

2021

LAPORAN KEBERLANJUTAN
SUSTAINABILITY REPORT


mandiri
inhealth

**Berkontribusi
Optimal
Wujudkan
Masa Depan
yang Lebih Baik**

*Contribute Optimally,
Create a Better Future*

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia



TEMA & PENJELASAN

THEME & OVERVIEW



Berkontribusi Optimal Wujudkan Masa Depan yang Lebih Baik

Contribute Optimally, Create a Better Future

Sebagai salah satu perusahaan asuransi yang memiliki visi menjadi pilihan utama dan terpercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia, Mandiri Inhealth terus berupaya memberikan kontribusi optimal kepada seluruh pemangku kepentingan untuk mewujudkan masa depan yang lebih baik. Kontribusi optimal juga telah dibuktikan oleh Mandiri Inhealth dengan indikator kinerja keuangan yang hampir seluruhnya melampaui Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan yang mengindikasikan Perseroan semakin berkembang dan semakin dipercaya oleh masyarakat dalam memberikan perlindungan kesehatan dan jiwa dimasa pandemi.

Pada tahun 2021, Perseroan mampu bertahan dan bertumbuh dalam kondisi ketidakpastian ekonomi dan kesehatan. Pencapaian ini tidak terlepas dari dukungan seluruh pegawai dan para pemangku kepentingan termasuk nasabah setia Mandiri Inhealth yang telah mempercayakan perlindungan kesehatan dan jiwanya di Perseroan.

Untuk mewujudkan kontribusi yang optimal, Mandiri Inhealth terus berupaya memberikan perlindungan kesehatan dan jiwa bagi masyarakat Indonesia melalui berbagai kerjasama dengan berbagai pihak sehingga mampu menghasilkan saluran penjualan yang lebih luas dan mewujudkan kontribusi yang lebih optimal terhadap pertumbuhan ekonomi dan kesehatan nasional.

As one of the insurance companies that has a vision to be the first and most trusted choice in the commercial health insurance industry in Indonesia, Mandiri Inhealth continues to strive to provide optimal contributions to all stakeholders to create a better future. Mandiri Inhealth's optimal contribution has also been proven with financial performance indicators that almost entirely exceed the Company's Work Plan and Budget, which indicates the Company is growing and increasingly trusted by the public in providing health and mental protection during the pandemic.

In 2021, the Company is able to survive and grow in conditions of economic and health uncertainty. This achievement is inseparable from the support of all employees and stakeholders including loyal Mandiri Inhealth customers who have entrusted the protection of their health and soul in the Company.

To realize an optimal contribution, Mandiri Inhealth continues to strive to provide health and mental protection for the people of Indonesia through various collaborations with various parties so as to be able to produce wider sales channels and realize a more optimal contribution to economic growth and national health.



DAFTAR ISI

TABLE OF CONTENTS

3	TEMA & PENJELASAN THEME & EXPLANATION	51	KEBERLANJUTAN DALAM MEMBANGUN PEREKONOMIAN SUSTAINABILITY IN BUILDING THE ECONOMY
4	DAFTAR ISI TABLE OF CONTENTS	57	KEBERLANJUTAN DALAM PENGEMBANGAN SOSIAL & KEMASYARAKATAN SUSTAINABILITY IN SOCIAL & COMMUNITY DEVELOPMENT
6	STRATEGI MANDIRI INHEALTH DALAM MEWUJUDKAN NILAI TAMBAH MANDIRI INHEALTH STRATEGY TO CREATE ADDED VALUE	64	KEBERLANJUTAN DALAM MEWUJUDKAN BISNIS YANG RAMAH LINGKUNGAN SUSTAINABILITY IN MAKING AN ENVIRONMENTALLY FRIENDLY BUSINESS
11	IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY PERFORMANCE OVERVIEW	68	INDEKS STANDAR GRI GRI STANDARD INDEX
13	SEKILAS TENTANG MANDIRI INHEALTH ABOUT MANDIRI INHEALTH AT A GLANCE	75	INDEKS POJK 51/2017 POJK 51/2017 INDEX
25	LAPORAN DIREKSI BOARD OF DIRECTORS' REPORT	79	TANGGAPAN MANDIRI INHEALTH TERHADAP UMPAN BALIK INHEALTH SELF RESPONSE TO FEEDBACK
34	TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN RESPONSIBILITY FOR SUSTAINABILITY REPORT	80	LEMBAR UMPAN BALIK INHEALTH SELF RESPONSE TO FEEDBACK
36	TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN ABOUT SUSTAINABILITY REPORT		
43	KEBERLANJUTAN DALAM TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK SUSTAINABILITY IN GOOD CORPORATE GOVERNANCE		

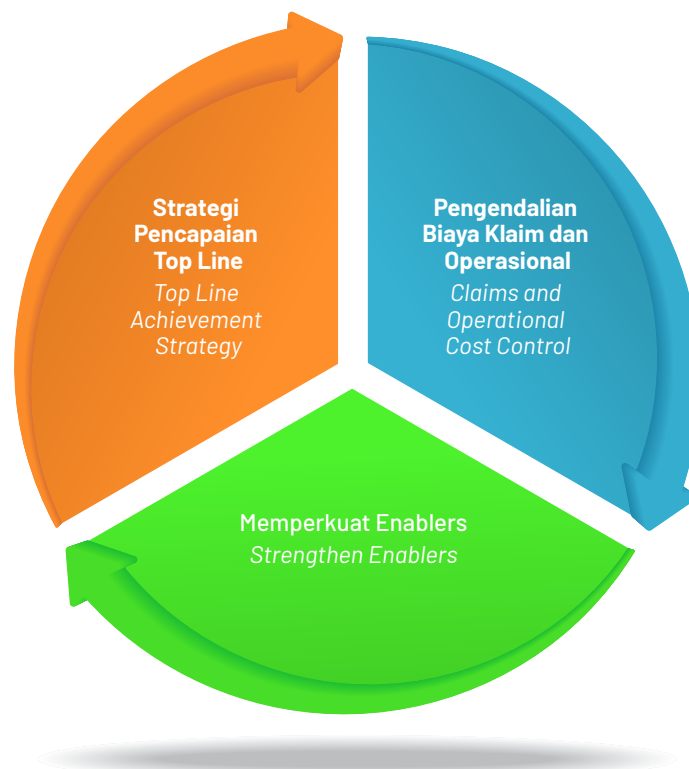


STRATEGI KEBERLANJUTAN

Sustainability Strategy

STRATEGI MANDIRI INHEALTH DALAM MEWUJUDKAN NILAI TAMBAH [1]

MANDIRI INHEALTH STRATEGY TO CREATE ADDED VALUE [1]



Pada tahun 2021, Mandiri Inhealth melakukan strategi keberlanjutan untuk mewujudkan nilai tambah kepada para pemangku kepentingan. Sebagai *market leader* pada asuransi Kesehatan Kumpulan, Mandiri Inhealth terus berupaya meningkatkan *performance* perusahaan melalui peningkatan *market share* dan perbaikan bisnis proses antara lain melalui Strategi Pencapaian Top Line, Pengendalian Biaya Klaim dan Operasional serta Memperkuat Enablers.

Strategi Pencapaian Top Line

Mandiri Inhealth melakukan Strategi Pencapaian Top Line dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- Pertumbuhan yang sehat dari New Business, terutama untuk segmen kecil dan menengah, serta perbaikan kinerja produk AJK
Pendapatan premi dari bisnis baru tahun 2021 berhasil mencapai Rp 365M, 106% diatas target. Dari capaian bisnis baru tersebut, hanya sedikit yang berasal dari bisnis kecil dan menengah, hal ini dikarenakan kondisi ekonomi Indonesia yang masih belum stabil, membuat badan usaha dengan segmen kecil dan menengah memiliki keterbatasan budget untuk mengikuti asuransi tambahan. Untuk produk AJK, Mandiri Inhealth berhasil meraih pendapatan premi sebesar Rp 32M, 123% dari Plan dan meningkat 19% dari tahun lalu.

In 2021, Mandiri Inhealth will carry out a sustainability strategy to create added value for stakeholders. As the market leader in Group Health insurance, Mandiri Inhealth continues to improve the company's performance through increasing market share and improving business processes, including through Top Line Achievement Strategies, Controlling Claims and Operational Costs and Strengthening Enablers.

Top Line Achievement Strategy

Mandiri Inhealth carries out a Top Line Achievement Strategy by taking the following steps:

- Healthy growth from New Business, especially for small and medium segments, as well as improvement in AJK product performance
Premium income from new businesses in 2021 managed to reach IDR 365M, 106% above the target. From the achievements of these new businesses, only a few come from small and medium businesses, this is because Indonesia's economic conditions are still not stable, making business entities with small and medium segments have limited budgets to participate in additional insurance. For AJK products, Mandiri Inhealth managed to achieve premium income of Rp 32 billion, 123% from Plan and an increase of 19% from last year.



- | | |
|--|---|
| <p>b. Memperbaiki underwriting profit dari bisnis renewal
Mandiri Inhealth melakukan evaluasi untuk Badan Usaha yang memiliki high loss ratio (untuk produk Managed Care dan Indemnity) dan memberikan alternatif solusi untuk renewal antara lain penyesuaian premi dan benefit. Selama tahun 2021, MI telah mencatat produksi bisnis renewal sebesar Rp 2,2Triliun, 115% diatas plan dan tumbuh 8% dari tahun lalu. Perbaikan underwriting profit dapat dilihat dari rasio underwriting tahun 2021 sebesar 2,4% dengan loss ratio yang membaik di rasio 76,7%.</p> <p>c. Meningkatkan produksi untuk produk Group Term Life
Upaya meningkatkan produksi dari produk Group Term Life terus dilakukan, mulai dari repackaging produk sampai dengan menjadikan produk GTL sebagai target di kanal-kanal penjualan MI. Usaha tersebut menghasilkan pendapatan premi sebesar Rp 19M, naik 61% dari tahun lalu, meskipun masih belum mencapai target yang diinginkan.</p> <p>d. Memperkuat channeling broker
Kerjasama dengan broker terus dijalin dengan baik untuk meningkatkan penetrasi pada channel broker. Pencapaian GWP dari broker Tahun 2021 sebesar Rp 411M.</p> <p>e. Pengembangan produk atau review produk eksisting
Pengembangan produk dan review atas produk yang dimiliki terus dilakukan guna menjawab peluang yang ada di pasar. Tahun 2021 Mandiri Inhealth mulai memasuki pasar individu health.</p> <p>f. Meningkatkan pendapatan investasi dengan tetap menjaga risikonya
Pendapatan investasi Tahun 2021 mencapai Rp 113 Miliar, 92% dari plan, dan turun 19% Yoy, hal ini disebabkan menurunnya tingkat suku bunga sehingga berdampak pada pendapatan investasi yang mayoritas portofolionya merupakan Deposito.</p> | <p>b. Improve the underwriting profit of the renewal business
Mandiri Inhealth evaluates business entities that have a high loss ratio (for Managed Care and Indemnity products) and provides alternative solutions for renewal, including adjustment of premiums and benefits. During 2021, MI has recorded a renewal business production of IDR 2.2 trillion, 115% above the plan and growing 8% from last year. The improvement in underwriting profit can be seen from the underwriting ratio in 2021 at 2.4% with an improved loss ratio at 76.7%.</p> <p>c. Increase production for Group Term Life products

Efforts to increase the production of Group Term Life products continue to be carried out, starting from product repackaging to making GTL products a target in MI sales channels. The business generated premium income of Rp 19 billion, up 61% from last year, although it still did not reach the desired target.</p> <p>d. Strengthen channeling brokers
Cooperation with brokers continues to be well established to increase penetration on broker channels. The GWP achievement of the broker in 2021 is IDR 411M.</p> <p>e. Product development or review of existing products
Product development and product reviews are continuously carried out in order to answer the opportunities that exist in the market. In 2021 Mandiri Inhealth will enter the individual health market.</p> <p>f. Increase investment income while maintaining risk

Investment income in 2021 reached IDR 113 billion, 92% of the plan, and decreased by 19% Yoy, this was due to a decrease in interest rates so that it had an impact on investment income, the majority of which were deposits.</p> |
|--|---|

Pengendalian Biaya Klaim dan Operasional

- a. Optimalisasi peran Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
Optimalisasi peran FKTP diawali dengan optimalisasi E-RJTP online, pada 2021 Rate Kunjungan RJTP sebesar 8.93% dari total populasi peserta dengan angka rujukan sebesar 22,60%. Pada tahun 2021, Mandiri Inhealth meluncurkan sistem rujuk balik online untuk penatalaksanaan pasien kronis yang di rujuk balik oleh dokter spesialis ke dokter keluarga, realisasi program rujuk balik tahun 2021 yaitu sebesar 84 kasus rujuk balik online provider di seluruh Indonesia.
- b. Review pola tariff dan implementasi tariff Managed Care untuk Indemnity secara bertahap
Review pola tarif untuk MC terus dilakukan, saat ini MI telah mengembangkan tariff paket penyakit jantung di 39 RS center 'pelayanan Jantung yang sudah memiliki tarif kesepakatan paket Tindakan PTCA dan Cor Angiografi.

Claims and Operational Cost Control

- a. Optimizing the role of First Level Health Facilities
Optimizing the role of FKTP begins with optimizing E-RJTP online, in 2021 the RJTP Visit Rate is 8.93% of the total population of participants with a referral rate of 22.60%. In 2021, Mandiri Inhealth launched an online referral system for the management of chronic patients who were referred back by specialist doctors to family doctors, the realization of the referral program in 2021 amounted to 84 cases of referral back online providers throughout Indonesia.
- b. Review of tariff patterns and implementation of Managed Care tariffs for Indemnity in stages
The review of tariff patterns for MC continues to be carried out, currently MI has developed tariffs for heart disease packages at 39 heart service center hospitals that already have agreed rates for the PTCA Action package and Cor Angiography.



- c. **Standarisasi Utilization Review**
Telah dikembangkan modul awal Utilization Review (UR) untuk provider dan Badan Usaha. Q2 ini tengah dikembangkan fase 2 dan fase 3.
Fase 2 adalah penambahan model report khusus yang diminta Badan Usaha tertentu dan pengembangan laporan unit cost per KOP serta per jenis pelayanan
Fase 3 adalah modul monitoring kegiatan evaluasi ke provider sebagai bagian dari evaluasi Departemen Provider terhadap Kantor Operasional dan Kantor Layanan.
 - d. **Meningkatkan fungsi mi-mobile dan telemedicine**
Transformasi Aplikasi Fit Aja menjadi super App digital ekosistem kesehatan yang diinisiasi oleh kementerian BUMN saat ini sedang dalam proses untuk pembentukan Badan Hukum Fit Aja dan dalam proses evaluasi oleh konsultan terpilih (Lead Advisory) dengan perkiraan waktu s.d Q4 2021. Dari sisi pengembangan Fit Aja, beberapa fitur baru sudah dipergunakan yaitu: layanan E-Claim untuk peserta Indemnity telah aktif per Agustus 2021 dan bagi peserta Managed Care menjadi prioritas pada tahapan selanjutnya, SJP kunjungan (Rujuk Balik) dimulai pada Agustus 2021. Selanjutnya untuk improved provider search telah go live pada Juli 2021. Beberapa fitur lain yang masih terus dikembangkan antara lain: Notifikasi Chat Dokter, Resep Online dan Delivery Obat.
 - e. **Digitalisasi dokumen dan otomasi proses untuk meningkatkan produktifitas pegawai**
Digitalisasi dokumen klaim telah dilakukan pada beberapa selected Provider dengan menggunakan fasilitas S3 Browser sehingga data dari provider dapat diterima dengan cepat oleh server Mandiri Inhealth. Pada Q4 2021, realisasi digitalisasi dokumen klaim di 524 selected provider Managed Care dan 131 selected provider Non Managed Care, yaitu sebesar 85% atau 443 Provider Managed Care dan sebesar 8% atau 15 Provider Non Managed Care.
Otomasi proses dan perbaikan proses terus dilakukan untuk meningkatkan produktivitas pegawai, antara lain adalah enhancement aplikasi marketing information system, pengembangan e-claim, dan perbaikan bisnis proses collection.
- c. **Standardization of Utilization Review**
An initial Utilization Review (UR) module has been developed for providers and business entities. Q2 is currently being developed for phase 2 and phase 3.
Phase 2 is the addition of special report models requested by certain business entities and the development of unit cost reports per KOP and per type of service
Phase 3 is a monitoring module for evaluation activities to providers as part of the Provider Department's evaluation of the Operations Office and Service Office.
 - d. **Improve mi-mobile and telemedicine functions**
The transformation of the Fit Aja Application into a health ecosystem digital super App initiated by the Ministry of SOEs is currently in the process of establishing the Fit Aja Legal Entity and is in the process of being evaluated by selected consultants (Lead Advisory) with an estimated time of up to Q4 2021. In terms of the development of Fit Aja, Several new features have been used, namely: E-Claim service for Indemnity participants has been active as of August 2021 and for Managed Care participants is a priority in the next stage, SJP visits (Refer to Back) will begin in August 2021. Furthermore, for improved provider search, it has gone live on July 2021. Several other features that are still being developed include: Doctor Chat Notifications, Online Prescriptions and Drug Delivery.
 - e. **Document digitization and process automation to increase employee productivity**
Digitization of claim documents has been carried out on several selected providers using the S3 Browser facility so that data from providers can be received quickly by the Mandiri Inhealth server. In Q4 2021, the realization of claim document digitization in 524 selected providers of Managed Care and 131 selected providers of Non Managed Care, which is 85% or 443 Managed Care Providers and 8% or 15 Non Managed Care Providers.
Process automation and process improvements continue to be carried out to increase employee productivity, including enhancing marketing information system applications, developing e-claims, and improving business collection processes.



Memperkuat Enablers

- a. Menerapkan Integrasi dan aliansi dengan Mandiri Group
Sinergi dengan Mandiri Group menghasilkan pendapatan premi yang signifikan bagi New Business Mandiri inhealth, kolaborasi tersebut menghasilkan pendapatan premi sebesar Rp 256 Miliar, Rp 225 untuk produk kesehatan, sedangkan dari produk Asuransi Jiwa Kredit, MI memperoleh pendapatan premi sebesar Rp 32 Miliar.
- b. Memperkuat Data Analytics
Selama 2021, Mandiri Inhealth telah melakukan beberapa hal dalam rangka memperkuat data analytics, yaitu :
 - Membuat Utilization Review yang komprehensif bagi Badan Usaha dan Provider
 - Mengembangkan aplikasi UR yang bisa diakses oleh seluruh Kantor Operasional. Aplikasi tersebut telah diluncurkan pada Q1 2021
 - Pengembangan aplikasi UR tahap ke 2 dan ke-3
- c. Penerapan Strategi Manajemen Risiko
Strategi Manajemen Risiko terhadap penerapan framework dan prosedur manajemen risiko sebagai bagian dari penerapan tata kelola Perusahaan yang baik dengan melakukan risk assessment dan treatment plan serta pembentukan Key Risk Indicator sebagai salah satu tools untuk memastikan efektivitas penerapan secara berkelanjutan sehingga memiliki value creation and protection bagi stakeholder.

Strengthen Enablers

- a. Implementing Integration and alliance with Mandiri Group
Synergy with Mandiri Group generated significant premium income for New Business Mandiri inhealth, the collaboration resulted in premium income of Rp 256 billion, Rp 225 for health products, while from Credit Life Insurance products, MI received premium income of Rp 32 billion.
- b. Strengthen Data Analytics
During 2021, Mandiri Inhealth has done several things to strengthen data analytics, namely:
 - Make a comprehensive Utilization Review for Business Entities and Providers
 - Develop a UR application that can be accessed by all Operational Offices. The app was launched in Q1 2021
 - 2nd and 3rd stage UR application development
- c. Implementation of Risk Management Strategy
Risk Management Strategy towards the implementation of risk management frameworks and procedures as part of the implementation of good corporate governance by conducting a risk assessment and treatment plan as well as the establishment of Key Risk Indicators as one of the tools to ensure the effectiveness of sustainable implementation so as to have value creation and protection for stakeholders.



IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN

Sustainable Performance Highlights



IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN [2.a, 2.b. 2.c.]

SUSTAINABLE PERFORMANCE HIGHLIGHTS [2.a, 2.b. 2.c.]

Kinerja Ekonomi Economic Performance				
Uraian Description	Satuan Units	2021	2020	2019
Aset Assets	Juta Rupiah Million Rupiah	2.525.303	2.254.737	2.200.246
Pendapatan Premi Neto Net Premium Revenue	Juta Rupiah Million Rupiah	2.137.592	2.102.038	1.989.032
Laba Usaha Profit	Juta Rupiah Million Rupiah	132.983	67.107	105.930
Pembagian Deviden Dividend Distribution	Rupiah	67.107.306.582	79.447.852.195	132.320.663.341
Kontribusi Pajak Kepada Negara:				
a. Pajak Final	Juta Rupiah Million Rupiah	(16.506)	(22.240)	22.763
b. Pajak Penghasilan		(15.723)	(167)	8.955
Tax Contribution to the Country:				
a. Final Tax				
b. Income Taxes				
Laba Tahun Berjalan	Juta Rupiah Million Rupiah	132.983	67.107	105.930

Kinerja Sosial Social Performance				
Uraian Description	Satuan Units	2021	2020	2019
Jumlah Pegawai Total Employees	Orang People	785	825	849
Perputaran Pegawai Employee Turnover	Persentase Percentage	6,4	6,5	4,12
Jumlah Kecelakaan Kerja Total Occupational Accidents	Kasus Case	Nihil Nothing	Nihil Nothing	Nihil Nothing
Jumlah Penyaluran Dana CSR Total CSR Fund Allocation	Juta Rupiah Million Rupiah	2.127	1.261	579

Kinerja Lingkungan Environmental Performance				
Uraian Description	Satuan Units	2021	2020	2019
Biaya Penggunaan Listrik & Air Electricity & Water Expenses	Juta Rupiah Million Rupiah	2.142	2.577	2.544
Biaya Penggunaan BBM Fuel Expenses	Juta Rupiah Million Rupiah	580	718	1.271
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



SEKILAS TENTANG MANDIRI INHEALTH

Overview Of Mandiri Inhealth

SEKILAS TENTANG MANDIRI INHEALTH [3]

OVERVIEW OF MANDIRI INHEALTH [3]

Identitas Perusahaan [102-1]

Corporate Identity [102-1]

 NAMA PERUSAHAAN COMPANY NAME PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia	 NAMA BRANDING BRANDING NAME Mandiri Inhealth	 TANGGAL PENDIRIAN DATE OF INCORPORATION 6 Oktober 2008 October 6, 2008	 BIDANG USAHA [102-2] LINE OF BUSINESS Asuransi Jiwa Life Insurance
 JENIS/BADAN HUKUM PENDIRIAN TYPE/LEGAL ENTITY OF COMPANY Perseroan Terbatas Limited Liability Company	 MODAL DITEMPATKAN DAN DISETOR PENUH ISSUED AND FULLY PAID-IN CAPITAL Rp1.000.000.000.000 (Satu Triliun Rupiah / One Trillion Rupiah)	 ALAMAT KANTOR PUSAT [102-3] ADDRESS OF HEAD OFFICE Menara Palma Lt. 20 Jl. HR. Rasuna Said Blok X2 Kav. 6 Jakarta 12950 Telp: +62 21 525 0900 Fax: +62 21 525 0708 E-mail : customerservice@mandiriinhealth.co.id	
 WEBSITE PERUSAHAAN COMPANY WEBSITE www.mandiriinhealth.co.id	 MEDIA SOSIAL SOCIAL MEDIA  @mandiri_inhealth_  @Mandiriinhealth		 SEKRETARIS PERUSAHAAN CORPORATE SECRETARY FISABILLI DETTY FADILLA Telpon : +62 21 525 0900 Email : public.relations@mandiriinhealth.co.id
 JUMLAH PEGAWAI [3.C.2] TOTAL EMPLOYEES 785 pegawai 785 employees	 DASAR HUKUM PENDIRIAN LEGAL BASIS OF INCORPORATION Akta Pendirian PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia No. 2 Tanggal 6 Oktober 2008; No. AHU.90399.AH.01.01; 26 November 2008 Deed of Incorporation of PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia No. 2 Dated 6 October 2008; No.AHU.90399.AH.01.01; 26 November 2008		 MODAL DASAR AUTHORIZED CAPITAL Rp1.000.000.000.000 (Satu Triliun Rupiah) (One Trillion Rupiah)
 KEPEMILIKAN SAHAM [102-5] SHARES OWNERSHIP Kepemilikan Saham Perseroan per 31 Desember 2021: Company Shares Ownership as of 31 December 2021 80% PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 10% PT Kimia Farma Tbk 10% PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero)		 JARINGAN KANTOR OFFICE NETWORK 12 Kantor Pemasaran Marketing Offices 10 Kantor Operasional Operational Offices 47 Kantor Pelayanan Service Offices	



CONTACT CENTER

**MANDIRI INHEALTH
MANAGED CARE**
14071 / 14072

**MANDIRI INHEALTH
INDEMNITY**
14073



PENGADUAN GRATIFIKASI GRATIFICATION COMPLAINT

wbs@mandiriinhealth.co.id



WHISTLEBLOWING SYSTEM

wbs@mandiriinhealth.co.id

Keanggotaan Organisasi & Asosiasi [102-13] [3.e]

Hingga akhir tahun 2021, Mandiri Inhealth aktif dan bergabung dengan sejumlah organisasi atau asosiasi sesuai dengan bidang usaha Perseroan baik sebagai anggota maupun pengurus dalam mendukung industri asuransi di tanah air, antara lain:

Membership of Organizations & Associations [102-13] [3.e]

Until the end of 2021, Mandiri Inhealth was active and joined a number of organizations or associations in accordance with the Company's line of business, both as members and administrators in supporting the insurance industry in the country, including:

Nama Asosiasi/Organisasi Name Association/Organization	Ruang Lingkup Asosiasi/Organisasi Scope Association/Organization	Posisi di Asosiasi atau Organisasi Position in Association or Organization
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

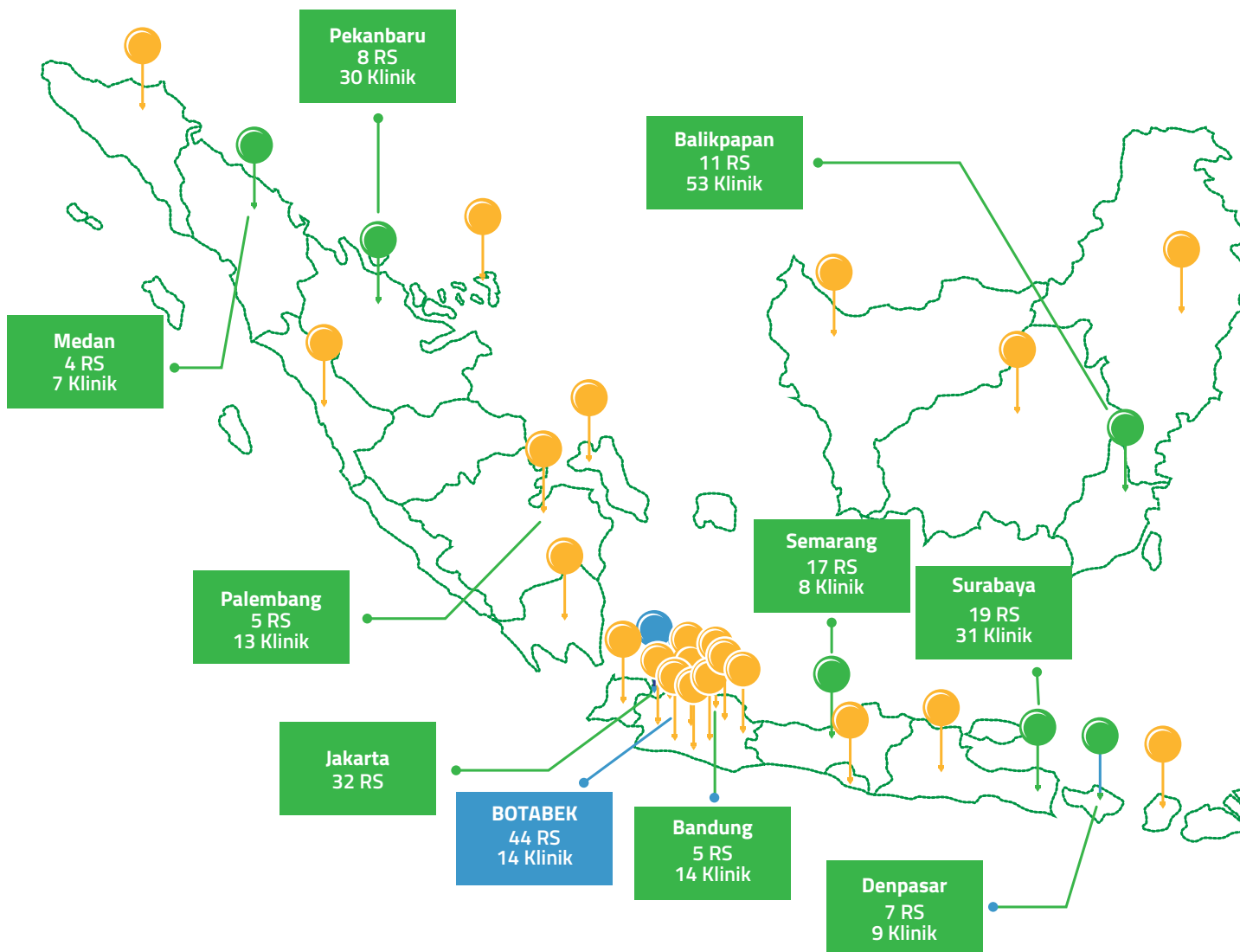


Halaman Ini Sengaja Dikosongkan
This page is intentionally left blank



Wilayah Operasi & Jaringan [102-4] [102-6]

Mandiri Inhealth memiliki jaringan provider dan telemedicine yang tersebar di seluruh nusantara. Hal ini memperkuat posisi Perseroan di dalam menguasai pasar di setiap wilayah.



INDEMNITY



KLINIK
CLINIC
871



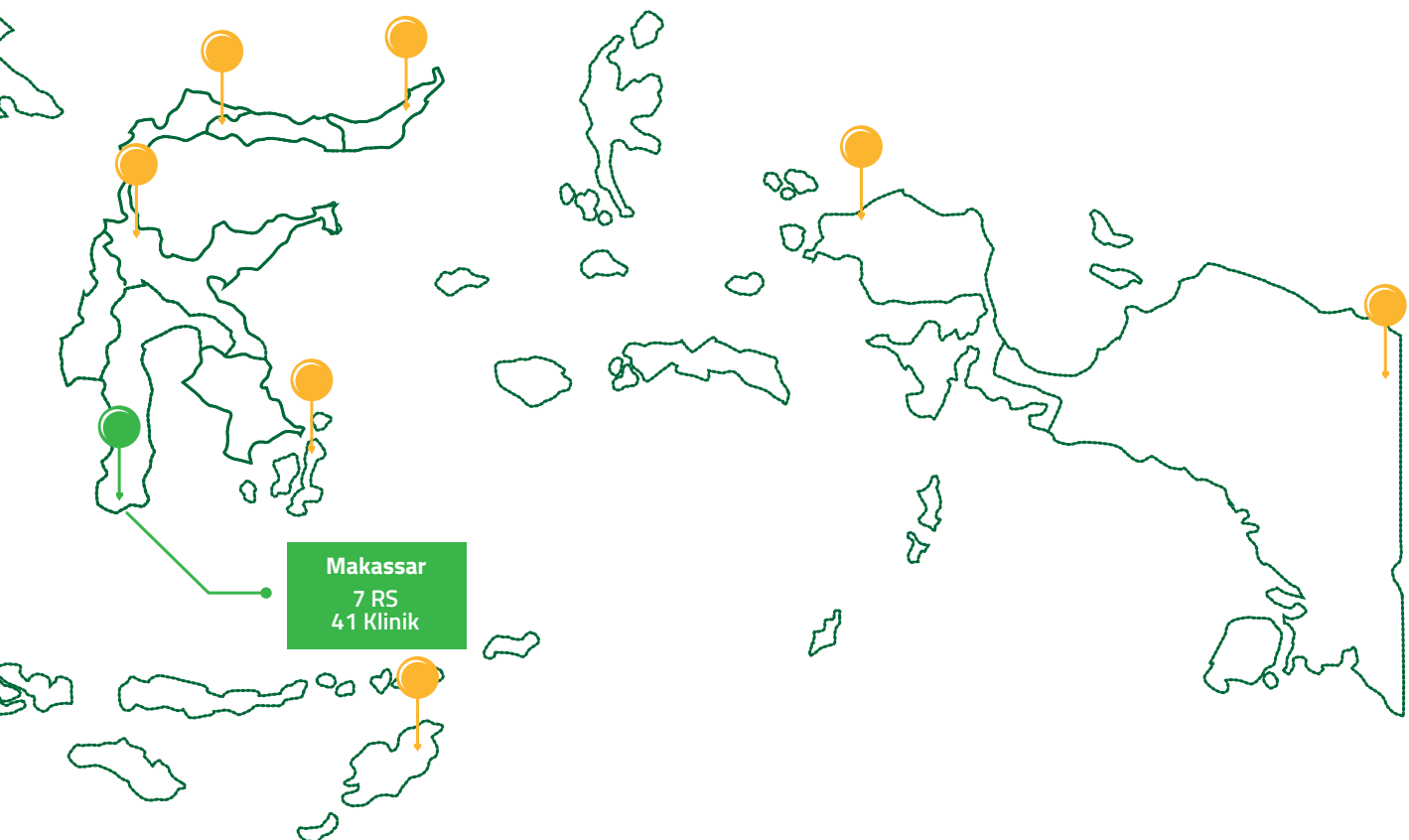
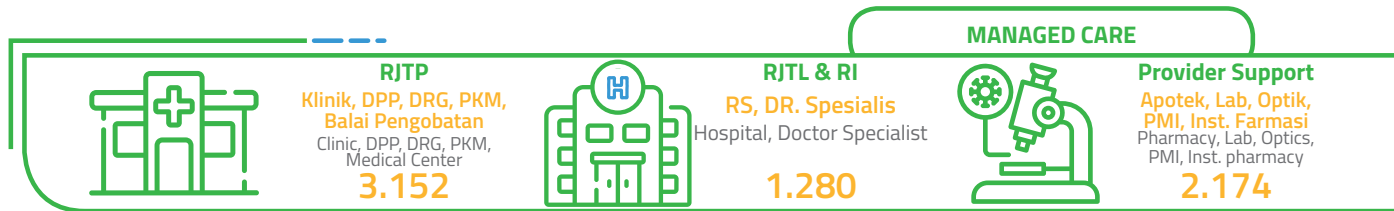
RUMAH SAKIT
HOSPITAL
1.015



PROVIDER SUPPORT
Optik
165

Areas of Operations & Networks [102-4] [102-6]

Mandiri Inhealth has a network of providers and telemedicine spread throughout the archipelago. This strengthens the Company's position in controlling the market in each region.





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

Jenis Kantor Office Type	2021	2020	2019	2018	2017
Kantor Pemasaran Marketing Offices	12	12	12	12	12
Kantor Operasional Operational Offices	10	10	10	10	10
Kantor Layanan Services Offices	47	50	50	50	50

Tabel Jaringan Kantor Per Wilayah Tahun 2021
Table of Office Network by Region in 2021

Wilayah Area	Jenis Kantor Type of Office		
	Kantor Pemasaran Marketing Offices	Kantor Operasional Operational Offices	Kantor Layanan Services Offices
Sumatera	3	3	14
Jawa	6	4	17
Kalimantan	1	1	10
Sulawesi	1	1	5
Bali	1	1	-
Nusa Tenggara	-	-	2
Maluku	-	-	1
Papua	-	-	1

Membangun Budaya Keberlanjutan [6.a]

Tahun 2021 bagi Mandiri Inhealth merupakan tahun *rebound*. Membangun budaya keberlanjutan merupakan komitmen Perseroan untuk terus tumbuh dan berkembang melalui internalisasi tata nilai perusahaan sesuai dengan arahan dari Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu AKHLAK sebagai nilai-nilai utama,

AKHLAK merupakan akronim Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif sebagai standar nilai perilaku yang menjadi pedoman dalam berbudaya kerja dalam mewujudkan spirit “BUMN Untuk Indonesia” termasuk Mandiri Inhealth yang merupakan salah satu entitas anak BUMN terbesar di tanah air.

Untuk mewujudkan visi Mandiri Inhealth sebagai pilihan utama dan terpercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia, maka nilai AKHLAK ditransformasi ke dalam Budaya Perusahaan dan dilakukan sosialisasi dan internalisasi Budaya Perseroan secara berkala dengan membentuk Tim Internalisasi Budaya pada masing-masing Direktorat.

Building a Culture of Sustainability [6.a]

2021 for Mandiri Inhealth is a rebound year. Building a sustainability culture is the Company's commitment to continue to grow and develop through internalization of corporate values in accordance with the direction of the Ministry of State-Owned Enterprises (BUMN), namely AKHLAK as the main values,

AKHLAK is an acronym for Amanah, Competent, Harmonious, Loyal, Adaptive, and Collaborative as standard values of behavior that serve as guidelines for working culture in realizing the spirit of “BUMN for Indonesia” including Mandiri Inhealth which is one of the largest BUMN subsidiaries in the country.

To realize Mandiri Inhealth's vision as the first and most trusted choice in the commercial health insurance industry in Indonesia, the values of AKHLAK are transformed into Corporate Culture and socialization and internalization of Corporate Culture are carried out on a regular basis by forming a Culture Internalization Team in each Directorate.

Pendekatan Atau Prinsip Pencegahan [102-11]

Untuk mewujudkan pengelolaan bisnis yang sehat dan mencapai pertumbuhan berkelanjutan, Perseroan melakukan kajian terhadap penerapan pengendalian internal yang dilakukan oleh Auditor Eksternal dan Divisi Audit Internal secara periodik untuk memberikan pertimbangan atas penelaahan pengendalian internal Perseroan dan saran-saran perbaikan. Hal tersebut merupakan salah satu dari pendekatan atau prinsip pencegahan dari berbagai risiko yang dihadapi dalam menjalankan kegiatan operasional dilakukan oleh Perseroan sesuai dengan Rencana Bisnis yang telah ditetapkan.

Pada tahun 2021, Mandiri Inhealth telah menyusun *corporate risk profile* dan *key risk indicator* sebagai alat ukur efektivitas terhadap mitigasi yang dilakukan dan melakukan monitoring pelaksanaan mitigasi plan yang dilakukan setiap triwulan dan dilaporkan dalam laporan profil risiko terintegrasi setiap triwulan mengacu kepada regulasi yang berlaku. Berdasarkan pengukuran profil risiko sampai dengan kuartal empat 2021, peringkat tingkat risiko Perusahaan stabil berada pada tingkat risiko *low to moderate*, yang menggambarkan bahwa mitigasi yang dilakukan efektif dalam menjaga risiko korporasi tahun 2021.

Approaches Or Principles of Prevention [102-11]

In order to realize healthy business management and achieve sustainable growth, the Company conducts studies on the implementation of internal controls carried out by the External Auditor and the Internal Audit Division periodically to provide consideration for the review of the Company's internal controls and suggestions for improvement. This is one of the approaches or principles of prevention of various risks faced in carrying out operational activities carried out by the Company in accordance with the established Business Plan.

In 2021, Mandiri Inhealth has compiled a corporate risk profile and key risk indicators as a means of measuring the effectiveness of the mitigation carried out and monitoring the implementation of the mitigation plan which is carried out every quarter and reported in an integrated risk profile report every quarter referring to the applicable regulations. Based on the measurement of the risk profile until the fourth quarter of 2021, the Company's risk rating is stable at a low to moderate risk level, which illustrates that the mitigation carried out is effective in maintaining corporate risk in 2021.

Inisiatif Eksternal [102-12]

Komitmen Mandiri Inhealth untuk meningkatkan standar mutu dan layanan telah dibuktikan salah satunya dengan menawarkan produk asuransi yang kompetitif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hingga akhir tahun 2021, Mandiri Inhealth telah memperoleh sertifikasi sebagai berikut:

External Initiatives [102-12]

Mandiri Inhealth's commitment to improving quality and service standards has been proven, among others, by offering competitive insurance products in accordance with applicable regulations.

Until the end of 2021, Mandiri Inhealth has obtained the following certifications:



"Indonesia's Most Popular Digital Financial Brands (Millennials' Choice)"
"Indonesia's Most Popular Digital Financial Brands (Millennials' Choice)"

Icnomics



"Digital Brand Awards 2021 3rd Rank kategori Asuransi Jiwa Konvensional"
"Digital Brand Awards 2021 3rd Rank kategori Asuransi Jiwa Konvensional"

Infobank



"Best CEO in Life Insurance - Under 5 Trillion IDR Category"
"Best CEO in Life Insurance - Under 5 Trillion IDR Category"

Icnomics



28 JULI 2021
July 28, 2021



"Best Leader for Business Resilience Through Corporate Development Initiative Stakeholders Engagement and Risk Mitigation Category Life Insurance, Aset 1T-5T"

Warta Ekonomi

5 AGUSTUS 2021
August 5, 2021



"For The Excellent in Brand Among 2nd Indonesia Most Innovative Insurance Companies Award in 2021"

Economics

5 AGUSTUS 2021
August 5, 2021



"For Financial Performance Full Year 2020 With Predicate "Excellent"

Infobank

21 OKTOBER 2021
October 21, 2021



The Best Contact Center Operations with predicate Platinum"

ICCA
(Indonesia Contact Center Association)

21 OKTOBER 2021
October 21, 2021



"The Best Business Contribution with predicate Silver"

ICCA
(Indonesia Contact Center Association)

21 OKTOBER 2021
October 21, 2021



"The Best Customer Experience with predicate Gold"

ICCA
(Indonesia Contact Center Association)

21 OKTOBER 2021
October 21, 2021



"The Best Digital Media with predicate Platinum"

ICCA
(Indonesia Contact Center Association)

21 OKTOBER 2021
October 21, 2021



"The Best People Development with predicate Gold"

ICCA
(Indonesia Contact Center Association)

21 OKTOBER 2021
October 21, 2021



"The Best Technology Innovation with predicate Gold"

ICCA
(Indonesia Contact Center Association)

11 NOVEMBER 2021
November 11, 2021



"Best Life Insurance 2021
kategori Ekuitas Rp 1,25 Triliun - Rp 4 Triliun"
category of Equity Rp1.25 Trillion - Rp4 Trillion"

Media Asuransi

19 NOVEMBER 2021
November 19, 2021



"Most Famous CEO
In Life Insurance Category"

Iconomics

19 NOVEMBER 2021
November 19, 2021



"Best Brand Awareness
In Life Insurance<5T Category
Indonesia Best Financial Brand Awards 2021"

Iconomics

29 NOVEMBER 2021
November 29, 2021



"The Best Performing Life Insurance 2021 based on
Financial Performance 2019-2021 Category Gross
Premium Rp1 Trillion up to Less Than Rp5 Trillion"

The Finance

29 NOVEMBER 2021
November 29, 2021



"The Best CFO In Financial Institutions 2020
Category Life Insurance"

The Finance

8 DESEMBER 2021
December 8, 2021



"Good Corporate Governance Award 2021 "Trusted
Companies Based on Corporate Governance
Perception Index (CGPI)"

SWA



Rantai Pasokan [102-9]

Mandiri Inhealth menjalin kerja sama dengan pemasok/vendor baik barang maupun jasa untuk mendukung kegiatan operasional yang mencakup provider rumah sakit, klinik laboratorium, puskesmas dan penyedia jasa layanan kesehatan lainnya.

Perubahan Signifikan Pada Organisasi [102-10]

Pada tahun 2021, Mandiri Inhealth telah melakukan perubahan struktur organisasi sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Direksi Nomor 56/V/Direksi/Kep/0921, yang berlaku sejak 01 Oktober 2021. Kajian terhadap organisasi telah dilakukan pada fungsi-fungsi antara lain operasional klaim asuransi Kesehatan, pemisahan fungsi underwriting dari aktuarial, pemisahan fungsi kolektibilitas premi dan klaim, perluasan kanal penjualan untuk merambah potensi pasar BUMN dan ekspansi ke pasar individu.

Perubahan struktur organisasi ini meliputi antara lain:

- Pembentukan jabatan Deputy pada Divisi Pelayanan Kesehatan, dengan tujuan untuk membantu Kepala Divisi dalam melakukan pengawasan, evaluasi, dan pengembangan sistem pengelolaan klaim. Dengan demikian, Kepala Divisi dapat berfokus pada penyusunan kebijakan dan pengembangan yang bersifat strategis.
- Pembentukan unit kerja dengan level departemen di bawah Divisi Pelayanan Kesehatan dengan fungsi utama pengelolaan ASO dan penagihan eksese klaim. Dengan pembentukan departemen tersebut, fungsi penagihan eksese klaim, yang semula berada pada Divisi Layanan Pelanggan, dan fungsi pengelolaan ASO yang semula berada pada Departemen Klaim Non-Managed Care dapat dilakukan dengan lebih baik.
- Divisi Bisnis Kelembagaan 2 pada Direktorat Pemasaran dibentuk dengan pertimbangan potensi bisnis dari institusi BUMN dan kelembagaan pemerintah masih cukup besar.
- Fungsi underwriting dikeluarkan dari Divisi Aktuarial dan dibentuk menjadi unit kerja setingkat divisi. Hal ini dimaksudkan agar fungsi pengelolaan risiko dan perhitungan premi dapat dikelola lebih baik lagi.
- Fungsi keuangan dan investasi yang semula berada di Divisi Akuntansi, dipindahkan ke bawah Divisi Perencanaan Kinerja. Hal ini dimaksudkan agar terjadi pemisahan antara fungsi pembayaran dan pencatatan keuangan.
- Pembentukan Divisi Transformasi Strategis bertujuan untuk mengawal inisiatif-inisiatif yang bersifat strategis dan mempercepat terjadinya perubahan, terutama perubahan ke arah digitalisasi dan otomatisasi teknologi.

Supply Chain [102-9]

Mandiri Inhealth cooperates with suppliers/vendors of both goods and services to support operational activities which include hospital providers, laboratory clinics, health centers and other health service providers.

Significant Changes In Organization [102-10]

In 2021, Mandiri Inhealth has made changes to the organizational structure as regulated in the Decree of the Board of Directors Number 56/V/Direksi/Kep/0921, which is effective from October 1, 2021. A review of the organization has been carried out on functions including operational health insurance claims, the separation of the underwriting function from actuarial, the separation of the collectibility function of premiums and claims, the expansion of sales channels to explore the potential of the BUMN market and expansion into the individual market.

Changes to this organizational structure include, among others:

- Establishment of a Deputy position in the Health Services Division, with the aim of assisting the Division Head in supervising, evaluating, and developing claims management systems. Thus, the Division Head can focus on policy formulation and strategic development.
- Establishment of a work unit with a departmental level under the Health Services Division with the main function of managing ASO and collecting excess claims. With the establishment of this department, the excess claims collection function, which was originally in the Customer Service Division, and the ASO management function which was originally in the Non-Managed Care Claims Department can be performed better.
- Institutional Business Division 2 in the Marketing Directorate was formed with the consideration that the business potential of BUMN institutions and government institutions is still quite large.
- The underwriting function was removed from the Actuarial Division and formed into a division-level work unit. This is intended so that the risk management function and premium calculation can be managed even better.
- The finance and investment function, which was originally in the Accounting Division, was transferred to the Performance Planning Division. This is intended so that there is a separation between the functions of payment and financial records.
- The establishment of the Strategic Transformation Division aims to oversee strategic initiatives and accelerate changes, especially changes towards digitalization and technology automation.

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Keterlibatan pemangku kepentingan Perseroan tergambar dalam tabel berikut ini: [102-42]

Stakeholder Engagement

The involvement of the Company's stakeholders is illustrated in the following table: [102-42]

Tabel Pemangku Kepentingan Stakeholder Table			
Pemangku Kepentingan Stakeholders [102-40]	Metode Pelibatan Engagement Method [102-43]	Frekuensi Frequency [102-43]	Topik Yang Dibahas Topic Discussed [102-44]
Pemegang Saham Shareholders	RUPS Tahunan Annual GMS RUPS Luar Biasa Extraordinary GMS	Satu kali dalam satu tahun 1 time in 1 year Saat diperlukan When necessary	Pencapaian Kinerja Performance Achievement
Pelanggan/Nasabah Customer/ Consumer	Survey Kepuasan Satisfaction Survey	Satu kali dalam satu tahun 1 time in 1 year	Tingkat Kepuasan Pelanggan Customer Satisfaction Level
Mitra Kerja/Pemasok Partners/ Suppliers	Kontrak Kerja Work Contract	Sesuai kebutuhan As necessary	Pengadaan Barang/Jasa Procurement of Goods/Services
Pegawai Employees	Survey Kepuasan Pegawai Employee Satisfaction Survey	Satu kali dalam satu tahun 1 time in 1 year	Tingkat Kepuasan Pegawai Employee Satisfaction Level
Lembaga Swadaya Masyarakat Non-Government Organization	Kerja sama dalam melakukan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) Collaboration in carrying out Corporate Social Responsibility (CSR) programs	Secara berkala Periodically	Strategi pengelolaan CSR untuk meningkatkan reputasi Mandiri Inhealth Inhealth CSR management strategy to enhance Mandiri Inhealth's reputation
Media	Press Release & Press Conference 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



LAPORAN DIREKSI [102-14][4]

REPORT OF THE BOARD OF DIRECTORS [102-14][4]



Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Melalui Laporan Keberlanjutan yang kedua ini, semakin membuktikan kontribusi Perseroan terhadap negeri ini semakin nyata di tengah pandemi yang belum berakhir dan kondisi ketidakpastian yang memaksa setiap individu untuk melakukan proteksi agar kesehatan dapat terjamin dengan baik.

Di tengah kondisi yang tidak pasti, pada tahun 2021 Perseroan mampu bertahan dan bertumbuh dan terus berupaya memberikan perlindungan kesehatan dan jiwa bagi masyarakat Indonesia melalui berbagai kerjasama dengan berbagai pihak sehingga mampu menghasilkan saluran penjualan yang lebih luas dan mewujudkan kontribusi yang lebih optimal terhadap pertumbuhan ekonomi dan kesehatan nasional.

Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik pada setiap aktivitas operasi Perseroan dan mengkomunikasikan kepada para pemangku kepentingan terkait kontribusi Perseroan yang tercermin pada kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan [4.a.2].

Sebagai Lembaga keuangan non bank, penyusunan Laporan Keberlanjutan ini mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik dan Standar GRI yang berlaku secara global.

Dear Stakeholders,

Through this second Sustainability Report, it further proves that the Company's contribution to this country is even more real in the midst of a pandemic that has not ended and conditions of uncertainty that force every individual to take protection so that health can be guaranteed properly.

In the midst of uncertain conditions, in 2021 the Company is able to survive and grow and continues to strive to provide health and mental protection for the people of Indonesia through various collaborations with various parties so as to be able to produce wider sales channels and realize a more optimal contribution to economic growth. and national health.

We are committed to continuously improving the principles of good corporate governance in every operational activity of the Company and communicating to stakeholders regarding the Company's contribution which is reflected in economic, social and environmental performance [4.a.2].

As a non-bank financial institution, the preparation of this Sustainability Report refers to the Financial Services Authority Regulation (POJK) No.51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies and the GRI Standards that apply globally.



Keberlanjutan Dalam Membangun Perekonomian

Industri asuransi di Indonesia terus mengalami perkembangan dan semakin dipercaya oleh masyarakat karena mampu memberikan perlindungan di masa pandemi pada saat ini. Tingkat kepercayaan masyarakat terlihat dari kenaikan aset dan pendapatan premi perusahaan asuransi. Pertumbuhan positif pada industri asuransi dipicu dari meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap perlindungan diri saat masa pandemi Covid-19.

Mandiri Inhealth merupakan salah satu perusahaan asuransi yang memiliki visi menjadi pilihan utama dan terpercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia, telah mendapatkan kepercayaan sebagai perusahaan yang dapat memberikan perlindungan kesehatan dan jiwa bagi masyarakat, hal tersebut dapat tecermin dari berbagai penghargaan yang diraih Mandiri Inhealth pada tahun 2021.

Mandiri Inhealth juga mendapatkan peringkat idAA dari PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) dengan prospek stabil, karakteristik keuangan perusahaan yang lebih kuat dari perusahaan sejenis lainnya, tetapi hanya sedikit perbedaan dibandingkan perusahaan lain dengan peringkat yang lebih tinggi.

Kinerja Mandiri Inhealth juga dibarengi dengan kontribusinya terhadap pertumbuhan ekonomi dan kesehatan nasional, hal ini diwujudkan dalam bentuk kerjasama antara berbagai institusi yang diharapkan produk asuransi yang dimiliki oleh Mandiri Inhealth dapat memberikan tambahan jenis produk dari asuransi lain dan menghasilkan saluran penjualan yang lebih luas.

Pencapaian pada tahun 2021 tidak lepas dari dukungan seluruh pegawai dan para pemangku kepentingan termasuk nasabah setia Mandiri Inhealth yang telah mempercayakan perlindungan kesehatan dan jiwanya di Perseroan.

Strategi Mandiri Inhealth Dalam Mewujudkan Nilai Tambah [1]

Pada tahun 2021, Mandiri Inhealth melakukan strategi keberlanjutan untuk mewujudkan nilai tambah kepada para pemangku kepentingan. Sebagai market leader pada asuransi Kesehatan Kumpulan, Mandiri Inhealth terus berupaya meningkatkan performance perusahaan melalui peningkatan market share dan perbaikan bisnis proses antara lain melalui strategi pencapaian top line, pengendalian biaya klaim dan operasional serta memperkuat enablers.

Mandiri Inhealth melakukan Strategi Pencapaian Top Line dengan langkah-langkah antara lain pertumbuhan yang sehat dari New Business, terutama untuk segmen kecil dan menengah, serta perbaikan kinerja produk AJK, memperbaiki underwriting profit dari bisnis renewal, meningkatkan produksi untuk produk Group Term Life, memperkuat channeling broker, pengembangan produk atau review produk eksisting dan meningkatkan pendapatan investasi dengan tetap menjaga risikonya. Adapun strategi pengendalian biaya klaim dan

Sustainability in Building the Economy

The insurance industry in Indonesia continues to develop and is increasingly trusted by the public because it is able to provide protection during the current pandemic. The level of public confidence can be seen from the increase in assets and premium income of insurance companies. Positive growth in the insurance industry was triggered by increasing public awareness of self-protection during the Covid-19 pandemic.

Mandiri Inhealth is one of the insurance companies that has a vision of being the first and most trusted choice in the commercial health insurance industry in Indonesia, has earned the trust as a company that can provide health and life protection for the community, this can be reflected in the various awards achieved by Mandiri Inhealth in year 2021.

Mandiri Inhealth also received an idAA rating from PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) with stable prospects, the company's financial characteristics are stronger than other similar companies, but only slightly different from other companies with higher ratings.

Mandiri Inhealth's performance is also accompanied by its contribution to economic growth and national health, this is manifested in the form of collaboration between various institutions which are expected that the insurance products owned by Mandiri Inhealth can provide additional types of products from other insurances and generate wider sales channels.

The achievements in 2021 cannot be separated from the support of all employees and stakeholders including loyal Mandiri Inhealth customers who have entrusted the protection of their health and soul in the Company.

Mandiri Inhealth's Strategy in Realizing Added Value [1]

In 2021, Mandiri Inhealth will implement a sustainability strategy to create added value for stakeholders. As the market leader in Group Health insurance, Mandiri Inhealth continues to improve the company's performance through increasing market share and improving business processes, including through top line achievement strategies, controlling claims and operational costs as well as strengthening enablers.

Mandiri Inhealth carries out a Top Line Achievement Strategy by taking steps including healthy growth from the New Business, especially for the small and medium segments, as well as improving the performance of AJK products, improving underwriting profit from the renewal business, increasing production for Group Term Life products, strengthening channeling brokerage, product development or review of existing products and increase investment income while maintaining risk. The strategy for controlling claims



operasional dilakukan dengan optimalisasi peran fasilitas kesehatan tingkat pertama, review pola tariff dan implementasi tariff managed care untuk indemnity secara bertahap, standarisasi utilization review, meningkatkan fungsi mi-mobile dan telemedicine dan digitalisasi dokumen serta otomatisasi proses untuk meningkatkan produktivitas pegawai. Dalam rangka memperkuat enablers, Mandiri Inhealth melakukannya dengan menerapkan Integrasi dan aliansi dengan Mandiri Group, memperkuat data analytics, dan penerapan strategi management risiko [4.c.1].

Kinerja Ekonomi

Mandiri Inhealth merupakan salah satu perusahaan asuransi yang memiliki visi menjadi pilihan utama dan terpercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia. Perseroan telah mendapatkan kepercayaan sebagai perusahaan yang dapat memberikan perlindungan kesehatan dan jiwa bagi masyarakat, hal tersebut dapat tecermin dari penghargaan yang diraih Mandiri Inhealth sebagai The Best Performing Life Insurance 2021 Based On Financial Performance 2019 – 2020 dalam acara The Finance Top 20 Financial Institutions Award 2021 yang diselenggarakan oleh The Finance.

Mandiri Inhealth merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri asuransi yang mampu mendapatkan pertumbuhan positif dimasa pandemi Covid-19 sepanjang tahun 2021 dan mampu mempertahankan posisinya sebagai market leader pada produk asuransi kesehatan kumpulan. Kinerja Mandiri Inhealth pada tahun 2021 mendapatkan pencapaian yang sangat baik yang dapat terlihat dari hampir semua target dan rencana kerja keuangan yang mengalami peningkatan dari tahun 2020. Hal ini membuktikan Mandiri Inhealth merupakan perusahaan yang mampu bertahan dan terus berkembang dimasa ekonomi sulit sekalipun. [4.a.5] [4.c.3].

Kinerja keuangan terlihat hampir seluruh indikator melampaui Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan, bahkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan untuk Indikator Underwriting tahun 2021 di perkirakan Rugi Rp23.302 juta, sedangkan Aktualnya Indikator Underwriting mendapatkan laba positif, begitu juga dengan laba setelah pajak yang diperkirakan hanya Rp75.401 juta, ternyata aktualnya mampu memperoleh laba setelah pajak sejumlah Rp132.983 juta. Jika dibandingkan dengan tahun lalu yaitu Laba setelah pajak meningkat 98%, bahkan laba Underwriting meningkat hampir 2 kali lipat dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 196%. Kinerja keuangan ini menunjukkan prestasi Mandiri Inhealth yang semakin berkembang dan semakin dipercaya oleh masyarakat dalam memberikan perlindungan kesehatan dan jiwa dimasa pandemi saat ini.

Pada tahun 2021, pendapatan premi asuransi kesehatan kumpulan Perseroan mencapai Rp 3.028.197 juta, mengalami peningkatan Rp 658.756 juta atau setara dengan 27,80% dibandingkan tahun sebelumnya. Di tahun 2021, seluruh pendapatan premi asuransi kesehatan kumpulan mengalami peningkatan di banding tahun

and operational costs is carried out by optimizing the role of first-level health facilities, reviewing tariff patterns and implementing managed care rates for indemnity in stages, standardizing utilization reviews, increasing mi-mobile and telemedicine functions and digitizing documents and automating processes to increase employee productivity. . In order to strengthen enablers, Mandiri Inhealth does this by implementing integration and alliances with the Mandiri Group, strengthening data analytics, and implementing risk management strategies [4.c.1].

Economic Performance

Mandiri Inhealth is an insurance company that has a vision to be the first and most trusted choice in the commercial health insurance industry in Indonesia. The Company has earned the trust as a company that can provide health and life protection for the community, this can be reflected in the award that was won by Mandiri Inhealth as The Best Performing Life Insurance 2021 Based On Financial Performance 2019 – 2020 at The Finance Top 20 Financial Institutions Award 2021. organized by The Finance.

Mandiri Inhealth is one of the companies engaged in the insurance industry that is able to get positive growth during the Covid-19 pandemic throughout 2021 and is able to maintain its position as the market leader in group health insurance products. Mandiri Inhealth's performance in 2021 achieved very good achievements which can be seen from almost all financial targets and work plans which have increased from 2020. This proves that Mandiri Inhealth is a company that is able to survive and continue to grow even in difficult economic times. [4.a.5] [4.c.3].

Financial performance is seen in almost all indicators exceeding the Company's Work Plan and Budget, even the Company's Work Plan and Budget for Underwriting Indicators for 2021 is estimated to lose Rp.23,302 million, while the Actual Underwriting Indicator earns a positive profit, as well as profit after tax which is estimated to be only Rp.75.401 million, in fact it was able to earn a profit after tax of Rp132,983 million. When compared to last year, profit after tax increased by 98%, even underwriting profit increased almost 2 times from the previous year, which was 196%. This financial performance shows Mandiri Inhealth's achievements which are growing and increasingly trusted by the public in providing health and mental protection during the current pandemic.

In 2021, the Company's group health insurance premium income reached Rp. 3,028,197 million, an increase of Rp. 658,756 million or equivalent to 27.80% compared to the previous year. In 2021, all group health insurance premium income increased compared to 2020. The largest increase was in the Inhealth Hospital Cash



2020. Peningkatan terbesar terdapat pada produk Inhealth Hospital Cash Plan yang mengalami kenaikan cukup signifikan di tahun 2021 yang tercatat naik 112,18% dibanding tahun 2020. Adapun produk Inhealth Managed Care mengalami kenaikan 4,57%, dan Inhealth Indemnity mengalami kenaikan sebesar 4,03%. Pendapatan segmen lain seperti premi asuransi jiwa kumpulan tahun 2021 juga mengalami peningkatan di hampir semua produk asuransinya. Hingga akhir tahun 2021, jumlah pendapatan premi asuransi jiwa kumpulan tercatat sebesar Rp 85.613 juta, mengalami peningkatan Rp 10.058 juta atau setara dengan 13,31% dibanding tahun 2020 yang mencapai Rp 75.555 juta. [4.a.4] [4.b.1].

Pada tahun 2021, Mandiri Inhealth mampu menciptakan nilai ekonomi langsung yang dihasilkan sebesar Rp2.254.506 juta dan nilai ekonomi langsung yang didistribusikan melalui beban asuransi sebesar Rp1.788.967 juta. Total nilai ekonomi langsung yang didistribusikan pada tahun 2021 adalah sebesar Rp2.121.523 juta dan total nilai ekonomi yang ditahan sebesar Rp 132.983 juta.

Perseroan telah ikut serta dalam pembangunan negara melalui pembayaran pajak. Pada tahun 2021 jumlah pembayaran pajak Mandiri Inhealth terhadap negara sebesar Rp 63.277 juta yang meningkat sebesar Rp 11.652 juta atau sebesar 22,37% dibandingkan tahun 2020

Kinerja Sosial [4.b.1]

Perseroan senantiasa melakukan pengelolaan SDM berdasarkan best practices yang dimiliki, agar tercipta SDM yang unggul, loyal dan berkompeten di bidangnya. Pengelolaan SDM Perseroan dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan mulai dari perencanaan kebutuhan organisasi, pemenuhan kapasitas, pengembangan, manajemen kinerja dan sistem imbal jasa, hingga pelaksanaan retirement pegawai. Mandiri Inhealth terus berupaya melakukan peningkatan kualitas pengelolaan SDM agar dapat mendukung strategi dan rencana bisnis yang terintegrasi dengan visi dan misi Perseroan.

Pengembangan kompetensi SDM dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi SDM secara berkesinambungan sebagai salah satu kunci menjaga kualitas kinerja dengan memetakan kebutuhan SDM ke depan dan memperkuat program pelatihan dan pengembangan pegawai.

Perseroan senantiasa menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif dalam bekerja serta memperhatikan tingkat remunerasi yang kompetitif sehingga dapat meminimalisir tingkat turnover pegawai. Perseroan juga senantiasa melakukan survey pegawai secara berkala untuk mengetahui tingkat kebutuhan dan kepuasan pegawai serta melakukan review terhadap kebijakan-kebijakan yang ada terkait remunerasi dan paket benefit bagi pegawai.

Sepanjang tahun 2021, tingkat turnover pegawai tercatat sebesar 6,4% yang menurun dibanding tahun 2020 sebesar 6,5%. Hal ini menunjukkan tingkat perputaran pegawai Mandiri Inhealth masih

Plan product, which experienced a significant increase in 2021 which was recorded to be up 112.18% compared to 2020. As for the Inhealth Managed Care product, increased 4.57%, and Inhealth Indemnity increased by 4.03%. Revenues from other segments such as group life insurance premiums in 2021 also increased in almost all of its insurance products. Until the end of 2021, the total group life insurance premium income was recorded at IDR 85,613 million, an increase of IDR 10,058 million or equivalent to 13.31% compared to 2020 which reached IDR 75,555 million. [4.a.4] [4.b.1].

In 2021, Mandiri Inhealth was able to create direct economic value of IDR 2,254,506 million and direct economic value distributed through insurance expenses of IDR 1,788,967 million. The total direct economic value distributed in 2021 is IDR 2,121,523 million and the total retained economic value is IDR 132,983 million.

The Company has participated in the development of the country through the payment of taxes. In 2021, Mandiri Inhealth's total tax payments to the state amounted to IDR 63,277 million, an increase of IDR 11,652 million or 22.37% compared to 2020

Social Performance [4.b.1]

The Company always conducts HR management based on the best practices it has, in order to create superior, loyal and competent human resources in their fields. The Company's HR management is carried out in a comprehensive and sustainable manner starting from planning organizational needs, fulfilling capacity, development, performance management and reward systems, to implementing employee retirement. Mandiri Inhealth continues to strive to improve the quality of HR management in order to support strategies and business plans that are integrated with the Company's vision and mission.

HR competency development is carried out on an ongoing basis to continuously improve HR competencies as one of the keys to maintaining quality performance by mapping future HR needs and strengthening employee training and development programs.

The Company always creates a comfortable and conducive environment in which to work and pays attention to competitive remuneration levels so as to minimize employee turnover rates. The Company also continues to conduct regular employee surveys to determine the level of employee needs and satisfaction as well as review existing policies related to remuneration and benefit packages for employees.

Throughout 2021, the employee turnover rate was recorded at 6.4%, which decreased compared to 6.5% in 2020. This shows that Mandiri Inhealth's employee turnover rate is still within reasonable



dalam batas yang wajar dan tidak berdampak signifikan terhadap kinerja Perseroan.

Perseroan memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh pegawai dengan memberlakukan sistem remunerasi berdasarkan jabatan dan penilaian kinerja tanpa membedakan gender baik pegawai perempuan dan laki-laki pada jabatan dan grade yang sama.

Perseroan sangat memperhatikan kesejahteraan pegawai dengan memenuhi kewajiban pemberian Upah Minimum Regional/ Upah Minimum Provinsi berdasarkan peraturan yang berlaku dan menyediakan program kesejahteraan lainnya disamping gaji pokok seperti tunjangan tetap. Perseroan juga senantiasa berupaya menjaga gap rasio gaji seluruh pegawai agar tidak terdapat perbedaan yang terlalu tinggi.

Perseroan sangat memperhatikan aspek kesejahteraan terutama pada gaji dan tunjangan karyawan agar selalu kompetitif. Pada tahun 2021, biaya tenaga kerja yang telah dikeluarkan oleh Mandiri Inhealth sebesar Rp263.383 juta yang mengalami kenaikan 31,75% dibanding tahun 2020 sebesar Rp199.905 juta. Adapun pos-pos biaya tenaga kerja yang dikeluarkan meliputi pos untuk gaji pegawai dan pimpinan, asuransi kesehatan, BPJS Kesehatan, tunjangan tetap dan tidak tetap, serta bonus dan tantiem.

Perseroan menjamin hak pegawai terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dengan mencantumkan klausul tentang K3 dalam Peraturan Perusahaan pada Petunjuk Teknis Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Mandiri Inhealth berupaya semaksimal mungkin agar tidak ada kasus kecelakaan kerja (zero accident) yang terjadi di lingkungan Perseroan. Perseroan juga memberikan hak cuti melahirkan bagi pegawai perempuan dan hak cuti bagi pegawai pria yang istrinya melahirkan sebagaimana diatur dalam Peraturan Perusahaan dan Kebijakan Kepegawaian Perseroan.

Dalam aspek privasi pelanggan, Mandiri Inhealth berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan dan tidak menggunakan informasi apapun terkait data pelanggan atau nasabah di luar kesepakatan dengan nasabah. Dengan komitmen tersebut, pada tahun pelaporan tidak terdapat pengaduan mengenai pelanggaran terhadap privasi data pelanggan. Penggunaan data pelanggan atau nasabah hanya diperuntukan untuk kepentingan administrasi. Sepanjang tahun 2021 tidak ditemukan adanya kasus mengenai kebocoran, pencurian atau kehilangan data nasabah atau pelanggan. Hal ini sebagai bukti komitmen Perseroan untuk senantiasa menjaga data pelanggan. Perseroan juga memberikan informasi secara benar dan jelas tentang jasa dan produk asuransi yang diberikan dan memiliki mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan konsumen atau peserta.

Untuk meningkatkan kualitas penggunaan produk agar memiliki nilai manfaat yang lebih luas bagi para pelanggan, Mandiri Inhealth berupaya meningkatkan layanan dengan mengembangkan produk yang telah didaftarkan ke Otoritas Jasa Keuangan.

limits and has no significant impact on the Company's performance.

The Company provides equal treatment to all employees by implementing a remuneration system based on position and performance appraisal without discriminating gender, both female and male employees at the same position and grade.

The Company is very concerned about the welfare of employees by fulfilling the obligation to provide Regional Minimum Wages/ Provincial Minimum Wages based on applicable regulations and providing other welfare programs in addition to basic salaries such as fixed allowances. The Company also always strives to maintain the gap in the salary ratio of all employees so that there is no too high difference.

The Company pays great attention to welfare aspects, especially to employee salaries and benefits so that they are always competitive. In 2021, the labor costs that have been incurred by Mandiri Inhealth amounted to Rp.263,383 million, an increase of 31.75% compared to 2020 of Rp.199.905 million. The labor cost items issued include posts for employee and leadership salaries, health insurance, BPJS Health, fixed and non-permanent allowances, as well as bonuses and tantiem.

The Company guarantees the rights of employees regarding Occupational Health and Safety (K3) by including a clause on K3 in the Company Regulations in the Technical Guidelines for Occupational Health and Safety (K3). Mandiri Inhealth strives as much as possible so that there are no cases of work accidents (zero accidents) that occur within the Company. The Company also provides maternity leave rights for female employees and leave rights for male employees whose wives give birth as stipulated in the Company Regulations and the Company's Employment Policy.

In terms of customer privacy, Mandiri Inhealth is committed to maintaining confidentiality and not using any information related to customer or customer data outside of an agreement with the customer. With this commitment, in the reporting year there were no complaints regarding violations of customer data privacy. The use of customer or customer data is only intended for administrative purposes. Throughout 2021, there were no cases of leakage, theft or loss of customer or customer data. This is a proof of the Company's commitment to always protect customer data. The Company also provides correct and clear information about the insurance services and products provided and has a mechanism for submitting and handling consumer or participant complaints.

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.



Kontribusi Perseroan untuk masyarakat lokal dilakukan melalui program Corporate Sosial Responsibility yang mencakup empat pilar utama, yaitu Pendidikan, Keagamaan, Kesehatan dan Bina Lingkungan yang bertujuan untuk membangun branding Mandiri Inhealth yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja finansial Perseroan. Program pengembangan sosial kemasyarakatan telah melibatkan masyarakat lokal dan pemangku kepentingan Perseroan serta memberikan dampak yang positif bagi pembangunan sosial dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perilaku hidup sehat dan menjaga protokol kesehatan serta imunitas di saat kondisi pandemi Covid 19 sehingga membantu program pemerintah dalam memutus mata rantai penularan Virus Corona.

Pada tahun 2021, alokasi biaya yang telah dikeluarkan untuk program sosial dan kemasyarakatan sebesar Rp2.127 juta yang meningkat 68,67% dibanding tahun 2020 sebesar Rp1.261 juta. Hal ini merupakan salah satu bentuk komitmen Perseroan untuk terus berkontribusi secara optimal terhadap masyarakat.

Kinerja Lingkungan [4.b.1]

Upaya pelestarian lingkungan hidup yang dilakukan oleh Mandiri Inhealth dilakukan salah satunya melalui program penghematan energi. Hal ini sebagai salah satu implementasi keuangan berkelanjutan yang berkaitan dengan aspek lingkungan, baik dalam pengembangan produk/jasa maupun kebijakan lain yang terkait dengan pelestarian lingkungan.

Pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup yang telah dilakukan oleh Mandiri Inhealth merupakan bentuk kepatuhan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, serta peraturan lain yang berkaitan dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan Perusahaan. Mandiri Inhealth juga melakukan pendekatan secara terintegrasi sesuai standar ISO 26000 yang merupakan panduan dan standarisasi internasional mengenai tanggung jawab sosial atau *Guidance on Standar Social Responsibility*.

Pelestarian lingkungan yang dilakukan oleh Mandiri Inhealth dituangkan dalam bentuk aturan dan kebijakan. Aturan dan kebijakan terkait pelestarian lingkungan diharapkan dapat diterapkan dan menjadi suatu kebiasaan baik yang dapat dilakukan setiap karyawan dan pimpinan Mandiri Inhealth, sehingga kegiatan operasional Mandiri Inhealth akan berjalan beriringan dengan pelestarian lingkungan.

Salah satu komitmen Mandiri Inhealth dalam mewujudkan bisnis yang ramah lingkungan adalah dengan melakukan program Go Green yang mengutamakan pendekatan operasional yang ramah lingkungan dengan program penghematan energi, mengurangi emisi dengan penggunaan freon AC sesuai standar lingkungan yang tidak merusak lapisan ozon dan melakukan uji emisi pada

The Company's contribution to the local community is carried out through the Corporate Social Responsibility program which includes four main pillars, namely Education, Religion, Health and Community Development which aims to build the Mandiri Inhealth branding which is expected to improve the Company's financial performance. The social development program has involved the local community and the Company's stakeholders and has had a positive impact on social development and increased public awareness of the importance of healthy living behavior and maintaining health protocols and immunity during the Covid 19 pandemic, thereby helping government programs to break the chain of transmission. Corona Virus.

In 2021, the allocation of costs that have been spent on social and community programs amounted to IDR 2,127 million, an increase of 68.67% compared to 2020 of IDR 1,261 million. This is a form of the Company's commitment to continue to contribute optimally to society.

Environmental Performance [4.b.1]

One of the environmental conservation efforts carried out by Mandiri Inhealth is through energy saving programs. This is one of the implementations of sustainable finance related to environmental aspects, both in product/service development and other policies related to environmental conservation.

The environmental management and protection that has been carried out by Mandiri Inhealth is a form of compliance with the Financial Services Authority Regulation Number 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies, as well as other regulations related to social responsibility and corporate environment. Mandiri Inhealth also takes an integrated approach according to the ISO 26000 standard, which is an international guide and standard on social responsibility or *Guidance on Social Responsibility Standards*.

Environmental conservation carried out by Mandiri Inhealth is stated in the form of rules and policies. Rules and policies related to environmental conservation are expected to be implemented and become a good habit that every employee and leader of Mandiri Inhealth can do, so that Mandiri Inhealth's operational activities will go hand in hand with environmental preservation.

One of Mandiri Inhealth's commitments in realizing an environmentally friendly business is to carry out a Go Green program that prioritizes an environmentally friendly operational approach with energy saving programs, reduces emissions by using AC freon according to environmental standards that do not damage the ozone layer and conducts emission tests on equipment



alat yang menghasilkan asap seperti genset dan kendaraan operasional. Upaya Green Office juga tecermin dari penggunaan aplikasi E-Office untuk korespondensi sebagai salah satu upaya Perseroan dalam mendukung program Go Green dan melakukan upaya penghematan penggunaan kertas melalui pengarsipan dokumen secara digital.

Upaya untuk mengurangi penggunaan listrik dan air merupakan bentuk perwujudan dukungan Perseroan terhadap pemeliharaan kelestarian lingkungan hidup. Biaya penggunaan listrik dan air untuk kegiatan operasional kantor pusat pada tahun 2021 turun atau menghemat 17% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Selain listrik, penggunaan sumber daya lain yang tidak kalah penting dalam kontribusinya pada kelestarian lingkungan hidup adalah pemanfaatan air. Program penghematan penggunaan air yang dicanangkan oleh Perseroan, selain mengurangi biaya yang harus dikeluarkan juga dapat membantu dalam melestarikan lingkungan dengan menjaga cadangan air dan memprioritaskan pada tempat lain yang lebih membutuhkan atau kekurangan pasokan air.

Mandiri Inhealth secara konsisten juga berhasil melakukan penghematan penggunaan bahan bakar setiap tahun. Penghematan bahan bakar dikontribusi dari penghematan penggunaan kendaraan operasional yang telah dilakukan Perseroan.

Perseroan juga melakukan program penghematan penggunaan kertas yang dapat membantu mengurangi penebangan pohon dan menjaga kelestarian lingkungan, termasuk meminimalisir limbah kertas. Pada tahun 2021, biaya penggunaan alat tulis kantor menurun 7% dibanding tahun 2020. Komitmen Perseroan untuk menggunakan media digital dalam administrasi dan aktivitas operasional telah berdampak pada penghematan penggunaan kertas, pulpen, pensil dan alat tulis kantor lainnya.

Pada tahun 2021, biaya fotocopy juga turun secara signifikan sebesar 94% dibanding tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa Perseroan mampu menghemat biaya fotocopy dikarenakan penggunaan email dan aplikasi pada alur informasi perusahaan, sehingga meminimalisir penggunaan kertas dan tinta fotocopy serta listrik yang digunakan mesin fotocopy.

Mandiri Inhealth memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan terkait pelestarian lingkungan hidup yang dapat disampaikan kepada Divisi Corporate Secretary.

Pelestarian lingkungan bukan hanya dapat dilakukan dalam kegiatan operasional perusahaan sehari-hari, aturan dan kebijakan, pelestarian lingkungan juga dapat diterapkan dalam produk yang ditawarkan maupun dijual oleh Perseroan yang dapat berdampak baik terhadap pelestarian lingkungan.

that produce smoke such as generators and operational vehicles. Green Office efforts are also reflected in the use of the E-Office application for correspondence as one of the Company's efforts in supporting the Go Green program and making efforts to save paper use through digital document archiving.

Efforts to reduce the use of electricity and water are a manifestation of the Company's support for environmental preservation. The cost of using electricity and water for head office operational activities in 2021 decreased or saved 17% compared to the previous year. In addition to electricity, the use of other resources that is no less important in its contribution to environmental sustainability is the use of water. The water use saving program launched by the Company, in addition to reducing costs, can also help in preserving the environment by maintaining water reserves and prioritizing other places that need or lack water supply.

Mandiri Inhealth has consistently succeeded in saving fuel use every year. Fuel savings are contributed from savings in the use of operational vehicles that have been carried out by the Company.

The Company also carries out a paper-saving program that can help reduce tree cutting and preserve the environment, including minimizing paper waste. In 2021, the cost of using office stationery decreased by 7% compared to 2020. The Company's commitment to using digital media in administration and operational activities has resulted in savings in the use of paper, pens, pencils and other office stationery.

In 2021, photocopying costs also decreased significantly by 94% compared to 2020. This shows that the Company is able to save photocopy costs due to the use of email and applications in the company's information flow, thereby minimizing the use of paper and photocopying ink as well as electricity used by photocopiers.

Mandiri Inhealth makes it easy for the public to submit suggestions or complaints related to environmental conservation which can be submitted to the Corporate Secretary Division.

Environmental preservation can not only be carried out in the company's daily operational activities, rules and policies, environmental preservation can also be applied in the products offered or sold by the Company which can have a good impact on environmental preservation.



Peluang dan Prospek Usaha [4.c.2] [4.c.3]

Pemerintah melalui Kementerian Keuangan optimis bahwa kinerja perekonomian akan semakin kuat dan diproyeksi tumbuh sebesar 5,2% di tahun 2022. Kinerja tersebut akan ditopang oleh penguatan investasi dan ekspor serta kelanjutan pemulihan konsumsi masyarakat. Hal ini tentunya harus didukung oleh upaya pengendalian pandemi yang menyeluruh, termasuk dengan akselerasi vaksinasi secara masif. Di samping itu, kegiatan masyarakat dan aktivitas ekonomi yang berangsur-angsur membaik akan berdampak besar terhadap berbagai aspek, mulai dari kegiatan produksi, pola konsumsi, hingga berbagai aspek yang akan mendorong pertumbuhan perekonomian.

Di sisi lain, dengan membaiknya industri asuransi jiwa di tahun 2021, OJK memperkirakan pertumbuhan industri asuransi jiwa akan berlanjut hingga tahun 2022. OJK memproyeksikan aset perusahaan asuransi jiwa akan tumbuh sebesar 4,66% di tahun 2022. Meskipun pandemi Covid-19 masih berlanjut hingga tahun 2022 dengan munculnya varian baru, namun industri asuransi jiwa dipercaya dapat beradaptasi dan bertahan bahkan akan mengalami pertumbuhan yang berkelanjutan di tahun 2022 seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan perlindungan diri.

Di tengah merebaknya pandemi Covid-19 di Indonesia, secara tidak langsung turut meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perencanaan keuangan untuk memperoleh perlindungan dalam bentuk asuransi, khususnya asuransi jiwa. Hal tersebut menjadi salah satu peluang bagi para pelaku industri asuransi jiwa untuk meningkatkan pangsa pasar. Di tambah lagi, perekonomian Indonesia terlihat berangsur pulih pada kuartal IV-2020 seiring dengan program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) yang diluncurkan Pemerintah dalam rangka meminimalisir dampak pandemi.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri asuransi jiwa, Mandiri Inheath terus memperkuat strategi pemasaran dalam rangka mengelola potensi pasar tersebut, salah satunya adalah dengan melakukan pengembangan produk dan pelayanan. Untuk menjawab peluang pasar yang ada, di tahun 2021, Perseroan mulai berekspansi dengan memasuki pasar individu health 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 pada channel broker. Disamping itu, selain melakukan pemasaran melalui promosi sponsor, Perseroan juga gencar melakukan promosi produk dan layanan melalui sarana media cetak dan elektronik, dengan biaya yang mengalami peningkatan cukup signifikan di tahun 2021 dibanding tahun 2020.

Business Opportunities and Prospects [4.c.2] [4.c.3]

The government through the Ministry of Finance is optimistic that the economic performance will be stronger and is projected to grow by 5.2% in 2022. This performance will be supported by strengthening investment and exports as well as the continued recovery in public consumption. This of course must be supported by comprehensive pandemic control efforts, including massive acceleration of vaccination. In addition, community activities and economic activities that gradually improve will have a major impact on various aspects, ranging from production activities, consumption patterns, to various aspects that will encourage economic growth.

On the other hand, with the improvement in the life insurance industry in 2021, OJK estimates that the growth of the life insurance industry will continue until 2022. OJK projects that the assets of life insurance companies will grow by 4.66% in 2022. Although the Covid-19 pandemic will continue until 2022 with the emergence of new variants, but the life insurance industry is believed to be able to adapt and survive and will even experience sustainable growth in 2022 along with increasing public awareness of self-protection.

In the midst of the outbreak of the Covid-19 pandemic in Indonesia, it indirectly helped increase public awareness of the importance of financial planning to obtain protection in the form of insurance, especially life insurance. This is an opportunity for the life insurance industry players to increase their market share. In addition, the Indonesian economy appears to be recovering gradually in the fourth quarter of 2020 in line with the National Economic Recovery (PEN) program launched by the Government in order to minimize the impact of the pandemic.

As a company engaged in the life insurance industry, Mandiri Inheath continues to strengthen its marketing strategy in order to manage this market potential, one of which is by developing products and services. To answer existing market opportunities, in 2021, the Company will begin to expand by entering the individual health market and improving information technology systems to support product marketing improvements.

In addition to continuing to manage the potential customers or consumers of the Mandiri Group, the Company also expands sales channels to explore the potential of State-Owned Enterprises (BUMN), and strengthens cooperation with brokers to increase penetration on broker channels. In addition, in addition to marketing through sponsorship promotions, the Company is also aggressively promoting products and services through print and electronic media, with costs experiencing a significant increase in 2021 compared to 2020.



Penutup

Berkat kerja keras dan dedikasi seluruh jajaran Perseroan, Laporan Keberlanjutan yang kedua ini dapat terbit sebagai wujud komitmen Mandiri Inhealth dalam rangka pemenuhan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 [4.a.3].

Kami atas nama Direksi menyampaikan terima kasih kepada pemegang, Dewan Komisaris dan seluruh jajaran manajemen dan pegawai yang telah bersama-sama mewujudkan pencapaian kinerja keberlanjutan pada tahun 2021.

Dengan dukungan dan partisipasi seluruh pemangku kepentingan, kami yakin Perseroan akan mampu bertumbuh dan berkembang dalam rangka mewujudkan visi dan misi Mandiri Inhealth untuk keberlanjutan bisnis dan mempertahankan sebagai market leader di industri asuransi.

Closing

Thanks to the hard work and dedication of all levels of the Company, this second Sustainability Report was published as a form of Mandiri Inhealth's commitment to comply with the Financial Services Authority Regulation (POJK) No.51/POJK.03/2017 [4.a.3].

On behalf of the Board of Directors, we would like to thank the holders, the Board of Commissioners and all levels of management and employees who have jointly realized the achievement of sustainability performance in 2021.

With the support and participation of all stakeholders, we believe the Company will be able to grow and develop in order to realize Mandiri Inhealth's vision and mission for business sustainability and maintain it as a market leader in the insurance industry.

Jakarta, 31 Maret 2022
Jakarta, March 31, 2022

Atas nama Direksi
On behalf of the Board of Directors
PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Budi Tua Arifin Tampubolon

Direktur Utama
President Directors



TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN

ACCOUNTABILITY OF THE SUSTAINABILITY REPORT

Pernyataan Dewan Komisaris Dan Direksi Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2021 PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Kami selaku Dewan Komisaris dan Direksi PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia telah melakukan evaluasi atas konten Laporan Keberlanjutan ini serta menyatakan bahwa laporan telah mencakup seluruh topik keberlanjutan yang material bagi Perseroan dan Pemangku Kepentingan Perseroan. Kami bertanggung jawab atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini.

Statement of the Board of Commissioners and Board of Directors on the Accountability of the Sustainability Report 2020 PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

We, as the Board of Commissioners and Board of Directors of PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia, have evaluated the contents of this Sustainability Report and state that the report has covered all sustainability topics that are material to the Company and its Stakeholders. We are responsible for the truth of the contents of this Sustainability Report.

Jakarta, Maret 2022
Jakarta, March 2022

Dewan Komisaris Board of Commissioners	Direksi Board of Directors
Yusak Labanta Sudena Silalahi  Komisaris Utama President Commissioner	Budi Tampubolon  Direktur Utama President Director
Hernando  Komisaris Commissioners	Bugi Riagandhy  Direktur Pemasaran Director of Marketing
Prastoeti Soewondo  Komisaris Independen Independent Commissioner	Rahmat Syukri  Direktur Keuangan Director of Finance
Fachmi Idris  Komisaris Independen Independent Commissioner	Oni Jauhari  Direktur Operasional Director of Operations
	Retno Dyah Pudjiasti  Direktur Kepatuhan Director of Compliance



**TENTANG LAPORAN
KEBERLANJUTAN**
About The Sustainability Report



TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

ABOUT SUSTAINABILITY REPORT

Perseroan bangga dengan terbitnya Laporan Keberlanjutan 2021 ini yang merupakan Laporan Keberlanjutan kedua yang kami susun mengacu pada *framework GRI Standard* sebagai standar Internasional yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan di Indonesia serta mengacu POJK 51/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Komitmen Perseroan untuk menyajikan Laporan Keberlanjutan ini merupakan bagian dari penegakan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik, yakni Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Fairness (Kewajaran) yang merupakan bentuk komitmen Perusahaan dalam mengkomunikasikan informasi kepada para pemangku kepentingan terkait kontribusi Perusahaan yang tercermin pada kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan [102-45, 102-52].

Untuk menjangkau pembaca yang lebih luas, laporan keberlanjutan ini disusun dalam dua bahasa yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Data kuantitatif dalam Laporan ini disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*), minimal dalam dua tahun berturut-turut. Dengan demikian, pengguna Laporan dapat melakukan analisis tren terhadap kinerja Perseroan.

Penetapan & Periode Laporan [102-46]

Dalam menetapkan topik pada Laporan Keberlanjutan ini, Perseroan mengacu pada Panduan Pelaporan Keberlanjutan dari *Global Reporting Initiatives (GRI Standard)* dan POJK 51/2017. Topik keberlanjutan yang relevan dengan bisnis Perusahaan dijadikan topik yang material yang kemudian disajikan dalam Laporan Keberlanjutan 2021 ini.

Perseroan memperhatikan prinsip-prinsip *GRI Standard* dalam menentukan topik dan isi Laporan Keberlanjutan yang melibatkan para pemangku kepentingan Perusahaan, konteks keberlanjutan, materialitas dan kelengkapan. Beberapa tahapan dalam penulisan Laporan Keberlanjutan yang telah kami lakukan antara lain pertama dengan melakukan identifikasi topik material, kedua membuat prioritas yaitu dengan mengkaji beberapa aspek keberlanjutan untuk menentukan aspek mana yang menjadi prioritas untuk dilaporkan, ketiga melakukan validasi yaitu dengan mempertimbangkan kelengkapan data pendukung informasi yang dilaporkan dan yang terakhir kami melakukan review berdasarkan masukan dari pemangku kepentingan untuk penyempurnaan laporan keberlanjutan berikutnya.

The Company is proud of the publication of this 2021 Sustainability Report which is the second Sustainability Report that we have compiled referring to the GRI Standard framework as an international standard used by companies in Indonesia and referring to POJK 51/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance.

The Company's commitment to present this Sustainability Report is part of the enforcement of the principles of Good Corporate Governance, namely Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, and Fairness which is a form of the Company's commitment to communicating information to stakeholders regarding the Company's contribution reflected in economic, social and environmental performance [102-45, 102-52].

To reach a wider audience, this sustainability report is prepared in two languages, namely Indonesian and English. The quantitative data in this report is presented using the principle of comparability, at least for two consecutive years. Thus, Report users can perform trend analysis on the Company's performance.

Determination & Reporting Period [102-46]

In setting the topic in this Sustainability Report, the Company refers to the Sustainability Reporting Guidelines from the Global Reporting Initiatives (GRI Standard) and POJK 51/2017. Sustainability topics that are relevant to the Company's business are used as material topics which are then presented in this 2021 Sustainability Report.

The Company pays attention to the principles of the GRI Standard in determining the topic and content of the Sustainability Report involving the Company's stakeholders, sustainability context, materiality and completeness. Several stages in the writing of the Sustainability Report that we have carried out include firstly identifying material topics, secondly making priorities, namely by reviewing several aspects of sustainability to determine which aspects are priority to be reported, thirdly conducting validation, namely by considering the completeness of data supporting the information reported. and finally, we conduct a review based on input from stakeholders to improve the next sustainability report.



Penetapan konten dalam Laporan Keberlanjutan ini disusun berdasarkan 4 (empat) prinsip, sesuai panduan GRI Standards, yaitu:

- a. **Inklusivitas Pemangku Kepentingan**
Pemangku kepentingan terlibat dalam menentukan pendapat atas pentingnya isu yang perlu diungkapkan dalam Laporan Keberlanjutan [102-43].
- b. **Konteks Keberlanjutan**
Isu atau topik yang berhubungan dengan konteks keberlanjutan mencakup topik ekonomi, lingkungan, dan sosial.
- c. **Materialitas**
Penetapan materialitas dilakukan dengan melakukan identifikasi topik, kemudian menetapkan bobot dari masing-masing topik tersebut sehingga didapatkan topik yang material, yakni topik yang dinilai menjadi prioritas dan penting untuk diungkapkan.
- d. **Kelengkapan**
Informasi disajikan dalam narasi dan angka sebagai informasi kualitatif dan kuantitatif untuk memberikan kelengkapan bagi pembaca.

Dalam menyusun Laporan Keberlanjutan ini, Perseroan juga memperhatikan 6 (enam) prinsip kualitas yang direkomendasikan oleh GRI Standards, antara lain:

1. **Akurasi**
Informasi yang disajikan harus akurat dan detail sehingga dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan untuk menilai kinerja perusahaan.
2. **Keseimbangan**
Kinerja perusahaan yang disajikan harus memuat aspek positif maupun negatif sehingga dapat dinilai secara rasional dan menyeluruh.
3. **Kejelasan**
Informasi yang disajikan harus mudah dipahami dan terbuka bagi para pemangku kepentingan untuk diakses.
4. **Keterbandingan**
Informasi yang disajikan harus konsisten dan dapat digunakan oleh pemangku kepentingan untuk menilai perubahan kinerja yang terjadi pada perusahaan dalam jangka waktu tertentu.
5. **Keandalan**
Laporan harus memuat dan menggunakan informasi serta proses yang digunakan dalam menyiapkan laporan, yang dapat diperiksa dan mencerminkan kualitas dan materialitas dari informasi yang disajikan.
6. **Ketepatan Waktu**
Laporan harus diterbitkan secara rutin sehingga pemangku kepentingan dapat mengambil keputusan secara tepat waktu berdasarkan informasi yang tersedia.

The determination of content in this Sustainability Report is based on 4 (four) principles, in accordance with the GRI Standards guidelines, namely:

- a. **Stakeholder Inclusiveness**
Stakeholders are involved in determining opinions on the importance of issues that need to be disclosed in the Sustainability Report [102-43].
- b. **Sustainability Context**
Issues or topics related to the context of sustainability include economic, environmental, and social topics.
- c. **Materiality**
Determination of materiality is carried out by identifying topics, then determining the weight of each of these topics so that material topics are obtained, namely topics that are considered priority and important to be disclosed.
- d. **Completeness**
Information is presented in narratives and numbers as qualitative and quantitative information to provide completeness for the reader.

In compiling this Sustainability Report, the Company also pays attention to the 6 (six) quality principles recommended by GRI Standards, including:

1. **Accuracy**
The information presented must be accurate and detailed so that it can be used by stakeholders to assess the company's performance.
2. **Balance**
The company's performance presented must contain both positive and negative aspects so that it can be assessed rationally and thoroughly.
3. **Clarity**
The information presented must be easy to understand and open for stakeholders to access.
4. **Comparability**
The information presented must be consistent and can be used by stakeholders to assess changes in performance that occur in the company within a certain period of time.
5. **Reliability**
The report must contain and use information and the processes used in preparing the report, which can be checked and reflect the quality and materiality of the information presented.
6. **Punctuality**
Reports should be published regularly so that stakeholders can make timely decisions based on available information.



Proses tersebut kemudian kami gambarkan sebagai berikut:

We then describe the process as follows:

Topik Aspek Pengungkapan Pendekatan Manajemen & Indikator

Topics Aspect Disclosure of Management Approach & Indicator



Periode Laporan Keberlanjutan 2021 adalah 1 Januari hingga 31 Desember 2021 yang mencerminkan kinerja keberlanjutan Perusahaan yang mencakup aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. Dengan penyusunan Laporan Keberlanjutan yang pertama kali ini, selanjutnya Kami berkomitmen untuk menyusun Laporan Keberlanjutan secara periodik setiap tahunnya. [102-50]

Aspek Materialitas & Batasan [102-47]

Proses penyusunan Laporan Keberlanjutan ini kami lakukan dengan menentukan topik material dan batasannya dengan cara melakukan analisis materialitas. Perseroan memandang bahwa isu yang material pada tahun 2020 masih relevan dengan kondisi bisnis tahun 2021 dan memiliki pengaruh serta berdampak secara signifikan bagi para pemangku kepentingan Perusahaan. Isu atau topik yang dipilih berdasarkan signifikansi yang berdampak pada Perusahaan dan yang berpengaruh pada penilaian dan keputusan para pemangku kepentingan yang memiliki tingkat sedang (*medium*) dan tinggi (*high*) [103-1] [103-2] [103-3].

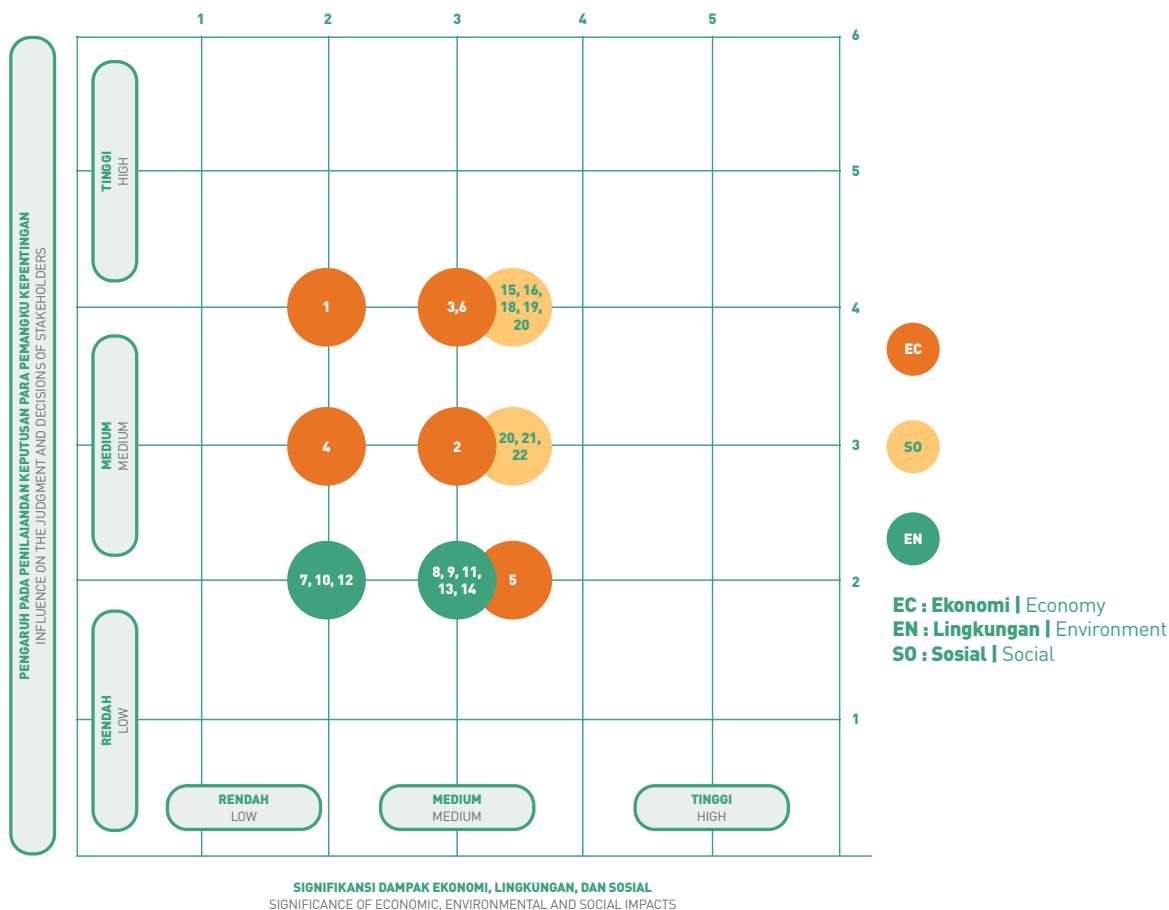
The 2021 Sustainability Report period is January 1 to December 31, 2021 which reflects the Company's sustainability performance which includes economic, social and environmental aspects. With the preparation of this first Sustainability Report, we are further committed to compiling a periodic Sustainability Report every year. [102-50]

Aspects of Materiality & Boundaries [102-47]

The process of preparing this Sustainability Report is carried out by determining material topics and boundaries by conducting a materiality analysis. The Company views that material issues in 2020 are still relevant to the business conditions in 2021 and have a significant influence and impact on the Company's stakeholders. Issues or topics are selected based on the significance that has an impact on the Company and which affects the assessments and decisions of the stakeholders which have medium and high levels [103-1] [103-2] [103-3].

Topik material tersebut tergambar dalam bentuk grafik dan tabel sebagai berikut:

The material topics are illustrated in the form of graphs and tables as follows:



Tabel Topik Material dan Batasan Dampak
Table of Material Topics and Impact Limitation

No	Isu/Topik Issue/Topic [102-47]	Kategori Topik Topic Category	Batasan Dampak [102-46] Impact Limitation	
			Internal Organisasi Internal Organization	Eksternal Organisasi External Organization
Topik Ekonomi Economic Topics				
1	Kinerja ekonomi Economic performance	Ekonomi Economy	√	-
2	Keberadaan Pasar Market Existence		√	-
3	Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impact		√	√
4	Praktik Pengadaan Procurement Practice		√	√
5	Anti Korupsi Anti-Corruption		-	√
6	Perilaku Anti Persaingan Anti-Competitive Behavior		√	√



Tabel Topik Material dan Batasan Dampak
Table of Material Topics and Impact Limitation

No	Isu/Topik Issue/Topic [102-47]	Kategori Topik Topic Category	Batasan Dampak [102-46] Impact Limitation	
			Internal Organisasi Internal Organization	Eksternal Organisasi External Organization
Topik Lingkungan Environmental Topic				
7	Material Material	Lingkungan Environment	-	-
8	Energi Energy		-	√
9	Air Water		-	√
10	Keanekaragaman Hayati Biodiversity		-	-
11	Emisi Emission		-	√
12	Air Limbah (Efluen) dan Limbah Wastewater (Effluent) and Waste		-	-
13	Kepatuhan Lingkungan Environmental Compliance		-	√
14	Penilaian Lingkungan Pemasok Supplier Environmental Assessment		-	√
Topik Sosial Social Topics				
15	Kepegawaian Employment	Sosial Social	√	√
16	Hubungan Tenaga Kerja/Manajemen Labor/Management Relations		√	√
17	Kesehatan & Keselamatan Kerja Occupational Health & Safety		√	√
18	Pelatihan dan pendidikan Training and education		√	√
19	Keanekaragaman Dan Kesempatan Setara Diversity and Equal Opportunity		√	√
20	Non-Diskriminasi Non-Discrimination		√	√
21	Kebebasan Berserikat Dan Perundingan Kolektif Freedom to Associate and Collective Bargaining		√	√
22	Masyarakat Lokal Local Communities		-	√
23	Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan Customer Health and Safety		√	√

Verifikasi Tertulis Pihak Independen [102-54] [102-56]

Dalam Menyusun Laporan Keberlanjutan 2021 ini, Perseroan mengacu pada Standar GRI: Pilihan Inti (*Core*) yang mengungkapkan informasi keberlanjutan yang mendasar dan memiliki manfaat bagi para pemangku kepentingan terutama pada pengambilan keputusan [102-54].

Independent Party Written Verification [102-54] [102-56]

In preparing this 2021 Sustainability Report, the Company refers to the GRI Standard: Core Options which discloses basic sustainability information and has benefits for stakeholders, especially in decision making [102-54].



Pada tahun 2021, Perseroan belum meminta verifikasi tertulis dari pihak Independen. Namun demikian Perseroan berkomitmen untuk memastikan kualitas dan kehandalan terhadap konten yang telah kami sajikan dalam Laporan Keberlanjutan. Untuk laporan yang perdana ini, kami belum melakukan *external assurance* yang dilakukan oleh pihak independen, namun dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan ini, kami telah melibatkan para pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal sehingga kehandalan dalam laporan keberlanjutan ini dapat terjamin dengan baik. [102-56] [7].

Kontak Laporan [102-53]

Bagi para pemangku kepentingan yang ingin bertanya atau memberikan masukan, kritik dan saran terhadap Laporan Keberlanjutan ini dapat menghubungi langsung ke kantor pusat sebagaimana alamat berikut ini:

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Kantor Pusat
Gedung Menara Palma Lt. 20
Jl. HR Rasuna Said Blok X2 Kav. 6, Jakarta 12950
Telp : +6221-5250900, Fax : +6221-5250708
www.mandiriinhealth.co.id

In 2021, the Company has not requested written verification from the Independent party. However, the Company is committed to ensuring the quality and reliability of the content that we have presented in the Sustainability Report. For this first report, we have not carried out external assurance by an independent party, but in the preparation of this Sustainability Report, we have involved both internal and external stakeholders so that the reliability of this sustainability report can be well guaranteed. [102-56][7].

Report Contact [102-53]

Stakeholders who want to ask questions or provide input, criticism and suggestions on this Sustainability Report can contact directly to the head office at the following address:

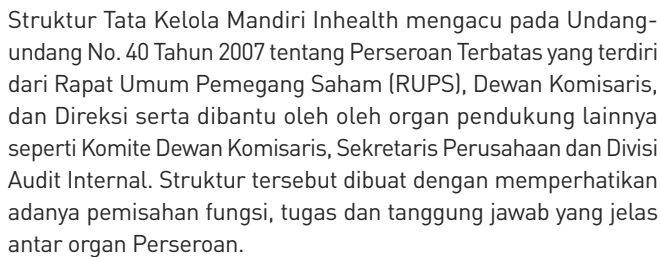
PT Life Insurance Inhealth Indonesia

Headquarters
Palma Tower Building Lt. 20
Jl. HR Rasuna Said Blok X2 Kav. 6, Jakarta 12950
Tel : +6221-5250900, Fax : +6221-5250708
www.mandiriinhealth.co.id



KOMITMEN TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY IN GOOD CORPORATE GOVERNANCE [5]



Mandiri Inhealth's Governance structure refers to Law no. 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies consisting 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. The structure is made by taking into account the clear separation of functions, duties and responsibilities between the Company's organs.

The General Meeting of Shareholders (GMS) is the organ that has the highest authority in the corporate governance structure, while 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. In managing the Company and the Board of Directors is an organ of the Company that has the authority and duties and responsibilities collegially in managing the company [102-22] [102-23].



Penerapan Tata Kelola Berkelanjutan

GCG merupakan salah satu komponen utama yang penting dalam rangka meningkatkan kinerja baik operasional maupun keuangan. Untuk itu, Perseroan secara berkelanjutan melakukan perbaikan penerapan praktik GCG di seluruh tingkatan organisasi sebagaimana digambarkan dalam siklus implementasi sebagai berikut:



Mandiri Inhealth terus berkomitmen untuk menjaga integritas perusahaan dengan menerapkan prinsip Good Corporate Governance dalam setiap rencana dan kegiatan yang dilakukan, sesuai dengan misi Mandiri Inhealth yaitu menyelenggarakan usaha asuransi kesehatan komersial yang menjadi pilihan utama dan terpercaya di Indonesia dengan menghasilkan produk dan layanan yang direkomendasikan pelanggan kepada orang lain, lingkungan kerja yang menarik bagi orang-orang bertalenta dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan berdasarkan prinsip Good Corporate Governance.

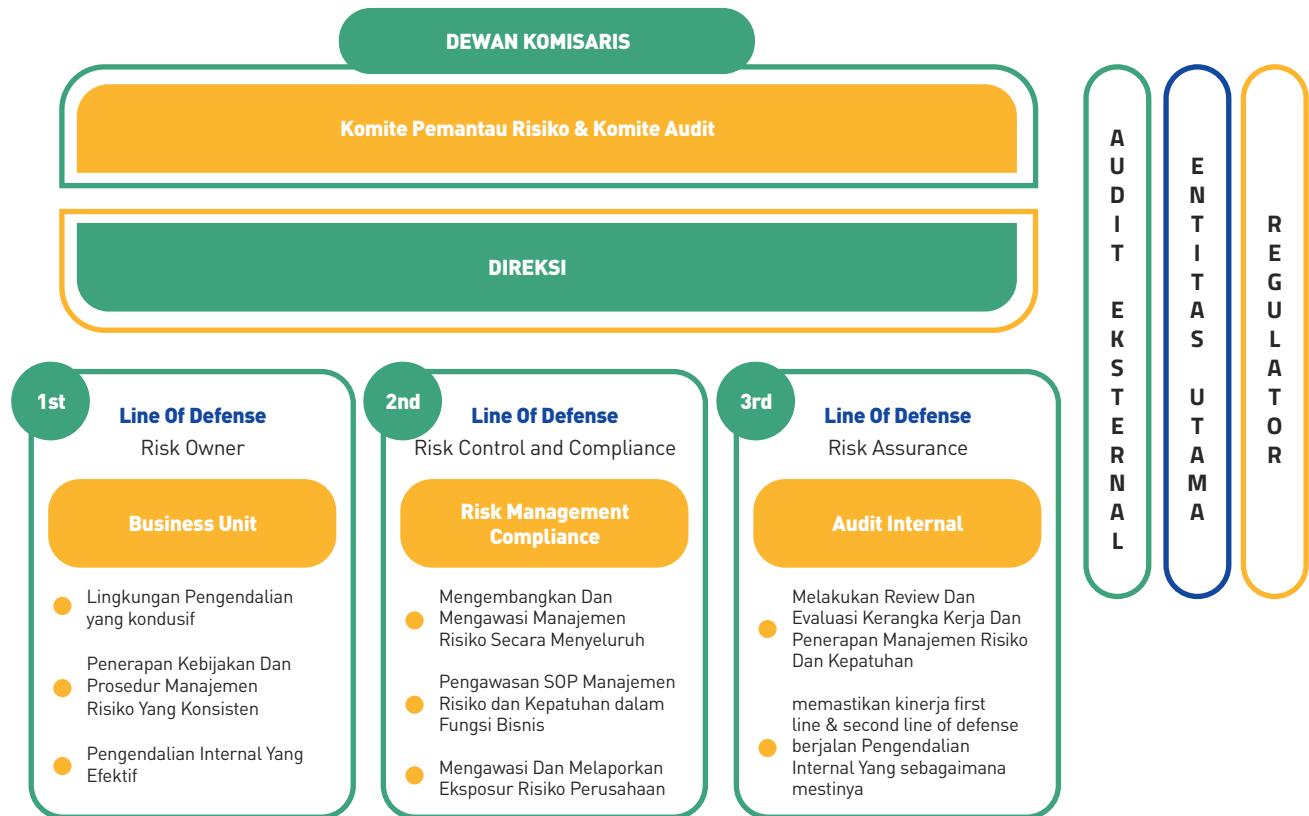
Perseroan berkomitmen untuk menerapkan dan meningkatkan kualitas penerapan GCG di setiap proses kegiatan usaha yang dijalankan Perseroan sesuai dengan peraturan yang telah dirumuskan, masukan dari stakeholders, hasil assessment dan benchmarking. Penerapan tata kelola perusahaan di Mandiri Inhealth diperkuat dengan mengoptimalkan peran dari masing-masing organ tata kelola, unit bisnis dan seluruh insan Perseroan dengan konsep three lines of defense sebagai berikut:

Implementation of Sustainable Governance

GCG is one of the main components that are important in order to improve both operational and financial performance. To that end, the Company continuously improves the implementation of GCG practices at all levels of the organization as described in the implementation cycle as follows:

Mandiri Inhealth continues to be committed to maintaining the integrity of the company by applying the principles of Good Corporate Governance in every plan and activity carried out, in accordance with Mandiri Inhealth's mission, namely to run a commercial health insurance business that is the main and trusted choice in Indonesia by producing products and services that are recommended by customers to customers. others, an attractive work environment for talented people and sustainable business growth based on the principles of Good Corporate Governance.

The Company is committed to implementing and improving the quality of GCG implementation in every process of business activities carried out by the Company in accordance with the regulations that have been formulated, input from stakeholders, results of assessment and benchmarking. The implementation of corporate governance at Mandiri Inhealth is strengthened by optimizing the role of each governance organ, business unit and all employees of the Company with the concept of three lines of defense as follows:



Konsep *three lines of defenses* dalam pengelolaan risiko yang merupakan bagian penting dalam tata kelola perusahaan dilakukan oleh semua lini organisasi dan dilakukan pengawasan (*oversight*) oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Sebagai *risk owner*, seluruh unit bisnis dan unit pendukung berfungsi sebagai First Line of Defense yang mengelola risiko terkait unit kerjanya. Sementara itu, Satuan Kerja Manajemen Risiko dan Satuan Kerja Kepatuhan berfungsi sebagai Second Line of Defence yang memantau penerapan kebijakan dan panduan manajemen risiko secara korporasi. Sedangkan Divisi Audit Internal sebagai Third Line of Defense bertugas memberikan independent assurance terhadap penerapan manajemen risiko di Perseroan.

Peningkatan kualitas implementasi GCG dipercaya Perseroan mampu memberikan nilai tambah secara maksimal kepada para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya. Penerapan GCG di Perseroan didukung dengan adanya standar implementasi GCG yang dijadikan sebagai acuan dasar oleh Perseroan. Dalam rangka menguji kualitas penerapan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance), Mandiri Inhealth melakukan evaluasi secara berkala mengacu pada kriteria yang dikembangkan oleh Internal Perseroan. Pada tahun 2021, pelaksanaan assessment GCG Perseroan untuk tahun buku 2020 menunjukkan hasil dengan capaian skor sebesar 4,64. Skor penilaian tersebut menurun jika dibandingkan dengan tahun lalu. Hal ini mencerminkan bahwa Perseroan telah melaksanakan penerapan GCG secara baik. Jika terdapat rekomendasi, maka Perseroan berkomitmen untuk melakukan perbaikan.

The concept of three lines of defenses in risk management which is an important part of corporate governance is carried out by all lines of the organization and carried out with supervision (*oversight*) by the Board of Commissioners and Board of Directors. As a risk owner, all business units and support units function as the First Line of Defense that manages risks related to their work units. Meanwhile, the Risk Management Unit and the Compliance Unit function as the Second Line of Defense that monitors the implementation of risk management policies and guidelines as a corporation. Meanwhile, the Internal Audit Division as the Third Line of Defense is tasked with providing independent assurance on the implementation of risk management in the Company.

Improving the quality of GCG implementation is believed by the Company to be able to provide maximum added value to shareholders and other stakeholders. The implementation of GCG in the Company is supported by the existence of GCG implementation standards which are used as a basic reference by the Company. In order to test the quality of the implementation of Good Corporate Governance, Mandiri Inhealth conducts periodic evaluations referring to the criteria developed by the Company's Internals. In 2021, the implementation of the Company's GCG assessment for the 2020 financial year showed results with a score of 4.64. The assessment score decreased when compared to last year. This reflects that the Company has implemented good GCG implementation. If there are recommendations, the Company is committed to making improvements.



Tren pencapaian skor GCG selama 5 (lima) tahun tergambar sebagai berikut:

The trend of achieving GCG scores for 5 (five) years is illustrated as follows:

Tren skor GCG Mandiri Inhealth selama 5 (lima) tahun
Mandiri Inhealth's GCG score trend for 5 (five) years



Pada tahun 2021, Mandiri Inhealth juga mengikuti *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) yang diadakan oleh The Indonesian Institute of Corporate Governance (IICG) untuk menilai kualitas penerapan tata kelola di Perseroan dengan aspek dan indikator penilaian CGPI meliputi *Governance Structure*, *Governance Process* dan *Governance Outcome* dengan hasil penilaian sebesar 82,43 untuk tahun buku 2020 yang pencapaiannya meningkat dibanding tahun 2019 yang memperoleh nilai sebesar 81,82. Hasil pemeringkatan berdasarkan skor tersebut, Mandiri Inhealth berada dalam kategori "Most Trusted" Companies. Informasi lebih detail dijelaskan pada bagian Tata Kelola Perusahaan yang menjadi satu kesatuan dalam Laporan Tahunan.

Pengendalian Internal, Manajemen Risiko, Penerapan Anti-Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme [102-11] [102-30]

Penerapan sistem pengendalian internal secara efektif dan manajemen risiko dapat membantu Perseroan dalam menjaga asetnya, menjamin tersedianya pelaporan keuangan dan manajerial yang dapat dipercaya, meningkatkan kepatuhan Perseroan terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan, serta mengurangi risiko terjadinya kerugian, penyimpangan dan pelanggaran aspek

In 2021, Mandiri Inhealth will also follow the *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) held by The Indonesian Institute of Corporate Governance (IICG) to assess the quality of governance implementation in the Company with aspects and indicators of CGPI assessment including *Governance Structure*, *Governance Process* and *Governance Outcome*. with an assessment result of 82.43 for the 2020 financial year, which achieved an increase compared to 2019 which received a score of 81.82. Based on the ranking results, Mandiri Inhealth is in the "Most Trusted" Companies category. More detailed information is explained in the *Corporate Governance* section which is an integral part of the Annual Report.

Internal Control, Risk Management, Implementation of Anti-Money Laundering and Prevention of the Financing of Terrorism [102-11] [102-30]

The implementation of an effective internal control system and risk management can assist the Company in safeguarding its assets, ensuring 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. The implementation of a reliable and effective internal control



kehati-hatian. Terselenggaranya sistem pengendalian internal Perseroan yang handal dan efektif menjadi tanggung jawab dari seluruh fungsi bisnis dan operasional (risk taking function) dan fungsi pendukung serta fungsi audit internal. Hal ini tecermin dari kondisi lingkungan Mandiri Inhealth yang sehat dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik sesuai ketentuan yang berlaku.

Penerapan manajemen risiko dan Anti-Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme dilakukan di setiap jenjang organisasi dan aktivitas di lingkungan Perseroan mengacu pada dan Kebijakan Manajemen Risiko dan Kebijakan Anti-Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU & PPT) yang diterapkan secara terintegrasi di tingkat Perseroan dengan melibatkan seluruh unit kerja serta pihak-pihak yang bekerja untuk dan atas nama Perseroan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan.

Penerapan manajemen risiko Mandiri Inhealth mengacu pada SNI ISO 31000:2009 mulai dari prinsip yang digunakan, framework dan standar proses manajemen risiko dengan menggunakan *tools* yang telah dibentuk oleh fungsi manajemen risiko yang mencakup *risk register* dan monitoring review, matriks yang digunakan sebagai alat untuk melakukan pengukuran/penilaian risiko, *level of guidance* untuk mengelola risiko.

Perseroan melakukan sosialisasi budaya manajemen risiko secara berkala menggunakan media email blast "*risk and control awareness campaign*" kepada seluruh Pegawai Mandiri Inhealth. Perseroan juga melakukan pengukuran tingkat kesadaran risiko pegawai melalui *Risk Awareness Survey* (RAWS) setiap tahunnya yang bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kesadaran manajemen risiko di berbagai tingkat lingkungan unit kerja dan memberikan arahan dalam meningkatkan kesadaran risiko pada periode selanjutnya. Kesadaran akan risiko (*risk awareness*) terus ditanamkan di setiap jenjang organisasi dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari budaya Perseroan.

Sebagai bagian dari konglomerasi keuangan Bank Mandiri dan penerapan manajemen risiko terintegrasi, Perseroan diwajibkan untuk Profil Risiko Terintegrasi sesuai dengan POJK No. 17/POJK.03/2014 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan dengan melakukan penilaian profil risiko yang wajib dikelola dalam Manajemen Risiko Terintegrasi mencakup risiko kredit, pasar, likuiditas, operasional, hukum, reputasi, strategik, kepatuhan, transaksi intra-group dan risiko asuransi.

Mandiri Inhealth telah membentuk Unit Kerja Fungsi Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT) sebagai bentuk komitmen Perseroan dalam pemenuhan kewajiban sebagaimana ketentuan POJK No. 23/POJK.01/2019 pasal 8 (1).

system of the Company is the responsibility of all business and operational functions (risk taking function) and supporting functions as well as the internal audit function. This is reflected in the healthy environment of Mandiri Inhealth and the implementation of good corporate governance in accordance with applicable regulations.

The implementation of risk management and Anti-Money Laundering and Prevention of the Financing of Terrorism is carried out at every level of the organization and activities within the Company referring to the Risk Management Policy and the Policy on Anti-Money Laundering and Prevention of the Financing of Terrorism (APU & PPT) which are implemented in an integrated manner at the Company level, by involving all work units and parties who work for and on behalf of the Company, either directly or indirectly that affect the achievement of the company's goals and objectives.

The implementation of Mandiri Inhealth's risk management refers to SNI ISO 31000:2009 starting from the principles used, the framework and standard risk management processes using the tools that have been established by the risk management function which includes risk registers and monitoring reviews, the matrix used as a tool for measuring /risk assessment, level of guidance to manage risk.

The Company regularly disseminates risk management culture using email blast media "*risk and control awareness campaign*" to all Mandiri Inhealth employees. The Company also measures the level of risk awareness of employees through the Risk Awareness Survey (RAWS) every year which aims to identify the level of awareness of risk management at various levels of the work unit environment and provide direction in increasing risk awareness in the next period. Risk awareness continues to be instilled at every level of the organization and is an integral part of the Company's culture.

As part of the financial conglomeration of Bank Mandiri and the implementation of integrated risk management, the Company is required to have an Integrated Risk Profile in accordance with POJK No. 17/POJK.03/2014 concerning Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomerates by assessing risk profiles that must be managed in Integrated Risk Management including credit, market, liquidity, operational, legal, reputational, strategic, compliance, intra-group transactions and risks. insurance risk.

Mandiri Inhealth has established the Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Financing (APU and PPT) Functions as a form of the Company's commitment to fulfill obligations as stipulated in POJK No. 23/POJK.01/2019 article 8 (1).



Kerangka kerja dan tata kelola manajemen risiko di Perseroan terdiri dari Dewan Komisaris yang menjalankan fungsi pengawasan risiko (risk oversight) melalui Komite Audit, Komite Pemantau Risiko dan Komite Tata Kelola Terintegrasi, serta Direksi yang menjalankan Kebijakan Manajemen Risiko. Pada tingkat operasional, Divisi Manajemen Risiko bersama Unit Bisnis dan Unit Kerja Kepatuhan melakukan fungsi identifikasi risiko, pengukuran risiko, mitigasi risiko serta pengendalian risiko.

Perseroan telah menunjuk Kepala Manajemen Risiko sebagai pejabat yang bertanggung jawab dalam penerapan program APU dan PPT berdasarkan SK Direksi No. 59/II/HC/KEP/0416 tanggal 13 April 2016 tentang Penunjukan Kepala Divisi Manajemen Risiko sebagai penanggung jawab Penerapan Program APU dan PPT.

Komitmen Mandiri Inhealth dalam membentuk fungsi APU dan PPT merupakan bukti Perseroan dalam melakukan pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang (TPPU) dan tindak pidana pendanaan terorisme (TPPT). Peran aktif yang dilakukan Mandiri Inhealth dalam mencegah dan memberantas TPPU dan TPPT yaitu ikut serta dalam kegiatan pelatihan/workshop dan seminar tentang APU dan PPT, kewajiban dalam melaporkan permintaan data transaksi nasabah yang mencurigakan, melakukan pemantauan database pelaku terorisme, serta menyelenggarakan training-training terkait pentingnya penerapan program APU dan PPT khususnya terkait prosedur dalam pengenalan nasabah dan pengkinian data nasabah di Mandiri Inhealth.

Dengan penerapan program APU dan PPT, maka secara otomatis akan memberikan perlindungan kepada Mandiri Inhealth dari aktivitas pencucian uang dan pendanaan terorisme yang dilakukan oleh para pelaku kejahatan dan turut berkontribusi terhadap keamanan sosial politik serta stabilitas perekonomian nasional.

Perseroan juga telah menerapkan *Financial Integrity Rating on Money Laundering/Terrorist Financing* (FIR on ML/TF) yang merupakan suatu penilaian terhadap integritas Pihak Pelapor terhadap efektivitas Program APUPPT dengan fokus pada aspek kinerja pelaporan APUPPT. Pelaksanaan kegiatan FIR on ML/TF Tahun 2021 diselenggarakan oleh PPATK dimulai bulan Agustus s.d Oktober 2021 dan Mandiri Inhealth ikut berpartisipasi menjadi salah satu responden Penyedia Jasa Keuangan Non Bank dalam pelaksanaan kegiatan FIR on ML/TF tersebut,

Kode Etik dan Integritas [102-16]

Perseroan memiliki Kode Etik yang merupakan pernyataan secara tertulis tentang nilai-nilai etika yang berlaku di lingkungan Perseroan. Kode etik ini berlaku bagi seluruh level organisasi dan menjadi kebijakan dan standar perilaku yang diwajibkan bagi seluruh pegawai dan Manajemen Mandiri Inhealth. Penerapan Kode Etik dan Integritas diatur oleh Mandiri Inhealth di dalam Kode Etik Mandiri Inhealth yang menjadi acuan bagi setiap insan Mandiri Inhealth dalam berperilaku dan bekerja.

The risk management framework and governance in the Company consists of the Board of Commissioners who carries out the risk oversight function through the Audit Committee, the Risk Monitoring Committee and the Integrated Governance Committee, as well as the Board of Directors who carries out the Risk Management Policy. At the operational level, the Risk Management Division together with the Business Unit and Compliance Unit perform the functions of risk identification, risk measurement, risk mitigation and risk control.

The Company has appointed the Head of Risk Management as the official responsible for the implementation of the APU and PPT programs based on the Decree of the Board of Directors No. 59/II/HC/KEP/0416 dated April 13, 2016 concerning the Appointment of the Head of the Risk Management Division as the person in charge of the APU and PPT Program Implementation.

Mandiri Inhealth's commitment to establishing the APU and PPT functions is evidence of the Company in preventing and eradicating the crime of money laundering (TPPU) and the crime of financing terrorism (TPPT). Mandiri Inhealth's active role in preventing and eradicating money laundering and money laundering offenses is participating in training/workshops and seminars on AML and PTT, the obligation to report requests for suspicious customer transaction data, monitoring the database of terrorist actors, and organizing related trainings. the importance of implementing APU and PPT programs, especially related to procedures for introducing customers and updating customer data at Mandiri Inhealth.

With the implementation of the APU and PPT programs, Mandiri Inhealth will automatically provide protection from money laundering and terrorism financing activities carried out by criminals and contribute to socio-political security and national economic stability.

The Company has also implemented a Financial Integrity Rating on Money Laundering/Terrorist Financing (FIR on ML/TF) which is an assessment of the integrity of the Reporting Party on the effectiveness of the APUPPT Program with a focus on aspects of APUPPT reporting performance. The implementation of the 2021 FIR on ML/TF activities was organized by PPATK starting in August to October 2021 and Mandiri Inhealth participated as one of the respondents of Non-Bank Financial Service Providers in the implementation of the FIR on ML/TF activities,

Code of Ethics and Integrity [102-16]

The Company has a Code of Ethics which is a written statement of ethical values that apply within the Company. This code of ethics applies to all levels of the organization and is a mandatory policy and standard of behavior for all employees and Mandiri Inhealth Management. The implementation of the Code of Ethics and Integrity is regulated by Mandiri Inhealth in the Mandiri Inhealth Code of Ethics which is a reference for every Mandiri Inhealth employee in their behavior and work.



Setiap insan Mandiri Inhealth wajib menandatangani kepatuhan terhadap Pedoman Perilaku yang dilakukan secara berkala. Penandatanganan kepatuhan penegakan Etika dan Integritas dilakukan pada saat penandatanganan kontrak kerja antara Mandiri Inhealth dengan setiap karyawan ketika pertama kali diterima sebagai karyawan baru di Perseroan. Perseroan juga melakukan monitoring secara berkala terhadap kepatuhan Pedoman Perilaku dan menyediakan sarana pengaduan terhadap pelanggaran Pedoman Perilaku.

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.

Sepanjang tahun 2021, tidak terjadi pelanggaran etika yang berdampak signifikan terhadap reputasi dan kinerja Perseroan.

Sistem Pelaporan Pelanggaran [102-17]

Perseroan berkomitmen menjalankan kegiatan usaha secara profesional berlandaskan perilaku sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk itu, Perseroan menciptakan suasana yang mendorong pegawai untuk melaporkan tindakan yang merugikan kepentingan ekonomis perusahaan melalui Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System/WBS*) yang berfungsi untuk menampung, menganalisa, dan menindaklanjuti suatu laporan atas adanya dugaan atau terjadinya suatu pelanggaran terhadap kebijakan di lingkungan Mandiri Inhealth yang dikelola oleh Unit Pengendali Gratifikasi.

Perseroan memberikan jaminan perlindungan kepada *whistleblower* dari segala bentuk ancaman, intimidasi, hukuman atau tindakan tidak menyenangkan dari pihak manapun selama *whistleblower* menjaga kerahasiaan kasus yang diadukan kepada pihak manapun dan memberikan perlindungan bagi pekerja Perseroan yang melaksanakan investigasi maupun pihak-pihak yang memberikan informasi dengan Pengaduan/Penyungkapan.

Dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai WBS di seluruh level organisasi, Mandiri Inhealth secara konsisten dan berkelanjutan mengadakan sosialisasi dengan berbagai cara, di antaranya melalui:

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

Sepanjang tahun 2021, Tim Komite Kode Etik menerima 1 (satu) laporan pelanggaran yang disampaikan melalui mekanisme WBS. Selanjutnya, laporan pengaduan yang masuk tersebut ditindaklanjuti oleh Tim Komite Kode Etik.

Every Mandiri Inhealth employee is required to sign compliance with the Code of Conduct on a regular basis. The signing of the Ethics and Integrity enforcement compliance is carried out at the signing of the employment contract between Mandiri Inhealth and each employee when they are first accepted as new employees in the Company. The Company also regularly monitors compliance with the Code of Conduct and provides a means for complaints against violations of the Code of Conduct.

The implementation of the code of ethics is expected to encourage the realization of professional, responsible, reasonable, appropriate and trustworthy behavior in conducting business relationships with fellow co-workers and with business partners.

Throughout 2021, there were no ethical violations that had a significant impact on the reputation and performance of the Company.

Violation Reporting System [102-17]

The Company is committed to carrying out business activities in a professional manner based on behavior in accordance with applicable regulations. To that end, the Company creates an atmosphere that encourages employees to report actions that harm the company's economic interests through the Whistleblowing System (WBS) which functions to accommodate, analyze, and follow up on a report on suspicion or the occurrence of a violation of policies within Mandiri Inhealth managed by the Gratification Control Unit.

The Company guarantees protection to whistleblowers from all forms of threats, intimidation, punishment or unpleasant actions from any party as long as the whistleblower maintains the confidentiality of cases that are reported to any party and provides protection for Company employees who carry out investigations and parties who provide information with complaints/ Disclosure.

In order to increase understanding of WBS at all levels of the organization, Mandiri Inhealth consistently and continuously conducts socialization in various ways, including through:

1. Emails;
2. GCG Pocket Book;
3. Posters;
4. Face-to-face socialization at the Head Office, Marketing Office, Operations Office and Service Office.

Throughout 2021, the Code of Ethics Committee Team received 1 (one) violation report submitted through the WBS mechanism. Furthermore, the incoming complaint report is followed up by the Code of Ethics Committee Team.



Sistem pelaporan pelanggaran telah berjalan secara efektif, laporan dugaan pelanggaran masuk pada tahun 2021 tidak bersifat material sehingga tidak berdampak terhadap kinerja dan reputasi Perseroan.

Pengendalian Gratifikasi, Anti Penyuapan dan Korupsi **[205-1] [205-3]**

Perseroan dalam melakukan usahanya menghargai dan menjunjung tinggi etika bisnis. Oleh karena itu, pemberian dan penerimaan gratifikasi kepada pihak lain (pelanggan dan pihak lain yang terkait) harus memperhatikan etika bisnis yang berlaku di Indonesia dan hanya dilakukan untuk kepentingan Perusahaan serta dapat dipertanggungjawabkan, sedangkan yang dimaksud dengan pemberian gratifikasi yang dapat dipertanggungjawabkan adalah yang dilakukan sesuai kebijakan Perusahaan, mendapat otorisasi dari pejabat yang berwenang, dilakukan pengendalian yang baik, serta dicatat dan dibukukan sesuai kebijakan akuntansi Perusahaan.

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk turut berpartisipasi dalam pemberantasan korupsi dengan mencegah tindakan korupsi dan suap sebagai bagian dari menciptakan budaya anti korupsi di lingkungan internal Perseroan. Tindakan-tindakan yang dilakukan Mandiri Inhealth untuk mengatasi praktek korupsi secara khusus diatur dalam *Code of Conduct*.

Sepanjang tahun 2021, tidak terdapat laporan tentang adanya tindak korupsi dan gratifikasi di Perseroan. Melalui penerapan pengendalian internal dan monitoring secara efektif, Perseroan mampu mengantisipasi kegiatan operasional yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi.

The violation reporting system has been running effectively, reports of alleged violations entered in 2021 are not material so that they do not have an impact on the performance and reputation of the Company.

Gratification Control, Anti-Bribery and Corruption **[205-1] [205-3]**

The Company in conducting its business respects and upholds business ethics. Therefore, the giving and receiving of gratuities to other parties (customers and other related parties) must pay attention to the business ethics that apply in Indonesia and are only carried out for the benefit of the Company and can be accounted for, while what is meant by giving accountable gratuities are those carried out in accordance with Company policies, obtaining authorization from authorized officials, good control is carried out, and recorded and recorded in accordance with the Company's accounting policies.

Mandiri Inhealth is committed to participating in the eradication of corruption by preventing acts of corruption and bribery as part of creating an anti-corruption culture within the Company's internal environment. The actions taken by Mandiri Inhealth to address corrupt practices are specifically regulated in the Code of Conduct.

Throughout 2021, there were no reports of any acts of corruption and gratification in the Company. Through the implementation of internal control and effective monitoring, the Company is able to anticipate operational activities that are considered to have risks related to corruption.



KEBERLANJUTAN DALAM MEMBANGUN PEREKONOMIAN

SUSTAINABILITY IN BUILDING THE ECONOMY

Industri asuransi di Indonesia terus mengalami perkembangan dan semakin dipercaya oleh masyarakat karena mampu memberikan perlindungan di masa pandemi pada saat ini. Tingkat kepercayaan masyarakat terlihat dari kenaikan aset dan pendapatan premi perusahaan asuransi. Pertumbuhan positif pada industri asuransi dipicu dari meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap perlindungan diri saat masa pandemi Covid-19.

Mandiri Inhealth merupakan salah satu perusahaan asuransi yang memiliki visi menjadi pilihan utama dan terpercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia, telah mendapatkan kepercayaan sebagai perusahaan yang dapat memberikan perlindungan kesehatan dan jiwa bagi masyarakat, hal tersebut dapat tercermin dari penghargaan yang diraih Mandiri Inhealth sebagai The Best Performing Life Insurance 2021 Based On Financial Performance 2019 – 2020 dalam acara The Finance Top 20 Financial Institutions Award 2021 yang diselenggarakan oleh The Finance. Di ajang yang sama Direktur Keuangan juga menerima penghargaan The Best CFO Category Life Insurance Dalam Ajang Financial Institutions 2020.

Mandiri Inhealth juga mendapatkan peringkat idAA dari PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) dengan prospek stabil, karakteristik keuangan perusahaan yang lebih kuat dari perusahaan sejenis lainnya, tetapi hanya sedikit perbedaan dibandingkan perusahaan lain dengan peringkat yang lebih tinggi.

Kinerja Mandiri Inhealth juga dibarengi dengan kontribusinya terhadap pertumbuhan ekonomi dan kesehatan nasional, hal ini diwujudkan dalam bentuk kerjasama antara PT Asuransi Jiwa IFG (IFG Life) dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Dengan kerjasama ini diharapkan produk asuransi yang dimiliki oleh Mandiri Inhealth dapat memberikan tambahan jenis produk dari asuransi IFG Life, dan kerjasama dengan BTN akan menghasilkan saluran penjualan yang lebih luas.

Industri Asuransi dan Kinerja Mandiri Inhealth 2021

Krisis kesehatan global yang terjadi pada tahun 2021 yang telah berdampak kepada kinerja Industri Keuangan Non-Bank, salah satunya yaitu Industri Asuransi, pada tahun 2021 mulai menunjukkan perbaikan dan pertumbuhannya, hal ini dikarenakan industri asuransi semakin dipercaya oleh masyarakat, karena mampu memberikan perlindungan di masa pandemi pada saat ini.

Mandiri Inhealth merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri asuransi yang mampu untuk terus mendapatkan pertumbuhan positif dimasa pandemi Covid-19 sepanjang tahun 2021 dan mampu mempertahankan posisinya sebagai *market leader* pada produk asuransi kesehatan kumpulan.

The insurance industry in Indonesia continues to develop and is increasingly trusted by the public because it is able to provide protection during the current pandemic. The level of public trust can be seen from the increase in assets and premium income of insurance companies. Positive growth in the insurance industry was triggered by increasing public awareness of self-protection during the Covid-19 pandemic.

Mandiri Inhealth is one of the insurance companies that has a vision of being the first and most trusted choice in the commercial health insurance industry in Indonesia, has earned the trust as a company that can provide health and life protection for the community, this can be reflected in the awards achieved by Mandiri Inhealth as The Best Performing Life Insurance 2021 Based On Financial Performance 2019 – 2020 at The Finance Top 20 Financial Institutions Award 2021 organized by The Finance. At the same event, the Director of Finance also received the Best CFO Category Life Insurance award in the 2020 Financial Institutions Event.

Mandiri Inhealth also received an idAA rating from PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) with stable prospects, the company's financial characteristics are stronger than other similar companies, but only slightly different from other companies with higher ratings.

Mandiri Inhealth's performance is also accompanied by its contribution to economic growth and national health, this is manifested in the form of a collaboration between PT Asuransi Jiwa IFG (IFG Life) and PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. With this collaboration, it is hoped that the insurance products owned by Mandiri Inhealth can provide additional types of products from IFG Life insurance, and the collaboration with BTN will result in wider sales channels.

Insurance Industry and Mandiri Inhealth Performance 2021

The global health crisis that occurred in 2021 which had an impact on the performance of the Non-Bank Financial Industry, one of which was the Insurance Industry, in 2021 began to show improvement and growth, this is because the insurance industry is increasingly trusted by the public, because it is able to provide protection in the future. the current pandemic.

Mandiri Inhealth is one of the companies engaged in the insurance industry that is able to continue to get positive growth during the Covid-19 pandemic throughout 2021 and is able to maintain its position as the market leader in group health insurance products.



Ditengah masa pandemi Covid-19, kinerja Mandiri Inhealth pada tahun 2021 mendapatkan pencapaian yang sangat baik, dapat terlihat dari hampir semua target dan rencana kerja keuangan mengalami peningkatan dari tahun 2020. Hal Ini membuktikan Mandiri Inhealth merupakan perusahaan yang mampu bertahan dan terus berkembang dimasa ekonomi sulit sekalipun, pencapaian ini tidak terlepas dari kinerja baik seluruh pegawai dan pihak terkait serta nasabah setia Mandiri Inhealth yang telah mempercayakan perlindungan kesehatan dan jiwanya di Mandiri Inhealth.

In the midst of the Covid-19 pandemic, Mandiri Inhealth's performance in 2021 achieved very good achievements, it can be seen from almost all financial targets and work plans that have increased from 2020. This proves that Mandiri Inhealth is a company that is able to survive and continue to grow in economic times. Even though it is difficult, this achievement cannot be separated from the good performance of all employees and related parties as well as loyal Mandiri Inhealth customers who have entrusted the protection of their health and soul at Mandiri Inhealth.

Ikhtisar Keuangan Tahun 2020-2021 (Dalam Juta Rupiah)
2020-2021 Financial Highlights (In Million Rupiah)

Indikator Indicator	Aktual YTD Des 2020 YTD Actual Dec 2020	Aktual YTD Des 2021 YTD Actual Dec 2021	RKAP YTD Des 2021 RKAP YTD Dec 2021	% Terhadap RKAP % Against RKAP	% Kenaikan (penurunan) terhadap Des 2020 % Increase (decrease) against Dec 2020
Aset Asset	2.254.737	2.524.303	2.438.172	104%	12%
Liabilitas Liability	950.707	1.156.313	1.114.178	104%	22%
Ekuitas Equity	1.304.030	1.367.990	1.323.994	103%	5%
Premi Bruto Gross Premium	2.445.582	2.559.905	2.254.033	114%	5%
Hasil Investasi Investment Return	140.601	113.457	123.336	92%	-19%
Klaim & Manfaat Claims & Benefits	2.036.235	1.916.169	1.719.341	111%	-6%
Beban Akuisisi Acquisition Expenses	123.745	151.399	92.506	164%	22%
Beban Operasional Operating Expenses	295.626	300.480	339.016	89%	2%
Laba/(Rugi) Underwriting Underwriting Profit/(Loss)	(53.147)	51.246	(23.302)	220%	196%
Laba/(Rugi) Setelah Pajak Profit/(Loss) After Tax	67.107	132.983	75.401	176%	98%

Kinerja keuangan terlihat hampir seluruh indikator melampaui Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan, bahkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan untuk Indikator Underwriting tahun 2021 di perkirakan Rugi Rp23.302 juta, sedangkan Aktualnya Indikator Underwriting mendapatkan laba positif, begitu juga dengan laba setelah pajak yang diperkirakan hanya Rp75.401 juta, ternyata Aktualnya mampu memperoleh laba setelah pajak sejumlah Rp132.983 juta. Jika dibandingkan dengan tahun lalu yaitu Laba setelah pajak meningkat 98%, bahkan laba Underwriting meningkat hampir 2 kali lipat dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 196%. Kinerja keuangan ini menunjukkan prestasi Mandiri Inhealth yang semakin berkembang dan semakin dipercaya oleh masyarakat dalam memberikan perlindungan kesehatan dan jiwa dimasa pandemi saat ini.

Financial performance is seen in almost all indicators exceeding the Company's Work Plan and Budget, even the Company's Work Plan and Budget for Underwriting Indicators for 2021 is estimated to lose Rp.23,302 million, while the Actual Underwriting Indicator earns a positive profit, as well as profit after tax which is estimated to be only Rp.75 .401 million, it turned out that the actual profit after tax was Rp.132,983 million. When compared to last year, profit after tax increased by 98%, even underwriting profit increased almost 2 times from the previous year, which was 196%. This financial performance shows Mandiri Inhealth's achievements which are growing and increasingly trusted by the public in providing health and mental protection during the current pandemic.

Pendapatan segmen usaha Perseroan berdasarkan jenis produk asuransi kesehatan kumpulan dan asuransi jiwa kumpulan pada tahun 2021 juga mengalami peningkatan diseluruh produk premi asuransinya, berikut tabel yang menyajikan pencapaian Pendapatan Premi Asuransi Kesehatan Kumpulan Tahun 2020-2021:

The Company's business segment revenues based on the types of group health insurance products and group life insurance in 2021 also experienced an increase in all of its insurance premium products, the following table presents the achievement of Group Health Insurance Premium Income for the Year 2020-2021:



Tabel Pendapatan Premi Asuransi Kesehatan Kumpulan Tahun 2020-2021
Table of Revenue from Group Health Insurance Premium for 2020-2021

Uraian Description	2021 (Rp-juta) Rp-million	2020 (Rp-juta) Rp-million	2019 (Rp-juta) Rp-million	Pertumbuhan 2021 2021 Growth	
				Nominal (Rp-juta) Rp-million	Persentase (%) Percentage (%)
Inhealth Managed Care	1.624.799	1.553.794	1.538.297	71.005	4,57%
Inhealth Indemnity	848.530	815.648	751.042	32.882	4,03%
Inhealth Hospital Cash Plan	554.868	261.514	-	293.354	112,18%
Jumlah Total	3.028.197	2.369.441	2.289.339	658.756	27,80%

Pada tahun 2021, pendapatan premi asuransi kesehatan kumpulan Perseroan mencapai Rp 3.028.197 juta, mengalami peningkatan Rp 658.756 juta atau setara dengan 27,80% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar Rp 2.369.441 juta. Di tahun 2021, seluruh pendapatan premi asuransi kesehatan kumpulan mengalami peningkatan di banding tahun 2020. Peningkatan terbesar terdapat pada produk Inhealth Hospital Cash Plan yang mengalami kenaikan cukup signifikan di tahun 2021 yang tercatat naik 112,18% dibanding tahun 2020. Adapun produk Inhealth Managed Care mengalami kenaikan 4,57%, dan Inhealth Indemnity mengalami kenaikan sebesar 4,03%.

In 2021, the Company's group health insurance premium income reached Rp. 3,028,197 million, an increase of Rp. 658,756 million or equivalent to 27.80% compared to the previous year which was Rp. 2,369,441 million. In 2021, all group health insurance premium income has increased compared to 2020. The largest increase was in the Inhealth Hospital Cash Plan product, which experienced a significant increase in 2021 which was recorded to be up 112.18% compared to 2020. As for the Inhealth Managed Care product, increased 4.57%, and Inhealth Indemnity increased by 4.03%.

Pendapatan segmen lain seperti premi asuransi jiwa kumpulan tahun 2021 juga mengalami peningkatan di hampir semua produk asuransinya, berikut tabel yang menyajikan pendapatan premi asuransi jiwa kumpulan tahun 2020-2021.

Income from other segments such as group life insurance premiums in 2021 also increased in almost all of its insurance products, the following table presents the income of group life insurance premiums for 2020-2021.

Tabel Pendapatan Premi Asuransi Jiwa Kumpulan Tahun 2020-2021
Table of Revenue from Group Life Insurance Premium for 2020-2021

Uraian Description	2021 (Rp-juta) Rp-million	2020 (Rp-juta) Rp-million	2019 (Rp-juta) Rp-million	Pertumbuhan 2021 2021 Growth	
				Nominal (Rp-juta) Rp-million	Persentase (%) Percentage (%)
Inhealth Group Credit Life	31.743	26.682	55.140	5.061	18,97%
Inhealth Endowment	29.745	34.157	14.682	(4.412)	(12,92%)
Inhealth Group Term Life	19.440	12.112	12.474	7.328	60,50%
Inhealth Group Personal Accident	4.685	2.605	2.155	2.080	79,85%
Jumlah Total	85.613	75.555	84.451	10.058	13,31%

Hingga akhir tahun 2021, jumlah pendapatan premi asuransi jiwa kumpulan tercatat sebesar Rp 85.613 juta, mengalami peningkatan Rp 10.058 juta atau setara dengan 13,31% dibanding tahun 2020 yang mencapai Rp 75.555 juta. Pencatatan peningkatan cukup tinggi ini utamanya disebabkan oleh adanya peningkatan pada produk Inhealth Group Personal Accident yang meningkat sebesar 79,85% dibanding tahun sebelumnya serta produk Inhealth Group Term Life yang juga mengalami peningkatan cukup tinggi sebesar 60,50%. Meski sebagian besar produk premi asuransi jiwa kumpulan mengalami peningkatan pada tahun 2021, terdapat 1 produk yang mengalami penurunan yaitu produk Inhealth Endowment yang mengalami penurunan yakni sebesar 12,92% dibanding tahun 2020.

Until the end of 2021, the total group life insurance premium income was recorded at IDR 85,613 million, an increase of IDR 10,058 million or equivalent to 13.31% compared to 2020 which reached IDR 75,555 million. This fairly high increase was mainly due to an increase in Inhealth Group Personal Accident products, which increased by 79.85% compared to the previous year and Inhealth Group Term Life products which also experienced a fairly high increase of 60.50%. Although most group life insurance premium products have increased in 2021, there is 1 product that has decreased, namely the Inhealth Endowment product which has decreased by 12.92% compared to 2020.



Mandiri Inhealth memiliki pendapatan lain selain dari premi asuransi kesehatan dan premi asuransi jiwa, yaitu pendapatan dari investasi. Berikut tabel yang menyajikan Hasil Investasi Per Instrumen:

Mandiri Inhealth has other income apart from health insurance premiums and life insurance premiums, namely income from investment. The following table presents the Investment Returns Per Instrument:

Tabel Hasil Investasi Per Instrumen (Dalam Juta Rupiah) Table of Investment Results per Instrument (In Million Rupiah)					
Hasil Investasi Investment Return	Aktual Current	RKAP	Aktual Current	% Ach	% Grwoth YoY
	YTD Des 2020 YTD Dec 2020		YTD Des 2021 YTD Dec 2021		
Deposito Deposit	65.072	43.266	41.436	95,8%	-4,2%
Obligasi Bond	63.114	69.163	63.860	92,3%	-7,7%
Reksadana mutual funds	12.951	10.507	9.521	90,6%	-9,4%
Saham Share	(536)	400		0,0%	
Total	140.601	123.336	114.817	93,1%	-6,9%

Hasil investasi keseluruhan Mandiri Inhealth Aktual YTD Des 2021 sebesar Rp 114.817 juta lebih rendah dibandingkan dengan Aktual hasil investasi keseluruhan Mandiri Inhealth 2020 yaitu sebesar Rp 140.601, penurunan terjadi sebesar 6,9%.

The overall investment return of Mandiri Inhealth Actual YTD Dec 2021 was IDR 114,817 million, lower than the actual total investment return of Mandiri Inhealth 2020, which was IDR 140,601, a decrease of 6.9%.

Distribusi Nilai Ekonomi [201-1]

Distribution of Economic Values [201-1]

Pada tahun 2021, nilai ekonomi secara langsung yang dihasilkan Mandiri Inhealth adalah sebagai berikut :

In 2021, the direct economic value generated by Mandiri Inhealth is as follows:

Tabel Distribusi Nilai Ekonomi (Dalam Rupiah Penuh) Table of Economic Value Distribution (In Full Rupiah)			
Uraian Description	2021	2020	2019
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Direct Economic Values Generated			
Pendapatan Premi-Neto Premium Revenue-Net	2.137.592.022.676	2.102.037.928.121	1.989.032.072.800
Hasil investasi, neto Investment Result, net	113.456.880.502	139.703.764.064	142.260.358.328
Pendapatan/(Beban) Lain-Lain Neto Net Other Income/(Expense)	3.456.873.213	3.569.168.961	6.505.375.487
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Total Direct Economic Values Generated	2.254.505.776.391	2.245.310.861.146	2.137.797.806.615
Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan Direct Economic Values Distributed			
Beban Asuransi Insurance Expenses			
Klaim dan manfaat Claim and Benefit	1.916.169.285.643	2.053.105.129.203	1.948.601.959.287
Klaim reasuransi dan koasuransi Reinsurance and coinsurance claim	(373.326.582.455)	(369.968.204.835)	(374.238.110.565)
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	94.725.570.397	71.057.103.758	23.590.188.844
Beban akuisisi, neto Acquisition expenses, net	151.398.841.845	150.796.686.746	97.422.685.749



Tabel Distribusi Nilai Ekonomi (Dalam Rupiah Penuh)
Table of Economic Value Distribution (In Full Rupiah)

Uraian Description	2021	2020	2019
Total beban asuransi Total insurance expenses	1.788.967.115.430	1.904.990.714.872	1.695.376.723.315
Beban pemasaran Marketing expenses	6.721.999.014	6.415.191.504	11.442.579.497
Beban umum dan administrasi General and administrative expenses	293.604.788.532	244.390.886.341	293.329.695.688
Pajak final Final Tax	16.505.827.297	22.240.037.975	22.763.361.508
Beban pajak penghasilan Income Tax Expense	15.723.068.128	166.723.873	8.954.977.013
Total Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan Total Direct Economic Values Distributed	2.121.522.798.401	2.178.203.554.565	2.031.867.337.021
Total Nilai Ekonomi yang Ditahan Total Retained Economic Value	132.982.977.990	67.107.306.581	105.930.469.594

Pada tahun 2021, Mandiri Inhealth mampu menciptakan nilai ekonomi langsung yang dihasilkan sebesar Rp2.254.505.776.391 dan nilai ekonomi langsung yang didistribusikan melalui beban asuransi sebesar Rp1.788.967.115.430, beban pemasaran sebesar Rp6.721.999.014, beban umum dan administrasi sebesar Rp 293.604.788.532, pajak final sebesar Rp16.505.827.297 dan beban pajak penghasilan sebesar Rp15.723.068.128.

Total nilai ekonomi langsung yang didistribusikan pada tahun 2021 adalah sebesar Rp2.121.522.798.401 dan total nilai ekonomi yang ditahan sebesar Rp 132.982.977.990. Nilai ekonomi yang digunakan Perseroan untuk membiayai operasional ditahun depan dan sebagai cadangan dana untuk membiayai kebutuhan yang mendesak dan tak terduga.

Kontribusi Terhadap Negara [201-1]

Kontribusi Perseroan terhadap negara yaitu dalam bentuk pembayaran pajak. Dengan membayarkan pajak, Perseroan telah ikut serta dalam pembangunan negara. Pada tahun 2021 jumlah pembayaran pajak Mandiri Inhealth sebagai bentuk kontribusinya terhadap negara adalah sebesar Rp 63.276.613.785 yang meningkat sebesar Rp 11.652.304.011 atau sebesar 22,37% dibandingkan tahun 2020 yang kontribusi pembayaran pajaknya sebesar Rp51.624.309.774. Sejak Perseroan didirikan hingga akhir tahun 2021, Perseroan telah mematuhi kewajiban membayar pajak (Nihil) atau tidak terdapat ketidakpatuhan Mandiri Inhealth dalam kewajiban membayar pajak (Nihil).

In 2021, Mandiri Inhealth was able to create direct economic value of IDR 2,254,505,776,391 and direct economic value distributed through insurance expenses of IDR 1,788,967,115,430, marketing expenses of IDR 6,721,999,014, general and administrative expenses of IDR 293,604,788,532, final tax of Rp. 16,505,827,297 and income tax expense of Rp. 15,723,068,128.

The total direct economic value distributed in 2021 is IDR 2,121,522,798,401 and the total retained economic value is IDR 132,982,977,990. The economic value used by the Company to finance operations next year and as a reserve fund to finance urgent and unexpected needs.

Contribution to the State [201-1]

The Company's contribution to the state is in the form of tax payments. By paying taxes, the Company has participated in the development of the country. In 2021, Mandiri Inhealth's total tax payments as a form of its contribution to the state amounted to Rp. 63,276,613,785, an increase of Rp. 11,652,304,011 or 22.37% compared to 2020 where the contribution of tax payments was Rp. 51,624,309,774. Since the Company was founded until the end of 2021, the Company has complied with the obligation to pay taxes (Nil) or there is no non-compliance with Mandiri Inhealth in the obligation to pay taxes (Nil).



Tabel Pembayaran Pajak Tahun 2020- 2021 (Dalam Rupiah penuh)
Table of Tax Payment in 2019-2020 (In Full Rupiah)

Jenis Pajak Type of Tax	2021	2020	2019
PPH Pasal 25 Dibayar di Muka Article 25 Prepaid Income Tax	10.636.973.850	925.474.440	11.986.097.457
PPH Pasal 23 Dibayar di Muka Article 23 Prepaid Income Tax	7.670	-	2.736.514
PPH Pasal 29 Article 29 Income Tax	13.924.274.100	13.924.274.100	11.986.097.457
PPH Pasal 21 Article 21 Income Tax	34.886.079.184	29.350.059.605	32.185.586.328
PPH Pasal 23 Article 23 Income Tax	1.414.304.735	3.991.305.177	5.772.865.186
PPH Pasal 4 ayat (2) Article 4 paragraph (2) Income Tax	2.365.208.303	2.929.291.677	4.153.978.110
PPH Pasal 26 Article 26 Income Tax	3.349.815	503.904.775	262.706.056
PPN VAT	46.416.128	-	-
Total Total	63.276.613.785	51.624.309.774	66.350.067.108

Praktik Pengadaan Barang dan Jasa

Selama tahun 2021, Perseroan telah melakukan pengadaan barang dan jasa sebanyak 128 yang diikuti oleh perusahaan atau pemasok lokal (Jabodetabek) dengan total alokasi dana yang dikeluarkan sebesar Rp22.426.513.345,- [204-1].

Dengan praktik pengadaan barang dan jasa yang dikelola dengan baik oleh Perseroan telah memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi daerah khususnya di kota Jakarta dan sekitarnya [203-2].

Bantuan Finansial dari Pemerintah

Sepanjang tahun 2021, Perseroan tidak menerima bantuan finansial baik secara langsung dan tidak langsung dari Pemerintah. Perseroan juga tidak memberikan sumbangan dalam bentuk apa pun [201-4].

Praktik Monopoli dan Anti Persaingan

Sepanjang tahun 2021, tidak ada praktik monopoli yang berhubungan dengan penjualan produk asuransi dan tidak ada denda atau tindakan hukum terkait praktik monopoli dan anti persaingan usaha [206-1].

Goods and Services Procurement Practice

During 2021, the Company has procured 128 goods and services, which were participated by local companies or suppliers (Jabodetabek) with a total allocation of funds of Rp.22,426,513,345,- [204-1].

With the practice of procurement of goods and services that are well managed by the Company, it has contributed to regional economic growth, especially in the city of Jakarta and its surroundings [203-2].

Financial Assistance from the Government

Throughout 2021, the Company did not receive financial assistance either directly or indirectly from the Government. The Company also does not make any donations [201-4].

Monopoly and Anti-Competitive Practices

Throughout 2021, there will be no monopolistic practices related to the sale of insurance products and no fines or legal actions related to monopolistic and anti-competition practices [206-1].



KEBERLANJUTAN DALAM PENGEMBANGAN SOSIAL & MASYARAKAT [6.C.]

SUSTAINABILITY IN SOCIAL & COMMUNITY DEVELOPMENT [6.C.]

Pengelolaan SDM

Perseroan senantiasa melakukan pengelolaan SDM berdasarkan *best practices* yang dimiliki, agar tercipta SDM yang unggul, loyal dan berkompeten di bidangnya. Pengelolaan SDM Perseroan dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan mulai dari perencanaan kebutuhan organisasi, pemenuhan kapasitas, pengembangan, manajemen kinerja dan sistem imbal jasa, hingga pelaksanaan retirement pegawai. Mandiri Inhealth terus berupaya melakukan peningkatan kualitas pengelolaan SDM agar dapat mendukung strategi dan rencana bisnis yang terintegrasi dengan visi dan misi Perseroan.

Jumlah pegawai Mandiri Inhealth hingga akhir tahun 2021 sebanyak 785 orang, yang berkurang dibandingkan tahun 2020 dengan jumlah pegawai sebanyak 825 orang. Jumlah tersebut merupakan akumulasi dari jumlah pegawai yang ada ditambah dengan rekrutmen pegawai pada tahun 2021 dan dikurangi dengan jumlah pegawai yang pensiun atau mengundurkan diri.

Pada tahun 2021, Mandiri Inhealth melakukan rekrutmen pegawai baru sebanyak 11 orang yang terdiri dari *pro-hire* (jabatan pimpinan) sebanyak 6 (enam) orang dan *fresh graduate* (jabatan staf) sebanyak 5 (lima) orang (103-3, 401-1).

Pengembangan Kompetensi SDM

Pengembangan kompetensi SDM dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi SDM secara berkesinambungan sebagai salah satu kunci menjaga kualitas kinerja dengan memetakan kebutuhan SDM ke depan dan memperkuat program pelatihan dan pengembangan pegawai.

Pada tahun 2021, Realisasi biaya pengembangan kompetensi pegawai sebesar Rp 8.146 juta, yang meningkat signifikan 952% dibandingkan tahun 2020 dengan biaya sebesar Rp774 juta. Program pengembangan kompetensi SDM meliputi Competency Based Career, Invest in People, Competency Based Assignment, Competency Based Compensation. Peningkatan biaya pengembangan kompetensi pegawai merupakan salah satu bentuk komitmen Perseroan dalam menciptakan SDM yang kompeten dan berdaya saing (103-3, 404-2).

HR Management

The Company always conducts HR management based on its best practices, in order to create superior, loyal and competent human resources in their fields. The Company's HR management is carried out in a comprehensive and sustainable manner starting from planning organizational needs, fulfilling capacity, development, performance management and reward systems, to implementing employee retirement. Mandiri Inhealth continues to strive to improve the quality of HR management in order to support strategies and business plans that are integrated with the Company's vision and mission.

The number of Mandiri Inhealth employees until the end of 2021 is 785 people, which is a decrease compared to 2020 with 825 employees. This amount is the accumulation of the number of existing employees plus employee recruitment in 2021 and reduced by the number of employees who retire or resign.

In 2021, Mandiri Inhealth will recruit 11 new employees consisting of 6 (six) *pro-hire* (leadership positions) and 5 (five) *fresh graduates* (staff positions) (103-3, 401-1).

HR Competency Development

HR competency development is carried out on an ongoing basis to continuously improve HR competencies as one of the keys to maintaining quality performance by mapping future HR needs and strengthening employee training and development programs.

In 2021, the realization of employee competency development costs was IDR 8,146 million, a significant increase of 952% compared to 2020 at a cost of IDR 774 million. HR competency development programs include Competency Based Career, Invest in People, Competency Based Assignment, Competency Based Compensation. The increase in employee competency development costs is a form of the Company's commitment to creating competent and competitive human resources (103-3, 404-2).



Tingkat Turnover

Perseroan senantiasa menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif dalam bekerja serta memperhatikan tingkat remunerasi yang kompetitif sehingga dapat meminimalisir tingkat turnover pegawai. Perseroan juga senantiasa melakukan survey pegawai secara berkala untuk mengetahui tingkat kebutuhan dan kepuasan pegawai serta melakukan review terhadap kebijakan-kebijakan yang ada terkait remunerasi dan paket benefit bagi pegawai.

Sepanjang tahun 2021, tingkat turnover pegawai tercatat sebesar 6,4% yang menurun dibanding tahun 2020 sebesar 6,5%. Hal ini menunjukkan tingkat perputaran pegawai Mandiri Inhealth masih dalam batas yang wajar dan tidak berdampak signifikan terhadap kinerja Perseroan (103-3, 401-1).

Kesejahteraan Pegawai

Perseroan memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh pegawai dengan memberlakukan sistem remunerasi berdasarkan jabatan dan penilaian kinerja tanpa membedakan gender baik pegawai perempuan dan laki-laki pada jabatan dan grade yang sama.

Perseroan sangat memperhatikan kesejahteraan pegawai dengan memenuhi kewajiban pemberian Upah Minimum Regional/Upah Minimum Provinsi berdasarkan peraturan yang berlaku dan menyediakan program kesejahteraan lainnya disamping gaji pokok seperti tunjangan tetap seperti perumahan, transportasi, hari raya, cuti tahunan, pulsa, BBM dan tunjangan tidak tetap seperti bantuan kontrak rumah bagi Kepala Divisi dan Departemen. Sedangkan untuk pegawai staf, manfaat kesejahteraan yang diterima adalah tunjangan tetap seperti perumahan, transportasi, hari raya dan cuti tahunan. Untuk Kepala Divisi dan Departemen juga mendapatkan bonus dan overriding (Unit Sales) sedangkan untuk staf mendapatkan bonus dan kompensasi lembur (103-3, 401-2).

Perseroan juga senantiasa berupaya menjaga gap rasio gaji seluruh pegawai agar tidak terdapat perbedaan yang terlalu tinggi. Rasio gaji tertinggi dan terendah Mandiri Inhealth dan rasio upah standar pegawai baru menurut gender dibandingkan dengan upah minimum regional pada tahun 2021. (202-1) (405-2)

Perseroan sangat memperhatikan aspek kesejahteraan terutama pada gaji dan tunjangan karyawan agar selalu kompetitif. Pada tahun 2021, biaya tenaga kerja yang telah dikeluarkan oleh Mandiri Inhealth sebesar Rp263.383 juta yang mengalami kenaikan 31,75% dibanding tahun 2020 sebesar Rp199.905 juta. Adapun pos-pos biaya tenaga kerja yang dikeluarkan meliputi pos untuk gaji pegawai dan pimpinan, asuransi kesehatan, BPJS Kesehatan, tunjangan tetap dan tidak tetap, serta bonus dan tantiem.

Turnover Rate

The Company always creates a comfortable and conducive environment at work and pays attention to competitive remuneration levels so as to minimize employee turnover rates. The Company also continues to conduct regular employee surveys to determine the level of employee needs and satisfaction as well as review existing policies related to remuneration and benefit packages for employees.

Throughout 2021, the employee turnover rate was recorded at 6.4%, which decreased compared to 6.5% in 2020. This shows that Mandiri Inhealth's employee turnover rate is still within reasonable limits and has no significant impact on the Company's performance (103-3, 401-1).

Employee welfare

The Company provides equal treatment to all employees by implementing a remuneration system based on position and performance appraisal without discriminating gender, both female and male employees at the same position and grade.

The Company is very concerned about the welfare of employees by fulfilling the obligation to provide Regional Minimum Wages/ Provincial Minimum Wages based on applicable regulations and providing other welfare programs in addition to basic salaries such as fixed allowances such as housing, transportation, holidays, annual leave, credit, fuel and non-permanent allowances such as house contract assistance for Divisional and Departmental Heads. As for staff employees, the welfare benefits received are fixed allowances such as housing, transportation, holidays and annual leave. Heads of Divisions and Departments also get bonuses and overriding (Unit Sales) while staff get bonuses and overtime compensation (103-3, 401-2).

The Company also always strives to maintain the gap in the salary ratio of all employees so that there is no too high difference. The ratio of the highest and lowest salaries of Mandiri Inhealth and the ratio of the standard wage for new employees by gender compared to the regional minimum wage in 2021 (202-1) (405-2).

The Company pays great attention to welfare aspects, especially to employee salaries and benefits so that they are always competitive. In 2021, the labor costs that have been incurred by Mandiri Inhealth amounted to Rp263.383 million which increased by 31.75% compared to 2020 which was Rp199.905 million. The labor cost items issued include posts for employee and leadership salaries, health insurance, BPJS Health, fixed and non-permanent allowances, as well as bonuses and tantiem.



Kesehatan dan Keselamatan Kerja (103-3, 403-2, 403-3)

Mandiri Inhealth senantiasa patuh pada peraturan dan regulasi yang berlaku di bidang ketenagakerjaan sebagai wujud kesadaran Perseroan bahwa keselamatan dan kesehatan kerja (K3) pegawai sangat penting bagi terciptanya produktivitas kerja yang optimal. Dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) yang di miliki, Mandiri Inhealth mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Mandiri Inhealth memberikan perlakuan yang sama bagi seluruh pegawai baik dalam kesempatan kerja, remunerasi, dan pelatihan dan pengembangan. Mandiri Inhealth juga memberikan lingkungan bekerja yang aman dan nyaman bagi seluruh pegawai di seluruh lokasi usaha.

Perseroan menjamin hak pegawai terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dengan mencantumkan klausul tentang K3 dalam Peraturan Perusahaan pada Petunjuk Teknis Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Mandiri Inhealth berupaya semaksimal mungkin agar tidak ada kasus kecelakaan kerja (*zero accident*) yang terjadi di lingkungan Perseroan. Hal ini merupakan prioritas bagi Perseroan agar tercipta lingkungan kerja yang aman dan kondusif bagi pegawai.

Hingga akhir tahun 2021, Perseroan belum membentuk Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) sebagai wadah kerja sama antara unsur pengusaha dengan pegawai dalam penerapan K3. Namun demikian, sepanjang tahun 2020 tidak terjadi kecelakaan kerja yang berdampak terhadap reputasi dan operasional Perseroan.

Cuti Melahirkan

Perseroan memberikan hak cuti melahirkan bagi pegawai perempuan dan hak cuti bagi pegawai pria yang istrinya melahirkan sebagaimana diatur dalam Peraturan Perusahaan dan Kebijakan Kependidikan Perseroan (103-2, 103-3, 401-3).

Hubungan Industrial

Hingga akhir tahun 2021, Mandiri Inhealth belum memiliki Serikat Pekerja. Namun demikian Perseroan berupaya untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan pegawai dan menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan hubungan industrial jika terjadi secara kekeluargaan dan prosedur yang berlaku (103-3, 403-1, 403-4).

Occupational Health and Safety (103-3, 403-2, 403-3)

Mandiri Inhealth always complies with the applicable rules and regulations in the field of employment as a form of the Company's awareness that employee safety and health (K3) is very important for the creation of optimal work productivity. In managing its Human Resources (HR), Mandiri Inhealth refers to the Law of the Republic of Indonesia No. 13 of 2003 concerning Manpower. Mandiri Inhealth provides equal treatment for all employees in terms of employment opportunities, remuneration, and training and development. Mandiri Inhealth also provides a safe and comfortable work environment for all employees in all business locations.

The Company guarantees the rights of employees regarding Occupational Health and Safety (K3) by including a clause on K3 in the Company Regulations in the Technical Guidelines for Occupational Health and Safety (K3). Mandiri Inhealth strives as much as possible so that there are no cases of work accidents (*zero accidents*) that occur within the Company. This is a priority for the Company to create a safe and conducive work environment for employees.

Until the end of 2021, the Company has not formed an Occupational Safety and Health Committee (P2K3) as a forum for cooperation between elements of entrepreneurs and employees in the implementation of K3. However, throughout 2020 there were no work accidents that impacted the reputation and operations of the Company.

Maternity leave

The Company provides maternity leave rights for female employees and leave rights for male employees whose wives give birth as stipulated in the Company Regulations and the Company's Employment Policy (103-2, 103-3, 401-3).

Industrial relations

Until the end of 2021, Mandiri Inhealth does not yet have a Labor Union. However, the Company strives to maintain harmonious relations with employees and resolve problems related to industrial relations if they occur in a family manner and the applicable procedures (103-3, 403-1, 403-4).



Kerja Paksa dan Pekerja Anak

Upaya Perseroan dalam rangka mematuhi ketentuan ketenagakerjaan terkait pekerja anak dan kerja paksa di tempat kerja telah dibuktikan dengan adanya ketentuan tentang batas usia minimal pegawai Mandiri Inhealth adalah 18 tahun dan durasi jam kerja yaitu 8 jam sehari sebagaimana diatur di dalam Peraturan Perusahaan.

Komitmen ini dibuktikan sepanjang tahun 2021 tidak terjadi adanya insiden kerja paksa dan pekerja anak di Perseroan baik dari yang direkrut oleh internal Perseroan maupun dari perusahaan yang memasok tenaga kerja yang dapat berdampak terhadap sanksi dan reputasi yang diterima oleh Mandiri Inhealth [408-1] [409-1].

Privasi Pelanggan

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan dan tidak menggunakan informasi apapun terkait data data lengkap pelanggan atau nasabah di luar kesepakatan dengan nasabah. Dengan komitmen tersebut, pada tahun pelaporan tidak terdapat pengaduan mengenai pelanggaran terhadap privasi data pelanggan. Penggunaan data pelanggan atau nasabah hanya diperuntukan untuk kepentingan administrasi.

Sepanjang tahun 2021 tidak ditemukan adanya kasus mengenai kebocoran, pencurian atau kehilangan data nasabah atau pelanggan. Hal ini sebagai bukti komitmen Perseroan dalam menjaga data pelanggan (103-2, 103-3, 418-1).

Mengutamakan Pelanggan

Perseroan berkomitmen untuk memenuhi hak-hak nasabah terkait kemudahan dalam proses klaim yang diajukan selama memenuhi ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Komitmen untuk menyelesaikan klaim nasabah sesuai dengan *Service Level Agreement*.

Perseroan juga memberikan informasi secara benar dan jelas tentang jasa dan produk asuransi yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan sepanjang tahun 2021, Mandiri Inhealth tidak menerima denda atau sanksi sebagai akibat dari ketidakpatuhan terhadap undang-undang atau peraturan yang berlaku bagi perusahaan jasa keuangan (103-2, 103-3, 419-1).

Perseroan memiliki mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan konsumen atau peserta yang tertuang dalam buku pedoman Petunjuk Teknis Layanan Pengaduan yang diterbitkan pada tanggal 15 Juli 2020. Dalam pedoman tersebut, di atur terkait alur, proses dan teknis pengelolaan layanan pengaduan mulai dari penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan sampai penyelesaian pengaduan. Mekanisme, alur, jumlah dan status penyelesaian pengaduan tahun 2021 dijelaskan secara rinci pada Laporan Tahunan 2021 pada bagian Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.

Forced Labor and Child Labor

The Company's efforts to comply with labor regulations related to child labor and forced labor in the workplace have been proven by the provisions regarding the minimum age limit for Mandiri Inhealth employees is 18 years and the duration of working hours is 8 hours a day as stipulated in the Company Regulations.

This commitment was proven throughout 2021 that there were no incidents of forced labor and child labor in the Company, both internally recruited by the Company and from companies that supply workers which could have an impact on sanctions and reputation received by Mandiri Inhealth [408-1] [409 -1].

Customer Privacy

Mandiri Inhealth is committed to maintaining confidentiality and does not use any information related to complete customer or customer data outside of an agreement with the customer. With this commitment, in the reporting year there were no complaints regarding violations of customer data privacy. The use of customer or customer data is only intended for administrative purposes.

Throughout 2021, there were no cases of leakage, theft or loss of customer or customer data. This is a proof of the Company's commitment to maintaining customer data (103-2, 103-3, 418-1).

Putting Customers First

The Company is committed to fulfilling the rights of customers related to the ease of processing claims submitted as long as they fulfill the provisions and procedures that have been set. Commitment to settle customer claims in accordance with the *Service Level Agreement* (SLA).

The Company also provides correct and clear information about the insurance services and products provided. This is evidenced by the fact that throughout 2021, Mandiri Inhealth did not receive any fines or sanctions as a result of non-compliance with applicable laws or regulations for financial services companies (103-2, 103-3, 419-1).

The Company has a mechanism for submitting and handling consumer or participant complaints as contained in the Complaint Service Technical Instruction manual which was published on July 15, 2020. In these guidelines, it is regulated regarding the flow, process and technical management of complaints services starting from receiving complaints, handling complaints to complaint resolution. The mechanism, flow, number and status of complaint settlement in 2021 are described in detail in the 2021 Annual Report in the Corporate Social Responsibility section.



Peningkatan Kualitas Penggunaan Produk

Untuk meningkatkan kualitas penggunaan produk agar memiliki nilai manfaat yang lebih luas bagi para pelanggan, Mandiri Inhealth berupaya meningkatkan layanan dengan mengembangkan produk yang sudah didaftarkan ke Otoritas Jasa Keuangan, antara lain sebagai berikut:

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:

Tabel Realisasi Pengembangan Produk Tahun 2021
Product Development Realization Table in 2021

PRODUK PRODUCT	LINE USAHA LINE OF BUSINESS
Mandiri Inhealth Managed Care	Kesehatan Health
Mandiri Inhealth Credit Life Protection Mandiri Tunas Finance	Kematian Berjangka Future Death
Mandiri Inhealth Managed Care	Kesehatan Health
Mandiri Inhealth Credit Life Protection Kredit Mikro Bank Mandiri	Kematian Berjangka Future Death
Indonesia Travel Covid Insurance	Kesehatan Health

Harmonisasi Bersama Masyarakat Lokal

Kontribusi Perseroan untuk masyarakat lokal dilakukan melalui program *Corporate Sosial Responsibility* yang mencakup empat pilar utama, yaitu Pendidikan, Keagamaan, Kesehatan dan Bina Lingkungan yang bertujuan untuk membangun *branding* Mandiri Inhealth yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja finansial Perseroan.

Harmonization with Local Communities

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

Empat pilar utama program pengembangan sosial kemasyarakatan mengacu pada konsep 3P (*People, Planet, Profit*) yang merupakan penjabaran dari salah satu tujuan Mandiri Inhealth yaitu peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

The four main pillars of the social development program refer to the 3P concept (*People, Planet, Profit*) which is an elaboration of one of Mandiri Inhealth's goals, namely caring for the interests of the community and the environment to improve community welfare.

Mandiri Inhealth senantiasa menyelaraskan kehadiran dan kegiatan usahanya di tengah masyarakat dan berkomitmen untuk terus menjalankan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat agar dapat mencapai masyarakat yang sehat dan sejahtera.

Mandiri Inhealth always harmonizes its presence and business activities in the community and is committed to continuing to carry out community development and empowerment programs in order to achieve a healthy and prosperous society.

Selama tahun 2021, program pengembangan sosial kemasyarakatan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

During 2021, the social community development programs that have been carried out are as follows:

Program Pengembangan Sosial Kemasyarakatan
Program Pengembangan Sosial Kemasyarakatan

Tanggal Date	Sasaran Target	Acara Event	Program CSR CSR Program	Lokasi Location
25 Januari 2021 January 25, 2021	Masyarakat Public	Program CSR AAJI Bersama Kita Bisa Bantu Korban Bencana di berbagai Daerah AAJI's CSR Program Together We Can Help Disaster Victims in Various Regions	Pemberian Dana Giving Fund	Jakarta



Program Pengembangan Social Kemasyarakatan
Program Pengembangan Social Kemasyarakatan

Tanggal Date	Sasaran Target	Acara Event	Program CSR CSR Program	Lokasi Location
6 Februari 2021 February 6, 2021	Masyarakat Public	Mandiri Inhealth Peduli Gempa Mamuju & Majene Mandiri Inhealth Cares for the Mamuju and Majene Earthquakes	Pemberian Dana Giving Fund	Mamuju & Majene
9 Mei 2021 May 9, 2021	Masyarakat Public	Pemberian Paket Sembako kepada Yatim Piatu dan Dhuafa serta Bantuan Pembangunan Pondok Pesantren Giving Food Packages to Orphans and Dhuafa as well as Islamic Boarding School Development Assistance	Pemberian Dana & Pemberian Paket Sembako Giving Fund & Food Packages	Jawa Barat & Jakarta
12 Mei 2021 May 12, 2021	Masyarakat Public	Program Ramadhan 1442H MAI bersama Mandiri Inhealth MAI Ramadhan 1442H Program with Mandiri Inhealth	Pemberian Dana Giving Fund	Jakart
25 Juni 2021 June 25, 2021	Konsumen & Masyarakat Customer & Public	Keikutsertaan CSR Bali Bangkit-Vaksinasi Covid-19 bersama AXA Mandiri Financial Service (AMFS) Bali Bangkit CSR Participation-Covid-19 Vaccination with AXA Mandiri Financial Service (AMFS)	Pemberian Dana Giving Fund	Bali
15 Juli 2021 July 15, 2021	Konsumen & Masyarakat Customer & Public	Partisipasi Qurban Mandiri Inhealth melalui Mandiri Amal Insani Participation in Mandiri Inhealth Qurban through Mandiri Amal Insani	Pembelian Hewan Qurban Purchase of Qurban Cattle	Bogor
15 Juli 2021 July 15, 2021	Konsumen & Masyarakat Customer & Public	Partisipasi Qurban Mandiri Inhealth melalui BPJS Kesehatan Participation of Qurban Mandiri Inhealth through BPJS Health	Pembelian Hewan Qurban Purchase of Qurban Cattle	Jakarta
23 Juli 2021 July 23, 2021	Konsumen & Masyarakat Customer & Public	Pemberian 3 unit Ambulance Giving 3 units of Ambulance	Pemberian Ambulance untuk ke Provider Giving Ambulance to Provider	Jakarta
30 September 2021 September 30, 2021	Masyarakat Public	Partisipasi Program Peduli Serikat Pekerja Sinergi TNI-Polri TNI-Polri Synergy Worker Union Care Program Participation	Pemberian Dana Giving Fund	Kepulauan Seribu
4 Desember 2021 December 4, 2021	Konsumen & Masyarakat Customer & Public	Perayaan Natal Keluarga Besar Bapekkris Bapekkris Family Christmas Celebration	Pemberian Dana Giving Fund	Medan
17 Desember 2021 December 17, 2021	Masyarakat Public	Donasi Mandiri Inhealth pada Bencana Alam Erupsi Gunung Semeru pada Mandiri Amal Insani Inhealth Mandiri Donation for the Mount Semeru Eruption Natural Disaster at Mandiri Charity Insani	Pemberian Dana Giving Fund	Lumajang
20 Desember 2021 December 20, 2021	Masyarakat Public	Program khitanan 3500 yatim dan Dhuafa Circumcision program for 3500 orphans and poor people	Khitanan Massal Mass Circumcision	Jakarta
23 Desember 2021 December 23, 2021	Konsumen & Masyarakat Customer & Public	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Perayaan Natal 2021 Mandiri Bapekkris Area Pematang Siantar Mandiri Inhealth's Participation in the 2021 Mandiri Christmas Celebration	Pemberian Dana Giving Fund	Pematang Siantar
28 Desember 2021 December 28, 2021	Masyarakat Public	Donasi Mandiri Inhealth pada Bencana Alam Erupsi Gunung Semeru Mandiri Inhealth Donation for the Mount Semeru Eruption Natural Disaster	Pemberian Bantuan Logistik dan Support Kesehatan Providing Logistical Assistance and Health Support	Lumajang



Program pengembangan sosial kemasyarakatan telah melibatkan masyarakat lokal dan pemangku kepentingan Perseroan serta memberikan dampak yang positif bagi pembangunan sosial dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perilaku hidup sehat dan menjaga protokol kesehatan serta imunitas di saat kondisi pandemi Covid 19 sehingga membantu program pemerintah dalam memutus mata rantai penularan Virus Corona.

Dalam melaksanakan program pengembangan sosial kemasyarakatan, Perseroan berpedoman pada beberapa kebijakan eksternal yaitu, 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. Pada tahun 2021, Mandiri Inhealth telah melakukan berbagai macam kegiatan literasi keuangan khususnya di bidang asuransi kepada masyarakat yang memberikan dampak pada meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai produk-produk asuransi dan jasa keuangan serta manfaatnya mengikuti program asuransi kesehatan [413-1] [413-2].

Pada tahun 2021, alokasi biaya yang telah dikeluarkan untuk program sosial dan kemasyarakatan sebesar Rp2.127.064.024 yang meningkat 68,67% dibanding tahun 2020 sebesar Rp1.261.116.047. Hal ini merupakan salah satu bentuk komitmen Perseroan untuk terus berkontribusi secara optimal terhadap masyarakat.

The social development program has involved the local community and the Company's stakeholders and has had a positive impact on social development and increased public awareness of the importance of healthy living behavior and maintaining health protocols and immunity during the Covid 19 pandemic, thereby helping government programs to break the chain of transmission. Corona Virus.

In implementing social development programs, the Company is guided by several external policies, namely, Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.07/2016 of 2016 concerning Improvement of Financial Literacy and Inclusion, in the financial services sector for consumers and/or the public. In 2021, Mandiri Inhealth has carried out various financial literacy activities, especially in the field of insurance to the public which has an impact on increasing public knowledge about insurance products and financial services and the benefits of participating in the health insurance program [413-1] [413-2].

In 2021, the allocation of costs that have been spent on social and community programs amounted to Rp. 2,127,064,024 which increased by 68.67% compared to 2020 which was Rp. 1,261,116,047. This is a form of the Company's commitment to continue to contribute optimally to society.



KEBERLANJUTAN DALAM MEWUJUDKAN BISNIS YANG RAMAH LINGKUNGAN [6.D.]

SUSTAINABILITY IN CREATING AN ENVIRONMENTALLY FRIENDLY BUSINESS [6.D.]

Pembangunan yang semakin pesat pada saat ini baik di Indonesia maupun di dunia tentunya bukan tanpa adanya risiko, pembangunan yang semakin pesat akan menimbulkan persoalan, salah satunya adalah permasalahan lingkungan. Permasalahan lingkungan ini semakin banyak dan penting untuk segera dipikirkan solusinya. Salah satu solusi dari permasalahan lingkungan yang dapat dilakukan oleh setiap perusahaan adalah melalui kegiatan operasional yang ramah lingkungan.

Mandiri Inhealth memiliki beberapa kebijakan terkait dengan aspek lingkungan hidup, baik dalam pengembangan produk/jasa maupun kebijakan yang terkait dengan pelestarian lingkungan hidup lainnya dan telah mencanangkan program penghematan energi yang bertujuan untuk turut melestarikan alam. Hal ini sebagai salah satu implementasi keuangan berkelanjutan yang berkaitan dengan aspek lingkungan, baik dalam pengembangan produk/jasa maupun kebijakan lain yang terkait dengan pelestarian lingkungan.

Pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup telah dilakukan oleh Mandiri Inhealth sebagai salah satu bentuk manifestasi dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, serta peraturan lain yang berkaitan dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan Perusahaan. Mandiri Inhealth juga melakukan pendekatan secara terintegrasi sesuai standar ISO 26000 yang merupakan panduan dan standarisasi internasional mengenai tanggung jawab sosial atau *Guidance on Standar Social Responsibility*.

Perseroan secara rutin melakukan survey atau *Focus Group Discussing* (FGD) dengan berbagai *stakeholder* baik internal maupun eksternal yang mengangkat isu-isu materialitas seperti penghematan energi, konsumsi listrik, air, penggunaan kertas termasuk limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), emisi gas rumah kaca, emisi udara, perusak ozon dan upaya penanggulangannya. Hasil survey atau FGD tersebut kemudian dijadikan dasar bagi Perseroan untuk lebih berfokus pada pelestarian lingkungan dengan melakukan pendekatan-pendekatan manajemen dalam pengelolaannya. Hal ini dilakukan untuk menjaga lingkungan hidup di sekitar Perseroan dan di lingkungan masyarakat secara umum.

Kebijakan Mendukung Pelestarian Lingkungan

Pelestarian lingkungan yang dilakukan oleh Mandiri Inhealth dituangkan dalam bentuk aturan dan kebijakan. Aturan dan kebijakan terkait pelestarian lingkungan diharapkan dapat diterapkan dan menjadi suatu kebiasaan baik yang dapat dilakukan setiap karyawan dan pimpinan Mandiri Inhealth, sehingga kegiatan kerja Mandiri Inhealth akan berjalan beriringan dengan pelestarian lingkungan, saling mendukung untuk masa depan lingkungan yang lebih baik. Hal ini merupakan salah satu komitmen Mandiri Inhealth dalam penerapan keuangan berkelanjutan.

The increasingly rapid development at this time, both in Indonesia and in the world, is certainly not without risks, increasingly rapid development will cause problems, one of which is environmental problems. These environmental problems are increasing and it is important to immediately think about solutions. One solution to environmental problems that can be carried out by every company is through environmentally friendly operational activities.

Mandiri Inhealth has several policies related to environmental aspects, both in product/service development and other policies related to environmental conservation and has launched an energy saving program that aims to help preserve nature. This is one of the implementations of sustainable finance related to environmental aspects, both in product/service development and other policies related to environmental conservation.

The management and protection of the environment has been carried out by Mandiri Inhealth as a manifestation of the Financial Services Authority Regulation Number 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies, as well as other regulations related to responsibility social and corporate environment. Mandiri Inhealth also takes an integrated approach according to the ISO 26000 standard, which is an international guide and standard on social responsibility or *Guidance on Social Responsibility Standards*.

The Company routinely conducts surveys or *Focus Group Discussing* (FGD) with various internal and external stakeholders who raise materiality issues such as energy savings, electricity consumption, water, paper use including hazardous and toxic waste (B3), greenhouse gas emissions, air emissions, ozone depletion and efforts to overcome them. The results of the survey or FGD are then used as the basis for the Company to focus more on environmental conservation by taking management approaches in its management. This is done to protect the environment around the Company and in the community in general.

Policies to Support Environmental Conservation

Environmental conservation carried out by Mandiri Inhealth is stated in the form of rules and policies. Rules and policies related to environmental conservation are expected to be implemented and become a good habit that every employee and leader of Mandiri Inhealth can do, so that Mandiri Inhealth's work activities will go hand in hand with environmental conservation, supporting each other for a better environmental future. This is one of Mandiri Inhealth's commitments in implementing sustainable finance.



Berikut adalah beberapa aturan dan kebijakan dari Mandiri Inhealth yang berkaitan dengan penghematan untuk pelestarian lingkungan:

The following are some rules and policies from Mandiri Inhealth relating to savings for environmental preservation:

Tabel Kebijakan Pelestarian Lingkungan
Environmental Conservation Policy Table

PENJELASAN EXPLANATION	DAMPAK ATURAN IMPACT OF RULES
Penggunaan aplikasi pada seluruh kegiatan operasional Perseroan maupun pengelolaan pelayanan Use of the application in all operational activities of the Company as well as service management	Meminimalisir dampak dan risiko lingkungan yang mungkin timbul atas kegiatan usaha Perseroan Minimizing environmental impacts and risks that may arise from the Company's business activities
Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan meningkatkan penggunaan aplikasi berbasis teknologi yang selain untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen atau nasabah Utilizing the development of information technology by increasing the use of technology-based applications which in addition to improving services to consumers or customers	Meminimalisir penggunaan kertas. Minimize paper usage.

Program Go Green Mandiri Inhealth [302-4] [302-5]

Salah satu untuk mewujudkan bisnis yang ramah lingkungan adalah dengan melakukan program Go Green yang mengutamakan pendekatan operasional yang ramah lingkungan dengan program penghematan energi, mengurangi emisi dengan penggunaan freon AC sesuai standar lingkungan yang tidak merusak lapisan ozon dan melakukan uji emisi pada alat yang menghasilkan asap seperti genset dan kendaraan operasional.

Upaya *Green Office* tecermin dari penggunaan aplikasi *E-Office* untuk korespondensi sebagai salah satu upaya Perseroan dalam mendukung program *Go Green* dan melakukan upaya penghematan penggunaan kertas melalui pengarsipan dokumen secara digital [305-1,305-5,305-6].

Perseroan juga melakukan seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria lingkungan untuk mewujudkan pemasok yang ramah lingkungan untuk mendukung program *Go Green* [308-1].

Penggunaan Listrik & Air [303-2]

Upaya untuk mengurangi penggunaan listrik dan air merupakan bentuk perwujudan dukungan Perseroan terhadap pemeliharaan kelestarian lingkungan hidup. Biaya penggunaan listrik dan air untuk kegiatan operasional kantor pusat pada tahun 2021 sebesar Rp 2.141.516.320 yang menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp 2.576.577.343 atau turun/penghematan sekitar 17% dari tahun sebelumnya. Hal ini salah satunya karena desain ruang kantor yang menggunakan kaca sehingga mampu memaksimalkan cahaya yang masuk sehingga biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan listrik untuk penerangan dapat lebih efisien. Perseroan juga melakukan penghematan energi listrik melalui penggunaan lampu LED dan pengaturan suhu udara AC.

Go Green Mandiri Inhealth Program [302-4] [302-5]

One way to realize an environmentally friendly business is to carry out a Go Green program that prioritizes an environmentally friendly operational approach with energy saving programs, reduces emissions by using AC freon according to environmental standards that do not damage the ozone layer and conducts emission tests on equipment that produces smoke such as generators and operational vehicles.

Green Office efforts are reflected in the use of E-Office applications for correspondence as one of the Company's efforts to support the Go Green program and make efforts to save paper use through digital document archiving [305-1,305-5,305-6].

The Company also selects new suppliers using environmental criteria to create environmentally friendly suppliers to support the Go Green program [308-1].

Electricity & Water Usage [303-2]

Efforts to reduce the use of electricity and water are a manifestation of the Company's support for environmental preservation. The cost of using electricity and water for head office operational activities in 2021 is Rp 2,141,516,320 which decreased compared to the previous year which was Rp. 2,576,577,343 or decreased/saving about 17% from the previous year. This is partly because of the design of the office space that uses glass so as to maximize the incoming light so that the costs incurred for the use of electricity for lighting can be more efficient. The Company also saves electrical energy through the use of LED lights and air conditioning settings.



Selain listrik, penggunaan sumber daya lain yang tidak kalah penting dalam kontribusinya pada kelestarian lingkungan hidup adalah pemanfaatan air. Penghematan penggunaan air, selain mengurangi biaya yang harus dikeluarkan, juga dapat membantu dalam melestarikan lingkungan dengan menjaga cadangan air dan memprioritaskan pada tempat lain yang lebih membutuhkan atau kekurangan pasokan air.

Mandiri Inhealth setiap tahunnya selalu berusaha memanfaatkan penggunaan air secara efektif dalam aktifitas operasionalnya.

In addition to electricity, the use of other resources that is no less important in its contribution to environmental sustainability is the use of water. Savings in water use, in addition to reducing costs, can also help in preserving the environment by maintaining water reserves and prioritizing other places that need or lack water supply.

Mandiri Inhealth every year always tries to utilize water effectively in its operational activities.

Tabel Penggunaan Listrik Dan Air
Electricity and Water Usage Table

Uraian Description	2021	2020	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Penggunaan Listrik dan Air (Rp) Electricity and Water Usage Fee (Rp)	2.141.516.320	2.576.577.343	17

Penggunaan & Penghematan Bahan Bakar

Mandiri Inhealth secara konsisten berhasil melakukan penghematan penggunaan bahan bakar setiap tahun. Pada tahun 2021, biaya penggunaan bahan bakar yang telah dikeluarkan oleh Perseroan sebesar Rp580.206.348 yang menurun dibandingkan pada tahun 2020 sebesar Rp 717.577.877 Dengan demikian, Perseroan telah melakukan penghematan sebesar Rp 137.371.529 atau sekitar 19% dari tahun sebelumnya. Penghematan bahan bakar dikontribusi dari penghematan penggunaan kendaraan operasional yang telah dilakukan Perseroan.

Fuel Usage & Savings

Mandiri Inhealth has consistently succeeded in saving fuel use every year. In 2021, the cost of using fuel that has been spent by the Company amounted to Rp580,206,348 which decreased compared to 2020 which was Rp. 717,577,877. Thus, the Company has made savings of Rp. 137,371,529 or about 19% from the previous year. Fuel savings are contributed from savings in the use of operational vehicles that have been carried out by the Company.

Tabel Penggunaan Bahan Bakar
Fuel Usage Table

Uraian Description	2021	2020	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Penggunaan Bahan Bakar (Rp) Fuel Usage Fee (Rp)	580.206.348	717.577.877	19

Penggunaan & Penghematan Alat Tulis Kantor

Penghematan penggunaan kertas dapat membantu mengurangi penebangan pohon dan menjaga kelestarian lingkungan, termasuk meminimalisir limbah kertas.

Pada tahun 2021, biaya penggunaan alat tulis kantor sebesar Rp 242.023.138 atau menurun 7% dibanding tahun 2020 yaitu sebesar Rp 260.426.995 Komitmen Perseroan untuk menggunakan media digital dalam administrasi dan aktivitas operasional telah berdampak pada penghematan penggunaan kertas, pulpen, pensil dan alat tulis kantor lainnya.

Office Stationery Use & Savings

Saving paper use can help reduce tree cutting and protect the environment, including minimizing paper waste.

In 2021, the cost of using office stationery is Rp242,023,138 or decreased by 7% compared to 2020, which is Rp. 260,426,995. The Company's commitment to using digital media in administration and operational activities has resulted in savings in the use of paper, pens, pencils and tools. wrote another office.



Upaya Perseroan dalam pengelolaan *Customer Handling System* (CHS) maupun aplikasi pelayanan informasi kepada peserta yang berbasis IOS dan Android juga berdampak pada penghematan biaya komunikasi melalui sambungan telepon maupun penghematan biaya cetak brosur informasi produk kepada peserta maupun calon peserta.

The Company's efforts in managing the *Customer Handling System* (CHS) as well as information service applications for participants based on IOS and Android also have an impact on saving communication costs through telephone connections and saving costs for printing product information brochures to participants and prospective participants.

Tabel Penggunaan Alat Tulis Kantor (ATK)
Table of Use of Office Stationery (ATK)

Uraian Description	2021	2020	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Pembelian Alat Tulis Kantor (ATK) Cost of Purchasing Office Stationery (ATK)	242.023.138	260.426.995	7

Penggunaan & Penghematan Fotocopy

Pada tahun 2021, biaya fotocopy sebesar Rp 91.500 atau turun secara signifikan sebesar 94% dibanding tahun 2020 sebesar Rp1.528.200. Perseroan mampu menghemat biaya fotocopy dikarenakan penggunaan email dan aplikasi pada alur informasi perusahaan, sehingga meminimalisir penggunaan kertas dan tinta fotocopy serta listrik yang digunakan mesin fotocopy.

Photocopy Usage & Savings

In 2021, the cost of photocopying is Rp 91,500 or a significant decrease of 94% compared to Rp. 1,528,200 in 2020. The Company is able to save on photocopying costs due to the use of email and applications in the company's information flow, thereby minimizing the use of paper and photocopying ink and electricity used by machines photocopy.

Tabel Penghematan Fotocopy
Photocopy Savings Table

Uraian Description	2021	2020	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Fotocopy (Rp) Photocopy Fee (Rp)	91.500	1.528.200	94

Sarana Pengaduan Masalah Lingkungan

Mandiri Inhealth memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan terkait pelestarian lingkungan hidup ke Divisi Corporate Secretary melalui email customerservice@mandiriinhealth.co.id.

Sepanjang tahun 2021, Perseroan tidak mendapatkan sanksi berkaitan dengan ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup [307-1].

Pengembangan Produk Yang Mendukung Pelestarian Lingkungan
Pelestarian lingkungan bukan hanya dapat dilakukan dalam kegiatan operasional perusahaan sehari-hari, aturan dan kebijakan, pelestarian lingkungan juga dapat diterapkan dalam produk yang ditawarkan maupun dijual oleh Perseroan yang dapat berdampak baik terhadap pelestarian lingkungan.

Environmental Problem Complaints Sarana

Mandiri Inhealth makes it easy for the public to submit suggestions or complaints related to environmental conservation to the Corporate Secretary Division via email customerservice@mandiriinhealth.co.id.

Throughout 2021, the Company did not receive any sanctions related to non-compliance with laws and regulations regarding the environment [307-1].

Product Development That Supports Environmental Conservation
Environmental preservation can not only be carried out in the company's daily operational activities, rules and policies, environmental preservation can also be applied in the products offered or sold by the Company which can have a good impact on environmental preservation.



INDEKS STANDAR GRI

INDEX OF GRI STANDARDS

INDEKS GRI STANDARD [102-55] Gri Standards Index		
Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
GRI 102: PENGUNGKAPAN UMUM GRI 102: GENERAL DISCLOSURE		
PROFIL ORGANISASI ORGANIZATION PROFILE		
102-1	Nama perusahaan Company name	13
102-2	Kegiatan, merek, produk dan jasa Activities, brands, products, and services	AR
102-3	Lokasi kantor pusat Location of head office	13
102-4	Wilayah operasi Operational location	16
102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum Ownership and legal form	13
102-6	Pasar yang dilayani Market served	16
102-7	Skala organisasi Organization scale	AR
102-8	Informasi mengenai karyawan Information about employees	13
102-9	Rantai pasokan Supply chain	22
102-10	Perubahan signifikan pada organisasi Significant changes to the organization	22
102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan Preventive approach or principle	46
102-12	Inisiatif eksternal External initiatives	19
102-13	Keanggotaan asosiasi Association membership	14
STRATEGI STRATEGY		
102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior Statements from senior decision maker	25
102-15	Dampak utama, risiko, dan peluang Main impacts, risks, and opportunities	NA
ETIKA DAN INTEGRITAS ETHICS AND INTEGRITY		
102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku Values, principles, standards, and code of conduct	48
102-17	Mekanisme untuk saran dan kekhawatiran tentang etika Mechanisms for advice and concerns about ethics	49
TATA KELOLA GOVERNANCE		
102-18	Struktur tata kelola Governance structure	43
102-19	Mendelegasikan wewenang Delegating authority	NA
102-20	Tanggung jawab tingkat eksekutif untuk topik ekonomi, lingkungan, dan sosial Executive level responsibility for economic, environmental, and social topics	NA
102-21	Berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan mengenai topik-topik ekonomi, lingkungan, dan sosial Consulting with stakeholders on economic, environmental and social topics	NA
102-22	Komposisi badan tata kelola tertinggi dan komitmennya The composition of highest governance body and its commitments	43
102-23	Ketua badan tata kelola tertinggi The chairman of highest governance body	43
102-24	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi Nominating and electing highest governance body	NA
102-25	Konflik kepentingan Conflict of interest	NA
102-26	Peran badan tata kelola tertinggi dalam menetapkan tujuan, nilai-nilai, dan strategi The highest governance body's role in setting goals, values and strategies	NA
102-27	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi The collective knowledge of highest governance body	AR



INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
102-28	Mengevaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi Evaluating the highest governance body's performance	AR
102-29	Mengidentifikasi dan mengelola dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial Identify and manage economic, environmental and social impacts	NA
102-30	Keefektifan proses manajemen risiko Risk management process effectiveness	46
102-31	Pengkajian topik ekonomi, lingkungan, dan sosial Economic, environmental and social topics review	NA
102-32	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan The highest governance body's role in sustainability reporting	NA
102-33	Mengomunikasikan hal-hal kritis Communicating critical matters	NA
102-34	Sifat dan jumlah total hal-hal kritis The nature and total number of critical matters	NA
102-35	Kebijakan remunerasi Remuneration policy	AR
102-36	Proses untuk menentukan remunerasi Process for determining remuneration	AR
102-37	Keterlibatan para pemangku kepentingan dalam remunerasi Stakeholder involvement in remuneration	NA
102-38	Rasio kompensasi total tahunan Annual total compensation ratio	NA
102-39	Persentase kenaikan dalam total rasio kompensasi total tahunan Percentage increase in the total annual total compensation ratio	NA
KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDERS ENGAGEMENT		
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan List of groups of stakeholders	23
102-41	Perjanjian perundingan kolektif Collective labor agreement	AR
102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan Identify and select stakeholders	23
102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder engagement	23
102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan Main topics and issues raised	23
PRAKTIK PELAPORAN REPORTING PRACTICES		
102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi Entities included in the consolidated financial statements	36
102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik Determine report contents and topic boundaries	36
102-47	Daftar topik material List of material topics	36
102-48	Penyajian kembali informasi Restatement of information	NA
102-49	Perubahan dalam pelaporan Changes in reporting	NA
102-50	Periode pelaporan Reporting period	38
102-51	Tanggal laporan terbaru Date of latest report	NA
102-52	Siklus pelaporan Reporting cycle	36
102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan Contacts for questions about report	41
102-54	Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan Standar GRI Claims that reporting conforms with GRI Standards	40
102-55	Indeks isi GRI GRI contents index	68
102-56	Assurance oleh pihak eksternal Assurance by external parties	40



INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
PENGUNGKAPAN STANDAR KHUSUS SPECIFIC STANDARDS DISCLOSURE		
TOPIK EKONOMI ECONOMY TOPIC		
KINERJA EKONOMI ECONOMIC PERFORMANCE		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic value generated and distributed	54
201-2	Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim Financial implications as well risks and other opportunities due to climate changes	NA
201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya Obligations of defined benefit pension plan and other pension plans	AR
201-4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah Financial assistance received from the government	56
KEBERADAAN PASAR MARKET EXISTENCE		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional Ratio of entry-level employee standard wages by gender to regional minimum wage	58
DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG ECONOMIC INDIRECT IMPACT		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan Infrastructure investment and service support	NA
203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impact	56
ANTI KORUPSI ANTI-CORRUPTION		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsinya Operations that are considered to have risks related to corruption	50
205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi Communication and training on anti-corruption policy and procedures	NA
205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil Proven corruption incidents and actions taken	50



INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
PERILAKU ANTI-PERSAINGAN ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
206-1	Langkah-langkah hukum untuk perilaku anti-persaingan, praktik anti-trust dan monopoli Legal measures for anti-competitive behavior, anti-trust and monopoly practices	56
TOPIK LINGKUNGAN ENVIRONMENT TOPIC		
ENERGI ENERGY		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
302-4	Pengurangan konsumsi energi Reduction of energy consumption	65
302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa Reduction in energy required for products and services	65
AIR WATER		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
303-2	Sumber air yang secara signifikan dipengaruhi oleh pengambilan air Water sources that are significantly affected by water withdrawal	65
EMISI EMISSIONS		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
305-1	Emisi Gas Rumah Kaca/"GRK" (Cakupan 1) langsung Direct (Scope 1) GHG emissions	65
305-5	Pengurangan emisi GRK Greenhouse Gas/GHG emission reduction	65
305-6	Emisi zat perusak ozon ("ODS") Ozone depleting substance ("ODS") emission	65
KEPATUHAN LINGKUNGAN ENVIRONMENTAL COMPLIANCE		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup Non-compliance with environmental laws and regulations	67



INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
PENILAIAN LINGKUNGAN PEMASOK SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
308-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria lingkungan Selection of new suppliers using environmental criteria	65
TOPIK SOSIAL SOCIAL TOPIC		
KEPEGAWAIAN EMPLOYMENT		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan New employee recruitment and employee turnover	57
401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purna waktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu Benefits provided to permanent employee that are provided to temporary and contracted employees	58
401-3	Cuti Melahirkan Maternity leave	59
HUBUNGAN TENAGA KERJA/MANAJEMEN EMPLOYEE/MANAGEMENT RELATIONS		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
402-1	Periode pemberitahuan minimum terkait perubahan operasional Minimum notice period regarding operational changes	AR
KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
403-1	Perwakilan pekerja dalam komite resmi gabungan manajemen pekerja untuk kesehatan dan keselamatan Workers' representatives in the official committee of employee-management for health and safety	59
403-2	Jenis kecelakaan kerja dan tingkat kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, hari kerja yang hilang, dan ketidakhadiran, serta jumlah kematian terkait pekerjaan Types of work accidents and work accident rate, occupational diseases, lost working days, and absenteeism, and the number of work-related deaths	59
403-3	Para pekerja dengan risiko kecelakaan atau penyakit berbahaya tinggi terkait dengan pekerjaan mereka Workers with high risk of accidents or dangerous diseases related to their work	59
403-4	Topik kesehatan dan keselamatan tercakup dalam perjanjian resmi dengan serikat karyawan Health and safety topics in collective labor agreement with employee union	59



INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN TRAINING AND EDUCATION		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan Employee skills improvement programs and transition assistance programs	57
404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karir Percentage of employees who receive regular reviews on performance and career development	AR
KEANEKARAGAMAN DAN KESEMPATAN SETARA DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITIES		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
405-1	Keberagaman pada organ tata kelola dan karyawan Diversity of governance bodies and employees	AR
405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki Basic salary ratio and remuneration of female compared to male	58
KEBEBASAN BERSERIKAT DAN PERUNDINGAN KOLEKTIF FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE AGREEMENT		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
407-1	Operasi dan pemasok dimana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko Operations and suppliers, in which the right of freedom of association and collective agreement may be at risk	AR
PEKERJA ANAK CHILD LABOR		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	60
KERJA PAKSA ATAU WAJIB KERJA FORCED OR COMPULSORY LABOR		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	60



INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
MASYARAKAT LOKAL LOCAL COMMUNITY		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan Operations with local community's involvement, impact assessments, and development programs	63
413-2	Operasi yang secara aktual dan yang berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat lokal Operations that are real and have the potential to bring significant negative impact on local communities	63
PRIVASI PELANGGAN CUSTOMER PRIVACY		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan Ground complaints on violations of customer privacy and loss of customer data	60
KEPATUHAN SOSIAL EKONOMI SOCIOECONOMIC COMPLIANCE		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	38
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	38
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	38
419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	60

INDEKS POJK 51/2017

INDEX OF POJK 51/2017

INDEKS POJK NO 51/POJK.03/2017 POJK NO.51/POJK.03/2017 INDEX		
No	Kriteria POJK 51 POJK 51 Criteria	Halaman Page
1.	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy Explanation	6
2.	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Sustainability Aspect Performance Highlights	
a.	Aspek Ekonomi Economic aspect	11
1.	Kuantitas Produksi atau jasa yang dijual Quantity of production or services sold	11
2.	Pendapatan atau penjualan Revenues or sales	11
3.	Laba atau rugi bersih Net profit or loss	11
4.	Produk ramah lingkungan Environmentally friendly products	NA
5.	Perlibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan Involvement of local parties related to the Sustainable Finance business process	NA
b.	Aspek Lingkungan Hidup Environmental aspect	11
1.	Penggunaan energi (antara lain listrik dan air) Energy usage (including electricity and water)	11
2.	Penggunaan emisi yang dihasilkan Emission produced usage	11
3.	Pengurangan limbah dan effluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) Reduction of waste and effluents (waste that has entered the environment)	NA
4.	Pelestarian keanekaragaman hayati Biodiversity preservation	NA
c.	Aspek Sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana). Social Aspect, a description of the positive and negative impacts of Sustainable Finance implementation for the community and the environment (including people, regions, and funds).	11
3.	Profil singkat Brief Profile	13-23
a.	Visi, misi dan nilai keberlanjutan LJK, Emiten dan Perusahaan Publik Vision, mission, and sustainability values of LJK, Issuers and Public Companies	AR
b.	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, e-mail dan situs web Name, address, telephone number, facsimile number, e-mail address, and website	13
c.	Skala usaha LJK, Emiten dan Perusahaan Publik Business scale of LJK, Issuers and Public Companies	
1.	Total aset atau kapitalisasi aset dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah) Total assets or asset capitalization, and total liabilities (in millions of rupiah)	11
2.	Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, Pendidikan dan status ketenagakerjaan Number of employees by gender, position, age, education, and employment status	13
3.	Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah) Percentage of share ownership (public and government)	13
4.	Wilayah operasional Operational area	16
d.	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan dan kegiatan usaha yang dijalankan Brief explanation of products, services, and business activities undertaken	AR
e.	Keanggotaan pada asosiasi Membership in associations	14
f.	Perubahan LJK, Emiten dan perusahaan publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan dan pembukaan cabang dan struktur kepemilikan Significant changes of LJK, Issuers and Public Companies, among others related to closing or opening of branch and structure of ownership	



INDEKS POJK NO 51/POJK.03/2017
POJK NO.51/POJK.03/2017 INDEX

No	Kriteria POJK 51 POJK 51 Criteria	Halaman Page
4.	Penjelasan Direksi Board of Directors Explanation	25-33
a.	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan Policies to respond to challenges in meeting the sustainability strategy	
1.	Penjelasan nilai keberlanjutan bagi LJK, Emiten dan Perusahaan publik An explanation of LJK, Issuers and Public Companies' sustainability values	
2.	Penjelasan respon LJK, emiten dan perusahaan publik terhadap isu terkait penerapan keuangan berkelanjutan An explanation of LJK, Issuers and Public Companies' response to issues related to the implementation of Sustainable Finance	
3.	Penjelasan komitmen pimpinan LJK, Emiten dan perusahaan publik dalam pencapaian penerapan keuangan berkelanjutan An explanation of the commitment of LJK, Issuers and Public Companies' leadership in achieving Sustainable Finance implementation	
4.	Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan Performance achievement in the implementation of Sustainable Finance	
5.	Tantangan pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan Implementation of Sustainable Finance	
b.	Penerapan Keuangan Berkelanjutan Implementation of Sustainable Finance	
1.	Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan (ekonomi, sosial dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target Performance achievement of the implementation of Sustainable Finance (economic, social, and environment) compared to the target	AR
2.	Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan An explanation of achievements and challenges including important events during the reporting period	
c.	Strategi Pencapaian Target Target achievement strategy	
1.	Pengelolaan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup Risk management for the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects	
2.	Pemanfaatan peluang dan prospek usaha Utilization of business opportunities and prospects	
3.	Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, Emiten dan Perusahaan publik An explanation of the external economic, social and environmental situation that has the potential to affect LJK, Issuers and Public Companies sustainability	
5.	Tata kelola keberlanjutan Sustainable governance	43-50
a.	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. A description of duties of Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officials and/or work units in charge for implementing Sustainable Finance	AR
b.	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. Competency development of Board of Directors, Board of Commissioners members, employees, officials and/or work units in charge for implementing Sustainable Finance	AR
c.	Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik A description of LJK, Issuers and Public Companies' procedures for identifying, measuring, monitoring, and controlling risks on the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects, including the role of Board of Directors and Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing the effectiveness of of LJK, Issuers and Public Companies' risk management process.	AR
d.	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan A description of stakeholders	
1.	keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya Stakeholder engagement based on the management's assessment results, GMS, decision letters or others	23
2.	pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar. Approach used by LJK, Issuers and Public Companies in engaging stakeholders in implementing Sustainable Finance, among others in the form of dialogue, survey, and seminar	23
e.	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan Problems faced, developments, and influences on the implementation of Sustainable Finance	AR
6.	Kinerja Keberlanjutan Sustainable performance:	
a.	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik A description of activities in building sustainable culture in the internal of LJK, Issuers and Public Companies	18
b.	Uraian mengenai Kinerja Ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir A description of economic performance in the last 3 (three) years	51-56



INDEKS POJK NO 51/POJK.03/2017
POJK NO.51/POJK.03/2017 INDEX

No	Kriteria POJK 51 POJK 51 Criteria	Halaman Page
1.	perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan Comparison of target and production performance, portfolio, financing target, or investment, income and profit and loss in the Sustainability Report is prepared separately from the Annual Report	
2.	perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan. Comparison of target and portfolio performance, financing target, or investment in financial instruments or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance.	
c.	Kinerja Sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir Social performance in the last 3 (three) years	57-63
1.	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen LJK, Issuers and Public Companies' commitment to provide equal services on products and/or services to customers.	
2.	Ketenagakerjaan Employment	
a.	pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak Equal employment opportunities and the presence or absence of forced and child labor	
b.	persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional The percentage of permanent employee remuneration at the lowest level of regional minimum wage	
c.	lingkungan bekerja yang layak dan aman Decent and safe working environment	
d.	pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai Training and capacity building of employees	
3.	Masyarakat Community	
a.	informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan Information on activities or operational areas that bring positive and negative impacts on the community, including financial literacy and inclusion	AR
b.	mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti Mechanism of public complaints as well as the number of public complaints received and acted upon	
c.	TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat. TJSL that can be linked to support for sustainable development goals, which includes the types and achievements of community empowerment program activities	AR
d.	Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik Environmental Performance for LJK, Issuers and Public Companies	64-67
1.	biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan Environmental costs incurred	AR
2.	uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang A description of the use of environmentally friendly materials, for example the use of recycled material types	NA
3.	uraian mengenai penggunaan energi A description of the use of energy	
a.	jumlah dan intensitas energi yang digunakan Amount and intensity of energy used	
b.	upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan Efforts and achievement of energy efficiency including the use of renewable energy sources	
e.	Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup Environmental Performance for LJK, Issuers and Public Companies whose business processes are directly related to the environment	NA
1.	kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d Performance as referred to in letter d	
2.	informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem Information on activities or operational areas that bring positive and negative impacts on the surrounding environment, especially efforts to increase the carrying capacity of ecosystems	NA
3.	keanekaragaman hayati Biodiversity	NA
a.	dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati Impact of operational areas that are close to or are within a conservation or biodiversity area	NA
b.	usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna Biodiversity conservation efforts undertaken, including the protection of flora or fauna species	NA



INDEKS POJK NO 51/POJK.03/2017
POJK NO.51/POJK.03/2017 INDEX

No	Kriteria POJK 51 POJK 51 Criteria	Halaman Page
4.	emisi Emissions	
a.	jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya Amount and intensity of emissions produced by type	
b.	upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan Efforts and achievement of emission reductions carried out	
5.	limbah dan efluen Waste and effluents	
a.	jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis Amount of waste and effluent produced by type	
b.	mekanisme pengelolaan limbah dan efluen Waste and effluent management mechanisms	
c.	tumpahan yang terjadi (jika ada) Spills that occur (if any)	NA
6.	jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan. Amount and material of environmental complaints received and resolved.	
f.	Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Responsibility for developing Sustainable Financial products and/or services	
1.	inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Innovation and development of Sustainable Financial products and/or services	AR
2.	jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan The number and percentage of products and services whose safety for customers have been evaluated	NA
3.	dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif Positive and negative impacts arising from Sustainable Financial products and/or services and distribution process, as well as mitigation carried out to handle negative impacts	NA
4.	jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya Positive and negative impacts arising from Sustainable Financial products and/or services and distribution process, as well as mitigation carried out to handle negative impacts	NA
5.	survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Customer satisfaction survey for Sustainable Financial products and/or services	AR
7.	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada. Written verification from an independent party, if any	40-41



TANGGAPAN MANDIRI INHEALTH TERHADAP UMPAN BALIK LAPORAN KEBERLANJUTAN TAHUN SEBELUMNYA [G.4]

INHEALTH SELF RESPONSE TO FEEDBACK PREVIOUS YEAR SUSTAINABILITY REPORT [G.4]

Laporan Keberlanjutan tahun 2020 yang pertama kali disusun oleh Perseroan belum mendapatkan tanggapan dari para pemangku kepentingan. Hal ini bukan berarti Mandiri Inhealth berdiam diri, namun kami mencoba untuk terus memperbaiki konten Laporan Keberlanjutan dengan mengakomodir isu materialitas yang disampaikan oleh para pemangku kepentingan berdasarkan survey yang telah dilakukan.

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk mengakomodir masukan-masukan dari para pemangku kepentingan terkait isu materialitas yang dapat meningkatkan kualitas Laporan Keberlanjutan berdasarkan Standar GRI dan POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.

Mandiri Inhealth terus meningkatkan kinerja keberlanjutan melalui berbagai layanan dan nilai kebermanfaatan bagi seluruh pemangku kepentingan agar tercapai visi dan misi Mandiri Inhealth.

The 2020 Sustainability Report which was first prepared by the Company has not yet received a response from stakeholders. This does not mean that Mandiri Inhealth is silent, but we are trying to continue to improve the content of the Sustainability Report by accommodating materiality issues submitted by stakeholders based on surveys that have been conducted.

Mandiri Inhealth is committed to accommodating inputs from stakeholders regarding materiality issues that can improve the quality of the Sustainability Report based on GRI Standards and POJK No.51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies.

Mandiri Inhealth continues to improve sustainability performance through various services and useful values for all stakeholders in order to achieve Mandiri Inhealth's vision and mission.



IDENTITAS PEMANGKU KEPENTINGAN

STAKEHOLDER IDENTITY

Nama Lengkap
Full Name

:

Pekerjaan
Occupation

:

Nama Lembaga/Perusahaan
Name of Institution/Company

:

Jenis Kelembagaan/Perusahaan
Type of Institution/Company

:

☐ Pemerintah
Government

☐ Industri
Industry

☐ Media

☐ Lain-lain
Others

☐ Masyarakat
Public

☐ Pendidikan
Education

☐ LSM
NGO

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 2021.

In order to improve the Company's sustainability performance and provide the best service to stakeholders, we expect feedback on the 2020 Sustainability Report as our first report.

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

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

1. Laporan ini sudah menggambarkan informasi aspek material bagi Perseroan:
This report has described the information on material aspects of the Company:

☐ Sangat Setuju
Very Agree

☐ Netral
Neutral

☐ Sangat Tidak Setuju
Very Disagree

☐ Setuju
Agree

☐ Tidak Setuju
Disagree

2. Laporan ini sudah menggambarkan informasi positif dan negatif Perseroan:
This report has described the positive and negative information about the Company:

☐ Sangat Setuju
Very Agree

☐ Netral
Neutral

☐ Sangat Tidak Setuju
Very Disagree

☐ Setuju
Agree

☐ Tidak Setuju
Disagree



3. Laporan ini sudah memenuhi kebutuhan informasi bagi Saudara
This report has fulfilled your information needs

☐

Sangat Setuju
Very Agree

☐

Netral
Neutral

☐

Sangat Tidak Setuju
Very Disagree

☐

Setuju
Agree

☐

Tidak Setuju
Disagree

4. Laporan ini mudah dimengerti
This report is easy to be understood

☐

Sangat Setuju
Very Agree

☐

Netral
Neutral

☐

Sangat Tidak Setuju
Very Disagree

☐

Setuju
Agree

☐

Tidak Setuju
Disagree

5. Laporan ini menarik
This report is interesting

☐

Sangat Setuju
Very Agree

☐

Netral
Neutral

☐

Sangat Tidak Setuju
Very Disagree

☐

Setuju
Agree

☐

Tidak Setuju
Disagree

Penilaian terhadap kegiatan manajemen keberlanjutan Perseroan

Assessment on the Company's sustainability management activities

1. Aspek material apa yang paling penting bagi (Mohon berikan nilai 1= paling penting sampai dengan 5= paling tidak penting)

1. Material aspects that are most important to (Please rate 1 = most important up to 5 = least important)

☐

Kinerja Ekonomi
Economic Performance

☐

Emisi
Emission

☐

Kesehatan dan Keselamatan Kerja
Occupational Health and Safety

☐

Energi
Energy

☐

Anti Korupsi
Anti-Corruption

☐

Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan
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

Kantor Pusat

Gedung Menara Palma Lt. 20

Jl. HR Rasuna Said Blok X2 Kav. 6, Jakarta 12950

Telp : +6221-5250900, Fax : +6221-5250708

www.mandiriinhealth.co.id

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Headquarters

Palma Tower Building 20th floor

Jl. HR Rasuna Said Blok X2 Kav. 6, Jakarta 12950

Phone: + 6221-5250900, Fax: + 6221-5250708

www.mandiriinhealth.co.id

2021

LAPORAN KEBERLANJUTAN
SUSTAINABILITY REPORT

Berkontribusi Optimal Wujudkan Masa Depan yang Lebih Baik

*Contribute Optimally,
Create a Better Future*



PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Menara Palma Lantai 20
Jl. HR. Rasuna Said Blok X2, Kav. 6
Jakarta 12950, Indonesia
(021) 525 0900, (021) 525 0708
www.mandiriinhealth.co.id
customerservice@mandiriinhealth.co.id



www.inhealth.co.id