



LAPORAN KEBERLANJUTAN 2020



DAFTAR ISI



2 Strategi Keberlanjutan



2 Kinerja Aspek Keberlanjutan

Aspek Ekonomi
Produk Ramah Lingkungan
Keterlibatan Pihak Lokal
Aspek Lingkungan Hidup
Aspek Sosial



3 Profil Perusahaan

Visi Misi Perusahaan
Nilai Keberlanjutan
Lokasi Kantor & Contact Center
Skala Usaha



7 Penjelasan Direksi

Respon Tantangan Dalam Pemenuhan
Strategi Keberlanjutan

- Peran Perusahaan untuk Masyarakat
- Peran Perusahaan untuk Pelanggan
- Peran Perusahaan untuk Karyawan
- Peran Perusahaan untuk Pemegang Saham

Penerapan Keuangan Berkelanjutan
Strategi Pencapaian Target



8 Tata Kelola Keberlanjutan

Dewan Komisaris
Direksi
Pengembangan Kompetensi
Manajemen Risiko
Pemangku Kepentingan
Tantangan ada Penerapan Keuangan Berkelanjutan



10 Kinerja Keberlanjutan

Terhadap Nasabah & Pemegang Saham

- Produk
- Layanan Pelanggan
- Layanan Digital Untuk Pelanggan
- Praktik Bisnis Berkelanjutan
- Investasi Bertanggung Jawab

Terhadap Karyawan

- Budaya Keberlanjutan
- Keberagaman & Inklusi
- Lingkungan Kerja yang Sehat & Aman
- Pengembangan Karyawan

Terhadap Masyarakat

- Literasi & Inklusi Keuangan
- Program Pemberdayaan Masyarakat
- Pengaduan Masyarakat
- Keberlangsungan Lingkungan Hidup
- Tanggung Jawab Pengembangan Produk Asuransi Umum Berkelanjutan, Inovasi dan Pengembangan produk dan/ atau Jasa Keuangan Berkelanjutan



1. Laporan Keberlanjutan 2020

1. Strategi Keberlanjutan

Sejalan dengan visi perusahaan untuk menjadi salah satu pemain utama di industry asuransi, PT Asuransi Umum Mega berkomitmen untuk menerapkan praktek bisnis yang mendukung pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Strategi keberlanjutan diterapkan dalam empat pilar utama perusahaan yang sejalan dengan misi perusahaan:



Pemegang Saham

Memberikan profit yang optimal pada pemegang saham berdasarkan prinsip investasi bertanggung jawab, strategi & praktik bisnis berkelanjutan, dan tata kelola yang baik



Nasabah

Memahami kebutuhan dan mengelola aset kepercayaan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik berdasarkan prinsip komunikasi yang informatif dan pengembangan produk unggulan prioritas.



Karyawan

Memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada karyawan untuk menjadi profesional yang unggul dalam pengembangan diri berdasarkan prinsip koordinasi & kolaborasi serta inklusif



Masyarakat

Menerapkan prinsip pengelolaan risiko sosial & lingkungan hidup dalam menjalankan kegiatan usaha, serta mendorong dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya Asuransi untuk mendukung pertumbuhan

2. Kinerja Aspek Keberlanjutan

A. Aspek Ekonomi

Kinerja Ekonomi	Satuan	2020	2019
Total Aset	Dalam Jutaan Rupiah	1,082,290	1,230,044
Total Liabilitas	Dalam Jutaan Rupiah	551,008	747,725
Rasio Solvabilitas (RBC)	%	395%	266%
Premi Bruto	Dalam Jutaan Rupiah	261,017	492,675
Jumlah Pajak yang Dibayarkan	Dalam Jutaan Rupiah	9,291	1,501
Laba Bersih	Dalam Jutaan Rupiah	47,320	58,642
Jumlah Polis Aktif	Unit Polis	1,112,549	1,276,488

b. Produk Ramah Lingkungan

PT Asuransi Umum Mega mempunyai komitmen untuk mengembangkan produk asuransi yang ramah lingkungan. Salah satu produk yang saat ini kami miliki adalah asuransi untuk pesepeda. Juga kami sedang mengembangkan produk asuransi untuk mobil dan motor listrik.

c Keterlibatan Pihak Lokal

Dalam menjalankan praktik bisnis PT Asuransi Umum Mega selalu berupaya untuk dapat bekerjasama dengan pihak local atau pengusaha local di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu contohnya adalah Kerjasama dalam memasarkan produk asuransi yang bekerjasama dengan pihak lokal pemilik usaha penjualan elektronik di beberapa kota di Indonesia seperti Surabaya, Semarang, dan Bali.

d. Aspek Lingkungan Hidup

Kinerja Lingkungan Hidup	Satuan	2020	2019
Beban Usaha listrik & Air	Dalam Jutaan Rupiah	559	551
Penggunaan BBM	Liter	124,585	352,988
Penggunaan Kertas	Rim	83,855	120,837

e. Aspek Sosial

Dalam beberapa kegiatan PT Asuransi Umum Mega menjalankan peran untuk dapat berkontribusi positif kepada masyarakat. Adapun beberapa contoh kegiatan yang telah dilaksanakan oleh PT Asuransi Umum Mega adalah pemberian bantuan paket masker dan vitamin kepada karyawan dan masyarakat, membuat mobil bantuan darurat yang dapat dimanfaatkan oleh karyawan dan masyarakat sekitar, serta bekerjasama dengan Lembaga Pendidikan dalam hal ini adalah universitas dalam program company visit.



3. Profil Perusahaan

A. Visi Misi Perusahaan

visi 	Menjadi salah satu pemain utama di Industri Asuransi.
Misi 	 Kepada Pemegang Saham Memberikan profit yang optimal pada pemegang saham berdasarkan prinsip kehati-hatian.
	 Kepada Customer Memahami kebutuhan dan mengelola asset kepercayaan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik.
	 Kepada Karyawan Memberikan kesempatan yang seluas – luasnya kepada karyawan untuk menjadi profesional yang unggul dalam pengembangan diri.
	 Kepada Masyarakat Mendorong dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya Asuransi. Bersama CT Corpora group berkomitmen untuk memutus mata rantai kemiskinan melalui pendidikan yang berkualitas serta optimalisasi kesehatan bagi masyarakat Indonesia yang kurang mampu.

B. Nilai Keberlanjutan

Profesional

Individu Mega Insurance adalah professional asuransi terpercaya yang memiliki keahlian yang baik dan bertanggung jawab atas semua proses pekerjaan yang dilakukan.

Respect

Perusahaan menghargai keunikan dan keragaman yang dibawa oleh setiap individu dan memberikan mereka kesempatan yang sama berdasarkan kompetensinya. Dan senantiasa mengembangkan lingkungan yang saling terbuka dan percaya serta memberikan inspirasi.

Inovative

Memberikan ide – ide kreatif dan terus mengembangkan perbaikan berkesinambungan untuk dapat memberikan pelayanan dan solusi asuransi terbaik kepada pelanggan dan rekan bisnis. Mengembangkan individu Mega Insurance dengan memfasilitasi ide – ide dan solusi inovatif.

Dignity

Integritas, jujur, dan komitmen penuh terhadap pekerjaan yang dijalankan. Memastikan kepatuhan kepada peraturan dan kebijakan yang berlaku.

Excellence

Membangun lingkungan yang berorientasi terhadap hasil dan terus menerapkan yang terbaik disetiap aspek pekerjaan. Memiliki rasa kepemilikan yang tinggi di setiap lini bisnisnya masing – masing.

C. Lokasi Kantor & Contact Center

PT Asuransi Umum Mega
Menara Bank Mega Lt.18, Jl. Kapten Tendean
12-14A Jakarta Selatan 12790
T. 021-7919 5588, F. 021- 7917 5024, 7917 5018
Contact Center : HaloMIA 1500 119
WhatsApp Halomia : 08111 1500 119
Corporate website : www.megainsurance.co.id

D. Skala usaha

1. Struktur Kepemilikan dari PT Asuransi Umum Mega adalah sebagai berikut :

Pemegang Saham	Modal (Rupiah)	Presentase
PT Mega Corpora	230,979,999,000	99,99 %
Jumlah Pajak yang dibayarkan	1,000	0,00 %

2. Jumlah karyawan yang dimiliki perusahaan per 31 Desember 2020 adalah sebagai berikut :

Berdasarkan Usia

Range Usia	Laki - Laki	Perempuan	Oursource	Total
21 - 25	1	3	11	15
26 - 30	17	28	27	72
31 - 35	38	48	8	94
36 - 40	34	26	4	64
41 - 45	27	11	-	38
46 - 50	17	7	-	24
50 - 55	9	5	-	14
56 - 59	2	-	-	2
> 60	1	-	-	1
Total	146	128	50	324

Berdasarkan Pendidikan

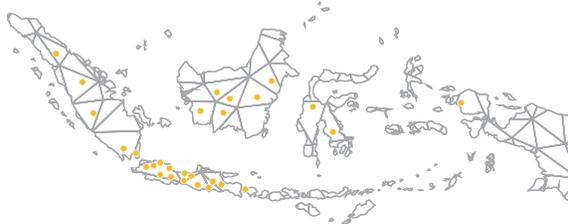
Pendidikan Terakhir	Laki - Laki	Perempuan	Oursource	Total
SMP	1	-	-	1
SMA	8	6	-	14
Diploma	21	32	3	56
Sarjana	106	79	47	232
Pasca Sarjana	10	111	-	21
Total	146	128	50	324

Berdasarkan Status Tenaga Kerja

Employment Type	Laki - Laki	Perempuan	Total
Kontrak	27	26	53
Permanen	113	98	211
Probation	6	4	10
Outsource	16	34	50
Total	162	162	324

Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Laki - Laki	Perempuan	Total
Manajerial	37	12	49
Non Manajerial	109	116	225
Outsource	16	34	50
Total	162	162	324

3. Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha

Deskripsi Produk dan Jasa
Asuransi Umum

Lokasi Operasional
Seluruh wilayah Indonesia

Jumlah cabang
26 kantor pemasaran dan perwakilan

4. Keanggotaan pada Asosiasi

PT Asuransi Umum Mega tergabung dalam keanggotaan asosiasi berskala nasional yaitu Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI). Oleh karena itu PT Asuransi Umum Mega adalah bagian dari forum untuk pengembangan industri asuransi umum di Indonesia dengan berperan aktif dan menjalankan kerja sama dengan pelaku bisnis di industri yang sama atau berbeda untuk menunjukkan bahwa produk asuransi umum dapat diimplementasikan di semua bidang bisnis.



4. Penjelasan Direksi



Tomy Ferdiansah
Direktur

“ Atas nama jajaran Direksi PT. Asuransi Umum Mega, Kehormatan bagi saya untuk menyampaikan Laporan Keberlanjutan pertama dari PT Asuransi Umum Mega untuk 2020 sesuai dengan POJK No.51/POJK.03/2017. PT Asuransi Umum Mega berkomitmen untuk selalu menjalan praktik bisnis secara bertanggung jawab dan senantiasa menjadi mitra masyarakat untuk menghadapi tantangan di masa depan.

Tahun 2020 adalah tahun tantangan dimana semakin menyadarkan kita akan pentingnya perlindungan atas ketidakpastian akibat resiko yang terjadi dalam hal ini adalah pandemi COVID-19. PT Asuransi Umum Mega berkomitmen untuk mendukung masyarakat Indonesia mendapatkan yang terbaik dalam perlindungan asuransi umum yang inovatif, mudah, dan transparan.

”

a. Respon Tantangan Dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

PT Asuransi Umum Mega dalam menjalankan bisnis selalu memperhatikan dan bertanggung jawab terhadap peran untuk 4 (empat) pilar utama yang tertuang dalam Visi Perusahaan, yaitu tanggung jawab kepada Masyarakat, Pelanggan, Karyawan, dan Pemegang Saham. Dimana 4 (empat) pilar ini dijadikan dasar dalam membuat dan melaksanakan Strategi Keuangan Berkelanjutan. Dalam menciptakan keseimbangan yang baik di empat pilar tersebut memiliki tantangannya masing – masing.

1. Peran Perusahaan Untuk Masyarakat

- Mendorong dan terlibat dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya manajemen risiko.
- Pengembangan produk asuransi kerugian yang dapat menjawab kebutuhan dari seluruh lapisan masyarakat.
- Terlibat dalam upaya memutus mata rantai kemiskinan lewat Kerjasama dengan CT Corpora Group melalui layanan kesehatan dan pendidikan yang baik.

2. Peran Perusahaan Untuk Pelanggan

- Menjadi mitra asuransi terbaik untuk para pelanggan dengan transparansi informasi dan kemudahan.
- Melayani dengan cepat dan bertanggung jawab.
- Terlibat dalam upaya memutus mata rantai kemiskinan lewat Kerjasama dengan CT Corpora Group melalui layanan kesehatan dan pendidikan yang baik.

3. Peran Perusahaan Untuk Karyawan

- Pendidikan dan pelatihan untuk seluruh karyawan.
- Pengembangan dan jenjang karir untuk karyawan berprestasi.
- Program pengembangan untuk pemimpin di setiap unit kerja dalam perusahaan.

4. Peran Perusahaan Untuk Pemegang Saham

- Memberikan profit yang maksimal berdasarkan prinsip kehati – hatian dan transparan.



b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Komitmen PT Asuransi Umum Mega untuk melaksanakan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disampaikan pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di setiap tahunnya. Di tahun 2020, PT Asuransi Umum Mega juga telah melakukan inovasi yang sejalan dengan program pemerintah dalam menghadapi pandemi covid 19 dengan “kerja dari rumah” untuk karyawan dan melakukan inovasi untuk pelayanan kepada nasabah agar menjadi lebih cepat, simpel, dan aman dengan adanya pelayanan melalui customer care 24 jam, aplikasi klaim kendaraan, dan Whatsapp servis.

Kami juga telah merealisasikan keuangan berkelanjutan melalui pengelolaan dana investasi di sektor-sektor yang mendukung program pemerintah dan menghindari atau mengurangi portofolio investasi yang mempunyai risiko tinggi terhadap aspek sosial dan lingkungan. Kontribusi lain yang kami laksanakan adalah turut serta dalam program Pendidikan Bersama dengan perguruan tinggi untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai bisnis asuransi umum untuk para mahasiswa di Indonesia.

c. Strategi Pencapaian Target

Dalam upaya mencapai target dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang telah dicanangkan, PT Asuransi Umum Mega konsisten memberikan pelatihan dan pendidikan kepada seluruh karyawan dan semua bagian yang terlibat dalam menjalankan praktik bisnisnya untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan masyarakat Indonesia. PT Asuransi Umum Mega juga selalu mendorong lahirnya inovasi – inovasi baru untuk dapat ikut memberikan kontribusi positif dalam memajukan perekonomian Indonesia.

Di masa depan, PT Asuransi Umum Mega akan selalu berkomitmen menjalankan praktik bisnis dengan bertanggung jawab dan selalu menjalankan prinsip kehati – hatian dengan mempertimbangkan dampak kepada masyarakat, pelanggan, karyawan, dan pemegang saham. Selain itu PT Asuransi Umum Mega juga terus berkomitmen terlibat dan mendukung dalam upaya membantu meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia

Jakarta, 2021
Tomy Ferdiansah
Direktur

4. Tata Kelola Keberlanjutan

5. Tata Kelola Keberlanjutan

Dalam rangka mendukung keberlanjutan usaha, PT Asuransi Umum Mega menyadari pentingnya penerapan tata kelola perusahaan yang konsisten pada setiap tingkatan dan setiap aktivitas organisasi. PT Asuransi Umum Mega memiliki infrastruktur tata kelola perusahaan yang berperan penting untuk mendukung penerapan tata kelola keberlanjutan seperti Dewan Komisaris, Direksi, dan Komite.

Adapun yang termasuk dalam fungsi infrastruktur tata kelola antara lain pelaksanaan meeting komite, direksi dan komisaris yang sesuai dengan ketentuan. Dewan Komisaris dan Direksi memiliki wewenang dan tanggung jawab yang jelas sesuai fungsinya masing-masing.

a. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah bagian dari PT Asuransi Umum Mega yang bertanggung jawab kepada hasil dari RUPS dan bertugas melakukan pengawasan secara umum dan atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan operasional Perusahaan. Dewan Komisaris menjalankan fungsi melakukan pemantauan terhadap efektivitas praktik Good Corporate Governance (GCG) yang dijalankan oleh PT Asuransi Umum Mega dan jika dipandang perlu, dapat melakukan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan PT Asuransi Umum Mega. Pengawasan dari Dewan Komisaris meliputi seluruh aspek bisnis dan korporat dari perusahaan dan tidak hanya terbatas pada tindakan-tindakan Direksi yang memerlukan persetujuan Dewan Komisaris. Dalam menjalankan tugas pengawasan, Dewan Komisaris dapat membentuk komite, yang ang gotanya berasal dari anggota Dewan Komisaris. Komite tersebut terdiri dari Komite Audit, Komite Pemantau Risiko dan Komite Tata Kelola yang mendukung pelaksanaan fungsi pengawasan dan pemberian nasihat Dewan Komisaris.

b. Direksi

Di PT Asuransi Umum Mega fungsi Direksi adalah bagian dari Perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas kepengurusan Perusahaan untuk mencapai kepentingan dan tujuan Perusahaan. Direksi melakukan pengambilan keputusan yang efektif, tepat dan cepat, bertindak secara independent, serta tidak mempunyai kepentingan yang dapat mengganggu kemampuan Direksi dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan. Direksi telah mematuhi ketentuan peraturan perundangan-undangan, anggaran dasar, dan peraturan internal dalam pelaksanaan penerapan keuangan berkelanjutan. Direksi juga telah memastikan setiap kebijakan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan sudah memperhatikan kepentingan semua pemangku kepentingan.

c. Pengembangan kompetensi.

PT Asuransi Umum Mega melaksanakan kegiatan pengembangan kompetensi bagi anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan pejabat Perusahaan lainnya terkait keuangan berkelanjutan. Kegiatan ini diperlukan untuk memperoleh perkembangan informasi terakhir

No.	Pemegang Saham	Waktu Pelaksanaan
1	Qualified Risk Governance Professional	Jan - 20
2	Managing Self	Jan - 20
3	Time Management	Feb - 20
4	6S	Feb - 20
5	Inspiring Videos- Jack Ma, Founder of Alibaba	Feb - 20
6	Inspiring Videos - Break The Limit - Handry Satriago	Feb - 20
7	Effective Communicaaton	Mar - 20
8	Persiapan AAAIK (Aiun Ahli Asuransi Kerugian)	Mar - 20
9	Goal Setting	May - 20
10	Sales Strategic	May - 20
11	Creativity for Selling	Jun - 20
12	Inspiring Videos - The Rise of Toyota Banking ad Financial Institution Risk Managent	Jul - 20
13	in Digital and New Normal Era	Jul - 20
14	Risk Awarenes	Sep - 20

d. Manajemen Risiko

PT Asuransi Umum Mega melakukan review secara berkala terhadap kebijakan perusahaan mengacu kepada ketentuan eksternal. Manajemen risiko menjadi hal yang sangat krusial dalam industry perasuransian karena faktor risiko dapat muncul dari berbagai sumber dengan dampak negatif yang berpotensi mempengaruhi kelangsungan bisnis. Untuk itu, PT Asuransi Umum Mega menerapkan manajemen risiko yang terstruktur dan menyeluruh, untuk mengidentifikasi risiko secara mendalam. Tugas dan tanggung jawab Unit Manajemen Risiko adalah sebagai berikut:

- 1) Menjalankan koordinasi untuk identifikasi, analisis, dan evaluasi risiko.
- 2) Menyusun laporan profil risiko Perusahaan secara berkala dan menyampaikannya kepada Group Holding.
- 3) Melakukan evaluasi risiko terhadap aktivitas atau kegiatan usaha.
- 4) Memantau posisi risiko-risiko Perusahaan dalam bentuk risk register.
- 5) Mengkaji kecukupan dan kelayakan dari Kebijakan dan Pedoman Manajemen Risiko secara berkala.



e. Pemangku kepentingan

Sesuai dengan komitmen PT Asuransi Umum Mega untuk memberikan manfaat dan perlindungan kepada para pemangku kepentingan, khususnya masyarakat di mana PT Asuransi Umum Mega berada dan beroperasi, PT Asuransi Umum Mega menjalankan praktik bisnis yang bertanggung jawab dan berbagi sumber daya serta keahlian dalam membangun masyarakat di Indonesia.

Dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan telah melakukan konsultasi dan dialog dengan berbagai pemangku kepentingan yang berperan penting dalam mendukung prinsip Keuangan Berkelanjutan dan perusahaan juga senantiasa memperhatikan kepentingan para pemangku kepentingan berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan. Perusahaan pun telah memberikan kesempatan kepada seluruh pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan, serta mendapatkan akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

f. Tantangan pada Penerapan Keuangan Berkelanjutan

PT Asuransi Umum Mega memiliki beberapa tahapan serta mekanisme dalam proses penyusunan rencana bisnis dan rencana aksi keuangan berkelanjutan dalam hal ini perusahaan telah mempertimbangkan setiap aspek maka rencana yang disusun dapat tercapai sesuai dengan yang di harapkan. Dalam proses penyusunan rencana bisnis dan rencana aksi Keuangan Berkelanjutan tersebut juga melibatkan jajaran manajemen terkait dan disetujui oleh direksi dan dewan komisaris. Pemantauan terhadap pencapaian dilakukan secara berkala dan jika ada perubahan dalam strategi Perusahaan harus ada alasan yang mendasari hal tersebut.

6. Kinerja Keberlanjutan

a. Terhadap Nasabah & Pemegang Saham

1) Produk

Sejak perusahaan didirikan sampai dengan saat ini, kami telah meluncurkan 55 produk dan solusi perlindungan, termasuk diantaranya produk baru yang diluncurkan di sepanjang tahun 2020:

- Asuransi Alat Berat (Heavy Equipment Insurance)
- Asuransi Peralatan Elektronik (Elektronik Equipment Insurance)
- Asuransi Risiko Barang Bergerak (Moveable Property Insurance)
- Asuransi Pencurian (Burglary Insurance)

Dimana ke-empat produk tersebut menawarkan premi/kontribusi yang terjangkau sehingga dapat diakses bagi banyak masyarakat di Indonesia. Jumlah produk yang ditarik terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan. Tidak ada produk yang ditarik terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.

2) Layanan Pelanggan

PT Asuransi Umum Mega senantiasa melakukan peningkatan efisiensi untuk mendukung operasional Perusahaan dan terus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah. Pesatnya kemajuan teknologi saat ini telah merubah perilaku konsumen, untuk menyikapi perilaku pasar. PT Asuransi Umum Mega telah melakukan peningkatan system komunikasi bagi nasabah melalui :

- Halo Mia Customer Service
- MIA Mobile Claim untuk layanan claim kendaraan bermotor
- Whatsapp HaloMIA
- Telemedicine untuk nasabah asuransi Kesehatan
- E-card untuk nasabah asuransi Kesehatan managed care

Sebagai wadah dalam pengajuan klaim maupun pengenalan produk untuk memudahkan nasabah maupun masyarakat untuk menjangkau pelayanan Produk maupun Jasa yang disediakan oleh PT Asuransi Umum Mega.

3) Layanan Digital untuk Pelanggan

Sejalan dengan strategi perusahaan untuk melakukan digitalisasi pada end-to-end proses yang mendukung pertumbuhan bisnis sekaligus mendukung keberlanjutan ekonomi dari aspek lingkungan hidup, perusahaan melakukan inisiatif:

- Peluncuran layanan telemedicine untuk nasabah asuransi Kesehatan
- Peluncuran layanan e-card untuk nasabah asuransi Kesehatan managed care
- Peluncuran layanan claim kendaraan bermotor via mobile application
- Peluncuran layanan e-survey kendaraan bermotor untuk penutupan polis

4) Praktik Bisnis Berkelanjutan

Sepanjang tahun 2020, perusahaan telah berhasil menjalin kerjasama dengan beberapa partner bisnis, bengkel dan rumah sakit guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah untuk dapat selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan berikut ini adalah penambahan jumlah kerjasama yang berhasil terjalin oleh perusahaan:

Partner Bisnis	Bengkel	Optik Kaca Mata	Rumah Sakit & Klinik
10 Partner Bisnis Terdiri dari Financial Line, Broker, Agency dan Alternative Channel	135	2	44

5) Investasi Bertanggung Jawab

Sejalan dengan berkembangnya teknologi di tahun 2020, perusahaan melakukan penyesuaian dengan melakukan :

- Infrastruktur Teknologi Informasi :
 - Pembelian server untuk core system dan ditempatkan pada lokasi data center dengan standar tier 4
 - Pengadaan alat-alat network & security
 - Penggantian alat kerja karyawan dari desktop menjadi laptop yang mendukung konsep kerja dimana saja (Work from Anywhere)
- Perangkat Lunak :
 - Upgrade core system menjadi web based
 - Mobile application MIA Mobile Claim
 - E-card untuk nasabah asuransi Kesehatan

Hal ini dilakukan untuk meningkatkan keamanan dan mendukung keberlangsungan usaha, terutama dalam penyediaan layanan digital. Hal ini meningkatkan daya saing perusahaan di industri asuransi dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik baik kepada nasabah maupun pemegang saham.

b. Terhadap Karyawan

1) Budaya Keberlanjutan

Selain bermanfaat untuk masyarakat dan lingkungan, dalam operasional sehari-hari, PT Asuransi Umum Mega juga berkomitmen agar keberadaannya bermanfaat bagi seluruh karyawan dan manajemen. Sulit dipungkiri bahwa karyawan adalah faktor utama dalam mendukung kesuksesan perusahaan asuransi.

Pada tahun 2020, Perusahaan melakukan restrukturisasi organisasi untuk mendukung terciptanya sadar risiko pada setiap level dan fungsi. Hal ini juga didukung oleh penerapan sistem insentif atau yang lebih dikenal sebagai performance reward yang merupakan suatu bentuk penghargaan terhadap para karyawan yang berhasil memenuhi target KPI yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. Performance reward dimulai pada tahun 2020 dan mulai diterapkan kepada jabatan di Direktorat Marketing atas pencapaian target terhadap premi.

2) Keberagaman & Inklusi

PT Asuransi Umum Mega menjunjung tinggi keberagaman dan menyediakan wadah bagi seluruh karyawan baik di kantor pusat ataupun di seluruh jaringan kantor untuk berpartisipasi dan menyalurkan bakat yang dimiliki melalui organisasi yang dibentuk dan dikelola oleh karyawan yang bernama "MI Club". Aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh MI Club diantaranya adalah aktivitas olah raga dan aktivitas kebersamaan. Selama tahun 2020, aktivitas yang telah dilaksanakan diantaranya adalah :

- Ceremony Kick Off 2020
- Aksi Bakti Sosial untuk menolong korban banjir 2020
- Latihan dan pertandingan futsal
- Perayaan Ulang Tahun PT Asuransi Umum Mega
- Perayaan Idul Fitri
- Acara 17 Agustus
- Paket obat dan suplemen untuk Karyawan yang terkena Covid 19
- Sosialisasi dan Seminar terkait Protokol Kesehatan
- Perayaan Natal.

Seiring dengan terjadinya pandemi Covid-19 maka seluruh aktivitas dilaksanakan dengan mengacu pada protokol Kesehatan yang ketat.

3) Lingkungan Kerja yang Sehat & Aman

Selama pandemic Covid 19, perusahaan secara konsisten menjaga lingkungan kerja yang sehat dan aman dengan melakukan :

- Pembentukan tim satgas Covid 19
- Melakukan sosialisasi protocol kesehatan
- Penyediaan masker & hand sanitizer di area kerja
- Melakukan disinfeksi secara rutin dan bila dibutuhkan
- Menerapkan konsep 50% WFH dengan kewajiban karyawan sehat yang boleh masuk kerja
- Melakukan swab masal secara berkala kepada seluruh karyawan
- Mendampingi & memberikan bantuan konsultasi medis kepada karyawan dan keluarganya yang melakukan isolasi mandiri

Sebagai perusahaan yang berkomitmen tinggi kepada perlindungan customer & karyawan, kami telah meminimalkan proses tatap muka dengan aktif menggunakan sarana teknologi yaitu aplikasi Halo Mia sehingga memastikan customer terlayani secara cepat dan lebih baik.

4) Pengembangan Karyawan

No.	Nama Training	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Peserta
1	Qualified Risk Governance Professional	20 - Jan	3
2	Managing Self	20 - Jan	303
3	Time Management	20 - Feb	303
4	6 S	20 - Feb	303
5	Inspiring Video - Jack Ma, Founder of Alibaba	20 - Feb	303
6	Inspiring Videos - Break the limit - Handry Satriago	20 - Feb	303
7	Effective Communication	20 - Mar	303
8	Persiapan AAAIK (Aiun Ahli Asuransi Kerugian)	20 - Mar	303
9	Goal Setting	20 - May	303

No.	Nama Training	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Peserta
10	Sales Strategic	20 - May	130
11	Creativity fo Selling	20 - Jun	130
12	Inspiring Videos - The Rise of Toyota Banking and Financial Institution Risk Management in Digital and New Normal Era	20 - Jul	303
13	Risk Awareness	20 - Sept	303
14	CGI Certification	2020	16
14	AAAIK - Certification	2020	3

c. Terhadap Masyarakat

1) Literasi & Inklusi Keuangan

PT. Asuransi Umum Mega telah melaksanakan Program Literasi dan Inklusi pada dua Perguruan Tinggi di Jakarta & Bekasi pada tahun 2020 :

- 14 Oktober 2020 di Kalbis Institue
- 26 Oktober 2020 di Bina Insani University

Pelaksanaan dilakukan secara daring berupa webinar yang dihadiri sejumlah 77 mahasiswa serta sejumlah Dosen dan Perwakilan Pimpinan Perguruan Tinggi. Hasil pretest dan post-test menunjukkan adanya peningkatan knowledge sebagai dampak positif dari pelaksanaan Program Literasi dan Inklusi pada dua Perguruan Tinggi tersebut.

2) Program Pemberdayaan Masyarakat

PT Asuransi Umum Mega memiliki kepedulian yang tinggi terhadap masyarat lokal yang berada di sekitar lokasi perusahaan, baik di kantor pusat maupun di kantor cabang di seluruh Indonesia salah satunya dengan memberikan bantuan kepada masyarakat yang terkena dampak banjir dengan turut serta dalam membantu untuk melakukan penanganan banjir dan juga memberikan beberapa bingkisan bagi beberapa karyawan yang terkena banjir.

3) Pengaduan Masyarakat

Sepanjang tahun 2020, PT Asuransi Umum Mega menerima pengaduan melalui:

- Email : 0
- Call Center : 164
- Halo Mia : 8

Keseluruh pengajuan nasabah yang ditema sudah 100% diselesaikan.

Pengaduan yang disampaikan secara tertulis, akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambatnya 20 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap, dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu.

Jika terjadi sengketa antara nasabah dengan PT Asuransi Umum Mega, maka penyelesaian sengketa akan diselesaikan antara kedua belah pihak. Apabila kesepakatan tidak tercapai, maka nasabah dapat memanfaatkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). LAPS SJK merupakan program OJK yang menangani pengaduan dan penyelesaian sengketa.

PT Asuransi Umum Mega berkomitmen menyelesaikan sengketa dan terbuka untuk menjalani keseluruhan proses yang difasilitasi oleh LAPS SJK secara profesional.

4) Keberlangsungan Lingkungan Hidup

Dengan melakukan peluncuran layanan secara digital, perusahaan berhasil menurunkan penggunaan kertas sebesar 30%. Perusahaan juga menerapkan kebijakan-kebijakan yang mendukung pengurangan penggunaan energi dan emisi:

- Kebijakan untuk bekerja secara Work From Home
- Kebijakan pemadaman listrik setelah office hours

5) Tanggung Jawab Pengembangan Produk Asuransi Umum Berkelanjutan Inovasi dan pengembangan produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Sebagai salah satu perusahaan asuransi kerugian di Indonesia, Mega Insurance berinvestasi pada teknologi digital dan ekosistem pendukung serta berinovasi dalam solusi perlindungan Kesehatan dan Finansial. Sampai saat ini kami telah meluncurkan 55 produk dan solusi perlindungan, termasuk diantaranya produk baru dan juga peningkatan dari produk sebelumnya untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin berkembang, mulai dari Asuransi Mega Kendaraan, Asuransi Mega Travel Care, Asuransi Mega Medical Care, Asuransi Mega Kesehatan, Asuransi Kecelakaan Diri, dimana ke-lima produk tersebut menawarkan premi/kontribusi yang terjangkau sehingga dapat diakses bagi banyak masyarakat di Indonesia. Dalam hal inovasi perlindungan Mega Insurance telah melakukan inovasi untuk perlindungan Kesehatan dimana perlindungan yang dimaksud dapat digunakan di luar wilayah NKRI (worldwide) dan Asuransi Perjalanan untuk tujuan Internasional.

Mega Insurance senantiasa melakukan peningkatan efisiensi untuk mendukung operasional Perusahaan dan terus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah. Pesatnya kemajuan teknologi saat ini telah merubah perilaku konsumen, untuk menyikapi perilaku pasar. Mega Insurance telah melakukan peningkatan system komunikasi bagi nasabah melalui Halomia sebagai wadah dalam pengajuan klaim maupun pengenalan produk untuk memudahkan nasabah maupun masyarakat untuk menjangkau pelayanan Produk maupun Jasa yang disediakan oleh Mega Insurance.

- Jumlah dan presentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan. Sampai dengan saat ini, Mega Insurance sudah memiliki 55 produk yang tercatat di OJK dan sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan.
- Dampak positif dan negative yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negative. Asuransi memberikan dampak positif bagi masyarakat karena Mega Insurance menyediakan perlindungan bagi masyarakat, pelaku usaha dapat meningkatkan hasil usahanya karena memiliki asuransi bagi produk yang dijualnya kepada masyarakat.
- Jumlah produk yang ditarik terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.
Tidak ada produk yang ditarik terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.
- Survei Kepuasan Pelanggan
Saat ini PT Asuransi Umum Mega sedang menjalankan rangkaian survey kepuasan pelanggan.



Menara Bank Mega Lt. 18
Jl. Kapten Tendean 12 - 14 A
Jakarta Selatan 12790
T. (021) 7917 5588
F. (021) 7917 5024, 7917 5018

