

Meningkatkan Kualitas Kehidupan Bangsa

Improving the Quality of the Nation's Life



PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Menara Palma Lantai 20
Jl. HR. Rasuna Said Block X2, Kav.6
Jakarta 12950, Indonesia
T: 021 5250900
F: 021 5250708
Email: cutomerservice@mandiriinhealth.co.id





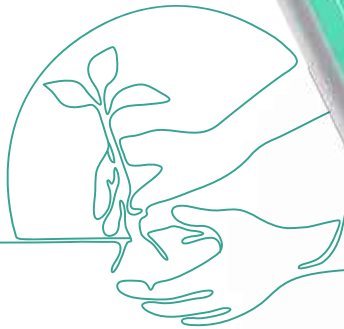
Meningkatkan Kualitas Kehidupan Bangsa

Improving the Quality of the Nation's Life



TEMA & PENJELASAN

THEME & OVERVIEW





Pada tahun 2020, Perseroan terus melakukan pengembangan sistem informasi dan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan pelayanan pada peserta dan mengefisienkan bisnis proses. Perseroan hadir dan terus memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup bangsa melalui pengembangan produk dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Di tahun pandemi ini, Perseroan telah memberikan kemudahan layanan kepada peserta melalui fasilitas telemedicine dan teleconsultation bekerjasama dengan *provider* maupun melalui fitur *di mi-doctor*. Perseroan juga melakukan beberapa langkah strategis keberlanjutan dengan semangat untuk dapat tumbuh dengan konsisten, kompetitif, menguntungkan dan berkelanjutan.

Perseroan mampu menciptakan nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan nilai ekonomi langsung yang didistribusikan secara berkelanjutan dan turut berkontribusi dalam pembangunan negara melalui pembayaran pajak untuk meningkatkan kualitas kehidupan bangsa.

Komitmen Perseroan untuk meningkatkan kualitas kehidupan bangsa juga diwujudkan dengan peningkatan alokasi biaya yang dikeluarkan untuk program sosial dan masyarakat pada tahun 2020 untuk membantu pemerintah dalam program penanganan Covid-19 dengan menyalurkan bantuan APD dan bantuan kepada masyarakat yang terdampak Covid-19.

In 2020, the Company continued to develop information systems and utilized technology to improve services to participants and streamline business processes. The Company is present and continues to contribute to improving the quality of the Nation's through product development by considering economic, social and environmental aspects.

In this pandemic year, the Company has provided easiness in using services to participants through telemedicine and teleconsultation facilities in collaboration with providers and through *mi-doctor* feature. The Company has also taken several strategic sustainability steps in the spirit of achieving consistent, competitive, profitable and sustainable growth.

The Company managed to create direct economic value generated and direct economic value distributed in a sustainable manner and contributed to the development of the country through tax payment, which is also aiming to improve the quality of the nation's life.

The Company's commitment to improving the quality of the nation's life was also realized by increasing the allocation of costs incurred for social and community programs in 2020 to assist the government in the Covid-19 handling program by distributing PPE assistance as well as assistance to people affected by Covid-19.

DAFTAR ISI

TABLE OF CONTENTS

TEMA & PENJELASAN THEME & OVERVIEW	2	MENJADI PARTNER PEMBANGUNAN SOSIAL BECOMING A PARTNER FOR SOCIAL DEVELOPMENT	50
DAFTAR ISI TABLE OF CONTENTS	4	MENJADI PARTNER PELESTARIAN LINGKUNGAN BECOMING A PARTNER FOR ENVIRONMENTAL CONSERVATION	56
STRATEGI KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY STRATEGY	6	INDEKS STANDAR GRI INDEX OF GRI STANDARDS	60
IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN SUSTAINABLE PERFORMANCE HIGHLIGHTS	10	INDEKS POJK 51/2017 INDEX OF POJK 51/2017	70
SEKILAS TENTANG PERSEROAN OVERVIEW OF MANDIRI INHEALTH	12	LEMBAR UMPAN BALIK FEEDBACK FORM	76
JARINGAN PROVIDER & TELEMEDICINE PROVIDER AND TELEMEDICINE NETWORK	14	IDENTITAS PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDER IDENTITY	77
LAPORAN DIREKSI BOARD OF DIRECTORS' REPORT	20		
TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN ACCOUNTABILITY OF THE SUSTAINABILITY REPORT	30		
TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN ABOUT THE SUSTAINABILITY REPORT	32		
KOMITMEN TATA KELOLA KEBERLANJUTAN SUSTAINABLE GOVERNANCE	39		
MENJADI PARTNER PERTUMBUHAN EKONOMI BECOMING A PARTNER FOR ECONOMIC GROWTH	45		

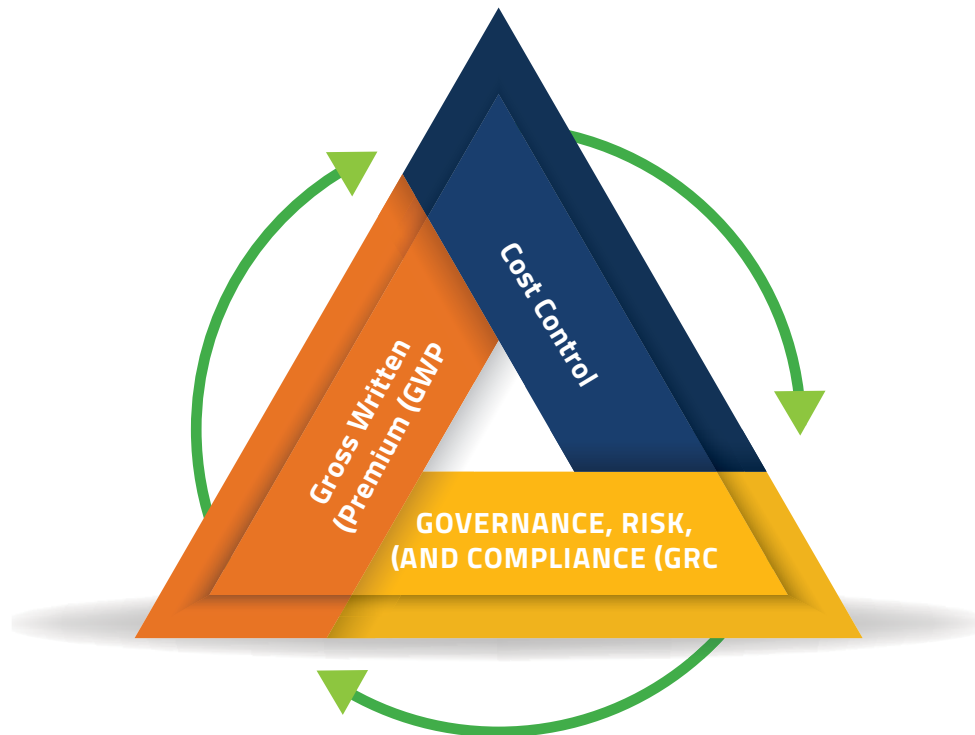


STRATEGI KEBERLANJUTAN

Sustainability Strategy

STRATEGI KEBERLANJUTAN [1}

SUSTAINABILITY STRATEGY [1}



Pandemi Covid-19 yang terjadi pada tahun 2020 telah membuka babak baru bagi perekonomian dunia dan Indonesia. Banyak hal yang harus disesuaikan untuk tetap *survive* di tengah pandemi yang berlangsung. Bagi Perseroan, penyesuaian strategi perusahaan untuk keberlanjutan usaha menjadi mutlak diperlukan untuk menjawab peluang dan tantangan yang dihadapi Perseroan sepanjang tahun 2020.

Perseroan akan selalu dihadapkan pada tantangan dan peluang dalam menjalankan usaha asuransi. Namun demikian, Perseroan selalu berpikir optimis dalam menghadapi tantangan dan berupaya untuk mengatasi tantangan tersebut dan mengubahnya menjadi sebuah peluang untuk tetap tumbuh. Dalam kondisi pasar yang belum kondusif, pilihan strategi untuk tetap fokus pada asuransi kesehatan sesuai visi misi Perseroan merupakan tantangan bagi Perseroan. Untuk itu pada tahun 2020, Perseroan melakukan beberapa langkah strategis keberlanjutan dengan semangat untuk dapat tumbuh dengan konsisten, kompetitif, menguntungkan dan berkelanjutan.

The Covid-19 pandemic that occurred in 2020 has opened a new chapter for the world economy and Indonesia's. Many things must be adjusted to survive amid the ongoing pandemic. For Mandiri Inhealth, adjusting the Company's strategy for business sustainability is absolutely necessary to answer the opportunities and challenges that the Company faced throughout 2020.

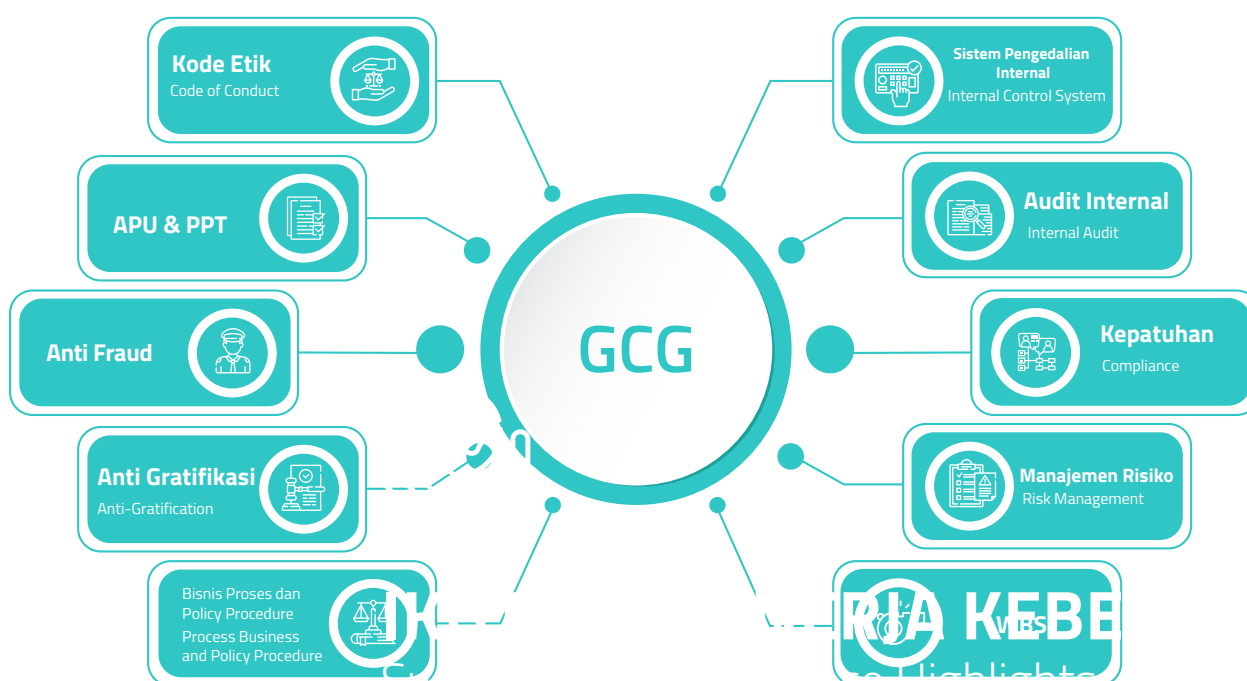
Company will always be faced with challenges and opportunities in running its insurance business. Nonetheless, the Company always thinks optimistically in facing challenges and strives to overcome these challenges and turn them into opportunities to keep growing. In an unfavorable market condition, choosing a strategy to stay focused on health insurance in accordance with the Company's vision and mission is a challenge for Company. Therefore, in 2020 Company took several strategic steps for sustainability with the spirit to grow consistently, competitively, profitably and sustainably.



Dalam kondisi normal, Perseroan masih menghadapi dua tantangan utama yaitu *profit (margin compression)* dan pengendalian biaya (*cost control*). Namun demikian pada situasi pandemi saat ini dan untuk menuju kondisi *new normal*, tantangan akan hal tersebut menjadi semakin tinggi dengan jangka waktu yang lebih panjang lagi. Untuk menjawab tantangan tersebut, maka strategi keberlanjutan difokuskan pada tiga area utama yaitu Penguatan Tata Kelola, *Risk*, dan *Culture*, Strategi Pencapaian Sales dan Pengendalian Biaya Klaim dan Operasional.

Under normal conditions, the Company still faces two main challenges, namely profit (margin compression) and cost control. However, in the current pandemic situation and to move towards the new normal condition, these challenges are getting tougher with an even longer time period. To answer these challenges, the sustainability strategy is focused on three main areas, namely Strengthening Governance, Risk, and Culture, Strategy for Sales Achievement, and Controlling Claim and Operational Costs.

Penguatan Tata Kelola, Risk, dan Culture Strengthening Governance, Risk, and Culture



Pada strategi yang pertama ini, kami lakukan dengan mengintegrasikan *Governance, Risk, and Compliance* (GRC) melalui pemantauan indikator yang bersifat *high risk*, melakukan perbaikan proses terutama pada proses inti dan penguatan *culture, competencies and capabilities* secara berkelanjutan.

In this first strategy, we integrate Governance, Risk, and Compliance (GRC) through monitoring high risk indicators, making process improvements especially in core process, and strengthening culture, competencies, and capabilities in a sustainable manner.

Strategi Pencapaian Sales

Strategi yang kedua kami lakukan dengan meningkatkan pertumbuhan *gross written premium (GWP)* pada kondisi new normal dengan melakukan beberapa langkah-langkah strategis sebagai berikut :

- Pengembangan *digital marketing*
- Pengembangan produk dan atau *review* produk eksisting sebagai antisipai perubahan *demand* peserta di era *new normal*.
- Mempersiapkan penerapan kelas standar BPJS Kesehatan

Strategy for Sales Achievement

The second strategy we undertake is to increase the growth of gross written premium (GWP) under the new normal condition by taking several strategic steps as follows:

- Development of digital marketing
- Development of product and/or review of existing products in anticipation of changes in participant demand in the new normal era.
- Preparing the application of BPJS Health standard classes

- Memperluas penjualan secara individual pada badan usaha yang memiliki basis peserta besar dengan proses yang disesuaikan dengan kaidah *new normal*.
- Perubahan *mind-set pricing* dengan melakukan kerjasama *multiyear*
- Penguatan tim sales, baik kualitas maupun kuantitas
- Aliansi dengan Bank Mandiri maupun *mandiri grup* melalui:
 - a. Meningkatkan akuisisi nasabah aliansi Bank Mandiri;
 - b. Fokus pada nasabah *consumer loan* dan *microbanking* kategori 1 dan 3 untuk produk Asuransi Jiwa Kredit.
 - c. Sinergi dengan *mandiri grup*.

Pengendalian Biaya Klaim dan Operasional

Strategi yang ketiga, kami lakukan dengan menjaga kualitas layanan dengan biaya yang wajar dan mengendalikan biaya operasional Perseroan yang dilakukan antara lain melalui:

- Optimalisasi pemanfaatan MI-Doc, Tele-Medicine dan Tele-Consultation.
- Penerapan pola-pola pengelolaan pelayanan pada produk Mandiri Inhealth Managed Care untuk diimplementasikan pada produk Mandiri Inhealth Indemnity .
- Penerapan skema *closed – network*.
- Implementasi tarif Rumah Sakit dan obat FOI (Formularium Obat Inhealth) untuk produk Mandiri Inhealth Indemnity secara bertahap.
- Pengembangan sistem verifikasi klaim melalui pengembangan sistem verifikasi terpadu, digitalisasi data klaim dan peningkatan RS *Online*.
- Melakukan mitigasi *unauthorized claim*.
- Efisiensi *opex* melalui optimalisasi SDM sesuai kompetensi, optimalisasi pemanfaatan jam kerja, efisiensi biaya umum, dan lain-lain sebagai antisipasi *new normal*.
- Optimalisasi hasil investasi sesuai koridor Kebijakan Investasi dan RAS (*Risk Appetite Statement*).
- Penguatan *system capability internal* dan sinergi IT dengan Bank Mandiri.

- Expanding individual sales to business entities that have a large participant base with a process tailored to the new normal rules.
- Change in mind-set pricing by entering into multi-year cooperation
- Strengthening the sales team, in terms of quality and quantity
- Making alliance with Bank Mandiri and independent groups through:
 - a. Increasing the acquisition of Bank Mandiri alliance customers;
 - b. Focusing on consumer loan and microbanking customers category 1 and 3 for Credit Life Insurance products.
 - c. Building synergy with Mandiri groups.

Controlling Claim and Operational Costs

We undertake the third strategy by maintaining the quality of services at a reasonable cost and controlling the Company's operational costs through:

- Optimizing the use of mi-doc, Tele-Medicine, and Tele-Consultation.
- Applying service management patterns on Managed Care products to be implemented in Indemnity products.
- Implementing closed – network scheme.
- Implementing Hospital rates and FOI drugs (Formularium of Inhealth Drug) for indemnity products in stages.
- Developing a claim verification system by developing an integrated verification system, digitizing claim data, and improving Online Hospital.
- Mitigating unauthorized claims.
- Opex efficiency through optimizing human resources based on competence, optimizing the use of working hours, general cost efficiency, and others in anticipation of the new normal.
- Optimizing investment returns in line with the Investment Policy corridor and RAS (Risk Appetite Statement).
- Strengthening the internal system capability and IT synergy with Bank Mandiri.



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	2020	2019	2018
Aset Assets	Juta Rupiah Million Rupiah	2.254.737	2.200.246	2.146.355
Pendapatan Premi Neto Net Premium Revenue	Juta Rupiah Million Rupiah	2.102.038	1.989.032	1.730.942
Laba Tahun Berjalan Profit	Juta Rupiah Million Rupiah	67.107	105.930	135.792
Pembagian Dividen Dividend Distribution	Juta Rupiah Million Rupiah	79.447.852.195	132.320.663.341	241.284.467.033
Kontribusi Pajak Kepada Negara:				
a. Pajak Final	Juta Rupiah	(22.240)	(22.763)	(21.212)
b. Pajak Penghasilan	Million Rupiah	(167)	(8.955)	(4.342)
Tax Contribution to the Country:				
a. Final Tax				
b. Income Taxes				
Laba per lembar saham Earnings per Share	Dalam Rupiah Penuh In Full Rupiah	67.107	105.930	135.792

Kinerja Sosial

Social Performance

Uraian Description	Satuan Units	2020	2019	2018
Jumlah Pegawai Total Employees	Orang People	825	849	867
Produktivitas Pegawai Employee Productivity	Juta Rupiah per pegawai Million Rupiah per Employee	81,3	124,8	156,6
Perputaran Pegawai Employee Turnover	Prosentase Percentage	4,12	4,12	8,67
Indeks Kepuasan Konsumen Consumer Satisfaction Index	Prosentase Percentage	-	85,17	82,42
Jumlah Pengaduan Konsumen (Nasabah) Total Consumer (Customer) Complaints	Kasus Case	1.444	3.804	3.279
Jumlah Kecelakaan Kerja Total Occupational Accidents	Kasus Case	Nihil None	Nihil None	Nihil None
Jumlah Penyaluran Dana CSR Total CSR Fund Allocation	Juta Rupiah Million Rupiah	1.261	579	401

Kinerja Lingkungan

Environmental Performance

Uraian Description	Satuan Units	2020	2019	2018
Biaya Penggunaan Listrik & Air Electricity & Water Expenses	Juta Rupiah Million Rupiah	2.577	2.544	2.447
Biaya Penggunaan BBM Fuel Expenses	Juta Rupiah Million Rupiah	718	1.271	1.486
Denda/Sanksi Pelanggaran Peraturan Lingkungan Fines/Sanctions for Violation of Environmental Regulations	Kasus Case	Nihil None	Nihil None	Nihil None
Jumlah Keluhan Terkait Aspek Lingkungan Total Complaints Related to Environmental Aspect	Kasus Case	Nihil None	Nihil None	Nihil None



SEKILAS TENTANG MANDIRI INHEALTH

Overview Of Mandiri Inhealth

SEKILAS TENTANG PERSEROAN [3]

OVERVIEW OF MANDIRI INHEALTH [3]

Identitas Perusahaan [102-1]

	Nama Name	PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia
	Nama Branding Branding Name	Perseroan
	Jenis/Badan Hukum Perusahaan Type/Legal Entity of Company	Perseroan Terbatas Limited Liability Company
	Tanggal Pendirian Date of Incorporation	6 Oktober 2008 6 October 2008
	Bidang Usaha Line Of Business	Asuransi Jiwa Life Insurance
	Jumlah Pegawai Total Employees	825 pegawai (tenaga tetap dan kontrak) 825 employees (permanent and contract)
	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) Rp1.000.000.000.000 (One Trillion Rupiah)
	Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh Issued And Fully Paid-In Capital	Rp1.000.000.000.000 (Satu Triliun Rupiah) Rp1.000.000.000.000 (One Trillion Rupiah)
	Alamat Kantor Pusat Address of Head Office	Menara Palma Lt. 20 Jl. HR. Rasuna Said Blok X2 Kav. 6 Jakarta 12950 Telepon Telephone: +62 21 525 0900 Faksimili Facsimile: +62 21 525 0708 E-mail : customerservice@mandiriinhealth.co.id
	Jaringan Kantor Office Network	12 Kantor Pemasaran 12 Marketing Offices 10 Kantor Operasional 10 Operational Offices 50 Kantor Pelayanan 50 Service Offices
	Kepemilikan Saham Shares Ownership	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 80% PT Kimia Farma (Persero) Tbk 10% PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) 10%
	Situs Web Website	www.mandiriinhealth.co.id
	Media Sosial Social Media	 @mandiri_inhealth_



Kontak Perusahaan Company Contact

Corporate Secretary

Fisabilli Detty Fadilla
Telpon : +62 21 525 0900
Email : public.relations@mandiriinhealth.co.id



Hotline Hotline

- Inhealth Managed Care : 14071/14072
- Inhealth Indemnity : 14073



Pengaduan Gratifikasi Gratification complaint

wbs@mandiriinhealth.co.id



Whistleblowing System Whistleblowing System

wbs@mandiriinhealth.co.id

Informasi lebih rinci terkait profil Perseroan diungkapkan pada bagian Profil yang menjadi satu kesatuan dalam Laporan Tahunan.

More detailed information on Mandiri Inhealth profile is disclosed in the Profile section, which is an integral part of the Annual Report.

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

Perseroan terlibat 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 in Organization & Association [102-13] [3.e]

Mandiri Inhealth is actively involved and joins a number of organizations or associations in accordance with the Company's line of business, either as a member or administrator, in order to support the insurance industry in the country, as follows:

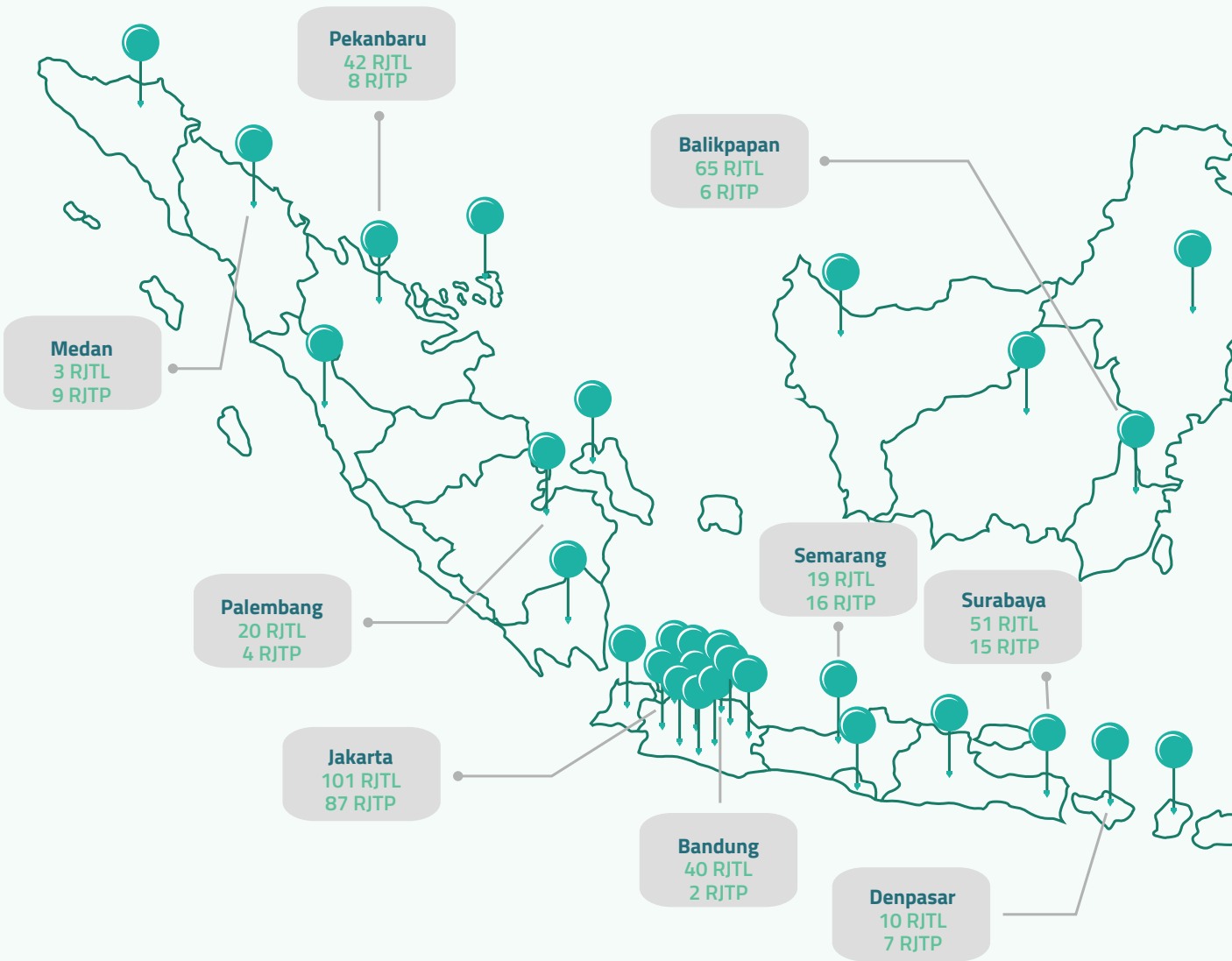
Asosiasi atau Organisasi Association or Organization	Alamat Address	Posisi di Asosiasi atau Organisasi Position in Association or Organization
Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI)	Rumah AAJI Jl. Talang Betutu No. 17 Jakarta 10230 - Indonesia No. Telpon : +62 21 319 005 00 Fax : +62 21 319 006 00 Helpdesk : +62 21 391 58 58 Email : aaji.info@aaji.or.id	Anggota Member
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Sektor Keuangan (LAPSJSK)	Gedung Menara Duta lantai 7, Wing A JL HR. Rasuna Said Kav. B-9 Jakarta 12910 Telp: 021-5274145, Faks: 021-5274146	Anggota Member

JARINGAN PROVIDER & TELEMEDICINE

PROVIDER AND TELEMEDICINE NETWORK

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

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





KLINIK
848



RS
1.012

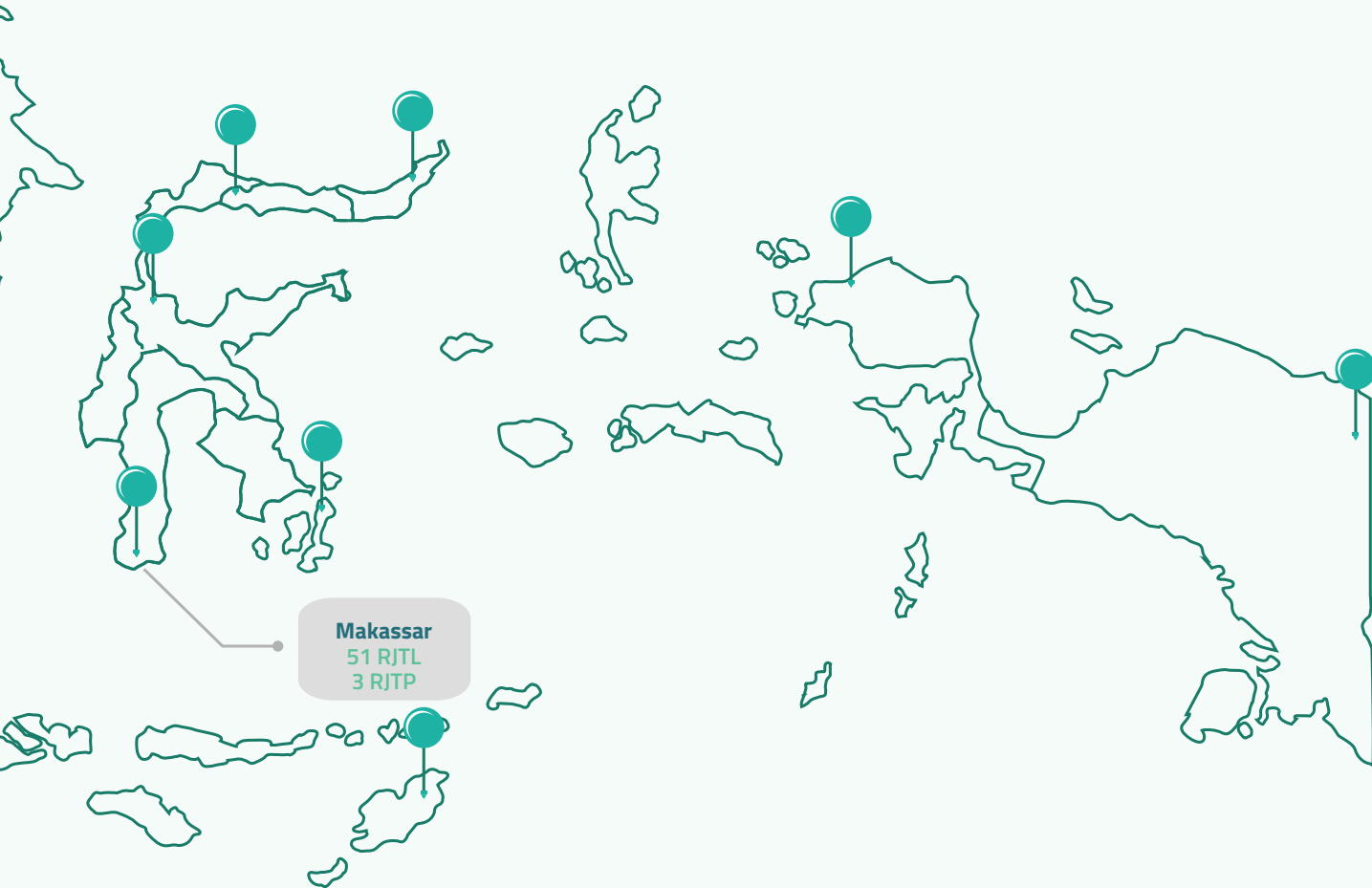


PROVIDER SUPPORT
Optik
158



Operational Areas & Network [102-4] [102-6]

Mandiri Inhealth has a network of providers and telemedicine spread across the archipelago. This strengthens the Company’s position in dominating the market in each region.



Tabel Jaringan Kantor Perseroan Selama 5 (Lima) Tahun Terakhir

Table of Mandiri Inhealth's Office Network for the Last 5 (Five) Years

Jenis Kantor	2020	2019	2018	2017	2016
Kantor Pemasaran Marketing Offices	12	12	12	12	12
Kantor Operasional Operational Offices	10	10	10	10	10
Kantor Layanan Services Offices	50	50	50	50	50

Tabel Jaringan Kantor Per Wilayah Tahun 2020

Table of Office Network by Region in 2020

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

Pendekatan Atau Prinsip Pencegahan [102-11]

Pendekatan atau prinsip pencegahan dari berbagai risiko yang dihadapi dalam menjalankan kegiatan operasional dilakukan oleh Perseroan sesuai dengan Rencana Bisnis yang telah ditetapkan. 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.

Principle of Approach or Prevention [102-11]

The approach or principle of preventing various risks faced in carrying out operational activities is carried out by the Company in accordance with the established Business Plan. To realize sound business management and achieve sustainable growth, the Company periodically reviews the implementation of internal control by the External Auditor and Internal Audit Division to provide consideration for the review of the Company's internal control and suggestions for improvements.



Inisiatif Eksternal [102-12]

Perseroan sebagai perusahaan asuransi sangat memperhatikan standar mutu dan layanan dengan menawarkan produk asuransi yang kompetitif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hingga akhir tahun 2020, Perseroan telah memperoleh sertifikasi sebagai berikut:

External Initiative [102-12]

Mandiri Inhealth as an insurance company pays close attention to the quality and service standards by offering competitive insurance products in accordance with the applicable regulations. Until the end of 2020, Mandiri Inhealth obtained the following certifications:



Tanggal Dikeluarkannya Sertifikasi Date of Certification Issued	Jenis Sertifikat Type of Certificate	Dikeluarkan Oleh Issued By	Masa Berlaku Hingga Valid Until
1 Maret 2021 1 March 2021	idAA / Stable (Double A; Stable Outlook)	PT PEMERINGKAT EFEK INDONESIA (PEFINDO)	1 Maret 2021 sampai dengan 1 Maret 2022 March 1, 2021 until March 1 2022

Rantai Pasokan [102-9]

Perseroan 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.

Supply Chain [102-9]

The Company collaborates with suppliers/vendors of both goods and services to support operational activities which include hospital providers, laboratory clinics, public health center and other health service providers.

Perubahan Signifikan Pada Organisasi [102-10]

Hingga akhir tahun 2020 tidak terdapat perubahan yang signifikan baik dari aspek komposisi saham yang dimiliki oleh Perseroan maupun lokasi usaha dan struktur organisasi Perseroan yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja Perseroan.

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

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

Significant Change in the Organization [102-10]

Until the end of 2020, there was no significant change in the aspect of share composition owned by the Company or the business location and organizational structure of Mandiri Inhealth which had a significant effect on the Company's performance.

Stakeholders Engagement

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

Tabel Pemangku Kepentingan

Table of Stakeholders

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	Satu kali dalam satu tahun 1 time in 1 year	Pencapaian Kinerja Performance Achievement
	RUPS Luar Biasa Extraordinary GMS	Saat diperlukan When necessary	
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 Perseroan Inhealth CSR management strategy to enhance Mandiri Inhealth's reputation
Media	Press Release & Press Conference	Saat diperlukan When necessary	Informasi kinerja, produk dan program Perseroan 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 [4]

BOARD OF DIRECTORS' REPORT [4]

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Kami bersyukur di tahun 2020 yang penuh dengan tantangan dan kondisi pandemi Covid 19 yang belum berakhir, Perseroan mampu menyajikan Laporan Keberlanjutan yang pertama sebagai bagian dari penegakan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan merupakan bentuk komitmen Perseroan dalam mengkomunikasikan informasi kepada para pemangku kepentingan terkait kontribusi Perseroan yang tercermin pada kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan dalam rangka pemenuhan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 [4.a.3].

Laporan Keberlanjutan ini disusun mengacu pada Standar GRI dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Dengan menerapkan peraturan ini, maka setiap perusahaan, termasuk Perseroan, dituntut untuk berkontribusi dalam pengembangan produk yang mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan [4.a.2].

Laporan Keberlanjutan yang pertama ini dapat terwujud berkat kerja keras dan dedikasi seluruh jajaran Perseroan. Hal ini tentunya merupakan langkah yang tepat agar konteks keberlanjutan dapat menjadi pilihan dan prioritas utama Perseroan sebagai perusahaan jasa keuangan non-bank yang berkewajiban untuk menerapkan POJK tersebut yang berlaku mulai 1 Januari 2020 dan melaporkan hasil penerapannya melalui Laporan Keberlanjutan yang diterbitkan pada tahun 2021. Walaupun OJK mengeluarkan kebijakan relaksasi karena kondisi pandemi Covid 19, Namun kami tetap berkomitmen untuk menyusun Laporan Keberlanjutan pada tahun 2021 yang saat ini dapat kami sajikan kepada para pemangku kepentingan Perseroan.

Meningkatkan Nilai Mandiri Inhealth

Pada tahun 2020, fokus bisnis utama perusahaan masih pada produk asuransi kesehatan sesuai dengan visi perusahaan yaitu menjadi pilihan utama dan terpercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia. Dari sisi produk Asuransi Kesehatan, produk *Managed Care* mendominasi pencapaian di tahun 2020. Kebutuhan akan skema COB di *market* masih akan tinggi terutama apabila rencana kelas standar bagi peserta BPJS Kesehatan diimplementasikan. Dengan penyeragaman kelas perawatan bagi peserta BPJS Kesehatan akan membuka peluang kebutuhan *top up* manfaat yang dapat dipenuhi oleh Asuransi Komersial. Perseroan memiliki kekuatan dalam hal ini, karena kesamaan produk yang dimiliki dengan BPJS Kesehatan. Jumlah provider yang

Our Honorable Stakeholders,

We are grateful that in 2020, which was full of challenges as well as the Covid 19 pandemic that have not ended yet, the Company is able to present the first Sustainability Report as part of upholding the principles of good corporate governance and is a form of Company's commitment in communicating information to relevant stakeholders about its contribution which is reflected in economic, social and environmental performance in order to comply with the Financial Services Authority Regulation (POJK) No.51/POJK.03/2017 [4.a.3].

This Sustainability Report was prepared in accordance with the GRI Standards and the Financial Services Authority Regulation (POJK) No.51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies. By applying this regulation, every company, including the Company, is required to contribute in product development that considers economic, social and environmental aspects [4.a.2].

This first Sustainability Report was made possible by the hard work and dedication of all levels of the Company. This is certainly the right step so that the context of sustainability can become the Company's choice and top priority as a non-bank financial services company which is obliged to implement the POJK which took effect from January 1, 2020 and report the results of its implementation through a Sustainability Report published in 2021. Although OJK issued a relaxation policy due to the Covid 19 pandemic, however, we are still committed to compiling a Sustainability Report in 2021 that are currently presented to our stakeholders.

Increasing Value of Mandiri Inhealth

In 2020, the Company still focused on health insurance products as its main business in accordance with the Company's vision to be the first and most trusted choice in the commercial health insurance industry in Indonesia. In terms of Health Insurance products, Managed Care products dominated the achievements in 2020. The need for a COB scheme in the market will still be high, especially if the standard class plan for BPJS Health participants is implemented. The uniformity of care classes for BPJS Health participants will open up opportunities for the need for top-up benefits that can be met by Commercial Insurance. The Company has strength in this regard, due to the similarity of its products with BPJS Health. The number of providers that intersect with BPJS



beririsan dengan provider BPJS juga menjadi *selling point* yang tinggi untuk dapat bersinergi dengan BPJS Kesehatan melalui skema COB.

Selain itu, untuk meningkatkan *value* perusahaan, Perseroan juga menguatkan produk asuransi jiwa kredit melalui aliansi dengan Bank Mandiri pada selektif peserta. Produk asuransi jiwa lainnya yang menjadi andalan tahun 2020 adalah produk *term life*, *personal accident* dan *hospital cash plan* yang dijual secara individu dengan cara individual yaitu penjualan kepada badan usaha yang telah menjadi peserta Mandiri Inhealth. Inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan *top line* dengan *margin* yang signifikan.

Pada tahun 2020, Perseroan terus melakukan pengembangan sistem informasi dan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan pelayanan pada peserta dan mengefisienkan bisnis proses. Perseroan menyadari bahwa pengelolaan produk asuransi dengan skema *Managed Care* memerlukan biaya operasional yang tinggi, oleh karena itu pada tahun 2020 Perseroan berinisiatif untuk meningkatkan margin yang menjadi prioritas utama melalui konsolidasi administrasi portofolio *Managed Care* dan *Indemnity*.

Pengelolaan administrasi klaim *indemnity* sepenuhnya dikelola secara internal pada awal tahun 2020 dari yang sebelumnya dilakukan oleh pihak ketiga. Selanjutnya mulai diimplementasikan secara bertahap konsolidasi pengelolaan administrasi portofolio *Managed Care* dan *Indemnity* antara lain penggunaan Formularium Obat Inhealth untuk *indemnity* dan kesamaan tarif di *provider* untuk produk *Managed Care* dan *Indemnity*. Di masa pandemi ini Perseroan juga memberikan kemudahan layanan kepada peserta melalui fasilitas telemedicine dan teleconsultation bekerjasama dengan *provider* maupun melalui fitur *di mi-doctor*.

Strategi Keberlanjutan Mandiri Inhealth [1]

Pandemi Covid-19 yang terjadi pada tahun 2020 telah membuka babak baru bagi perekonomian dunia dan negeri kita. Bagi Perseroan, banyak hal yang harus disesuaikan untuk tetap *survive* di tengah pandemi yang berlangsung. Strategi keberlanjutan usaha menjadi mutlak diperlukan untuk menjawab peluang dan tantangan yang dihadapi sepanjang tahun 2020 dengan senantiasa memperhatikan manfaat dan dampak secara ekonomi, lingkungan dan sosial [4.a.1]).

Perseroan selalu berpikir optimis dalam menghadapi tantangan dan berupaya untuk mengatasi tantangan tersebut dan mengubahnya menjadi sebuah peluang untuk tetap tumbuh. Dalam kondisi pasar yang belum kondusif, pilihan strategi untuk tetap fokus pada asuransi kesehatan sesuai visi misi Perseroan merupakan tantangan bagi Perseroan. Untuk itu pada tahun 2020, Perseroan melakukan beberapa langkah strategis keberlanjutan dengan semangat untuk dapat tumbuh dengan konsisten, kompetitif, menguntungkan dan berkelanjutan.

providers is also a high selling point to synergize with BPJS Health through the COB scheme.

Apart from that, to increase its value, the Company also strengthens credit life insurance products through an alliance with Bank Mandiri to selected participants. Other life insurance products that are a mainstay of 2020 are term life products, personal accidents and hospital cash plans which were sold individually by individual method, namely selling to business entities that have become Mandiri Inhealth participants. This initiative is expected to increase the top line by a significant margin.

In 2020, the Company also continued to develop information systems and utilize technology to improve services to participants and streamline business processes. The Company realizes that the management of insurance products with the Managed Care scheme requires high operational costs, therefore in 2020 the Company has the initiative to increase margin as the top priority through the administration consolidation of Managed Care and Indemnity portfolios.

The administration of indemnity claims was fully managed internally in early 2020 than previously done by third parties. Furthermore, the consolidated administration management of Managed Care and Indemnity portfolios has begun to be implemented gradually, including the use of the Inhealth Drug Formulary for indemnity and equal rates at providers for Managed Care and Indemnity products. During this pandemic, the Company also provided the ease of using services for participants through telemedicine and teleconsultation facilities in collaboration with providers and through a feature in *mi-doctor*.

Sustainability Strategy of Mandiri Inhealth [1]

The Covid-19 pandemic that occurred in 2020 has opened a new chapter for the economy of the world economy and our country. For the Company, many things must be adjusted to survive amid the ongoing pandemic. A business sustainability strategy is an absolute must to answer the opportunities and challenges faced throughout 2020 by constantly paying attention to the benefits and impacts in terms of economy, environment and social aspect [4.a.1]).

The Company always tries to be optimistic in facing challenges and strives to overcome these challenges, even turn them into opportunities to keep on growing. In unfavorable market conditions, the strategy to remain focused on health insurance in accordance with the Company's vision and mission is a challenge for the Company. For this reason, in 2020, the Company took a number of strategic sustainability measures with the spirit of being able to grow consistently, competitively, profitably and sustainably.

Perseroan masih menghadapi dua tantangan utama yaitu profit (*margin compression*) dan pengendalian biaya (*cost control*). Namun demikian pada situasi pandemi saat ini dan untuk menuju kondisi *new normal*, tantangan akan hal tersebut menjadi semakin tinggi dengan jangka waktu yang lebih panjang lagi. Untuk menjawab tantangan tersebut, kami melakukan strategi keberlanjutan dengan melakukan penguatan Tata Kelola, *Risk*, dan *Culture*, Strategi Pencapaian Sales dan Pengendalian Biaya Klaim dan Operasional.

Penguatan Tata Kelola, *Risk*, dan *Culture* kami lakukan dengan mengintegrasikan *Governance, Risk, and Compliance* (GRC) melalui pemantauan indikator yang bersifat *high risk*, melakukan perbaikan proses terutama pada proses inti dan penguatan *culture, competencies and capabilities* secara berkelanjutan [4.c.1].

Pada aspek Strategi Pencapaian Sales, kami lakukan dengan meningkatkan pertumbuhan *Gross Written Premium* (GWP) pada kondisi *new normal* dengan melakukan beberapa langkah-langkah strategis seperti pengembangan *digital marketing*, pengembangan produk dan atau *review* produk eksisting sebagai antisipasi perubahan *demand* peserta di era *new normal*, mempersiapkan penerapan kelas standar BPJS Kesehatan dan memperluas penjualan secara individual pada badan usaha yang memiliki basis peserta besar dengan proses yang disesuaikan dengan kaidah *new normal*. Untuk mencapai sales yang optimal, Perseroan juga mengubah *mind-set pricing* dengan melakukan kerjasama *multiyear* dan penguatan tim sales baik kualitas maupun kuantitas serta membangun aliansi dengan Bank Mandiri maupun mandiri grup. Adapun penerapan strategi pada aspek Pengendalian Biaya Klaim dan Operasional kami lakukan dengan menjaga kualitas layanan dengan biaya yang wajar dan mengendalikan biaya operasional Perseroan yang dilakukan antara lain melalui optimalisasi pemanfaatan *mi-doc*, *Tele-Medicine* dan *Tele-Consultation*, penerapan pola-pola pengelolaan pelayanan pada produk *Managed Care* untuk diimplementasikan pada produk *Indemnity*, penerapan skema *closed – network* dan seterusnya.

Kinerja Ekonomi

Krisis kesehatan global yang terjadi pada tahun 2020 telah berdampak kepada kinerja Industri Keuangan Non-Bank, salah satunya yaitu Industri Asuransi. Penurunan kinerja Industri Asuransi tersebut didorong oleh penundaan pembayaran premi asuransi akibat daya beli masyarakat yang menurun. Namun demikian, perolehan premi Mandiri Inhealth masih dapat mencatatkan pertumbuhan positif selama tahun 2020 dan mampu mempertahankan posisinya sebagai *market leader* dalam produk asuransi kesehatan kumpulan [4.a.5] [4.c.3].

Pandemi Covid-19 terjadi di awal tahun 2020 telah memberikan dampak terhadap kondisi perekonomian global maupun nasional. Namun Perseroan masih eksis dan mampu menjaga tingkat pertumbuhan dengan kinerja yang positif dengan upaya maksimal untuk mewujudkan target-

The Company still dealing with two primary challenges, namely profit (*margin compression*) and cost control. However, in the current pandemic situation moving forward to a new normal condition, such challenges are getting higher with an even longer period of time. As a response to these challenges, we are performing sustainability strategy by strengthening Governance, Risk and Culture, Sales Achievement Strategies and Controlling Claims and Operational Costs.

The strengthening of Governance, Risk and Culture is done by integrating Governance, Risk, and Compliance (GRC) through monitoring high risk indicators, making process improvements especially in core processes and strengthening culture, competencies and capabilities in a sustainable manner [4.c.1].

While the Sales Achievement Strategy is done by increasing the growth of Gross Written Premium (GWP) in the new normal condition by taking several strategic steps such as digital marketing development, product development and/or existing product reviews to anticipate changes in participant demand in the new normal era, prepare for the implementation of BPJS Health standard classes and expand individual sales to business entities that have a large participant base with a process adjusted to the new normal rules. To achieve optimal sales, the Company has also changed its mind-set pricing by engaging in multiyear cooperation and strengthening sales teams both in quality and quantity as well as building alliances with Bank Mandiri and independent groups. The strategies of the Claim and Operational Cost Control are maintaining service quality at a reasonable cost and controlling the Company's operational costs, which are carried out, among others, through optimizing the use of *mi-doc*, *Tele-Medicine* and *Tele-Consultation*, applying service management patterns on *Managed Care* products to be implemented in *Indemnity* products, application of *closed-network* schemes and so on.

Economic Performance

The global health crisis that occurred in 2020 has had an impact on the performance of Non-Bank Financial Industry, one of which is the Insurance Industry. The declining performance of the insurance industry was driven by delays in payment of insurance premiums due to declining purchasing power. However, Mandiri Inhealth's premiums were still able to record positive growth during 2020 and were able to maintain its position as the market leader in group health insurance products [4.a.5] [4.c.3].

The Covid-19 pandemic that occurred in early 2020 has affected the global and national economic conditions. However, the Company still exists and is able to maintain growth rate with positive performance through maximum efforts made to achieve the targets set in the Company's



target yang telah ditetapkan dalam Rencana Bisnis Perseroan. Hal ini tercermin dari pendapatan premi asuransi kesehatan kumpulan Perseroan pada tahun 2020 yang mencapai Rp2.369.441 juta atau mengalami peningkatan Rp80.102 juta yang setara dengan 3,50% dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp2.289.339 juta [4.a.4] [4.b.1].

Kami bersyukur di tengah pandemi yang terjadi, hampir seluruh pendapatan premi asuransi kesehatan kumpulan pada tahun 2020 mengalami peningkatan di banding tahun 2019. Peningkatan terbesar terdapat pada produk Inhealth Indemnity yang mengalami kenaikan cukup signifikan di tahun 2020 yang tercatat naik 8,60% dibanding tahun 2019. Adapun produk Inhealth Managed Care mengalami kenaikan 1,01%. Namun demikian, jumlah pendapatan premi asuransi jiwa kumpulan tercatat sebesar Rp75.555 juta, mengalami penurunan Rp8.896 juta atau setara dengan 10,53% dibanding tahun 2019 yang mencapai Rp84,45 miliar. Hal ini terutama disebabkan oleh adanya penurunan pada produk Inhealth Group Credit Life sebesar 51,61% dibanding tahun sebelumnya serta produk Inhealth Group Term Life yang mengalami sedikit penurunan sebesar 2,91%. Meski demikian, produk Inhealth Endowment mengalami kenaikan yang cukup signifikan yakni sebesar 132,64% dibanding tahun 2019, begitupun dengan produk Inhealth Group Personal Accident yang tercatat naik 20,90%.

Pada tahun 2020, Perseroan mampu menciptakan nilai ekonomi langsung yang dihasilkan sebesar Rp 2.247.729 juta dan nilai ekonomi langsung yang didistribusikan melalui beban asuransi sebesar Rp 1.862.589 juta, beban pemasaran sebesar Rp 6.415 juta, beban umum dan administrasi sebesar Rp 289.211 juta, pajak final sebesar Rp 22.240 juta dan beban pajak penghasilan sebesar Rp 167 juta.

Total nilai ekonomi langsung yang didistribusikan pada tahun 2020 adalah sebesar Rp 2.180.622 juta dan total nilai ekonomi yang ditahan sebesar Rp 67.107 juta. Nilai ekonomi yang digunakan Perseroan untuk membiayai operasional ditahun depan dan sebagai cadangan dana untuk membiayai kebutuhan yang mendesak dan tak terduga.

Sebagai entitas bisnis yang taat pajak, Perseroan senantiasa mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku dan membayar pajak sesuai dengan kewajiban. Pada tahun 2020 jumlah pembayaran pajak Perseroan sebesar Rp 51.624 juta. Dengan membayar pajak, Perseroan telah ikut berkontribusi dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan bangsa.

Kinerja Sosial [4.b.1]

Perseroan berkomitmen untuk melakukan peningkatan SDM secara berkesinambungan sebagai salah satu kunci menjaga kualitas kinerja. Pengembangan kompetensi SDM dilakukan dengan memetakan kebutuhan SDM ke depan dan memperkuat program pelatihan dan pengembangan karyawan.

Business Plan. This is reflected in the Company's health insurance premium income in 2020 reaching Rp2,369,441 million, an increase of Rp80,102 million or equivalent to 3.50% compared to the previous year of Rp2,289,339 million [4.a.4] [4.b.1].

We are thankful that in the midst of the pandemic, almost all group health insurance premium income in 2020 has increased compared to 2019. The biggest increase was in Inhealth Indemnity products with a significant increase in 2020, namely an increase of 8.60% compared to 2019. Meanwhile, Inhealth Managed Care products experienced an increase of 1.01%. However, the total premium income for group life insurance was recorded at Rp75,555 million, a decrease of Rp8,896 million or equivalent to 10.53% compared to 2019 which reached Rp84.45 billion. This was mainly due to a decline in Inhealth Group Credit Life products by 51.61% compared to the previous year and a slight decrease in Inhealth Group Term Life products by 2.91%. However, Inhealth Endowment products experienced a significant increase of 132.64% compared to 2019, as well as Inhealth Group Personal Accident products which recorded an increase of 20.90%.

In 2020, the Company was able to create direct economic value generated of Rp2,247,729 million and direct economic value distributed through insurance expenses of Rp1,862,589 million, marketing expenses of Rp6,415 million, general and administrative expenses of Rp289,211 million, final tax of Rp22,240 million and income tax expense of Rp167 million.

The total direct economic value distributed in 2020 was Rp2,180,622 million and the total economic value retained was Rp67,107 million. The economic value used by the Company to finance its operations in the next year and as a reserve fund to finance urgent and unexpected needs.

As a tax compliant business entity, the Company always complies with applicable taxation provisions and pays taxes according to its obligations. In 2020, the Company's total tax payments amounted to Rp51,624 million. Through tax payment, the Company has contributed to improving the quality of the nation's life.

Social Performance [4.b.1]

The Company is committed to continuously improving human capital as one of the keys to maintaining the quality of performance. Human Capital competency development is carried out by mapping future HC needs and strengthening employee training and development programs.

Perseroan berupaya untuk 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 2020, tingkat *turnover* pegawai tercatat sebesar 4,12%. Hal ini menunjukkan tingkat perputaran pegawai Perseroan masih dalam batas yang wajar dan tidak berdampak signifikan terhadap kinerja Perseroan.

Pada aspek kesejahteraan pegawai, merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh Perseroan 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, bonus serta overriding (*Unit Sales*) serta kompensasi lembur.

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 dan tidak mempekerjakan anak dan tidak ada kerja paksa sesuai undang-undang ketenagakerjaan dan Konvensi ILO (*International Labour Organization*).

Perseroan juga menjamin hak pegawai terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dengan mencantumkan klausul tentang K3 dalam Peraturan Perusahaan dan 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. Hal ini dibuktikan sepanjang tahun 2020 tidak terjadi kecelakaan kerja yang berdampak terhadap reputasi dan operasional Perseroan.

Sebagai perusahaan jasa asuransi kesehatan, Perseroan memerlukan data lengkap pelanggan atau nasabah untuk kepentingan administrasi. Namun demikian, Perseroan berkomitmen untuk senantiasa menjaga kerahasiaan dan tidak menggunakan informasi apapun terkait data tersebut di luar kesepakatan dengan nasabah. Komitmen ini telah kami buktikan dengan tidak adanya pelaporan pengaduan terkait kebocoran, pencurian atau kehilangan data nasabah atau pelanggan selama tahun 2020.

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* (SLA). Perseroan juga memberikan informasi secara benar dan jelas tentang jasa dan produk asuransi yang diberikan.

The Company strives to create a comfortable and conducive environment at work and pays attention to competitive remuneration rates so as to minimize employee turnover. The Company also conducts regular employee survey to determine the level of employee needs and satisfaction as well as reviews existing policies regarding remuneration and employee benefit packages. Throughout 2020, the employee turnover rate was recorded at 4.12%. This shows that the Company's employee turnover rate is still within reasonable limits and does not have a significant impact on the Company's performance.

While the employee welfare is a matter of great concern to the Company by fulfilling the obligation to provide a Regional Minimum Wage/Provincial Minimum Wage based on applicable regulations and provide other welfare programs in addition to basic salaries, such as fixed allowances in the form of housing, transportation, holidays, annual leave, phone credit, fuel and non-fixed allowances, bonuses as well as overriding (*Unit Sales*) and overtime compensation.

The Company provides equal treatment to all employees by imposing a remuneration system based on position and performance assessment regardless of gender, both female and male employees at the same position and grade, as well as not employing children labor and no forced labor in accordance with employment laws and ILO Conventions (*International Labor Organization*).

The Company also guarantees the rights of employees related to Occupational Health and Safety (OHS) by including clauses on OHS in Company Regulations and making every effort so that there are no cases of work accidents (*zero accidents*) that occur in the Company's environment. This is a priority for the Company in order to create a safe and conducive work environment for employees. This has been proven that throughout 2020 there were no work accidents that had an impact on the Company's reputation and operations.

As a health insurance service company, the Company requires complete customer data for administrative purposes. However, the Company is committed to maintaining confidentiality and not using any information related to such data, except the ones agreed by the customer. We have proven this commitment by the absence of complaint report regarding leakage, theft or loss of customer data during 2020.

The Company is committed to fulfilling customers' rights regarding convenience in processing claim submitted as long as fulfills the terms and procedures. The commitment to settle customer claims in accordance with the *Service Level Agreement* (SLA). The Company also provides accurate and clear information about the insurance services and products offered.



Untuk membangun harmonisasi dengan masyarakat lokal, Perseroan melakukan program *Corporate Social 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. 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.

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. Perseroan juga melakukan kegiatan literasi keuangan dan asuransi kepada masyarakat yang memberikan dampak pada meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai produk-produk asuransi dan jasa keuangan serta manfaatnya mengikuti program asuransi kesehatan.

Pada tahun 2020, alokasi biaya yang telah dikeluarkan untuk program sosial dan kemasyarakatan sebesar Rp1.261 juta, yang meningkat dibanding tahun 2019 sebesar Rp579 juta. Peningkatan biaya tersebut menunjukkan komitmen Perseroan dalam meningkatkan kualitas hidup bangsa terutama dalam membantu pemerintah dalam program penanganan Covid 19 dengan menyalurkan bantuan APD dan bantuan kepada masyarakat yang terdampak Covid 19 serta distribusi masker.

Kinerja Lingkungan [4.b.1]

Perseroan berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup dan mematuhi aturan yang berlaku khususnya berkaitan dengan lingkungan hidup. Perseroan telah memiliki beberapa kebijakan terkait dengan aspek lingkungan hidup, baik dalam pengembangan produk/jasa maupun kebijakan yang terkait dengan pelestarian lingkungan hidup lainnya dan telah merencanakan program penghematan energi yang bertujuan untuk turut melestarikan alam.

Bentuk perwujudan dukungan Perseroan terhadap pemeliharaan kelestarian lingkungan hidup antara lain tercermin dari nilai manfaat yang lebih banyak dibanding biaya penggunaan listrik yang dikeluarkan. Upaya penghematan listrik salah satunya juga dikarenakan 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.

To build harmony with local community, the Company carries out Corporate Social Responsibility programs which include four main pillars, namely Education, Religion, Health and Community Development, aims to build Mandiri Inhealth branding and expected to improve the Company's financial performance. The four main pillars of the social community development program refer to the 3P (*People, Planet, Profit*) concept, which is an elaboration of one of Mandiri Inhealth's goals, i.e. caring for the people's interests and the environment to improve the people's welfare.

The social community development program has involved local communities and the Company's stakeholders and has a positive impact on social development and increases public awareness of the importance of healthy living habits and maintains health and immunity protocols during the Covid 19 pandemic conditions so as to assist government programs in breaking the chain of Corona virus transmission. The Company also carries out financial and insurance literacy and activities for the public that will enhance public knowledge about insurance products and financial services and the benefits of joining the health insurance program.

In 2020, the allocation of costs that have been spent for social and community programs was Rp1,261 million, an increase compared to Rp579 million in 2019. The increase in costs shows the Company's commitment to improving the quality of the nation's life, especially in assisting the government in the Covid 19 handling program by distributing PPE assistance and assistance to people affected by Covid 19 and the distribution of masks.

Environmental Performance [4.b.1]

The Company is committed to preserving the environment and complying with applicable regulations, especially with regard to the environment. The Company has several policies related to environmental aspect, both in product/service development and related to other environmental preservation. The Company has launched an energy saving program that aims to help preserving nature.

The manifestation of Company's support for environmental preservation, among others, is reflected in the higher value of benefits than the incurred cost for electricity usage. One of the efforts to save electricity is due to the design of the office space that uses glass and maximize the incoming light so that the electricity costs for electricity for lighting can be more efficient. The Company also conserves electrical energy through the use of LED lights and regulating air conditioning temperatures.

Penghematan penggunaan air, selain mengurangi biaya yang harus dikeluarkan Perseroan juga membantu dalam melestarikan lingkungan dengan menjaga cadangan air dan memprioritaskan pada tempat lain yang lebih membutuhkan atau kekurangan pasokan air. Perseroan setiap tahunnya selalu berusaha memanfaatkan penggunaan air secara efektif dalam aktifitas operasionalnya.

Perseroan secara konsisten berhasil melakukan penghematan penggunaan bahan bakar setiap tahun. Pada tahun 2020, biaya penggunaan bahan bakar yang telah dikeluarkan oleh Perseroan sebesar Rp718 juta yang menurun signifikan dibandingkan pada tahun 2019 sebesar Rp1.271 juta. Dengan demikian, Perseroan telah melakukan penghematan sebesar Rp554 juta atau sekitar 16,30% dari tahun sebelumnya. Penghematan bahan bakar dikontribusi dari penghematan penggunaan kendaraan operasional yang telah dilakukan Perseroan.

Penghematan lainnya juga terjadi pada biaya alat tulis kantor, dimana pada tahun 2020, biaya penggunaan alat tulis kantor sebesar Rp260 juta atau menurun 62,85% dibanding tahun 2019 yaitu sebesar Rp701 juta. Komitmen Perseroan untuk menggunakan media digital dalam administrasi dan aktivitas operasional telah berdampak pada penghematan penggunaan kertas, pulpen, pensil dan alat tulis kantor lainnya. Penghematan penggunaan kertas dapat membantu mengurangi penebangan pohon dan menjaga kelestarian lingkungan, termasuk meminimalisir limbah kertas.

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.

Perseroan juga berhasil menurunkan biaya *photocopy* sebesar 38,33% pada tahun 2020 dibanding tahun sebelumnya dengan melakukan penghematan *photocopy* dengan penggunaan email dan aplikasi pada alur informasi perusahaan sehingga dapat meminimalisir penggunaan kertas dan tinta *photocopy* serta listrik yang digunakan mesin *photocopy*.

Di sisi lain, untuk mendukung keberlanjutan lingkungan, kami juga menciptakan *Green Office* dengan 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.

Sebagai salah satu upaya Perseroan dalam mendukung program *Go Green* dan melakukan upaya penghematan penggunaan kertas adalah melalui pengarsipan dokumen secara digital. Perseroan telah menerapkan aplikasi *E-Office* untuk korespondensi dan melakukan seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria lingkungan untuk mewujudkan pemasok yang ramah lingkungan.

Saving water use, in addition to reducing costs to be incurred by the Company, also helps in preserving the environment by maintaining water reserves and prioritizing other places that are more in need or lack of water supply. Every year, the Company tries to utilize water effectively in its operational activities.

The Company is consistently successful in saving fuel every year. In 2020, the cost incurred for fuel the Company was Rp718 million, decreased significantly compared to 2019 amounted to Rp1,271 million. Thus, the Company has made savings of Rp554 million or around 16.30% from the previous year. The fuel saving was contributed by the savings in the use of operational vehicles.

Other savings also occurred in the cost of office stationery, where in 2020, the cost of office stationery was Rp260 million or decreased by 62.85% compared to 2019 amounted to Rp701 million. The Company's commitment to using digital media in administration and operational activities has resulted in the savings in the use of paper, pens, pencils and other office stationery. Saving paper can help reduce tree cutting and protect the environment, including minimizing paper waste.

The Company's efforts in managing the Customer Handling System (CHS) as well as iOS and Android-based information service application to participants also have an impact on reducing communication costs via telephone lines and saving costs for printing product information brochures to participants and prospective participants.

The Company also succeeded in reducing the cost for photocopy by 38.33% in 2020 compared to the previous year by making photocopying savings through using email and applications in the Company's information flow so as to minimize the use of paper and photocopy ink and electricity used by photocopy machine.

On the other hand, to support environmental sustainability, we have also created a Green Office by prioritizing environmentally friendly operational approach with an energy saving program, reducing emissions by using freon AC according to environmental standards that do not damage the ozone layer and conducting emission tests on smoke-producing devices such as generators and operational vehicles.

One of the Company's efforts to support the Go Green program and make efforts to save paper usage is through digital document archiving. The Company has implemented an E-Office application for correspondence and selected new suppliers using environmental criteria to realize environmentally friendly suppliers.



Perseroan juga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan terkait pelestarian lingkungan hidup ke Divisi Corporate Secretary melalui email public.relations@mandiriinhealth.co.id. Sepanjang tahun 2020, Perseroan tidak mendapatkan sanksi berkaitan dengan ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup.

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

Prospek perekonomian nasional tahun 2021 diperkirakan membaik sejalan dengan proyeksi pemulihan perekonomian global dan dampak dukungan fiskal terhadap percepatan pemulihan ekonomi termasuk dukungan pengendalian pandemi. Meskipun banyak yang meramalkan kondisi perekonomian dunia dan nasional masih akan terdampak di tahun 2021, namun diprediksi pertumbuhan ekonomi akan kembali positif di tahun 2021.

Pertumbuhan ekonomi nasional ditargetkan akan tumbuh sebesar 4,5% sampai 5,5% dengan tingkat inflasi 3,0%. Untuk menahan dampak negatif pandemi Covid-19 terhadap perekonomian, Pemerintah telah dan akan terus melakukan langkah-langkah kebijakan luar biasa untuk menjaga dan memulihkan kondisi kesehatan, sosial ekonomi masyarakat dan dunia usaha.

Pertumbuhan industri asuransi tahun 2021 menurut Dewan Asuransi Indonesia diproyeksikan masih akan terdampak imbas Covid-19. Namun demikian, dampak pandemi juga memberikan *awareness* yang cukup tinggi pada masyarakat akan pentingnya asuransi. Hal ini tentunya menjadi peluang pasar dan akan kami optimalkan pada tahun 2021 dalam rangka meningkatkan portofolio pertumbuhan bisnis Perseroan.

Perseroan memandang bahwa ketentuan regulasi mengenai dihapusannya Koordinasi Manfaat dan memperlakukan kelas standar BPJS Kesehatan juga turut mempengaruhi bisnis asuransi kesehatan di tahun 2021. Di satu sisi ketentuan mengenai kelas standar membuka peluang baru, tetapi dihapusannya koordinasi menjadi tantangan tersendiri karena $\pm 60\%$ Badan Usaha peserta Mandiri Inhealth mengambil skema COB. Tuntutan masyarakat atas kemudahan akses dan klaim secara digital juga menjadi *concern* Perseroan. Disamping itu, Perseroan menyadari bahwa perkembangan dunia digital yang semakin cepat harus disikapi dengan terus melakukan inovasi dari sisi layanan dan bisnis proses Perseroan.

Perseroan optimis bahwa peluang usaha akan tetap tumbuh secara berkelanjutan dengan memiliki sekitar 1,8 juta peserta yang dapat menjadi potensi pasar baru melalui worksite marketing dan potensi pasar SME dan Individu serta rencana adanya ketentuan kelas standar JKN yang akan menjadi peluang bagi Perseroan untuk menjual Top Up BPJS Kesehatan.

The Company also makes it easy for the public to submit suggestions or complaints related to environmental preservation to the Corporate Secretary Division via email public.relations@mandiriinhealth.co.id. Throughout 2020, the Company did not receive any sanction related to non-compliance with environmental laws and regulations.

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

The national economy outlook in 2021 is predicted to improve in line with the projection of global economic recovery and the impact of fiscal support on accelerating economic recovery, including support for pandemic control. Although many predict that the world and national economic conditions will still be affected in 2021, the economic growth is assumed to return to positivity in 2021.

The national economic growth is targeted to grow by 4.5% to 5.5% with an inflation rate of 3.0%. To withstand the negative impact of the Covid-19 pandemic on the economy, the Government has and will continue to take extraordinary policy steps to maintain and restore the health, socio-economic conditions of the community and the business world.

According to the Indonesian Insurance Council, the growth of the insurance industry in 2021 is projected to still be affected by the impact of Covid-19. However, the impact of the pandemic also provides a high awareness to the public regarding the importance of insurance. This is certainly a market opportunity that we will optimize in 2021 in order to increase the Company's business growth portfolio.

The Company perceives that the regulatory provisions regarding the elimination of Benefit Coordination and the implementation of BPJS Health standard classes will also affect the health insurance business in 2021. On the one hand, the provisions regarding standard classes open up new opportunities, but the elimination of coordination is a challenge because $\pm 60\%$ of Business Entities participating in Mandiri Inhealth takes the COB scheme. Public demands for easy access and digital claims are also a concern of the Company. In addition, the Company realizes that the increasingly rapid development of the digital world must be addressed by continuing to innovate in terms of Company's services and business processes.

The Company is optimistic that business opportunities will continue to grow in a sustainable manner by having around 1.8 million participants who can become new market potentials through worksite marketing and market potential for SMEs and Individuals as well as plans for JKN standard class provisions which will be an opportunity for the Company to sell Top Up of BPJS Health.

Perseroan juga memiliki *client base* Bank Mandiri terutama korporasi yang merupakan peluang penetrasi pasar yang besar bagi Perseroan serta rencana Digital Healthcare BUMN yang membuka peluang bagi Perseroan untuk mengoptimalkan peran Mandiri Inhealth Contact Center. Peluang tersebut akan dimanfaatkan dan dioptimalkan oleh Perseroan melalui kekuatan yang dimiliki.

Kami yakin dengan pengalaman yang dimiliki Perseroan selama lebih dari 10 tahun mengelola produk dengan skema *Managed Care* (MC) menjadi kekuatan Mandiri Inhealth untuk tetap fokus dan menjadi market leader pada industri asuransi kesehatan di Indonesia dan didukung oleh Jaringan provider yang tersebar di seluruh Indonesia yang menjadi kekuatan Perseroan untuk memastikan bahwa pelayanan medis yang diterima peserta sesuai dengan indikasi medis dengan biaya yang wajar.

Penutup

Atas nama Direksi, kami menyampaikan terima kasih kepada pemegang saham yang telah memberikan kepercayaan sehingga kami bisa menjalankan Perseroan dengan baik. Tidak lupa, kami juga ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh jajaran manajemen dan pegawai atas kerja keras dan dedikasinya dalam mewujudkan pencapaian kinerja yang terbaik di tahun 2020 ini di tengah pandemi yang berdampak pada perekonomian domestik dan global. Kepada seluruh nasabah, mitra, dan masyarakat, kami juga mengucapkan terima atas dukungan dan kerjasama serta kepercayaannya selama ini.

Kami optimistis dengan kerjasama dan soliditas seluruh insan Perseroan serta dukungan dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan akan mampu mewujudkan visi dan misi Perseroan dan meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi di masa yang akan datang untuk keberlanjutan usaha.

The Company also has a Bank Mandiri client base, especially corporations, which is a big market penetration opportunity for the Company as well as an SOE Digital Healthcare plan that opens opportunities for the Company to optimize the role of Mandiri Inhealth Contact Center. These opportunities will be utilized and optimized by the Company through the strengths owned.

We believe that the experience of more than 10 years of managing products with the Managed Care (MC) scheme is the strength of Mandiri Inhealth to stay focused and become the market leader in the health insurance industry in Indonesia and is supported by a network of providers spread throughout Indonesia who also become the Company's strength to ensure that the medical services received by participants are in accordance with medical indications at a reasonable cost.

Closing Remarks

On behalf of the Board of Directors, we would like to thank the shareholders who have given their trust thus enable us to properly manage the Company. We would also like to express our gratitude and highest appreciation to all levels of management and employees for their hard work and dedication in achieving the best performance in 2020 amid a pandemic that has affected the domestic and global economy. To all customers, partners, and wider public, we would also like to express our gratitude for their support and cooperation as well as the trust given over the years.

We are optimistic that the cooperation and solidity of all Company's personnel as well as the support and involvement of all stakeholders will be able to realize the Company's vision and mission and improve better performance for future business sustainability.

Jakarta, 26 Maret 2021

Jakarta, March 26, 2021

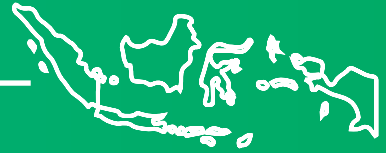
Atas nama Direksi PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

On behalf of the Board of Directors of PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia



Budi Tampubolon

Direktur Utama
President Director



TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN

Accountability Of The Sustainability Report

TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN

ACCOUNTABILITY OF THE SUSTAINABILITY REPORT

Pernyataan Dewan Komisaris Dan Direksi Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2020 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 2021
Jakarta, March 2021

Dewan Komisaris
Board of Commissioners

Yusak Labanta Sudena Silalahi



Komisaris Utama
President Commissioner

Hernando



Komisaris
Commissioner

Bambang Wibowo



Komisaris Independen
Independent Commissioner

Ali Ghufroon Mukti



Komisaris Independen
Independent Commissioner

Ade Irfan Pulungan



Komisaris Independen
Independent Commissioner

Direksi
Board of Directors

Budi Tampubolon



Direktur Utama
President Director

Bugi Riagandhy



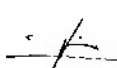
Direktur Pemasaran
Director of Marketing

Rahmat Syukri



Direktur Keuangan
Director of Finance

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 THE SUSTAINABILITY REPORT

Laporan Keberlanjutan 2020 ini merupakan Laporan Keberlanjutan pertama 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.

Laporan ini sebagai 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]

Laporan ini disusun dalam dua bahasa yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris untuk menjangkau pembaca yang lebih luas. Adapun 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]

Penetapan topik pada Laporan Keberlanjutan dilakukan melalui survey kepada para pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal. Dalam survey tersebut dilakukan uji materialitas terhadap topik yang relevan dengan keberlanjutan bisnis Perusahaan yang mengadopsi dari Panduan Pelaporan Keberlanjutan dari *Global Reporting Initiatives (GRI Standard)* dan POJK 51/2017. Topik keberlanjutan yang relevan dengan bisnis Perusahaan berdasarkan *survey* kemudian dijadikan topik yang material yang disajikan dalam Laporan Keberlanjutan 2020 ini.

Penentuan topik dan isi Laporan Keberlanjutan memperhatikan prinsip-prinsip *GRI Standard* 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.

This 2020 Sustainability Report is the first Sustainability Report that we have compiled by referring to the GRI Standard framework as an international standard used by companies in Indonesia and referring to POJK 51/2017 on the Implementation of Sustainable Finance.

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

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

Determination & Reporting Period [102-46]

The topics in the Sustainability Report are determined through surveys of internal and external stakeholders. In the survey, materiality tests were carried out on topics relevant to the Company's business sustainability, which were adopted from 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 based on the survey are then used as material topics presented in this 2020 Sustainability Report.

The determination of topics and contents of the Sustainability Report adhere to the GRI Standard principles that involve the Company's stakeholders, sustainability context, materiality, and completeness. We have taken several stages in writing the Sustainability Report, among others: first by identifying material topics; second, making priorities by examining several aspects of sustainability to determine which aspects are a priority to be reported; third, conducting validation by considering the completeness of the data that supports the reported information; and finally, we conducted a review based on input from stakeholders for the improvement of the next sustainability report.



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

1. **Inklusivitas Pemangku Kepentingan**
Pemangku kepentingan terlibat dalam menentukan pendapat atas pentingnya isu yang perlu diungkapkan dalam Laporan Keberlanjutan melalui penyebaran survei Uji Materialitas dengan responden para pemangku kepentingan internal dan eksternal [102-43].
2. **Konteks Keberlanjutan**
Isu atau topik yang berhubungan dengan konteks keberlanjutan mencakup topik ekonomi, lingkungan, dan sosial.
3. **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.
4. **Kelengkapan**
Informasi disajikan dalam narasi dan angka sebagai informasi kualitatif dan kuantitatif untuk memberikan kelengkapan bagi pembaca.

Kami 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 contents in this Sustainability Report is prepared based on the 4 (four) principles, according to the GRI Standards guidelines, namely:

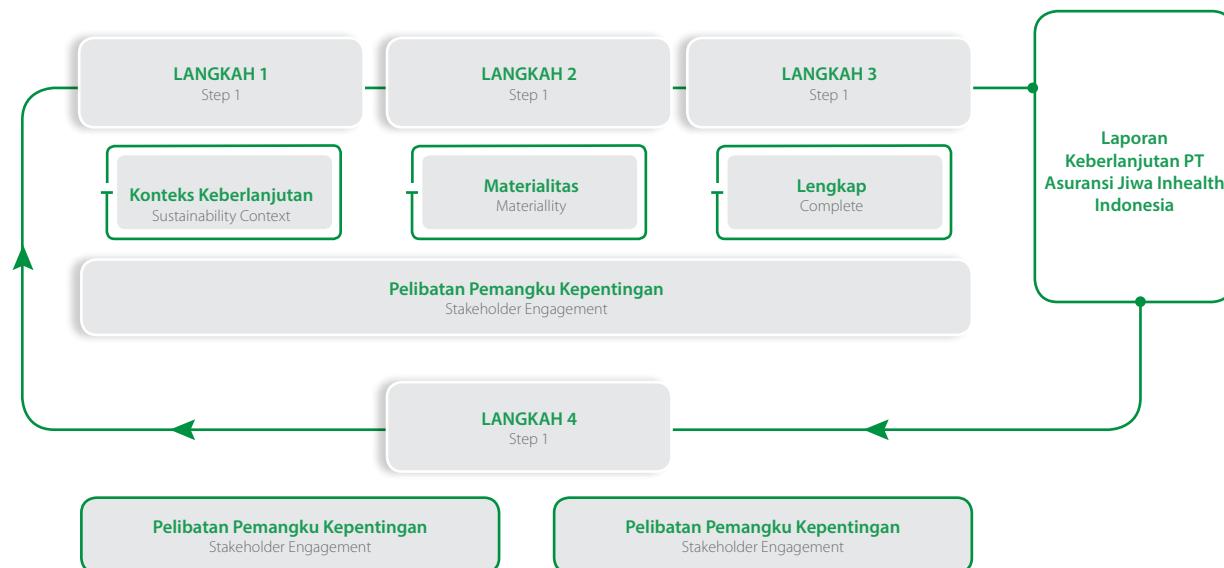
1. **Stakeholders Inclusiveness**
Stakeholders are involved in determining opinions on the importance of issues that need to be disclosed in the Sustainability Report through the distribution of a Materiality Test survey with internal and external stakeholder respondents [102-43].
2. **Sustainability Context**
Issues or topics related to the context of sustainability include economic, environmental, and social topics.
3. **Materiality**
The determination of materiality is carried out by identifying the topics, then determining the weight of each of these topics so that material topics are obtained, which are topics considered to be priority and important to be disclosed.
4. **Completeness**
Information is presented in narrative and numeric is as qualitative and quantitative information to provide completeness for readers.

We also pay attention to the 6 (six) quality principles recommended by the GRI Standards, including:

1. **Accuracy**
The information presented shall be accurate and detailed so that it can be used by stakeholders to assess Company performance.
2. **Balance**
The Company's performance presented shall contain positive and negative aspects so that it can be assessed rationally and thoroughly.
3. **Clarity**
The information presented shall be easy to understand and accessible by stakeholders.
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 shall contain and use the information and process used in preparing the report that can be examined and reflect the quality and materiality of the information presented.
6. **Punctuality**
The report shall be published regularly so that stakeholders can make decisions in a timely manner based on the available information.

Proses tersebut kemudian kami gambarkan sebagai berikut:

We then describe the process as follows:



Periode Laporan Keberlanjutan 2020 adalah 1 Januari hingga 31 Desember 2020 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]

The period of the 2020 Sustainability Report is from 1 January to 31 December 2020, which reflects the Company's sustainability performance covering economic, social, and environmental aspects. By preparing this Sustainability Report for the first time, we are committed to preparing a Sustainability Report periodically every year. [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 berdasarkan *Workshop* yang dilakukan pada tanggal 8 Januari 2021 dan survey terhadap para pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal yang dilakukan dari tanggal 9 s.d. 23 Januari 2021 sehingga topik material benar-benar relevan dengan kegiatan bisnis Perusahaan dan memiliki pengaruh serta berdampak secara signifikan bagi para pemangku kepentingan Perusahaan.

Aspects of Materiality & Limitations [102-47]

We carried out the process of preparing this Sustainability Report by determining the material topics and their limitations by conducting a materiality analysis based on the *Workshop* conducted on 8 January 2021 and a survey of internal and external stakeholders conducted from 9 to 23 January 2021, so that the material topics are truly relevant to the Company's business activities and have significant influence and impact on the Company's stakeholders.

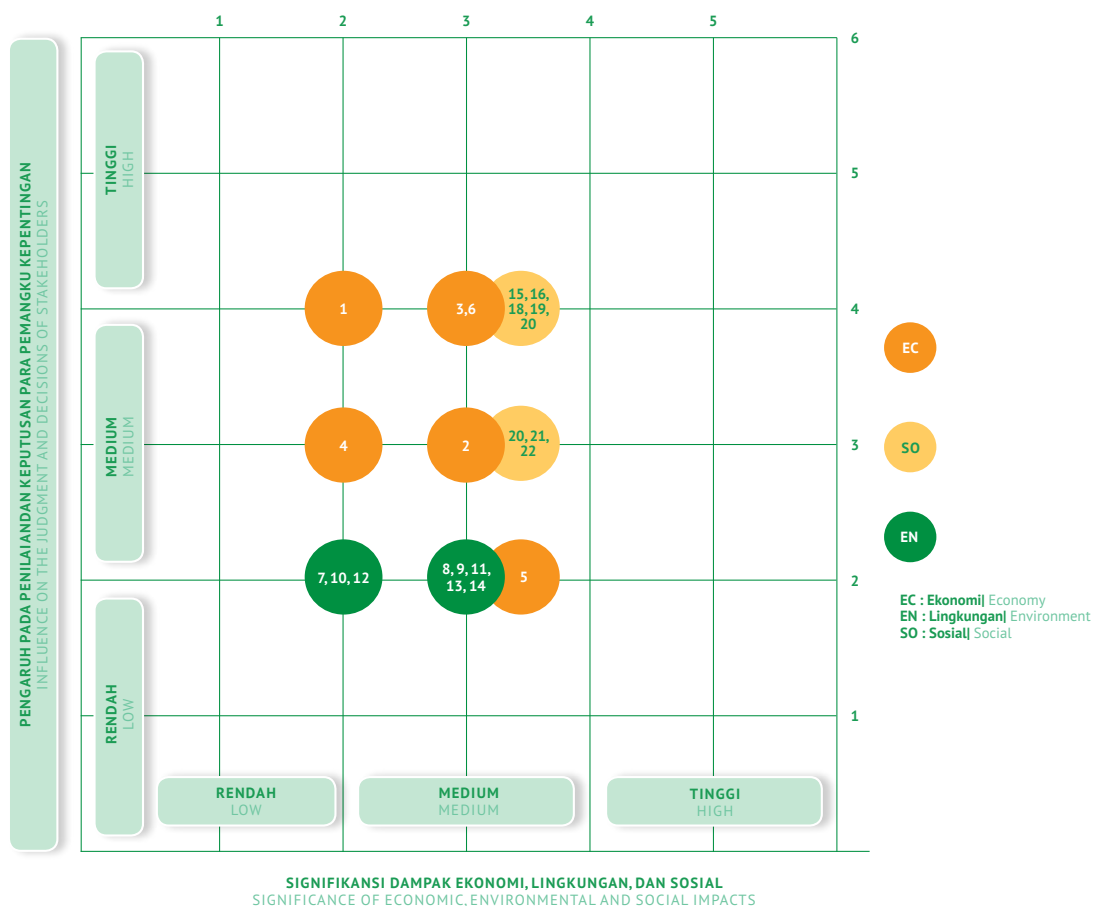
Isu atau topik yang dipilih berdasarkan signifikansi yang berdampak pada Perusahaan dan yang berpengaruh pada penilaian dan keputusan para pemangku kepentingan yang memiliki tingkat sedang (*medium*) dan tinggi (*high*) [103-1].

Issues or topics are selected based on the significance of the impact on the Company and the effect on the assessments and decisions of stakeholders that are medium and high [103-1].



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

The material topics are illustrated in 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 [102-46]	
			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 [102-46]	
			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]

Laporan Keberlanjutan 2020 ini 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].

Verifikasi tertulis dari pihak Independen merupakan komitmen kami kedepan 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].

Kontak Laporan [102-53]

Perusahaan memberikan kesempatan kepada para pemangku kepentingan untuk bertanya atau memberikan masukan, kritik dan saran terhadap Laporan Keberlanjutan ini yang berguna untuk perbaikan kedepan dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan, para pemangku kepentingan dapat menghubungi langsung ke kantor pusat sebagaimana alamat yang tertera 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

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

This 2020 Sustainability Report refers to the GRI Standards: Core Options, which disclose basic sustainability information and have benefits for stakeholders, especially in decision making [102-54].

Written verification from independent party is our commitment in the future to ensure the quality and reliability of the contents that we have presented in the Sustainability Report. For this inaugural report, we have not conducted 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].

Report Contact [102-53]

The Company provides an opportunity for stakeholders to ask questions or provide input, criticism, and suggestions on this Sustainability Report, which is useful for future improvements in preparing the Sustainability Report. Stakeholders can directly contact the head office under the address listed below:

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Head Office
Gedung Menara Palma 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

Sustainable Governance Commitment

Penerapan Tata Kelola Berkelanjutan

Perseroan terus berkomitmen untuk menjaga integritas perusahaan dengan menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* dalam setiap rencana dan kegiatan yang dilakukan, sesuai dengan misi Perseroan 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*.

Penerapan tata kelola perusahaan di Perseroan 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

Mandiri Inhealth continues to be committed to maintaining the Company's integrity by implementing the principles of Good Corporate Governance in every plan and activity carried out, in accordance with Mandiri Inhealth's mission, which is to organize a commercial health insurance business that is the first and most trusted choice in Indonesia by providing products and services recommended by customers to others, an attractive work environment for talented people, and sustainable business growth based on the principles of Good Corporate Governance.

The implementation of corporate governance at Mandiri Inhealth is strengthened by optimizing the roles of each governance organ, business unit, and all Company personnel with the concept of three lines of defense as follows:

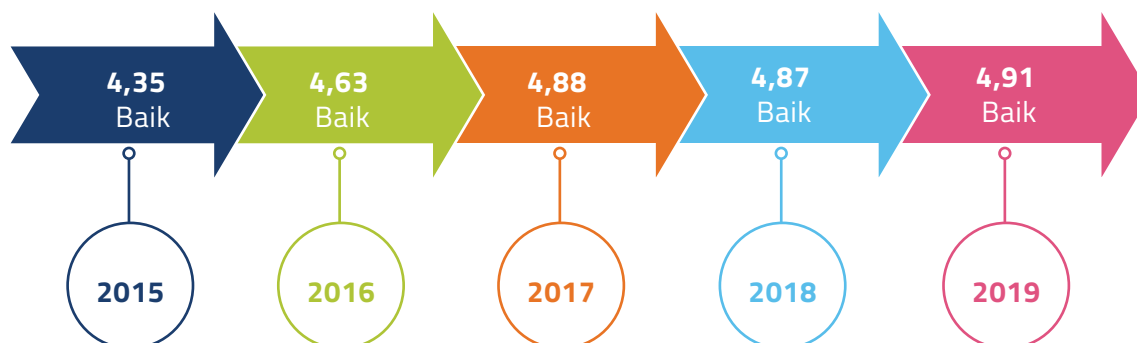




Pada konsep *three lines of defenses* dalam pengelolaan risiko yang merupakan bagian penting dalam tata kelola perusahaan dilakukan oleh semua lini organisasi dan dilakukan pengawasan (*oversight*) oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Sebagai *risk owner*, seluruh unit bisnis dan unit pendukung berfungsi 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.

Dalam rangka menguji kualitas penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*), Perseroan melakukan evaluasi secara berkala mengacu pada kriteria yang dikembangkan oleh Internal Perseroan. Pada tahun 2020, pelaksanaan assessment GCG Perseroan untuk tahun buku 2019 menunjukkan hasil dengan capaian skor sebesar 4,91 atau meningkat jika dibandingkan capaian tahun sebelumnya dengan hasil penilaian yang secara umum baik atas pemenuhan yang memadai terhadap prinsip-prinsip GCG.

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



Tren skor GCG Perseroan selama 5 (lima) tahun

Pada tahun 2020, Perseroan 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 81,82 untuk tahun buku 2019 yang pencapaiannya meningkat dibanding tahun 2018 yang memperoleh nilai sebesar 80,62. Hasil pemeringkatan berdasarkan skor tersebut, Perseroan berada dalam kategori "*Most Trusted*" Companies. Informasi lebih detail dijelaskan pada bagian Tata Kelola Perusahaan yang menjadi satu kesatuan dalam Laporan Tahunan.

The concept of three lines of defense in risk management, which is an important part of corporate governance, is carried out by all lines of the organization and is supervised by the Board of Commissioners and the Board of Directors. As the risk owner, all business units and support units function as the First Line of Defense, which manages risks related to their respective work units. Meanwhile, the Risk Management Unit and Compliance Unit function as the Second Line of Defense, which monitor the implementation of risk management policies and guidelines in a corporate manner. In addition, 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.

In order to test the quality of Good Corporate Governance implementation, Mandiri Inhealth conducts periodic evaluations by referring to the criteria developed by the Company's Internal. In 2020, the implementation of the Company's GCG assessment for the 2019 fiscal year showed a result with an achievement score of 4.91, which is an increase compared to the previous year's achievement with generally good results of adequate fulfillment of GCG principles.

The trend in GCG score achievement for 5 (five) years is illustrated as follows:

Trend of Mandiri Inhealth's GCG Score for 5 (Five) Years

In 2020, Mandiri Inhealth also participated in 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 81.82 for the 2019 fiscal year, an increased achievement compared to that of 2018 of 80.62. The index result based on this score puts Mandiri Inhealth in the category of "*Most Trusted*" Companies. More detailed information is described in the Corporate Governance section, which is an integral part of the Annual Report.

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

Pengendalian internal merupakan salah satu unsur penting dalam penerapan manajemen risiko. Hal ini tercermin dari kondisi lingkungan Perseroan yang sehat dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik sesuai ketentuan yang berlaku. Penerapan manajemen risiko dan sistem pengendalian internal menjadi tanggung jawab bersama seluruh manajemen dan pegawai.

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 Perseroan 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.

Dalam rangka meningkatkan budaya risiko, Perseroan melakukan sosialisasi secara berkala menggunakan media email blast "*risk and control awareness campaign*" kepada seluruh Pegawai Perseroan. 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.

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

Internal control is an important element in the implementation of risk management. This is reflected in Mandiri Inhealth's healthy environment and the implementation of good corporate governance in accordance with the applicable regulations. The implementation of risk management and internal control system is the joint responsibility of all management and employees.

The implementation of risk management and Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Funding is carried out at every level of organization and activity within the Company according to the Risk Management Policy and Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism Policy (AML & CFT), which are implemented in an integrated manner at the Company by involving all work units as well as parties working for and on behalf of the Company, either directly or indirectly, which 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, framework and standards of risk management process by using tools that have been established by the risk management function, which includes risk register and monitoring review, the matrix used as a tool for measuring/assessing risk, level of guidance to manage risks.

In order to improve the risk culture, the Company conducts regular dissemination by using the email blast media on "*risk and control awareness campaign*" to all Mandiri Inhealth employees. The Company also measures employee risk awareness level through a Risk Awareness Survey (RAWS) every year, which aims to identify the level of risk management awareness at various levels of the work units 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 Bank Mandiri's financial conglomeration and implementation of integrated risk management, the Company is required to have an Integrated Risk Profile in accordance with POJK No. 17/POJK.03/2014 on the Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomeration by assessing the risk profile that must be managed in Integrated Risk Management, which covers credit risk, market risk, liquidity risk, operational risk, legal risk, reputation risk, strategic risk, compliance risk, intra-group transaction risk, and insurance risk.



Perseroan 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).

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

Komitmen Perseroan 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 Perseroan dalam mencegah dan memberantas TPPU dan TPPT yaitu ikut serta dalam kegiatan pelatihan/workshop dan seminar tentang APU dan PTT, 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 Perseroan.

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

Kode Etik dan Integritas [102-16] [6.a.]

Penerapan Kode Etik dan Integritas diatur oleh Perseroan di dalam Kode Etik Perseroan yang menjadi acuan bagi setiap insan Perseroan dalam berperilaku dan bekerja.

Setiap insan Perseroan wajib menandatangani kepatuhan terhadap Pedoman Perilaku yang dilakukan secara berkala. Penandatanganan kepatuhan penegakan Etika dan Integritas dilakukan pada saat penandatanganan kontrak kerja antara Perseroan 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.

Sepanjang tahun 2020, tidak terjadi pelanggaran etika yang berdampak signifikan terhadap reputasi dan kinerja Perseroan.

Mandiri Inhealth has established an Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML and CFT) Unit as a form of the Company's commitment to fulfilling its obligations as stipulated in POJK No. 23/POJK.01/2019 Article 8 (1).

The Company has appointed the Head of Risk Management as an official who is responsible for implementing the AML and CFT programs based on the Board of Directors' Decision Letter No. 59/I/HC/ KEP/0416 dated 13 April 2016 on the Appointment of the Head of Risk Management Division as person in charge of the Implementation of AML and CFT Programs.

Mandiri Inhealth's commitment to establishing AML and CFT function is proof that the Company carries out the prevention and eradication of money laundering (TPPU) and terrorist financing (TPPT) crimes. The active role played by Mandiri Inhealth in preventing and eradicating money laundering and terrorist financing crimes is by participating in training/workshop and seminar on AML and CFT, the obligation to report requests for suspicious customer transaction data, monitoring terrorist database, and organizing trainings related to the importance of implementing AML and CFT programs, particularly related to procedures for know your customers and updating customer data at Mandiri Inhealth.

By implementing AML and CFT programs, it will automatically provide protection to Mandiri Inhealth from money laundering and terrorism financing activities carried out by criminals and contribute to socio-political security and national economic stability

Code of Ethics and Integrity [102-16] [6.a.]

The implementation of Code of Ethics and Integrity is regulated by Mandiri Inhealth in Mandiri Inhealth's Code of Ethics, which is a reference for every Mandiri Inhealth employee to behave and work.

Every Mandiri Inhealth employee is required to sign compliance with the Code of Conduct which is carried out periodically. The signing of compliance with the enforcement of Ethics and Integrity is carried out at the time of signing the work contract between Mandiri Inhealth and each employee when first accepted as a new employee at the Company. The Company also regularly monitors the compliance with Code of Conduct and provides a means of complaints against violations of the Code of Conduct.

Throughout 2020, there were no ethical violations that had a significant impact on the Company's reputation and performance.

Sistem Pelaporan Pelanggaran [102-17]

Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System/WBS*) adalah suatu sistem yang berfungsi untuk menampung, menganalisa, dan menindaklanjuti suatu laporan atas adanya dugaan atau terjadinya suatu pelanggaran terhadap kebijakan di lingkungan Perseroan.

Perseroan telah menerapkan sistem pelaporan pelanggaran yang mendorong pegawai untuk melaporkan tindakan yang salah. Pengelola laporan pelanggaran di Perseroan adalah 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 diajukan kepada pihak manapun dan memberikan perlindungan bagi pekerja Perseroan yang melaksanakan investigasi maupun pihak-pihak yang memberikan informasi dengan Pengaduan/Penyingkapan.

Sistem pelaporan pelanggaran telah berjalan secara efektif dan tidak terdapat laporan dugaan pelanggaran yang material yang berdampak terhadap kinerja dan reputasi Perseroan selama tahun 2020.

Anti Korupsi [205-1] [205-3]

Perseroan 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 Perseroan untuk mengatasi praktek korupsi secara khusus diatur dalam *Code of Conduct*.

Sepanjang tahun 2020, 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.

Whistleblowing System [102-17]

The Whistleblowing System (WBS) is a system that functions to accommodate, analyze, and follow up on reports of suspected or occurring violations of policies within Mandiri Inhealth.

The Company has implemented a whistleblowing system that encourages employees to report wrongdoings. The manager of violation reports in Mandiri Inhealth is 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 the reported case to any party, and provides protection for Company employees who carry out investigations and parties providing information of Complaint/Disclosure.

The whistleblowing system has been running effectively and there have been no reports of allegations of material violations that had an impact on the Company's performance and reputation during 2020.

Anti-Corruption [205-1] [205-3]

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. Actions taken by Mandiri Inhealth to address corrupt practices are specifically regulated in the Code of Conduct.

Throughout 2020, there were no reports of acts of corruption and gratification in the Company. Through the implementation of effective internal control and monitoring, the Company is able to anticipate operational activities that are considered to have risks related to corruption.



MENJADI PARTNER PERTUMBUHAN EKONOMI [6.B.1] [6.B.2]

BECOMING A PARTNER FOR ECONOMIC GROWTH [6.b.1] [6.b.2]

Meningkatkan Value Perusahaan

Pada tahun 2020, fokus bisnis utama perusahaan masih pada produk asuransi kesehatan sesuai dengan visi perusahaan yaitu menjadi pilihan utama dan terpercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia. Dari sisi produk Asuransi Kesehatan, produk Mandiri Inhealth Managed Care mendominasi pencapaian di tahun 2020. Kebutuhan akan skema COB di market masih akan tinggi terutama apabila rencana kelas standar bagi peserta BPJS Kesehatan diimplementasikan. Dengan penyeragaman kelas perawatan bagi peserta BPJS Kesehatan akan membuka peluang kebutuhan *top up* manfaat yang dapat dipenuhi oleh Asuransi Komersial. Perseroan memiliki kekuatan dalam hal ini, karena kesamaan produk yang dimiliki dengan BPJS Kesehatan. Jumlah provider yang beririsan dengan provider BPJS juga menjadi *selling point* yang tinggi untuk dapat bersinergi dengan BPJS Kesehatan melalui skema COB.

Selain itu, untuk meningkatkan value perusahaan, Perseroan juga menguatkan produk asuransi jiwa kredit melalui aliansi dengan Bank Mandiri pada selektif peserta. Produk asuransi jiwa lainnya yang menjadi andalan tahun 2020 adalah produk term life, personal accident dan hospital cash plan yang dijual secara individu dengan cara individual yaitu penjualan kepada badan usaha yang telah menjadi peserta Perseroan. Inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan *top line* dengan margin yang signifikan.

Pada tahun 2020 Perseroan terus melakukan pengembangan sistem informasi dan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan pelayanan pada peserta dan mengoptimalkan bisnis proses. Perseroan menyadari bahwa pengelolaan produk asuransi dengan skema *Managed Care* memerlukan biaya operasional yang tinggi, oleh karena itu pada tahun 2020 Perseroan berinisiatif untuk meningkatkan margin yang menjadi prioritas utama melalui konsolidasi administrasi portofolio *Managed Care* dan *Indemnity*.

Pengelolaan administrasi klaim *indemnity* sepenuhnya dikelola secara internal pada awal tahun 2020 dari yang sebelumnya dilakukan oleh pihak ketiga. Selanjutnya mulai diimplementasikan secara bertahap konsolidasi pengelolaan administrasi portofolio *Managed Care* dan *Indemnity* antara lain penggunaan Formularium Obat Inhealth untuk *indemnity* dan kesamaan tarif di provider untuk produk *Managed Care* dan *Indemnity*. Di masa pandemi ini Perseroan juga memberikan kemudahan layanan kepada peserta melalui fasilitas *telemedicine* dan *teleconsultation* bekerjasama dengan provider maupun melalui fitur di *Mi-Doctor*.

Improving the Company's Value

In 2020, the Company's main business focus was still on health insurance products in accordance with the Company's vision, which is to be the first and most trusted choice in the commercial health insurance industry in Indonesia. In terms of Health Insurance products, the managed care products dominated the achievements in 2020. The need for COB schemes in the market will still be high, especially if the standard class plan for BPJS Kesehatan participants is implemented. By uniforming the class for BPJS Kesehatan, opportunities for top-up benefits will be open, which can be fulfilled by Commercial Insurance. Mandiri Inhealth has strength in this regard, due to the similarity of its products with that of BPJS Kesehatan. The number of providers that intersect with BPJS providers also becomes a high selling point to synergize with BPJS Kesehatan through the COB scheme.

In addition, to increase the Company's value, Mandiri Inhealth also strengthens credit life insurance products through an alliance with Bank Mandiri on selective participants. Other life insurance products that are prominent in 2020 were term life products, personal accidents, and hospital cash plans, which are sold individually in an individual way, by sales to business entities that have become Mandiri Inhealth participants. This initiative is expected to increase the top line by a significant margin.

In 2020, Mandiri Inhealth continued to develop information system and use technology to improve services to participants and streamline business processes. The Company realizes that the management of insurance products with the Managed Care scheme requires high operational costs, and therefore in 2020, the Company had the initiative to increase margins, which was the top priority through the administration consolidation of Managed Care and Indemnity portfolios.

The administration of indemnity claims was fully managed internally in early 2020 from previously done by third parties. Furthermore, the consolidated management of Managed Care and Indemnity portfolio administration has begun to be implemented gradually, among others, by using Inhealth Drug Formularium for indemnity and similar rates at providers for Managed Care and Indemnity products. During this pandemic, Mandiri Inhealth also provides easy services to participants through telemedicine and teleconsultation facilities in collaboration with providers and through features in *mi-doctor*.

Pandemi Covid-19 terjadi di awal tahun 2020 telah memberikan dampak terhadap kondisi perekonomian global maupun nasional. Namun Perseroan masih eksis dan mampu menjaga tingkat pertumbuhan dengan kinerja yang positif.

Industri Asuransi dan Kinerja Perseroan 2020

Krisis kesehatan global yang terjadi pada tahun 2020 telah berdampak kepada kinerja Industri Keuangan Non-Bank, salah satunya yaitu Industri Asuransi. Penurunan kinerja Industri Asuransi tersebut didorong oleh penundaan pembayaran premi asuransi akibat daya beli masyarakat yang menurun. Namun demikian, perolehan premi Perseroan masih dapat mencatatkan pertumbuhan positif selama tahun 2020 dan mampu mempertahankan posisinya sebagai *market leader* dalam produk asuransi kesehatan kumpulan.

Pendapatan segmen usaha Perseroan berdasarkan jenis produk asuransi kesehatan kumpulan dan asuransi jiwa kumpulan pada tahun 2020 adalah sebagai berikut.

The Covid-19 pandemic that occurred in early 2020 has had an impact on global and national economic conditions. However, Mandiri Inhealth still exists and is able to maintain its growth rate with positive performance.

Insurance Industry and Mandiri Inhealth's Performance in 2020

The global health crisis that occurred in 2020 had an impact on the performance of the Non-Bank Financial Industry, one of which is the Insurance Industry. The performance decline of Insurance Industry was driven by delays in payment of insurance premiums due to the declining purchasing power. However, Mandiri Inhealth's premiums were still able to record positive growth during 2020 and were able to maintain its position as the market leader in group health insurance products.

The revenue for the Company's business segments based on the types of group health insurance and group life insurance products in 2020 are as follows.

Tabel Pendapatan Premi Asuransi Kesehatan Kumpulan Tahun 2019-2020

Table of Revenue from Group Health Insurance Premium for 2019-2020

Uraian Description	2020 (Rp-juta) Rp-million	2019 (Rp-juta) Rp-million	2018 (Rp-juta) Rp-million	Pertumbuhan 2020 2020 Growth	
				Nominal (Rp-juta) Rp-million	Persentase (%) Percentage (%)
Inhealth Managed Care	1.553.794	1.538.297	1.345.714	15.497	1,01%
Inhealth Indemnity	815.648	751.042	557.413	64.606	8,60%
Inhealth Hospital Cash Plan	-	-	-	-	-
Jumlah Total	2.369.441	2.289.339	1.903.127	80.102	3,50%

Pada tahun 2020, pendapatan premi asuransi kesehatan kumpulan Perseroan mencapai Rp2.369.441 juta, mengalami peningkatan Rp80.102 juta atau setara dengan 3,50% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar Rp2.289.339 juta. Di tahun 2020, hampir seluruh pendapatan premi asuransi kesehatan kumpulan mengalami peningkatan di banding tahun 2019. Peningkatan terbesar terdapat pada produk Inhealth Indemnity yang mengalami kenaikan cukup signifikan di tahun 2020 yang tercatat naik 8,60% dibanding tahun 2019. Adapun produk Inhealth Managed Care mengalami kenaikan 1,01%.

In 2020, the Company's group health insurance premium revenue reached Rp2,369,441 million, an increase of Rp80,102 million or equivalent to 3.50% compared to that of previous year, which amounted to Rp2,289,339 million. In 2020, almost all group health insurance premium revenues increased compared to those of 2019. The biggest increase was in Inhealth Indemnity products, which increased quite significantly in 2020, recording an increase of 8.60% compared to that of 2019. Inhealth Managed Care products experienced an increase of 1.01%.


Tabel Pendapatan Premi Asuransi Jiwa Kumpulan Tahun 2019-2020

Table of Revenue from Group Life Insurance Premium for 2019-2020

Uraian Description	2020 (Rp-juta) Rp-million	2019 (Rp-juta) Rp-million	2018 (Rp-juta) Rp-million	Pertumbuhan 2020 2020 Growth	
				Nominal (Rp-juta) Rp-million	Persentase (%) Percentage (%)
Mandiri Inhealth	26.682	55.140	70.477	(28.459)	-51,61%
Mandiri Inhealth	34.157	14.682	15.653	19.475	132,64%
Mandiri Inhealth	12.112	12.474	11.657	(362)	-2,90%
Mandiri Inhealth	2.605	2.155	3.883	450	20,90%
Jumlah	75.555	84.451	101.670	(8.896)	-10,53%

Hingga akhir tahun 2020, jumlah pendapatan premi asuransi jiwa kumpulan tercatat sebesar Rp75.555 juta, mengalami penurunan Rp8.896 juta atau setara dengan 10,53% dibanding tahun 2019 yang mencapai Rp84,45 miliar. Hal ini utamanya disebabkan oleh adanya penurunan pada produk Mandiri Inhealth Group Credit Life yang sebesar 51,61% dibanding tahun sebelumnya serta produk Inhealth Group Term Life yang mengalami sedikit penurunan sebesar 2,91%. Meski demikian, produk Mandiri Inhealth Endowment mengalami kenaikan yang cukup signifikan yakni sebesar 132,64% dibanding tahun 2019, begitupun dengan produk Mandiri Inhealth Group Personal Accident yang tercatat naik 20,90%.

Until the end of 2020, the total premium revenue for group life insurance was recorded at Rp75,555 million, a decrease of Rp8,896 million or equivalent to 10.53% compared to that of 2019, which reached Rp84.45 billion. This was mainly due to a decline in Inhealth Group Credit Life products by 51.61% compared to that of previous year and Inhealth Group Term Life products, which decreased slightly by 2.91%. However, Inhealth Endowment products experienced a significant increase of 132.64% compared to that of 2019, as well as Inhealth Group Personal Accident products which recorded an increase of 20.90%.

Distribusi Nilai Ekonomi [201-1]

Pada tahun 2020, nilai ekonomi secara langsung yang dihasilkan Perseroan adalah sebagai berikut :

Economic Value Distribution [201-1]

In 2020, the economic value directly generated by Mandiri Inhealth is as follows:

Tabel Distribusi Nilai Ekonomi (Dalam Rupiah Penuh)

Table of Economic Value Distribution (In Full Rupiah)

Uraian Description	2020	2019	2018
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Direct Economic Values Generated			
Pendapatan Premi-Neto Premium Revenue-Net	2.102.037.928.121	1.989.032.072.800	2.004.797.378.823
Hasil investasi, neto Investment Result, net	140.600.719.461	142.260.358.328	114.562.320.115
Pendapatan/(Beban) Lain-Lain Neto Net Other Income/(Expense)	5.090.178.199	6.505.375.487	1.979.566.012
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Total Direct Economic Values Generated	2.247.728.825.781	2.137.797.806.615	1.847.483.535.751
Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan Direct Economic Values Distributed			
Beban Asuransi Insurance Expenses			
Klaim dan manfaat Claim and Benefit	2.037.755.546.514	1.948.601.959.287	1.526.905.393.560

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

Uraian Description	2020	2019	2018
Klaim reasuransi dan koasuransi Reinsurance and coinsurance claim	(369.968.204.835)	(374.238.110.565)	(232.070.483.039)
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	71.057.103.758	23.590.188.844	3.184.338.881
Beban akuisisi, neto Acquisition expenses, net	123.744.508.466	97.422.685.749	89.409.357.901
Total beban asuransi Total insurance expenses	1.862.588.953.903	1.695.376.723.315	1.387.428.607.303
Beban pemasaran Marketing expenses	6.415.191.504	11.442.579.497	10.129.695.367
Beban umum dan administrasi General and administrative expenses	289.210.611.945	293.329.695.688	288.579.014.665
Pajak final Final Tax	22.240.037.975	22.763.361.508	21.211.805.975
Beban pajak penghasilan Income Tax Expense	166.723.873	8.954.977.013	4.341.954.486
Total Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan Total Direct Economic Values Distributed	2.180.621.519.200	2.031.867.337.021	1.711.691.077.796
Total Nilai Ekonomi yang Ditahan Total Retained Economic Value	67.107.306.581	105.930.469.594	135.792.457.955

Pada tahun 2020, Perseroan mampu menciptakan nilai ekonomi langsung yang dihasilkan sebesar Rp 2.247.728.825.781 dan nilai ekonomi langsung yang didistribusikan melalui beban asuransi sebesar Rp 1.862.588.953.903, beban pemasaran sebesar Rp 6.415.191.504, beban umum dan administrasi sebesar Rp 289.210.611.945, pajak final sebesar Rp 22.240.037.975 dan beban pajak penghasilan sebesar Rp 166.723.873.

Total nilai ekonomi langsung yang didistribusikan pada tahun 2020 adalah sebesar Rp 2.180.621.519.200 dan total nilai ekonomi yang ditahan sebesar Rp 67.107.306.581. Nilai ekonomi yang digunakan Perseroan untuk membiayai operasional ditahan 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 2020 jumlah pembayaran pajak Perseroan sebesar Rp 51.624.309.774 dan pada tahun 2019 pembayaran pajak Perseroan sebesar Rp 66.350.067.108. Sejak Perseroan didirikan hingga akhir tahun 2020, Perseroan telah mematuhi kewajiban membayar pajak (Nihil) atau tidak terdapat ketidakpatuhan Perseroan dalam kewajiban membayar pajak (Nihil).

In 2020, Mandiri Inhealth was able to create direct economic value generated of Rp2,247,728,825,781 and direct economic value distributed through insurance expenses of Rp1,862,588,953,903, marketing expenses of Rp6,415,191,504, general and administrative expenses of Rp289,210,611,945, final tax of Rp22,240,037,975, and income tax expense of Rp166,723,873.

The total direct economic value distributed in 2020 was Rp2,180,621,519,200 and the total retained economic value was Rp67,107,306,581. The economic value is used by the Company to finance operations in the 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 2020, Mandiri Inhealth tax payment amounted to Rp51,624,309,774 and in 2019, Mandiri Inhealth tax payment amounted to Rp66,350,067,108. Since the Company was incorporated until the end of 2020, the Company has complied with the obligation to pay taxes (Nil) or there is no non-compliance of Mandiri Inhealth with the obligation to pay taxes (Nil).


Tabel Pembayaran Pajak Tahun 2019- 2020 (Dalam Rupiah penuh)

Table of Tax Payment in 2019-2020 (In Full Rupiah)

Jenis Pajak Type of Tax	2020	2019	2018
PPH Pasal 25 Dibayar di Muka Article 25 Prepaid Income Tax	925.474.440	11.986.097.457	2.776.282.686
PPH Pasal 23 Dibayar di Muka Article 23 Prepaid Income Tax	-	2.736.514	142.999.858
PPH Pasal 29 Article 29 Income Tax	13.924.274.100	11.986.097.457	11.986.097.456
PPH Pasal 21 Article 21 Income Tax	29.350.059.605	32.185.586.328	33.786.258.270
PPH Pasal 23 Article 23 Income Tax	3.991.305.177	5.772.865.186	8.542.739.149
PPH Pasal 4 ayat (2) Article 4 paragraph (2) Income Tax	2.929.291.677	4.153.978.110	2.342.332.238
PPH Pasal 26 Article 26 Income Tax	503.904.775	262.706.056	-
PPN VAT	-	-	-
Total Total	51.624.309.774	66.350.067.108	59.576.709.657

Praktik Pengadaan Barang dan Jasa

Perseroan berkomitmen untuk mewujudkan aktivitas pengadaan barang dan jasa yang terbuka dan transparan dan memberikan kesempatan kepada perusahaan atau pemasok lokal untuk ikut serta dalam proses tender pengadaan barang atau jasa di lingkungan Perseroan.

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 2020, 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 2020, 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].

Practice of Procurement of Goods and Services

The Company is committed to realizing open and transparent procurement of goods and services and providing opportunities for local companies or suppliers to participate in the tender process for the procurement of goods or services within Mandiri Inhealth.

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

Financial Assistance from the Government

Throughout 2020, the Company did not receive financial assistance, either directly or indirectly from the Government. The Company also does not provide donations of any kind [201-4].

Monopolistic and Anti-Competitive Practices

Throughout 2020, there were no monopolistic practices related to the sale of insurance products and there were no fines or legal action related to monopolistic and anti-competition practices [206-1].

MENJADI PARTNER PEMBANGUNAN SOSIAL [6.C.]

BECOMING A PARTNER FOR SOCIAL DEVELOPMENT [6.c.]

Komposisi SDM

Hingga akhir Desember 2020, jumlah pegawai Perseroan sebanyak 825 orang, yang berkurang dibandingkan tahun 2019 dengan jumlah pegawai sebanyak 849 orang. Jumlah tersebut merupakan akumulasi dari jumlah pegawai yang ada ditambah dengan rekrutmen pegawai pada tahun 2020 dan dikurangi dengan jumlah pegawai yang pensiun atau mengundurkan diri. Pada tahun 2020, Perseroan melakukan rekrutmen pegawai baru sebanyak 23 orang yang terdiri dari pro-hire (jabatan pimpinan) sebanyak 4 (empat) orang dan *fresh graduate* (jabatan staf) sebanyak 19 (sembilan belas) orang (103-3, 401-1).

Pengembangan Kompetensi SDM

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

Pada tahun 2020, Perseroan mengalokasikan dana untuk pengembangan kompetensi pegawai sebesar Rp155.973.955, yang menurun dibandingkan tahun 2019 dengan biaya sebesar Rp2.494.039.444. Hal ini dikarenakan kondisi pandemi Covid 19 yang berdampak terhadap pembatasan kegiatan pegawai dan operasional Perseroan.

Program pengembangan kompetensi SDM meliputi Competency Based Career, Invest in People, Competency Based Assignment, Competency Based Compensation (103-3, 404-2).

Tingkat Turnover

Perseroan berupaya untuk 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 2020, tingkat *turnover* pegawai tercatat sebesar 4,12%. Hal ini menunjukkan tingkat perputaran pegawai Perseroan masih dalam batas yang wajar dan tidak berdampak signifikan terhadap kinerja Perseroan (103-3, 401-1).

Kesejahteraan Pegawai

Kesejahteraan pegawai merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh Perseroan dengan memenuhi kewajiban pemberian Upah Minimum Regional/Upah Minimum Provinsi berdasarkan peraturan yang berlaku dan menyediakan

HR Composition

Until the end of December 2020, the number of Mandiri Inhealth's employees was 825 people, which is increasing/decreasing compared to that of 2019 with the number of employees as many as 849 people. This number is the accumulation of the number of existing employees plus employee recruitment in 2020 and minus by the number of employees who retired or resigned. In 2020, Mandiri Inhealth recruited 23 new employees, consisting of 4 (four) pro-hires and 19 (nineteen) fresh graduates (staff positions) (103-3, 401-1).

HR Competence Development

The Company is committed to continuously improving its human resources as one of the keys to maintaining quality performance. HR competency development is carried out by mapping future HR needs and strengthening employee's training and development programs.

In 2020, Mandiri Inhealth allocated funds for employee competency development in the amount of Rp155,973,955, which increased/ decreased compared to that of 2019 at a cost of Rp2,494,039,444. This is due to the Covid 19 pandemic condition, which has an impact on restrictions on the activities of employees and the Company's operations.

Human Capital competency development programs include Competency Based Career, Invest in People, Competency Based Assignment, Competency Based Compensation (103-3, 404-2).

Turnover Rate

Mandiri Inhealth strives to create a comfortable and conducive work environment and pays attention to competitive remuneration levels in order to minimize employee turnover rate. The Company also regularly conducts employee surveys to determine the level of employee needs and satisfaction as well as reviews the existing policies regarding remuneration and employee benefit packages. Throughout 2020, the employee turnover rate was recorded at 4.12%. This shows that Mandiri Inhealth's employee turnover rate was still within reasonable limit and did not have a significant impact on the Company's performance (103-3, 401-1).

Employee Welfare

Employee welfare is a matter of great concern to Mandiri Inhealth by fulfilling the obligation to provide a Regional Minimum Wage/ Provincial Minimum Wage based on the applicable regulations and providing other welfare programs



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 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 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 2020 secara umum tergambar pada tabel berikut ini: [202-1] [405-2]

Uraian Description	Rasio Ratio	
	2020	2019
Gaji Pegawai Tertinggi dan Terendah Highest and Lowest Salary of Employee	1 : 19,95	1 : 17,07
Gaji Direksi Tertinggi dan Terendah Highest and Lowest Salary of Director	1 : 1,54	1 : 1,54
Gaji Komisaris Tertinggi dan Terendah Highest and Lowest Salary of Commissioner	1 : 2,06	1 : 2,06
Gaji Direksi Tertinggi dan Pegawai Tertinggi Highest Salary of Director and Employee	1 : 2,56	1 : 2,75

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

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).

Perseroan 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 2020, 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.

in addition to basic salaries such as fixed allowances including housing, transportation, holidays, annual leave, phone credits, fuel, and variable allowances such as house contract assistance for Division and Department Heads. As for staff employees, the welfare benefits received are fixed allowances such as housing, transportation, holidays, and annual leave. Head of Divisions and Departments also get bonuses and overriding (Unit Sales), while staff get bonuses and overtime compensation (103-3, 401-2).

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

The Company always strives to maintain a gap in the salary ratio of all employees so that the difference is not too high. Mandiri Inhealth's highest and lowest salary ratios and the ratio of new employee standard wages by gender compared to the general regional minimum wages in 2020 are illustrated in the following table: [202-1] [405-2]

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

The Company guarantees employees' rights related to Occupational Health and Safety (OHS) by including a clause on OHS in the Company Regulations.

Mandiri Inhealth makes every effort possible so that there are no cases of occupational accidents (*zero accidents*) that occur within the Company. This is a priority for the Company in order to create a safe and conducive work environment for employees.

Until the end of 2020, the Company had not yet formed an Occupational Safety and Health Advisory Committee (P2K3) as a forum for cooperation between elements of employers and employees in implementing OHS. However, throughout 2020 there were no occupational accidents that impacted the Company's reputation and operations.

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 Kepegawaian Perseroan. (103-2, 103-3, 401-3).

Hubungan Industrial

Hingga akhir tahun 2020, Perseroan 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).

Kerja Paksa dan Pekerja Anak

Ketentuan tentang batas usia minimal pegawai Perseroan adalah 18 tahun dan durasi jam kerja yaitu 8 jam sehari sebagaimana diatur di dalam Peraturan Perusahaan. Kebijakan tersebut merupakan upaya Perseroan dalam rangka mematuhi ketentuan ketenagakerjaan terkait pekerja anak dan kerja paksa di tempat kerja. Komitmen ini dibuktikan sepanjang tahun 2020 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 Perseroan [408-1] [409-1].

Privasi Pelanggan

Sebagai perusahaan jasa asuransi kesehatan, Perseroan memerlukan data lengkap pelanggan atau nasabah untuk kepentingan administrasi. Untuk menjaga kerahasiaan data nasabah, Perseroan berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan dan tidak menggunakan informasi apapun terkait data tersebut di luar kesepakatan dengan nasabah. Dengan komitmen tersebut, pada tahun pelaporan tidak terdapat pengaduan mengenai pelanggaran terhadap privasi data pelanggan. Komitmen ini dibuktikan dengan tidak adanya laporan mengenai kebocoran, pencurian atau kehilangan data nasabah atau pelanggan selama tahun 2020 (103-2, 103-3, 418-1).

Menjaga Hak dan Melindungi 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* (SLA).

Perseroan juga memberikan informasi secara benar dan jelas tentang jasa dan produk asuransi yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan sepanjang tahun 2020, Perseroan 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).

Maternity Leave

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

Industrial Relations

Until the end of 2020, Mandiri Inhealth did not have a Trade Union. However, the Company strives to maintain a harmonious relationship with employees and resolve problems related to industrial relations in a family manner and the applicable procedures (103-3, 403-1, 403-4).

Forced Labor and Child Labor

The provisions on the minimum age limit for Mandiri Inhealth employees is of 18 years old, and the duration of working hours is of 8 hours a day as stipulated in the Company Regulations. This policy is an attempt by the Company to comply with labor regulations related to child labor and forced labor in the workplace. This commitment was proven throughout 2020 that there were no incidents of forced labor and child labor in the Company, from those recruited internally by the Company and from companies that supply labor, which could have an impact on sanctions and reputation received by Mandiri Inhealth [408-1] [409-1].

Customer Privacy

As a health insurance company, Mandiri Inhealth requires complete customer or consumer data for administrative purposes. To maintain customer data confidentiality, Mandiri Inhealth is committed to maintaining confidentiality and does not use any information related to such 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. This commitment is evidenced by the absence of reports of leakage, theft or loss of customer or consumer data during 2020 (103-2, 103-3, 418-1).

Safeguarding Rights and Protecting Customers

The Company is committed to fulfilling customers' rights regarding convenience in processing claims submitted as long as it fulfills the stipulated provisions and procedures. Commitment to settling customer claims is in accordance with the *Service Level Agreement* (SLA).

The Company also provides accurate and clear information about the insurance services and products provided. This is evidenced by the fact that throughout 2020, Mandiri Inhealth did not receive fines or sanctions as a result of non-compliance with laws or regulations that apply to financial services companies (103-2, 103-3, 419-1).



Membangun Harmonisasi Dengan 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* Perseroan yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja finansial Perseroan.

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

Perseroan 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.

Selama tahun 2020, program pengembangan sosial kemasyarakatan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Building Harmony With Local Communities

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

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

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.

During 2020, the social development programs carried out were as follows:

Tanggal Date	Sasaran Targets	Acara Activities	Lokasi Location
4 Januari 2020 January 4, 2020	Karyawan Employee	Bantuan Korban Banjir untuk Pegawai Flood relief aid for employees	Jakarta and Bekasi
7 Januari 2020 January 7, 2020	Masyarakat Community	Bantuan Korban Banjir di Perum IKPN Bintaro Flood relief aid in Perum IKPN Bintaro	Tangerang
16 Februari 2020 February 16, 2020	Karyawan Employee	Munas Pegawai Bank Mandiri & Seminar RSUP Fatmawati National meeting of Bank Mandiri Employees and Seminar of RSUP Fatmawati	Jakarta
17 Februari 2020 February 17, 2020	Karyawan Employee	Raker Serikat Pegawai Bank Mandiri Coordination Meeting of Bank Mandiri Labor Union	Jakarta
27 Februari 2020 February 27, 2020	Karyawan Employee	Raker <i>Corporate Banking</i> Bank Mandiri di Jogja Coordination Meeting of Corporate Banking of Bank Mandiri in Jogja	Jogjakarta
7 Maret 2020 March 7, 2020	Masyarakat Community	Bakti Sosial Pemeriksaan Kesehatan & Pengobatan Gratis di Bantar Gebang Free medical check-up and treatment in Bantar Gebang	Bekasi
13 Maret 2020 March 13, 2020	Masyarakat Community	Pembelian Masker dan Vitamin untuk di 3 Pasar Berbeda Purchasing medical mask and vitamin in 3 different markets	Jakarta
17 Maret 2020 March 17, 2020	Masyarakat Community	Pembelian Masker dan <i>Hand Sanitizer</i> untuk Badan Usaha Purchasing medical masks, hand sanitizers, and gloves for business entities	Jakarta
18 Maret 2020 March 18, 2020	Masyarakat Community	Pembelian Masker, <i>Hand Sanitizer</i> dan <i>Glove</i> untuk Badan Usaha Purchasing medical masks, hand sanitizers, and gloves for business entities	Jakarta

Tanggal Date	Sasaran Targets	Acara Activities	Lokasi Location
24 April 2020 April 24, 2020	Tenaga Medis & Masyarakat Medical personnel & Community	Pemberian Masker Batik untuk Mitra Grab Giving batik-pattern masks for Grab partner	Jakarta
14 Mei 2020 May 14, 2020	Masyarakat Community	Pemberian CSR berupa 100 Paket Buka Puasa Aerofood ACS (Pesantren AI - Fuad Fahmi) CSR activity, giving 100 packages of meal for break fasting with Aerofood ACS (Pesantren AI-Fuad Fahmi)	Tangerang
19 Mei 2020 May 19, 2020	Tenaga Medis & Masyarakat Medical personnel & Community	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Mandirian Cinta Indonesia Participation of Mandiri Inhealth in Mandirian Cinta Indonesia	Seluruh wilayah Indonesia All over Indonesia
5 Juni 2020 June 5, 2020	Tenaga Medis personnel	Partisipasi Mandiri Inhealth pada Program CSR Bersama Kita Bisa - AAJI Participation of Mandiri Inhealth in CSR Program Together We Can - AAJI	Jakarta
31 Juli 2020 July 31, 2020	Masyarakat Community	Partisipasi Qurban melalui Bank Mandiri Participation in Qurban with Bank Mandiri	Bogor
3 Agustus 2020 August 3, 2020	Masyarakat Community	Partisipasi Qurban melalui BPJS Kesehatan Participation in Qurban with BPJS Kesehatan	Bogor
11 Agustus 2020 August 11, 2020	Konsumen & Masyarakat Customers & Communit	Penyerahan Mesin <i>Automatic Hand Wash, Hand Sanitizer & Hand Dryer</i> untuk Garuda Indonesia Giving Automatic Hand Wash machine, Hand Sanitizer & Hand Dryer for Garuda Indonesia	Tangerang
18 Agustus 2020 August 18, 2020	Karyawan Employee	Masker bertema Kemerdekaan untuk Pegawai Masks with the theme Independence for employees	Jakarta
25 September 2020 September 25, 2020	Konsumen & Masyarakat Customers & Communit	Pemberian Masker untuk Pensiunan Bank Mandiri Giving masks for retired employees of Bank Mandiri	Jakarta
Oktober 2020 October, 2020	Konsumen & Masyarakat Customers & Communit	Penyerahan wastafel & <i>Hand Sanitizer Matic</i> untuk Badan Usaha dan Provider Terbaik Giving sinks and automatic hand sanitizer for The Best Business Entity and Provider	Seluruh wilayah Indonesia All over Indonesia
15 Oktober 2020 October 15, 2020	Konsumen & Masyarakat Customers & Communit	Pemberian Masker kepada Garuda Indonesia Giving masks to Garuda Indonesia	Tangerang
November 2020 November, 2020	Konsumen & Masyarakat Customers & Communit	Penyerahan Mesin <i>Automatic Hand Wash, Hand Sanitizer & Hand Dryer</i> untuk Citilink Giving Automatic Hand Wash machine, Hand Sanitizer & Hand Dryer to Citilink	Tangerang
15 November 2020 November 15, 2020	Konsumen & Masyarakat Customers & Communit	<i>Rapid Test Event</i> "Rainbow Golf Hut Bank Mandiri" Rapid Test Event "Rainbow Golf Hut Bank Mandiri"	Bogor
12 Desember 2020 December 12, 2020	Konsumen & Masyarakat Customers & Communit	Golf Jasa Keuangan Cup 2020 Golf Jasa Keuangan Cup 2020	Jakarta
25 Desember 2020 December 25, 2020	Konsumen & Masyarakat Customers & Communit	Pekan Khitan Nasional National Circumcision Week	Seluruh wilayah Indonesia All over Indonesia



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. Perseroan juga melakukan kegiatan literasi keuangan dan 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 2020, alokasi biaya yang telah dikeluarkan untuk program sosial dan kemasyarakatan sebesar Rp1.261.116.047, yang meningkat dibanding tahun 2019 sebesar Rp578.734.408. Hal ini dikarenakan komitmen Perseroan dalam membantu penanganan pandemi Covid 19 dengan menyalurkan bantuan APD dan bantuan kepada masyarakat yang terdampak Covid 19 serta distribusi masker lebih dari 2.000 pcs.

The social community development program has involved local communities and the Company's stakeholders, has a positive impact on social development, increases public awareness of the importance of healthy living habits, and maintains health and immunity protocols during the Covid 19 pandemic condition so as to assist government programs in breaking the Corona virus transmission chain. The Company also carries out financial and insurance literacy for the public which have an impact on increasing public knowledge on insurance and financial services products and the benefits of joining health insurance program [413-1] [413-2].

In 2020, the allocation of costs incurred for social and community programs amounted to Rp1,261,116,047, an increase compared to 2019 amounting to Rp578,734,408. This was caused by the Company's commitment to support the handling of the Covid 19 pandemic by distributing PPE assistance and assistance to people affected by Covid 19 and the distribution of masks of more than 2,000 pcs.

MENJADI PARTNER PELESTARIAN LINGKUNGAN [6.D.]

BECOMING A PARTNER FOR ENVIRONMENTAL CONSERVATION [6.d.]

Dalam rangka mendukung terwujudnya pelestarian lingkungan dan keberlangsungan lingkungan hidup, Perseroan berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup dan mematuhi aturan yang berlaku khususnya berkaitan dengan lingkungan hidup. Perseroan telah 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.

Perseroan secara rutin melakukan *Focus Group Discussing* (FGD) dengan berbagai *stakeholder* baik internal maupun eksternal, salah satu tema yang diangkat adalah limbah air dan pengelolaannya, termasuk limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), emisi gas rumah kaca, emisi udara, perusak ozon dan upaya penanggulangannya. Hasil FGD tersebut kemudian dijadikan dasar bagi Perseroan untuk lebih berfokus pada pelestarian lingkungan dengan melakukan pendekatan-pendekatan manajemen dalam pengelolaannya.

Upaya pelestarian lingkungan hidup yang dilakukan oleh Perseroan merupakan manifestasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 Tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas". Selain Peraturan Pemerintah tersebut, Perseroan 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*.

Penggunaan Listrik & Air [303-2]

Bentuk perwujudan dukungan Perseroan terhadap pemeliharaan kelestarian lingkungan hidup antara lain tercermin pada kegiatan operasional kantor pusat dengan biaya penggunaan listrik & air sebesar Rp2.576.577.343 pada tahun 2020 yang meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp2.543.678.698. Peningkatan ini salah satunya dikarenakan penambahan ruangan kerja.

Namun demikian, Perseroan mampu melakukan penghematan biaya penggunaan listrik & air dengan nilai manfaat yang lebih banyak dibanding biaya yang dikeluarkan. Upaya penghematan listrik salah satunya juga dikarenakan 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.

In order to support the realization of environmental preservation and environmental sustainability, Mandiri Inhealth is committed to preserving the environment and complying with the prevailing regulations, especially those related to the environment. The Company has several policies related to environmental aspects, either on product/service development or on other environmental preservation, and has launched an energy saving program that aims to help preserve nature.

The Company regularly conducts Focus Group Discussions (FGD) with various internal and external stakeholders, one of the themes raised is water waste and its management, including hazardous and toxic waste (B3), greenhouse gas emission, air emission, ozone depletion, and their countermeasures. The FGD results are then used as the basis for the Company to focus more on environmental preservation by implementing management approaches in its management.

The environmental conservation efforts undertaken by the Company are a manifestation of Government Regulation Number 47 of 2012 on Social and Environmental Responsibility of Limited Liability Company. In addition to the Government Regulation, the Company also takes an integrated approach according to ISO 26000 standard, which is an international guideline and standardization on social responsibility or Guidance on Social Responsibility Standards.

Electricity & Water Usage [303-2]

The Company's support for environmental preservation is manifested, among others, in the operational activities of head office with electricity & water usage costs of Rp2,576,577,343 in 2020, an increase compared to the previous year of Rp2,543,678,698. One of the reasons for this increase is the addition of work space.

However, the Company was able to make savings on the cost of electricity & water usage with more beneficial value than the costs incurred. One of the efforts to save electricity was due to the design of office space that uses glass and maximizes the incoming light, making the costs of electricity for lighting can be more efficient. The Company also conserves electrical energy through the use of LED lights and regulating air conditioning temperatures.



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 Perseroan juga membantu dalam melestarikan lingkungan dengan menjaga cadangan air dan memprioritaskan pada tempat lain yang lebih membutuhkan atau kekurangan pasokan air. Perseroan setiap tahunnya selalu berusaha memanfaatkan penggunaan air secara efektif dalam aktifitas operasionalnya.

Apart from electricity, the use of other resources that is no less important in contributing to environmental sustainability is the use of water. Saving water usage will reduce costs and will also support the environmental preservation by preserving water reserves and prioritizing other places that are more in need or lack of water supply. Every year, the Company always tries to utilize water effectively in its operational activities.

Tabel Penggunaan Listrik & Air

Table of Electricity & Water Use

Uraian Description	2020	2019
Biaya Penggunaan Listrik (Rp) Electricity Expenses (Rp)	2.576.577.343	2.543.678.698

Penggunaan & Penghematan Bahan Bakar

Perseroan secara konsisten berhasil melakukan penghematan penggunaan bahan bakar setiap tahun. Pada tahun 2020, biaya penggunaan bahan bakar yang telah dikeluarkan oleh Perseroan sebesar Rp717.577.877 yang menurun dibandingkan pada tahun 2019 sebesar Rp1.271.147.180. Dengan demikian, Perseroan telah melakukan penghematan sebesar Rp553.569.303 atau sekitar 16,30% dari tahun sebelumnya. Penghematan bahan bakar dikontribusi dari penghematan penggunaan kendaraan operasional yang telah dilakukan Perseroan.

Fuel Use & Saving

Mandiri Inhealth has consistently managed to save fuel every year. In 2020, the cost of using fuel by the Company was Rp717,577,877 which decreased compared to that of 2019 of Rp1,271,147,180. Thus, the Company has made savings of Rp553,569,303 or approximately 16.30% from that of previous year. The fuel savings are contributed by the savings in the use of operational vehicles that have been made by the Company.

Tabel Penggunaan Bahan Bakar

Table of Fuel Use

Uraian Description	2020	2019	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Penggunaan Bahan Bakar (Rp) Fuel Expenses (Rp)	717.577.877	1.271.147.180	16,30

Penggunaan & Penghematan Alat Tulis Kantor

Penghematan lainnya juga terjadi pada biaya alat tulis kantor, dimana pada tahun 2020, biaya penggunaan alat tulis kantor sebesar Rp260.426.995 atau menurun 62,85% dibanding tahun 2019 yaitu sebesar Rp701.100.996. Komitmen Perseroan untuk menggunakan media digital dalam administrasi dan aktivitas operasional telah berdampak pada penghematan penggunaan kertas, pulpen, pensil dan alat tulis kantor lainnya. Penghematan penggunaan kertas dapat membantu mengurangi penebangan pohon dan menjaga kelestarian lingkungan, termasuk meminimalisir limbah kertas.

Office Stationery Use & Savings

Other savings also occurred in the cost of office stationery, where in 2020, the cost of using office stationery was Rp260,426,995 or decreased by 62.85% compared to that of 2019, which was Rp701,100,996. The Company's commitment to using digital media in administration and operational activities has had an impact on saving on the use of paper, pens, pencils, and other office stationery. Efficient paper use can help reduce tree cutting and protect the environment, including minimizing paper waste.

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 *Customer Handling System* (CHS) and application of information services to iOS and Android-based participants also have an impact on reducing communication costs via telephone lines and saving costs for printing product information brochures to participants and prospective participants.

Tabel Penggunaan Alat Tulis Kantor (ATK) 2019-2020

Table of Use of Office Stationery (ATK) 2019 - 2020

Uraian Description	2020	2019	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Pembelian ATK (Rp) Office Stationery Purchase Expenses	260.426.995	701.100.996	62,85

Penggunaan & Penghematan Fotocopy

Pada tahun 2020, biaya *fotocopy* sebesar Rp1.528.200 atau turun 38,33% dibanding tahun 2019 sebesar Rp2.477.889 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 Use & Saving

In 2020, the photocopy fee was Rp1,528,200 or decreased by 38.33% compared to that of 2019 of Rp2,477,889 The Company is able to save on photocopying costs due to the use of email and applications in the Company's information flow, and thereby, minimizing the use of paper and photocopy ink as well as the electricity used by photocopiers.

Tabel Penghematan Fotocopy

Table of Photocopy Saving

Uraian Description	2020	2019	Penghematan (%) Saving (%)
Biaya Fotocopy (Rp) Photocopy Expenses (Rp)	1.528.200	2.477.889	38,33

Program Go Green Perseroan [302-4] [302-5]

Perseroan berkomitmen untuk mendukung menciptakan *Green Office* dengan 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. Perseroan juga menerapkan 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].

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

The Company is committed to supporting the creation of a *Green Office* by prioritizing an environmentally friendly operational approach with an energy saving program, reducing emissions by using AC Freon according to environmental standards that do not damage the ozone layer, and conducting emission tests on smoke-producing devices such as generators and operational vehicles. The Company also implements *E-Office* application for correspondence as one of the Company's efforts to support the *Go Green* program and make efforts to save paper usage through digital document archiving [305-1,305-5,305-6].



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

Sarana Pengaduan Masalah Lingkungan

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

Sepanjang tahun 2020, Perseroan tidak mendapatkan sanksi berkaitan dengan ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup [307-1].

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

Complaint Channel for Environmental Issue

Mandiri Inhealth enables the public to submit suggestions or complaints related to environmental conservation to the Corporate Secretary Division via email public.relations@mandiriinhealth.co.id.

Throughout 2020, the Company did not receive any sanctions related to non-compliance with environmental laws and regulations [307-1].

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	12
102-2	Kegiatan, merek, produk dan jasa Activities, brands, products, and services	AR
102-3	Lokasi kantor pusat Location of head office	AR
102-4	Wilayah operasi Operational location	14
102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum Ownership and legal form	AR
102-6	Pasar yang dilayani Market served	14
102-7	Skala organisasi Organization scale	AR
102-8	Informasi mengenai karyawan Information about employees	AR
102-9	Rantai pasokan Supply chain	17
102-10	Perubahan signifikan pada organisasi Significant changes to the organization	18
102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan Preventive approach or principle	42
102-12	Inisiatif eksternal External initiatives	17
102-13	Keanggotaan asosiasi Association membership	13
STRATEGI		
STRATEGY		
102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior Statements from senior decision maker	AR
102-15	Dampak utama, risiko, dan peluang Main impacts, risks, and opportunities	AR



INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
ETIKA DAN INTEGRITAS ETHICS AND INTEGRITY		
102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku Values, principles, standards, and code of conduct	43
102-17	Mekanisme untuk saran dan kekhawatiran tentang etika Mechanisms for advice and concerns about ethics	44
TATA KELOLA GOVERNANCE		
102-18	Struktur tata kelola Governance structure	39
102-19	Mendelegasikan wewenang Delegating authority	AR
102-20	Tanggung jawab tingkat eksekutif untuk topik ekonomi, lingkungan, dan sosial Executive level responsibility for economic, environmental, and social topics	AR
102-21	Berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan mengenai topik-topik ekonomi, lingkungan, dan sosial Consulting with stakeholders on economic, environmental and social topics	AR
102-22	Komposisi badan tata kelola tertinggi dan komitmennya The composition of highest governance body and its commitments	39
102-23	Ketua badan tata kelola tertinggi The chairman of highest governance body	39
102-24	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi Nominating and electing highest governance body	AR
102-25	Konflik kepentingan Conflict of interest	AR
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	AR
102-27	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi The collective knowledge of highest governance body	AR
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	AR
102-30	Keefektifan proses manajemen risiko Risk management process effectiveness	42
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

INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
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	AR
102-39	Persentase kenaikan dalam total rasio kompensasi total tahunan Percentage increase in the total annual total compensation ratio	AR
KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDERS ENGAGEMENT		
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan List of groups of stakeholders	18
102-41	Perjanjian perundingan kolektif Collective labor agreement	AR
102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan Identify and select stakeholders	18
102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder engagement	33
102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan Main topics and issues raised	18
PRAKTIK PELAPORAN REPORTING PRACTICES		
102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi Entities included in the consolidated financial statements	32
102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik Determine report contents and topic boundaries	32
102-47	Daftar topik material List of material topics	34
102-48	Penyajian kembali informasi Restatement of information	NA
102-49	Perubahan dalam pelaporan Changes in reporting	NA
102-50	Periode pelaporan Reporting period	34
102-51	Tanggal laporan terbaru Date of latest report	NA
102-52	Siklus pelaporan Reporting cycle	32
102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan Contacts for questions about report	37
102-54	Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan Standar GRI Claims that reporting conforms with GRI Standards	37
102-55	Indeks isi GRI GRI contents index	60
102-56	Assurance oleh pihak eksternal Assurance by external parties	37



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	47
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	47
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	47
201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic value generated and distributed	47,48
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	49
KEBERADAAN PASAR MARKET EXISTENCE		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	51
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	51
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	51
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	51
DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG ECONOMIC INDIRECT IMPACT		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	49
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	49
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	49
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	49

INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
ANTI KORUPSI ANTI-CORRUPTION		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	44
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	44
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	44
205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi Operations that are considered to have risks related to corruption	44
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	44
PERILAKU ANTI-PERSAINGAN ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	49
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	49
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	49
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	49
TOPIK LINGKUNGAN ENVIRONMENT TOPIC		
ENERGI ENERGY		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	58
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	58
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	58
302-4	Pengurangan konsumsi energi Reduction of energy consumption	58
302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa Reduction in energy required for products and services	58



INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
AIR WATER		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	56
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	56
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	56
303-2	Sumber air yang secara signifikan dipengaruhi oleh pengambilan air Water sources that are significantly affected by water withdrawal	56
EMISI EMISSIONS		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	58
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	58
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	58
305-1	Emisi Gas Rumah Kaca/"GRK" (Cakupan 1) Langsung Direct (Scope 1) GHG emissions	58
305-5	Pengurangan emisi GRK Greenhouse Gas/GHG emission reduction	58
305-6	Emisi zat perusak ozon ("ODS") Ozone depleting substance ("ODS") emission	58
KEPATUHAN LINGKUNGAN ENVIRONMENTAL COMPLIANCE		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	59
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	59
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	59
307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup Non-compliance with environmental laws and regulations	59
PENILAIAN LINGKUNGAN PEMASOK SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	59
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	59
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	59
308-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria lingkungan Selection of new suppliers using environmental criteria	59

INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
TOPIK SOSIAL SOCIAL TOPIC		
KEPEGAWAIAN EMPLOYMENT		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	50
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	52
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	50
401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan New employee recruitment and employee turnover	50
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	51
401-3	Cuti Melahirkan Maternity leave	52
HUBUNGAN TENAGA KERJA/MANAJEMEN EMPLOYEE/MANAGEMENT RELATIONS		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	AR
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	AR
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	AR
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	51
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	51
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	51
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	52
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	51



INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
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.	51
403-4	Topik kesehatan dan keselamatan tercakup dalam perjanjian resmi dengan serikat karyawan Health and safety topics in collective labor agreement with employee union	52
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN TRAINING AND EDUCATION		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	50
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	50
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	50
404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan Employee skills improvement programs and transition assistance programs	50
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	51
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	51
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	51
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	51
KEBEBASAN BERSERIKAT DAN PERUNDINGAN KOLEKTIF FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE AGREEMENT		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	AR
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	AR
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	AR
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

INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
PEKERJA ANAK CHILD LABOR		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	52
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	52
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	52
408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	52
KERJA PAKSA ATAU WAJIB KERJA FORCED OR COMPULSORY LABOR		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	52
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>Management approach and its components</i>	52
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of management approach</i>	52
409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja <i>Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor</i>	52
MASYARAKAT LOKAL LOCAL COMMUNITY		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	55
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	55
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	55
413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan Operations with local community's involvement, impact assessments, and development programs	55
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	55



INDEKS GRI STANDARD [102-55]

Gri Standards Index

Indeks Index	PENGUNGKAPAN Disclosure	Halaman Page
PRIVASI PELANGGAN CUSTOMER PRIVACY		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	52
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	52
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	52
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	52
KEPATUHAN SOSIAL EKONOMI SOCIOECONOMIC COMPLIANCE		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and boundaries	52
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	52
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	52
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	52

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	10
1.	Aspek Ekonomi Economic aspect	10
a.	Kuantitas Produksi atau jasa yang dijual Quantity of production or services sold	10
b.	Pendapatan atau penjualan Revenues or sales	10
c.	Laba atau rugi bersih Net profit or loss	10
d.	Produk ramah lingkungan Environmentally friendly products	10
e.	Perlibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan Involvement of local parties related to the Sustainable Finance business process	10
2.	Aspek Lingkungan Hidup Environmental aspect	10
a.	Penggunaan energi (antara lain listrik dan air) Unergy usage (including electricity and water)	10
b.	Penggunaan emisi yang dihasilkan Emission produced usage	10
c.	Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) Reduction of waste and effluents (waste that has entered the environment)	10
d.	Pelestarian keanekaragaman hayati Biodiversity preservation	10
3.	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).	10



INDEKS POJK NO 51/POJK.03/2017

POJK NO.51/POJK.03/2017 INDEX

No	Kriteria POJK 51 POJK 51 Criteria	Halaman Page
3.	Profil singkat Brief Profile	3
1.	Visi, misi dan nilai keberlanjutan LJK, Emiten dan Perusahaan Publik Vision, mission, and sustainability values of LJK, Issuers and Public Companies	3
2.	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, e-mail dan situs web Name, address, telephone number, facsimile number, e-mail address, and website	3
3.	Skala usaha LJK, Emiten dan Perusahaan Publik Business scale of LJK, Issuers and Public Companies	3
a.	Total aset atau kapitalisasi aset dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah) Total assets or asset capitalization, and total liabilities (in millions of rupiah)	3
b.	Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, Pendidikan dan status ketenagakerjaan Number of employees by gender, position, age, education, and employment status	3
c.	Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah) Percentage of share ownership (public and government)	3
d.	Wilayah operasional Operational area	14
4.	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan dan kegiatan usaha yang dijalankan Brief explanation of products, services, and business activities undertaken	AR
5.	Keanggotaan pada asosiasi Membership in associations	13
6.	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	18

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	20
1.	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan Policies to respond to challenges in meeting the sustainability strategy	20
a.	Penjelasan nilai keberlanjutan bagi LJK, Emiten dan Perusahaan publik An explanation of LJK, Issuers and Public Companies' sustainability values	20
b.	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	20
c.	Penjelasan komitmen pimpinan LJK, Emiten dan perusahaan publik dalam pencapaian penerapan keuangan keberlanjutan An explanation of the commitment of LJK, Issuers and Public Companies' leadership in achieving Sustainable Finance implementation	20
d.	Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan Performance achievement in the implementation of Sustainable Finance	23
e.	Tantangan pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan implementation of Sustainable Finance	20
2.	Penerapan Keuangan Berkelanjutan Implementation of Sustainable Finance	
a.	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	25
b.	Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan An explanation of achievements and challenges including important events during the reporting period	AR
3.	Strategi Pencapaian Target Target achievement strategy	20
a.	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	22
b.	Pemanfaatan peluang dan prospek usaha Utilization of business opportunities and prospects	27
c.	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	27



INDEKS POJK NO 51/POJK.03/2017

POJK NO.51/POJK.03/2017 INDEX

No	Kriteria POJK 51 POJK 51 Criteria	Halaman Page
5.	Tata kelola keberlanjutan Sustainable governance	39
1.	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
2.	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
3.	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
4.	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan A description of stakeholders	18
a.	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	18
b.	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	18
5.	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:	
1.	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	43
2.	Uraian mengenai Kinerja Ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir A description of economic performance in the last 3 (three) years	
a.	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	45
b.	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.	45
3.	Kinerja Sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir Social performance in the last 3 (three) years	50

INDEKS POJK NO 51/POJK.03/2017

POJK NO.51/POJK.03/2017 INDEX

No	Kriteria POJK 51 POJK 51 Criteria	Halaman Page
a.	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.	50
b.	Ketenagakerjaan Employment	50
i.	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	50
ii.	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	51
iii.	lingkungan bekerja yang layak dan aman Decent and safe working environment	24
iv.	pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai Training and capacity building of employees	43
c.	Masyarakat Community	
i.	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
ii.	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	53
iii.	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
4.	Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik Environmental Performance for LJK, Issuers and Public Companies	56
a.	biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan Environmental costs incurred	AR
b.	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
c.	uraian mengenai penggunaan energi A description of the use of energy	58
i.	jumlah dan intensitas energi yang digunakan Amount and intensity of energy used	58
ii.	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	58
5.	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



INDEKS POJK NO 51/POJK.03/2017

POJK NO.51/POJK.03/2017 INDEX

No	Kriteria POJK 51 POJK 51 Criteria	Halaman Page
	a. kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d Performance as referred to in letter d	56-59
	b. 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
	c. keanekaragaman hayati Biodiversity	NA
	i. 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
	i. 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
	d. emisi Emissions	26
	i. jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya Amount and intensity of emissions produced by type	56
	ii. upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan Efforts and achievement of emission reductions carried out	58
	e. limbah dan efluen Waste and effluents	26
	i. jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis Amount of waste and effluent produced by type	26
	ii. mekanisme pengelolaan limbah dan efluen Waste and effluent management mechanisms	26
	iii. tumpahan yang terjadi (jika ada) Spills that occur (if any)	NA
	d. jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan. Amount and material of environmental complaints received and resolved.	59
	6. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Responsibility for developing Sustainable Financial products and/or services	
	a. inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Innovation and development of Sustainable Financial products and/or services	AR
	b. 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
	c. 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
	d. 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
	e. 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	37

LEMBAR UMPAN BALIK

FEEDBACK FORM

Dalam rangka meningkatkan kinerja keberlanjutan Perseroan dan memberikan layanan yang terbaik kepada para pemangku kepentingan, kami mengharapkan umpan balik atas Laporan Keberlanjutan Tahun 2020 yang pertama kali kami susun.

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:

1. 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:

2. 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

3. 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

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	

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

2020 Laporan Tahunan & Laporan Keberlanjutan
Annual Report & Sustainability Report

Semangat Sehatkan Negeri

Spirit to Make a Healthy Nation



PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Menara Palma Lantai 20
Jl. HR. Rasuna Said Block X2, Kav.6
Jakarta 12950, Indonesia
T: 021 5250900
F: 021 5250708
Email: cutomerservice@mandiriinhealth.co.id



www.mandiriinhealth.co.id