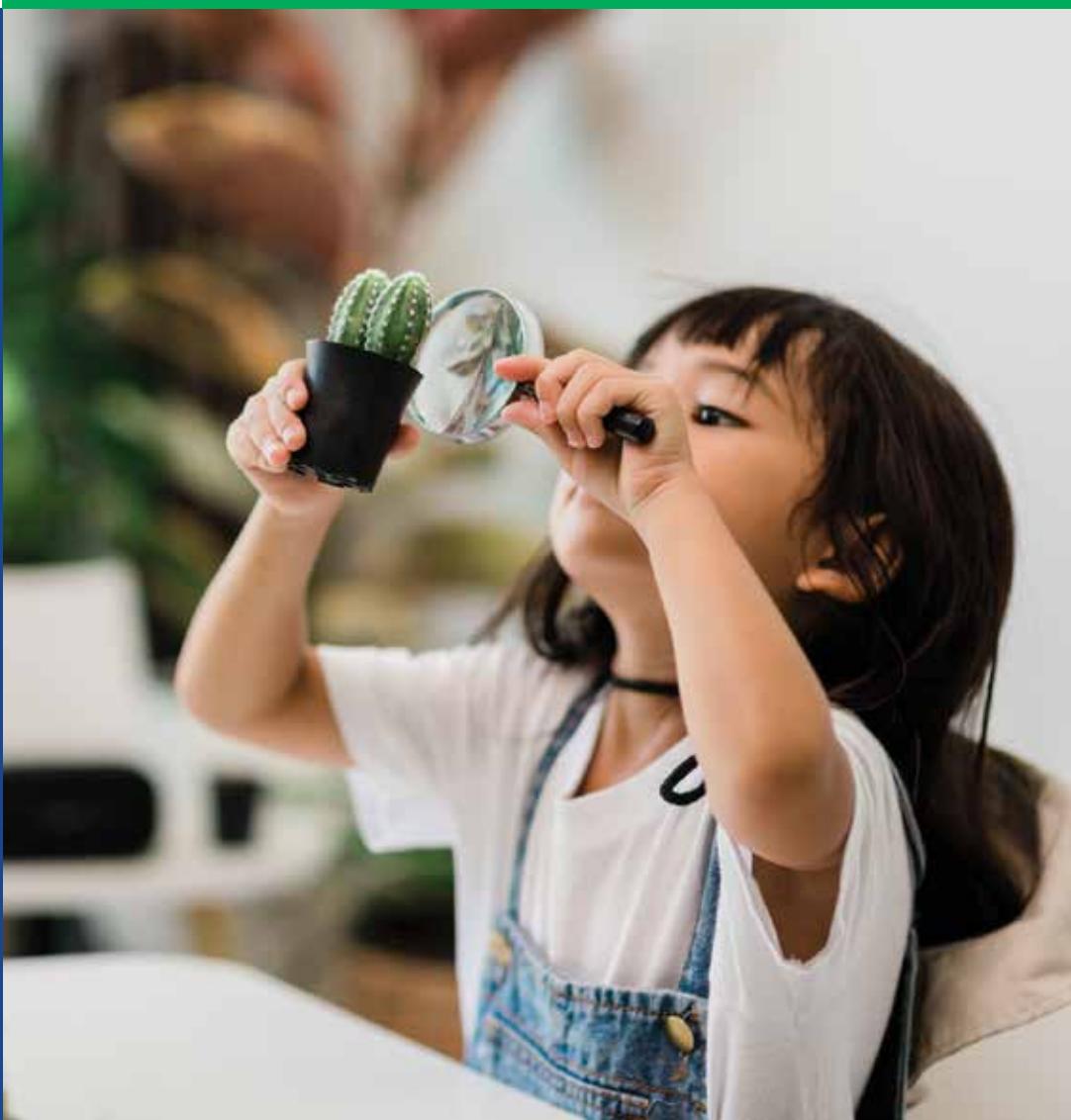


2023

# Laporan Tahunan

*Annual Report*



# Daftar Isi

## *Table of Contents*

**Manulife Indonesia** senantiasa berfokus pada kebutuhan nasabah, membantu memudahkan keputusan mereka serta membuat hidup lebih baik.

Solusi Produk & Layanan  
*Product & Service Solution*

Pesan Presiden Direktur  
*Message from President Director PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

Dewan Komisaris  
*Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

Direksi  
*Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

Komite Eksekutif Indonesia  
*Executive Committees PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*

# 04

## Profil Perusahaan

*Company Profile*

# 09

## Pesan Presiden Direktur & CEO

*Message From President Director & CEO  
PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*

# 12

## Pesan CEO & Presiden Direktur

*Message From CEO & President Director  
PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

06

Laporan Pelaksanaan Praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik  
*Report on The Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Practices*

12

Laporan Hasil Pengawasan Dewan Komisaris  
*Report on The Supervisory Duties of The Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*

15

Kilas Balik Perusahaan  
*Corporate Kaleidoscope*

17

Aktivitas Tanggung Jawab Sosial  
*Corporate Social Responsibility Activities*

20

Laporan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan 2023  
*2023 Soocial Sustainability Development Goals Report*

Penghargaan dan Pengakuan  
*Awards and Recognition*

Testimoni Tenaga Penjual  
*Sales Force Testimonials*

Testimoni Karyawan  
*Employee Testimonials*

Testimoni Nasabah  
*Customer Testimonials*

Ikhtisar Kinerja Grup  
*Group Performance Highlights*

Kinerja Lini Bisnis  
*Business Line Performance*

Ikhtisar Keuangan  
*Financial Highlights*

Jaringan Kantor Pemasaran  
*Marketing Offices*

23

25

27

32

36

40

44

47

49

50

51

55

58

# Profil Perusahaan

*Company Profile*



## **PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“Manulife Indonesia”)**

Didirikan pada tahun 1985 dan merupakan bagian dari Manulife Financial Corporation Group, sebuah group perusahaan jasa keuangan asal Kanada yang beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat. Manulife Indonesia menawarkan berbagai layanan keuangan, termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, investasi dan program pensiun untuk nasabah individu dan nasabah kumpulan di Indonesia. Didukung oleh lebih dari 12.500 tenaga pemasar profesional yang tersebar di lebih dari 30 kantor penjualan, Manulife Indonesia melayani sekitar 2 juta nasabah di Indonesia.

Manulife Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Untuk mengetahui lebih lanjut tentang Manulife Indonesia, ikuti kami di Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, atau kunjungi [www.manulife.co.id](http://www.manulife.co.id).

## **Tentang Manulife Financial Corporation**

Manulife Financial Corporation adalah penyedia layanan keuangan internasional terkemuka, membantu orang membuat keputusan lebih mudah dan hidup lebih baik. Dengan kantor pusat global kami di Toronto, Kanada, kami menyediakan nasihat keuangan dan asuransi, beroperasi sebagai Manulife di Kanada, Asia, dan Eropa, dan terutama sebagai John Hancock di Amerika Serikat. Melalui Manulife Investment Management, merek global untuk segmen *Global Wealth and Asset Management*, kami melayani nasabah perorangan, institusi, dan anggota program pensiun di seluruh dunia. Pada akhir tahun 2023 kami memiliki lebih dari 40.000 karyawan, lebih dari 11.600 agen tenaga pemasar, dan ribuan mitra distribusi yang melayani lebih dari 34 juta nasabah. Kami memperdagangkan saham dengan kode 'MFC' di bursa efek Toronto, New York, dan Filipina, serta di bawah kode '945' di Hong Kong. Tidak semua penawaran tersedia di semua yurisdiksi. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi [www.manulife.com](http://www.manulife.com).

## **Tentang PT Manulife Aset Manajemen Indonesia**

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (“MAMI”) adalah bagian dari Manulife yang telah hadir di Indonesia sejak tahun 1996. MAMI menyediakan solusi investasi yang menyeluruh untuk para investor melalui jasa manajemen investasi, Reksa Dana, dan penasihat investasi. Dengan total dana kelolaan mencapai Rp101,6 triliun (pada 31 Desember 2023), mengukuhkan posisi MAMI sebagai perusahaan manajer investasi terbesar di Indonesia. Beragam penghargaan dan pengakuan dari pihak eksternal dianugerahkan kepada MAMI sebagai perusahaan manajer investasi terbaik. Penghargaan *Fund House of The Year* dianugerahkan oleh AsianInvestor (tahun 2009, 2013, 2018, 2019, dan 2022), *Best Fund House* (2015, 2016, 2018, 2020, 2021, 2022, dan 2023) dan *Best Islamic Fund House* (2023) dari Asia Asset Management, dan penghargaan *Top Investment House in Asian Local Currency Bonds* dari The Asset Benchmark Research (tahun 2015-2023).

## **PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“Manulife Indonesia”)**

Established in 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Established in 1985 and part of Manulife Financial Corporation Group, a Canadian financial services group that operates in Asia, Canada and the United States. Manulife Indonesia offers a wide range of financial services, including life insurance, accident and health insurance, investment and pension plans to individual customers and group clients in Indonesia. Through a network of more than 12,500 professional sales forces spread across more than 30 sales offices, Manulife Indonesia serves around 2 million customers in Indonesia.

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia is licensed and supervised by the Otoritas Jasa Keuangan (OJK). To learn more about Manulife Indonesia, follow us on Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube, or visit [www.manulife.co.id](http://www.manulife.co.id).

## **About Manulife Financial Corporation**

Manulife Financial Corporation is a leading international financial services provider, helping people make their decisions easier and lives better. With our global headquarter in Toronto, Canada, we provide financial advice and insurance, operating as Manulife across Canada, Asia and Europe, and primarily as John Hancock in the United States. Through Manulife Investment Management, the global brand for our Global Wealth and Asset Management segment, we serve individuals, institutions, and retirement plan members worldwide. At the end of 2023, we had more than 40,000 employees, over 11,600 agents, and thousands of distribution partners, serving over 34 million customers. We trade as 'MFC' on the Toronto, New York, and Philippine stock exchanges and under '945' in Hong Kong. Not all offerings are available in all jurisdictions. For additional information, please visit [www.manulife.com](http://www.manulife.com).

## **About PT Manulife Aset Manajemen Indonesia**

Established in 1996, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (“MAMI”), a member of Manulife, offers investment management, mutual fund products, and financial advisory in Indonesia. MAMI had IDR101.6 trillion in assets under management as of December 31, 2023, and maintained its position as the biggest investment management companies in Indonesia. Since its establishment, the company has received various prestigious awards from external parties as the best fund house. MAMI received Fund House of the Year from AsianInvestor (2009, 2013, 2018, 2019, and 2022), Best Fund House (2015, 2016, 2018, 2020, 2021, 2022, and 2023) and Best Islamic Fund House (2023) from Asia Asset Management, and Top Investment House in Asian Local Currency Bonds from The Asset Benchmark Research (2015 – 2023).

# Solusi Produk & Layanan

## *Product & Service Solution*

Melalui beragam jalur distribusi yang tersedia, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (AJMI) senantiasa berkomitmen untuk menyediakan beragam solusi keuangan yang inovatif guna memenuhi kebutuhan para nasabah, baik individu maupun korporasi. Manulife Indonesia berharap agar produk dan layanan dapat menjangkau para nasabah dengan berbagai karakteristik dan latar belakang serta senantiasa memenuhi kebutuhan mereka.

*Through its various distribution channels, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (AJMI) consistently delivers its commitment of providing innovative financial solutions to meet the needs of its individual and corporate customers. Manulife Indonesia envisions its products and services to cater to the unique characteristics and backgrounds as well as customers' needs.*

## 4 KEBUTUHAN FINANSIAL

*4 KEY FINANCIAL NEEDS*



**Asuransi Jiwa &  
Kesehatan**  
*Life & Health Insurance*



**Dana Pensiun**  
*Retirement fund*



**Dana pendidikan**  
*Education Fund*



**Investasi**  
*Investment*



## JALUR DISTRIBUSI AJMI

AJMI DISTRIBUTION CHANNELS

### AGENCY

Sebagai ujung tombak pemasaran produk-produk asuransi, Manulife Indonesia didukung oleh tim Agency yang profesional yang tersebar di berbagai kota di Indonesia. Lebih dari 12.500 tenaga pemasar Manulife Indonesia berkomitmen untuk membantu masyarakat Indonesia dalam merencanakan pengelolaan keuangan yang bijak serta memberikan layanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan nasabah.

### EMPLOYEE BENEFITS

Melalui jalur distribusi Employee Benefits, Manulife Indonesia membantu mendukung kesejahteraan karyawan melalui berbagai program seperti Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), group savings, dan asuransi kumpulan (asuransi jiwa dan kesehatan).

Sampai dengan Desember 2023, lebih dari 3.500 Perusahaan telah menjadi nasabah jalur distribusi ini, dengan didukung oleh tim konsultan yang profesional dan berpengalaman dalam program kesejahteraan karyawan.

### PARTNERSHIP BUSINESS

Sebagai upaya membantu dan memudahkan keputusan finansial para nasabah serta masyarakat Indonesia dalam mempersiapkan hidup yang lebih baik dan mengantisipasi berbagai risiko kehidupan di masa depan, Manulife Indonesia bekerja sama dengan beberapa mitra bank serta lembaga keuangan terkemuka di Indonesia. Kerja sama tersebut meliputi pemasaran produk asuransi jiwa dan asuransi jiwa kredit.

### AGENCY

*Spearheading the marketing of Manulife Indonesia's products Manulife Indonesia is supported by professional Agency teams located throughout Indonesia. There are over 12,500 Manulife Agents, all committed to helping Indonesian families plan their finances wisely and provide quality services in line with customers' needs.*

### EMPLOYEE BENEFITS

*Through Employee Benefits, Manulife Indonesia supports employee welfare by offering programs such as Financial Institution Pension Funds (DPLK), group savings, and group insurance (life and health).*

*As of December 2023, over 3,500 firms have enrolled as customers through this channel. They are supported by professional and experienced consultants in employee welfare planning.*

### PARTNERSHIP BUSINESS

*To facilitate easier financial decision-making for customers and Indonesian families, ensuring they are well-prepared in life and in anticipating unexpected risks, Manulife Indonesia has partnered with several leading banks and non-bank institutions in Indonesia to market life and credit life insurance products.*

# JALUR DISTRIBUSI MAMI

## MAMI DISTRIBUTION CHANNELS

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) mengelola 57 kontrak pengelolaan dana (KPD) dan 36 produk reksa dana untuk investor individu dan institusi per akhir tahun 2023. Beragam produk dan jasa ini ditawarkan melalui berbagai jalur distribusi sebagai berikut:

### **INSTITUTIONAL SALES**

Melayani investor institusi seperti dana pensiun, perusahaan asuransi, korporasi, dan juga yayasan.

### **PARTNERSHIP DISTRIBUTION**

Hingga akhir tahun 2023, MAMI telah menjalin kemitraan dengan 36 Agen Penjual Efek Reksa Dana (APERD) yang terdiri dari 24 mitra perbankan dan 12 mitra non-perbankan. Para mitra tersebut adalah Bank BJB, Bank BTPN, Bank Central Asia, Bank CIMB Niaga, Bank Commonwealth, Bank CTBC Indonesia, Bank Danamon Indonesia, Bank DBS Indonesia, Bank HSBC Indonesia, Bank KEB Hana Indonesia, Bank Mandiri, Bank Maybank Indonesia, Bank Mega, Bank Negara Indonesia, Bank Neo Commerce, Bank OCBC NISP, Bank Permata, Bank QNB Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Syariah Indonesia, Bank Tabungan Negara, Bank UOB Indonesia, Bareksa Portal Investasi, Bibit Tumbuh Bersama, BNI Sekuritas, Buka Investasi Bersama, Indo Premier Sekuritas, Invesnow Principal Optima, KB Bank, Moduit Digital Indonesia, Nusantara Sejahtera Investama, Phillip Sekuritas Indonesia, Sarana Santosa Sejati, Standard Chartered Bank, Star Mercato Capitale, dan Trimegah Sekuritas Indonesia.

\*berdasarkan abjad

### **DIRECT DISTRIBUTION**

Melayani para nasabah melalui *Investment Wealth Managers* dan *platform* transaksi [ifunds.manulifeim.co.id](http://ifunds.manulifeim.co.id).

*PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) managed 57 discretionary mandates and 36 mutual funds for retail and institutional investors as of end of 2023. These products and services are offered through the following distribution channels:*

### **INSTITUTIONAL SALES**

*Serving institutional investors such as pension funds, insurance companies, corporations and foundations.*

### **PARTNERSHIP DISTRIBUTION**

*Until end of 2023, MAMI has established partnerships with 36 Mutual Fund Selling Agents (APERD) consisting of 24 banking partners and 12 non-banking partners. The partners are Bank BJB, Bank BTPN, Bank Central Asia, Bank CIMB Niaga, Bank Commonwealth, Bank CTBC Indonesia, Bank Danamon Indonesia, Bank DBS Indonesia, Bank HSBC Indonesia, Bank KEB Hana Indonesia, Bank Mandiri, Bank Maybank Indonesia, Bank Mega, Bank Negara Indonesia, Bank Neo Commerce, Bank OCBC NISP, Bank Permata, Bank QNB Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Syariah Indonesia, Bank Tabungan Negara, Bank UOB Indonesia, Bareksa Portal Investasi, Bibit Tumbuh Bersama, BNI Sekuritas, Buka Investasi Bersama, Indo Premier Sekuritas, Invesnow Principal Optima, KB Bank, Moduit Digital Indonesia, Nusantara Sejahtera Investama, Phillip Sekuritas Indonesia, Sarana Santosa Sejati, Standard Chartered Bank, Star Mercato Capitale, and Trimegah Sekuritas Indonesia.*

*\*In alphabetical order*

### **DIRECT DISTRIBUTION**

*Serving customers through Investment Wealth Managers and transaction platform [ifunds.manulifeim.co.id](http://ifunds.manulifeim.co.id).*



# Pesan Presiden Direktur & Chief Executive Officer

*Message from President Director &  
Chief Executive Officer  
PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*

Pemangku kepentingan yang terhormat,

Dengan bangga kami menyapa Bapak dan Ibu melalui Laporan Tahunan ini. Melalui laporan ini, kami menyajikan informasi terkini mengenai performa Manulife Indonesia, yang mencerminkan tujuan kami untuk terus melindungi seluruh nasabah dan keluarga Indonesia melalui produk dan layanan inovatif. Sepanjang tahun ini, komitmen kami tetap sama: untuk menjadikan keputusan keuangan lebih mudah dan hidup lebih baik.

Tahun 2023 adalah tahun yang luar biasa. Segenap upaya kolektif, tekad, dan pencapaian kami tidak lepas dari kerja sama dengan para pemangku kepentingan. Manulife Indonesia telah menjangkau lebih banyak lagi keluarga Indonesia dengan didukung oleh lebih dari 12.500 tenaga pemasar dan melalui kerja sama dengan DBS dan Danamon serta Halodoc selaku mitra yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan.

Dengan senang hati kami sampaikan bahwa pada tahun 2023 Manulife Indonesia mencatatkan premi baru (*Annualized Premium Equivalent*) senilai total Rp2,2 triliun, atau tumbuh 8% dari tahun ke tahun, dan mampu melindungi nasabah kami di seluruh Indonesia. Selain itu, Manulife Indonesia juga mencapai rekor kinerja baru dari tenaga pemasar, yaitu angka keanggotaan MDRT tertinggi. Hal ini menunjukkan profesionalisme dan integritas kami untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan melayani perlindungan nasabah dengan lebih baik..

Memasuki tahun ke-12 dari kemitraan kami dengan Danamon, kami membukukan premi baru yang disetahunkan sebesar Rp1 triliun, suatu pencapaian yang mencerminkan komitmen kami untuk melindungi nasabah. Kami juga meluncurkan sejumlah produk baru pada tahun 2023, termasuk MiWealth Infinite Assurance (MiWISE) melalui kemitraan dengan DBS, MiProsper Assurance for Pension (MiPASSION) melalui Agency, dan Proteksi Prima Investa Utama (PPIU) melalui kemitraan dengan Danamon.

Lebih jauh, kami telah meluncurkan Manulife Perlindungan Diri Syariah (MPDS), produk asuransi jiwa tradisional berbasis syariah kami yang pertama yang dipasarkan melalui distribusi Agency. MPDS secara khusus dirancang untuk melindungi nasabah muda yang menginginkan perlindungan dengan pilihan premi sederhana sekaligus terjangkau. Peluncuran MPDS menggarisbawahi komitmen kami terhadap pengembangan bisnis syariah Manulife Indonesia dan kontribusi secara umum terhadap industri asuransi jiwa syariah. Tak hanya itu, komitmen kami terhadap bisnis syariah dibuktikan melalui penghargaan yang kami terima sebagai *Best of The Best Financial Performance Unit of Life Insurance Company 2023 to Expand Sharia Life Insurance Access*. Kami terus berkomitmen untuk memacu pertumbuhan bisnis syariah dan memenuhi kebutuhan nasabah terhadap asuransi syariah.

Dalam satu tahun terakhir, Manulife Indonesia tak henti melakukan perubahan untuk membuat layanan lebih sederhana dan mudah bagi nasabah. Kami telah menambahkan fitur baru pada situs nasabah dengan mengembangkan *MiAccount*, layanan digital untuk menjawab kebutuhan nasabah akan akses praktis untuk mengelola polis.

Untuk pertama kalinya di industri asuransi Indonesia, Manulife Indonesia menyelenggarakan *The Indonesia DEI Summit 2023: Bring DEI to Life*, yang dihadiri oleh sekitar 150 peserta dari beragam kalangan dan pembicara, seperti Duta Besar Kanada untuk ASEAN, CEO JP Morgan, dan akademisi yang mengangkat beragam topik. Program tanggung jawab sosial perusahaan kami, bertajuk “Semakin Hari Semakin Baik”, dengan melanjutkan fokusnya pada kegiatan sosial dan lingkungan hidup telah melaksanakan kegiatan penyediaan air bersih untuk warga Desa Ridogalih, Kabupaten Bekasi. Inisiatif ini turut meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat setempat dengan mengadakan infrastruktur air bersih.

Kami juga terus berfokus pada aspek keterlibatan karyawan dan budaya kinerja. Hasilnya, Manulife Indonesia meraih penghargaan sebagai *Most Caring Company dan Best Companies to Work For in Asia 2023 (Indonesia Chapter)*.

Bapak dan Ibu yang Saya hormati,

Pencapaian di atas tidak akan dapat kami wujudkan tanpa kepercayaan dan kesetiaan seluruh pemangku kepentingan. Manulife Indonesia telah mencapai tonggak 38 tahun perjalanannya di Indonesia, dan kepercayaan serta dedikasi pemangku kepentingan telah menguatkan komitmen kami untuk tidak berhenti berinovasi, belajar, dan menguatkan tujuan memenuhi kebutuhan nasabah.

Sekali lagi, kami mengucapkan terima kasih atas dukungan yang tidak pernah surut dan karena telah menjadi bagian penting dalam perjalanan kami. Ke depan, kami siap menyongsong tahun untuk bertumbuh, berinovasi, dan mencapai kesuksesan.

Hormat saya,

Ryan Charland

Presiden Direktur dan Chief Executive Officer, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

Dear valued stakeholders,

*I'm delighted to greet Bapak Ibu with this Annual Report. Through this report, we provide you with updates on Manulife Indonesia's performance, which reflects our aim to continue protecting you, our customers, through our innovative products and services. Throughout the year, our commitment remains the same: to help you make your financial decisions easier and your lives better.*

*The year 2023 was amazing. We encapsulated our collective efforts, resilience, and achievements with collaboration by all stakeholders. Manulife has reached more families in Indonesia with the help of more than 12,500 life planners, collaborations with DBS and Danamon, and Halodoc – our partner in health services.*

*In 2023, I am delighted that Manulife Indonesia generated new insurance business premiums (Annualized Premium Equivalent) with a total Rp2.2T, with 8% YOY Growth, and protected many Indonesian customers. We also have achieved record-breaking performance from agents with the highest member of MDRT ever. This shows our professionalism and integrity to serve our customers' protection better.*

*As we enter the 12th year of our partnership with Danamon, we have achieved Rp1 trillion in annualized new business premiums, which represent our commitment to protecting customers. We also mark the launch of several products in 2023, including MiWealth Infinite Assurance (MiWISE) in partnership with DBS, the agency's MiProsper Assurance for Pension (MiPASSION), and Proteksi Prima Investa Utama (PPIU) under partnership with Bank Danamon Indonesia.*

*We have also introduced Manulife Perlindungan Diri Syariah (MPDS), our first Traditional Sharia product, through the Agency channel, specifically designed to protect more young customers looking for insurance with simple and affordable contribution options. The launch of MPDS also signifies our commitment to growing our Sharia business and contributing further to the Sharia life insurance industry. Furthermore, our commitment to Sharia is proven by our recognition as Best of The Best Financial Performance Unit of Life Insurance Company 2023 to Expand Sharia Life Insurance Access. We are committed to accelerating the growth of the Sharia business and continuing to fulfill our customers' needs for Sharia-based insurance.*

*In the past year, Manulife Indonesia has continued to make changes to simplify and make things more accessible for our customers. We have added more features to our customers' websites through the development of MiAccount, a digital service tailored to meet customers' needs for easier access to managing their policies.*

*For the first time in the Indonesian insurance industry, we hosted The Indonesia DEI Summit 2023: Bring DEI to Life, which was attended by around 150 participants from many backgrounds, and Speakers including the Canadian Ambassador for ASEAN, CEO of JP Morgan, and Academics, covering various topics. Our CSR sustainable program "Everyday Better", focusing on social and environmental initiatives, has been carried out to provide clean water for Desa Ridogalih, Kabupaten Bekasi residents, enabling them to improve their quality of life by getting clean water facilities.*

*We continue to focus on employee engagement and our performance culture, which has resulted in us winning the Most Caring Company award and being named one of the Best Companies to Work For in Asia 2023 (Indonesia Chapter).*

*Bapak Ibu, we couldn't have achieved what we have achieved today without your trust and loyalty. We have marked our 38-year journey in Indonesia, and it's your trust and dedication that strengthen our commitment to innovating, learning, and reinforcing our purpose to fulfill your various needs.*

*Again, thank you for your continued support and for being an integral part of our journey. Herewith, to another year of growth, innovation, and success.*

*Regards,*

Ryan Charland  
President Director and Chief Executive Officer, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia



# Pesan Chief Executive Officer & Presiden Direktur

*Message from Chief Executive Officer & President Director  
PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

Yth. Para Pemangku Kepentingan,

Di tengah era kenaikan suku bunga global yang membuat pasar finansial, baik global maupun domestik mengalami tantangan lebih, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (“MAMI”) tetap menjadi manajer investasi terbesar di Indonesia dengan total dana kelolaan sebesar Rp101,6 triliun dan pangsa pasar 12,3%. Ini menjadikan MAMI satu-satunya perusahaan pengelola investasi dengan total dana kelolaan *triple digit* dan pangsa pasar *double digit* di industri. Dana kelolaan reksa dana MAMI sebesar Rp44,9 triliun, dengan pangsa pasar 8,9% juga menjadi salah satu yang terbesar di Indonesia. Tahun ini, MAMI mengelola 36 reksa dana, 57 Kontrak Pengelolaan Dana (“KPD”), dan dua Kontrak Penasihat Investasi.

Dikenal sebagai pelopor di Indonesia dalam menghadirkan reksa dana *multi-share class* pertama, penyedia *platform* pembukaan rekening, dan transaksi reksa dana secara *fully online*, serta meluncurkan reksa dana syariah *offshore*, MAMI senantiasa berkomitmen dalam menyediakan solusi investasi yang sesuai dengan kebutuhan investor yang semakin beragam dan meningkat, serta memberikan layanan terbaik kepada investor, termasuk menyediakan fitur-fitur produk yang paling sesuai dan ideal untuk beragam kelompok investor. Salah satunya adalah fitur dividen, atau yang disebut juga fitur PHI (Pembagian Hasil Investasi) secara reguler di sejumlah reksa dana Manulife. Reksa dana dengan fitur ini membagikan sebagian keuntungannya kepada investor yang dapat dinikmati dalam bentuk tunai atau langsung diinvestasikan kembali ke dalam unit penyertaan reksa dana. Fitur PHI ini juga dapat memberikan manfaat bagi investor yang menginginkan/membutuhkan arus kas berkala dalam jumlah tetap atau stabil.

Dalam menyajikan solusi dan layanan investasi yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia, MAMI memiliki tiga jalur distribusi, yaitu *Institutional Sales, Partnership Distribution* - baik melalui bank maupun melalui fintech dan sekuritas online, serta *Direct Distribution* melalui *Investment Wealth Managers*. Keragaman jalur distribusi ini semakin memudahkan masyarakat dalam berinvestasi di reksa dana. Di tahun ini, MAMI juga menambah mitra distribusi baru, sehingga total

mitra distribusi MAMI menjadi 36 mitra, terdiri dari 24 mitra bank dan 12 mitra non-bank.

MAMI secara konsisten juga turut aktif dalam mengadakan kegiatan literasi dan inklusi keuangan, baik secara *online* maupun *offline*, ke berbagai lapisan masyarakat. Konsistensi MAMI dalam penyelenggaraan literasi dan inklusi keuangan mampu menarik lebih dari 264 ribu investor baru. Di tahun 2023 juga, jumlah investor MAMI mencapai sekitar 2,3 juta investor, setara dengan 20% atau seperlima dari jumlah investor reksa dana di Indonesia yang mencapai 11.416.711 (data KSEI).

Berkat kepercayaan investor terhadap MAMI membuat pengakuan dari pihak eksternal. Di tahun 2023, MAMI menerima sejumlah penghargaan, yaitu penghargaan *Best Fund House* dan *Best Islamic House House* diserahkan kepada MAMI oleh Asia Asset Management; penghargaan *Top Investment House in Asian Local Currency Bonds* diberikan oleh The Asset; dan *Best Asset Manager (Fixed Income Funds)* dari Alpha Southeast Asia. Selain itu, Reksa Dana Manulife Syariah Sektoral Amanah (“MSSA”) Kelas A meraih penghargaan *Silver Winner in Best Sharia Equity Fund Product 5 Year* dari Bareksa, dan Manulife Institutional Equity Fund (“MIEF”) Kelas I mendapatkan penghargaan Reksa Dana Saham Terbaik Periode 3 Tahun dengan Aset di Atas Rp1 Triliun dari Majalah Investor – Infovesta.

Tidak hanya itu, para profesional di MAMI juga mendapatkan pengakuan bergengsi. Tiga orang *Fund Manager* di MAMI menerima penghargaan *The Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds* oleh The Asset, dan saya terpilih sebagai salah satu dari 20 orang Most Powerful Women 2023 di Indonesia dari Majalah Fortune Indonesia.

Tahun 2023 telah berhasil kami lalui dengan baik di tengah tantangan pasar finansial global dan domestik. Mewakili anak MAMI, saya ucapkan terima kasih kepada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“AJMI”), para mitra bisnis dan mitra distribusi MAMI, serta para investor. Kami akan senantiasa berkomitmen menjaga kepercayaan investor dan berupaya untuk memberikan yang terbaik kepada seluruh pemangku kepentingan.

Salam,

Afifa

Chief Executive Officer dan Presiden Direktur, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

Dear Esteemed Stakeholders,

*Amidst rising global interest rates, which led to greater challenges faced by global and domestic financial markets, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (“MAMI”) has retained its leading position as Indonesia’s largest investment manager with total asset under management amounting to Rp101.6 trillion and a market share of 12.3%. MAMI is currently the only investment manager with a triple-digit AUM and double-digit market share in the industry. In mutual funds, MAMI managed Rp44.9 trillion and a market share of 8.9%, which also positioned MAMI as one of the largest mutual funds managers in Indonesia. In 2023, MAMI managed 36 mutual funds products, 57 discretionary mandates, and two Investment Advisory Contracts.*

*Recognized as the first in Indonesia to launch the inaugural multi-share class mutual funds, provide a fully online platform for account opening and transactions of mutual funds, and to launch offshore sharia mutual funds, MAMI has an unwavering commitment to providing investment solutions that are tailored to the investors’ ever-increasing and more diversified demands, as well as to providing premier services to investors including by offering product features that are most suitable and ideal for a varied group of customers. MAMI offers, for example, regular dividend payment (PHI) through several of its mutual funds products. This feature pays a portion of profits that investors can choose to receive in cash or to re-invest in their mutual funds. PHI benefits investors who seek or require reliable cash flow.*

*To provide its solutions and investment services to all Indonesians, MAMI depends on three distribution channels, namely Institutional Sales, Partnership Distribution – through banks, fintech platforms, and online securities – and Direct Distribution through Investment Wealth Managers. The variety of our distribution channels has made investing in mutual funds easier for customers. This year, MAMI expanded its distribution partners to 36 entities, comprising 24 banks and 12 non-bank partners.*

*MAMI has also been consistent in conducting financial literacy and financial inclusion activities, both online and offline, for various audience groups from different backgrounds. MAMI’s consistency in these initiatives have led to an additional 264 thousand investors in 2023. In 2023, MAMI recorded around 2.3 million investors, which accounted for 20% of a one-fifth of the total Indonesia’s mutual funds investors that have reached 11,416,711 (KSEI data).*

*Our investors’ trust has brought recognitions for MAMI. In 2023, MAMI received several awards, namely Best Fund House dan Best Islamic House House from Asia Asset Management, Top Investment House in Asian Local Currency Bonds from The Asset, and Best Asset Manager (Fixed Income Funds) from Alpha Southeast Asia. Moreover, our sharia mutual funds product, Manulife Syariah Sektoral Amanah (“MSSA”) Kelas A received the Silver Winner in Best Sharia Equity Fund Product 5 Year from Bareksa, while Manulife Institutional Equity Fund (“MIEF”) Kelas I was recognized as Best 3-Year Mutual Funds Product with Asset Over Rp1 Trillion from Investor Magazine-Infovesta.*

*MAMI’s professionals also received prestigious awards. We have three fund managers who were recognized as The Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds by the Asset, and I was selected as one of the 20 Most Powerful Women 2023 in Indonesia according to Fortune Indonesia Magazine.*

*Overall, we successfully navigated 2023 as well as the challenges in global and domestic financial markets. On behalf of MAMI, I express my thanks to PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“AJMI”), our business partners and distribution partners, and our investors. It is our commitment to maintain investors’ trust and continuously strive to deliver the best outcomes to all stakeholders.*

Regards,

Afifa

Chief Executive Officer and President Director, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

# Dewan Komisaris

*Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*



**Kai-Ping Calvin Chiu**

*President Commissioner*



**Enwei Yu**

*Commissioner*



**Adie Poernomo Widjaya**

*Independent Commissioner*



**Drs. Suyoto, MA**

*Independent Commissioner*

# Dewan Komisaris

## *Board of Commissioners PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*



**Gianni Fiacco**  
*President Commissioner*



**Michael F. Dommermuth**  
*Commissioner*



**Fauzi Ichsan**  
*Independent Commissioner*

# Direksi

## *Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*



**Ryan Charland**

*President Director and Chief Executive Officer*



**Novita J. Rumngangun**

*Vice President Director and General Manager  
Agency*

*\*as of October 4, 2023*



**Apriliani Siregar**

*Compliance Director and General Counsel*

# Direksi

## *Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*



**Meylindawati**

*Director and Chief Financial Officer*



**Karjadi Pranoto**

*Director and Chief of Sharia Officer*



**Amy Gochuico**

*Director and Chief Bancassurance Officer*

\*as of March 15, 2024

# Direksi

## *Board of Directors PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

**Afifa***Chief Executive Officer and President Director***Justitia Tripurwasani***Director & Chief Legal, Risk, and Compliance Officer***Ezra Nazula Ridha***Director & Chief Investment Officer,  
Fixed Income*

# Komite Eksekutif Indonesia

*Executive Committees of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*



**Brad Wallis**

*Chief of Product and Inforce Management*



**Caroline Utomo**

*Chief Operations Officer*



**Vandygarteta R. Makki**

*Chief Human Resources Officer*

# Komite Eksekutif Indonesia

*Executive Committees of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*



**Phung Magdalena**

*GM Indemnity Health*



**Adrian Haryanto**

*Chief Risk Officer*



**Joerg Sauer**

*Head of Information Technology*

\*until January 4, 2024



**Ronny Tan**

*Chief Information Officer*

\*as of January 5, 2024

# Komite Eksekutif Indonesia

*Executive Committees of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*



**Byron Stephanus Ranti**

*Head of Strategy, Planning, and Governance*

\*until of December 31, 2023



**Lusia Anindita Hendra Mukti**

*Head of Strategy, Planning, and Governance*

\*as of January 1, 2024



**Aman Kapoor**

*Chief Marketing Officer*

\*until November 30, 2023



**Shierly Ge**

*Chief Marketing Officer*

\*as of May 1, 2024

# Laporan Pelaksanaan Praktik Tata Kelola Perusahaan Yang Baik

## *Report on The Implementation Good Corporate Governance (GCG) Practices*

Di tahun 2023 ini dalam mencapai visinya PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ("AJMI") tetap mengedepankan penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik/*Good Corporate Governance* ("GCG") sama seperti tahun-tahun sebelumnya. Tata Kelola Perusahaan Yang Baik merupakan salah satu pilar dalam membangun perusahaan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh nasabah kami oleh karena itu penting bagi AJMI untuk menyempurnakan penerapan GCG sesuai dengan peraturan yang berlaku, di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan.

Dewan Komisaris, Direksi dan para pemegang saham mempunyai komitmen tinggi untuk menerapkan GCG dimana terlihat dari pembentukan kebijakan-kebijakan terkait GCG seperti Piagam Komite Pengarah Teknologi Informasi. AJMI telah melakukan membentuk komite-komite yang dipersyaratan oleh Peraturan OJK No. 73/POJK.05/2016 mengenai Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian dan perubahannya dan peraturan OJK lainnya terkait GCG yang terdiri dari: (i) Governance Committee; (ii) Collaboration Committee; dan (iii) Communication Committee.

AJMI telah secara resmi menerima sertifikasi ISO/IEC 27001:2013, suatu standar internasional dalam menerapkan sistem manajemen keamanan informasi atau juga yang biasa dikenal dengan *Information Security Management System* (ISMS) sebagai bagian dari komitmen AJMI untuk senantiasa mengutamakan kepentingan nasabah, yakni dengan terus meningkatkan serta memelihara sistem manajemen keamanan informasi di Perusahaan.

Untuk rincian lebih lanjut terkait laporan pelaksanaan tata kelola perusahaan AJMI tahun 2023, silahkan kunjungi website kami: [www.manulife.com](http://www.manulife.com).

### **Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI)**

Tahun 2023 memiliki tantangan yang dialami secara luas oleh industri manajer investasi di Indonesia akibat kondisi pasar yang masih bergejolak, kebijakan suku bunga tinggi dari the Fed serta persaingan dengan instrumen investasi lain. Namun, tantangan tersebut dapat dilewati berkat dukungan seluruh pemangku kepentingan sehingga PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) tetap dapat mempertahankan posisinya sebagai manajer investasi dengan total dana kelolaan terbesar di Indonesia.

Sepanjang tahun 2023, MAMI secara konsisten berupaya menerapkan tata kelola yang baik. Fungsi Kepatuhan dan Manajemen Risiko membantu memastikan kegiatan bisnis berjalan dengan baik sesuai peraturan yang

*In 2023, to achieve its vision, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ("AJMI") will continue to prioritize the implementation of Good Corporate Governance ("GCG") as it was in previous years. Good Corporate Governance is one of the pillars of building a reliable and trusted company by our customers, therefore AJMI needs to sharpen the implementation of GCG following applicable regulations, under the supervision of the Financial Services Authority.*

*The Board of Commissioners, Directors, and shareholders have a high commitment to implementing GCG which can be seen from the formation of GCG-related policies such as The Charter of Information Technology Steering Committee. AJMI has established all required committees under OJK Regulation No. 73/POJK.05/2016 regarding Good Corporate Governance for Insurance Company and its amendments and all related OJK regulations on GCG which consists of: (i) Governance Committee; (ii) Collaboration Committee; and (iii) Communication Committee.*

*AJMI has officially received ISO / IEC 27001: 2013 certification, an international standard in implementing an information security management system also commonly known as Information Security Management System (ISMS) as part of AJMI's commitment to always prioritize the interests of customers, namely by continuously improving and maintaining the information security management system in the Company.*

*For more details regarding the good corporate governance implementation report for 2023, please visit our website: [www.manulife.com](http://www.manulife.com).*

### **Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI)**

*2023 was challenging for the investment management industry in Indonesia widely due to volatile market conditions, the Fed's high-interest rate policy and competition with other investment instruments. However, these challenges were overcome with support from all the stakeholders, resulting in PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) succeeded maintaining its position as an investment manager with the largest total assets under management in Indonesia.*

*Throughout 2023, MAMI consistently strived to implement good governance practices. The Compliance and Risk Management Functions have ensured that business activities are carried out properly in accordance with the applicable regulations. As part of the implementation of good corporate governance, in 2023 MAMI succeeded in obtaining ISO 27001:2013 certification on Information Security for Manulife iFUNDS, i.e. the electronic transaction platform of Manulife Mutual Funds.*

*To comply with Financial Services Authority Regulation No. 3 of 2023 on Enhancement of Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector, in 2023 MAMI also improved the duties of the Consumer*

berlaku. Sebagai bagian dari praktik tata kelola perusahaan yang baik, di tahun 2023 MAMI berhasil memperoleh sertifikasi ISO 27001:2013 tentang Keamanan Informasi untuk Manulife iFUNDS, yaitu platform transaksi elektronik Reksa Dana Manulife.

Untuk mematuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan, di tahun 2023 MAMI juga memperbarui tugas Unit Pelindungan Konsumen sehingga juga bertanggung jawab atas program literasi dan inklusi keuangan serta pelindungan konsumen.

Berikut unit dan komite yang dimiliki MAMI sampai dengan akhir tahun 2023:

1. Unit Literasi & Inklusi Keuangan dan Pelindungan Konsumen
2. Unit Pengelolaan Investasi Syariah
3. Komite Anti Pencucian Uang dan Anti Pendanaan Terorisme
4. Komite Investasi
5. Komite Filantropi
6. Komite Manajemen Risiko
7. Komite Produk dan Penetapan Harga

Pada akhir Maret 2024, MAMI telah menyelesaikan audit atas Laporan Keuangan untuk periode yang berakhir tahun 2023. Laporan Keuangan tersebut telah diaudit oleh KAP Purwantono, Sungkoro & Surja (Ernst & Young) dan mendapat opini wajar dalam semua hal yang material. MAMI telah menyampaikan Laporan Keuangan tersebut kepada Otoritas Jasa Keuangan tepat waktu.

*Protection Unit so that it also covers matters related to financial literacy and inclusion and consumer protection.*

*The following are the units and committees of MAMI up until the end of 2023:*

1. Financial Literacy & Inclusion and Consumer Protection Unit
2. Sharia Investment Management Unit
3. Anti-Money Laundering and Anti-Terrorism Financing Committee
4. Investment Committee
5. Philanthropy Committee
6. Risk Management Committee
7. Product and Pricing Committee

*At the end of March 2024, MAMI has completed an audit of its Financial Statements for the period ending 2023. The Financial Statements have been audited by KAP Purwantono, Sungkoro & Surja (Ernst & Young) and received fair opinions in all material respects. MAMI has submitted the Financial Statements to the Financial Services Authority in time.*

# Laporan Hasil Pengawasan Dewan Komisaris PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Tahun 2023

*Report on The Supervisory Duties of The Board of Commissioners  
PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Year 2023*

## I. PENDAHULUAN

Selama tahun 2023, Dewan Komisaris PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia telah menjalankan fungsi pengawasan atas kebijakan pengurusan dan kinerja PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (**"Perseroan"**) untuk kemudian dituangkan ke dalam laporan tentang tugas pengawasan Dewan Komisaris Perseroan yang telah dilakukan selama tahun 2023 sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 66 ayat 2 huruf (e) Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (**"Laporan Hasil Pengawasan"**).

## II. LAPORAN HASIL PENGAWASAN

Berdasarkan pengawasan yang telah dilakukan oleh Dewan Komisaris Perseroan sehubungan dengan kebijakan pengelolaan, dan jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia maupun usaha PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia yang dilakukan oleh Direksi Perseroan, berikut Laporan Hasil Pengawasan sebagaimana telah ditelaah oleh Dewan Komisaris Perseroan sebagai berikut:

### a. Keuangan & Solvensi

Dewan Komisaris Perseroan telah melakukan pengawasan dan penelaahan atas keadaan keuangan Perseroan sebagaimana tertera dalam laporan keuangan beserta laporan auditor independen tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2023 yang telah diaudit oleh **Purwantono, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.**

Di tahun 2023, Rasio Pencapaian Solvabilitas Perseroan berada pada posisi 676% di mana Rasio Pencapaian Solvabilitas Perseroan pada tahun 2022 berada pada posisi 587% sehingga Rasio Pencapaian Solvabilitas Perseroan pada tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 89%. Posisi ini di atas persyaratan minimum yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Modal berbasis risiko Perseroan di 2023 lebih tinggi dibandingkan 2022 terutama disebabkan oleh kenaikan harga pasar investasi yang didorong oleh penurunan suku bunga di tahun 2023.

Selain itu, Perseroan juga telah memenuhi kewajibannya membayar klaim nasabah, nilai penyerahan tunai, pembayaran anuitas dan manfaat lainnya sebesar Rp7,9 triliun pada tahun 2023.

## I. PREFACE

During the year 2023, the Board of Commissioners of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (the "Company") has conducted the supervisory duties on management policy and performance of the Company to be set forth into this report on supervisory duties of the Board of Commissioners of the Company during year 2023 as stipulated in the Article 66 paragraph 2 letter (e) of Law No.40 Year 2007 on Limited Liability Company ("Report on Supervisory Duties").

## II. REPORT ON SUPERVISORY DUTIES

Based on the supervision conducted by the Board of Commissioners of the Company in respect of management policy, and the general performance of management, regarding both the Company and the Company's business performed by the Board of Directors of the Company, the Report on Supervisory Duties as reviewed by the Board of Commissioners of the Company are as follows:

### a. Finance & Solvency

The Board of Commissioners of the Company has conducted supervision and assessment of the financial condition of the Company as stated in the financial statements with the independent auditor's report for the years ended December 31, 2023, audited by **Purwantono, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.**

In 2023, the Company's RBC reached 676% in 2022 the Company's RBC reached 587% meaning that the Company's RBC has increased by 89% in 2023. This position is above the minimum requirement from the Regulator.

The Company's RBC in 2023 was higher than in 2022 mainly driven by the higher market value of invested assets due to a lower interest rate in 2023.

In addition, the Company also fulfilled its obligations to pay customer claims, cash surrender value, annuity payments, and other benefits of Rp7.9 trillion in 2023.

Manulife Indonesia's pension business remains strong, with an increase of assets by 8% year-on-year.

Dana pensiun Manulife Indonesia tetap kuat, dimana aset DPLK meningkat sebesar 8% *year-on-year*.

Kekuatan finansial dan pertumbuhan berlanjut ini memungkinkan Perseroan menghormati komitmen terhadap para nasabahnya dan membantu melindungi lebih banyak keluarga Indonesia di masa depan. Perseroan tetap fokus pada visinya untuk membantu orang mencapai impian dan aspirasi mereka.

#### **b. Kepatuhan**

Berdasarkan hasil monitoring transaksi dan nasabah yang telah dilakukan oleh *Anti Money Laundering Officer* Perseroan selama tahun 2023, *Anti Money Laundering Officer* Perseroan telah melaporkan 302 (tiga ratus dua) Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM) kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Perseroan tidak menerima tanggapan dari PPATK atas LTKM yang Perseroan sampaikan.

Pada tahun 2023, Perseroan juga telah melakukan sebanyak 7 (tujuh) penundaan transaksi atau penghentian transaksi dan melaporkan kepada PPATK, serta 7 (tujuh) pemblokiran polis atas permintaan otoritas berwenang.

#### **c. Tata Kelola Perusahaan Yang Baik**

Dalam menjalankan peran pengawasannya sepanjang tahun 2023, Dewan Komisaris telah memberikan rekomendasi dan arahan kepada Direksi, untuk memastikan semua kegiatan dilakukan sesuai dengan rencana kerja yang sebelumnya ditetapkan dan disetujui untuk tahun yang dilaporkan. Dewan Komisaris juga meninjau dan mempertimbangkan laporan dari Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko untuk memastikan semua kegiatan Perseroan telah sesuai dengan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG).

#### **d. Laporan Keluhan Nasabah**

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Perseroan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Bahwa setelah dilakukan penelaahan atas laporan klaim sepanjang tahun 2023 yang disampaikan tim klaim Perseroan menunjukkan bahwa Perseroan telah memenuhi standar dari pelayanan dan penyelesaian klaim yang baik.

Perseroan juga mengirimkan laporan kepada OJK untuk menginformasikan jumlah pengaduan yang diterima oleh Perseroan. Pada tahun 2023, terdapat 2.233 (dua ribu dua ratus tiga puluh tiga) keluhan diterima oleh Perseroan.

### **III. PENUTUP**

Dewan Komisaris menyadari sepenuhnya persaingan industri perasuransian yang terjadi di tahun 2023, oleh karenanya Dewan Komisaris mengharapkan agar Direksi senantiasa menempatkan prinsip kehati-hatian dalam menjaga kepentingan pemegang polis, menjalankan bisnis dengan menjaga kecukupan likuiditas, memelihara kualitas aktiva produktif, serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas kinerja dari karyawan Perseroan antara lain melalui berbagai perubahan fundamental.

Akhir kata, Dewan Komisaris ingin menyampaikan apresiasi kami terhadap dukungan yang telah diberikan kepada Perseroan oleh para pemangku kepentingan dan atas dedikasi usaha dari seluruh karyawan Perseroan pada tahun 2023.

*The Company's financial strength and continued growth allow the Company to honor its commitments to existing customers and help protect more Indonesian families in the future. The Company stayed focused on our vision to help people achieve their dreams and aspirations.*

#### **b. Compliance**

*Based on transaction and customer monitoring results performed by the Anti Money Laundering Officer of the Company during 2023, the Anti Money Laundering has reported 302 (three hundred and two) Suspicious Transaction Reports (STRs) to the Indonesian Financial Transaction Reports and Analysis Center (INTRAC). The Company did not receive any feedback from INTRAC on STRs submitted by the Company.*

*In 2023, the Company also have of postponed or temporarily suspended 7 (seven) transactions reported to PPATK and frozen 7 (seven) policies based on a request from authorities.*

#### **c. Good Corporate Governance**

*In performing its supervisory roles throughout 2023, the Board of Commissioners has provided recommendations and directions to the Board of Directors, thus ensuring all activities are carried out by the work plan previously set forth and approved for the reported year. The Board of Commissioners also reviews and considers the recommendations from the Audit Committee and Risk Monitoring Committee in order to ensure all Company activities have been aligned with the principles of Good Corporate Governance (GCG).*

#### **d. Customer's Complaint Report**

*In conducting its daily business activities the Company always gives its best efforts in servicing its customers. Whereby upon review of claim report during the year 2023, the Company's claims team showed that the Company has met the standard of care and a good claims settlement.*

*The Company also sends a report to OJK informing the amount of complaints received by the Company. As of 2023, there are 2,233 (two thousand two hundred and thirty-three) complaints received by the Company.*

### **III. CLOSING**

*The Board of Commissioners is fully aware of the competition within the insurance industry in the year 2023, therefore, the Board of Commissioners expects the Board of Directors to always hold the interests of the policyholders, put prudent principles in running the business by sustaining adequate liquidity, maintaining the quality of productive assets, and enhancing the efficiency and productivity of the Company's employees through the fundamental changes.*

*In closing, the Board of Commissioners wishes to convey its appreciation for the support extended to the Company by our stakeholders and for the dedicated efforts of all employees of the Company in the year 2023.*

# Kilas Balik

## Perusahaan 2023

### *Corporate Kaleidoscope 2023*



#### **Januari**

Mengawali tahun 2023, Manulife Indonesia mengadakan acara *kick-off* bagi seluruh Distribution Channel seperti Agency, Bancassurance, Employee Benefit untuk mencapai tekad kuat terus bertumbuh dan mengukuhkan komitmen dalam membantu nasabah, memudahkan keputusan finansial mereka.

Di awal tahun, Manulife Indonesia juga meluncurkan produk baru **MiProsper Assurance for Pension (MiPASSION)**, produk asuransi tradisional, yang tak hanya menawarkan proteksi penuh pada masa produktif, tapi juga memberikan manfaat kesehatan di masa pensiun.

MAMI menyelenggarakan acara *Investment Outlook 2023 & Market Outlook 2023* yang ditujukan untuk investor dan wartawan, yang bertujuan untuk memberikan update terkini mengenai kondisi pasar obligasi, pasar saham, dan pasar finansial secara keseluruhan.

#### **Februari**

Manulife Indonesia merayakan pencapaian tahun 2022 melalui Agency Kick-Off Celebration di Bangkok yang dihadiri oleh hampir 700 tenaga pemasar. Dengan semangat *One Agency, One Team, and One Family*, Manulife menunjukkan komitmen kuat untuk menjadi salah satu kanal *agency* terkemuka di Indonesia.

Pada bulan ini lebih dari 500 rekan kerja di 12 kantor Manulife di Asia, termasuk Manulifers dari Manulife Indonesia berkumpul dalam acara *Next BRICK-through* untuk membangun piala dari *building bricks* yang saling mengunci. Acara ini dikukuhkan oleh *Guinness World Records* sebagai rekor baru untuk "Jumlah orang terbanyak yang membangun piala dari *building bricks* yang saling mengunci secara online dan di satu tempat secara bersamaan."

Sebagai wujud kontribusi terhadap komunitas dan bagian dari **#ManulifeActofKindness**, Untuk pertama kalinya, CSR PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ("AJMI") dan PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI") bersama-sama meresmikan fasilitas sarana air bersih di Desa Kadubera, Pandeglang, Banten. Pada acara ini juga diadakan penyuluhan kesehatan untuk anak-anak setempat bersama dengan Dompet Dhuafa.

#### **January**

*At the start of 2023, Manulife Indonesia held a kick-off event for its entire Distribution Channels – Agency, Bancassurance, and Employee Benefit – to reinforce the commitment to growth, to help customers and to make financial decisions easier.*

*Manulife Indonesia also kicked start the year with a new product launch, the MiProsper Assurance for Pension (MiPASSION). This traditional insurance product offers not only full protection during a customer's productive years but also health benefits in retirement.*

*MAMI held Investment Outlook 2023 & Market Outlook 2023 for investors and journalist, which aims to provide the latest update on bond & equity market, as well as financial market.*

#### **February**

*Manulife Indonesia celebrated 2022 achievements with an Agency Kick-Off Celebration in Bangkok, where almost 700 agents convened. With the spirit of One Agency, One Team, and One Family, Manulife confirmed its strong commitment to being one of Indonesia's leading agency channels.*

*This month also saw over 500 employees from 12 Manulife offices across Asia, including from Manulife Indonesia, gathered at the Next BRICK-through event to build a trophy from interlocking bricks. The event was confirmed by Guinness World Records as the "most people building interlocking plastic bricks sculptures online in a single venue simultaneously."*

*To contribute to the community and as part of the #ManulifeActofKindness initiative, the CSR program PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ("AJMI") and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI") inaugurated their first water supply facility for residents of Kadubera Village in Pandeglang, Banten. On the same occasion, a health education program for children in the village was also held in collaboration with Dompet Dhuafa.*

## Maret

Manulife Indonesia melakukan peresmian Kantor Pemasaran Mandiri di Palembang yaitu GA Victory Palembang. Kantor pemasaran ini melengkapi kantor pemasaran yang ada di seluruh wilayah Indonesia, sekaligus merupakan wujud nyata dukungan kepada para tenaga pemasar di Palembang dan sekitarnya guna terus memenuhi kebutuhan finansial nasabah yang beragam.

Hadir menjawab kebutuhan keluarga Indonesia terhadap perlindungan asuransi Manulife Indonesia, dan Bank Danamon meluncurkan Proteksi Prima Investa Utama (PPIU). PPIU melindungi nasabah yang membutuhkan perlindungan jangka panjang hingga usia 99 tahun dan memberikan perlindungan jiwa dengan manfaat tujuh kali premi dasar tahunan.

## April

*Manulife Asia Care Survey 2023* menyoroti responden Indonesia melihat pentingnya perencanaan masa pensiun. Namun dari hasil survei, hampir separuh responden belum memiliki perencanaan pensiun. Manulife Asia Care Survey dilaksanakan secara online di 7 pasar Asia dengan mengambil responden Indonesia lebih dari 1.000 responden.

## Mei

Manulife Indonesia mencatatkan kinerja bisnis yang solid di tahun 2023 dan menunjukkan bukti komitmen kepada nasabah dengan membayarkan klaim sebesar Rp8,1 triliun atau setara dengan Rp22,1 miliar per hari, atau Rp900 juta per jam.

Program kesehatan khusus yang memperluas manfaat aplikasi ManulifeMOVE kepada rekan kerja di tujuh pasar di Asia, *MOVE for Staff*, diluncurkan pada bulan Mei. Dengan *MOVE for Staff*, Manulifers dapat mengakses berbagai fitur dan konten yang memberdayakan dalam perjalanan kesejahteraan, seperti *Health Score*, *Set Your Target*, dan *Nutrition Tips*.

Pada bulan ini juga, Manulifers berkesempatan mengikuti beragam sesi *offline training* selama satu minggu penuh. Dalam *learning week* ini, Manulifers dapat memilih berbagai materi yang dipandu oleh Saurav Atri, Lorraine Alvarado, dan EC Peralta dari Regional Learning Team. Selain itu juga diadakan Hackaton untuk para Manulifers dengan TheDolphins dan WINNER TEAM menjadi juara 1 dan 2.

## Juni

Dukung potensi besar ekonomi Bandung dan sekitarnya, Manulife Indonesia meresmikan Kantor Pemasaran Mandiri, GA Sentosa di Bandung. Langkah ini merupakan wujud komitmen Manulife Indonesia kepada nasabah guna terus memenuhi kebutuhan proteksi nasabah yang beragam serta wujud nyata dukungan kepada para tenaga pemasar di Bandung dan sekitarnya.

MAMI menyelenggarakan *Investment Outlook 2H2023* dengan tema "Indonesia Equity Towards a Sustainable Tomorrow" di Jakarta dengan peserta investor institusi. Acara bertujuan untuk memberikan informasi terkini mengenai pasar finansial.

## March

Manulife Indonesia inaugurated an agency office in Palembang, GA Victory Palembang. It complements other agency offices throughout Indonesia and signifies support to all agents in Palembang and its surrounding areas as well as a commitment to meeting the diverse financial needs of customers.

To address the insurance needs of Indonesian families, Manulife Indonesia and Bank Danamon launched Proteksi Prima Investa Utama (PPIU). PPIU provides long-term protection for the insured, up to 99 years old, and death benefits up to seven times the base annual premium.

## April

*Manulife Asia Care Survey 2023* highlights how Indonesian respondents considered retirement planning is important. However, nearly half of them have not yet made retirement plans. An online study in seven Asian markets, *Manulife Asia Care Survey* included over 1,000 respondents from Indonesia.

## May

Manulife Indonesia reported solid business performance in 2023. Its commitment to customers was reflected in a total claims payout of Rp8.1 trillion, or equivalent to Rp22.1 billion per day or Rp900 million per hour.

In May, a special health program that expanded the ManulifeMOVE application to Manulife employees in seven Asian markets was launched. Called *MOVE for Staff*, Manulifers can now access a variety of features and empowering content that support their health journey, such as *Health Score*, *Set Your Target*, and *Nutrition Tips*.

This month, Manulifers also had an opportunity to join week-long offline various training sessions. The learning week offered classes r, facilitated by Saurav Atri, Lorraine Alvarado, and EC Peralta from the Regional Learning Team. Additionally, a Hackathon event was held for Manulifers with TheDolphins and WINNER TEAM taking first and second place, respectively.

## June

Recognizing the promising economic potential of Bandung and its nearby areas, Manulife Indonesia inaugurated GA Sentosa, an agency office in the city. This step symbolized Manulife Indonesia's commitment to customers and their various protection needs, and support to its agents in Bandung and the surrounding areas.

MAMI held *Investment Outlook 2H2023*, with theme: *Indonesia equity towards a sustainable tomorrow*, in Jakarta, targeted institutional investors, aims to provide the latest update on financial market.





## Juli

Sebagai salah satu komitmen dalam menjadi perusahaan inklusi, Manulife Indonesia melakukan program *Kick-off DEI Internship* untuk mahasiswa dengan disabilitas dari Universitas Terbuka. Selama satu bulan, enam siswa yang juga mendapatkan beasiswa dari Manulife Indonesia ini ditempatkan di berbagai divisi, antara lain IT, HR, L&C, Ops, dan Finance. Dengan mengikuti program magang ini, diharapkan mereka akan mendapatkan pengalaman berharga mengenai lingkungan kerja yang inklusif di Manulife Indonesia. Dalam sesi *onboarding*, diadakan pula workshop bahasa isyarat untuk para *People Leader* untuk membantu memfasilitasi komunikasi dengan para pemagang ke depannya.

Sebagai rangkaian perayaan ulang tahun ke-38 Manulife Indonesia menggelar kegiatan *Fun Walk* dengan tema "Semakin Hari Semakin Baik". Diikuti lebih dari 500 peserta yang terdiri dari karyawan, tenaga pemasar, nasabah, dan masyarakat umum, Manulife Indonesia juga mengundang komunitas disabilitas sebagai upaya dukungan perusahaan membangun dan meningkatkan lingkungan yang inklusif. Ajang *Fun Walk* ini juga memberikan kesempatan kepada peserta untuk berdonasi, dimana Manulife Indonesia akan memberikan donasi Rp138.000 untuk setiap peserta yang hadir dan akan disalurkan kepada Yayasan Kitaoneus Indonesia Inklusi, sebuah yayasan yang berfokus pada isu disabilitas.

Manulife Indonesia juga melakukan kegiatan CSR dengan membangun fasilitas air bersih di Desa Ridogalah, Cibarusah, Bekasi. Acara ini dihadiri oleh para Excomm serta beberapa relawan dari tenaga pemasar dan karyawan Manulife. Bekerja sama dengan Dompet Dhuafa dan RS EMC Cikarang, pada kesempatan ini juga diadakan literasi finansial, seminar, serta pemeriksaan kesehatan gratis bagi para warga di Desa Ridogalah.

Pada hari jadi Manulife Indonesia, 18 Juli 2023, Manajemen Manulife Indonesia bertemu langsung dengan para nasabah di area *Customer Service* di Jakarta, Medan, dan Surabaya. Kunjungan rutin manajemen ini bertujuan untuk mendengarkan masukan dari para nasabah mengenai layanan dan inovasi yang dilakukan oleh Manulife.

## Agustus

Manulife Indonesia dan Bank DBS Indonesia meluncurkan **MiWealth Infinite Assurance (MiWISE)**, solusi asuransi yang dirancang khusus bagi nasabah *High-Net-Worth* (HNW) untuk menciptakan dan membangun solusi perencanaan peninggalan berharga (*legacy*) bagi keluarga mereka.

Untuk pertama kalinya di industri asuransi Indonesia, Manulife Indonesia

## July

*Committed to being an inclusive business entity, Manulife Indonesia held a kick-off event of its DEI Internship program for students with disabilities from Universitas Terbuka. For one month, six students, who were also Manulife's scholarship awardees, were assigned to the Company's various divisions, including IT, HR, L&C, Ops, and Finance. This program is expected to provide them with valuable hands-on experience in Manulife Indonesia's inclusive workplace. A sign language workshop for People Leader was included in the onboarding session to facilitate communications with the interns.*

*As part of its 38th-anniversary celebration, Manulife Indonesia organized a Fun Walk event themed "Everyday Better". Over 500 participants joined the walk, including Manulife employees, agents, customers, community members, and people with disabilities as part of Manulife's commitment to promoting an inclusive society. The event was also an opportunity to do good, where Manulife Indonesia donated Rp138,000 for every participant. The donation was channeled to Kitaoneus, an organization focusing on disability issues.*

*Under its CSR program, Manulife Indonesia developed a clean water supply facility in Ridogalah Village, Cibarusah, Bekasi. The inauguration event was attended by Excomm members and Manulife agents and employees, who volunteered in the project. Manulife also organized a financial literacy seminar and free health check-ups for village residents in collaboration with Dompet Dhuafa and EMC Cikarang Hospital.*

*On its anniversary on 18 July 2023, Manulife Indonesia management greeted customers in person at the Customer Service areas in Jakarta, Medan, and Surabaya. This was a routine for the management to gain input directly from customers on Manulife's services and innovations.*

## August

*Manulife Indonesia and Bank DBS Indonesia launched MiWealth Infinite Assurance (MiWISE), an insurance solution tailored to High-Net-Worth (HNW) customers, enabling them to create and plan a legacy for their families.*

*Manulife Indonesia held the Indonesia DEI Summit 2023: Bring DEI to Life – the first of its kind in Indonesia's insurance industry. Over 150 participants attended, representing diverse sectors in Indonesia, from the life insurance business to other organizations and social foundations. The event discussed several topics concerning DEI, featuring speakers from Manulife as well as external experts and practitioners.*



mengadakan *Indonesia DEI Summit 2023: Bring DEI to Life*. Acara yang dihadiri oleh lebih dari 150 orang peserta yang berasal dari para pelaku lintas sektor, baik dari industri asuransi jiwa, industri lain maupun organisasi serta yayasan sosial. Berbagai topik mengenai DEI dibahas dalam beberapa sesi oleh berbagai narasumber baik yang berasal dari internal Manulife, maupun pembicara serta praktisi eksternal Manulife.

### September

Manulife Indonesia mengadakan webinar edukasi perencanaan keuangan bertajuk “Cerdas Finansial, Pensiun Bahagia”. sebagai respon dari data *Manulife Asia Care Survey 2023*, di mana hanya 54% responden yang memiliki perencanaan masa pensiun. Lebih dari 250 peserta hadir untuk mendapatkan pengetahuan mengenai pengelolaan keuangan yang terencana guna mempersiapkan dana pensiun sejak dini.

Di bulan ini juga Danamon Manulife Indonesia meluncurkan Proteksi Prima Warisan Terencana (“PPWT”) yang merupakan produk Asuransi Jiwa Seumur Hidup. PPWT dapat memberikan perlindungan finansial terhadap peristiwa dan risiko yang tidak terduga, memiliki manfaat Meninggal Dunia akibat sebab alami, Tambahan Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan, dan Manfaat Akhir Masa Pertanggungan.

### Oktober

Dalam rangka mendukung Hari Asuransi 2023, Manulife Indonesia Bersama dengan Dewan Asuransi Indonesia (DAI) menggelar literasi keuangan dengan tajuk “Literasi Asuransi untuk Negeri” guna meningkatkan pemahaman terhadap asuransi.

Manulife Indonesia mendapat kehormatan dengan kehadiran Roy Gori, President & CEO Manulife Financial beserta *Board Members Manulife Global* dan *Manulife Asia*. Dalam kunjungannya, Roy bersama para BOD menghadiri berbagai agenda dengan bertemu para Senior Management Team, bank partner, dan tim Agency.

Lebih dari 1.000 life planners mengukuhkan komitmen mereka untuk ‘Achieve More, Together!’ dan mencapai tekad kuat mereka yang besar dalam acara *Agency Final Sprint 2023 Manulife*. Manulife berfokus untuk mengembangkan agency sebagai jalur distribusi utama untuk terus melindungi nasabah Indonesia dan membuat keputusan yang lebih mudah serta kehidupan yang lebih baik.



### September

*Manulife Indonesia held a financial planning webinar titled “Financially Smart, Embrace Retirement with Joy” as a response to the findings of the Manulife Asia Care Survey 2023 where just 54% of Indonesian respondents have a retirement plan.. More than 250 participants tuned in to learn about financial management and how to start preparing their retirement funds.*

*This month, Danamon and Manulife Indonesia launched Proteksi Prima Warisan Terencana (PPWT), a whole-life insurance product. PPWT offers financial protection against unexpected events and risks. PPWT also offers death benefits due to natural causes and a death benefit rider for deaths due to accidents as well as benefits at the end of policy term.*

### October

*In celebration of Insurance Day 2023, Manulife Indonesia and Indonesia Insurance Council (DAI) organized a financial literacy event titled “Insurance Literacy for Indonesia” as a way to promote insurance awareness.*

*Manulife Indonesia was honored to welcome Roy Gori, President & CEO of Manulife Financial, and the Board Members of Manulife Global and Manulife Asia. Roy and the Board members attended various agendas during their Indonesia visit, including meetings with Senior Management Team, bank partners, and the Agency team.*

## **November**

Majelis Taklim Manulife Indonesia mengadakan pelepasan umroh berkat program *50K for Umrah*. Program yang merupakan wujud kepedulian bersama telah mengantarkan para Manulifers yang terpilih karena dedikasinya, untuk melaksanakan ibadah umroh.

Manulife Indonesia turut berpartisipasi dalam *Manulife Volunteer Days*, sebuah rangkaian kegiatan sukarela yang diselenggarakan selama seminggu bagi para karyawan Manulife di seluruh negara Manulife beroperasi. Para *volunteers* dengan penuh semangat mencerahkan waktu dan tenaga mereka untuk menanam pohon serta dilanjutkan dengan pembersihan lingkungan di Waduk Lebak Bulus, Jakarta Selatan, bersama-sama menunjukkan kekuatan kolektif untuk menciptakan dampak positif bagi masyarakat. Kegiatan ini merupakan bagian komitmen dari Manulife Indonesia untuk menjaga kelestarian lingkungan dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat sekitar, serta rangkaian terakhir *Impact Agenda* di sepanjang tahun 2023.

MAMI menjalin kerja sama baru dengan PT Bank BTPN Tbk dalam distribusi reksa dana Manulife, diawali dengan pemasaran tujuh reksa dana Manulife, yaitu reksa dana Manulife Dana Kas II (“MDK II”) Kelas A, Manulife Pendapatan Bulanan II (“MPB II”), Manulife Obligasi Negara Indonesia II (“MONI II”) Kelas A, Manulife USD Fixed Income (“MANUFIX”) Kelas A, Manulife Dana Saham (“MDS”), Manulife Saham Andalan (“MSA”), Manulife Saham Syariah Asia Pasifik Dollar AS (“MANSYAF”).

## **Desember**

Manulife Indonesia menekankan fokus untuk lebih mengembangkan bisnis syariah dan terus berkontribusi pada industri asuransi jiwa syariah dengan meluncurkan solusi asuransi berbasis syariah melalui Manulife Perlindungan Diri Syariah (MPDS) yang dirancang untuk mempersiapkan generasi muda, mulai usia 18 tahun, dengan kontribusi terjangkau mulai dari Rp250.000 per bulan, serta menawarkan pilihan jangka waktu pembayaran yang dapat disesuaikan, yaitu 5 dan 12 tahun. MPDS juga dilengkapi dengan uang pertanggungan diperkirakan hingga 675 kali jumlah kontribusi bulanan sebagai pertanggungan jika terjadi risiko kehidupan pada nasabah dalam waktu periode perlindungan.

Manulife Indonesia dan Yayasan Manulife Peduli (YMP) bekerja sama dengan Sampoerna Land, KSP (Koperasi Simpan Pinjam) Sahabat Mitra Sejati, serta Palang Merah Indonesia wilayah DKI Jakarta dan Tangerang Selatan, mengadakan kegiatan donor darah “Satukan Aksi dalam Setetes Darah.” Lebih dari 500 peserta yang terdiri dari berbagai perusahaan serta masyarakat umum berpartisipasi dalam kegiatan ini.

Dalam rangka menyediakan layanan digital yang semakin hari semakin baik, pada bulan Desember Manulife Indonesia meluncurkan Layanan Digital *EBClick* untuk memudahkan nasabah dalam mengakses rekening dan bertransaksi, baik bagi peserta Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) maupun Group Saving.

*Over 1,000 life planners reaffirmed their commitment to 'Achieve More, Together' and to realize their ambitious goal in the Manulife Agency Final Sprint 2023. Manulife focuses on building the agency as its primary distribution channel in order to continue protecting Indonesian families, helping them make financial decisions easier and lives better*

## **November**

*Manulife Indonesia's Islamic Study Forum (Majlis Ta'lim) sent off another batch of umrah participants thanks to the 50k for Umrah program. This noble program selected dedicated Manulifers to perform the umrah ritual.*

*Manulife Indonesia took part in Manulife Volunteer Days, a week-long voluntary activity that invited Manulife employees in all markets to participate. In Indonesia, volunteers were excited to contribute their time and energy to planting trees and environment clean-up around Lebak Bulus Reservoir in South Jakarta. They were showing a collective strength on creating positive impacts to the community. This activity was part of Manulife Indonesia's commitment to environmental preservation and community welfare as well as the last series in the Impact Agenda 2023.*

*MAMI established a new partnership with PT Bank BTPN Tbk in the distribution of Manulife mutual funds, starting with distribution of seven Manulife mutual funds: Manulife Dana Kas II (“MDK II”) Kelas A, Manulife Pendapatan Bulanan II (“MPB II”), Manulife Obligasi Negara Indonesia II (“MONI II”) Kelas A, Manulife USD Fixed Income (“MANUFIX”) Kelas A, Manulife Dana Saham (“MDS”), Manulife Saham Andalan (“MSA”), Manulife Saham Syariah Asia Pasifik Dollar AS (“MANSYAF”).*

## **December**

*Manulife Indonesia emphasizes its focus on further developing its sharia business and continues to contribute to the sharia life insurance industry by launching a sharia-based insurance solution through Manulife Perlindungan Diri Syariah (MPDS) designed to cater to the younger generation, starting at the age of 18, with affordable contributions starting from Rp250,000 per month, and offering a choice of customizable payment terms of 5 and 12 years. MPDS also comes with an estimated sum assured of up to 675 times the monthly contribution amount as coverage in the event of a life risk to the customer within the protection period.*

*Manulife Indonesia and Manulife Peduli Foundation (YMP), in collaboration with Sampoerna Land, Sahabat Mitra Sejati Savings and Lending Cooperative, and the Indonesia Red Cross in Jakarta and South Tangerang organized a blood donation event titled “One Action, One Drop of Blood.” Over 500 participants from different companies and community members took part in this activity.*

*To provide better digital services, in December Manulife Indonesia launched EBClick, a platform that offers easier access to a customer's account and transactions. EBClick is available for DPLK and Group Saving customers.*



# Aktivitas Tanggung Jawab Sosial

*Corporate Social Responsibility  
Activities*

Sebagai penyedia solusi keuangan yang inovatif dan beragam sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Manulife Indonesia senantiasa berkomitmen untuk memberikan kontribusi positif bagi masyarakat Indonesia dengan menjalankan berbagai aktivitas tanggung jawab sosial Perusahaan.

Dalam menjalankan aktivitas tanggung jawab sosial tersebut, Manulife Indonesia berlandaskan pada empat pilar *Corporate Social Responsibility (CSR)*, yaitu literasi keuangan, kesehatan, sosial, dan lingkungan, serta berkolaborasi dengan berbagai lembaga, di antaranya Yayasan Manulife Peduli (YMP), Institusi Pendidikan, Rumah Sakit Rekanan, Lembaga Filantropi, serta Pemerintah Daerah dan Provinsi. Melalui penerapan empat pilar serta kolaborasi yang dilakukan tersebut, Manulife Indonesia berfokus pada dampak positif untuk membantu masyarakat untuk membuat keputusan lebih mudah serta hidup lebih baik.

Selain itu, Manulife juga memiliki *Impact Agenda* yang berfungsi sebagai lensa dalam memandu upaya dan keputusan Manulife dalam mengembangkan masa depan bisnis untuk dunia yang lebih baik, yang terdiri dari beberapa aspek:

1. Memberdayakan kesehatan dan kesejahteraan yang berkelanjutan untuk mendukung perjalanan menuju kehidupan yang lebih baik.
2. Mendorong peluang ekonomi inklusif untuk menciptakan lapangan kesempatan yang lebih merata bagi semua orang.
3. Mempercepat masa depan yang berkelanjutan untuk melestarikan bumi yang kita tinggali.

*As a provider of innovative and diverse financial solutions to the needs of society, Manulife Indonesia is always committed to making a positive contribution to Indonesian society by carrying out various Corporate Social Responsibility activities.*

*In carrying out these social responsibility activities, Manulife Indonesia is based on four pillars of Corporate Social Responsibility (CSR), namely financial literacy, health, social and environment, and collaborates with various institutions, including the Manulife Peduli Foundation (YMP), Educational Institutions, Partner Hospitals, Philanthropic Institutions, as well as Regional and Provincial Governments. Through the implementation of the four pillars and the collaboration carried out, Manulife Indonesia focuses on positive impact to help people make decisions easier and lives better.*

*Manulife also has an Impact Agenda that serves as a lens in guiding Manulife's efforts and decisions in developing the future of business for a better world, which consists of several aspects:*

1. Empowering sustainable health and well-being to support the journey to a better life.
2. Driving inclusive economic opportunities to create a more equitable playing field for all.
3. Accelerating a sustainable future to preserve the earth we live on.

*Manulife Indonesia believes that action taken together will drive a change that has a positive impact.*

## Perwujudan Aktivitas Tanggung Jawab Sosial Sesuai Pilar CSR dan Impact Agenda

### Sesi Literasi Finansial

Manulife Indonesia meyakini bahwa pendidikan finansial bagi masyarakat Indonesia sangatlah penting untuk mendukung terciptanya kehidupan yang lebih baik. Oleh sebab itu, selain melakukan kegiatan literasi keuangan bagi karyawan dan masyarakat umum, Manulife juga memperkenalkan pentingnya pengelolaan keuangan sejak dini kepada anak-anak dan warga dalam kegiatan CSR penyediaan air bersih dan pembangunan sanitasi di desa Ridogalih, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat.

Sesi literasi keuangan tersebut merupakan upaya Manulife dalam menumbuhkan pemahaman akan pentingnya pengelolaan keuangan seperti menabung sejak dini serta menambah wawasan mengenai pengelolaan keuangan yang bijak bagi masyarakat.



### Berbagi Kebaikan dalam Keberagaman dan Inklusi

Mengawali tahun 2023, Manulife Indonesia melakukan kunjungan ke salah satu panti asuhan bagi anak-anak penyandang disabilitas yaitu Yayasan Sayap Ibu cabang Banten, untuk menyalurkan donasi Manulife Act of Kindness yang terkumpul dari para karyawan melalui rekening Yayasan Manulife Peduli, karyawan Manulife di seluruh dunia mendapatkan sejumlah dana yang akan disalurkan untuk membantu sesama. Selain memberikan donasi, para peserta kunjungan juga menghabiskan waktu berkualitas dan melakukan aktivitas permainan yang bertujuan untuk melatih kemampuan motorik anak-anak penyandang disabilitas.

### Penyaluran dana purifikasi untuk renovasi jembatan Karekan, Banjarnegara

Dana purifikasi reksa dana syariah Manulife Syariah Sektoral Amanah ("MSSA") dan Manulife Syariah Sukuk Indonesia ("MSSI") disalurkan untuk merenovasi Jembatan Karekan, Banjarnegara, Jawa Tengah. MAMI dibantu oleh BAZNAS sebagai pelaksana program.

### Pembangunan sarana air bersih di Blora

Dalam rangka World Water Day, MAMI membangun sarana air bersih di Desa Pengkolrejo, Blora, Jawa Tengah. Program ini dibantu oleh LAZNAS LMI sebagai pelaksana program.

### CSR Activities by Pillar

#### Financial Literacy

*Manulife's financial literacy activities target not only adult participants, whether employees or external communities in general including villagers and also young children in CSR activities to provide clean water and sanitation development in Ridogalih village, Bekasi Regency, West Java..*

*In its financial literacy sessions, Manulife aims to build an understanding of positive financial management habits, such as saving, and broaden the participants' insights on making informed decisions concerning their finances.*



#### Sharing Joy, Promoting Diversity and Inclusion

*Manulife started in 2023 by visiting a home for children with disabilities in Banten, run by a charitable organization, Sayap Ibu Foundation. During the visit, Manulife handed over donations raised under the Manulife Acts of Kindness initiative, which invited Manulife employees around the globe to share joy with others. Their contributions were pooled in the Manulife Peduli Foundation bank account. Other than the donations, Manulife participants also spent some quality time with the children and engaged them in games and play that helped the development of motor skills.*

#### Distribution of cleansing funds for Karekan bridge renovation, Banjarnegara

*The cleansing funds of Manulife Syariah Sektoral Amanah ("MSSA") and Manulife Syariah Sukuk Indonesia ("MSSI") sharia mutual funds were distributed to renovate the Karekan Bridge, Banjarnegara, Central Java. The program was implemented by MAMI with the support of BAZNAS.*

#### Construction of clean water facilities in Blora

*In conjunction with World Water Day, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI") built a clean water facility in Pengkolrejo Village, Blora, Central Java. This program is supported by LAZNAS LMI as the program implementer.*

### **Pembangunan Sarana Air Bersih, Pemeriksaan Kesehatan Gratis, dan Seminar Kesehatan**

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“AJMI”) dan PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (“MAMI”) berkolaborasi dalam pembangunan sarana air bersih bagi warga yang mengalami keterbatasan fasilitas untuk mendapatkan air, di desa Kadubera, Pandeglang, Banten. Kegiatan yang berlangsung di bulan Februari ini juga sekaligus merupakan perwujudan dari donasi *Manulife Acts of Kindness* yang berasal dari karyawan AJMI dan MAMI. Peresmian sarana air bersih di Desa Ridogalih, Cibarusah, Bekasi, pada bulan Juli menjadi peresmian sarana air bersih yang kedua oleh Manulife Indonesia. Acara ini menjadi salah satu rangkaian dalam menyambut *Anniversary Manulife* yang ke-38. Pada kesempatan ini, juga diadakan seminar serta pemeriksaan kesehatan gratis bagi para warga di Desa Ridogalih, bekerja sama dengan Yayasan Dompet Dhuafa dan EMC Cikarang, yang merupakan salah satu Rumah Sakit rekanan Manulife.

### **Penanaman Mangrove di Pantai Indah Kapuk**

Dalam rangka hari Bumi yang jatuh setiap tanggal 22 April, MAMI mengadakan aksi tanam 500 tanaman mangrove di Ekowisata Mangrove, Pantai Indah Kapuk (“PIK”).

### **Donasi perlengkapan sekolah di Jakarta**

Dalam memeriahkan ulang tahun MAMI, MAMI dan karyawan MAMI memberikan donasi berupa perlengkapan belajar, pakaian, dan mainan bagi anak-anak yang kurang beruntung di Kramat Jati, Jakarta. MAMI bekerja sama dengan Yayasan Rumah Langit.

### **Penyaluran dana purifikasi untuk renovasi Jembatan Pagersi di Bogor**

Dana purifikasi reksa dana Manulife Dana Kas Syariah (MDKS), Manulife Syariah Sukuk Indonesia (MSSI), dan Manulife Syariah Sektoral Amanah (MSSA) untuk renovasi Jembatan Pagersi di Bogor. Pelaksanaan program dibantu oleh Yayasan Dompet Dhafa, Republika.



### **Clean Water Supply, Free Health Check-Up, and Health Seminar**

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“AJMI”) and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (“MAMI”) collaborated to develop a clean water supply facility for a community in Kadubera Village in Pandeglang, Banten, where clean water had been scarce. This initiative in February was funded by the donations raised under the *Manulife Acts of Kindness* initiative and contributed by AJMI and MAMI’s employees. In July, Manulife Indonesia inaugurated the second water supply facility that the Company developed in Ridogalih Village, Cibarusah, Bekasi. The ceremony was carried out as part of welcoming Manulife’s 38th Anniversary. On the same occasion, Manulife organized a health seminar and free health check-ups for Ridogalih residents in collaboration with Dompet Dhuafa Foundation and EMC Cikarang – one of Manulife’s partner hospitals.

### **Mangrove Planting at Pantai Indah Kapuk**

In conjunction with Earth Day on April 22, MAMI planted 500 mangrove plants at Mangrove Ecotourism, Pantai Indah Kapuk (“PIK”).

### **Donation of school supplies in Jakarta**

In celebration of MAMI’s anniversary, MAMI and its employees donated school supplies, clothes, and toys to underprivileged children in Kramat Jati, Jakarta. MAMI collaborated with Rumah Langit Foundation.

### **Purification fund distribution for Pagersi Bridge renovation in Bogor**

Purification funds from Manulife Dana Kas Syariah (MDKS), Manulife Syariah Sukuk Indonesia (MSSI), and Manulife Syariah Sektoral Amanah (MSSA) mutual funds for the renovation of the Pagersi Bridge in Bogor. The program implementation is assisted by Dompet Dhuafa Foundation, Republika

### **Tree Planting in Lebak Bulus Reservoir**

In November 2023, Manulife Volunteer Days, part of a week-long global program that encouraged all Manulife employees to volunteer in various activities. For Manulife Indonesia, the program was an opportunity to showcase its commitment to environmental preservation and social welfare.





#### Penanaman Pohon di Waduk Lebak Bulus

Pada bulan November 2023, *Manulife Volunteer Days*, sebuah rangkaian kegiatan sukarela, diselenggarakan selama seminggu bagi para karyawan Manulife di seluruh negara Manulife beroperasi. Kegiatan ini merupakan bagian komitmen dari Manulife Indonesia untuk menjaga kelestarian lingkungan dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat sekitar.

Para *volunteers* secara bersama-sama menunjukkan kekuatan kolektif untuk menciptakan dampak positif bagi masyarakat melalui kegiatan penanaman pohon serta pembersihan lingkungan di Waduk Lebak Bulus, Jakarta Selatan.

#### Kegiatan donor darah “Satukan Aksi dalam Setetes Darah.”

Menutup tahun 2023, Manulife Indonesia dan Yayasan Manulife Peduli (YMP) bekerja sama dengan Sampoerna Land, KSP (Koperasi Simpan Pinjam) Sahabat Mitra Sejati, serta Palang Merah Indonesia wilayah DKI Jakarta dan Tangerang Selatan, mengadakan kegiatan donor darah “Satukan Aksi dalam Setetes Darah.” Lebih dari 500 peserta yang terdiri dari berbagai perusahaan serta masyarakat umum berpartisipasi dalam kegiatan donor darah ini.



*Together, the volunteers demonstrated their collective strength to create positive impacts for the community by planting and cleaning up the environment around Lebak Bulus Reservoir in South Jakarta.*

#### Blood Donation, “One Action, One Drop of Blood.”

Concluding 2023, Manulife Indonesia and Manulife Peduli Foundation (YMP), in collaboration with Sampoerna Land, Sahabat Mitra Sejati Savings and Lending Cooperative, and the Indonesia Red Cross

in Jakarta and South Tangerang organized a blood donation event titled “One Action, One Drop of Blood.” Over 500 participants from different companies and community members took part in this activity.



# Laporan Keberlanjutan 2023

## *Sustainable Development Goals Report 2023*

Manulife Indonesia terus berkomitmen melakukan Kegiatan Usaha Berkelanjutan melalui 6 (enam) Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* ("SDG"), sebagai berikut:

1. Menggalakkan hidup sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia (SDG 3).
2. Memastikan pendidikan berkualitas yang layak, inklusif serta mendorong kesempatan belajar seumur hidup bagi semua orang (SDG 4).
3. Mempromosikan kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan (SDG 5).
4. Mempromosikan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan inklusif, lapangan pekerjaan, dan pekerjaan yang layak untuk semua (SDG 8).
5. Menjamin kesempatan yang sama dan mengurangi kesenjangan (SDG 10).
6. Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam aktivitas bisnis Manulife Indonesia (SDG 13).

Hal ini sebagai bentuk komitmen Manulife Indonesia kepada publik dan nasabah, untuk berpartisipasi aktif dalam mendukung tujuan pembangunan yang berkelanjutan pada setiap aktivitas bisnis yang dimiliki dan berharap dapat menjadi penyelenggara jasa pengelolaan keuangan melalui produk asuransi untuk keluarga Indonesia dengan menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan.

Pencapaian kegiatan usaha berkelanjutan Manulife Indonesia sesuai Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan pada tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Menggalakkan hidup sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia (SDG 3).
  - o Program kesehatan bagi karyawan, mencakup penyelenggaraan Webinar/Seminar kesehatan dengan pembicara yang berkualitas serta mengatur pemeriksaan kesehatan bagi karyawan secara berkala.
  - o Program kesejahteraan bagi karyawan, berupa penyelenggaraan Pelatihan Kehidupan Kerja (*Work-Life Coaching/WLC*) serta Webinar/Seminar mengenai kesehatan mental dengan pembicara yang berkualitas.
  - o Peningkatan dan perluasan manfaat Rawat Jalan yang mencakup pembelian vitamin atau multivitamin tanpa resep dokter serta *Rapid test & PCR test / swab* tanpa indikasi medis kepada karyawan.



*In this third report, Manulife Indonesia continued its commitment to carrying out Sustainable Business Activities in line with the following 6 (six) Sustainable Development Goals ("SDGs"):*

1. *Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages (SDG 3).*
2. *Ensure inclusive and equitable quality education and promote life-long learning opportunities for all (SDG 4).*
3. *Promote gender equality and women empowerment (SDG 5).*
4. *Promote sustainable and inclusive economic growth, employment, and decent work for all (SDG 8).*
5. *Ensure equal opportunities and reduce inequality (SDG 10).*
6. *Integrate actions to mitigate climate change into Manulife Indonesia's business activities (SDG 13).*

*This demonstrates Manulife Indonesia's commitment to the public and its customers to actively participate in supporting sustainable development goals in its business activities. Manulife Indonesia aspires to be a provider of financial management services for Indonesian families through its insurance products and apply sustainable finance principles.*

*Based on the Sustainable Finance Action Plan 2023, Manulife Indonesia's achievements in sustainable business activities are:*

2. Memastikan pendidikan berkualitas yang layak dan inklusif serta mendorong kesempatan belajar seumur hidup bagi semua orang (SDG 4).
    - o Penyelenggaraan pelatihan untuk karyawan baru terkait keuangan berkelanjutan, serta pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas SDM, baik pelatihan *soft skill* maupun pelatihan pendukung.
    - o Pemberian konten literasi dan edukasi melalui sosial media (*podcast & talkshow*).
    - o Penyelenggaraan berbagai program literasi keuangan di Indonesia melalui platform digital/sosial media dan Webinar secara virtual maupun *offline* yang ditujukan untuk karyawan internal dan komunitas/publik.
  
  3. Mempromosikan kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan (SDG 5).
    - o Melanjutkan kolaborasi dengan *Global Women Alliance* ("GWA"), sebuah organisasi yang dibentuk oleh kantor pusat Manulife untuk mempromosikan program pemberdayaan bagi perempuan di tempat kerja dan meningkatkan partisipasi peserta laki-laki pada program GWA.
    - o Penyelenggaraan kampanye mengenai usaha Perusahaan untuk mendukung kesetaraan gender dalam dunia kerja.
    - o Mendukung strategi dan inisiatif perusahaan dalam mengembangkan pemimpin perempuan dengan meluncurkan Program *Mentorship* untuk para pemimpin perempuan dan mengikutsertakan pemimpin perempuan pada *Leadership with Impact*.
1. Promotion of healthy lives and well-being for all at all ages (SDG 3).
- o Delivered health programs for employees, including organizing health webinars/seminars with qualified speakers and arranging regular medical check-ups for employees.
  - o Work-Life Coaching (WLC) an employee well-being program and organized webinars/seminars on mental health with qualified speakers.
  - o Improved and expanded employees' outpatient benefits now include the purchase of non-prescription vitamins or multivitamins as well as COVID-19 screening rapid & PCR/swab tests without medical symptoms present.
2. Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all (SDG 4).
- o Organized training on sustainable finance for new employees as well as capacity building for employees to improve soft skills and other supporting skills.
  - o Provided financial literacy and educational content through social media (*podcasts & talk shows*).
  - o Organized various financial literacy programs in Indonesia through digital/social media platforms and virtual and offline webinars for internal employees and public participants.





4. Mempromosikan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan inklusif, lapangan pekerjaan dan pekerjaan yang layak untuk semua (SDG 8).
    - o Penyelenggaraan, berbagai program kesehatan karyawan, khususnya kesehatan mental.
    - o Penyelenggaraan Program bekerja lebih baik/*working better* (*In-Office, Hybrid, At-Home*).
  5. Menjamin kesempatan yang sama dan mengurangi kesenjangan (SDG 10).
    - o Pemberian kesempatan kepada semua orang tanpa memandang agama, suku, ras, ataupun disabilitas untuk menjadi karyawan tetap Manulife Indonesia.
    - o Melanjutkan dukungan untuk memberikan pilihan bagi nasabah di semua segmen pasar, mendukung segmen *low market* melalui kampanye, inisiatif produk *Term Life* yang dipasarkan melalui mitra Perusahaan, pembukaan saluran pembayaran baru hingga, mempermudah proses pembayaran di semua segmen.
    - o Penciptaan produk yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dengan desain yang berpusat pada kebutuhan nasabah dengan diferensiasi untuk segmen yang lebih luas, sederhana, dan intuitif sebagai alternatif dari produk asuransi konvensional.
    - o Penyempurnaan proses penjualan produk melalui digitalisasi dengan mengimplementasikan *Seller App* yang memungkinkan staf bank untuk melakukan penjualan produk di luar cabang dan memungkinkan nasabah untuk membayar premi tanpa harus
3. Promote gender equality and empower women (SDG 5).
- o Continued collaboration with the Global Women Alliance (GWA), an organization established by Manulife headquarters to promote empowerment programs for women in the workplace and increase male participation in GWA programs.
  - o Organized a campaign on the Company's efforts to support gender equality in the workplace.
  - o Supported the company's strategy and initiatives to cultivate women leaders by launching a mentorship program for women leaders and including women leaders in Leadership with Impact.
4. Promote sustainable and inclusive economic growth, employment, and decent work for all (SDG 8).
- o Implemented various programs targeting employees' health, especially mental health.
  - o Implemented a working better program (*In-Office, Hybrid, At-Home*).
5. Ensure equal opportunities and reduce inequality (SDG 10).
- o Provided opportunities for all, regardless of religion, ethnicity, race, or disability to gain permanent employment in Manulife Indonesia.

- datang ke cabang, serta penerapan sistem pelacakan prospek yang terintegrasi.
- o Pembukaan beberapa kantor pemasaran mandiri (*General Agency*) di beberapa kota di Indonesia.
6. Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam aktivitas bisnis Manulife Indonesia (SDG 13).
- o Membangun *Digital Corner* sebagai perwujudan “Branch of the Future” di konter *walk-in* Manulife.
  - o Pengurangan penggunaan kertas (*paperless*) dan proses otomasi melalui portal MiAccount berupa pengiriman e-Policy bagi nasabah dan kemudahan proses pengalihan dana, dengan tingkat adopsi MiAccount mencapai 50%.

Manulife Indonesia akan terus berupaya untuk mengimplementasikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (“RAKB”) dalam setiap aspek kegiatan Perusahaan yang dimiliki sehingga dapat secara konsisten memberikan kontribusi dalam memberikan perlindungan yang semakin hari semakin baik bagi banyak keluarga di Indonesia.

*o Maintained support to provide choice for customers in all market segments, supporting the low market segment through campaigns and term life products marketed through the company's partners, opening new payment channels, and simplified payment process in all segments.*

- o Developed sharia-compliant products centered on customer needs and differentiated to suit broader, simpler, and more intuitive segments as alternatives to conventional insurance products.*
- o Employed digitization to improve product sales process by implementing a Seller App, which allows bank staff to sell products outside their branch and customers to pay premiums remotely, and implemented an integrated lead tracking system.*
- o Opened General Agency offices in several cities in Indonesia.*

6. Integrate actions to mitigate climate change into Manulife Indonesia's business activities (SDG 13).

- o Developed a Digital Corner as a showcase of the "Branch of the Future" at the Manulife walk-in counter.*
- o Increased paperless system and automated process through the MiAccount platform to enable e-policy issuance for customers and ease of fund switching, with MiAccount adoption rate reaching 50%.*

*Manulife Indonesia will continue to pursue the implementation of the Sustainable Finance Action Plan in every aspect of the Company's activities so that it can consistently contribute to better protect Indonesia families.*



# Penghargaan & Pengakuan

*Awards and Recognition  
PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*



## Januari/ January

**Indonesia Brand Champion 2023** dari Tras n Co Indonesia & InfoBrand.id, sebagai "Brand Champion of The Year."

*Indonesia Brand Champion 2023 from Tras n Co Indonesia & InfoBrand.id, "as a Brand Champion of The Year."*

## Februari/ February

**Customer Experience Champions 2023** dari majalah SWA, meraih predikat "Excellent" untuk *Health Insurance* dan "Very Good" untuk *Life Insurance*.

*Customer Experience Champions 2023 from SWA magazine, with the predicate "Excellent" for Health Insurance and "Very Good" for Life Insurance.*

## Maret/ March

**Unit Link Awards 2023** dari majalah Investor, Infovesta, dan B-Universe, sebagai "Unit Link Terbaik 2023" untuk produk:

*Unit Link Awards 2023 from the Investor magazine, Infovesta, and B-Universe, as the "Best Unit Link 2023" for these products:*

1. Manulife Dana Ekuitas Indonesia China Dollar
1. *Manulife Dana Ekuitas Indonesia China Dollar*
2. Manulife Dana Ekuitas Indonesia China Dollar
2. *Manulife Dana Ekuitas Indonesia China Dollar*
3. Pro- Invest US\$ Fund
3. *Pro- Invest US\$ Fund*
4. Pro- Invest US\$ Fund
4. *Pro- Invest US\$ Fund*

## Juni/ June

**HR Asia Awards 2023**, sebagai "Best Companies to Work For in Asia 2023 (Indonesia Chapter)" dan "Most Caring Company."

*HR Asia Awards 2023, as the "Best Companies to Work For in Asia 2023 (Indonesia Chapter)" and "Most Caring Company."*

## Juli/ July

**Market Leaders Award 2023** kategori Life Insurance dari Media Asuransi.

*Market Leaders Award 2023 for the Life Insurance category, from Media Asuransi.*

## September/ September

**2023 Insurance Award** dari Media Asuransi sebagai "Best Sharia Life Insurance Business Unit" untuk kategori Ekuitas Rp250 Miliar ke atas.

*2023 Insurance Award from Media Asuransi as the "Best Sharia Life Insurance Business Unit" for IDR 250 Billion and Above Equity category.*

**Infobank 12th Sharia Award 2023** dari Infobank sebagai "Excellence Financial Performance Islamic Banking Unit of Life Insurance Company in 2022" untuk kategori *Gross Premium* Rp100 Miliar ke atas.

*Infobank 12th Sharia Award 2023 from Infobank as the "Excellence Financial Performance Islamic Banking Unit of Life Insurance Company in 2022" for Gross Premium IDR 100 Billion and Above category.*



# Penghargaan & Pengakuan

*Awards and Recognition PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

## Asia Asset Management

*Asia Asset Management*

*Best Fund House (Indonesia).*

*Best Fund House (Indonesia).*

*Best Islamic Fund House (Indonesia).*

*Best Islamic Fund House (Indonesia).*

## The Asset Benchmark Research

*The Asset Benchmark Research*

*Top Investment House in Asian Local Currency Bonds dianugerahkan kepada MAMI*

*Top Investment House in Asian Local Currency Bonds was awarded to MAMI.*

*Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds\* untuk portofolio manajer MAMI (Ezra)*

*Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds\* for MAMI portfolio manager (Ezra)*

*Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds\* untuk portofolio manajer MAMI (Syuhada)*

*Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds\* for MAMI portfolio manager (Syuhada)*

*Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds\* untuk portofolio manajer MAMI (Laras)*

*Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds\* for MAMI portfolio manager (Laras)*

## Bareksa Kontan

*Bareksa Kontan*

*Silver Winner in Best Sharia Equity Fund Product 5 Year untuk Manulife Syariah Sektoral Amanah (MSSA) Kelas A*

*Silver Winner in Best Sharia Equity Fund Product 5 Year for Manulife Syariah Sektoral Amanah (MSSA) Kelas A*

## Majalah Investor - Infovesta

*Majalah Investor - Infovesta*

*Manulife Institutional Equity Fund (MIEF) Kelas I menerima penghargaan Reksa Dana Saham Terbaik Periode 3 Tahun dengan Aset di atas Rp1 Triliun*

*Manulife Institutional Equity Fund (MIEF) Kelas I won the Best Equity Fund award in 3-year category with AUM above IDR1 trillion*

## Alpha Southeast Asia

*Alpha Southeast Asia*

*Best Asset Manager (Fixed Income Funds) dianugerahkan kepada MAMI*

*Best Asset Manager (Fixed Income Funds) was awarded to MAMI*



# Testimoni Tenaga Penjual

## *Distribution Channel Sales Testimonials*



**Angga Prabowo**

*Employee Benefit Agency Business Development*



**Sarah Safira Firdais**

*Financial Specialist Executive*

Saya bergabung dan memulai perjalanan karir di Manulife sejak tahun 2018. Bersama Manulife, beberapa pencapaian telah saya raih selama 4 tahun ini, di antaranya menjadi *Top Cases in Bank 2019*, *Top Performer EB Insurance 2022*, dan *EB Conference Italy – Pension Distribution 2023*. Bekerja di Manulife sangat menyenangkan, dimana saya tidak dituntut sekedar mencapai target, tapi saya bisa meningkatkan kualitas diri menjadi seorang konsultan. Selain dapat membantu meningkatkan kesejahteraan karyawan perusahaan yang ada di Indonesia, saya pun bisa membantu meningkatkan kualitas para agen dalam berjualan produk DPLK dan menjadikan DPLK Manulife nomor 1 di Indonesia.

*I joined and began my career in Manulife in 2018. I've attained various achievements with Manulife in the past four years, including the Top Cases in Bank 2019, Top Performer EB Insurance 2022, and EEB Conference Italy – Pension Distribution 2023. I've been really enjoying my time in Manulife because it's not just about meeting my targets, but I'm also given the opportunities to develop professionally as a consultant. I've been able to help improving the welfare of Indonesian employees and nurture the quality of DPLK agents as well as supporting DPLK Manulife to be the top DPLK provider in Indonesia.*

Bagi saya, Manulife bukan sekedar perusahaan asuransi besar yang berfokus pada bisnis, tetapi juga peduli terhadap perkembangan keterampilan dan kesejahteraan karyawannya yang mau bekerja keras. Suasana kekeluargaan dan *teamwork* dengan bank partner (Danamon) menjadi pendukung dalam bekerja dan menjadi motivasi bagi saya untuk terus memberikan yang terbaik sehingga beberapa pencapaian dapat saya raih selama ini, di antaranya *FS Best Rookie National 2021*, *FS top 4 FYP 2022*, dan *Best Of The Best FS Nasional 2023*. Saya banyak belajar banyak hal dan bertumbuh di Perusahaan tercinta ini. Semoga Manulife terus sukses dan menjadi perusahaan asuransi nomor 1 di Indonesia, bahkan dunia.

*To me, Manulife is not just another major insurance company that is looking to expand its business. Instead, Manulife cares about the growth of its employees' skills and welfare. The camaraderie and teamwork with our bank partner (Danamon) are important incentives and a motivation for me to continue giving my best, as evident from my achievements so far, such as the FS Best Rookie National 2021, FS Top 4 FYP in 2022 as well as the Best of the Best FS National 2023. I've learned and have grown so much in this company. I wish Manulife continued success to be number one insurance company in Indonesia, and even globally.*



**Chairun**

*Insurance Specialist PB DBS*

Saya bergabung bersama Manulife Indonesia sejak bulan November 2019 dan telah mengikuti berbagai acara *awarding* yang bergengsi sekaligus mendapatkan tempat kerja dengan lingkungan dan tim yang solid. Beberapa pencapaian telah saya raih selama di Manulife di antaranya menjadi *Best Insurance Specialist National 2021* dan yang paling berkesan adalah meraih *Top 3 Agent AAJI Bancassurance by Premium* se-Indonesia pada tahun 2022. Saya berharap semoga Manulife ke depannya selalu menjadi ANDALAN bagi orang banyak sehingga ketika orang mendengar kata Asuransi, yang pertama terbersit di benak orang banyak adalah “Manulife”.

*I joined Manulife Indonesia in November 2019. With Manulife, I've attended various prestigious awarding events and have been enjoying a workplace with solid teamwork. I've also attained some achievements with Manulife, including the Best Insurance Specialist National 2021 and, most notably, the Top 3 Agent AAJI Bancassurance by Premium in Indonesia in 2022. I wish for Manulife to continue to be a dependable insurance provider for customers and to be at customers' top of minds – whenever they hear “insurance”, they will think of Manulife.*



**Lay Yosefin Nadia Riady**

*Insurance Specialist PB DBS*

Bagi saya yang bergabung sejak bulan Agustus 2023, Manulife adalah keluarga kedua saya karena memberikan motivasi agar saya menjadi lebih baik lagi dari hari ke hari, serta kesempatan untuk berbagi kebaikan dengan para nasabah. Saya merasa bangga sebagai bagian dari keluarga besar Manulife Indonesia dan dapat memberikan kontribusi dalam menjadikan Manulife sebagai Asuransi Andalan Keluarga Indonesia. Beberapa pencapaian sebagai *Insurance Specialist* pun mampu saya raih, di antaranya sebagai *Best Rookie Insurance Specialist 2023* dan *Best of The Best Insurance Specialist 2023*. Saya berharap ke depannya, Manulife senantiasa menjadi parameter perencanaan keuangan keluarga Indonesia serta menjadi Asuransi terbaik yang terdepan di Indonesia.

*For me, who joined in August 2023, Manulife is my second family because it provides motivation for me to be everyday better, as well as the opportunity to share kindness with customers. I am proud to be a part of the Manulife Indonesia family and contribute to making Manulife the Indonesia's Dependable Insurance Company. I have collected several achievements as Insurance Specialist, such as Best Rookie Insurance Specialist 2023 and the Best of the Best Insurance Specialist 2023. I hope Manulife will continue to be the trusted financial planning provider for Indonesian families and the leading insurance company in Indonesia.*

# Testimoni Tenaga Penjual

## Sales Force Testimonials



**Petrus Allen Lingganata**

*Top Agent Award AAJI 2023  
GA Langkah Kemenangan Group*

Bergabung di Manulife Indonesia sejak tahun 2020 sebagai *business director*, membawa perubahan besar dalam karir *professional* dan kehidupan pribadi saya. Dengan bergabung di Manulife, saya senantiasa mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan seperti *leadership* dan komunikasi. Mampu membantu nasabah saat berada di situasi yang sulit merupakan pengalaman yang luar biasa yang saya peroleh selama bergabung di Manulife. Prestasi dan pencapaian telah saya raih bersama dengan Manulife seperti menjadi 4 tahun MDRT dan *MABC Billionaire*. Semoga Manulife Indonesia terus menjadi perusahaan asuransi jiwa yang memberikan layanan optimal kepada nasabah dan menjawab kebutuhan masyarakat yang beragam dengan inovasi produk.

*I joined Manulife Indonesia in 2020 as a business director, and this was life-changing for both my professional and personal life. In Manulife, there is always an opportunity to grow my skills, such as leadership and communication. I am also able to help customers who are dealing with challenging situations, an extraordinary experience during my time with Manulife. I have also collected some successes with Manulife, such as being a four-year MDRT and MABC Billionaire. I wish for Manulife Indonesia as a life insurance company to continue providing the best services to customers, addressing their needs with various innovative products.*



**Selvi Wibriana Sari**

*Top Agent Award AAJI of The Year Peringkat 3  
Surabaya Dazzling*

Sejak bergabung di Manulife Indonesia 6 tahun lalu, banyak pengalaman yang saya dapatkan dan impian yang telah saya wujudkan. Dapat membantu nasabah di masa-masa sulit dan memberikan ruang untuk tim saya berkembang adalah hal yang sangat saya syukuri dengan bergabung di Manulife. Selain itu, saya dapat terus berfokus untuk membantu nasabah merencanakan solusi keuangan yang dibutuhkan mereka. Terima kasih Manulife Indonesia telah memberikan saya kesempatan untuk bertumbuh dan berkembang secara profesional dan pribadi.

*Since I joined Manulife Indonesia six years ago, I have gained so much experience and realized my dreams. I am most thankful that Manulife makes me able to help customers get through difficult times and gives my team and me the opportunity to grow. I can also focus on helping customers plan the financial solutions that they need. Thank you, Manulife Indonesia, for giving me the chance to thrive professionally and as a person.*



**Agatha Wiwik Widodo**

*Life Planner GA New Legend Agency - Medan*

Tahun 2023 adalah tahun yang memberikan banyak keberkahan bagi saya sebagai *Life Planner* Manulife Indonesia. Beberapa prestasi yang telah saya capai adalah *Court of the Table (COT)*, MDRT, *Super Signature Trip* serta kontes-kontes dari perusahaan dan internal GA New Legend Agency. Di tahun ini saya juga berhasil mencapai *Top Producer* Syariah 2023. Menjadi *life planner* di Manulife saya senantiasa memberikan dapat membantu nasabah untuk rencana proteksi yang mereka butuhkan. Saya senang sekali Manulife telah meluncurkan produk asuransi jiwa syariah dengan kontribusi yang *affordable* dan cocok untuk anak muda. Semoga ke depannya akan lebih banyak produk inovatif yang keluarkan oleh Manulife Indonesia sehingga dapat menjangkau lebih banyak keluarga Indonesia.

*2023 was a year of abundance and blessings for me as a Life Planner with Manulife Indonesia. I had several successes, such as attaining Court of the Table (COT), MDRT, Super Signature Trip, and other rewards from the Company as well as from GA New Legend Agency. I also became Top Producer Syariah 2023. As a life planner with Manulife, I am always in a position to help customers plan the protection they need. I am delighted that Manulife has launched a sharia life product with affordable contribution and is suitable for young people. I hope there will be more innovative products from Manulife Indonesia to help more Indonesian families.*

# Testimoni Karyawan

## *Employee Testimonials*



**Dudit Yunandar**

TCoE – Bancassurance Product Test Lead



**Vera Andriana Rakhmani**

Procurement Lead, Indonesia & EM Category SME



**Prastirama Saniscara**

Learning Specialist

Nikmat mana lagi yang kamu dustakan, *enjoy* banget kerja di Manulife. Banyak kesan positif yang saya dapat selama di Manulife, mulai dari program ataupun event yang mendukung gaya hidup sehat, seperti *Manulife Sports Day*, *Fun Walk*, dan ada juga *event* lainnya seperti Menanam Pohon Bersama dalam hal ini saya merasa jadi bagian untuk penghijauan dunia. Selain itu, perihal *Work Life Balance*. Yes, *you work and then enjoy your life, that's balance*. Saya sudah menjadi Manulifers terhitung dari 2022. Periode ini menjadi 2 tahun tersingkat saya yang saya jalani di sepanjang karir saya karena saya menikmati bekerja di Manulife. Semoga ke depannya Manulife menjadi Asuransi no.1 Dunia.

*Joy. It's undeniable that I've enjoyed working with Manulife so much. There are so many positive experiences in Manulife, from programs or events relating to a healthy lifestyle such as Manulife Sports Day and Fun Walk, to Tree Planting that made me feel a part of a global environmental movement. Work-life balance is another thing. Yes, you work and then enjoy your life, that's balance. I've been a Manulifer since 2022. The past two years felt like the shortest years of my career, and that is because working with Manulife has been such a joy. My hope is for Manulife to be the world's best insurance company.*

Buat saya Manulife adalah **home**, tempat kita bisa hidup dan berkembang. Sejak awal saya bergabung dengan Manulife, saya selalu merasa mendapat dukungan dari atasan, kolega, dan team, sehingga saya dapat bekerja dengan baik. Bahkan ketika suami saya meninggal 2 tahun lalu, saya mendapat banyak sekali dukungan untuk melalui masa-masa sulit tersebut dengan baik. Manulife memberikan banyak kesempatan untuk belajar, baik untuk pengembangan kemampuan professional dan pribadi. Banyak fasilitas dan fleksibilitas yang diberikan kepada karyawan untuk menunjang kesejahteraan, seperti *flexible working hour*, *hybrid way of working*, konseling, dan Fuel Up Friday.

*Manulife is **home** for me, a safe and comfortable place to live and thrive. Since I joined Manulife, I've always felt supported by my superiors, colleagues, and teams, and in turn, has enabled me to deliver my best. They also supported me during the most difficult time in my life when I lost my husband two years ago. Manulife has also given me various opportunities to learn, both for my professional and personal development. As an employee, we are privileged with the many well-being facilities and flexibility from Manulife, such as flexible working hours, hybrid way of working, counseling, and Fuel Up Friday.*

Buat saya, Manulife Indonesia adalah andalan keluarga. Sejak bergabung pada 2016, Manulife Indonesia sangat memprioritaskan kepentingan pegawainya, memperhatikan kesehatan mental dari pegawai, serta mengedepankan *engagement* antar tim dan divisi dengan program-programnya. Bukti lainnya antara lain: ruang menyusui, ruangan *training* yang mumpuni dan luas, serta *flexible working hours*. Impian saya selama ini adalah bisa mempunyai waktu yang seimbang baik dalam area pekerjaan profesional dan juga, untuk dapat selalu merawat keluarga saya. Ini semua dapat tercapai dengan bekerja di Manulife Indonesia. Semoga Manulife Indonesia bisa terus sukses dan berjaya, serta menyajahterakan keluarga Indonesia.

*To me, Manulife Indonesia is the dependable insurance company for families. Since I joined this company in 2016, Manulife Indonesia has always put employees as a priority. Manulife knows the importance of employees' well-being and emphasizes on team and division engagement through its programs and facilities, such as nursery, well-equipped and spacious training rooms, and flexible working hours. My dream has always been to balance my time between my professional work and personal time to care for my family, and I'm able to have this in Manulife Indonesia. I wish all the best and success for Manulife Indonesia in making lives better for Indonesian families.*

**Irma Sihite***Banca Learning Development*

Manulife Indonesia adalah Perusahaan yang memiliki nilai/*value* bekerja yang sangat baik dan sesuai dengan *value* yang saya percaya, *to do things right and get it done together to give the best for our customer*. Salah satu kelebihan Manulife Indonesia adalah *flexible working hours* yang bisa menciptakan produktifitas dan adanya kepercayaan dari *People Leaders*. Hal ini memberikan kesempatan bagi karyawan untuk bisa mengeksplorasi cara bekerja yang berbeda, tetapi tetap memberikan *impact* bagi Perusahaan. Jika ada kesempatan, saya ingin melakukan *global projects* dan bekerja di Manulife negara lain. Harapan saya untuk Manulife Indonesia untuk tetap BERTUMBUH, SOLID dan KONSISTEN dalam memberikan pelayanan finansial menyeluruh kepada masyarakat Indonesia.

*As a company, Manulife Indonesia has excellent values that are very much aligned with my values, to do things right and get it done together to give the best for our customer. One of the best things from Manulife Indonesia is its flexible working hours, which can generate productivity, and trust from People Leaders. This way, employees have the room to explore different work methods, but are still impactful to the company. When I get the chance, I'd like to be involved in global projects and work in Manulife's international offices. I hope for Manulife Indonesia to keep GROWING, SOLID, and CONSISTENT in providing comprehensive financial services to all Indonesians.*

**Yuliati Widiyamurni***Project Management Office*

Saya tidak hanya melihat Manulife Indonesia sebagai tempat bekerja, tetapi sebagai rumah kedua. Saya bangga menjadi bagian dari sebuah Perusahaan yang tidak hanya berhasil secara bisnis, tetapi juga memprioritaskan kesejahteraan dan pertumbuhan karyawan. Dari awal bergabung di tahun 1996, saya merasakan dukungan yang konsisten dari manajemen untuk pengembangan karyawan. Program pelatihan dan peluang untuk terlibat dalam proyek-proyek strategis memberikan landasan kuat bagi pertumbuhan profesional saya. Terima kasih telah menjadikan perusahaan ini tempat yang mendukung dan memberdayakan karyawan. Saya berharap Manulife Indonesia dapat terus berkembang dan sukses lebih hebat di masa mendatang. *Manulife, MyFamily.*

*Manulife is more than just a workplace. It's my second home. I'm proud to be a part of a company that is not only successful business-wise, but also in making employee well-being and growth a priority. Since those early days in 1996, I can say that the management has always been supportive of employee growth. The training programs and opportunities to join strategic projects gave me a solid foundation to grow professionally. Thank you for shaping Manulife as a company that supports and empowers its people. I look forward to seeing Manulife Indonesia to grow even bigger and be more successful in the future. Manulife, MyFamily.*

# Testimoni Nasabah

## *Customer Testimonials*



**Gayo Allaam Alfani**

Karyawan Swasta

**"Pengalaman saya dirawat di Rumah Sakit pada 2023 di mana semua biaya sudah tercover membuat saya lebih tenang menjalani proses penyembuhan saya."**

Saya menyadari pentingnya untuk memproteksi diri saya jika ada sesuatu hal yang tidak terduga terjadi. Hal itulah yang menjadi alasan utama saya untuk menjadi nasabah Manulife. Saya sudah menjadi nasabah Manulife Indonesia sejak Desember 2021. Pengalaman saya dirawat di Rumah Sakit pada 2023 di mana semua biaya sudah tercover membuat saya lebih tenang menjalani proses penyembuhan saya. Tenaga pemasar yang profesional, *helpful*, dan mengerti kebutuhan saya membuat saya semakin nyaman dengan Manulife.

***"I was hospitalized in 2023, and all charges were covered, which made me able to focus on getting better."***

*I have realized that I need to protect myself from unexpected risks, and this was my primary reason to apply as a Manulife customer in 2021. Now, I have been a customer since December 2021. I was hospitalized in 2023, and all charges were covered, which made me able to focus on getting better. Moreover, Manulife's professional, helpful agent who understands my needs makes my customer experience even more convenient.*



**Nadiem Hassya Pramana**

Karyawan Swasta

**"Saya menemukan produk asuransi jiwa dari Manulife Indonesia dengan kontribusi *affordable*, konsep tolong menolong berdasarkan prinsip syariah."**

Dulu saya pikir untuk memiliki produk asuransi jiwa harus dengan biaya yang besar. Saya senang sekali saya menemukan produk asuransi jiwa dari Manulife Indonesia dengan kontribusi *affordable*, konsep tolong menolong berdasarkan prinsip syariah. Bahkan di akhir masa asuransi seluruh kontribusi yang saya bayarkan kembali 100% dan berkesempatan meraih *surplus underwriting*. Ibarat menabung dengan bonus proteksi asuransi jiwa jika mengalami risiko. Saya berharap ke depannya akan lebih banyak menghadirkan produk asuransi Manulife Indonesia dengan prinsip syariah sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam.

***"Manulife Indonesia has a life insurance product with an affordable amount of contribution and complies with the sharia principle of helping one another."***

*I used to think that life insurance was too costly. I am very pleased to know that Manulife Indonesia has a life insurance product with an affordable amount of contribution and complies with the sharia principle of helping one another. At the end of the insurance term, I will receive 100% of the contributions that I have paid, and I may also receive surplus underwriting. This is like saving, but with the additional benefit of life insurance in the event of unexpected risks. I hope Manulife Indonesia will offer more sharia insurance to meet the varying needs of customers.*

# Ikhtisar Kinerja Bisnis

## Business Performance Highlights

► **78,1 T**

### Aset Kelolaan

#### *Assets Under Management*

Aset kelolaan konsolidasi (AJMI + DPLK) 31 Desember 2023

*Consolidated assets under management (AJMI + DPLK) 31 December 2023.*

► **9,5 T**

### Pendapatan Premi Bersih

Manulife mencatatkan pendapatan premi bersih pada tahun 2023 sebesar Rp9,5 triliun.

#### *Premium Income, NET*

*In 2023, Manulife booked Rp9.5 trillion of net premium income.*

► **7,9 T**

### Klaim dan Manfaat yang dibayar

Manulife berkomitmen untuk membayarkan klaim sesuai dengan perjanjian yang disepakati dengan nasabah. Selama tahun 2023, Manulife telah membayarkan klaim sebesar Rp7,9 triliun.

#### *Claims and Benefit*

*Manulife fulfills its obligation to the customers by paying claims of a total Rp7.9 trillion in 2023.*

► **43,1 T**

### Cadangan Teknis

Hingga akhir 2023, Manulife memiliki cadangan teknis sebesar Rp43,1 triliun. Kondisi ini sekaligus menegaskan komitmen perusahaan dalam memastikan jaminan perlindungan keuangan jangka panjang untuk seluruh nasabahnya di Indonesia.

#### *Policy Reserves*

*Until the end of 2023, Manulife's policy reserves stood at Rp43.1 trillion. It asserts Manulife's commitment to ensuring long-term financial protection for all its customers in Indonesia.*

► **676%**

### Modal Berbasis Risiko

Salah satu kekuatan finansial Manulife Indonesia ditunjukkan melalui Modal Berbasis Risiko atau *Risk-Based Capital (RBC)* sebesar 676%, atau melampaui batas minimum yang ditetapkan oleh pemerintah.

#### *Risk-based Capital*

*Manulife Indonesia's financial strength is evidenced among others by its Risk-Based Capital (RBC) position that stood at 676% or far above the minimum level set by the government.*

# Kinerja Lini Bisnis

## *Business Line Performance*



### AGENCY

#### **Terus Bertumbuh Memenuhi Kebutuhan Nasabah yang Beragam**

Manulife Indonesia senantiasa menghadirkan solusi perlindungan sesuai dengan tahap dan kebutuhan masyarakat Indonesia. Pada tahun 2023, Manulife Indonesia didukung oleh lebih dari 12.500 tenaga pemasar profesional dari jalur keagenan, 360 orang di antaranya tercatat sebagai *Million Dollar Round Table (MDRT)* yang merupakan pengakuan tertinggi berskala internasional di bidang asuransi dan keuangan.

Sebagai upaya untuk mengembangkan layanan dan menjangkau lebih banyak keluarga Indonesia, Manulife Indonesia memperluas jaringan kantor pemasaran melalui kemitraan dengan 13 kantor pemasaran Mandiri baru sepanjang tahun 2023. Selain itu, Manulife Indonesia juga melakukan relokasi kantor cabang Makassar pada tahun 2023. Inovasi ini memungkinkan para nasabah untuk mendapatkan layanan pada lokasi yang lebih strategis dan terjangkau.

Melalui berbagai pelatihan, program, fasilitas, serta inovasi, Manulife Indonesia senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kualitas para tenaga pemasarnya. Hal ini menjadi bukti nyata kecintaan terhadap Nasabah, dengan menghadirkan tenaga pemasar yang berdedikasi menjadi mitra yang mendampingi Nasabah untuk mendapatkan proteksi sesuai kebutuhannya masing-masing.

### AGENCY

#### **Growing and Meeting the Ever-Diverse Needs of Customers**

*Manulife Indonesia consistently offers protection solutions that are suitable to the needs of Indonesian families and where they are in life. In 2023, Manulife Indonesia was supported by over 12,500 professional agents from the Agency business, with 360 of them registered in the Million Dolar Round Table (MDRT) – the highest, international level recognition in the insurance and financial sector.*

*To expand its services and presence for more Indonesian families, Manulife Indonesia has broadened its agency office network by partnering with 13 new agency offices in 2023. In addition, Manulife Indonesia relocated its Makassar branch office in the same year. This innovation allows customers to access Manulife's services at a more strategic and convenient location.*

*Manulife Indonesia is also committed to enhancing the quality of its agents and doing so through various training, programs, facilities, and innovations. This is evidence of Manulife's obsession with customers, namely by ensuring that it has dedicated agents to work with customers to acquire the protection that they need.*

## EMPLOYEE BENEFITS

### Senantiasa Mendukung Pemberi Kerja dalam Menjamin Kesejahteraan Karyawan

Manulife Indonesia hadir dengan solusi keuangan, seperti Program Dana Pensiun Lembaga Keuangan (PPIP & DKPK), Asuransi Jiwa dan Kesehatan Kumpulan (Group Life & Health). Kami terus berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi karyawan dan pelayanan prima bagi nasabah. Guna semakin memudahkan nasabah Manulife Indonesia dalam mendapatkan akses layanan kesehatan sesuai kebutuhan, di mana pun berada, Manulife Indonesia bekerja sama dengan sekitar lebih dari 800 rumah sakit rekanan, klinik, klinik gigi, dan lab yang tersebar di seluruh nusantara dan luar negeri.

Perencanaan masa pensiun menjadi prioritas nomor satu tujuan finansial agar terlindung dari ketidakpastian di masa depan. Hal ini tertuang dalam hasil *survey Manulife Asia Care 2023*, dimana 54% responden Indonesia menempatkan perencanaan pensiun sebagai tujuan finansial yang utama.

DPLK Manulife Indonesia tak hanya menjamin kesejahteraan karyawan, tapi juga memberikan edukasi mengenai pentingnya perencanaan dana pensiun bagi perusahaan atau pemberi kerja. Kegiatan ini juga merupakan salah satu wujud nyata dari misi DPLK Manulife Indonesia, yaitu menyediakan solusi keuangan hari tua guna membantu keluarga Indonesia memberikan keputusan lebih mudah dan hidup lebih baik.

Pada tahun 2023, DPLK Manulife Indonesia berhasil mencapai Total Aset Kelolaan (AUM) sebesar lebih dari Rp24,35 triliun (unaudited) dan melayani 631.845 karyawan di 2.628 grup perusahaan. Asosiasi DPLK Indonesia juga mengumumkan DPLK Manulife Indonesia menempati peringkat 2 provider DPLK nasional di tahun 2023. Hal ini membuktikan bahwa DPLK Manulife Indonesia merupakan salah satu DPLK yang dapat diandalkan di Indonesia.



### Aset DPLK

**>24,3T**

**> 2.600** Perusahaan/*Companies*

**631 Ribu** karyawan/*employees*

\*data per Desember 2023/ \*data as of December 2023

## PARTNERSHIP BUSINESS

### Melindungi Lebih Banyak Keluarga Indonesia

Kemitraan merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam perjalanan bisnis Manulife Indonesia. Melalui kerjasama dengan berbagai institusi baik perbankan maupun non-bank, Manulife Indonesia bukan hanya meningkatkan potensi bisnis, tetapi juga melindungi lebih banyak keluarga Indonesia.

## EMPLOYEE BENEFITS

### Supporting Employers in Protecting Employees' Welfare

The solutions from Manulife Indonesia encompass the Financial Institution Pension Fund Program (Defined Contribution Plans and Post-Employment Benefits) and Group Life & Health. We continuously strive to ensure employees can enjoy the best healthcare whilst delivering premier services to our customers. To ease customers in accessing the healthcare they need, wherever they are, Manulife Indonesia has entered partnerships with over 800 hospitals, health clinics, dental clinics, and medical laboratories in Indonesia and abroad.

Retirement planning is a top priority in terms of financial goals to protect individuals from uncertainties in the future. This was revealed in the *Manulife Asia Care 2023*, where 54% of Indonesian respondents rated retirement planning as their number one, primary financial goal.

Manulife Indonesia Financial Institution Pension Fund (DPLK) ensures not only the future welfare of employees, but also educates employers about the importance of retirement planning. This is part of the mission of DPLK Manulife Indonesia, namely providing financial solutions during the golden years and helping make decisions easier and lives better for Indonesian families.

In 2023, DPLK Manulife Indonesia posted over Rp24.35 trillion (unaudited) of Asset Under Management (AUM) and served 631,845 employees of 2,628 company groups. The Indonesia DPLK Association named DPLK Manulife Indonesia as the second largest DPLK provider in Indonesia in 2023 – a testament to DPLK Manulife Indonesia's position as one of Indonesia's most reliable DPLK provider.

## PARTNERSHIP BUSINESS

### Protecting More Indonesian Families

The Partnership Business is integral to Manulife Indonesia's journey. Through its cooperation with bank and non-bank institutions, Manulife Indonesia not only enhances business potential, but also protects more Indonesian families.

In 2023, Manulife Indonesia and Danamon launched Proteksi Prima Warisan Terencana ("PPWT"), a Lifetime Life Insurance product that provides financial protection against unforeseen events and risks, also Proteksi Prima Investa Utama (PPIU), a product designed for customers who require long-term protection up to 99 years old and life protection with benefit of seven times of the base annual premium. PPIU is also the first unit-linked product from Manulife-Danamon under Indonesia's new regulation on unit-linked insurance. This innovation was made possible by the ongoing partnership between Manulife Indonesia and Danamon. Now in its 12th year, this partnership has protected over 400,000 customers.

2023 also marked the second year of Amandira (Asuransi Aman Bersama Adira Finance), a partnership product with Adira Finance. A term life insurance from Manulife Indonesia, Amandira is available for Adira Finance customers and offers life protection with an affordable premium. The product signifies Manulife Indonesia's commitment to developing the insurance market and meeting the needs of Indonesian families.

Pada tahun 2023, Manulife Indonesia dan Danamon meluncurkan Proteksi Prima Warisan Terencana (“PPWT”) yang merupakan produk Asuransi Jiwa Seumur Hidup yang memberikan perlindungan finansial terhadap peristiwa dan risiko yang tidak terduga serta Proteksi Prima Investa Utama (PPIU) untuk melindungi nasabah yang membutuhkan perlindungan jangka panjang hingga usia 99 tahun dan memberikan perlindungan jiwa dengan manfaat tujuh kali premi dasar tahunan. PPIU juga merupakan produk unit link pertama yang dikeluarkan oleh Manulife-Danamon di bawah regulasi PAYDI yang baru. Inovasi produk ini didorong oleh kemitraan berkelanjutan Manulife Indonesia dan Danamon yang telah memasuki usia 12 tahun serta telah melindungi lebih dari 400.000 nasabah.

Tahun lalu juga menjadi tahun ke-2 untuk produk Amandira (Asuransi Aman Bersama Adira Finance) yang merupakan produk kemitraan dengan Adira Finance. Amandira merupakan produk asuransi jiwa berjangka dari Manulife Indonesia untuk nasabah Adira Finance yang memberikan manfaat perlindungan jiwa dengan premi yang terjangkau. Momen ini menjadi bukti atas komitmen Manulife Indonesia untuk mengembangkan pasar asuransi demi memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat Indonesia.

Manulife Indonesia kembali bekerja sama dengan Bank DBS Indonesia meluncurkan MiWealth Infinite Assurance (MiWISE) yang dirancang khusus bagi nasabah *High-Net-Worth (HNW)* untuk menciptakan dan membangun solusi perencanaan peninggalan berharga (*legacy*) bagi keluarga mereka. Selain menyediakan fitur-fitur keuangan yang menarik dan fleksibilitas untuk berinvestasi dalam mata uang Rupiah maupun Dolar Amerika Serikat. MiWISE juga menawarkan penyederhanaan persyaratan *underwriting* dan pemeriksaan non-medis untuk nasabah dengan nilai pertanggungan hingga Rp5 miliar.

Kanal distribusi partnership business (bancassurance) mewujudkan komitmen Manulife Indonesia untuk dapat senantiasa melindungi keluarga Indonesia, membantu memudahkan keputusan, dan membuat hidup menjadi lebih baik.

## UNIT SYARIAH

### Terus Beradaptasi dan Berinovasi Menghadirkan Solusi Keuangan Berbasis Syariah

Industri keuangan syariah di Indonesia memiliki potensi untuk terus bertumbuh dan memiliki kemanfaatan yang besar bagi perekonomian termasuk industri asuransi jiwa syariah.

Manulife Indonesia juga senantiasa berkomitmen dalam pengembangan bisnis syariah dan kontribusi secara umum terhadap industri asuransi jiwa syariah dengan meluncurkan Manulife Perlindungan Diri Syariah (MPDS), produk asuransi jiwa traditional berbasis syariah kami yang pertama yang dipasarkan melalui distribusi Agency. Komitmen perusahaan terhadap bisnis syariah dibuktikan melalui penghargaan yang kami terima sebagai *Best of The Best Financial Performance Unit of Life Insurance Company 2023 to Expand Sharia Life Insurance Access*.

Dengan aset berjumlah Rp1,17 triliun, Unit Syariah Manulife Indonesia tahun 2023 telah membayar klaim sebesar Rp42 miliar. Klaim di tahun 2023 mengalami kenaikan 5% (yoY) dibandingkan tahun 2022.

*Manulife Indonesia and Bank DBS Indonesia returned with MiWealth Infinite Assurance (MiWISE), a product tailored to High-Net-Worth (HNW) to help them create and plan a valuable legacy for their families. Other than attractive financial options and the flexibility to invest in either Rupiah or US Dollar, MiWISE also offers simplified underwriting and medical check-up waivers for customers who enroll with a sum insured up to Rp5 billion.*

*The partnership business (bancassurance) channel enables Manulife Indonesia to deliver on its commitment to protecting Indonesian families, making decisions easier and lives better.*

## SHARIA UNIT

### Continuous Adaptation and Innovation to Offer Sharia Financial Solutions

*The Islamic financial industry in Indonesia has the potential to continue to grow and has great benefits for the economy, including the Islamic life insurance industry. This is in line with data from the Indonesian Sharia Insurance Association, as of February 2023 the sharia life insurance sector recorded a gross contribution of Rp5.11 trillion.*

*Manulife Indonesia continues to be committed to sharia business development and general contribution to the sharia life insurance industry by launching Manulife Perlindungan Diri Syariah (MPDS), our first sharia-based traditional life insurance product marketed through Agency distribution. The company's commitment to sharia business is demonstrated through the award we received as *Best of The Best Financial Performance Unit of Life Insurance Company 2023 to Expand Sharia Life Insurance Access*.*

*With assets totaling Rp1.17 trillion, Manulife Indonesia Sharia Unit in 2023 has paid claims amounting to Rp42 billion. Claims in 2023 experienced an increase of 5% (yoY) compared to 2022.*

*Today, the Sharia Unit of Manulife Indonesia is supported by 5,965 sharia-licensed agents under 39 sales offices (14 branches and 25 general agencies). Sharia insurance products are also distributed through bank partners in Indonesia. Manulife Indonesia expects to continue meeting customers' needs for sharia financial solutions founded upon mutual assistance principle enabled by the Tabarru fund. In 2023, Manulife Indonesia managed to generate an underwriting surplus of Rp19.4 billion.*

*Customers' trust to in sharia insurance products in 2023 also strengthened, as indicated by the RBC growth of tabarru' fund in 1,054% as of December 2023, exceeding the government's minimum level.*

*Various initiatives took place to develop this unit, including by increasing the number of sharia-licensed agents and providing educational contents on sharia finance through the ManuSya community to promote sharia insurance literacy. Manulife Indonesia's Sharia Unit will continue to adapt and innovate to meet the needs of Indonesian families for sharia life insurance.*

Hingga saat ini Unit Syariah Manulife Indonesia didukung oleh 5.965 tenaga pemasar yang telah memiliki lisensi syariah yang tersebar di 39 lokasi kantor pemasaran (14 *branches* dan 25 kantor pemasaran mandiri/*general agency*), serta melalui distribusi mitra bank di seluruh Indonesia. Kami senantiasa berharap dapat memenuhi kebutuhan nasabah akan solusi keuangan syariah yang berlandaskan tolong menolong melalui Dana Tabarru. Pada tahun 2023, Manulife Indonesia berhasil menghasilkan *surplus underwriting* sebesar Rp19,4 miliar.

Kepercayaan akan nasabah terhadap produk asuransi syariah sepanjang tahun 2023 semakin tinggi dengan pertumbuhan RBC dana tabarru pada Desember 2023 menjadi 1.054%, melampaui batas minimum yang ditetapkan oleh pemerintah.

Beragam inisiatif juga terus dilakukan diantaranya dengan terus meningkatkan jumlah tenaga pemasar berlisensi syariah, memberikan berbagai edukasi keuangan syariah melalui komunitas ManuSyia untuk meningkatkan literasi asuransi syariah. Unit Syariah Manulife Indonesia akan terus beradaptasi dan berinovasi untuk menjawab kebutuhan masyarakat Indonesia akan asuransi jiwa syariah.

## MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (“MAMI”) kembali mempertahankan posisinya sebagai manajer investasi terbesar di Indonesia dengan total dana kelolaan per akhir tahun 2023 mencapai Rp101,6 triliun. Total dana kelolaan tersebut mewakili pangsa pasar 12,3%, satu-satunya manajer investasi dengan pangsa pasar *double digit* di Indonesia. Dana tersebut dikelola dalam 36 reksa dana dan 57 Kontrak Pengelolaan Dana (“KPD”) dan 2 Kontrak Penasihat Investasi.

Pencapaian MAMI yang baik di tahun 2023 tidak lepas dari dukungan mitra distribusi reksa dana. MAMI terus memperluas jalur distribusinya dengan menambah mitra-mitra distribusi baru, antara lain Bank Neo Commerce, Bank BJB, dan Bank BTPN, sehingga di akhir 2023 jumlah mitra distribusi MAMI menjadi 36 mitra distribusi yang terdiri dari 24 mitra bank dan 12 mitra non-bank. Di usianya yang ke-27, MAMI telah menjadi pengelola investasi yang dipercaya untuk menyediakan solusi dan layanan investasi kepada nasabah retail dan institusi, termasuk korporasi, asuransi, dana pensiun, yayasan, dan penyedia layanan publik.

Tidak hanya fokus dalam menjalankan bisnis, MAMI juga turut berkontribusi terhadap masyarakat dan lingkungan. Tahun ini, MAMI mengadakan program tanam mangrove untuk mengurangi polusi dan pemanasan global serta meminimalisir terjadinya banjir dan abrasi. Selain itu MAMI juga melakukan penyediaan fasilitas air bersih untuk masyarakat di Blora dan Bogor, dan perbaikan jembatan di Banjarnegara dan Bogor melalui dana purifikasi reksa dana syariah.

MAMI selalu berusaha secara konsisten memberikan literasi dan inklusi keuangan ke berbagai lapisan masyarakat. Hasilnya, tahun ini jumlah investor reksa dana MAMI mencapai sekitar 2,3 juta investor, tumbuh 15% dari jumlah investor tahun lalu. Jumlah itu juga setara 20% dari jumlah investor reksa dana di Indonesia yang mencapai 11.416.711 (data KSEI).

## MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

*PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (“MAMI”) retained its position as Indonesia’s biggest investment manager, reporting Rp101.6 trillion of assets under management by the end of 2023. That amount represented a 12.3% market share, making MAMI the only investment manager with a double-digit market share in Indonesia. The investments were managed through 36 mutual funds products and 57 discretionary mandates as well as 2 Investment Advisory Contracts.*

*MAMI’s sound performance in 2023 was attributable to the support of mutual funds distribution partners. MAMI continued to expand its distribution channels by engaging new partners, such as Bank NEO Commerce, Bank BJB, and Bank BTPN. By the end of 2023, MAMI had a total of 36 distribution partners comprising 24 bank and 12 non-bank partners. In its 27th year of operations, MAMI has become a trusted investment manager in providing investment solutions and services to retail and institutional investors, including corporations, insurance companies, pension funds, foundations, and public service agencies.*

*Aside from its focus on its business, MAMI also contributes to the community and environment. In 2023, MAMI initiated a mangrove planting program to curb pollution and global warming as well as to reduce the risks of floods and abrasion. MAMI also developed clean water facilities for communities in Blora and Bogor and repaired bridges in Banjarnegara and Bogor using purification funds from sharia mutual funds.*

*MAMI endeavors to consistently develop financial literary skills and promote financial inclusion for Indonesians. As the result, MAMI recorded around 2.3 million mutual funds investors in 2023, up 15% from the previous year. They accounted for 20% of mutual funds investors in Indonesia, totaling 11,416,711 (KSEI data).*

► **TOTAL AUM**

**Rp 101,6 T**

**36 Reksa Dana/Mutual Funds**

**57 KPD/Segregated Mandates**

\*data per Desember 2023/ \*data as of December 2023

# Ikhtisar Keuangan

## Financial Highlights

### PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA DAN ENTITAS ANAKNYA

#### PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA AND ITS SUBSIDIARIES

Disajikan dalam ribuan Rupiah, kecuali dinyatakan lain / Expressed in thousands of Rupiah, unless otherwise stated

#### LAPORAN POSISI KEUANGAN KONSOLIDASIAN/

#### CONSOLIDATED STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

#### ASET/ASSETS

	2023	2022
<b>Investasi / Invested Assets</b>		
Dana Jaminan / <i>Statutory Funds</i>	1.682.437.906	1.518.298.579
Deposito Berjangka / <i>Time Deposits</i>	4.921.263.306	6.344.976.384
Surat Berharga/ <i>Marketable Securities</i>	47.264.244.631	43.040.910.288
Penyertaan Langsung / <i>Direct Investments</i>	1.013.008.987	808.134.348
<b>Total Investasi / Total Invested Assets</b>	<b>54.880.954.830</b>	<b>51.712.319.599</b>
 <b>Bukan Investasi / Non Invested Assets</b>		
Kas dan Bank / <i>Cash and Banks</i>	765.019.996	687.866.525
Piutang Premi, neto/ <i>Premium Receivables, net</i>	350.490.378	307.880.862
Piutang Hasil Investasi / <i>Investment Income Receivables</i>	635.197.157	559.044.871
Piutang Pihak Berelasi / <i>Due from Related Parties</i>	32.994.190	20.178.638
Piutang dan Aset Reasuransi / <i>Reinsurance Receivables and Assets</i>	953.596.159	1.011.384.004
Piutang Lainnya, neto / <i>Other Receivables, net</i>	335.560.168	201.930.734
Beban Dibayar Dimuka dan Uang Muka / <i>Prepayments and Advances</i>	242.953.251	111.787.946
Tagihan Pengembalian Pajak / <i>Claims for Tax Refund</i>	138.170.071	130.324.591
Pinjaman Karyawan / <i>Loans to Employees</i>	21.558.612	24.984.587
Pinjaman Pemegang Polis / <i>Policyholders' Loans</i>	741.574.475	803.733.126
Aset Pajak Tangguhan, neto / <i>Deferred Tax Assets, net</i>	16.401.729	20.546.105
Aset Tetap, neto / <i>Fixed Assets, net</i>	412.913.934	314.132.077
Aset Hak Guna, neto / <i>Right of Use Assets, net</i>	117.645.576	46.378.438
Aset Lain-lain, neto / <i>Other Assets, net</i>	4.021.005.174	4.208.860.192
<b>Total Aset Bukan Investasi / Total Non Invested Assets</b>	<b>8.785.080.870</b>	<b>8.449.032.696</b>
 <b>TOTAL ASET / TOTAL ASSETS</b>	<b>63.666.035.700</b>	<b>60.161.352.295</b>

Disajikan dalam ribuan Rupiah, kecuali dinyatakan lain / *Expressed in thousands of Rupiah, unless otherwise stated*

## **LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS / LIABILITIES, PARTICIPANTS' FUND AND EQUITY**

**2023**

**2022**

### **Liabilitas / Liabilities**

Liabilitas Kontrak Asuransi / *Insurance Contract Liabilities*

Utang Klaim / <i>Claims Payable</i>	606.724.466	637.526.725
Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan / <i>Liabilities for Future Policy Benefits</i>	42.195.925.819	40.240.104.763
Cadangan Atas Klaim yang Sudah Diterima Tetapi Belum Disetujui / <i>Reserve for Claims Reported but Not Yet Approved (RBNA)</i>	173.730.726	189.512.411
Cadangan Atas Klaim yang Terjadi Tetapi Belum Dilaporkan / <i>Reserve for Claims Incurred but Not Yet Reported (IBNR)</i>	173.761.051	153.216.392
Premi Yang Belum Merupakan Pendapatan / <i>Unearned Premiums</i>	498.640.508	435.901.272
Kontribusi yang Belum Menjadi Hak / <i>Unearned Contributions</i>	2.385.487	1.854.794
Ujrah yang Belum Menjadi Hak, neto / <i>Unearned Ujrah, net</i>	10.178.906	5.872.105
<b>Total Liabilitas Kontrak Asuransi / Total Insurance Contract Liabilities</b>	<b>43.661.346.963</b>	<b>41.663.988.462</b>

Liabilitas lainnya / *Other Liabilities*

Utang Pihak Berelasi / <i>Due to Related Parties</i>	996.408.300	547.417.115
Utang Reasuransi / <i>Reinsurance Payables</i>	585.912.588	502.308.980
Utang Komisi / <i>Commissions Payable</i>	128.114.661	113.575.111
Nilai Aset Neto yang Diatribusikan ke Pemegang Unit / <i>Net Assets Value Attributable to Unit-Holders</i>	40.573.186	38.414.697
Akrual dan Utang Lain-lain / <i>Accrued and Other Payables</i>	1.495.872.887	1.131.750.520
Liabilitas Sewa / <i>Lease Liabilities</i>	120.444.908	50.411.880
Utang Pajak / <i>Taxes Payable</i>	83.077.261	65.070.205
Titipan Premi / <i>Premium Deposits</i>	164.194.227	142.291.734
Liabilitas Imbalan Kerja Karyawan / <i>Employee Benefits Liability</i>	137.336.181	140.971.580
Liabilitas Pajak Tangguhan / <i>Deferred Tax Liability</i>	204.060.402	152.985.857
<b>Total Liabilitas Lainnya / Total Other Liabilities</b>	<b>3.955.994.601</b>	<b>2.885.197.679</b>
<b>TOTAL LIABILITAS / TOTAL LIABILITIES</b>	<b>47.617.341.564</b>	<b>44.549.186.141</b>
<b>DANA PESERTA / PARTICIPANTS' FUND</b>	<b>674.648.830</b>	<b>579.098.790</b>

### **Ekuitas / Equity**

Modal Saham / <i>Share Capital</i>	389.200.000	389.200.000
Tambahan Modal Disetor/ <i>Additional Paid-in Capital</i>	(54.142.624)	(54.142.624)
Agio Saham / <i>Paid-up Capital in Excess of Par Value</i>	1.221.639	1.221.639
Penghasilan Komprehensif Lain / <i>Other Comprehensive Income</i>	2.447.782.832	2.115.940.140
Cadangan Umum / <i>Appropriated for General Reserve</i>	550.000	525.000
Laba Ditahan / <i>Unappropriated Retained Earnings</i>	13.522.282.614	13.512.977.234
Pembayaran Dividen / <i>Dividend Paid</i>	(970.149.000)	(972.222.000)
Kepentingan Non Pengendali / <i>Non-Controlling Interest</i>	37.299.845	39.567.975
<b>TOTAL EKUITAS / TOTAL EQUITY</b>	<b>15.374.045.306</b>	<b>15.033.067.364</b>
<b>TOTAL LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS / TOTAL LIABILITIES, PARTICIPANTS' FUND AND EQUITY</b>	<b>63.666.035.700</b>	<b>60.161.352.295</b>

Disajikan dalam ribuan Rupiah, kecuali dinyatakan lain / Expressed in thousands of Rupiah, unless otherwise stated

## LAPORAN LABA RUGI KONSOLIDASIAN DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAINNYA

CONSOLIDATED STATEMENTS OF PROFIT OR LOSS AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME

### PENDAPATAN / REVENUES

2023

2022

Pendapatan Premi Bruto / Gross Premium Income

Premi Tunggal / Single Premium	135.989.363	104.418.266
Unit Linked / Unit Linked	2.202.988.572	3.527.389.294
Premi Tradisional Tahun Pertama / First Year Traditional Premium		
Kumpulan / Group	38.641.248	47.509.120
Individu / Individual	1.744.763.568	1.432.964.542
Premi Tradisional Lanjutan / Renewal Traditional Premium		
Kumpulan / Group	230.132.611	253.631.239
Individu / Individual	5.596.352.996	5.130.985.026
Pendapatan Premi Bruto / Gross Premium Income	9.948.868.358	10.496.897.487
Dikurangi / Less		
Premi Reasuransi / Reinsurance Premiums	(358.219.524)	(350.068.230)
Perubahan atas Premi yang Belum Merupakan Pendapatan / Changes in Unearned Premiums	(62.739.236)	(26.453.096)
Pendapatan Premi, neto / Net Premium Income	9.527.909.598	10.120.376.161
Perubahan Ujrah yang Belum Menjadi Hak / Changes in Unearned Ujrah	(8.205.775)	(6.772.592)
Pendapatan Operasional Lain / Other Operating Income	828.121.444	1.493.274.531
Pendapatan Investasi, neto / Net Investment Income	4.585.858.983	1.045.719.358
<b>TOTAL PENDAPATAN / TOTAL REVENUES</b>	<b>14.933.684.250</b>	<b>12.652.597.458</b>

### BEBAN / EXPENSES

Klaim dan Manfaat / Claims and Benefits	7.878.256.297	8.069.585.842
Pemulihan Klaim dari Reasuransi / Reinsurance Claim Recoveries	(340.934.900)	(364.392.750)
Perubahan Estimasi Aset Reasuransi / Changes in Estimated Reinsurance Assets	(558.174)	17.042.011
Perubahan Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan, IBNR dan RBNA / Changes in Liabilities for Future Policy Benefits, IBNR and RBNA	1.959.894.361	(633.098.673)
Pemasaran / Marketing	2.419.271.105	2.296.886.406
Umum dan Administrasi / General and Administrative	1.686.593.780	1.503.591.061
Laba yang Diatribusikan ke Pemegang Unit / Gain Attributable to Unit-Holders	2.785.877	429.151
Beban (Pendapatan) Lain-Lain, neto / Other Expenses (Income), net	48.323.233	69.732.460
<b>TOTAL BEBAN / TOTAL EXPENSES</b>	<b>13.653.631.579</b>	<b>10.959.775.508</b>

### LABA SEBELUM BEBAN PAJAK FINAL DAN PAJAK PENGHASILAN / INCOME BEFORE FINAL TAX AND INCOME TAX EXPENSE

**1.280.052.671**

**1.692.821.950**

Beban Pajak Final / Final Tax Expense

(213.470.653)

(198.675.040)

### LABA SEBELUM BEBAN PAJAK PENGHASILAN / INCOME BEFORE INCOME TAX EXPENSE

**1.066.582.018**

**1.494.146.910**

(Beban) Manfaat Pajak Penghasilan / Income Tax (Expense) Benefit

Kini / Current

(64.479.386)

(67.275.785)

Tangguhan / Deferred

(8.018.761)

1.343.957

(Beban) Manfaat Pajak Penghasilan / Income Tax (Expense) Benefit

(72.498.147)

(65.931.828)

### LABA TAHUN BERJALAN / INCOME FOR THE YEAR

**994.083.871**

**1.428.215.082**

Penghasilan (Rugi) Komprehensif Lain / Other Comprehensive Income (Loss)

328.768.071

(1.021.596.320)

### TOTAL PENGHASILAN KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN / TOTAL COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR

**1.322.851.942**

**406.618.762**

Penghasilan Komprehensif Tahun Berjalan yang Dapat Diantarbagikan Kepada: / Comprehensive Income for The Year Attributable to:

Pemilik Entitas Induk / Equity Holders of The Parent Entity

1.313.395.072

395.156.043

Kepentingan Non-Pengendali / Non-Controlling Interest

9.456.870

11.462.719

**TOTAL / TOTAL**

**1.322.851.942**

**406.618.762**

# Jaringan Kantor Pemasaran

*Marketing Offices*

## KANTOR PUSAT

### HEAD OFFICE

Sampoerna Strategic Square, North Tower Lt. GF dan South Tower Lt 3-14 | Jl. Jenderal Sudirman Kav. 45-46, Jakarta 12930.

Customer Contact Center: 021-2555 7777, Bebas pulsa & khusus wilayah di luar kode area Jakarta: 0800-1-606060

Email: CustomerServiceID@manulife.com | Website: www.manulife.co.id

## KANTOR PEMASARAN

### MARKETING OFFICE

#### BANDA ACEH

Jl. Jendral Ahmad Yani No. 37  
Peunayong, Banda Aceh 23122  
Telp. 0651-638124

#### BANDUNG

Jl. Asia Afrika No. 142  
Bandung 40261  
Telp. 022-4202058

#### BOGOR

Komplek Ruko Villa Indah Padjajaran  
Jl Raya Padjajaran No 88 Blok I-J  
Kelurahan Babakan,  
Kecamatan Bogor Tengah  
Bogor 16153  
Telp. 0251-8359527

#### MAKASSAR

Ruko Central Point of Indonesia  
Jl.Citra Land Boulevard Business Park  
A2/01-02.  
Makassar  
Telp.0411-3622460

#### MALANG

Jl. Wilis No.12  
Malang 65115  
Telp. 0341-567222

#### MEDAN

Podomoro City Deli Lt Dasar & Lt 3  
Jl Putri Hijau/Guru Patimpus No 1 OPQ  
Kel Kesawan, Kec Medan Barat  
Medan 20111  
Telp. 061-4563003

#### PALU

Jl. Dr. Moh. Hatta No 20  
Kelurahan Besusu Tengah  
Kecamatan Palu Timur  
Kota Palu  
Telp. 0451-457733

#### PONTIANAK

Komplek Mega Mall  
Jl. A. Yani No. 12A – 12B  
Kel. Benua Melayu Darat  
Kec. Pontianak Selatan  
Pontianak 78124  
Telp. 0561- 737013

#### SEMARANG

Jl. Pandanaran No. 16  
Semarang 50241  
Telp. 024-8415609

#### SINGKAWANG

Jl. Pangeran Diponegoro No. 14  
Kel. Pasiran Kec. Singkawang Barat  
Singkawang 79123  
Telp. 0562-638657, 631537

#### SURABAYA

Pakuwon Tower, Tunjungan Plaza 6  
LG, Lt . 28 - Lt. 29  
Jl. Embong Malang No. 21 - 31  
Surabaya 60261  
Telp. 031-28954100

#### TANGERANG

Ruko BIDEX Blok A No. 1-2  
Jl. Pahlawan Seribu,  
Bumi Serpong Damai  
Tangerang 15321  
Telp. 021-5376189

#### YOGYAKARTA

Jl. HOS Cokroaminoto No. 153  
Yogyakarta 55244  
Telp. 0274-620300

## KANTOR PEMASARAN MANDIRI

INDEPENDENT MARKETING OFFICES (GENERAL AGENCY)

### BANDUNG

**SENTOSA AGENCY**  
 PT Sentosa Berjaya Lestari  
 Jl. Buah Batu No 109 RT 001 RW 007, Kel  
 Turangga,  
 Kec Lengkong Bandung, Jabar  
 Telp. 022-7322227

### BATAM

**LKG GOLDEN DRAGON**  
 PT Mahaputra Digjaya Abadi  
 Ruko Permata Niaga Blok C No. 27  
 Bukit Indah Sukajadi, RT/RW 001/001  
 Kel. Sukajadi, Kec. Batam,  
 Batam 29432  
 Telp. 0778-4083559

### CIREBON

**ABADI REBORN AGENCY**  
 PT Abadi Anasti Putra  
 Jl. Kapten Samadikun No 28 RT 001 RW 005  
 Kel. Kesenden, Kec. Kejaksaan, Cirebon, Jabar  
 Telp. 081122891111

### MULYA PUTRI AGENCY

Hotel Aston, Jalan Brigjen Darsono No.12C  
 RT. 024 RW 005, Kertawinangun  
 Kec. Kedawung  
 Cirebon, Jawa Barat 45132  
 Telp. 0231-8290090

### DENPASAR

**ANDROMEDA**  
 Jl. Gatot Subroto II B No. 7A  
 Kel. Tonja, Kec. Denpasar Utara Denpasar  
 80234  
 Telp. 08123948002

### JAKARTA

**GA LANGKAH KEMENANGAN GROUP**  
 PT Langkah Kemenangan  
 Sampoerna Strategic Square  
 South Tower 29<sup>th</sup> Fl.  
 Jl. Jend. Sudirman  
 Kav-45-46, Jakarta 12930  
 Telp. 0818170869

### GA PROWEALTH

PT Profesional Kaya Mandiri  
 Jl. Sultan Iskandar Muda Nomor 28G  
 Kebayoran Lama Selatan, Jakarta  
 Selatan 12240  
 Telp. 021-50868877

### GA BILLION

PT Billionagency Sukses Indonesia  
 The Collective Space,  
 Jl. Tebet Barat Dalam Raya No. 153D  
 Kel. Tebet Barat Kec. Tebet  
 Jakarta Selatan, DKI Jakarta  
 Telp. 08170125639

### MAN JKT

PT Visi Sarana Nusantara  
 Sampoerna Strategic Square  
 North Tower 6th Fl  
 Jl. Jend. Sudirman Kav. 45 - 46  
 Jakarta 12930  
 Telp. 021-39711123

### GA PHOENIXTA

PT Investasi Sejahtera Bersama Utama  
 Sopo Del Tower B Lt 17 Suite 1701,  
 Jl. Mega Kuningan Barat III, Lot 10. 1-6  
 Kel Kuningan Timur, Kec Setiabudi, Jaksel  
 Telp. 081295957182

### JAMBI

**GA BERSAMA AGENCY**  
 Jl. KH Ahmad Dahlan No 07 RT 009,  
 Kelurahan Beringin, Kecamatan Pasar  
 Jambi 36112  
 Telp. 0812 7836 380

### MALANG

**GA CAN**  
 PT Crown Anugerah Nusantara  
 Ruko Trowulan Square Kav 24  
 Jl Candi Sari Utara  
 Mojolangu, Lowokwaru  
 Malang, Jawa Timur  
 Telp. 0812 3310 230

### MANADO

**GA MANADO**  
 PT Tiga Pilar Manado  
 Grand Kawana International City  
 Cluster Case de Viola Blok HI-11  
 Jl. A.A. Maramis Mapanget  
 Manado 95122  
 Telp. 0813 5488 3275

### MEDAN

**GA GREAT SUCCESS AGENCY**  
 Komplek CBD Polonia Blok C28,29,30.  
 Jl. Padang Golf  
 Kel. Sukadamed, Kec. Medan Polonia  
 Medan. Sumatera Utara  
 Telp. 061-42772821

### GA NEW LEGEND AGENCY

Komplek Medan Mega Trade Center  
 Blok K No. 23  
 Kel. Medan, Kec. Percut Sei Tuan  
 Telp. 0813 6154 9899

### GA BRIGHT STAR AGENCY

PT Visioner Sarana Nusantara  
 Jl. Cemara, Komplek Pertokoan Grand  
 Cemara, No. 88 AX & 88 AY, Sampali  
 Percut Sei Tuan, Deli Serdang  
 Sumatera Utara 20371  
 Telp. 061-80083188

### PALEMBANG

**GA VICTORY**  
 PT Rajawali Unggul Sejahtera  
 Jl. Veteran No A6, Kel 9 Ilir  
 Kec. Ilir Timur Tiga  
 Palembang 30113  
 Telp. 0711-7446636

### PONTIANAK

**ROYAL STAR**  
 PT Perintis Anugerah Sejahtera  
 Jl. A Yani Komplek Ruko Ayani Mega  
 Mall Blok G No 37 Akcaya,  
 Pontianak Selatan Pontianak, Kalimantan  
 Barat 78123  
 Telp. 0561-812614/08115699899

### SURABAYA

**INFINITE DREAM**  
 PT IDream Finansial Konsultan  
 Jl. Ambengan No.67, Tambaksari  
 Surabaya 60272  
 Telp. 0822 2183 8294

### PARTNER GROUP

PT Mitra Bersinar Indonesia  
 Jl Lebak Jaya 2/5 RT 005 RW 004,  
 Kel Gading, Kec Tambaksari Surabaya,  
 Jatim  
 Telp. 031-38116181

### ONE VISION

PT Satu Visi Sukses Bersama  
 Voza Tower, 8<sup>th</sup> Fl.  
 Jl. HR Muhammad No. 31  
 Sonokwijkenan, Sukomanunggal  
 Surabaya, Jawa Timur  
 Telp. 0818 309 331

### MAN SURABAYA

PT Infinite Manajemen Konsultan  
 Ruko Puncak Dharmahusada 7N  
 Jl. Dr. Ir. H. Soekarno No 30 – 32  
 Surabaya 60114  
 Telp. 031-99925611

### SEMARANG

**PLATINUM ONE VISION**  
 PT Platinum Anugrah Karya Cipta  
 Ruko Peterongan Plaza B-7, Jl. MT Haryono  
 719  
 Semarang 50242  
 Telp. 024-8418686/ 8412820

### SOLO

**GA SOLO GRACE**  
 PT Tentrem Sejahtera Abadi  
 Jl. Dr Sutomo No 6B RT 004 RW 006  
 Kel. Sriwedari, Kec. Laweyan Surakarta  
 Surakarta, Jawa Tengah  
 Telp. 0821 3321 3908

### TANGERANG

**GA ULTIMATE DREAM**  
 PT Rashey Avodah Layehovah  
 Paramount Serpong, Ruko Bolsena  
 Blok B No.36  
 Telp. 0878 8002 0321

# Jaringan Kantor Pemasaran MAMI

*MAMI's Marketing Office Network*

---

**Kantor Pusat**

Sampoerna Strategic Square,  
North Tower, Ground Floor  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 45 – 46  
Jakarta 12930  
Tel: 021-2555 2255

**POSS Semarang**

Jl. Pandanaran 16-18  
Semarang 50241  
Tel: 024-8415609

**POSS Surabaya**

Pakuwon Tower  
Tunjungan Plaza 6, Lt. 29  
Jl. Embong Malang No. 21-31  
Surabaya 60261  
Tel: 031-2895 4100

