

SINCERITY SIMPLICITY PRUDENCE

Laporan Tahunan

Annual Report

2019

your *reliable* partner

ANNUAL REPORT 2019

PT. ASURANSI RELIANCE INDONESIA

SINCERITY

SIMPLICITY

PRUDENCE

PT. Asuransi Reliance Indonesia (ARI) adalah perusahaan asuransi yang berfokus pada produk Asuransi Kendaraan Bermotor dan Asuransi Kesehatan. Asuransi Reliance berkomitmen untuk selalu memenuhi kebutuhan para pemegang polisnya, dengan pelayanan yang tulus dan klaim yang mudah diakses oleh seluruh para pemegang polis.

Pelayanan Reliance yang prima didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya masing-masing, sehingga seluruh pemegang polis ARI mendapatkan kenyamanan berasuransi di PT. Asuransi Reliance Indonesia.

Dengan semangat **SINCERITY - SIMPLICITY - PRUDENCE** membuat kinerja ARI menjadi efektif dan efisien, sehingga Reliance dapat melalui tahun 2019 dengan baik dan lancar. Pertumbuhan jumlah premi yang terus meningkat dan jumlah pemegang polis yang terus bertambah memberikan semangat dan motivasi kepada seluruh karyawan Reliance untuk memberikan pelayanan yang terbaik di industri asuransi Indonesia.

PT. Asuransi Reliance Indonesia (ARI) is an insurance company that focuses on Motor Vehicle Insurance and Health Insurance products. Asuransi Reliance is committed to always meeting the needs of its policyholders, with sincere service and claims that are easily accessible to all policyholders. Reliance's excellent service is supported by competent human resources in their respective fields to ensure all of the ARI's policyholders to feel convenient at PT. Asuransi Reliance Indonesia.

With the spirit of **SINCERITY - SIMPLICITY - PRUDENCE**, ARI's operations has become effective and efficient, contributing to Reliance performance in getting through 2019 well and smoothly. Continues growth in the number of premiums and the number of policyholders creates enthusiasm and motivation to all Reliance employees to provide the best service in the insurance industry in Indonesia.



Daftar Isi

Table of Contents

Profil Perusahaan

Company Profile

- 03 Visi dan Misi
Vision and Mision
- 04 Tentang Kami
About Us
- 05 Pemegang Saham
Shareholders
- 06 Komitmen Asuransi Reliance
Commitment of Asuransi Reliance
- 07 Tonggak Sejarah
Milestone
- 09 Pelayanan Kami 2019
Our Services in 2019
- 11 Produk Kami
Our Product

- 14 Struktur Organisasi
Organization Structure
- 15 Kantor Cabang dan Perwakilan
Branch and Representative Offices

Kinerja 2019

2019 Performance

- 17 Ikhtisar Keuangan
Financial Highlights
- 18 Penghargaan dan Sertifikasi
Awards and Certifications
- 19 Kilas Kegiatan 2019
Event Highlights 2019

Laporan Manajemen

Management Report

- 21 Laporan Dewan Komisaris
Board of Commissioners Report

Profil Dewan Komisaris

Board of Commissioners Profile

Laporan Direksi

Directors Report

Profil Direksi

Directors Profile

Analisa dan Pembahasan Manajemen

Management Discussion and Analysis

- 34 Analisa dan Pembahasan
Manajemen
Management Discussion and Analysis

- 36 Analisa Kinerja Keuangan
Financial Performance Analysis

Sumber Daya Manusia

Human Resources

- 39 Sumber Daya Manusia
Human Resources

Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance

- 42 Tata Kelola Perusahaan
Corporate Governance
- 44 Manajemen Risiko
Risk Management

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Corporate Social Responsibility

- 46 Tanggung Jawab Sosial
Perusahaan
Corporate Social Responsibility

VISI

Vision

Pilihan utama untuk asuransi kendaraan dan kesehatan dengan pelayanan prima

The main choice in MV and Health insurance with service excellence

MISI

Mission

- ✓ 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.
-
- ✓ Provide continuous improvement on the company's ability in providing an excellent & trusted service.
 - ✓ Provide continuous improvement on information system that accessible by customers.
 - ✓ Build a sustainable work and service culture.

Tentang Kami

About Us

PT. Asuransi Reliance Indonesia

PT. Asuransi Reliance Indonesia (ARI) merupakan bagian dari Reliance Capital Management Group (RCM), yaitu sebuah induk perusahaan jasa keuangan yang terintegrasi yang menyediakan solusi keuangan satu pintu untuk para nasabah, dengan Portofolio jasa yang mencakup investasi, Proteksi dan pembiayaan.



Didirikan pada akhir tahun 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 syariah, asuransi harta benda dan lain-lain.

Sebagai perusahaan asuransi yang sudah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ARI telah berpengalaman dalam memberikan perlindungan asuransi kepada para tertanggungnya, kepercayaan dari para pemegang polis menjadikan ARI sebagai pilihan utama para nasabah asuransi di Indonesia.

PT. Asuransi Reliance Indonesia

PT. Asuransi Reliance Indonesia (ARI) is a subsidiary of the Reliance Capital Management Group (RCM), an integrated financial services company that provides one-stop financial solutions for customers, with service portfolio covering investments, protection, and financing.

Established in the end of 2002, ARI has been offered a variety of insurance products, including motor vehicle insurance products (LI-Mo and ReLi-Oto), health insurance, personal accident insurance (PA ReLiku), cargo insurance, sharia insurance, property insurance and etc.

As a registered and supervised insurance company under the Otoritas Jasa Keuangan (OJK), ARI experienced in providing insurance protection to its customers, and trust from the policy holder has made ARI as the customer's top choice insurance company in Indonesia.

ARI telah melayani lebih dari satu juta nasabah melalui dukungan dari 4 kantor cabang (Bandung, Surabaya, Medan dan Batam) dan 7 kantor perwakilan yang melayani pemasaran (Pekan Baru, Palembang, Serpong, Bali, Makasar, Bekasi dan Semarang) serta dukungan lebih dari 1000 jaringan provider (Klinik, Rumah Sakit dan Bengkel) yang tersebar diseluruh Indonesia, dan bekerjasama baik dengan Broker, Agen, Reasuransi, Loss Adjuster, Surveyor, Klinik, Rumah Sakit dan Bengkel.

Melalui pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), ARI memberikan perlindungan dengan fokus terhadap pelayanan yang terbaik untuk kepentingan pemegang polis. Kami memahami kebutuhan dan harapan nasabah dalam meminimalkan kerugian dari kejadian yang disebabkan oleh kebakaran, kecelakaan, atau biaya pengobatan. Kami percaya bahwa dengan dukungan tim yang profesional dan berintegritas, kami yakin dapat memberikan pelayanan asuransi yang terbaik bagi para nasabah.

ARI has served more than one million customers supported by 4 branches offices (Bandung, Surabaya, Medan and Batam) and 7 representative offices serving marketing function (Pekan Baru, Palembang, Serpong, Bali, Makasar, Bekasi and Semarang) and supported by more than 1000 network providers (Clinic, Hospital and Workshop) spreading throughout Indonesia, and well cooperate with Brokers, Agents, Reinsurance, Loss Adjuster, Surveyor, Clinic, Hospital and Workshop.

Through supervision by the Otoritas Jasa Keuangan (OJK), ARI provides protection with a focus on the best service for the benefit of the policyholder. We understand the needs and desires of customers in minimizing losses from incidents caused by fire, accident or medical expenses. We believe that our team's professionalism and integrity, we are confident to provide the best insurance service to customers.

Pemegang Saham Shareholder

Pemegang Saham Shareholder

	Jumlah Saham Total Shares	%
PT. Reliance Capital Management	475.000	95
Anton Budidjaja	25.000	5
	500.000	100

Komitmen Asuransi Reliance

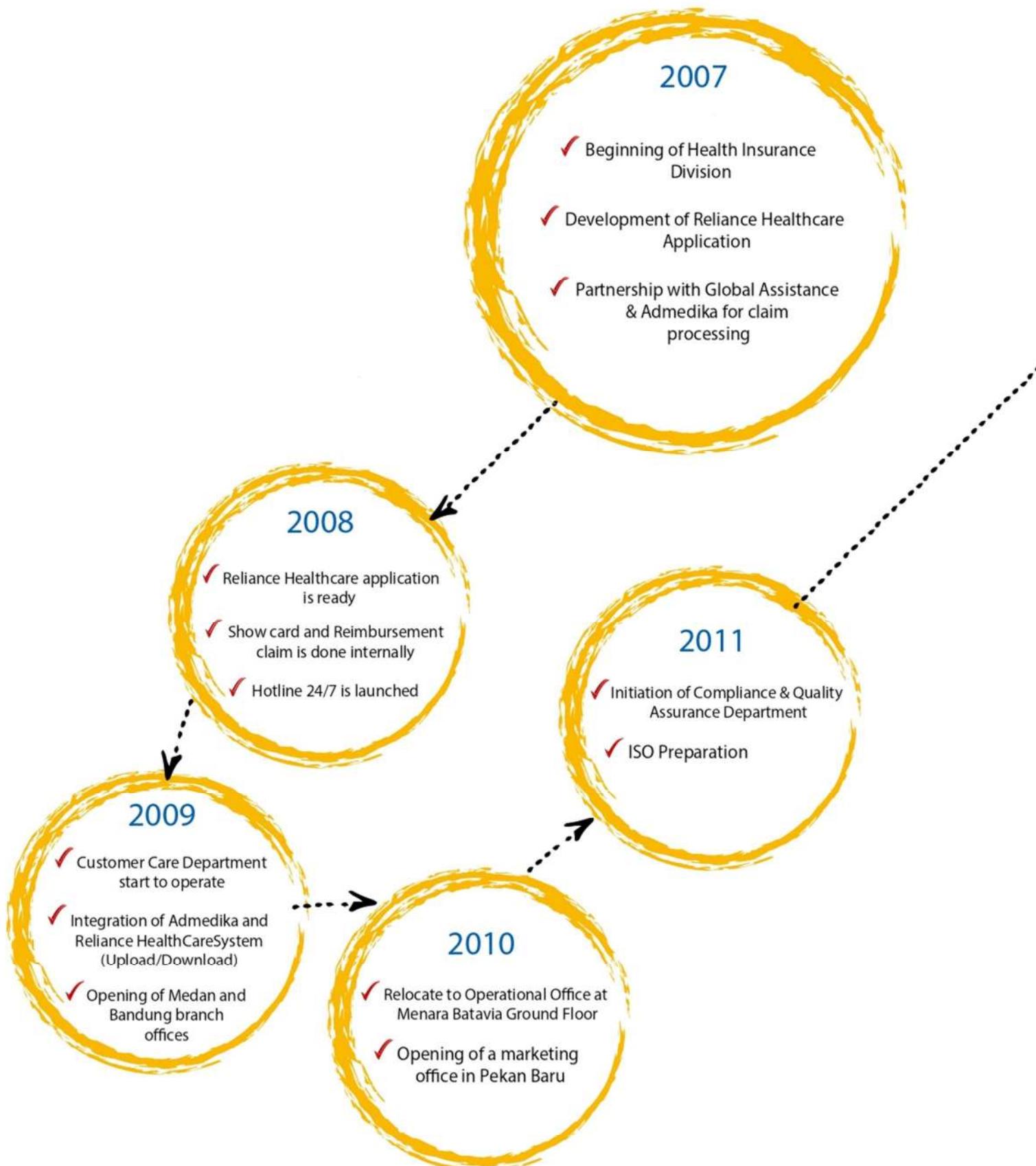
Commitment of Asuransi Reliance

Untuk mewujudkan visi dan misi, Asuransi Reliance menerapkan filosofi "Your Reliable Partner", dengan demikian keberadaan ARI merupakan andalan dan sandaran bagi para nasabah. ARI senantiasa berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas dengan nilai integritas tinggi, baik melalui pengembangan infrastruktur yang inovatif dan pengembangan sumber daya manusia yang kompeten sesuai dengan kebutuhan nasabah. Salah satu pengembangan infrastruktur ARI yang inovatif adalah dengan diluncurkannya Monic (*Mobile clinic*), merupakan layanan medis mobile yang dapat dinikmati langsung di tempat nasabah. Selain itu sesuai dengan komitmen ARI untuk memudahkan nasabah untuk dapat mengakses informasi layanan claim health maka dengan aplikasi RELI HIT (Reliance Health Information Technology) informasi layanan claim health dapat diakses oleh nasabah hanya dalam genggaman.



In order to realize the vision and mission, Asuransi Reliance has implemented the philosophy "Your Reliable Partner" thus ARI exist as the backbone and main support for customers. ARI is committed to provide quality services with high integrity values, both through the development of innovative infrastructure and the competent human resources in accordance with the customer needs. One of ARI's innovative infrastructure developments is the launch of Monic (Mobile clinic), a mobile medical service that can be enjoyed directly at the customer's location. In addition, in accordance with ARI's commitment to facilitate customers to be able to access claim health information services, with the RELI HIT (Reliance Health Information Technology) application, services on claims information can be accessed by customers in no time.

Tonggak Sejarah Milestone





Pelayanan Kami 2019

Our Services 2019

Pada tahun 2019 PT. Asuransi Reliance Indonesia terus meningkatkan pelayanan prima kepada Tertanggung, diantaranya :

■ Pelayanan Pelanggan.

Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan nasabah akan pelayanan Asuransi yang menyeluruh, Asuransi Reliance Indonesia menyediakan fasilitas Customer Care. Dan Reliance siap melayani dengan integritas tinggi dalam memberikan solusi terbaik terhadap keluhan nasabah, hingga tercipta hubungan baik serta kerjasama yang berkesinambungan dengan nasabah.



Dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah, Customer Care Reliance secara rutin melakukan kunjungan ke nasabah dalam rangka memberikan laporan dan evaluasi terhadap pelayanan, laporan pemakaian benefit serta laporan klaim.

Selain itu, untuk nasabah Asuransi Kesehatan, kami melakukan analisa terhadap TOP 10 Diagnosis penyakit secara rutin yang dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi nasabah agar dapat melakukan tindakan preventif yang dibutuhkan untuk memaksimalkan kenyamanan lingkungan kerja.

In 2019 PT. Asuransi Reliance Indonesia continues to improve excellent services to the Insured, such as :

■ Customer Care.

In line with the increasing customer needs for comprehensive insurance services, Asuransi Reliance Indonesia provides Customer Care facilities. And Reliance is ready to serve with high integrity in providing the best solutions to customer complaints and therefore resulting in good relationships and continuous cooperation with customers.

In providing the best services to customers, The Customer Care Reliance regularly visits customers in order to provide reports and evaluation of services, benefit usage reports and claims reports.

Moreover, for Health Insurance customers, we conduct an analysis of TOP 10 Diagnosis of the disease routinely that can be used as an evaluation for customers in order to perform preventive actions needed to maximize the comfort of the work environment.



▪ **Pusat Bantuan.**

Hotline Reliance siap memberikan pelayanan 24/7 untuk memudahkan peserta Reliance. Melalui Hotline Services, peserta dapat langsung berbicara kepada petugas Hotline untuk menyampaikan keluhan, informasi klaim atau menanyakan produk-produk Reliance.

Hotline Services dapat diakses pada nomor telepon 021-80823177 dan toll free 0800-1000-327.

Melalui layanan ini peserta dapat bertanya atau berkonsultasi seputar produk dan layanan dari Reliance, seperti :

a. Kesehatan.

- ✓ Layanan penjaminan kesehatan ke rumah sakit.
- ✓ Informasi produk.
- ✓ Pendapat medis dari pihak lain.
- ✓ Informasi COB BPJS.

b. Umum.

- ✓ Layanan derek.
- ✓ Pelaporan klaim.
- ✓ Informasi produk.
- ✓ Informasi daftar bengkel rekanan.

▪ **Informasi Pelayanan Penjaminan**

Reliance memiliki fasilitas penting dalam mendukung pelayanan khususnya rawat inap. Fungsi case monitoring yaitu melakukan pengawasan harian rawat inap oleh tim khusus dikenal dengan sebutan Reliance In-Patient Monitoring (RIM). Dengan pengawasan ini, nasabah mendapatkan update informasi mengenai kondisi kesehatan serta memantau perkembangan perawatan. Sehingga diharapkan dapat memudahkan dalam melakukan pemantauan dan koordinasi untuk penanganan kasus-kasus rawat inap.

▪ **Hotline.**

Reliance Hotline is ready to provide 24/7 services for the convenience of Reliance participants. Through the Hotline Services, customers can directly talk to Hotline staff to report their complaints, inquire claim information or Reliance's products.

Hotline Services can be accessed on telephone numbers 021-80823177 and toll free 0800-1000-327.

Through this service, customers able to ask or consult about Reliance's products and services, such as:

a. Health.

- ✓ Hospital health insurance services.
- ✓ Product information.
- ✓ Medical opinion from a second opinion.
- ✓ COB BPJS Information.

b. General.

- ✓ Towing Service
- ✓ Claim Reporting
- ✓ Product information
- ✓ List of partner workshops information

▪ **Reliance Inpatient Monitoring (RIM)**

Reliance has important facilities in supporting services especially inpatient care. The Case Monitoring Function is responsible to carry out daily surveillance of hospitalizations by a special team known as Reliance In-Patient Monitoring (RIM). The supervision enables customers to get updated information about health conditions as well as the progress of their health treatments. Therefore, this mechanism is expected to facilitate monitoring and coordination in handling cases of hospitalization.

Produk Kami

Our Product



ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR

Asuransi Kendaraan Bermotor menjamin risiko-risiko atas berbagai jenis 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 dan Biaya Pengobatan bagi pengemudi dan penumpang, Bengkel Authorized Rekanan, serta risiko-risiko lainnya yang bersifat Force Majeure (Gempa Bumi, Banjir, Kerusuhan, Huru-hara, Terorisme dan Sabotase).

ASURANSI PROPERTI ALL RISK

Asuransi Property All Risk Insurance adalah Produk yang memberikan perlindungan dan jaminan yang lebih luas dari Asuransi Kebakaran, yakni menjamin segala kerugian atau kerusakan fisik pada harta benda yang dipertanggungkan, 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.

ASURANSI KREDIT MULTIGUNA

Asuransi Kredit multiguna adalah program asuransi yang memberikan proteksi kepada bank/Lembaga Keuangan Non-Bank atas risiko kegagalan debitur didalam melunasi fasilitas kredit.

MOTORVEHICLES INSURANCE

Motor Vehicle Insurance provides the risks coverage on various types of motor vehicles according to the policy (Comprehensive and Total Loss Only).

The product also provides extensions for the coverage, i.e. Third Party Liability, Medical Expenses due to accident for the driver and passengers, Authorized Workshops, as well as other risks that are Force Majeure (Earthquakes, Floods, Riots, Civil Commotions, Terrorism and Sabotage).

PROPERTY ALL RISK INSURANCE

Property All Risk Insurance provides wider coverage and guarantee than Fire Insurance, which covers all losses of insured properties that impacted from any sudden, unforeseen, and accidental physical loss destruction or damage other than those specifically excluded in the policy. Furthermore, this policy also provides protection of business interruption caused by losses or physical damages covered in the policy.

MULTIPURPOSE CREDIT INSURANCE

Multipurpose Credit insurance provides protection to Banks/Non-Bank Financial Institutions on the risk of failure of the Debtor in paying-off the credit facility.

ASURANSI PENGANGKUTAN BARANG

Asuransi pengangkutan barang adalah asuransi yang bertujuan untuk memberikan proteksi keamanan barang-barang selama berada diperjalanan dari kemungkinan terjadinya kehilangan hingga kerusakan terhadap barang yang diangkut baik melalui darat, laut maupun udara. Nilai pertanggungan meliputi nilai barang itu sendiri, ongkos pengiriman (kargo), serta keuntungan yang diharapkan.

ASURANSI KECELAKAAN DIRI

Asuransi Kecelakaan Diri menjamin risiko kematian, cacat tetap, cacat sementara, biaya perawatan dan/atau pengobatan yang secara langsung disebabkan oleh suatu kecelakaan. Asuransi Kecelakaan Diri mencakup Polis Standar Asuransi Kecelakaan Diri Indonesia (PSAKDI).

MARINE CARGO INSURANCE

Marine Cargo Insurance provides security protection of goods while in transport, from the possibility of damage up to loss of the goods that being transported either by land, sea or air. The insurable value includes the value of the goods themselves, the costs of shipping (freights), as well as the expected benefits.

PERSONAL ACCIDENT INSURANCE

Personal Accident Insurance provide coverage to the risk of death, permanent disability, temporary disability, treatment and/or medical expenses directly caused by an accident. Personal Accident Insurance includes Personal Accident Insurance Policy of Indonesia (PSAKDI).



Reliance Healthcare

Jaminan Rawat Inap dan Perluasan Jaminan

RELIANCE HEALTH CARE

Memberikan jaminan penggantian atas biaya pengobatan yang wajar bagi setiap peserta, baik karena ketidakmampuan secara fisik maupun cedera karena kecelakaan tanpa mengurangi mutu pelayanan yang diperlukan.

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 Pertanggungan Reliance Healthcare antara lain :

- Manfaat dapat sesuaikan dengan manfaat yang berlaku di Perusahaan (tailor made).
- Penggunaan dapat dilakukan di seluruh dunia selama 24 jam sehari.
- Memberikan kebebasan memilih Rumah Sakit, Dokter dan Apotik yang mempunyai izin dari instalasi yang berwenang.

RELIANCE HEALTH CARE

Reliance Health Care provides reimbursement guarantees for reasonable medical expenses for each participant, either due to physical incapacity or accidental injury without reducing the quality of service required.

Guarantees offered include Major Inpatient Guarantee and extension of coverage, including Outpatient, Dental Care, Maternity and Glasses.

Benefits of the benefits of Reliance Healthcare Insurance include:

- Benefits can be adjusted with the benefits that applied in the Company (tailor made).
- Usage can be done worldwide for 24 hours a day.
- Providing the freedom for customers to choose Hospitals, Doctors and Pharmacies that have official licensed from the respective official body.

Reliance
your reliable partner
Insurance

Produk Asuransi Syariah

Asuransi Perjalanan Umroh

ASURANSI KEBAKARAN SYARIAH

Asuransi Kebakaran Syariah menjamin risiko atas kerusakan dan/atau kerugian yang disebabkan oleh kebakaran, sambutan petir, peledakan, kejatuhan pesawat terbang, dan asap. Tambahan jaminan lainnya dapat diberikan seperti huru-hara, banjir, gempa bumi, gangguan usaha dan lain-lain.

ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR SYARIAH

Asuransi Kendaraan Bermotor menjamin risiko risiko atas berbagai jenis 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 dan Biaya Pengobatan bagi pengemudi dan penumpang, Bengkel Authorized Rekanan, serta risiko-risiko lainnya yang bersifat Force Majeure (Gempa Bumi, Banjir, Kerusuhan, Huru-hara, Terorisme dan Sabotase).

ASURANSI PEMBIAYAAN SYARIAH

Program asuransi pembiayaan untuk nasabah-nasabah pembiayaan rekanan Asuransi Reliance Indonesia. Manfaat yang didapatkan berupa pengembalian pembiayaan peserta kepada pemegang polis apabila peserta meninggal dunia dalam masa asuransi.

ASURANSI PEMBIAYAAN UMRAH

Program Asuransi memberikan perlindungan peserta dalam hal pada saat pembiayaan ibadah umrah apabila peserta asuransi meninggal dunia sebelum atau sesudah menjalankan ibadah umrah dan sisa pembiayaan ibadah umrah masih ada, maka sisa pokok pembiayaan akan dilunasi oleh asuransi, dan Pemutusan Hubungan Kerja.

ASURANSI PERJALANAN UMRAH

Program Asuransi memberikan manfaat Asuransi. Apabila pada saat menjalankan ibadah umroh meninggal dunia akibat sakit atau kecelakaan, maka akan diberikan santunan manfaat asuransi.

SHARIA FIRE INSURANCE

Sharia Fire Insurance covers accidental loss and/or damage caused by fire, lightning, explosion, falling aircraft, and smoke. Additional protection such as loss due to riot, flood, earthquake, business interruption can be obtained.

SHARIA MOTOR VEHICLE INSURANCE

Motor Vehicle Insurance provides the risks coverage on various types of motor vehicles according to the policy (Comprehensive and Total Loss Only).

The product also provides extensions for the coverage, i.e. Third Party Liability, Medical Expenses due to accident for the driver and passengers, Authorized Workshops, as well as other risks that are Force Majeure (Earthquakes, Floods, Riots, Civil Commotions, Terrorism and Sabotage).

SHARIA FUNDING INSURANCE

An insurance financing program for the clients of multi-finance companies that partner with Asuransi Reliance Indonesia. The benefits of the program are the refund of participants' financing to the policyholder should the participant pass away within the insurance period.

INSURANCE OF UMRAH FINANCING

Insurance of Umrah Financing provides protection for participant's financing liabilities for Umrah travel. Should the participant of the insurance passes away or facing termination of employment before or after the Umrah travel and leave the remaining liabilities of the Umrah cost, the remaining principal will be paid by the insurance.

TRAVEL INSURANCE OF UMRAH

Insurance of Umrah Travel provides protection in the form of compensation should the participant dies due to illness or accident during Umrah travel.

Struktur Organisasi

Organization Structure



Kantor Cabang & Perwakilan

Branch & Representative Offices

KANTOR PUSAT | Head Office

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA

Menara Batavia 27th Floor
Jl. KH. Mas Mansyur Kav. 126
Jakarta 10220, Indonesia
T. +62-21 5793 0008
F. +62-21 5793 0010

KANTOR CABANG | Branch Offices

BANDUNG

Jl. Veteran No. 46A
Bandung 40112
T. 022 - 4264533

MEDAN

Jl. Tengku Amir Hamzah No. 48 - O
Medan 20117
T. 061 – 6633065 / 6637567
F. 061-6617597

BATAM

Ruko Tanjung Trisakti Blok A No. 1
Jl. Laks. Bintan, Sei Panas.
Batam 29433
T. 0778 – 429890

SURABAYA

Jl. Mayjend Sungkono no. 54 A
Surabaya 60256
T. 031-99533065 , 031-99535730

KANTOR PERWAKILAN | Representative Offices

PEKANBARU

Jl. Soekarno Hatta No. 03
Pekanbaru
T. 0761-24634
F. 0761-24614

PALEMBANG

Komp. Ruko Taman Mandiri
Jl. Kapt. A. Rivai Blok B.2 No. 15
Palembang 30134
T. 0711 - 375202
T. 0711 - 379001

SERPONG

Ruko South Goldfi nch No. 5C
Gading Serpong
Tangerang
021-55680027

BALI

Pertokoan Dewata Square Blok A.3
Jl. Letda Tantular, Renon
Bali 802361
T. 0361 – 255481

MAKASAR

Jl. Monginsidi Lama No.43,
Maricaya Baru Makassar 90142
T. 0411 467 4773

BEKASI

Ruko Suncity Blok A 39
Jl. M. Hasibuan Marga Jaya
Bekasi Selatan - Bekasi
T. 021 – 89451376

SEMARANG

Jl. Veteran No. 46
Semarang 50243
T. 024 – 76440762

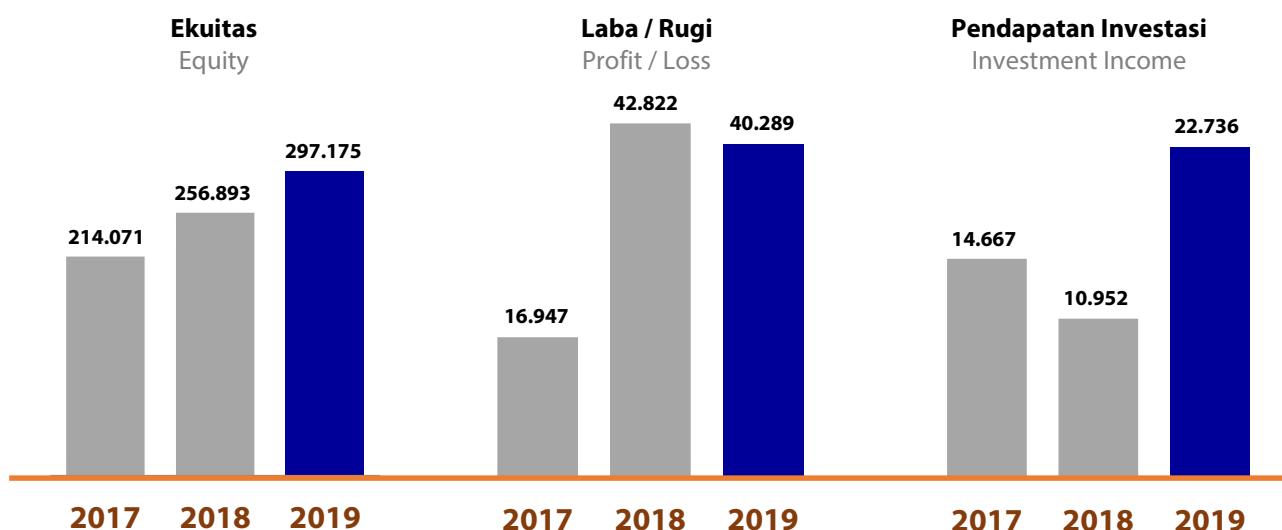
Kinerja 2019

2019 Performance

- 
- 17 Ikhtisar Keuangan
Financial Highlights
 - 18 Penghargaan dan Sertifikasi
Awards and Certifications
 - 19 Kilas Kegiatan 2019
Even Highlights 2019

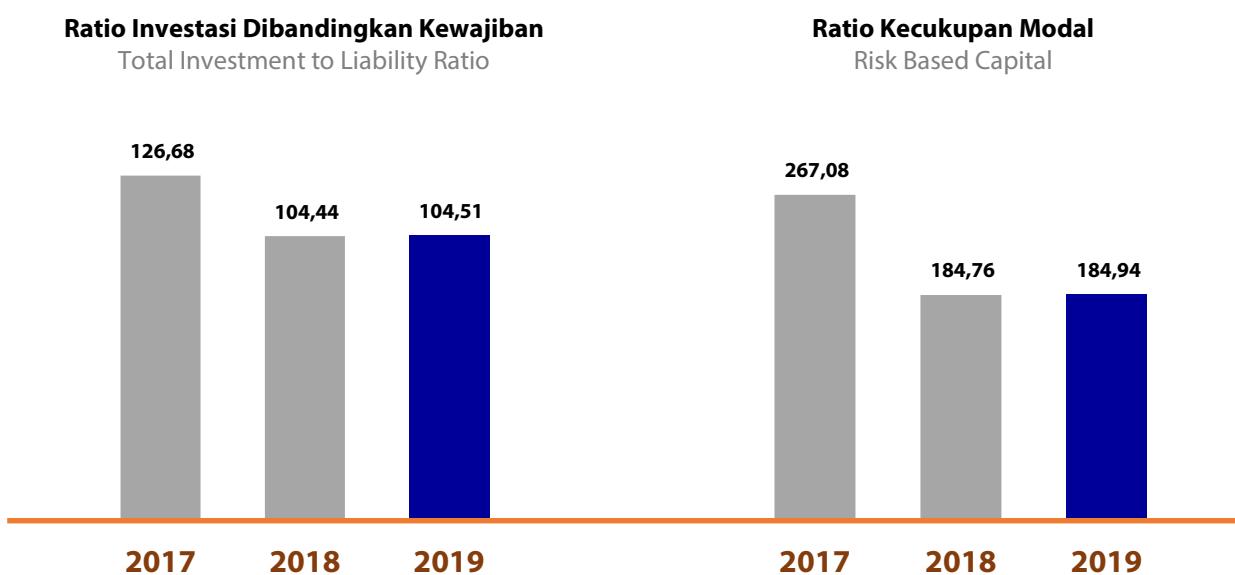
Ikhtisar Keuangan (dalam Jutaan Rupiah)

Financial Highlights (in million Rupiah)



Rasio Keuangan (dalam %)

Financial Ratio (in %)



Penghargaan dan Sertifikasi

Award and Certification



Media Asuransi – Insurance Award

Penghargaan dari Media Asuransi kepada Asuransi Reliance Indonesia, sebagai Best General Insurance 2019.

Untuk Kategori Ekuitas Rp. 200 – 300 Miliar
Tahun: 2019

Media Asuransi – Insurance Award

Award from Media Asuransi Magazine to Asuransi Reliance Indonesia, as the Best General Insurance 2019.

For Equity Categories IDR 200 - 300 Billion
Year: 2019



InfoBank – 20th Insurance Award

Penghargaan dari Majalah InfoBank kepada Asuransi Reliance Indonesia, sebagai Asuransi Berpredikat "SANGAT BAGUS".

Atas kinerja selama tahun 2018
Tahun: 2019

InfoBank - 20th Insurance Award

Award from InfoBank Magazine to Asuransi Reliance Indonesia, as a "VERY GOOD" Predicate Insurance. Over performance during 2018

Year: 2019



Majalah Investor – Best Insurance 2019

Penghargaan dari Majalah Investor kepada Asuransi Reliance Indonesia, sebagai "ASURANSI TERBAIK 2019".

Untuk Kategori Asuransi Umum Aset di Atas Rp. 500 Miliar – 1 Triliun

Tahun: 2019

Investor Magazine - Best Insurance 2019

Award from Investor Magazine to Asuransi Reliance Indonesia as "BEST INSURANCE 2019".

For the General Asset Insurance Category above IDR 500 billion - 1 trillion

Year: 2019

Kilas Kegiatan 2019

2019 Event Highlights



22 April 2019
Health talk di PT. INDOSAT

April 22th, 2019
Health talk at PT. INDOSAT



30 Agustus 2019
Melaksanakan Mini Medical Check Up di PT. CPI Batununggal Indah

August 30nd, 2019
Providing Mini Medical Check Up at PT. CPI Batununggal Indah



24 September 2019
Peresmian MONIC (Mobile Clinic) PT. Asuransi Reliance Indonesia di Reliance building

September 24th, 2019
Launching Monic (Mobile Clinic) PT. Asuransi Reliance Indonesia at Reliance building



25 September 2019
Kegiatan Sosial pengecekan kesehatan gratis PT. Asuransi Reliance Indonesia di, Reliance building

September 25th, 2019
Social Activities free health check PT. Asuransi Reliance Indonesia at Reliance building



25 November 2019
Kegiatan Vaksin di PT. Caterpillar

November 25th, 2019
Vaccine activities in PT. Caterpillar



11 Dec 2019
End Year Meeting PT. Asuransi Reliance Indonesia di Pullman Hotel Jakarta

December 11th, 2019
End Year Meeting PT. Asuransi Reliance Indonesia at Pullman Hotel Jakarta

Laporan Manajemen

Management Report

- 
- 21 Laporan Dewan Komisaris
Board of Commissioners Report
 - 24 Profil Dewan Komisaris
Board of Commissioners Profile
 - 28 Laporan Direksi
Directors Report
 - 31 Profil Direksi
Directors Profile

Laporan Dewan Komisaris

Board of Commissioners Report



Mulyati

Komisaris Utama
President Commissioner

Pemegang Saham yang Terhormat,

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan anugerahnya yang telah diberikan kepada kami. Saya mewakili Dewan Komisaris PT Asuransi Reliance Indonesia mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemegang saham atas dukungan dan kepercayaannya kepada kami untuk mengawal keberlangsungan PT Asuransi Reliance Indonesia sepanjang tahun 2019.

Pencapaian yang telah diraih PT Asuransi Reliance Indonesia tentunya juga tidak lepas dari dukungan para nasabah, mitra usaha, regulator, dan segenap pemangku kepentingan di PT Asuransi Reliance Indonesia.

Tahun 2019 merupakan tahun yang penuh tantangan bagi PT Asuransi Reliance Indonesia, berbagai peristiwa dunia telah mempengaruhi situasi perekonomian negara Indonesia. Meski demikian PT Asuransi Reliance Indonesia dengan semangat dan percaya diri yang tinggi masih mampu mencatatkan pertumbuhan, dari produk andalannya di produk asuransi kendaraan dan asuransi kesehatan, sehingga komposisi perolehan premi PT Asuransi Reliance Indonesia didominasi oleh kedua produk.

Dear Valued Shareholders,

Praise to God Almighty for the blessings and gifts that have been given to us. I represent the Board of Commissioners of PT Asuransi Reliance Indonesia. Thank you to all shareholders and their trust in us to oversee the sustainability of PT Asuransi Reliance Indonesia throughout 2019.

The achievements of PT Asuransi Reliance Indonesia are inseparable from the support of partners, business partners, regulators, and all stakeholders in PT Asuransi Reliance Indonesia.

2019 is a year full of challenges for PT Asuransi Reliance Indonesia as various world events have affected Indonesia's financial situation. However, PT Asuransi Reliance Indonesia, with high enthusiasm and confidence, is still able to achieve growth from its key products in motor vehicle insurance and health insurance, thereby increasing insurance premiums of PT Asuransi Reliance Indonesia related to products produced.

Sepanjang tahun 2019, Dewan Komisaris mewakili pemegang saham dan pemegang polis PT Asuransi Reliance Indonesia melakukan pengawasan rutin atas kinerja Direksi. Pengawasan dilakukan oleh dua komite dibawah arahan Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko. Kinerja kedua Komite tersebut setiap bulan dilaporkan di rapat Dewan Komisaris dan Dewan Direksi yang setiap bulan dilaksanakan secara konsisten.

Dewan Direksi dan Dewan Komisaris selalu berkoordinasi erat dan harmonis melalui pertemuan berkala membahas secara intensif dinamika bisnis yang dihadapi serta menetapkan langkah – langkah perbaikan dan strategis yang perlu dilakukan agar kinerja Perusahaan terus meningkat.

Dalam kondisi pasar yang semakin kompetitif, merupakan keharusan bagi Perseroan untuk menerapkan "strategic focus" pada bidang usaha yang dapat memberikan manfaat lebih baik bagi peningkatan kinerja Perusahaan dan diperkuat dengan perbaikan pada proses operasional.

Dewan Komisaris menilai bahwa Direksi telah berupaya melakukan semua langkah strategis yang diperlukan guna meningkatkan kinerja Perusahaan melalui penerapan "strategic focus" pada aspek pengembangan produk, pemantapan strategi pemasaran dan peningkatan proses bisnis termasuk underwriting, klaim dan terutama pelayanan nasabah / customer service. Semua komponen dalam strategic focus ini saling terkait dan saling mendukung.

Upaya ini telah menunjukkan hasil sangat positif berupa kenaikan premi yang sangat signifikan baik premi asuransi kendaraan roda dua dan roda empat maupun premi asuransi kesehatan.

Penguatan pada aspek pelayanan nasabah sebagai salah satu aspek eksternal menjadi sangat penting karena dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi Perusahaan dalam membangun hubungan yang erat dan harmonis antara Nasabah dengan Perusahaan.

Throughout 2019, the Board of Commissioners, representing shareholders and policy holders of PT Asuransi Reliance Indonesia, conducted regular supervision on the performance of the company's Directors. Supervision is carried out by two committees under the direction of the Board of Commissioners, namely the Audit Committee and the Risk Monitoring Committee. The performance of the two Committees is reported monthly at the Board of Commissioners and Board of Directors meetings that carried out periodically every month.

The Board of Directors and the Board of Commissioners have coordinated closely and harmoniously through regular meetings to discuss intensively on the dynamics of the business they are facing and to determine corrective and strategic steps that need to be taken in order for the Company's performance continues to improve.

In an increasingly competitive market condition, it is imperative for the Company to implement a "strategic focus" in the field of business that can provide greater benefits for the company's performance which strengthened by improvements in operational processes.

The Board of Commissioners considers that the Board of Directors has taken all strategic steps necessary to improve the Company's performance through the implementation of "strategic focus" on aspects of product development, strengthening marketing strategies and improving business processes including underwriting, claims and especially customer service / customer service. All components in this strategic focus are interrelated and mutually supportive.

This effort has shown very positive results shown by the significant increase in premiums both for two-wheeled and four-wheeled vehicle insurance and health insurance.

Strengthening the customer service as one of the external aspects is very important as it become the competitive advantage for the Company in building a close and harmonious relationship between the Customer and the Company.

Keseluruhan langkah-langkah strategis ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi Perseroan untuk terus mencatatkan pertumbuhan dan mencapai kinerja yang lebih baik lagi di masa mendatang.

Akhir kata, Dewan Komisaris menghaturkan rasa terima kasih dan memberikan apresiasi atas upaya Direksi Perseroan dan seluruh karyawan untuk terus menerus meningkatkan kompetensi yang dimiliki agar terus berkarya, beradaptasi dan berinovasi dalam usaha menghadapi tantangan di masa mendatang. Tak lupa rasa terima kasih juga kami ucapkan kepada seluruh nasabah setia, regulator, dan segenap pemangku kepentingan lainnya atas kepercayaan dan dukungan yang telah diberikan. Kami yakin di tahun 2020, perseroan dapat mencatatkan kinerja yang lebih baik, sehingga dapat berkontribusi untuk kemajuan industri asuransi nasional.

Salam,

Mulyati
Komisaris Utama
PT. Asuransi Reliance Indonesia

The overall strategic steps are expected to be the foundation for the Company to continue posting a record growth and achieve unprecedented performance in the future.

Finally, the Board of Commissioners expresses its gratitude and appreciation for the efforts of the Directors and employees of the Company to continuously improve their competencies, so they can be productive, adaptive, and innovative to overcome potential challenges in the coming future. We also give thanks to all loyal customers, regulators, and all other stakeholders for their trust and support. We believe that in 2020, the company would record better performance and contribute to the development of the national insurance industry.

Sincerely,

Mulyati
President Commissioner
PT. Asuransi Reliance Indonesia

Profil Dewan Komisaris

Board of Commissioners Profile



Mulyati
Komisaris Utama
President Commissioner

Mulyati lahir di Medan 18 Oktober 1970. Menjabat sebagai Komisaris Utama PT. Asuransi Reliance Indonesia sejak akhir 2019 atas dasar surat permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memperoleh persetujuan menjadi Komisaris Utama nomor 078/ARI/DIR-L/SK/X/2019 tanggal 18 Oktober 2019 dan Surat Keputusan dari Otoritas Jasa Keuangan nomor KEP-650/NB.11/2019 tanggal 5 November 2019. Setelah menyelesaikan pendidikannya di Institusi Fresno-California USA, Mulyati memulai karirnya sebagai Telemarketing Manager Wordpass pada tahun 1991-1992. Karirnya terus berkembang dan berlanjut di beberapa perusahaan, antara lain sebagai Senior Marketing Manager di Skytel (tahun 1992 - 1997), sebagai Senior Merchandising Manager di PT . Mitra Adi Perkasa (tahun 1999 - 2001), hingga kemudian bergabung di PT. Asuransi Reliance Indonesia pada tahun 2006 - 2009 sebagai Marketing Director, dan pada tahun 2009-2018 dipercayakan sebagai Direktur Utama PT. Asuransi Reliance Indonesia dan Beliau juga menjabat sebagai Direktur di PT. Reliance Capital Management sejak tahun 2018 sampai saat ini.

Selama masa kepemimpinannya, PT. Asuransi Reliance Indonesia berhasil memperoleh beberapa penghargaan, yaitu pada tahun 2009 mendapatkan penghargaan "Best General Insurance of The Year" dari International Business & Company Award dan penghargaan "Kinerja Keuangan Sangat Bagus" dari Info Bank, kemudian pada tahun 2010 mendapatkan penghargaan "Best General Insurance Company" dari Media Asuransi Award dan pada tahun 2011 mendapatkan penghargaan "Kinerja Keuangan Sangat Bagus" dari Info Bank Insurance. Hingga kemudian beliau dipercayakan sebagai Komisaris Utama PT. Asuransi Reliance Indonesia.

Mulyati was born in Medan October 18, 1970. Served as President Commissioner of PT. Asuransi Reliance Indonesia since the end of 2019 based on the application letter to the Financial Services Authority number 078 / ARI / DIR-L / SK / X / 2019 dated October 18, 2019 and Decree from the Financial Services Authority number KEP-650 / NB.11 / 2019 dated November 5, 2019. After completing her study at the Fresno-California USA Institution, Mulyati began his career as a Telemarketing Manager of Wordpass in 1991-1992. His career continues to grow in several companies, including as Senior Marketing Manager at Skytel (1992-1997), Senior Merchandising Manager at PT. Mitra Adi Perkasa (1999 - 2001), until later she joined PT. Asuransi Reliance Indonesia in 2006 - 2009 as Marketing Director, and in 2009-2018 was entrusted as Managing Director of PT. Asuransi Reliance Indonesia and she also serves as a Director at PT. Reliance Capital Management since 2018 until now.

During her leadership period, PT. Asuransi Reliance Indonesia has achieved several awards, namely in 2009 as the "Best General Insurance of the Year" award from the International Business & Company Award and the "Excellent Financial Performance" award from Info Bank, then in 2010 received the "Best General Insurance" award from the Media Insurance Award and lastly in 2011 received the " Excellent Financial Performance" award from Info Bank Insurance. Until then she was entrusted as President Commissioner of PT. Insurance Reliance Indonesia.



I Nyoman Sutedja Mukarsa M. Mar

Komisaris Independen
Independent Commissioner

I Nyoman Sutedja Mukarsa M. Mar atau yang dapat dipanggil 'Nyoman', lahir di Bali pada tanggal 7 Juli 1947. Perjalanan karirnya dimulai dari tahun 1973 – 1988 sebagai Third Officer sampai menjadi Nakhoda diatas kapal Ocean Going. Kemudian pada tahun 1988, Beliau bergabung dengan PT. Sucofindo Surabaya Branch sebagai Expert Staff for General Manager. Kemudian, Beliau dipromosikan menjadi Manager Operational pada tahun 1991.

Karirnya selama 17 tahun di PT. Sucofindo terus meningkat hingga akhirnya Beliau berhasil menduduki jabatan penting seperti Vice General Manager, General Manager, Vice President dan pada tahun 2002, Beliau diangkat sebagai Commisioner di PT. Sucofindo Engineering Services Indonesia. Beliau pernah mendapatkan penghargaan sebagai Indonesian Best Entrepreneur & Executive of the Year 2003 - 2004 dari Yayasan Nirwana Indonesia. Nyoman mulai bergabung dengan PT. Asuransi Reliance Indonesia pada tahun 2006 sebagai Independent Commisioner hingga saat ini.

I Nyoman Sutedja Mukarsa M. Mar or called 'Nyoman', was born in Bali on July 7, 1947. His career journey began from 1973 - 1988 as Third Officer until become the Captain onboard for the Ocean Going Ship. Then in 1988, he joined PT. Sucofindo Surabaya Branch as Expert Staff for General Manager and promoted to Operational Manager in 1991.

Across his 17 years of career at PT. Sucofindo, he holds important positions from Vice General Manager, General Manager, Vice President until in 2002 he was appointed as Commissioner in PT. Sucofindo Engineering Services Indonesia. He has been awarded as the Best Indonesian Entrepreneur and Executive of the Year 2003 - 2004 of the Foundation Nirwana Indonesia. Nyoman started joining PT. Asuransi Reliance Indonesia in 2006 as an Independent Commisioner until now.



Basuki Soedjarno

Komisaris

Commissioner

Basuki Soedjarno dilahirkan di Wonogiri 5 Januari 1955. Menjabat sebagai Komisaris Utama di PT. Asuransi Reliance Indonesia sejak 2018 atas dasar surat permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memperoleh persetujuan nomor 050/ARI/DIR-L/SK/VII/2018 tanggal 18 Juli 2018 dan surat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan nomor S-4869/NB.111/2018 tanggal 24 September 2018. Basuki Soedjarno di angkat menjadi Komisaris PT. Asuransi Reliance Indonesia dan di tetapkan pada Akta No. 01 tanggal 16 Desember 2019.

Sebelum bergabung dengan Reliance Group, yang bersangkutan mengawali pekerjaan di industri asuransi sejak 1979, mulai belajar dan bekerja di salah satu group perusahaan Sun Alliance Worldwide di Jakarta berpusat di London selama 11 tahun, waktu itu bernama PT. Samarang Sea & Fire Insurance, ditempatkan di berbagai bidang awalnya menganalisis premi (bidang statistic), Reasuransi, Risks surveyor dan terakhir Marketing Representative. Perusahaan tersebut kemudian bergabung dengan Royal Indrapura dan sekarang berubah nama menjadi PT. FPG. Basuki Soedjarno mengakhiri pekerjaannya di perusahaan tersebut tahun 1990.

Setelah itu, untuk melengkapi pengalaman di industri asuransi, bekerja di berbagai perusahaan nasional perusahaan asuransi dan perusahaan broker nasional lainnya untuk jenjang Pimpinan (1991-2007), Tenaga Ahli (2008-2014) dan Komisaris Independen perusahaan asuransi (2015-2017), dengan demikian Basuki Soedjarno memiliki pengalaman 40 tahun di industri asuransi.

Basuki Soedjarno memiliki gelar Ajun Ahli Asuransi Kerugian (AAAI-K), Ahli Pialang Asuransi (APAI) dan Certified Risk Governance Professional (CRGP).

Basuki Soedjarno was born in Wonogiri January 5, 1955. Appointed as President Commissioner at PT. Asuransi Reliance Indonesia since 2018 based on the application letter to the Financial Services Authority to obtain approval number 050 / ARI / DIR-L / SK / VII / 2018 dated July 18 2018 and approval letter from the Financial Services Authority number S-4869 / NB.111 / 2018 September 24, 2018. Basuki Soedjarno appointed as Independent Commissioner of PT. Asuransi Reliance Indonesia in accordance to Deeds No. 01 Desember 16, 2019.

Before joining Reliance Group, he started his carrier in the insurance industry since 1979, nurtured his knowledge by working in one of the London-based Sun Alliance Worldwide group companies in Jakarta for 11 years, at that time the company named PT. Samarang Sea & Fire Insurance, he was placed in various fields begin with analyzing premiums (fields of statistics), Reinsurance, Risks surveyors and lastly Marketing Representatives. The company then joined Royal Indrapura and now changes its name to PT. FPG. Basuki Soedjarno, he ended his carrier at the company in 1990.

Afterwards, to obtain a holistic experience in the insurance industry, he worked in various insurance companies and other national brokerage companies for the leadership level (1991-2007), Experts (2008-2014) and Independent Commissioners of insurance companies (2015-2017), overall Basuki Soedjarno has 40 years of experience in the insurance industry.

Basuki Soedjarno holds Adjunct Insurance Loss Expert (AAAI-K), Insurance Broker Expert (APAI) and Certified Risk Governance Professional (CRGP).



Zulnaidi
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Zulnaidi lahir di Rengat 21 Juni 1976. Zulnaidi menjabat sebagai Komisaris Independen PT Asuransi Reliance Indonesia sejak 2018

Perjalanan karirnya dimulai sebagai Management Trainee di sebuah perusahaan asuransi umum nasional pada tahun 1998 dengan jabatan terakhir sebagai Wakil Direktur Utama pada tahun 2015. Beliau juga menjabat sebagai Komisaris di sebuah perusahaan pialang reasuransi patungan mulai tahun 2015.

Zulnaidi meraih gelar Sarjana Teknik Sipil dari Institut Teknologi Bandung - ITB, Indonesia dan ACII dari Chartered Insurance Institute, London, Inggris.

Zulnaidi was born in Rengat on June 21, 1976. Zulnaidi appointed as Independent Commissioner of PT Asuransi Reliance Indonesia since 2018.

His career began as Management Trainee at a state-owned general insurance company in 1998 with the latest position as Vice President Director in 2015. He has also appointed as Commissioner of a joint-venture reinsurance brokers since 2015.

Zulnaidi holds a Bachelor of Civil Engineering degree from the Bandung Institute of Technology - ITB, Indonesia and ACII from Chartered Insurance Institute, London, UK.

Laporan Direksi

Directors Report



Mardiana
Direktur Utama
President Director

Yang Terhormat,

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

Puji Syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga kita dapat melalui tahun 2019 dengan baik.

Kami atas nama Direksi dan seluruh jajaran menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya atas kepercayaan dan kesetiaan para Pemegang Polis, dukungan dari Pemegang Saham, Regulator, Mitra Usaha dan Pemangku Kepentingan lainnya. Kepercayaan serta dukungan tersebut telah membawa Perusahaan terus bertumbuh. Tidak lupa kepada seluruh karyawan, Kami juga mengucapkan terima kasih atas segala prestasi dan kinerja selama tahun 2019 dalam membangun Perusahaan.

Pada kesempatan ini pula kami mengajak saudara-saudara sekalian menyongsong tahun 2020 dengan penuh semangat dan bekerja keras agar kita dapat menghadapi dan mengatasi tantangan di tahun 2020 ini dengan harapan baru untuk berkontribusi kepada kebaikan dan kemajuan kita bersama.

To the honorable,

Policy Holders, Shareholders, Regulators, Business Partners and other Stakeholders.

Praise to the God Almighty for His gifts so that we can get through 2019 well.

On behalf of the Board of Directors and all levels of staff, we express our highest appreciation for the trust and loyalty of the Policyholders, support from Shareholders, Regulators, Business Partners and other Stakeholders. The trust and support have helped the Company to grow continuously. Not to mention to all employees, we thank you for all the achievements and performance during 2019 in building the Company.

On this occasion we also invite all of you to welcome 2020 with enthusiasm and hard work to prepared us in facing and overcoming challenges in 2020 with new hopes to contribute to our progress.

KINERJA DAN PENCAPAIAN TAHUN 2019

Kinerja perusahaan tahun 2019 memperlihatkan hasil yang cukup baik dimana perusahaan mencatatkan premi sebesar Rp 709,910 miliar dengan total penghasilan komprehensif sebesar Rp 40,289 miliar. Strategi utama yang dilakukan perusahaan untuk terus bertumbuh adalah dengan melakukan pengelolaan risiko dan efisiensi biaya yang lebih bijak.

Dengan semangat SINCERITY - SIMPLICITY - PRUDENCE membuat kinerja ARI menjadi efektif dan efisien. Pertumbuhan jumlah premi yang terus meningkat dan jumlah pemegang polis yang terus bertambah memberikan semangat dan motivasi kepada seluruh karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik di industri asuransi Indonesia. Sesuai arahan Dewan Komisaris, kami hanya melakukan investasi pada produk investasi yang aman dan strategis, sehingga investasi dilakukan dengan kebijakan yang ketat. Di sisi pemasaran kami terus melakukan penambahan jaringan distribusi dengan tetap menerapkan manajemen risiko yang layak.

Persaingan usaha yang ketat mendorong kami terus berinovasi menciptakan produk Asuransi dengan fasilitas yang menarik dilengkapi dengan program-program digital agar kualitas layanan yang diterima nasabah dan produktivitas karyawan terus meningkat. Mutu pelayanan yang terus meningkat tentunya dapat menjadi perekat antara nasabah dan Perusahaan karena kepuasan nasabah selalu terjaga.

PROSPEK USAHA DI TAHUN 2020

Menyebarluasnya Covid-19 di akhir tahun 2019 yang dilanjut dengan ditetapkannya menjadi pandemik oleh WHO pada Februari 2020 membawa perubahan signifikan pada seluruh aspek kehidupan manusia termasuk sosial ekonomi.

Dengan adanya protokol kesehatan untuk pencegahan penyebaran Covid-19, telah menurunkan laju pertumbuhan ekonomi global, termasuk Indonesia. Dalam kurun waktu Maret – Juni 2020, seluruh aktifitas masyarakat lebih fokus terhadap penanganan kesehatan yang berdampak pada menurunnya pendapatan premi asuransi.

PERFORMANCE AND ACHIEVEMENTS IN 2019

The company's performance in 2019 showed a moderate results in which the company recorded a premium of IDR 709,910 billion with a total comprehensive income of IDR 40.289 billion. The main strategy undertaken by the company to continue to grow is to manage risk and cost efficiency more wisely.

In the spirit of SINCERITY - SIMPLICITY - PRUDENCE makes ARI's performance effective and efficient. Growth in the number of premiums continues to increase and the number of policyholders that continues to grow provides enthusiasm and motivation to all employees to provide the best service in the insurance industry in Indonesia. In accordance with the direction of the Board of Commissioners, we only invest in safe and strategic investment products, thus investments are carried out with strict policies. On the marketing side, we continue to add distribution networks while continuing to implement appropriate risk management.

Tight business competition drives us to continue to innovate to create insurance products with attractive facilities equipped with digital programs so that the quality of service received by customers and employee productivity continue to increase. The quality of service that continues to improve can certainly be the connector between customers and the Company as customer satisfaction is always maintained.

BUSINESS PROSPECTS IN 2020

The outbreak of Covid-19 at the end of 2019 followed by WHO pandemic declaration in February 2020, have brought significant changes to all aspects of human life, including socioeconomic condition.

With the existence of a health protocol to prevent the spread of Covid-19, it has reduced the pace of global economic growth, including Indonesia. In the period March – June 2020, all community activities were more focused on health treatment which resulted in a decline in insurance premium income

Namun disisi lain juga terjadi penurunan klaim, terutama untuk produk asuransi kesehatan dan asuransi kendaraan bermotor.

Pada akhir Juni 2020, Pemerintah telah mengijinkan seluruh dunia usaha untuk beraktifitas dengan penerapan 'New Normal Life' untuk mencegah perekonomian yang memburuk, dan hal ini disambut dengan baik oleh pasar. Tidak terkecuali seluruh mitra usaha PT. Asuransi Reliance, baik leasing, broker, agen dan mitra langsung (direct) telah mengupayakan recovery atas tertundanya segala kegiatan.

Dengan dimulainya aktifitas usaha, maka Perusahaan telah berkoordinasi dengan seluruh mitra dan mendapatkan informasi seluruh pihak berupaya untuk mengejar ketertinggalan, dan hal ini menimbulkan optimisme bagi Perusahaan untuk senantiasa mendapatkan yang lebih baik.

Dalam tahun 2020, PT Asuransi Reliance Indonesia tetap mengupayakan fokus terhadap 2 (dua) produk yaitu asuransi kesehatan dan asuransi kendaraan bermotor, namun demikian Perusahaan juga menjajaki secara cermat untuk meningkatkan produktifitas di produk Asuransi lainnya Perusahaan juga tetap menjaga dan meningkatkan hubungan yang baik dengan seluruh distribution channel baik itu Agency, Leasing , Broker, Bank,DLL.

Berbekal sumber daya dan pengalaman selama 18 tahun, Perusahaan akan terus mempertajam strategi dalam pengembangan bisnis serta meraih peluang yang ada. Perusahaan juga tetap menjaga prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance) dan penerapan manajemen risiko di seluruh lini dan fungsi dalam usahanya menjamin keberlangsungan Perusahaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, dengan berbekal kerja keras dan kerja smart, Perusahaan tetap menjaga optimisme di tahun 2020. Dengan dukungan para Pemegang Polis, Pemegang Saham, Regulator, Mitra Usaha dan Pemangku Kepentingan lainnya, maka Perusahaan akan dapat mencapai hasil yang LEBIH baik lagi di tahun 2020 ini.

On the other hand, there is also a decrease in claims, especially for health and motor vehicle insurance products.

By the end of June 2020, the Government have allowed companies to get back on operation based on the understanding of 'New Normal Life' to prevent the economy from deteriorating, which was responded positively by the market. With no exception, all business partners of PT. Asuransi Reliance such as leasing, broker, agents and direct partners are also giving their effort to recover from the lock-down effect.

With the reopening of business activities, the Company formed a coordination meeting with all business partners where these partners shown positive attitude to jointly recover from the economic setbacks. This has created optimism for the Company to achieve better result.

In 2020, PT Asuransi Reliance Indonesia will continue to focus on 2 (two) products, namely health insurance and motor vehicle insurance, while also exploring solutions to increase productivity in other insurance products. The Company continues to maintain and enhance good relations with all good distribution channel Agency, Leasing, Brokers, Banks, DLL.

Armed with skilled resources and experience for 18 years, the Company will continue to sharpen its strategy in business development and seize the available opportunities. The company also maintains the principles of Good Corporate Governance and the implementation of risk management in all lines and functions in its efforts to ensure the sustainability of the Company in the future.

Finally, equipped with work hard and work smart mentality, the Company continues to maintain optimism in 2020. With the support of Policyholders, Shareholders, Regulators, Business Partners and other stakeholders, the Company believe to achieve even BETTER results in 2020.



Profil Direksi

Directors Profile

Mardiana
Direktur Utama
President Director

Mardiana menjabat sebagai Direktur Utama PT. Asuransi Reliance Indonesia sejak 2016. Wanita kelahiran Sungai Pakning, Riau ini sudah memulai karirnya sejak duduk di bangku kuliah pada tahun 1993 sebagai Estimator dan Assistant Manager di Bengkel kota Medan. Beliau memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Santo Thomas Medan pada tahun 1997. Setelah menyelesaikan pendidikannya, Beliau meneruskan karirnya sebagai Kepala Perwakilan di Asuransi Danamon Pekanbaru selama 2 tahun.

Pada tahun 1999, Mardiana menjabat sebagai Assistant Branch Manager di PT. China Insurance, Medan. Karirnya terus meningkat, hingga pada tahun 2004 Beliau menduduki posisi sebagai Branch Manager di Asuransi Buana Independent, Medan. Pada tahun 2009, Mardiana bergabung dengan PT. Asuransi Reliance Indonesia sebagai Branch Manager di Cabang Medan. Berkat pengetahuan dan pengalaman kerjanya, Mardiana dipromosikan sebagai Direktur di PT. Asuransi Reliance Indonesia hingga saat ini sebagai direktur utama. Selama kepemimpinannya, PT. Asuransi Reliance Indonesia berhasil memperluas usaha dengan menambah beberapa kantor cabang dan kantor perwakilan serta membuka unit usaha syariah.

Mardiana serves as President Director of PT. Asuransi Reliance Indonesia since 2016. Born in Sungai Pakning, Riau, Mardiana started her career since she was in college in 1993 as an estimator and Assistant Manager at a Motor Vehicle Workshop in Medan. Mardiana holds a degree in economics from Catholic University of Santo Thomas Medan in 1997. After completing her education, she continues her career as Chief Representative in Pekanbaru Danamon Insurance for 2 years.

In 1999, Mardiana appointed as Assistant Branch Manager at PT. China Insurance, Medan. Her career continued to flourish as in 2004 she appointed as the Branch Manager in Asuransi Buana Independent, Medan. In 2009, Mardiana joined PT. Asuransi Reliance Indonesia as a Branch Manager for Medan. Due to her expertise and experience, Mardiana was promoted as Director of PT. Asuransi Reliance Indonesia until now as the President Director. During her leadership, PT. Asuransi Reliance Indonesia managed to expand the business by adding several branches and representative offices as well as open a sharia business unit.



Wibisono Julianto Somad

Direktur
Director

Wibisono Julianto Somad menjabat sebagai Direktur sejak 2013. Wibisono Julianto Somad yang lebih akrab dengan panggilan nama 'Yanto' lahir di Jambi. Beliau menyelesaikan pendidikan sarjana Teknik Informatika di STMIK Bina Nusantara dan memulai karirnya pada tahun 1993 sebagai Risk Surveyor di PT. Asuransi Buana Independent.

Berbekal kerja keras serta berbagai pendidikan & seminar baik dalam maupun luar negeri, beliau terus memantapkan karirnya sebagai Branch Manager di PT. Asuransi Buana Independent (1996 - 2008) dan di PT. Asuransi Sarijaya (2008 - 2009).

Pada tahun 2009 beliau mulai bergabung di PT Asuransi Reliance Indonesia sebagai Branch Manager. Berkat pengalamannya selama bertahun-tahun di industri asuransi serta keberhasilannya sebagai seorang Leader, beliau di promosikan sebagai Marketing Director di PT. Asuransi Reliance Indonesia sejak akhir 2013 hingga saat ini.

Wibisono Julianto Somad has been a Director since 2013. Wibisono Julianto Somad who known called as 'Yanto' was born in Jambi. He completed his undergraduate education in technical information at Bina Nusantara STMIK and began his career in 1993 as a Risk Surveyor at PT. Asuransi Buana Independent.

Equipped with hard work and knowledge from various education and seminars event in and outside the country, Yanto continued to solidify his career as a Branch Manager at PT. Asuransi Buana Independent (1996 - 2008) and PT. Asuransi Sarijaya (2008 - 2009).

In 2009 he started working at PT Asuransi Reliance Indonesia as Branch Manager. Due to his experience over the years in the insurance industry as well as his achievement as a leader, Yanto was promoted as Marketing Director at PT. Asuransi Reliance Indonesia since late 2013 until now.

Analisa dan Pembahasan Manajemen

Management Discussion and Analysis

34 Analisa dan Pembahasan Manajemen
 Management Discussion and Analysis

36 Analisa Kinerja Keuangan
 Financial Performance Analysis

Analisa & Pembahasan Manajemen

Management Discussion & Analysis



ASURANSI KESEHATAN

Kebijakan Pemerintah perihal BPJS kesehatan sebagai kewajiban bagi seluruh Perusahaan dan rakyat Indonesia menyebabkan kesadaran akan perlindungan asuransi kesehatan semakin meningkat. Hal ini menjadi peluang bagi perusahaan asuransi kesehatan menciptakan produk yang lebih ragam dan semakin menarik nasabah.

Sehubungan sudah menjadi kewajiban setiap perusahaan menggunakan BPJS Kesehatan, ARI melakukan pengembangan produk dimana produk tersebut merupakan koordinasi manfaat dengan manfaat BPJS Kesehatan, atau dikenal dengan sebutan Coordination of Benefit BPJS (COB BPJS). Produk tersebut sudah berjalan sejak akhir periode 2016.

Banyaknya minat terhadap produk top up BPJS tersebut yang kami beri nama Produk Hybrid membuat kami terus berinovasi untuk memberikan produk yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

HEALTH INSURANCE

Government policy regarding *BPJS Kesehatan* (Social Health Insurance Administration Body) as a mandatory for all companies and the people of Indonesia drives the increased in awareness of health insurance protection. This is an opportunity for health insurance companies to create products that are more diverse and attractive to customers.

In relation to the obligation of every company to use *BPJS Kesehatan*, ARI develops a product that act as a coordination of benefits with the benefits of *BPJS Kesehatan* or known as Coordination of Benefit BPJS (COB BPJS) which available since the end of the 2016.

The increasing demand for the BPJS top-up products that we called the Hybrid Products have kept us to innovate in providing the best products based on customer needs.

ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR

Berdasarkan data AAUI, Pangsa pasar premi asuransi umum masih didominasi oleh 2 lini usaha terbesar yaitu salah satunya Asuransi Kendaraan bermotor. Artinya pertumbuhan premi asuransi kendaraan bermotor menggambarkan dampak positif masih cukup tingginya kebutuhan akan pembelian kendaraan baru.

Pertumbuhan ekonomi nasional yang cukup baik dan peningkatan daya beli masyarakat telah mendorong pertumbuhan penjualan kendaraan bermotor nasional yang masih didominasi oleh pembelian secara kredit.

Pendapatan premi bruto Asuransi Kendaraan Bermotor tahun 2019 adalah Rp 207,66 miliar atau naik sebesar 36,34% jika dibandingkan dengan premi bruto tahun 2018 yaitu sebesar Rp 152,30 miliar.

ASURANSI SYARIAH

Unit Syariah PT Asuransi Reliance Indonesia mendapatkan izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 22 Desember 2015, dengan izin Unit Syariah dari Pengurus Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Nomor KEP-512/NB.223/2015. Serta diawasi oleh tim Dewan Pengawas Syariah secara langsung.

Tujuan pendirian Unit Syariah ini adalah mempertimbangkan Potensi bisnis asuransi syariah masih cukup besar baik dari sektor Perbankan Syariah, multifinance syariah dan bisnis langsung yang semakin berkembang serta institusi syariah lainnya.

MOTOR VEHICLE INSURANCE

Based on AAUI data, the market share of general insurance premiums is dominated by the two largest business lines with one of them is Motor Vehicle Insurance. This means that the growth of motor vehicle insurance premiums illustrates the positive impact of the high demand for new vehicles.

The moderate national economic growth and increasing public purchasing power have driven the growth of national motor vehicle sales which are still dominated by financing transactions.

Gross premium income in 2019 is IDR 207,66 billion or growing significantly by 36,34% compared with gross premium income in 2018 of IDR 152,30 billion.

SHARIA INSURANCE

The Sharia Unit of PT Asuransi Reliance Indonesia obtained an operating license from the OJK (Financial Services Authority) on December 22, 2015, with the approval of the Sharia Unit of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority Number KEP-512 / NB.223 / 2015. and supervised by the Sharia Supervisory Board team directly.

The objective of establishing the Sharia Unit is to anticipate the potential of the sharia insurance business which considered quite large from both the sharia banking sector, sharia finance and growing direct businesses and other sharia institutions.



Analisa Kinerja Keuangan

Financial Performance Analysis

Analisa dan pembahasan berikut ini harus dibaca bersamaan dengan laporan keuangan Konsolidasian tahunan untuk tahun yang berakhir pada 31 Desember tahun 2019 dan 2018 termasuk dalam laporan tahunan ini.

Laporan keuangan disusun sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) Indonesia. Untuk beberapa akun pada Laporan Posisi Keuangan dan Laporan Laba Rugi Perusahaan secara lebih rinci menyampaikannya seperti di bawah ini:

Total Ekuitas

Total ekuitas mengalami kenaikan 15%. Total ekuitas tahun 2018 sebesar Rp 256.893,51 miliar dan tahun 2019 menjadi Rp 297.175,78 milyar.

Total Ekuitas
Total Equity

Rp 297.175,78
miliar/billion

 15%

Laba Rugi

Terjadi penurunan untuk akun laba dan rugi yaitu sebesar 5%. Dimana pada tahun 2018 profit sebesar Rp 42.822,46 miliar, menurun menjadi profit Rp 40.289,46 milyar pada tahun 2019.

Laba Rugi
Profit and Loss

Rp 40.289,46
miliar/billion

 5%

The following analysis and discussion must be read in conjunction with the Annual Consolidated financial statements for the years ended December 31, 2019 and 2018 included in this annual report.

The financial statements are prepared in accordance with Indonesian Financial Accounting Standards (SAK). For some accounts in the Financial Position Report and the Company's Income Statement in more detail, submit it as below:

Total Equity

Total equity increased by 15%. Total equity in 2018 amounted to IDR 256.893,51 billion and increased to IDR 297.175,78 billion in 2019.

Profit and Loss

There was a decrease in profit and loss accounts by 5%. Where in 2018 profit of IDR 42.822,46 billion, decreased to profit IDR 40.289,46 billion in 2019.

Pendapatan Premi

Pendapatan Premi Bruto mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar 40% dari Rp 505.160 miliar pada tahun 2018 menjadi Rp 709.910 miliar ditahun 2019.

Pendapatan Premi
Premi Income

Rp 709.910
milyar/billion

 40%

Hasil Investasi

Total hasil investasi mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar 107% pada tahun 2018 sebesar Rp 10.953 miliar menjadi Rp 22.736 miliar pada tahun 2019.

Investasi
Investation

Rp 22.736
milyar/billion

 107%

Rasio Likuiditas

Rasio likuiditas mengalami penurunan dari tahun sebelumnya pada tahun 2018 sebesar 164,24% turun menjadi 139,64% pada tahun 2019.

Premi Income

Gross Premium Income increased from the previous year by 40% from IDR 505.160 billion in 2018 to IDR 709.910 billion in 2019.

Investment Returns

Total investment returns increased from the previous by 107% year in 2018 of IDR 10.953 billion to IDR 22.736 billion in 2019.

Liquidity Ratio

The liquidity ratio has decreased from the previous year in 2018 of 164,24%, down to 139,64% in 2019.

Sumber Daya Manusia

Human Resources

Sumber Daya Manusia

Human Resources



Sejalan dengan perkembangan Perusahaan dalam mewujudkan Visi dan Misi untuk menjadi Asuransi Pilihan utama dengan pelayanan prima. Perusahaan menyadari bahwa hal tersebut tidak akan terlepas dari peran penting sumber daya manusia (SDM). SDM merupakan asset yang sangat berharga guna meningkatkan keberhasilan suatu perusahaan saat ini dan dimasa yang akan datang. SDM yang berkualitas dan professional merupakan faktor penting dalam menghadapi kompetisi di industry keuangan.

Untuk menjawab hal tersebut kami secara aktif dan selektif melakukan perekrutan, penilaian serta pelatihan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas dan memiliki loyalitas terhadap perusahaan. Perekran karyawan dilakukan berdasarkan spesifikasi kebutuhan jabatan yang terdapat dalam dokumen deskripsi jabatan yang sudah tersedia dan selalu diperbarui berdasarkan situasi dan kondisi yang ada sehingga dapat selalu menjawab tantangan dunia usaha.

Align with the Company's progress in realizing its Vision and Mission to become the first-choice insurance company with excellent service, the company realizes that this will not be separated from the important role of human resources (HR). HR is a very valuable asset to increase the success of a company today and in the future. Qualified and professional human resources are important factors in facing competition in the financial industry.

We actively and selectively carry out recruitment, assessment and training to get qualified employees and have loyalty to the company. Recruitment of employees is carried out based on job requirements specifications contained in the job description document that is already available and updated based on existing situations and conditions to anticipate the challenges of the business world.

Kedepan, Pengembangan SDM akan tetap berlanjut untuk meningkatkan produktivitas dan tingkat layanan karyawan, yang digabungkan dengan upaya-upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif. Proses coaching yang konsisten dan berkesinambungan memastikan bahwa pencapaian target kinerja dan target pengembangan dapat dicapai yang pada hasil akhirnya visi dan misi Perseroan juga akan tercapai. Hal ini karena sistem manajemen kinerja yang dikembangkan oleh Perseroan sudah menghubungkan tujuan dengan visi dan misi perusahaan kepada karyawan.

Perusahaan juga secara konsisten mengadakan meeting koordinasi setiap bulan, pertengahan bulan dan akhir tahun yang bertujuan untuk monitoring dan evaluasi terhadap Key Performance Indicator (KPI) Sehingga Visi dan Misi Perusahaan dapat tercapai.

Dengan Pertumbuhan jumlah karyawan setiap tahun yang terus meningkat, Perusahaan senantiasa berusaha melakukan upaya pengembangan SDM secara konsisten, termasuk perbaikan infrastruktur dan penyempurnaan terhadap program di bidang Sumber Daya Manusia, seperti pengembangan karir karyawan sesuai dengan jabatan dan kebutuhan Perusahaan. Diantaranya melakukan promosi atau kenaikan jabatan bagi karyawan yang dianggap memberikan kontribusi positif bagi perusahaan.

Going forward, HR development will continue to improve employee productivity and service levels, combined with our efforts to create a positive work environment. A consistent and continuous coaching process ensures the achievement of performance and development targets to be achieved, which subsequently will lead to the achievement of the Company's vision and mission. This is because the performance management system developed by the Company has linked the company's goals with its vision and mission to the employees.

The company also consistently holds coordination meetings every month, mid-month and end of the year that aimed to monitor and evaluate Key Performance Indicators (KPI) to ensure the achievement of Company's Vision and Mission.

With the growth in the number of employees each year that continues to increase, the Company always strives to make to develop human resources capability, including improvements on the infrastructure and programs in the area of Human Resources, such as employee career development based on the required role and company's needs. One of which is promotions for employees that considered would make a positive contribution to the company.

Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance

- 42 Tata Kelola Perusahaan
Corporate Governance
- 44 Manajemen Risiko
Risk Management

Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance



PT Asuransi Reliance Indonesia menyadari peran penting penerapan tata kelola perusahaan yang baik, dan hal ini dibuktikan melalui penyusunan panduan berupa Compliance Manual. Panduan tersebut disusun mengacu pada 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.

PT Asuransi Reliance Indonesia is aware of the importance in implementing good corporate governance which govern on the company's Compliance Manual. The guidelines are in accordance with the Good Corporate Governance Insurance Guidelines and Reinsurance Company issued by the 2009 National Committee on Governance Policy and the Financial Services Authority Regulation No.73 / POJK.05 / 2016 concerning Good Corporate Governance for Insurance Companies.

The application of the principles of Good Corporate Governance is believed to help the Company in achieving sustainable business growth in the future. The five principles of GCG that being implemented in the management of PT Asuransi Reliance Indonesia, consist of:

- Transparency, openness with the provision of adequate and easily accessible information therefore good decision making from shareholders, policy holders and other stakeholders can be immediately carried out.
 - Accountability, the clarity of functions in the organization and how to account for the performance of the company's management in a transparent and reasonable manner.

- 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, komite-komite yang dibentuk di Perusahaan dan semua elemen Perusahaan dalam menjalankan visi, misi dan nilai-nilai perusahaan oleh seluruh insan Perusahaan untuk mencapai tujuan Perusahaan secara bersama-sama.

- Responsibility, the existence of compliance with applicable laws and regulations as well as the existence of responsibility to the community and the environment on an ongoing basis in the long run.
- Independence, the management of the company that carried out independently so that each of the company division and its staff work professionally and not dominating each other, cannot be intervened by any party and are free from conflicts of interest.
- Fairness, the principle of equality in treatment and opportunity for shareholders and stakeholders in accordance with the benefits and contributions provided by the Company.

The Directors establish good communication with the Board of Commissioners, with the committees that established in the Company and all elements of the Company in carrying out the company's vision, mission and values together with all the Company employees to achieve the Company's goals.

Manajemen Risiko

Risk Management



Perusahaan menyadari bahwa pengelolaan risiko yang efektif merupakan salah satu faktor kunci untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Perusahaan melakukan pengelolaan risiko dengan mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan setiap risiko yang dihadapi perusahaan. Secara khusus perusahaan telah memiliki Satuan Kerja/Departemen Manajemen Risiko dan Komite Pemantau Risiko. Proses pengelolaan risiko dilaksanakan secara transparan dengan komunikasi dan koordinasi yang rutin kepada setiap pemangku kepentingan.

Dalam pengelolaan risiko, perusahaan selalu berpedoman kepada hukum dan aturan yang berlaku. Selain itu praktik pengelolaan risiko yang baik merupakan persyaratan yang mutlak dalam sertifikasi ISO 9001:2015 yang telah diperoleh oleh perusahaan. Budaya manajemen risiko yang kuat senantiasa ditanamkan oleh Perusahaan kepada setiap jajaran di perusahaan melalui proses pengambilan keputusan yang berbasis risiko dan komunikasi rutin sehingga setiap jajaran di perusahaan memiliki kesadaran dan pemahaman terhadap risiko-risiko yang melekat pada tugas dan tanggung jawabnya.

Sebagai bagian dari pengelolaan risiko, perusahaan telah melakukan pengelompokan risiko-risiko yang dihadapinya dalam beberapa kelompok utama yaitu Risiko Strategi, Risiko Operasional, Risiko Aset dan Liabilitas, Risiko Kepengurusan, Risiko Tata Kelola, Risiko Permodalan, Risiko Asuransi, Risiko Keuangan dan Risiko Hukum.

The company believe that effective risks management is one of the key factor to achieve company's vision and mission. The company identify, measure, monitor and control each risk that it faces. In particular, the company has set up the Risks Management Work Unit/Department and Risks Committee. The risks management processes are conducted transparently by regular communication and coordination to every stakeholder.

In managing the risks, the company is consistently in compliance with prevailing law and regulation. In addition, a good risks management practice is an absolute requirement in ISO 9001:2015 certification which has been obtained by the company since. A strong risks culture is at all time instilled by the company to all level of employees through risks-based decision-making process and regular communication so that all employee aware and understand the risks that are embedded their respective role and responsibilities.

As part of risks management process, the company has grouped the risks into several major categories namely Strategy Risks, Operational Risk, Asset and Liability Risks, Management Risks, Governance Risks, Capital Risks, Insurance Risks, Financial Risks and Legal Risks.

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Corporate Social Responsibility

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Corporate Social Responsibility

Corporate Social Responsibility (CSR) atau diterjemahkan sebagai tanggung jawab social perusahaan yaitu kepedulian terhadap masyarakat dan senantiasa berupaya untuk memberikan nilai tambah sosial berupa peningkatan kualitas pendidikan, pengembangan lingkungan, dan peningkatan kualitas hidup para karyawan dan komunitas yang ada di sekitar Perusahaan.

PT. Asuransi Reliance Indonesia memandang kegiatan CSR merupakan bagian dari kepatuhan Perseroan terhadap peraturan yang berlaku di Indonesia.

Pada tahun 2019 PT. Asuransi Reliance Indonesia turut berpartisipasi mendukung ambil bagian dalam melakukan kegiatan sosial dengan mengadakan tes kesehatan gratis bagi masyarakat sekitar bekerjasama dengan VIVA Medika.

Kegiatan CSR yang dilakukan Perseroan telah memberikan kontribusi positif bagi kesejahteraan masyarakat dan lingkungan sekitar. Perseroan merencanakan untuk meningkatkan kegiatan sosialnya di tahun-tahun mendatang.

PT. Asuransi Reliance Indonesia berkomitmen untuk mewujudkan tanggung jawab sosial perusahaan dengan menyadari bahwa tanggung jawab sosial perusahaan merupakan kewajiban, seperti diatur dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

Corporate Social Responsibility (CSR) means caring for the community and always striving to provide social added value in the form of improving the quality of education, environmental development, and improving the quality of employees' life and communities around the Company.

PT. Asuransi Reliance Indonesia views CSR activities as part of the Company's compliance with applicable regulations in Indonesia.

In 2019 PT. Asuransi Reliance Indonesia is participating in social activities by holding free health tests for the surrounding community in collaboration with VIVA Medika.

CSR activities carried out by the Company have contributed positively to the welfare of the community and the surrounding environment. The Company plans to increase its social activities in the coming years.

PT. Asuransi Reliance Indonesia is committed to realizing corporate social responsibility as governed and stipulated in the Government Regulation Number 40 of 2007 on Limited Liability Companies.

Laporan Keuangan

Konsolidasi

Consolidated Financial

Statements



Building a better
working world

Purwantono, Sungkoro & Surja

Indonesia Stock Exchange Building
Tower 2, 7th Floor
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53
Jakarta 12190, Indonesia

Tel : +62 21 5289 5000
Fax: +62 21 5289 4100
ey.com/id

The original report included herein is in the Indonesian language.

Laporan Auditor Independen

Laporan No. 01362/2.1032/AU.1/08/0686-3/1/VI/2020

**Pemegang Saham, Dewan Komisaris dan Direksi
PT Asuransi Reliance Indonesia**

Kami telah mengaudit laporan keuangan PT Asuransi Reliance Indonesia terlampir, yang terdiri dari laporan posisi keuangan tanggal 31 Desember 2019, serta laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain, laporan perubahan ekuitas dan laporan arus kas untuk tahun yang berakhir pada tanggal tersebut, dan suatu ikhtisar kebijakan akuntansi signifikan dan informasi penjelasan lainnya.

Tanggung jawab manajemen atas laporan keuangan

Manajemen bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian wajar laporan keuangan tersebut sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan di Indonesia, dan atas pengendalian internal yang dianggap perlu oleh manajemen untuk memungkinkan penyusunan laporan keuangan yang bebas dari kesalahan penyajian material, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan.

Tanggung jawab auditor

Tanggung jawab kami adalah untuk menyatakan suatu opini atas laporan keuangan tersebut berdasarkan audit kami. Kami melaksanakan audit kami berdasarkan Standar Audit yang ditetapkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia. Standar tersebut mengharuskan kami untuk mematuhi ketentuan etika serta merencanakan dan melaksanakan audit untuk memperoleh keyakinan memadai tentang apakah laporan keuangan tersebut bebas dari kesalahan penyajian material.

Independent Auditors' Report

Report No. 01362/2.1032/AU.1/08/0686-3/1/VI/2020

**The Shareholders, and the Boards of
Commissioners and Directors
PT Asuransi Reliance Indonesia**

We have audited the accompanying financial statements of PT Asuransi Reliance Indonesia, which comprise the statement of financial position as of December 31, 2019, and the statements of profit or loss and other comprehensive income, changes in equity, and cash flows for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Management's responsibility for the financial statements

Management is responsible for the preparation and fair presentation of such financial statements in accordance with Indonesian Financial Accounting Standards, and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Auditors' responsibility

Our responsibility is to express an opinion on such financial statements based on our audit. We conducted our audit in accordance with Standards on Auditing established by the Indonesian Institute of Certified Public Accountants. Those standards require that we comply with ethical requirements and plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether such financial statements are free from material misstatement.

Laporan Auditor Independen (lanjutan)

Laporan No. 01362/2.1032/AU.1/08/0686-
3/1/VI/2020 (lanjutan)

Tanggung jawab auditor (lanjutan)

Suatu audit melibatkan pelaksanaan prosedur untuk memperoleh bukti audit tentang angka-angka dan pengungkapan dalam laporan keuangan. Prosedur yang dipilih bergantung pada pertimbangan auditor, termasuk penilaian atas risiko kesalahan penyajian material dalam laporan keuangan, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan. Dalam melakukan penilaian risiko tersebut, auditor mempertimbangkan pengendalian internal yang relevan dengan penyusunan dan penyajian wajar laporan keuangan entitas untuk merancang prosedur audit yang tepat sesuai dengan kondisinya, tetapi bukan untuk tujuan menyatakan suatu opini atas keefektivitasan pengendalian internal entitas. Suatu audit juga mencakup pengevaluasian atas ketepatan kebijakan akuntansi yang digunakan dan kewajaran estimasi akuntansi yang dibuat oleh manajemen, serta pengevaluasian atas penyajian laporan keuangan secara keseluruhan.

Kami yakin bahwa bukti audit yang telah kami peroleh adalah cukup dan tepat untuk menyediakan suatu basis bagi opini audit kami.

Opini

Menurut opini kami, laporan keuangan terlampir menyajikan secara wajar, dalam semua hal yang material, posisi keuangan PT Asuransi Reliance Indonesia tanggal 31 Desember 2019, serta kinerja keuangan dan arus kasnya untuk tahun yang berakhir pada tanggal tersebut, sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan di Indonesia.

Independent Auditors' Report (continued)

Report No. 01362/2.1032/AU.1/08/0686-
3/1/VI/2020 (continued)

Auditors' responsibility (continued)

An audit involves performing procedures to obtain audit evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on the auditors' judgment, including the assessment of the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, the auditors consider internal control relevant to the entity's preparation and fair presentation of the financial statements in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the entity's internal control. An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements.

We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our audit opinion.

Opinion

In our opinion, the accompanying financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of PT Asuransi Reliance Indonesia as of December 31, 2019, and its financial performance and cash flows for the year then ended, in accordance with Indonesian Financial Accounting Standards.

Purwantono Sungkoro & Surja

Peter Surja, CPA

Registrasi Akuntan Publik No. AP.0686/Public Accountant Registration No. AP.0686

23 Juni 2020/June 23, 2020

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA
LAPORAN POSISI KEUANGAN
Tanggal 31 Desember 2019
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali Dinyatakan Lain)

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA
STATEMENT OF FINANCIAL POSITION
As of December 31, 2019
(Expressed in Rupiah, unless Otherwise Stated)

	31 Desember/ December 31			
	2019	Catatan/ Notes	2018	
ASET				
Kas dan kas di bank	53.936.255.530	4	11.117.878.256	<i>Cash on hand and in banks</i>
Piutang premi, neto	145.742.137.847	5	174.818.781.675	<i>Premium receivables, net</i>
Piutang dan aset reasuransi	35.104.246.096	6	49.451.420.541	<i>Reinsurance receivables and assets</i>
Piutang hasil investasi	2.001.196.402		1.075.894.765	<i>Investment income receivables</i>
Piutang lain-lain, neto	14.731.745.486	7	6.425.415.043	<i>Other receivables, net</i>
Uang muka dan biaya dibayar di muka	23.856.468.347	8	8.441.702.800	<i>Advances and prepayments</i>
Investasi				<i>Investments</i>
Deposito jaminan	25.000.000.000	9a	25.000.000.000	<i>Statutory deposits</i>
Deposito berjangka	71.100.000.000	9b	115.629.143.507	<i>Time deposits</i>
Efek-efek	188.261.610.264	9c,9d	126.332.874.205	<i>Marketable securities</i>
Penyertaan saham	32.357.091.718	9e,9f	156.831.718	<i>Investments in shares</i>
Investasi pada entitas asosiasi	-	9f	30.717.889.978	<i>Investment in associate</i>
Total investasi	316.718.701.982		297.836.739.408	<i>Total investments</i>
Aset tetap, neto	52.246.523.577	10	6.625.118.329	<i>Fixed assets, net</i>
Estimasi tagihan pajak	8.755.390.025	15b	-	<i>Estimated claim for tax refund</i>
Aset pajak tangguhan, neto	-	15d	1.239.298.630	<i>Deferred tax assets, net</i>
Aset lain-lain	2.306.003.706		3.709.920.682	<i>Other assets</i>
TOTAL ASET	655.398.668.998		560.742.170.129	TOTAL ASSETS
LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS				
LIABILITAS				
Utang klaim	6.430.521.212	11	7.769.958.307	<i>Claims payable</i>
Utang reasuransi	6.453.876.418	12	8.707.790.841	<i>Reinsurance payable</i>
Utang koasuransi	372.762.372		734.455.852	<i>Coinurance payable</i>
Utang komisi	16.914.613.570	13	22.317.529.392	<i>Commissions payable</i>
Beban masih harus dibayar	12.861.810.666	14	1.209.630.668	<i>Accruals</i>
Liabilitas pajak tangguhan, neto	7.861.332.584	15d	-	<i>Deferred tax liabilities, net</i>
Utang pajak	1.425.675.197	15a	5.941.911.362	<i>Taxes payable</i>
Utang lain-lain	20.598.858.420	18	2.957.238.445	<i>Others payable</i>
Ujrah diterima di muka	3.135.217.171		3.148.611.099	<i>Unearned ujrah</i>
Liabilitas asuransi				<i>Insurance liabilities</i>
Estimasi klaim	41.017.419.032	16a	57.483.124.023	<i>Estimated claims</i>
Premi yang belum merupakan pendapatan	162.394.467.864	16b	145.670.974.217	<i>Unearned premium reserves</i>
Liabilitas manfaat polis masa depan	67.322.689.915	16c	41.894.015.284	<i>Liability for future policy benefits</i>
Total liabilitas asuransi	270.734.576.811		245.048.113.524	<i>Total insurance liabilities</i>
Liabilitas imbalan paska kerja	6.648.816.062	17	4.990.957.338	<i>Post-employment benefits liability</i>
TOTAL LIABILITAS	353.438.060.483		302.826.196.828	TOTAL LIABILITIES

Catatan atas laporan keuangan terlampir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan.

The accompanying notes to the financial statements form an integral part of these financial statements taken as a whole.

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA
LAPORAN POSISI KEUANGAN
(lanjutan)
Tanggal 31 Desember 2019
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali Dinyatakan Lain)

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA
STATEMENT OF FINANCIAL POSITION
(continued)
As of December 31, 2019
(Expressed in Rupiah, unless Otherwise Stated)

31 Desember/ December 31			
	Catatan/ Notes		
			2018
LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS (lanjutan)			
DANA PESERTA Dana <i>tabarru'</i>	4.784.826.455	28	1.022.454.469
EKUITAS			
Modal saham - nilai nominal Rp100.000 per saham			
Modal dasar - 750.000 saham			
Modal ditempatkan dan disetor penuh - 500.000 saham	50.000.000.000	19	50.000.000.000
Tambahan modal disetor	2.266.676.356		2.266.676.356
Kerugian yang belum direalisasi atas perubahan nilai wajar penyertaan saham yang tersedia untuk dijual	(1.239.740.000)	9f	-
Saldo laba	246.148.845.704		204.626.842.476
TOTAL EKUITAS	297.175.782.060		256.893.518.832
TOTAL LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS	655.398.668.998		560.742.170.129

Catatan atas laporan keuangan terlampir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan.

The accompanying notes to the financial statements form an integral part of these financial statements taken as a whole.

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA
LAPORAN LABA RUGI
DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN
Untuk Tahun yang Berakhir pada Tanggal
31 Desember 2019
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali Dinyatakan Lain)

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA
STATEMENT OF PROFIT OR LOSS
AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME
For the Year Ended
December 31, 2019
(Expressed in Rupiah, unless Otherwise Stated)

Tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember/
Year ended December 31

	2019	Catatan/ Notes	2018 ^{*)}	REVENUES
PENDAPATAN				Premium income
Pendapatan premi				Gross premiums net of discounts
Premi bruto setelah potongan premi	709.910.981.349	20	505.160.246.427	Changes in unearned premium reserves
Perubahan premi yang belum merupakan pendapatan	(17.532.409.544)	16b	(51.352.220.705)	Total premium income
Total pendapatan premi	692.378.571.805		453.808.025.722	
<i>Ujrah pengelola</i>	5.924.592.298		4.425.127.340	<i>Ujrah operator</i>
Perubahan <i>ujrah</i> yang belum menjadi pendapatan	13.393.928		(919.729.139)	Changes in unearned <i>ujrah</i>
Reasuransi dibayar	(24.785.541.966)	20	(28.790.899.461)	Reinsurance ceded
Perubahan aset reasuransi dari premi yang belum merupakan pendapatan	(5.239.894.897)	6	(8.131.852.140)	Changes in reinsurance assets for unearned premium reserves
Total pendapatan premi, neto	668.291.121.168		420.390.672.322	Total premiums income, net
Hasil investasi, neto	22.736.023.007	21	10.952.854.790	Investment income, net
Pendapatan komisi	7.711.415.355	22	11.239.485.701	Commission income
Penghasilan (beban) usaha lainnya, neto	13.610.747.161	23	(5.596.027.643)	Other operating income (expense), net
Bagian laba entitas asosiasi	2.499.220.988	9f	2.284.113.955	Share in profits of associate
Total pendapatan	714.848.527.679		439.271.099.125	Total revenues
BEBAN				EXPENSES
Klaim bruto	445.101.057.531	24	242.735.481.617	Gross claims
Pemulihan klaim dari reasuransi	(23.804.281.923)	24	(33.354.566.350)	Reinsurance claim recoveries
Perubahan estimasi klaim	(17.375.590.253)	16a	(16.745.005.357)	Changes in estimated claim
Perubahan aset reasuransi dari estimasi klaim	17.286.876.352	6	20.501.344.412	Changes in reinsurance assets for estimated claim
Perubahan liabilitas manfaat polis masa depan	24.198.749.676	16c	8.235.793.037	Changes in liability for future policy benefits
Perubahan aset reasuransi dari polis masa depan	(347.394.876)	6	(1.513.338.911)	Changes in reinsurance assets for future policy benefit
<i>Ujrah</i> reasuransi dibayar	142.412.167		381.626.379	<i>Ujrah</i> reinsurance paid
Beban akuisisi	103.711.892.829	25	78.734.344.132	Acquisition expenses
Beban usaha	100.540.244.077	26	77.341.649.624	Operating expenses
Beban <i>underwriting</i> lainnya	10.333.054.915		5.021.884.042	Other underwriting expenses
Total beban	659.787.020.495		381.339.212.625	Total expenses
LABA SEBELUM BEBAN PAJAK FINAL DAN PAJAK PENGHASILAN	55.061.507.184		57.931.886.500	INCOME BEFORE FINAL TAX AND INCOME TAX EXPENSE
Pajak final	3.372.729.940		2.092.622.339	Final tax
LABA SEBELUM BEBAN PAJAK PENGHASILAN	51.688.777.244		55.839.264.161	INCOME BEFORE INCOME TAX EXPENSE
BEBAN PAJAK PENGHASILAN, NETO	10.478.760.486	15c	13.845.854.305	INCOME TAX EXPENSE, NET
LABA TAHUN BERJALAN	41.210.016.758		41.993.409.856	INCOME FOR THE YEAR

^{*)} Direklasifikasi, lihat Catatan 34

^{*)} Reclassified, see Note 34

Catatan atas laporan keuangan terlampir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan.

The accompanying notes to the financial statements form an integral part of these financial statements taken as a whole.

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA
LAPORAN LABA RUGI
DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN
(lanjutan)
Untuk Tahun yang Berakhir pada Tanggal
31 Desember 2019
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali Dinyatakan Lain)

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA
STATEMENT OF PROFIT OR LOSS
AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME
(continued)
For the Year Ended
December 31, 2019
(Expressed in Rupiah, unless Otherwise Stated)

Tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember/
Year ended December 31

	2019	Catatan/ Notes	2018	OTHER COMPREHENSIVE INCOME:
PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN:				<i>Items that will be reclassified to profit or loss</i>
Pos yang akan direklasifikasi ke laba rugi: Kerugian yang belum direalisasi atas perubahan nilai wajar penyertaan saham yang tersedia untuk dijual	(1.239.740.000)	9f	-	<i>Unrealized loss on changes in fair value of available-for-sale investment in share</i>
Pos yang tidak akan direklasifikasi ke laba rugi: Pengukuran kembali atas liabilitas imbalan paska kerja	402.390.072	17	1.149.208.740	<i>Items that will not be reclassified to profit or loss: Remeasurement of post-employment benefits liability</i>
Pajak penghasilan terkait pos yang tidak akan direklasifikasi ke laba rugi	(100.597.518)	15d	(287.302.185)	<i>Income tax related to items that will not be reclassified to profit or loss</i>
Bagian pengukuran kembali atas liabilitas imbalan paska kerja entitas asosiasi	23.186.793		(43.809.448)	<i>Portion of remeasurement of post-employment benefits liability of associate</i>
Pajak penghasilan terkait pos yang tidak akan direklasifikasi ke laba rugi entitas asosiasi	(5.796.698)	15d	10.952.362	<i>Income tax related to items that will not be reclassified to profit or loss of associate</i>
TOTAL PENGHASILAN KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN	40.289.459.407		42.822.459.325	TOTAL COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR

Catatan atas laporan keuangan terlampir merupakan
bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan
secara keseluruhan.

*The accompanying notes to the financial statements form an
integral part of these financial statements taken as a whole.*

PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA

Menara Batavia Lt 27
JL K.H. Mas Mansyur Kav. 126
Central Jakarta
P. (021) 5793 0008
F. (021) 5793 0010

Laporan Tahunan

Annual Report

2019