjutan.

Berikut adalah uraian dari aturan dan kebijakan Mandiri Inhealth mengenai penghematan untuk pelestarian lingkungan:

Mandiri Inhealth established policies and regulations on environmental conservation. The Company expects the policies to result in the good habit of Mandiri Inhealth's employees and leaders, supporting each other for the environment's better future. The policies and regulations established by the Company are Mandiri Inhealth's commitment to implementing sustainable finance.

The following are the regulations and policies by Mandiri Inhealth on savings for environmental preservation:

Kebijakan Pelestarian Lingkungan Environmental Conservation Policies

Keterangan Description	Dampak Kebijakan Impact of Policies
Pemanfaatan aplikasi di kegiatan operasional Perseroan maupun pengelolaan untuk layanan. / Use of the application in all operational activities of the Company and service management.	Minimalisasi dampak dan risiko lingkungan yang berpotensi terjadi / Minimizing potential environmental impacts and risks.
Perseroan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan meningkatkan penggunaan aplikasi selain untuk meningkatkan pelayanan konsumen/nasabah. / The Company uses the development of information technology by increasing the use of technology-based applications in addition to improving services to consumers or customers.	Minimalisasi penggunaan kertas. / Minimizing paper usage.

Program Go Green Mandiri Inhealth

Go Green Program of Mandiri Inhealth

Wujud dari bisnis yang ramah lingkungan adalah dengan melaksanakan program *go green* dengan mengutamakan pendekatan operasional yang ramah terhadap lingkungan dan berujung pada penghematan energi. Penghematan energi yang datang dari program *go green* adalah berkurangnya emisi dari penggunaan freon AC sesuai standar lingkungan yang tidak merusak lapisan ozon dan melakukan uji emisi pada alat yang menghasilkan asap, contohnya genset dan kendaraan operasional Perseroan.

Penggunaan platform digital untuk korespondensi adalah wujud dari terlaksananya program *green office* Perseroan untuk mendukung program *Go-Green* dan upaya

An environmentally-friendly business can be realized by conducting a Go Green program that prioritizes an environmentally-friendly operational approach and leads to energy saving that reduces emissions by using the AC Freon in accordance with the environmental standards that do not damage the ozone layer and conducting emission tests on smoke-producing equipment, such as generators and the Company's operational vehicles.

The use of digital platform for correspondence is a manifestation of the Company's green office program implementation to support the Go-Green program and



mengurangi penggunaan kertas untuk pengarsipan, dari semula menggunakan kertas, kini menjadi digital.

Pemasok untuk Perseroan juga diseleksi melalui kriteria lingkungan demi mewujudkan pemasok yang juga ramah lingkungan untuk mendukung Perseroan melaksanakan program Go Green.

PENGUNAAN DAN PENGHEMATAN AIR DAN LISTRIK

Pelestarian lingkungan hidup salah satu bentuknya adalah dengan meminimalisasi penggunaan air dan listrik di lingkungan Perseroan. Anggaran Perseroan yang digunakan untuk air dan listrik untuk operasional kantor pusat di tahun 2022 adalah sebesar Rp1,7 miliar. Nilai tersebut menurun dibandingkan dengan tahun 2021 yang sebesar Rp2,5 miliar atau turun 32%. Salah satu dampak dari penghematan energi listrik adalah karena penggunaan kaca di desain dalam ruang kantor, hal tersebut mampu meminimalisasi penggunaan listrik karena maksimalnya cahaya yang masuk ke dalam ruangan. Penggunaan lampu LED dan pengaturan suhu udara AC juga bentuk penghematan energi listrik.

Air merupakan sumber daya yang penting dalam konteks penyaluran kontribusi terhadap pelestarian lingkungan. Pengelolaan air yang dilakukan diharapkan dapat memberikan dampak yang positif secara jangka panjang. Penghematan air di lingkungan usaha Perseroan, selain sebagai bentuk efisiensi penggunaan anggaran, juga bisa berperan dalam membantu melestarikan lingkungan karena dapat menjaga ketersediaan air dan memprioritaskan air untuk tempat mengalami kekurangan air.

Perseroan selalu menjaga ketersediaan air dengan memanfaatkan air secukupnya pada kegiatan operasionalnya. Berikut ini merupakan uraian penggunaan air dan listrik Mandiri Inhealth di tahun 2022 dan perbandingannya dengan tahun 2021.

efforts to reduce the use of paper, shifting from the paper to digital archiving.

The Company's suppliers are also selected by using the environmental criteria to create environmentally friendly suppliers to support the Go Green program.

USE AND SAVING OF WATER AND ELECTRICITY

One of the forms of environmental conservation is minimizing the use of water and electricity within the Company. The Company spent Rp1.7 billion for the water and electricity usage for the head office operational activities in 2022, a decrease of 32% compared to 2021 at Rp2.5 billion. The efficient use of electricity was partly due to the use of glasses in the office room design. It maximized the incoming natural light and thus minimized the use of electricity. Energy saving was also carried out through LED light usage and AC temperature setting.

Water is a crucial resource that contributes to environmental preservation. Water management is expected to provide a positive impact in the long term. Saving water in the Company's business environment, in addition to being a form of efficient use of the budget, can also play a role in helping to preserve the environment because it can maintain water availability and prioritize water for places experiencing water shortages.

The Company always ensures water availability by utilizing sufficient water in its operational activities. The following is a description of Mandiri Inhealth's use of water and electricity in 2022 and its comparison with 2021.

Penggunaan Listrik dan Air
Electricity and Water Usage

Dalam rupiah penuh / In full rupiah

Uraian Description	2022	2021	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Penggunaan Listrik dan Air / Electricity and Water Usage	1.700.000.000	2.500.000.000	32%

PENGGUNAAN DAN PENGHEMATAN BAHAN BAKAR

Tiap tahunnya, Mandiri Inhealth dengan konsisten menghemat penggunaan bahan bakar. Terlihat dari anggaran untuk bahan bakar di tahun 2022 adalah sebesar Rp750 juta, jika dibandingkan nilai tersebut menurun dibandingkan dengan tahun 2021, di mana Perseroan mengeluarkan anggaran untuk bahan bakar sebesar Rp850 juta. Dari angka tersebut, terlihat bahwa Perseroan telah menghemat sekitar 12% dari tahun sebelumnya. Penggunaan bahan bakar berasal dari penggunaan kendaraan operasional yang digunakan Perseroan dan telah dilakukan penghematan untuk anggaran bahan bakarnya.

FUEL USAGE AND SAVINGS

Mandiri Inhealth consistently saves fuel consumption every year, as reflected in the budget for fuel in 2022 at Rp750 million, a decrease compared to that of 2021 at Rp850 million. Based on these figures, it is evident that the Company saved around 12% from the previous year. The use of fuel came from the use of operational vehicles by the Company and savings was made for the fuel budget.

Penggunaan Bahan Bakar

Fuel Usage

Dalam rupiah penuh / In full rupiah

Uraian Description	2022	2021	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Penggunaan Bahan Bakar / Fuel Usage Costs	750.000.000	850.000.000	12

PENGGUNAAN DAN PENGHEMATAN ALAT TULIS KANTOR

Penggunaan kertas pada operasional Perseroan juga bisa menjadi aspek untuk pelestarian lingkungan dengan cara menghemat penggunaannya.

Penghematan kertas Perseroan terlihat dari anggaran yang dikeluarkan Perseroan di tahun 2022 untuk alat tulis kantor yang sebesar Rp200.000.000,-. Jika dibandingkan dengan anggaran di tahun 2021, nilai tersebut dinilai menurun, karena di tahun 2021 Perseroan mengeluarkan anggaran sebesar Rp500.000.000,-. Dengan memanfaatkan penggunaan teknologi digital, Perseroan berkomitmen untuk terus melakukan penghematan penggunaan kertas, pulpen, pensil, dan alat tulis kantor lainnya untuk kegiatan operasional Perseroan.

Penghematan biaya komunikasi juga dilakukan dengan mengelola *Customer Handling System* (CHS) Perseroan dan aplikasi pelayanan informasi kepada nasabah yang bisa diakses melalui IOS dan Android. Hal tersebut menghemat biaya cetak brosur informasi produk untuk calon nasabah.

OFFICE STATIONERY USE AND SAVING

Saving paper for the Company's operations can also contribute to environmental conservation.

The Company's paper saving is reflected in the budget issued by the Company in 2022 for office stationery of Rp200,000,000, a decrease compared to 2021 at Rp500,000,000. By using digital technology, the Company is committed to continuing to reduce the use of paper, pens, pencils, and other office stationery for the Company's operational activities.

Communication cost savings are also made by managing the Company's Customer Handling System (CHS) and information service applications for customers accessible via IOS and Android. This saves the cost of printing product information brochures for prospective customers.



Penggunaan Penggunaan Alat Tulis Kantor (ATK)

Use of Office Stationary (ATK)

Dalam rupiah penuh / In full rupiah

Uraian Description	2022	2021	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Pembelian Alat Tulis Kantor (ATK) / Cost of Purchasing Office Stationary (ATK)	200.000.000	500.000.000	60

PENGGUNAAN DAN PENGHEMATAN FOTOKOPI

BiayafotokopiPerseroan ditahun 2022 adalah Rp5.000.000,- nilai tersebut turun sebesar 67% dibandingkan dengan tahun 2021 yang sebesar Rp15.000.000,-. Penghematan tersebut dikarenakan beberapa faktor seperti penggunaan email dan aplikasi untuk alur informasi Perusahaan. Penghematan tersebut ada pada minimnya penggunaan kertas dan tinta fotokopi serta listrik yang digunakan.

PHOTOCOPY USAGE AND SAVING

In 2022, the Company spent Rp5,000,000 for photocopying, a decrease of 67% compared to 2021 at Rp15,000,000. Such saving is due to the use of email and applications in the Company's information flow, thereby minimizing the use of paper, photocopying ink, and electricity.

Penggunaan Penghematan Fotokopi

Photocopy Usage and Saving

Dalam rupiah penuh / In full rupiah

Uraian Description	2022	2021	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Fotokopi / Cost of Photocopy	5.000.000	15.000.000	67%

Sarana Pengaduan Masalah Lingkungan

Environmental Problems Complaint Media

Untuk memudahkan masyarakat menyampaikan kritik dan sarannya kepada Mandiri Inhealth dalam hal pelestarian lingkungan, Mandiri Inhealth membuka akses tersebut dengan mengirimkan ke email customerservice@mandiriinhealth.co.id atau public.relations@mandiriinhealth.co.id.

Mandiri Inhealth facilitates the public to submit their criticisms and suggestions on environmental preservation through the email address customerservice@mandiriinhealth.co.id or public.relations@mandiriinhealth.co.id.

Selama tahun 2022, Mandiri Inhealth tidak/mendapatkan sanksi yang berhubungan dengan pelanggaran pada peraturan tentang lingkungan hidup yang diatur oleh Undang-Undang.

Throughout 2022, Mandiri Inhealth did not receive any sanctions related to non-compliance with laws and regulations regarding the environment.

Selain untuk kegiatan usaha Perseroan, mendukung pelestarian lingkungan juga bisa diterapkan melalui produk yang ditawarkan kepada nasabah dan sekiranya bisa memberikan dampak baik untuk masyarakat maupun lingkungan.

In addition to the Company's business activities, supporting environmental preservation can also be implemented through products offered to customers and if they can have a good impact on society and the environment.

LEMBAR UMPAN BALIK

Feedback Form

Para pemangku kepentingan yang terhormat, dalam rangka meningkatkan kinerja keberlanjutan Perseroan dan memberikan layanan yang terbaik, kami mengharapkan umpan balik atas Laporan Keberlanjutan Tahun 2022.

Bapak/Ibu/Saudara/i para pembaca (para pemangku kepentingan) dapat memilih dan mengisi pertanyaan sebagai berikut:

In order to improve the Company's sustainability performance and provide the best service to stakeholders, we expect feedback on the 2022 Sustainability Report as our first report.

You, readers (stakeholders) may choose and fill in the following questions:



Identitas Pengirim

Reader's Profile

Nama :

Email :

No. Telp :

Phone Number



Identifikasi menurut kategori pemangku kepentingan

Stakeholder Category

- Pelanggan / Customer
- Pegawai/Organisasi Pegawai / Employee/Employee Organization
- Pemegang saham / Shareholder
- Pemerintah/Regulator, Legislatif / Government, Regulator, Legislative

- Mitra Kerja / Business partner
- Media massa / Mass Media
- Masyarakat / Public
- Lain-lain / Others :



Mohon isi salah satu jawaban untuk pertanyaan dan/atau pernyataan di bawah ini:

Please choose one answer for the following questions and/or statements

1. Laporan ini sudah menggambarkan informasi aspek material bagi Perseroan:

- Sangat Setuju / Very Agree
- Setuju / Agree
- Netral / Neutral
- Tidak Setuju / Disagree
- Sangat Tidak Setuju / Very Disagree

1. This report has described the information on material aspects of the Company:



2. Laporan ini sudah menggambarkan informasi positif dan negatif Perseroan: 2. This report has described the positive and negative information about the Company:
- Sangat Setuju / Setuju / Netral / Tidak Setuju / Sangat Tidak Setuju /
Very Agree Agree Neutral Disagree Very Disagree
3. Laporan ini mudah dimengerti 3. This report is easy to be understood
- Sangat Setuju / Setuju / Netral / Tidak Setuju / Sangat Tidak Setuju /
Very Agree Agree Neutral Disagree Very Disagree
4. Materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah cukup lengkap: 4. The material and data in this Sustainability Report are complete:
- Sangat Setuju / Setuju / Netral / Tidak Setuju / Sangat Tidak Setuju /
Very Agree Agree Neutral Disagree Very Disagree
5. Laporan ini menarik 5. This report is interesting
- Sangat Setuju / Setuju / Netral / Tidak Setuju / Sangat Tidak Setuju /
Very Agree Agree Neutral Disagree Very Disagree

Penilaian terhadap kegiatan manajemen keberlanjutan Perseroan Assessment on the Company's sustainability management activities

1. Apakah desain, tata letak, grafis dan foto-foto dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah bagus? 1. Is this Sustainability Report made with good design, layout, graphics, and pictures?
- Kinerja Ekonomi / Emisi / Kesehatan dan Keselamatan Kerja /
Economic Performance Emission Occupational Health and Safety
- Energi / Anti Korupsi / Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan /
Energy Anti-Corruption Customer Health and Safety
2. Mohon berikan saran/usul/komentar Saudara atas laporan ini 2. Please provide your suggestions/inputs/comments on this report
-
.....
.....

Mohon agar tanggapan/masukan/ formulir ini dapat dikirimkan kembali kepada:

Please send feedback/input/ this form to:

PT ASURANSI JIWA INHEALTH INDONESIA

Mandiri Inhealth Tower

Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. E-IV No. 6, Mega Kuningan,
Kel. Karet Kuningan, Kec. Setiabudi,
Jakarta Selatan 12950

Telp: (021) 250 95000

Email: public.relations@mandiriinhealth.co.id

INDEKS POJK 51/2017

Index of POJK 51/2017

No. Indeks Index Number	Nama Indeks Index Subject	Halaman Page
Strategi Keberlanjutan / Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan / Sustainability Strategy Explanation	4-12
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan / Sustainability Performance Highlights		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi / Economic Performance Highlights	14
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup / Environmental Performance Highlights	14
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial / Social Performance Highlights	14
Profil Perusahaan / Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan / Sustainability Vision, Mission, and Values	18
C.2	Alamat Perusahaan / Address of the Company	17
C.3	Skala Perusahaan / Scale of the Company	20
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan / Products, Services, and Business Activities	16
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi / Membership in Associations	20-21
C.6	Perubahan pada Organisasi yang Bersifat Signifikan / Significant Changes in the Organization	28
Penjelasan Direksi / Statement of the Board of Directors		
D.1	Penjelasan Direksi / Statement of the Board of Directors	31-39
Tata Kelola Keberlanjutan / Sustainability Governance		
E.1	Penanggungjawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan / Manager of Sustainable Finance Implementation	52
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Finance Competency Development	52
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan / Risk Assessment for Sustainable Finance Implementation	25, 51-52
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan / Relationship with Stakeholders	47
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan / Issues in Sustainable Finance Implementation	10-11, 60
Kinerja Keberlanjutan / Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan / Activities to Build Sustainability Culture	24
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi / Comparison between Production Target and Performance, Financing or Investment Target, Revenue and Profit or Loss	63-64
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan / Comparison between Production Target and Performance, Financing or Investment Target in Financial Instruments or Similar Projects	63-64



No. Indeks Index Number	Nama Indeks Index Subject	Halaman Page
Kinerja Lingkungan / Environmental Performance		
Umum / General Aspect		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup / Environmental Cost	82, 86-88
Aspek Material / Material Aspect		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan / Use of Environmentally Friendly Material	88
Aspek Energi / Energy Aspect		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan / Amount and Intensity of Energy Used	86-87
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan / Efforts and Achievements of Energy Efficiency and the Use of Renewable Energy	85-86
Aspek Air / Water Aspect		
F.8	Penggunaan Air / Water Usage	86
Aspek Keanekaragaman Hayati / Biodiversity Aspect		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati / Impacts of Operational Area in the Proximity of or in Conservation Areas or Areas with Biodiversity	n/a
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati / Efforts for Biodiversity Conservation	85
Aspek Emisi / Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya / Amount and Intensity of Emissions Produced by Type	n/a
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan / Efforts and Achievements of Emission Reduction	85-86
Aspek Limbah dan Efluen / Waste and Effluents Aspect		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis / Amount of Waste and Effluents Produced by Type	n/a
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen / Waste and Effluents Management Mechanism	n/a
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada) / Occurring Spills (If Any)	n/a
Aspek Pengaduan terkait Lingkungan Hidup / Environmental Complaint Aspect		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan / Number and Subjects of Environmental Complaints Received and Resolved	88

No. Indeks Index Number	Nama Indeks Index Subject	Halaman Page
Kinerja Sosial / Social Performance		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/ atau Jasa yang Setara kepada Konsumen / Commitment of Financial Services Institution or Public Company to Providing Equal Service on Products and/or Services to Consumers	76
Aspek Ketenagakerjaan / Labor Aspect		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja / Equal Work Opportunity	72
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa / Child Labor and Forced Labor	75
F.20	Upah Minimum Regional / Regional Minimum Wage	74
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman / Proper and Safe Working Environment	74-75
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai / Employee Training and Competency Development	72
Aspek Masyarakat / Community Aspect		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar / Impacts of Operations to the Surrounding Community	78-80
F.24	Pengaduan Masyarakat / Community Complaints	n/a
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) / Social and Environmental Responsibility Activities	78-80
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan / Responsibility for Sustainable Products/Services Development		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan / Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services	77
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan / Products/Services Evaluated for Customer Safety	n/a
F.28	Dampak Produk/Jasa / Impacts of Products/Services	77
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali / Number of Recalled Products	n/a
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan / Survey of Customer Satisfaction with Sustainable Financial Products and/or Services	n/a
Lain-lain / Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) / Written Verification by Independent Party (if any)	n/a
G.2	Lembar Umpan Balik / Feedback Form	89-90
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahunan Sebelumnya / Response to the Feedback on Previous Year Report	n/a
G.4	Daftar Pengungkapan sesuai POJK 51/2017 / List of Disclosures Based on POJK 51/2017	91-94

2022

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report



Digital Innovation for Excellence Services
Inovasi Digital untuk Layanan Terbaik

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report **2022**



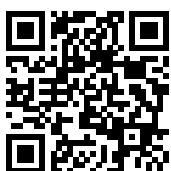
PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Mandiri Inhealth Tower

Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. E-IV No. 6, Mega Kuningan,
Kel. Karet Kuningan, Kec. Setiabudi,
Jakarta Selatan 12950

📞 (021) 250 95000

✉️ E-mail : public.relations@mandiriinhealth.co.id



www.mandiriinhealth.co.id