

Laporan Keberlanjutan

Tahun 2021

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA

Menara Batavia Lt. 27, Jl. K.H. Mas Mansyur Kav. 126

Jakarta Pusat - 10220

Jakarta, 13 Mei 2022



Armon Trifery

Direktur



**LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN KOMISARIS
PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA
LAPORAN KEBERLANJUTAN
TAHUN 2021**

Disetujui di Jakarta, 30 April 2022

PT Asuransi Reliance Indonesia

Mulyati

Komisaris Utama



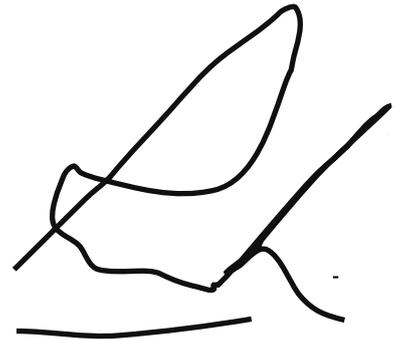
I Nyoman Sutedja

Komisaris Independen



Turino Agustriadi

Komisaris Independen



Basuki Soedjarno

Komisaris

Profil Perusahaan

PT Asuransi Reliance Indonesia (ARI) merupakan bagian dari Reliance Capital Management Group (RCM), yaitu sebuah induk perusahaan jasa keuangan terintegrasi yang menyediakan solusi keuangan satu pintu untuk para nasabah, dengan cakupan portofolio diantaranya adalah investasi, proteksi hingga pembiayaan.

Didirikan pada 30 Desember 2002, ARI telah menawarkan berbagai produk asuransi, diantaranya produk asuransi kendaraan bermotor (LI-Mo dan ReLI-Oto), asuransi kesehatan, asuransi perlindungan kecelakaan (PA ReLIku), asuransi pengangkutan, asuransi harta benda dan lain-lain.

Pada tahun 2007 ARI melengkapi produknya dengan menawarkan Asuransi Kesehatan Kumpulan dan di akhir tahun 2015 ARI telah mendirikan Unit Usaha Asuransi Syariah yang berfokus pada penjualan produk asuransi syariah seperti Asuransi Kendaraan Bermotor Syariah, Asuransi Kebakaran Syariah, Asuransi Kecelakaan Diri Plus Pemutusan Hubungan Kerja, Asuransi Kecelakaan Diri Perjalanan Umrah, Asuransi Kesehatan Syariah, Asuransi Pembiayaan Multiguna Syariah, dan Asuransi Gempa Bumi Syariah.

Selama hampir dua dekade, ARI telah melayani lebih dari satu juta nasabah di seluruh Indonesia. Hal tersebut tidak lepas dari semangat kami untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk serta meningkatkan kualitas layanan. Hal hasil, ARI telah mendapatkan banyak penghargaan dari berbagai kategori seperti Indonesia Insurance Customer Choice Award dari Warta Ekonomi, Best Insurance Awards 2021 dari Majalah Investor dan masih banyak lagi.

Melalui pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan dengan dukungan 4 kantor cabang (Bandung, Surabaya, Medan dan Batam), 7 kantor perwakilan (Pekan Baru, Palembang, Serpong, Bali, Makasar, Bekasi dan Semarang), 1 kantor layanan (Cikarang) serta lebih dari 3000 jaringan provider (Klinik, Rumah Sakit dan Bengkel) yang tersebar diseluruh Indonesia merupakan bentuk upaya kami untuk dapat terus memahami kebutuhan serta harapan seluruh nasabah.

Hingga akhir tahun 2021, ARI memiliki aset sebesar Rp. 796.682 miliar dengan modal sendiri Rp. 50 miliar dan total pelanggan untuk asuransi kesehatan sebanyak 283.284 peserta sedangkan untuk asuransi kendaraan bermotor dan asuransi lainnya sebanyak 554.842 pemegang polis.

Visi dan Misi

VISI

Pilihan utama untuk asuransi kendaraan dan kesehatan dengan pelayanan prima

MISI

- ✓ Selalu meningkatkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang prima dan terpercaya.
- ✓ Selalu meningkatkan sistem informasi yang mudah diakses oleh pelanggan.
- ✓ Membangun budaya kerja dan pelayanan yang berkelanjutan.

Susunan Pengurus

<u>Pemegang Saham</u>	<u>Jumlah Saham</u>	<u>%</u>
PT Reliance Capital Management	475.000	95
Anton Budidjaja	25.000	5
	500.000	100

Dewan Direksi

Mardiana	Direktur Utama
Wibisono Julianto Somad	Direktur
Armon Trifery	Direktur

Dewan Komisaris

Mulyati	Komisaris Utama
Basuki Soedjarno	Komisaris
I Nyoman Sutedja	Komisaris Independen
Turino Agustriadi	Komisaris Independen

Dewan Pengawas Syariah

Drs. Asep Supyadillah, Mag.	Ketua
Dr. Taufan Maulamin, S.E., A.k., M.M.,	Anggota

Kantor Pusat, Kantor Operasional, Kantor Cabang & Perwakilan

KANTOR OPERASIONAL | Operational Office

*Reliance Building
Jl. Pluit Sakti Raya No. 27 AB
Pluit, Jakarta Utara 14450
Telp: 021 661 7768
Fax : 021 666 75075*

KANTOR CABANG | Branch Offices

BANDUNG
*Jl. Veteran No. 46A
Kel. Kebon Pisang, Kec. Sumur Bandung
Bandung 40112
Telp: 022 4264533*

MEDAN
*Jl. Tengku Amir Hamzah No. 48 - O
Medan 20117
Telp: 061 6633065 / 6637567
Fax: 061 6617597*

KANTOR PERWAKILAN | Representative Offices

PEKANBARU
*Jl. Soekarno Hatta No. 03
Pekanbaru 28292
Telp: 0761 24634
Fax: 0761 24614*

SEMARANG
*Jl. Veteran No. 46
Semarang 50243
Telp: 024 7644 0762*

MAKASAR
*Jl. Rusa No.31-D,
Maricaya Baru
Makassar 90142
Telp: 0411 891 6005*

BEKASI
*Grha Persada 2 Lantai 2 Unit G
Jl. K.H. Noer Ali (Raya Kalimalang) No. 89A
Kel. Kayuringin Jaya, Kec. Bekasi Selatan
Bekasi 17144
Telp: 021 2928 5399, 021 2928 5958*

KANTOR PUSAT | Head Office

*PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA
Menara Batavia 27th Floor
Jl. K.H. Mas Mansyur Kav. 126
Jakarta Pusat 10220
Telp: 021 5793 0008
Fax: 021 5793 0010*

SURABAYA
*Jl. Mayjend Sungkono no. 54 A
Kel. Pakis, Kec. Sawahan
Surabaya 60256
Telp: 031 99533065 , 031 99535730*

BATAM
*Ruko Tanjung Trisakti Blok A No. 1
Jl. Laks. Bintan, Sei Panas.
Batam 29433
Telp: 0778 429890*

BALI
*Jl. Gunung Galunggung No. 12
Kel. Ubung Kaja, Kec. Denpasar Utara
Bali – 80116
Telp: 0361 9560 222*

PALEMBANG
*Jl. Jendral Basuki Rachmat No. 15F
Kel. 20 Ilir, Kec. Kemuning
Palembang – 30127
Telp: 0711 375 202*

SERPONG
*Ruko Solvang Square No. 39
Gading Serpong
Tangerang
Telp: 021 5568 6688*

KANTOR LAYANAN | Services Office

CIKARANG

Ruko Plaza Menteng B No. 16 Lippo Cikarang

Jl. MH. Thamrin, Cikarang Selatan Bekasi

Jawa Barat 17550

T. 021 8992 9352

PRODUK KAMI

Produk Asuransi Konvensional

1) Asuransi Kesehatan

Asuransi Kesehatan (Reliance HealthCare) merupakan produk asuransi yang memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin diderita oleh tertanggung, timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti sehingga menyebabkan tertanggung menderita ketidakmampuan secara fisik atau sakit disebabkan oleh suatu penyakit maupun kecelakaan. Jaminan yang ditawarkan antara lain adalah Jaminan Utama Rawat Inap serta perluasan jaminan, antara lain Rawat Jalan, Perawatan Gigi, Melahirkan, dan Kacamata.

Keunggulan Manfaat dari Pertanggung Asuransi Kesehatan antara lain :

- Manfaat asuransi dapat disesuaikan dengan fasilitas yang berlaku di Perusahaan (tailor made).
- Penggunaan manfaat dapat dilakukan setiap saat selama menjadi pemegang polis ARI.
- Memberikan kebebasan memilih Rumah Sakit, Dokter dan Apotik yang mempunyai izin dari instansi yang berwenang.
- Tersedia layanan *telemedicine* melalui aplikasi Reli Doc.
- Dapat menikmati layanan dokter umum dan USG melalui fasilitas *mobile clinic*.
- Melalui program Reli Priority, Nasabah dapat menikmati layanan perawatan premium atau prioritas di rumah sakit rekanan terbaik.

2) Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi Kendaraan Bermotor produk asuransi Reliance Indonesia yang memberikan perlindungan menyeluruh terhadap kerugian atau kerusakan yang terjadi pada kendaraan bermotor sesuai dengan yang tercantum dalam polis (*Comprehensive dan Total Loss Only*).

Produk ini juga menyediakan perluasan jaminan antara lain Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pihak Ketiga, Kecelakaan Diri bagi pengemudi dan penumpang, serta fasilitas Bengkel Authorized, termasuk risiko-risiko lainnya yang bersifat Force Majeure (Gempa Bumi, Banjir, Kerusakan, Huru-hara, Terorisme dan Sabotase).

Dalam Asuransi Kendaraan Bermotor ARI mempunyai dua produk andalan asuransi yaitu :

✓ **Asuransi Reli-Oto**

Asuransi Reli-Oto merupakan produk Asuransi Kendaraan Bermotor (Mobil) yang memberikan jaminan kerugian atau kerusakan atas kendaraan bermotor yang dipertanggungjawabkan sebagai akibat dari kecelakaan (*material damage*) atau pencurian (Sebagian dan seluruhnya).

✓ **Asuransi Li-Mo**

Asuransi Li-Mo adalah produk Asuransi Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) yang menjamin risiko kehilangan (*Total Loss Only*) dan kecelakaan (*Constructive Total Loss*) atas berbagai jenis sepeda motor sesuai dengan yang tercantum dalam polis.

Keunggulan Manfaat dari Pertanggungjawaban Asuransi Kendaraan Bermotor antara lain:

- Layanan Claim Service Point yang dapat memudahkan nasabah dalam pengajuan klaim asuransi.
- Layanan mobil derek yang siap menjemput dan mengantar kendaraan yang berada dalam situasi darurat seperti kecelakaan lalu lintas, mogok, kendaraan terbalik, dan keadaan darurat lainnya sehingga kendaraan sampai ke tempat tujuan dengan aman dan nyaman.

3) Asuransi Kecelakaan Diri

Asuransi Kecelakaan Diri merupakan produk asuransi yang menjamin risiko kematian, cacat tetap (Cacat tetap keseluruhan dan cacat tetap Sebagian), biaya perawatan dan/atau pengobatan secara langsung disebabkan oleh suatu kecelakaan. Produk ini juga menyediakan perluasan jaminan antara lain kerusakan, pemogokan dan huru-hara. Selain itu memiliki jaminan tambahan berupa santunan biaya pemakaman, santunan biaya ambulance, santunan biaya pengurusan sertifikat kematian dan santunan jaminan transport. Asuransi kecelakaan diri mencakup di dalam Polis Standar Asuransi Kecelakaan Diri Indonesia (PSAKDI).

4) Asuransi Harta Benda

Asuransi Harta Benda merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan atas harta benda atau properti terhadap berbagai risiko seperti kerusakan atau kerugian yang tercantum di dalam Polis. Produk ini juga menyediakan perluasan jaminan antara lain kerusakan, pemogokan, kerugian akibat perbuatan jahat, huru hara, tertabrak kendaraan, Banjir, Angin topan, Badai dan kerusakan karena air, biaya pembersihan puing, tanah longsor, gempa bumi, letusan gunung berapi. PT Asuransi Reliance Indonesia memiliki 3(tiga) jenis produk Asuransi Harta Benda di antaranya :

✓ **Asuransi Kebakaran**

Asuransi Kebakaran merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian dan/atau kerusakan pada harta benda dan/atau kepentingan yang dipertanggungjawabkan yang ditimbulkan atau disebabkan akibat kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat dan asap serta perluasan jaminan yang tercantum dalam polis.

✓ **Asuransi Gempa Bumi**

Asuransi Gempa Bumi merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian dan/atau kerusakan pada harta benda dan/atau kepentingan yang dipertanggungjawabkan yang ditimbulkan atau disebabkan kebakaran dan ledakan yang terjadi akibat gempa bumi, letusan gunung berapi atau tsunami.

✓ **Asuransi Property All Risk**

Asuransi Property All Risk Insurance merupakan Produk yang memberikan perlindungan dan jaminan yang lebih luas dari Asuransi Kebakaran, yakni menjamin segala kerugian atau kerusakan fisik pada harta benda yang dipertanggungjawabkan, yang sifatnya tiba-tiba, tidak terduga dan tidak disengaja sepanjang tidak dikecualikan oleh Polis. Selain itu, polis ini juga dapat memberikan perlindungan gangguan usaha yang diakibatkan oleh kerugian atau kerusakan fisik yang dijamin polis.

5) Asuransi ReKayasa

Asuransi ReKayasa merupakan produk asuransi yang menjamin kerugian atau kerusakan harta benda yang dipertanggungjawabkan yang disebabkan oleh kecelakaan yang datangnya secara tiba-tiba yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya.

Dalam Asuransi ReKayasa ARI memiliki produk **Contractor's Plant & Machinery Insurance (CPMI)**.

Contractor Plant & Machinery Insurance merupakan produk asuransi yang menjamin semua risiko kerusakan atau kerugian fisik yang terjadi secara tiba-tiba dan tak terduga terhadap obyek pertanggungjawabkan kecuali risiko yang dikecualikan pada polis. Asuransi ini juga menjamin kerusakan atau kerugian pada saat sedang beroperasi (*at work*), tidak beroperasi (*at rest*), ataupun sedang dibongkar dalam proses perawatan.

6) Asuransi Aneka

Asuransi Aneka terdiri dari berbagai macam jenis. Asuransi ini dapat dimiliki oleh individu maupun pelaku bisnis. PT Asuransi Reliance Indonesia memiliki 7 (Tujuh) jenis produk Asuransi Aneka di antaranya :

✓ **Asuransi Pengangkutan Barang**

Asuransi Pengangkutan Barang adalah asuransi yang bertujuan untuk memberikan proteksi keamanan barang-barang selama berada di perjalanan dari kemungkinan terjadinya kehilangan hingga kerusakan terhadap barang yang diangkut baik melalui darat, laut maupun udara. Nilai pertanggungjawabkan meliputi nilai barang itu sendiri, ongkos pengiriman, serta keuntungan yang diharapkan.

Asuransi ini memiliki beberapa pilihan jaminan di antaranya :

- a. Jaminan I/ ICC A
- b. Jaminan II/ ICC B

- c. Jaminan III/ ICC C
- d. Land & Air Transit Cover B
- e. Land & Air Transit Cover A
- f. ICC Air Cargo

✓ **Asuransi Kredit Multiguna**

Asuransi Kredit Multiguna merupakan produk asuransi yang menjamin penggantian pinjaman pokok atau sisa pinjaman pokok yang diberikan oleh Penanggung kepada Pemegang Polis/Tertanggung, apabila Tertanggung mengalami suatu peristiwa yang dijamin oleh syarat dan kondisi polis, selama masa pertanggungan.

✓ **Moveable All Risk**

Moveable All Risk Insurance merupakan produk asuransi yang memproteksi atau melindungi atas benda bergerak atau benda yang dapat dipindahkan yang dipertanggung terhadap suatu segala risiko kecuali yang dikecualikan pada polis.

✓ **Asuransi Pengiriman Uang**

Asuransi Pengiriman Uang merupakan produk asuransi yang menjamin kerugian atas hilangnya dan/atau rusaknya uang tunai atau yang dapat disamakan dengan uang yang peristiwanya terjadi di perjalanan pada saat pengiriman atau pengambilan dari tempat asal ke tujuan yang telah ditentukan.

✓ **Asuransi Penyimpanan Uang**

Asuransi Penyimpanan Uang merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan kerugian kepada tertanggung atas penyimpanan uang dalam lemari besi yang timbul akibat kehilangan, pencurian, perampokan, pembongkaran, penggelapan dan tindakan sejenis lainnya yang dilakukan oleh bukan tertanggung atau orang yang dikuasakan mengelola uang tersebut.

✓ **Asuransi Tanggung Gugat Publik**

Asuransi Tanggung Gugat Publik merupakan produk asuransi yang menjamin tanggung jawab hukum terhadap kerugian yang dialami pihak ketiga baik berupa kerugian materiil harta benda (*property damage*) maupun cedera badan (*Bodily injury*) yang disebabkan oleh suatu peristiwa atau kejadian sehubungan dengan kegiatan usaha atau aktivitas Tertanggung.

✓ **Asuransi Kebongkaran**

Asuransi Kebongkaran merupakan produk asuransi yang menjamin kehilangan atas obyek pertanggungan sebagai akibat pencurian yang harus disertai dengan pengerusakan atau pemaksaan terhadap bangunan dimana obyek pertanggungan berada atau disimpan, yang dilakukan oleh pencuri Ketika memasuki atau keluar dari bangunan.

Produk Asuransi Syariah

1) Asuransi Kendaraan Syariah

Asuransi Kendaraan Bermotor Syariah merupakan produk Asuransi Reliance Indonesia Unit Usaha Syariah yang memberikan perlindungan menyeluruh terhadap kerugian atau kerusakan yang terjadi pada kendaraan sesuai dengan yang tercantum dalam polis (*Comprehensive dan Total Loss Only*).

Produk ini juga menyediakan perluasan jaminan antara lain tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, kecelakaan diri bagi pengemudi dan penumpang, serta fasilitas bengkel authorized, termasuk risiko-risiko lainnya yang bersifat force majeure (gempa bumi, banjir, kerusakan, huru-hara, terorisme dan sabotase).

Keunggulan Manfaat dari Pertanggungjawaban Asuransi Kendaraan Bermotor antara lain:

- Layanan Claim Service Point yang dapat memudahkan nasabah dalam pengajuan klaim asuransi.
- Layanan mobil derek yang siap menjemput dan mengantar kendaraan yang berada dalam situasi darurat seperti kecelakaan lalu lintas, mogok, kendaraan terbalik, dan keadaan darurat lainnya sehingga kendaraan sampai ke tempat tujuan dengan aman dan nyaman.

2) Asuransi Kesehatan Syariah

Asuransi Kesehatan Syariah (Reliance HealthCare) merupakan produk Asuransi Reliance Indonesia Unit Usaha Syariah yang memberikan-penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin diderita oleh tertanggung, timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti sehingga menyebabkan tertanggung menderita ketidakmampuan secara fisik atau sakit disebabkan oleh suatu penyakit maupun kecelakaan. Jaminan yang ditawarkan antara lain adalah Jaminan Utama Rawat Inap serta perluasan jaminan, antara lain Rawat Jalan, Perawatan Gigi, Melahirkan, dan Kacamata.

Keunggulan Manfaat dari Pertanggungjawaban Asuransi Kesehatan Syariah antara lain :

- Manfaat asuransi dapat disesuaikan dengan fasilitas yang berlaku di Perusahaan (tailor made).
- Penggunaan manfaat dapat dilakukan setiap saat selama menjadi pemegang polis ARI.
- Memberikan kebebasan memilih Rumah Sakit, Dokter dan Apotik yang mempunyai izin dari instansi yang berwenang.
- Tersedia layanan *telemedicine* melalui aplikasi Reli Doc.
- Dapat menikmati layanan dokter umum dan USG melalui fasilitas *mobile clinic*.
- Melalui program Reli Priority, Nasabah dapat menikmati layanan perawatan premium atau prioritas di rumah sakit rekanan terbaik.

3) Asuransi Harta Benda Syariah

Asuransi Harta Benda Syariah merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan atas harta benda atau properti terhadap berbagai risiko seperti kerusakan atau kerugian yang tercantum di dalam Polis. Produk ini juga menyediakan perluasan jaminan antara lain kerusakan, pemogokan, kerugian akibat perbuatan jahat, huru hara, tertabrak kendaraan, Banjir, Angin topan, Badai dan kerusakan karena air, biaya pembersihan puing, tanah longsor, gempa bumi, letusan gunung berapi.

Dalam Asuransi Harta Benda Asuransi Reliance Indonesia Unit Usaha Syariah mempunyai 2 (dua) macam produk andalan asuransi yaitu :

✓ **Asuransi Kebakaran Syariah**

Asuransi Kebakaran Syariah merupakan produk Asuransi Reliance Indonesia Unit Usaha Syariah yang memberikan jaminan atas kerugian dan/atau kerusakan pada harta benda dan/atau kepentingan yang dipertanggungjawabkan yang ditimbulkan atau disebabkan akibat kebakaran, Petir, Peledakan, Kejatuhan Pesawat dan Asap serta perluasan jaminan yang tercantum dalam polis.

✓ **Asuransi Gempa Bumi Syariah**

Asuransi Gempa Bumi Syariah merupakan produk Asuransi Reliance Unit Usaha Syariah yang memberikan jaminan atas kerugian dan/atau kerusakan pada harta benda dan/atau kepentingan yang dipertanggungjawabkan yang ditimbulkan atau disebabkan kebakaran dan ledakan yang terjadi akibat gempa bumi, letusan gunung berapi atau tsunami.

4) Asuransi Kecelakaan Diri Syariah

Asuransi Kecelakaan Diri Syariah merupakan produk asuransi yang menjamin risiko kematian, cacat tetap (Cacat tetap keseluruhan dan cacat tetap Sebagian), biaya perawatan dan/atau pengobatan secara langsung disebabkan oleh suatu kecelakaan. Produk ini juga menyediakan perluasan jaminan antara lain kerusakan, pemogokan dan huru-hara. Selain itu memiliki jaminan tambahan berupa santunan biaya pemakaman, santunan biaya ambulance, santunan biaya pengurusan sertifikat kematian dan santunan jaminan transport. Dalam Asuransi Kecelakaan Diri Asuransi Reliance Indonesia Unit Usaha Syariah mempunyai 3 (tiga) macam produk andalan asuransi yaitu :

✓ **Asuransi Kecelakaan Diri Syariah**

Asuransi Kecelakaan Diri Syariah merupakan produk Asuransi Reliance Indonesia unit usaha Syariah yang memberikan jaminan risiko Kematian, Cacat Tetap, Biaya Perawatan dan atau Pengobatan secara langsung yang disebabkan oleh suatu kecelakaan.

✓ **Asuransi Kecelakaan Diri Perjalanan Umrah**

Asuransi Kecelakaan Diri Perjalanan Umrah merupakan produk Asuransi Reliance

Indonesia unit usaha Syariah yang memberikan jaminan untuk melindungi peserta dalam perjalanan ibadah umrah, apabila dalam menjalankan ibadah umroh meninggal dunia akibat sakit atau kecelakaan, maka akan diberikan santunan manfaat asuransi.

✓ **Asuransi Kecelakaan Diri Plus PHK**

Asuransi Kecelakaan Diri Plus PHK merupakan produk Asuransi Reliance Indonesia unit usaha Syariah yang memberikan jaminan untuk melindungi Peserta apabila Peserta meninggal dunia baik karena sakit ataupun kecelakaan dan pemutusan hubungan kerja maka santunan asuransi akan dibayarkan.

5) Asuransi Aneka

Asuransi Aneka terdiri dari berbagai macam jenis. Asuransi ini dapat dimiliki oleh individu maupun pelaku bisnis. Dalam Asuransi Aneka Asuransi Reliance Indonesia Unit Usaha Syariah memiliki produk **Asuransi Pembiayaan Multiguna Syariah**.

Asuransi Pembiayaan Multiguna Syariah merupakan produk asuransi PT Asuransi Reliance Indonesia Unit Syariah yang memberikan perlindungan atas risiko ketidakmampuan peserta dalam pembayaran cicilan pinjaman yang jatuh tempo atau dalam kolektibilitas macet (kolektibilitas 4) kepada pemberi pembiayaan sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan.

Pelayanan Kami 2021

Kunci pertumbuhan Asuransi Reliance Indonesia adalah kepercayaan dan kesetiaan para Nasabah. Oleh karena itu, sepanjang tahun 2021 PT Asuransi Reliance Indonesia terus meningkatkan layanan guna memastikan agar setiap Nasabah memperoleh pelayanan yang prima.

Reliance Customer Care

Reliance Customer Care telah lama hadir untuk memfasilitasi Nasabah ARI guna memperoleh seluruh informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan asuransi maupun informasi terkait lainnya. Dengan kehadiran personel yang terampil, Reliance Customer Care siap melayani para Nasabah melalui *e-mail* resmi kami di customer.care@reliance-insurance.com untuk asuransi kesehatan dan cust.gen@reliance-insurance.com untuk asuransi kendaraan bermotor dan asuransi lainnya.

Reliance Customer Relation

Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan Nasabah untuk mendapatkan layanan yang optimal, ARI melalui Personel Reliance Customer Relation bekerja secara profesional untuk membantu para Nasabah guna mendapatkan solusi terbaik bagi kendala layanan yang di alami serta secara rutin melakukan evaluasi sehingga mutu layanan yang diberikan dapat terjaga secara konsisten.

Pusat Bantuan

Reliance Hotline Services adalah layanan yang memungkinkan Nasabah untuk dapat berkomunikasi secara langsung dengan Personel selama 24/7. Melalui layanan ini para pemegang polis dapat bertanya atau berkonsultasi seputar produk dan layanan dari ARI, seperti :

- a) Asuransi Kesehatan
 - ✓ Layanan penjaminan kesehatan ke rumah sakit.
 - ✓ Informasi produk.
 - ✓ Pendapat medis Reliance Medical Advisor.

- b) Asuransi Kendaraan Bermotor dan Asuransi Lainnya
 - ✓ Layanan derek.
 - ✓ Pelaporan klaim.
 - ✓ Informasi produk.
 - ✓ Informasi daftar bengkel rekanan.

Reliance In-Patient Monitoring

ARI memiliki fasilitas penting dalam mendukung pelayanan rawat inap yang dinamakan Reliance In-Patient Monitoring (RIM). Fasilitas ini memungkinkan pemegang polis mendapatkan *update* informasi mengenai kondisi kesehatan dan memantau perkembangan perawatan peserta di rumah sakit.

Kata Sambutan Direktur Utama

Yang Terhormat,

Pemegang Polis, Pemegang Saham, Regulator, Mitra Usaha, dan Pemangku Kepentingan lainnya.

Selamat datang dalam Laporan Keberlanjutan PT Asuransi Reliance Indonesia Tahun 2021.

Kami atas nama Direksi dan seluruh jajaran PT Asuransi Reliance Indonesia (ARI) menyadari untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan yang mampu memberikan stabilitas ekonomi yang bersifat inklusi, Perusahaan perlu mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

Sepanjang tahun 2021 ARI telah tetap berkomitmen untuk melaksanakan kewajiban sosial dan lingkungan melalui serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan baik bagi Nasabah maupun masyarakat umumnya.

Dalam aspek sosial, ARI telah melaksanakan kegiatan literasi keuangan yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pengelolaan keuangan yang baik sehingga diharapkan mampu memilih dan memanfaatkan produk serta layanan jasa keuangan yang sesuai kebutuhan, memiliki kemampuan dalam melakukan perencanaan keuangan dengan lebih baik dan terhindar dari aktivitas investasi pada instrumen keuangan yang berisiko tinggi. Selain itu, dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19, ARI juga telah berkontribusi melalui serangkaian kegiatan pencegahan Covid-19 di lingkungan kerja. Dalam aspek lingkungan, ARI melanjutkan komitmennya untuk tetap mendukung penghijauan melalui upaya penyelamatan hutan.

Terakhir, ARI menyadari tantangan yang akan dihadapi dalam menjalankan Keuangan Keberlanjutan selama masa pemulihan ekonomi akibat pandemi Covid 19 tidaklah mudah. Namun demikian Perusahaan tetap berkomitmen untuk menjalankan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang sudah disusun sehingga diharapkan Perusahaan akan berkembang lebih baik, sinergis dan harmonis dengan seluruh pemangku kepentingan dan sekaligus mendukung program Pemerintah untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan.

Strategi Laporan Keberlanjutan

Dalam menjalankan RAKB, PT Asuransi Reliance Indonesia telah menetapkan sejumlah langkah-langkah penting yang tertuang dalam Strategi Keberlanjutan agar tujuan pelaksanaan dapat terlaksanakan secara tepat sasaran. Adapun Strategi Keberlanjutan yang diterapkan Perusahaan adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan aspek digitalisasi di dalam aktivitas Perusahaan agar dapat mengurangi penggunaan kertas sekaligus meningkatkan efektivitas dan efisiensi Perusahaan dalam memberikan layanan.
- Mendaur ulang sampah kertas Perusahaan agar dapat digunakan kembali.
- Melanjutkan program literasi keuangan melalui kegiatan sosialisasi kepada Nasabah Perusahaan.
- Pembagian paket masker dan *hand sanitizer* secara gratis sebagai langkah pencegahan penyebaran Covid 19 di lingkungan kerja

Dengan menjalankan Strategi Keberlanjutan tersebut diharapkan tidak hanya kinerja Perusahaan yang akan meningkat (seiring pemakaian Sumber Daya secara efektif dan efisien), akan tetapi juga sekaligus terjadi harmonisasi baik dari segi sosial maupun lingkungan.

Tata Kelola Keberlanjutan

Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Secara keseluruhan Aksi Keuangan Berkelanjutan dikelola oleh Business Development dengan didukung oleh Compliance, Finance, HRM. Adapun rincian unit kerja berikut dengan pejabat yang berkaitan dengan penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan adalah sebagai berikut :

Pejabat	Tugas & Wewenang
Direksi	Bertanggung jawab terhadap semua pengelolaan Program Aksi Keuangan Berkelanjutan di PT Asuransi Reliance Indonesia
Business Development	<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola Program Aksi Keuangan Berkelanjutan di PT Asuransi Reliance Indonesia - Menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan di PT Asuransi Reliance Indonesia - Membentuk Satuan Kerja Aksi Keuangan Berkelanjutan - Menyusun Pedoman Perusahaan Aksi Keuangan Berkelanjutan di PT Asuransi Reliance Indonesia - Memonitor Pelaksanaan Aksi Keuangan Berkelanjutan di PT Asuransi Reliance Indonesia - Menyusun Laporan Keuangan Berkelanjutan PT Asuransi Reliance Indonesia
Compliance	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan PT Asuransi Reliance Indonesia - Menyusun pedoman Aksi Keuangan Berkelanjutan PT Asuransi Reliance Indonesia - Melakukan review dan rekomendasi terkait aspek kepatuhan terhadap Program Aksi Keuangan Berkelanjutan
Finance	Pelaporan Bulanan Realisasi Penyaluran kegiatan berkelanjutan
HRM	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan rekrutmen karyawan untuk mengisi unit khusus pengelola keuangan berkelanjutan - Melakukan pelatihan peningkatan kompetensi terkait program keuangan berkelanjutan

Secara prinsip PT Asuransi Reliance Indonesia (ARI) memaknai bahwa POJK No. 51/POJK.03/2017 mengatur mengenai Penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan yang salah satunya mencakup penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dan Penyusunan Laporan Keberlanjutan.

Tata Kelola Keberlanjutan

Sebagai korporasi yang mematuhi ketentuan perundang – undangan yang berlaku, ARI menyadari pentingnya penerapan tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan Pedoman Good Corporate Governance Asuransi dan Perusahaan Reasuransi yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) tahun 2009 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.73/POJK.05/2016 mengenai Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian.

Penerapan prinsip-prinsip Good Corporate Governance diyakini akan membantu Perusahaan dalam mencapai pertumbuhan usaha yang berkelanjutan di masa mendatang. Kelima prinsip GCG yang dilaksanakan dalam pengelolaan PT Asuransi Reliance Indonesia, terdiri dari :

- **Transparansi**, adalah keterbukaan dengan penyediaan informasi yang memadai dan mudah diakses sehingga pengambilan keputusan dengan baik dari pemegang saham, pemegang polis dan juga pemangku kepentingan lainnya bisa segera dilakukan.
- **Akuntabilitas**, adalah kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggungjawabkan kinerja dari pengelolaan perusahaan secara transparan dan wajar.
- **Responsibilitas**, adalah adanya kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta adanya tanggung jawab kepada masyarakat dan lingkungan secara berkesinambungan usaha dalam jangka panjang.
- **Independensi**, adalah pengelolaan perusahaan dilakukan secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan beserta jajarannya bekerja secara profesional dan tidak saling mendominasi, tidak dapat diintervensi oleh pihak manapun dan bebas dari benturan kepentingan.
- **Kewajaran**, adalah adanya asas kesamaan perlakuan dan kesempatan bagi pemegang saham dan semua pemangku kepentingan sesuai manfaat dan kontribusi yang diberikan Perusahaan.

Direksi menjalin komunikasi yang baik dengan Dewan Komisaris dan semua elemen Perusahaan dalam menjalankan visi, misi dan nilai-nilai perusahaan oleh seluruh insan Perusahaan untuk mencapai tujuan Perusahaan secara bersama-sama.

Kinerja Aspek Keberlanjutan

Dalam rangka mengembangkan bisnis PT Asuransi Reliance Indonesia (ARI) ke depan, maka diperlukan strategi sesuai Rencana Bisnis PT Asuransi Reliance Indonesia dan sesuai dengan Visi dan Misi PT Asuransi Reliance Indonesia.

Di tahun 2021 ini, Manajemen PT Asuransi Reliance Indonesia bertekad untuk melakukan percepatan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Hal tersebut tentunya harus didukung dengan

berbagai strategi bisnis dan *supporting* yang termasuk didalamnya penyempurnaan infrastruktur teknologi sistem penunjang yang terintegrasi.

PT Asuransi Reliance Indonesia juga akan terus melakukan peningkatan aspek manajemen risiko yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan menyempurnakan pondasi kuat dari sisi Sistem & Prosedur mekanisme penerapan *Good Corporate Governance*.

Kinerja Ekonomi

Pada tahun 2021, PT Asuransi Reliance Indonesia (ARI) mencatat kenaikan Pendapatan Premi mencapai Rp. 828.801 miliar dengan Laba Bersih sebesar Rp. 47.160 miliar. Dengan pencapaian tersebut maka Pertanggal 31 Desember 2021 Total Ekuitas ARI mengalami kenaikan Rp. 14,12%, dimana Total Ekuitas pada tahun 2020 sebesar Rp. 333.920 miliar dan tahun 2021 menjadi Rp. 381.062 miliar, sedangkan Rasio Likuiditas mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya pada tahun 2020 sebesar 155,64% menjadi 180,58% pada tahun 2021.

Dampak keberlanjutan dari peningkatan kinerja Perseroan adalah terpenuhinya kepentingan Pemegang Polis, Pemegang Saham, Regulator, Mitra Usaha dan Pemangku Kepentingan Lainnya.

Pendapatan Premi (dalam jutaan Rupiah)	
Tahun	Jumlah (Audited)
2019	709.910
2020	716.144
2021	828.801

Laba/Rugi (dalam jutaan Rupiah)	
Tahun	Jumlah (Audited)
2019	41.210
2020	31.494
2021	47.160

Ekuitas (dalam jutaan Rupiah)	
Tahun	Jumlah (Audited)
2019	297.176
2020	333.920
2021	381.062

Kinerja Sosial

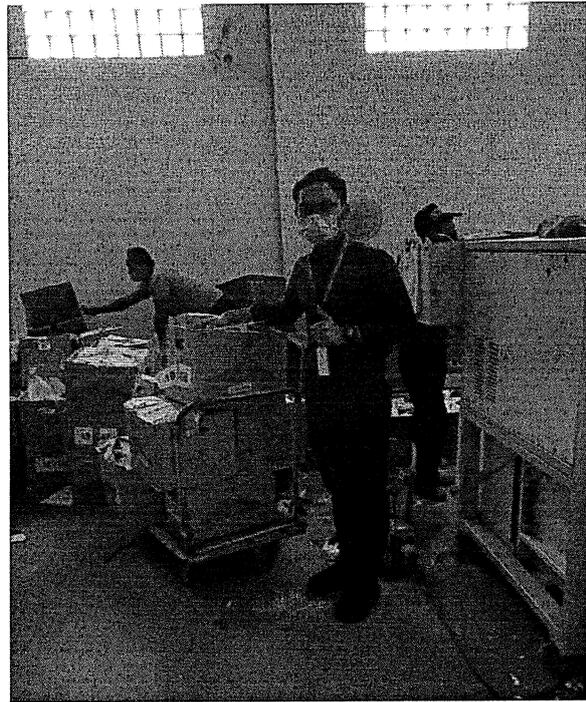
Program Pencegahan Covid-19 – Penyaluran Donasi Masker dan Handsanitizer

Pandemi Covid 19 pada tahun ini masih memberikan dampak yang sangat terasa bagi masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka melanjutkan program tanggung jawab sosial, ARI ingin berkontribusi melalui tindakan pencegahan dengan cara membagikan paket masker serta *handsanitizer*. Sepanjang tahun 2021, ARI telah memberikan lebih dari 616 ribu paket yang terdiri dari 306 ribu masker dan 309 ribu *handsanitizer* kepada para Nasabah. Diharapkan, melalui program ini ARI dapat membantu masyarakat dalam mencegah penyebaran virus Covid 19 di lingkungan kerja.



Program Peduli Lingkungan - Daur Ulang Limbah Kertas

Bertempat di gudang Arsip PT Putraduta Buanasentosa, ARI telah melaksanakan Kegiatan pemusnahan arsip berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2003 tentang Kearsipan yaitu dengan cara dicacah menjadi bagian kecil-kecil menggunakan mesin (*shredder*). Hasil penghancuran berkas akan menjadi bahan baku bagi program daur ulang limbah kertas. Hasilnya, melalui program ini, ARI berhasil berkontribusi terhadap upaya penyelamatan hutan yang setara dengan 518 pohon



SERTIFIKAT

PT. PUTRADUTA BUANASENTOSA
MEMBERIKAN PENGHARGAAN KEPADA

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA

SELAMA KURUN WAKTU TAHUN 2020-2021 TELAH JURDI BERPARTISIPASI DALAM PELESTARIAN LINGKUNGAN
DENGAN MENDAUR-ULANG LIMBAH KERTAS DI INDOARSIP SETARA DENGAN PENYELAMATAN 518 POHON

JAKARTA, 3 AGUSTUS 2021



DIDI ANDRIES
PRESIDEN DIREKTUR

PT. PUTRADUTA BUANASENTOSA