



Annual Report
Laporan Tahunan



Daftar Isi

Table of Content

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

Manulife Indonesia remains focused on customers' needs, helping to simplify their decisions and improve their quality of life.

04

Profil Perusahaan *Company Profile*

10

Pesan Presiden Direktur & CEO PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia *Message from President Director and CEO PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*

15

Pesan Presiden Direktur PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah *Message from President Director PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah*

18

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

62

Ikhtisar Kinerja Bisnis *Business Performance Highlights*

69

Ikhtisar Keuangan *Financial Highlights*

Solusi Produk & Layanan <i>Product and Service Solutions</i>	07	Aktivitas Tanggung Jawab Sosial <i>Corporate Social Responsibility</i>	42
Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners</i>	22	Penghargaan dan Pengakuan <i>Awards and Recognition</i>	49
Dewan Direksi <i>Board of Directors</i>	23	Testimoni <i>Testimonials</i>	54
Komite Eksekutif <i>Executive Committee</i>	24	Kinerja Lini Bisnis <i>Business Line Performance</i>	63
Laporan Pelaksanaan Praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG Report) <i>Report on the Implementation of Good Corporate Governance Practices</i>	30	Laporan Keberlanjutan <i>Sustainability Report</i>	72
Laporan Hasil Pengawasan Dewan Komisaris <i>Report on the Supervisory Duties of the Board of Commissioners</i>	32	Lembar Umpan Balik <i>Feedback Sheet</i>	92
Kilas Balik Perusahaan <i>Company Highlights</i>	34	Jaringan Kantor Pemasaran <i>Marketing Offices</i>	93

Sekilas Manulife

Manulife at a Glance



PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“Manulife Indonesia”) berdiri pada tahun 1984 dan merupakan bagian dari Manulife Financial Corporation Group, sebuah grup 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 kumpulan di Indonesia. Didukung oleh lebih dari 16.000 tenaga pemasar profesional yang tersebar di lebih dari 50 kantor pemasaran. Manulife Indonesia melayani sekitar 2 juta nasabah di Indonesia.

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

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“Manulife Indonesia”) was established in 1984 and is part of Manulife Financial Corporation, a Canada-based financial group operating 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 programs for both individual and group customers in Indonesia. Supported by more than 16,000 professional agents across over 50 sales offices, Manulife Indonesia serves approximately 2 million customers throughout the country.

To learn more about Manulife Indonesia, follow us on Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, or visit www.manulife.co.id. PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia is licensed and supervised by the Financial Services Authority (OJK).



PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah (“Manulife Syariah Indonesia”) resmi beroperasi pada 1 Desember 2024, dan merupakan bagian dari Manulife Financial Corporation, grup penyedia layanan keuangan dari Kanada yang beroperasi di Asia, Kanada, dan Amerika Serikat.

Manulife Syariah Indonesia didirikan berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah No. 50 tertanggal 19 Februari 2024 dan telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Keputusan No. AHU-0020381.AH.01.01.Tahun 2024 tertanggal 15 Maret 2024, sebagai entitas baru hasil dari pemisahan Unit Usaha Syariah PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“Manulife Indonesia”) dan telah mendapatkan Izin Usaha berdasarkan Keputusan Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan Nomor KEP-76/D.05/2024 tertanggal 4 Oktober 2024.

Sejak pertama kali didirikan sebagai Unit Usaha Syariah PT AJMI (Manulife Indonesia) pada tahun 2009, Manulife Syariah Indonesia senantiasa berkomitmen untuk melindungi keluarga dan masyarakat Indonesia dengan memberikan rangkaian solusi perlindungan jiwa, kesehatan dan perencanaan keuangan berbasis syariah yang transparan, universal, dan inklusif. Dengan nilai Berbagi, Bertumbuh, dan Berdampak, Manulife Syariah Indonesia akan terus beradaptasi melalui inovasi produk-produk asuransi syariah dalam mengembangkan dan memperkuat literasi dan inklusi ekonomi dan keuangan syariah Indonesia. PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah berizin dan diawasi oleh OJK.

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah (“Manulife Syariah Indonesia”) officially commenced operations on December 1, 2024, and is part of Manulife Financial Corporation, a Canadian-based financial services group operating in Asia, Canada, and the United States.

Manulife Syariah Indonesia was established under the Deed of Establishment of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah No. 50 dated February 19, 2024, and was approved by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia through Decree No. AHU-0020381.AH.01.01.Year 2024 dated March 15, 2024. The Company was formed as a new legal entity following the spin-off of the Sharia Business Unit of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“Manulife Indonesia”) and received its business license based on the Decree of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority (OJK) No. KEP-76/D.05/2024 dated October 4, 2024.

Since its initial establishment as a Sharia Business Unit of PT AJMI (Manulife Indonesia) in 2009, Manulife Syariah Indonesia has remained committed to protecting Indonesian families and communities by offering a range of transparent, inclusive, and universal sharia-based life protection, health coverage, and financial planning solutions. Guided by the values of Sharing, Growing, and Creating Impact, Manulife Syariah Indonesia continues to adapt through the innovation of sharia insurance products while strengthening sharia economic and financial literacy and inclusion in Indonesia. PT Asuransi Jiwa Manulife Syariah Indonesia is licensed and supervised by the Financial Services Authority (OJK).



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 Rp98,9 triliun (per 31 Desember 2024), 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 (2009, 2013, 2018, 2019, dan 2022), Best Fund House (2015, 2016, 2018, 2020, 2021, 2022, 2023 dan 2024), Best Bond Manager (2024) dan Best Islamic Fund House (2023) dari Asia Asset Management, serta penghargaan *Top Investment House in Asian Local Currency Bonds* dari The Asset Benchmark Research (2015-2024).

Manulife Financial Corporation

Manulife Financial Corporation adalah penyedia layanan keuangan internasional terkemuka, yang berfokus untuk membantu nasabah untuk membuat keputusan lebih mudah dan hidup lebih baik. Dengan kantor pusat global kami di Toronto, Kanada, kami beroperasi sebagai Manulife di Kanada, Asia, dan Eropa, dan terutama sebagai John Hancock di Amerika Serikat, memberikan nasihat keuangan dan asuransi untuk individu, kelompok, dan bisnis. Melalui Manulife Wealth & Asset Management, kami menawarkan investasi global, nasihat keuangan, dan layanan program pensiun untuk individu, institusi, dan anggota program pensiun di seluruh dunia. Pada akhir tahun 2024, kami memiliki lebih dari 37.000 karyawan, lebih dari 109.000 agen, dan ribuan mitra distribusi, yang melayani lebih dari 36 juta nasabah. Kami diperdagangkan sebagai 'MFC' di bursa saham Toronto, New York, dan Filipina, dan dengan kode '945' di Hong Kong.

Tidak semua penawaran tersedia di semua yurisdiksi. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi www.manulife.com.

Manulife Aset Manajemen Indonesia

Established in 1996, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) is a member of Manulife. MAMI provides comprehensive investment solutions to investors through investment management, mutual funds and investment advisory services. With total assets under management of IDR98.9 trillion (as of December 31, 2024), MAMI has established itself as the largest investment management company in Indonesia. Various external awards and recognitions have been awarded to MAMI as the best investment management company. The Fund House of the Year award was presented by AsianInvestor (in 2009, 2013, 2018, 2019 and 2022), Best Fund House (2015, 2016, 2018, 2020, 2021, 2022, 2023 and 2024), Best Bond Manager (2024) and Best Islamic Fund House (2023) from Asia Asset Management, as well as the Top Investment House in Asian Local Currency Bonds award from The Asset Benchmark Research (2015-2024).

Manulife Financial Corporation

Manulife Financial Corporation is a leading international financial services provider, focused on helping people make decisions easier and live better lives. Headquartered in Toronto, Canada, we operate as Manulife in Canada, Asia, and Europe, and primarily as John Hancock in the United States, offering financial advice and insurance solutions for individuals, groups, and businesses. Through Manulife Wealth & Asset Management, we provide global investment solutions, financial advisory services, and retirement programs to individuals, institutions, and pension plan members worldwide. As of the end of 2024, we employed over 37,000 people, supported by more than 109,000 agents and thousands of distribution partners, serving over 36 million customers. Manulife is publicly traded under the ticker symbol 'MFC' on the Toronto, New York, and Philippine stock exchanges, and under '945' in Hong Kong.

Please note: Not all products and services are available in all jurisdictions. For more information, visit www.manulife.com.

Solusi Produk & Layanan

Product & Service Solutions

Melalui beragam jalur distribusi yang tersedia, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ("Manulife Indonesia") 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 ("Manulife Indonesia") remains committed to providing a wide range of innovative financial solutions to meet the needs of both individual and corporate clients. Manulife Indonesia aims to ensure that its products and services are accessible to customers from diverse backgrounds and profiles, while continuously addressing their evolving needs.

4 Kebutuhan Finansial

4 Key Financial Needs



Asuransi Jiwa & Kesehatan
Life & Health Insurance



Dana Pensiun
Retirement Planning



Dana Pendidikan
Education Funding



Investasi
Investment

Jalur Distribusi Manulife Indonesia

Business Line Performance



Agency

Manulife Indonesia didukung oleh tim Agency yang profesional sebagai ujung tombak pemasaran produk-produk asuransi jiwa baik asuransi jiwa konvensional maupun asuransi jiwa syariah kepada nasabah di seluruh Indonesia. Tersebar di seluruh nusantara, terdapat lebih dari 16.000 *Life Planners* Manulife yang senantiasa siap memberikan layanan berkualitas, untuk membantu masyarakat Indonesia merencanakan pengelolaan dan kesejahteraan keuangan yang tepat serta sesuai dengan kebutuhan jangka panjang para nasabah.

Partnership Business

Manulife Indonesia bekerja sama dengan beberapa mitra bank serta lembaga keuangan terkemuka di Indonesia untuk mendukung serta mempermudah pengambilan keputusan finansial bagi para nasabah. Kerja sama tersebut meliputi pemasaran produk asuransi jiwa dan asuransi jiwa kredit yang membantu nasabah dalam mempersiapkan masa depan yang lebih baik.

Pension Business

Melalui jalur distribusi *Pension Business*, Manulife Indonesia membantu mendukung kesejahteraan karyawan melalui berbagai program seperti Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) dan *Group Savings*. Sampai dengan Desember 2024, sudah ada lebih dari 3.900 Perusahaan yang menjadi nasabah jalur distribusi ini, dengan didukung oleh tim konsultan yang profesional dan berpengalaman dalam program kesejahteraan karyawan demi memberikan kualitas layanan terbaik.

Agency

Manulife Indonesia is supported by a professional Agency team, serving as the frontline in marketing both conventional and Sharia life insurance products to customers across Indonesia. Spread across the entire archipelago, there are more than 16,000 Manulife Life Planners who are always ready to provide high-quality service, assisting the people of Indonesia in planning the right financial management and well-being strategies, to meet their long-term needs.

Partnership Business

Manulife Indonesia collaborates with several leading banks and financial institutions in Indonesia to support and simplify financial decisions for customers. These partnerships include the marketing of life insurance products and credit life insurance which customers prepare for a better future.

Pension Business

Through the Pension Business distribution channel, Manulife Indonesia helps support employee welfare through various programs such as the Financial Institution Pension Fund (DPLK) and group savings. As of December 2024, there are more than 3,900 companies that are customers of this distribution channel, supported by a team of professional and experienced consultants in employee welfare programs to provide the best quality of service.

Jalur Distribusi Manulife Syariah Indonesia

Manulife Syariah Indonesia Distribution Channels

Jalur distribusi Manulife Syariah Indonesia menggunakan kanal distribusi yang sama dengan Manulife Indonesia yaitu kanal Agency dan Partnership Business. Pada Desember 2024 Manulife Syariah Indonesia mengeluarkan produk Manulife Perlindungan Pendidikan Syariah (MPPS), perlindungan pendidikan yang dirancang untuk memberikan perlindungan dan kesiapan finansial pendidikan anak.

Manulife Syariah Indonesia use the same distribution channels as Manulife Indonesia, including the Agency and Partnership Business channels. In December 2024, Manulife Syariah Indonesia launched the Manulife Perlindungan Pendidikan Syariah (MPPS) product, an educational protection plan designed to provide protection and financial readiness for children's education.

Jalur Distribusi MAMI

MAMI Distribution Channels

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) mengelola 75 kontrak pengelolaan dana (KPD) dan 34 produk reksa dana untuk investor individu dan institusi per akhir tahun 2024. Beragam produk dan jasa ini ditawarkan melalui berbagai jalur distribusi sebagai berikut:

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) manages 75 fund management contracts (KPD) and 34 mutual fund products for individual and institutional investors as of the end of 2024. These diverse products and services are offered through the following distribution channels:

Institutional Sales

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

Institutional Sales

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

Partnership Distribution

Hingga akhir tahun 2024, 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 BTPN, Bank Central Asia, Bank CIMB Niaga, Bank CTBC Indonesia, Bank Danamon Indonesia, Bank DBS Indonesia, Bank HSBC Indonesia, Bank Jabar Banten, Bank KB Bukopin, Bank KEB Hana Indonesia, Bank Mandiri, Bank Maybank Indonesia, Bank Mega, Bank Mega Syariah, 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 dan Standard Chartered Bank. Sedangkan para mitra non-perbankan MAMI terdiri dari Bareksa Portal Investasi, BNI Sekuritas, Bibit Tumbuh Bersama, Buka Investasi Bersama, Indo Premier Sekuritas, Invesnow Principal Optima, Moduit Digital Indonesia, Nusantara Sejahtera Investama, Phillip Sekuritas Indonesia, Sarana Sentosa Sejati, Star Mercato Capitale dan Trimegah Sekuritas Indonesia.

Partnership Distribution

As of the end of 2024, MAMI has partnerships with 36 Mutual Fund Sales Agents (APERD), consisting of 24 banking partners and 12 non-banking partners. These partners include Bank BTPN, Bank Central Asia (BCA), Bank CIMB Niaga, Bank CTBC Indonesia, Bank Danamon Indonesia, Bank DBS Indonesia, Bank HSBC Indonesia, Bank Jabar Banten, Bank KB Bukopin, Bank KEB Hana Indonesia, Bank Mandiri, Bank Maybank Indonesia, Bank Mega, Bank Mega Syariah, Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Neo Commerce, Bank OCBC NISP, Bank Permata, Bank QNB Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Syariah Indonesia, Bank Tabungan Negara (BTN), Bank UOB Indonesia, and Standard Chartered Bank. Whereas the Non-Banking Partners include Bareksa Portal Investasi, BNI Sekuritas, Bibit Tumbuh Bersama, Buka Investasi Bersama, Indo Premier Sekuritas, Invesnow Principal Optima, Moduit Digital Indonesia, Nusantara Sejahtera Investama, Phillip Sekuritas Indonesia, Sarana Sentosa Sejati, Star Mercato Capitale, and Trimegah Sekuritas Indonesia

Direct Distribution

Melayani para nasabah melalui *Investment Wealth Managers* dan platform transaksi ifunds.manulifeim.co.id.

Direct Distribution

Serving customers through Investment Wealth Managers and the transaction platform on ifunds.manulifeim.co.id.



Ryan Charland

Presiden Direktur & CEO
President Director & CEO

Pesan Presiden Direktur & CEO PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

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

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Tahun 2024 merupakan periode yang dipenuhi dengan kesempatan dan perubahan untuk PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia). Di tengah ketidakpastian ekonomi global dan perilaku konsumen yang cepat berubah berkat digitalisasi, Manulife Indonesia tetap tangguh dan konsisten dalam memenuhi misinya dalam membuat 'Keputusan Lebih Mudah dan Hidup Lebih Baik' untuk masyarakat Indonesia. Kami melakukan ini dengan menyediakan produk dan layanan yang membantu melindungi kesehatan raga dan finansial nasabah kami, dalam upaya kami untuk terus menjadi pilihan nomor satu bagi nasabah di Indonesia. Saya dengan bangga membagikan bahwa di 2024 kami berhasil mencatatkan pertumbuhan sebesar 12% berdasarkan nilai premi bisnis baru yang disetahunkan atau *Annualized Premium Equivalent* (APE) yaitu sebesar Rp2,5 triliun, serta berhasil membayar total klaim sebesar Rp8,3 triliun. Ini menunjukkan dedikasi Manulife dalam menyediakan perlindungan bagi nasabah kami di seluruh penjuru negeri. Kekuatan finansial kami salah satunya terbukti oleh posisi *Risk-Based Capital* (RBC) yang berdiri di 584% atau jauh di atas level minimal yang ditetapkan oleh pemerintah.

Pada 2024, Manulife Indonesia terus mendorong transformasi dan inovasi di seluruh bisnisnya seiring dengan pertumbuhan teknologi yang cepat di Indonesia dan untuk mengejar tujuan Manulife Indonesia menjadi *Digital Customer Leader*. Kami meluncurkan beragam inisiatif digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperkaya pengalaman nasabah, termasuk memperkuat kanal digital dan mengintegrasikan teknologi berbasis data untuk mendukung proses *underwriting*, layanan klaim, dan interaksi yang lebih personal. Kami menyempurnakan dan mengubah nama platform layanan digital nasabah kami dari MiAccount menjadi Manulife ID, sebuah perbaruan signifikan yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan dengan menyediakan layanan yang lebih mudah diakses dan nyaman bagi nasabah untuk mengelola polis mereka. Upaya ini merupakan inti dari strategi jangka panjang kami untuk menjadi perusahaan asuransi pilihan nomor satu bagi penduduk Indonesia, yang mewajibkan kami untuk menjadi adaptif terhadap perubahan dan proaktif dalam menciptakan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan.

Selama 2024, Manulife Indonesia konsisten menunjukkan komitmennya untuk memberikan solusi finansial inovatif bagi masyarakat Indonesia melalui Asuransi Jiwa & Kesehatan, Dana Pensiun, Dana Pendidikan, dan produk Investasi. Kami meluncurkan beberapa produk baru, termasuk Manulife Dynamic Life Insurance (MDLA), sebuah produk asuransi yang dirancang untuk memberikan pilihan pertanggungan yang dinamis dan fleksibel, sehingga pemegang polis dapat menyesuaikan asuransi mereka untuk memenuhi perubahan kondisi kehidupan sekaligus mengamankan masa depan keuangan mereka. Proteksi Prima Kritis Andalan (PPKA), dan Manulife Multigenerational Income Assurance (Manulife Ultima), memperluas kesempatan bagi masyarakat Indonesia untuk melindungi kesehatan, kesejahteraan finansial, dan keamanan jangka panjang bagi keluarga mereka.

Kanal distribusi kami juga tetap kuat. Pada akhir tahun 2024, terdapat lebih dari 16.000 *Life Planner* Manulife serta membuka 11 Kantor Pemasaran Mandiri (*General Agency*) di seluruh Indonesia, konsisten dalam memberikan layanan berkualitas melalui kanal *Agency*. Kanal *Partnership Business* kami tetap kuat, melalui kerja sama jangka panjang dengan Bank Danamon (sejak 2011) dan juga Bank DBS yang sudah di tahun ke-9, memperluas jangkauan kami kepada nasabah di seluruh negeri. *Pension Business* kami juga menunjukkan pertumbuhan yang berkelanjutan melalui program DPLK dan *Group Savings*. Pada periode pelaporan ini, total aset yang *Pension Business* kelola telah mencapai Rp29,3 triliun.

Dalam upaya kami untuk menyediakan produk asuransi yang inklusif dan melayani nasabah Indonesia dengan lebih baik, saya dengan senang hati mengumumkan bahwa PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah (Manulife Syariah Indonesia) telah berdiri sendiri menjadi entitas hukum dan beroperasi secara penuh mulai 1 Desember, 2024. Hal ini menandakan pencapaian strategis yang signifikan bagi Manulife Indonesia dalam mendukung pertumbuhan ekonomi syariah termasuk target pengembangan produk dan jasa keuangan di Indonesia.

Manulife Indonesia terus mengupayakan langkah-langkah keberlanjutan yang kuat. Dalam menjalankan upaya keberlanjutan, Manulife Indonesia secara konsisten melibatkan para pemangku kepentingan melalui berbagai metode dan media komunikasi, termasuk dari Survei Kepuasan Nasabah atau *Net Promoter Score* (NPS), Rapat Umum Pemegang Saham, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, Survei Keterlibatan Karyawan, dan pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial (CSR).

Tahun 2024 juga menandai momen penting dalam perjalanan kepemimpinan perusahaan. Dengan apresiasi yang mendalam, saya mengucapkan terima kasih atas kepercayaan dan kesempatan yang telah diberikan kepada saya untuk memimpin organisasi terhormat ini kepada nasabah kami yang terhormat, mitra bisnis, regulator, serta seluruh karyawan Manulife Indonesia. Mari kita terus *Lampaui Batas* dan bersama-sama menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat Indonesia.

Salam,

Ryan Charland

Presiden Direktur & CEO

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

Dear Valued Stakeholders,

2024 has been a period filled with both opportunities and change for PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia). Amid global economic uncertainties and rapidly evolving consumer behavior driven by digitalization, Manulife Indonesia remained resilient and consistent in fulfilling its mission of 'Decisions made easier. Lives made better' for the people of Indonesia. We did this by providing products and services that help protect the health and financial well-being of our customers, in our continued aim to be the number one choice of customers in Indonesia. I am proud to share that in 2024 we managed to record a 12% growth based on annualized new business premium equivalent (APE) of IDR2.5 trillion, and we successfully paid claims totalling IDR8.3 trillion, demonstrating Manulife's dedication to providing protection to our customers across the country. Our financial strength is evidenced among others by its Risk-Based Capital (RBC) position that stood at 584% or far above the minimum level set by the government.

In 2024, Manulife Indonesia continued to drive transformation and innovation across our business in response to the rapid development of digital technology in Indonesia and to pursue Manulife Indonesia's goal of becoming a Digital Customer Leader. We launched a range of digital initiatives to enhance operational efficiency and enrich our customer experience, including strengthening digital channels and integrating data-driven technologies to support underwriting, claims services, and more personalized engagement. We enhanced and rebranded our digital customer service platform from MiAccount to Manulife ID, a significant update designed to enhance the overall customer experience by providing a more accessible and convenient way for customers to manage their policies. These efforts are core to our long-term strategy to become the number one choice of life insurance company for Indonesians which requires us to be adaptive to change and proactive in creating value for all stakeholders.

Throughout 2024, Manulife Indonesia consistently demonstrated its commitment to delivering innovative financial solutions for the people of Indonesia through Life & Health Insurance, Pension Funds, Education Funds, and Investment products. We launched several new products, including Manulife Dynamic Life Assurance (MDLA), a life insurance product designed to provide dynamic and flexible coverage options, allowing policyholders to adapt their insurance to meet changing life circumstances while securing their financial future, Proteksi Prima Kritis Andalan (PPKA), and Manulife Multigenerational Income Assurance (Manulife Ultima), which expanded the opportunities for Indonesians to protect their health and financial well-being, and long-term security of their families.

Our distribution channels also remained strong. At the close of 2024, there were over 16,000 Manulife Life Planners and we opened 11 General Agencies throughout Indonesia, consistently delivering high-quality services through the Agency channel. Our Partnership Business channel remained strong-through our longstanding partnerships with Bank Danamon (since 2011), and our partnership with Bank DBS which is in its 9th year-expanding our reach to customers across the country. Our Pension Business has also demonstrated continued growth through DPLK programs and Group Savings. As of this reporting period, the total Pension's assets under management has reached IDR29.3 trillion.

In an effort to provide more inclusive insurance products and serve Indonesia customers better, I am also pleased to announce that PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah (Manulife Syariah Indonesia) was established as a standalone legal entity and became fully operational on December 1, 2024. This marks a significant strategic milestone for Manulife Indonesia in supporting the growth of the syariah economy by meeting the growing need for syariah including the development targeted financial products and services in Indonesia.

Manulife Indonesia continues to pursue strong sustainability measures. In carrying out our sustainability efforts, Manulife Indonesia consistently engages stakeholders through various methods of communication, including through our Net Promoter Score (NPS) Customer Satisfaction Survey, General Meeting of Shareholders, compliance with applicable laws and regulations, Employee Engagement Survey, and implementation of social responsibility (CSR) activities.

*2024 marked a pivotal moment in the company's leadership journey. It is with deep appreciation that I extend my heartfelt thanks for the trust and privilege granted to me to lead this esteemed organization to our valued customers, business partners, regulators, and all employees of Manulife Indonesia. Let us continue to *Lampaui Batas* and create a lasting positive impact together for the people of Indonesia.*

Sincerely,

Ryan Charland

President Director & CEO

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia



Fauzi Arfan

Presiden Direktur
President Director

Pesan Presiden Direktur PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah

*Message from President Director of
PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah*

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Pemangku kepentingan yang terhormat,

Tahun 2024 merupakan tahun yang bersejarah dan penuh makna bagi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah (Manulife Syariah Indonesia). Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, kami dengan bangga menyampaikan bahwa Manulife Syariah Indonesia secara resmi telah mulai beroperasi secara penuh sejak tanggal 1 Desember 2024. Peresmian ini menjadi tonggak penting dalam perjalanan kami untuk mendukung pertumbuhan industri keuangan syariah nasional serta menghadirkan solusi perlindungan yang berbasis nilai-nilai syariah bagi masyarakat Indonesia.

Sejak didirikan pada tahun 2009 sebagai Unit Usaha Syariah PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, Manulife Syariah Indonesia senantiasa terus memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan perusahaan. Pada tahun 2024, total aset Manulife Syariah Indonesia Rp1,273 triliun dengan didukung oleh lebih dari 11.000 agen bersertifikasi syariah yang tersebar di 39 lokasi kantor pemasaran (14 kantor cabang dan 25 kantor pemasaran independen/agen umum), serta melalui distribusi mitra bank di seluruh Indonesia.

Manulife Syariah Indonesia bergerak dengan fondasi nilai-nilai “Berbagi, Bertumbuh, Berdampak”. Nilai-nilai ini menjadi panduan dalam setiap langkah kami:

Berbagi: Kami percaya bahwa melalui berbagi, kita dapat membangun komunitas yang lebih kuat dan sejahtera. Dengan solusi keuangan syariah kami, kami bertujuan untuk mendukung masyarakat dalam mencapai kesejahteraan finansial.

Bertumbuh: Kami berkomitmen untuk terus bertumbuh, baik dalam pengembangan produk maupun layanan.

Berdampak: Kami ingin menciptakan dampak positif yang berkelanjutan. Dengan mematuhi prinsip syariah, kami berupaya untuk memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat dan lingkungan di sekitar kami. Kami ingin memastikan bahwa setiap produk dan layanan yang kami hadirkan tidak hanya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, tetapi juga relevan dengan kebutuhan nyata masyarakat di berbagai segmen.

Didukung oleh pengalaman dan kekuatan global Manulife, serta pemahaman lokal yang mendalam, kami memulai langkah awal ini dengan semangat inovasi. Kami akan terus menghadirkan pendekatan digital yang adaptif untuk memperluas jangkauan dan kenyamanan layanan kami. Kami juga akan senantiasa mengembangkan kolaborasi strategis untuk meningkatkan literasi dan penetrasi keuangan syariah di Indonesia.

Per Desember 2024, Manulife Syariah Indonesia telah membayar klaim sebesar Rp42,1 miliar, menunjukkan komitmen kami dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan cepat dan bertanggung jawab. Selain itu, RBC dana *tabarru* per 31 Desember 2024 mencapai 7.063%, jauh melampaui batas minimum yang ditetapkan oleh pemerintah, menegaskan posisi kami sebagai lembaga yang kuat dan stabil secara finansial.

Menutup sambutan ini, mewakili semua di Manulife Syariah Indonesia, saya sampaikan terima kasih yang tulus kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah menjadi bagian dari awal perjalanan ini. Kami memohon doa dan dukungan agar kami senantiasa diberikan kekuatan, kebijaksanaan, dan keberkahan dalam menjalankan amanah ini. Semoga setiap langkah yang kami ambil dapat membawa nilai tambah tidak hanya bagi para pemegang saham dan nasabah, tetapi juga bagi masyarakat dan ekonomi syariah Indonesia secara keseluruhan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Fauzi Arfan

Presiden Direktur

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dear valued stakeholders,

2024 was a special year filled with big steps and changes for PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah (Manulife Syariah Indonesia). With gratitude to the presence of Allah SWT, we are proud to announce that PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah (Manulife Syariah Indonesia) has officially started its full operations since December 1, 2024. This spin off shows Manulife Indonesia's commitment to the Indonesian market and meets the Indonesian Financial Services Authority (OJK) requirements to complete a spin-off by 2026.

Since its establishment in 2009 as Unit Usaha Syariah (Sharia Business Unit) of PT AJMI, Manulife Syariah Indonesia has continued to contribute to the company's growth. In 2024, Manulife Syariah Indonesia's total assets are IDR 1.273 trillion, supported by more than 11,000 sharia-certified agents spread across 39 marketing office locations (14 branches and 25 independent marketing offices/general agencies), as well as through bank partner distribution throughout Indonesia.

Manulife Syariah Indonesia operates on the values of "Berbagi, Bertumbuh, Berdampak" (Sharing, Growing, Impacting). These values guide our every step:

Berbagi (Sharing): We believe that by sharing, we can build stronger and prosperous communities. With our sharia financial solutions, we intend to support the public in gaining financial welfare.

Bertumbuh (Growing): We are committed to continue growing, both in product and service development.

Berdampak (Impacting): We want to create a positive impact that is sustainable. By abiding to sharia principles, we strive to provide long-term benefits to the communities and environment around us.

We want to ensure that every product and service we present is not only in accordance with sharia principles, but also relevant to the real needs of people in various segments.

Backed by Manulife's global experience and strength, as well as deep local understanding, we embark on this first step with a spirit of innovation. We will continue to bring adaptive digital approaches to expand the reach and convenience of our services. We will also continue to develop strategic collaborations to increase Islamic financial literacy and penetration in Indonesia.

As of December 2024, Manulife Syariah Indonesia has paid claims ammounting to IDR42.1billion, showing our commitment to meet our customers' needs quickly and responsibly. In addition, the tabarru fund RBC as of December 31st, 2024 reached 7,063%, far exceeding the minimum limit set by the government, affirming our position as a strong and financially stable institution.

To end my message, on behalf of everyone in Manulife Syariah Indonesia, I would like to express our sincere gratitude to all stakeholders who have been part of the beginning of Manulife Syariah Indonesia's journey. We ask for prayers and support so that we are always given strength, wisdom and blessings in carrying out this responsibility. May every step we take bring added value not only to our shareholders and customers, but also to society and the Indonesian sharia economy as a whole.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Fauzi Arfan

Presiden Director

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah



Afifa

**Chief Executive Officer dan
Presiden Direktur**

*Chief Executive Officer and
President Director*

Pesan CEO & Presiden Direktur

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

Yth. Para pemangku kepentingan,

Tahun 2024 masih diwarnai ketidakpastian global, era pemangkasan suku bunga yang tertahan lebih lambat dibanding ekspektasi, serta terbatasnya pertumbuhan industri pengelolaan investasi. PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) masih terus mempertahankan posisinya sebagai manajer investasi terbesar di Indonesia dengan total dana kelolaan Rp98,9 triliun dan pangsa pasar 11,84%. Capaian ini menjadikan MAMI satu-satunya manajer investasi dengan pangsa pasar 2-digit di antara lebih dari 90 perusahaan manajer investasi di industri.

MAMI juga hadir kuat di beragam kelas aset, mengukuhkan kapabilitas MAMI sebagai pengelola investasi dengan keahlian yang lengkap. Per akhir 2024, MAMI berada di posisi 5 besar untuk dana kelolaan reksadana dengan pangsa pasar 8,64%, termasuk beragam kelas aset di dalamnya seperti reksadana obligasi (pangsa pasar 11,56%), reksadana syariah (pangsa pasar 6,19%) dan reksadana terproteksi (pangsa pasar 9,01%). Untuk reksadana saham, MAMI memimpin di posisi teratas dengan pangsa pasar 10,54%. Selama 5 tahun terakhir, termasuk periode pandemi COVID-19, MAMI membukukan pertumbuhan total dana kelolaan sebesar 5,7% per tahun (CAGR), jauh di atas industri yang tumbuh 0,6% per tahun (CAGR). Sementara itu dana kelolaan Reksa Dana Manulife tumbuh 7,6% per tahun (CAGR), melampaui industri yang menyusut -1.6% per tahun (CAGR).

Hal ini kami capai dengan disiplin investasi dan pengelolaan aktif dan profesional atas 75 kontrak pengelolaan dana (KPD) dan 34 produk reksadana, serta beragam inovasi fitur untuk mengoptimalkan portofolio investasi setiap investor kami, baik investor institusi maupun individu. MAMI adalah salah satu pelopor reksadana dengan fitur Pembagian Hasil Investasi (PHI) atau dividen, bagi investor yang menginginkan arus pendapatan rutin. MAMI juga merupakan pengelola investasi pertama di industri yang memperkenalkan reksadana syariah *offshore* sebagai alternatif bagi investor yang ingin menikmati potensi pasar saham luar negeri. MAMI juga menjadi yang pertama di Indonesia memperkenalkan konsep pengelolaan share class, di mana rangkaian produk Reksa Dana Manulife juga hadir dalam beragam fitur yang dapat dipilih sesuai kebutuhan investor.

Kinerja berkualitas MAMI tidak hanya terakui melalui pertumbuhan jumlah investor yang pada akhir 2024 mencapai lebih dari 2 juta, tetapi juga melalui berbagai penghargaan dan pengakuan. Sepanjang 2024, MAMI berhasil meraih 16 penghargaan dari berbagai lembaga terpercaya.

MAMI terus menjadi tempat kerja dan rumah yang nyaman bagi para profesional di tim kami. Hal ini terbukti dari skor Gallup 4,62 dari skala 5 yang berhasil dipertahankan MAMI di 2024. Lebih dari 70% staf kami telah bersama kami selama lebih dari lima tahun, dan setengahnya selama lebih dari satu dekade. Tim investasi kami memiliki rata-rata 17 tahun pengalaman dalam manajemen investasi, dengan manajer portofolio rata-rata lebih dari 9 tahun dengan perusahaan. Dalam komitmen kami untuk memperluas kemampuan investasi kami, kami baru-baru ini menyambut dua anggota baru ke dalam tim investasi kami. Untuk memastikan pemahaman yang mendalam tentang pasar dan kinerja berkualitas tinggi dari tim kami di MAMI, kami telah melampaui persyaratan lisensi. Di antara 80 karyawan tetap kami, terdapat 49 memegang lisensi Wakil Manajer Investasi (WMI), 20 memiliki sertifikasi Wakil Agen Penjual Efek Reksa Dana (WAPERD), 2 berlisensi Wakil Perantara Pedagang Efek (WPPE), 6 bersertifikasi Chartered Financial Analyst (CFA) dan 3 memiliki lisensi sebagai Ahli Syariah Pasar Modal (ASPM).

Tantangan global dan domestik yang tidak mudah sepanjang 2024 telah berhasil kami lalui dengan baik, dengan tetap mempersembahkan solusi-solusi investasi berkualitas kepada para investor kami, serta kinerja korporasi yang baik kepada segenap pemangku kepentingan kami. Mewakili anakMAMI, saya ucapkan terima kasih kepada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, 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 valued stakeholders,

The year 2024 continues to be marked by global uncertainty, slower-than-anticipated interest rate reductions, and modest growth in the investment management sector. PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) remains the leading investment manager in Indonesia, with total assets under management amounting to IDR 98.9 trillion and a market share of 11.84%. This accomplishment positions MAMI as the sole investment manager with a double-digit market share among over 90 companies in the industry.

MAMI has also built a robust presence across various asset classes, highlighting its strengths as a versatile investment manager. By the end of 2024, MAMI ranked among the top 5 for mutual fund assets under management with a market share of 8.64%. This includes a diverse range of asset classes such as fixed income mutual funds (11.56% market share), Islamic mutual funds (6.19% market share), and protected mutual funds (9.01% market share). MAMI secured the leading position in equity mutual funds with a market share of 10.54%. Over the past 5 years, including the COVID-19 pandemic period, MAMI achieved a compound annual growth rate (CAGR) of 5.7% in total assets under management, significantly outpacing the industry's 0.6% per year growth. Additionally, Manulife Mutual Funds' assets under management grew by 7.6% per annum (CAGR), outperforming the industry, which saw a decline of -1.6% per annum (CAGR).

We achieved this through disciplined investment practices and the active, professional management of 75 discretionary mandates and 34 mutual fund products. Additionally, we offer a variety of innovative features to optimize the investment portfolios of our institutional and individual investors. MAMI is a pioneer in mutual funds with dividend, providing investors with a regular income stream. We were also the first in the industry to introduce offshore sharia mutual funds, offering an alternative for investors seeking to capitalize on the potential of offshore equity markets. Furthermore, MAMI was the first in Indonesia to introduce the concept of share class management, making our range of mutual funds available with various features tailored to meet investors' needs.

MAMI's outstanding performance is evident not only in the growth of its investor base, which surpassed 2 million by the end of 2024, but also in the numerous awards and recognitions it received. Throughout 2024, MAMI was honored with 16 awards from various esteemed institutions.

MAMI has consistently been an excellent workplace and a home for our team of professionals. This is reflected in the Gallup score of 4.62 out of 5 that MAMI maintained in 2024. Over 70% of our staff have been with us for more than five years, and half of them have been with us for over a decade. Our investment team boasts an average of 17 years of experience in investment management, with portfolio managers averaging over 9 years with the firm. In our commitment to expanding our investment capabilities, we recently welcomed two new members to our investment team. To ensure a deep understanding of the market and high-quality performance from our team at MAMI, we have exceeded our licensing requirements. Among our 80 full-time employees, 49 hold Investment Manager Representative (WMI) licenses, 20 are certified as Mutual Fund Selling Agent Representatives (WAPERD), 2 are licensed Broker-Dealers Representatives (WPPE), 6 are certified Chartered Financial Analysts (CFA), and 3 are licensed as Sharia Capital Market Experts (ASPM).

We have successfully navigated the challenging global and domestic headwinds of 2024, delivering robust investment solutions to our investors and strong corporate performance to our stakeholders. On behalf of MAMI, I would like to extend my sincere gratitude to PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (“Manulife Indonesia”), our business partners, distribution partners, and our investors.

We will continue to be committed toward maintaining investor confidence and strive to provide excellence 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

per 31 Desember 2024 / as of December 31, 2024



Kai-Ping Calvin Chiu
President Commissioner



Enwei Yu
Commissioner



Adie Poernomo Widjaya
Independent Commissioner



Drs. Suyoto
Independent Commissioner

Dewan Direksi

Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

per 31 Desember 2024 / as of December 31, 2024



Ryan Shane Charland
President Director and CEO



Novita Yuliani
*Vice President Director and
GM Agency*



Apriliani Siregar
*Compliance Director and
General Counsel*



**Ana Amelia Tayag
Gochuico**
*Director and Chief of
Bancassurance*



Meylindawati
Director and Chief Financial Officer

Komite Eksekutif

Executive Committees of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

per 31 Desember 2024 / as of December 31, 2024



Caroline D. Utomo
Chief Operations Officer



**Lusia Anindita
Hendra Mukti**
*Head of Strategy, Planning and
Governance*



Ronny Tan
Chief Information Officer



Shierly Ge
Chief Marketing Officer



**Vandygarseta R.
Makki**
Chief Human Resources Officer



Brad Wallis
*Chief of Product and Inforce
Management*



Phung Magdalena
Chief Health Proposition



Adrian Haryanto
Chief Risk Officer

Dewan Komisaris

Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah

per 31 Desember 2024 / as of December 31, 2024



Ian Paul Pritchard

President Commissioner



Endy Moh. Astiwara

Independent Commissioner



Muhammad Syakir Sula

Independent Commissioner

Dewan Direksi

Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah

per 31 Desember 2024 / as of December 31, 2024



Fauzi Arfan

President Director and CEO



Linawati Liang Hwa Lauw

Director of Finance and Proposition



Shafira

Director of Distribution

Dewan Pengawas Syariah

Sharia Supervisory Board of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah

per 31 Desember 2024 / as of December 31, 2024



Prof. Dr. Jaenal Effendi, S.Ag, MA



Dr. Mohamad Hidayat, MBA, M.H.

Dewan Komisaris

Board of Commissioners PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

per 31 Desember 2024 / as of December 31, 2024



Gianni Fiacco

President Commissioner



Michael F Dommermuth

Commissioner

*Michael has resigned as Commissioner as of December 31, 2024



Fauzi Ichsan

Independent Commissioner

Dewan Direksi

Board of Directors PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

per 31 Desember 2024 / as of December 31, 2024



Afifa

Chief Executive Officer and President Director



Justitia Tripurwasani

Director and Chief Legal, Risk and Compliance Officer



Ezra Nazula Ridha

Director and Chief Investment Officer, Fixed Income

Laporan Pelaksanaan Praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Report on the Implementation of Good Corporate Governance Practices



Di tahun 2024 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. GCG merupakan salah satu pilar dalam membangun hubungan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh nasabah oleh karena itu penting bagi AJMI untuk menyempurnakan penerapan GCG sesuai dengan peraturan yang berlaku, di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan.

In 2024, in order to achieve its vision, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ("AJMI") will continue to prioritize the implementation of Good Corporate Governance ("GCG") as it has in previous years. GCG is one of the pillars in building a reliable and trusted relationship with customers, therefore it is important for AJMI to continue to practice the implementation of GCG in accordance with applicable regulations, under the supervision of the Financial Services Authority.

Dewan Komisaris, Direksi dan para pemegang saham mempunyai komitmen tinggi untuk menerapkan GCG, dimana terlihat pelaksanaan komite-komite pendukung GCG dan kebijakan-kebijakan terkait. AJMI telah membentuk komite-komite yang diprasyarkan 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*.

Untuk rincian lebih lanjut terkait laporan pelaksanaan tata kelola perusahaan AJMI tahun 2024, silahkan kunjungi *website* kami: www.manulife.co.id.

Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI)

Tahun 2024 masih menjadi tahun yang penuh tantangan. Pertumbuhan industri reksa dana mencatatkan kinerja yang tidak terlalu memuaskan dan PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) pun tidak lepas dari dampak kondisi tersebut.

Terlepas dari tantangan tersebut, MAMI tetap berkomitmen untuk melaksanakan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Tahun 2024 MAMI mulai menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, sesuai usulan yang disampaikan pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). MAMI juga terus melaksanakan berbagai program yang berfokus pada inklusi dan edukasi keuangan guna meningkatkan kesadaran berinvestasi secara sehat dan aman.

Regulasi pun menjadi tantangan tersendiri. Di tahun 2024, Beberapa peraturan OJK baru juga membuat MAMI menyesuaikan berbagai kebijakan dan prosedur yang ada, utamanya untuk hal-hal terkait pedoman perilaku manajer investasi serta penerapan manajemen strategi *anti fraud*. Aspek perlindungan data pribadi pun menjadi tema kepatuhan baru yang penting di tahun 2024.

Direksi, Dewan Komisaris, Rapat Umum Pemegang Saham, serta komite-komite pendukung tetap melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai prinsip-prinsip tata kelola. Terakhir, MAMI tetap berkontribusi pada masyarakat dan lingkungan dengan melakukan aksi penanaman lebih dari 500 pohon bakau, mengirimkan bantuan sekolah bagi 135 orang siswa sekolah dasar, serta memanfaatkan dana purifikasi untuk perbaikan jembatan di daerah Bogor.

The Board of Commissioners, Directors, and shareholders have a high commitment to implementing GCG, demonstrated by the establishment of committees supporting GCG and GCG-related policies. AJMI has established all required committees under OJK Regulation No. 73/POJK.05/2016 regarding Good Corporate Governance for Insurance Companies and its amendments, as well as all related OJK regulations on GCG. These committees consist of: (i) Governance Committee; (ii) Collaboration Committee; and (iii) Communication Committee.

For more details regarding the good corporate governance implementation report for 2024, please visit our website: www.manulife.co.id.

Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI)

2024 remained a challenging year for the financial industry. The mutual fund sector recorded modest performance, and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) was not exempt from the broader market impact.

Despite these challenges, MAMI reaffirmed its commitment to upholding strong corporate governance practices. In 2024, MAMI began the implementation of its Sustainable Finance Action Plan, as submitted to the Financial Services Authority (OJK). MAMI also continued to deliver various initiatives focused on financial inclusion and literacy, aimed at enhancing public awareness on safe and responsible investing.

The regulatory landscape also posed significant challenges. Several new OJK regulations introduced in 2024 required MAMI to revise its internal policies and procedures, particularly in relation to the code of conduct for investment managers and the enforcement of anti-fraud strategies. Additionally, personal data protection emerged as a key area of compliance and governance in 2024.

Throughout the year, the Board of Directors, Board of Commissioners, General Meeting of Shareholders, and supporting committees fulfilled their respective roles and responsibilities in alignment with the principles of good corporate governance. MAMI also remained committed to its social and environmental responsibilities, through its contribution to environmental conservation and community development by planting over 500 mangrove trees, providing educational support to 135 elementary school students, and allocating purification funds for the bridge repairs in the Bogor area.

Laporan Hasil Pengawasan Dewan Komisaris PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Tahun 2024

*Report on the Supervisory Duties of the Board of Commissioners of
PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia for the Year 2024*

Pendahuluan

Selama tahun 2024, 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 2024 sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 66 ayat 2 huruf (e) Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (Laporan Hasil Pengawasan).

Laporan Hasil Pengawasan

Laporan Hasil Pengawasan yang dilakukan oleh Dewan Komisaris Perseroan terhadap kebijakan pengelolaan dan kinerja manajemen secara keseluruhan, baik atas Perseroan maupun kegiatan usahanya yang dijalankan oleh Direksi, sebagaimana telah ditelaah oleh Dewan Komisaris Perseroan sebagai berikut:

a. Keuangan dan 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 31 Desember 2024 yang telah diaudit oleh Purwantono, Sungkoro, & Surja, Ernst & Young.

Di tahun 2024, Rasio Pencapaian Solvabilitas Perseroan berada pada posisi 584% di mana posisi ini di atas persyaratan minimum yang ditetapkan oleh Regulator.

Selain itu, Perseroan juga telah memenuhi kewajibannya membayar klaim nasabah, nilai penyerahan tunai, dan manfaat lainnya sebesar Rp8,3 triliun pada tahun 2024.

Dana pensiun Manulife Indonesia tetap kuat, di mana aset DPLK meningkat sebesar 4% YoY. 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 Unit Anti Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme ("Unit APU PPT") Perseroan selama tahun 2024, Unit APU PPT Perseroan telah melaporkan 234 (dua ratus tiga puluh empat) Laporan Transaksi Keuangan

Preface

During the year 2024, the Board of Commissioners of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (the "Company") carried out its supervisory duties on management policies and the performance of the Company. These activities have been compiled into the Report on Supervisory Duties of the Board of Commissioners for the year 2024, as required by Article 66, paragraph 2, letter (e) of Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Companies ("Report on Supervisory Duties").

Report on Supervisory Duties

The Report on Supervisory Duties, based on the supervision conducted by the Board of Commissioners of the Company regarding management policies and the overall performance of management, both for the Company and its business as carried out by the Board of Directors, as reviewed by the Board of Commissioners, is as follows:

a. Finance and 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, along with the independent auditor's report for the years ended December 31, 2024, audited by Purwantono, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.

In 2024, the Company's Risk-Based Capital (RBC) reached 584%, this position remains above the minimum requirement set by the Regulator.

In addition, the Company also fulfilled its obligations to pay customer claims, cash surrender value, and other benefits amounting to IDR 8.3 trillion in 2024.

Manulife Indonesia's pension business remains strong, with a 4% year-on-year increase in assets. The Company's financial strength and continued growth enable it to honor its commitments to existing customers and help protect more Indonesian families in the future. The Company remained focused on its vision to help people achieve their dreams and aspirations.

b. Compliance

Based on the transactions and customer monitoring results conducted by the Company's AMLATF Unit during 2024, the AMLATF Unit has reported 234 (two hundred and thirty-four) Suspicious Transaction Reports (STRs) to the Indonesian Financial Transaction Reports and Analysis Center (INTRAC). The Company

Mencurigakan (LTKM) kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Perseroan menerima 1 (satu) tanggapan dari PPATK atas LTKM yang telah Perseroan sampaikan.

Pada tahun 2024, Perseroan juga telah melakukan sebanyak 5 (lima) penundaan atau penghentian sementara transaksi dan melaporkan kepada PPATK, serta 4 (empat) pemblokiran polis atas permintaan otoritas berwenang.

Berdasarkan penilaian risiko atas pengajuan polis baru sepanjang tahun 2024, Komite Anti Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme ("Komite APU PPT") telah melakukan penolakan atas 41 (empat puluh satu) pengajuan polis baru karena profil risiko calon nasabah di atas toleransi risiko Perseroan. Selain itu, Perseroan juga melakukan pemutusan hubungan usaha dengan 1 (satu) nasabah karena memiliki kesamaan dengan daftar sanksi yang dikeluarkan oleh The Office of Foreign Assets Control (OFAC).

c. Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Dalam menjalankan peran-peran pengawasannya sepanjang 2024, 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 2024 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 2024, terdapat 1.399 (seribu tiga ratus sembilan puluh sembilan) keluhan diterima oleh Perseroan.

received 1 (one) feedback from INTRAC on the STRs submitted by the Company.

In 2024, the Company also postponed or temporarily suspended 5 (five) transactions, reported to INTRAC, and froze 4 (four) policies based on requests from authorities.

Based on the risk assessment of new policy applications during 2024, the Anti-Money Laundering and Terrorism Financing Committee ("AMLATF Committee") rejected 41 (forty-one) new policy applications due to the prospective customer's risk profile being above the Company's risk tolerance. Additionally, the Company terminated its business relationship with 1 (one) customer due to a match with the sanctions list issued by the Office of Foreign Assets Control (OFAC).

c. Good Corporate Governance

In performing its supervisory roles throughout 2024, the Board of Commissioners has provided recommendations and directions to the Board of Directors, ensuring that all activities are carried out in accordance with 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 the Risk Monitoring Committee to ensure that all Company activities are aligned with the principles of Good Corporate Governance (GCG).

d. Customer's Complaint Report

In conducting its daily business activities, the Company always strives to provide its best efforts in serving its customers. Upon reviewing the claim reports during the year 2024, the Company's claims team demonstrated that the Company met the standard of care and provided good claims settlement.

The Company also submits a report to OJK informing it of the number of complaints received. As of 2024, the Company has received 1,399 (one thousand three hundred and ninety-nine) complaints.

Penutup

Dewan Komisaris menyadari sepenuhnya persaingan industri perasuransian yang terjadi di tahun 2024, 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 2024.

Closing

The Board of Commissioners is fully aware of the competition within the insurance industry in 2024. Therefore, the Board of Commissioners expects the Board of Directors to consistently prioritize the interests of policyholders, apply prudent principles in managing the business by ensuring adequate liquidity, maintaining the quality of productive assets, and enhancing the efficiency and productivity of the Company's employees through fundamental changes.

In closing, the Board of Commissioners would like to express its appreciation for the support extended to the Company by our stakeholders and for the dedicated efforts of all employees of the Company in 2024.

Kilas Balik Perusahaan 2024

Company Highlights in 2024

Januari

- **Peresmian Kantor Pemasaran Mandiri di Bandung dan Surabaya**

Mengawali tahun baru, Manulife Indonesia secara resmi membuka kantor pemasaran mandiri BMI di kawasan Paskal Hypersquare, Bandung, pada 6 Januari 2024; serta kantor pemasaran mandiri XO Network yang berlokasi di Gedung Graha Pena, Surabaya.

- **Agency Kick-off 2024**

Gegap gempita Manulife Agency Kick-Off 2024 bergema di 3 kota: Jakarta (pada 8 Januari), Surabaya (10 Januari), serta Medan (12 Januari). Dalam acara bertema “UNSTOPPABLE!”.

January

- **Opening of General Agency Offices in Bandung and Surabaya**

Starting the new year, Manulife Indonesia officially opened its BMI general agency office in the Paskal Hypersquare area in Bandung on January 6, 2024, and another general agency at XO Network located in Graha Pena, Surabaya.

- **Agency Kick-off 2024**

The excitement of the Manulife Agency Kick-Off 2024 was celebrated in three cities: Jakarta (January 8), Surabaya (January 10), and Medan (January 12). The events, themed “UNSTOPPABLE!”.



- **MAMI Market Outlook 2024, Keeping up with 2024**

Sebagai bagian dari komitmen dalam menghadirkan wawasan investasi yang relevan, Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) menyelenggarakan Market Outlook 2024 bertajuk “Keeping Up with 2024”.

- **MAMI Market Outlook 2024, Keeping up with 2024**

As part of its commitment to providing relevant investment insights, Manulife Asset Management Indonesia (MAMI) held the 2024 Market Outlook event titled “Keeping Up with 2024.”

- **Banca Kick Off & Awarding Night**

Momen spesial bagi kanal distribusi Bancassurance diawali dengan *Banca Kick Off & Awarding Night*, yang tidak hanya menjadi ajang apresiasi atas pencapaian luar biasa di tahun sebelumnya, tetapi juga sebagai panggung semangat baru untuk menatap target 2024.

- **Banca Kick Off & Awarding Night**

A special moment for the Bancassurance distribution channel, the Banca Kick Off & Awarding Night not only served as a platform to appreciate the previous year's outstanding achievements but also as a stage for renewed enthusiasm to meet the 2024 targets.



- **Kick Off Pension**

Manulife Indonesia juga mengadakan Kick Off Pension sebagai langkah awal memperkuat penetrasi produk pensiun di tahun 2024. Kegiatan ini memperkuat sinergi tim, menyatukan visi serta menegaskan kembali komitmen Perusahaan dalam menyediakan solusi perlindungan hari tua bagi nasabah, sekaligus menegaskan komitmen Perusahaan.

- **Kick Off Pension**

Manulife Indonesia also organized a Kick Off Pension event as the first step to strengthen pension product penetration in 2024. This activity helped align the team's vision and reaffirmed the Company's commitment of providing old-age protection solutions for customers.

Februari

- **Peresmian Kantor Pemasaran Mandiri Providence di Tangerang**

Sejalan dengan fokus perusahaan untuk terus menumbuhkan kanal distribusi Agency, pada 24 Februari Manulife Indonesia meresmikan kantor pemasaran mandiri Providence yang berlokasi di Alam Sutera, Tangerang.

- **Employee Kick-Off**

Manulife Indonesia memulai tahun 2024 dengan semangat baru melalui Employee Kick-Off, yang menjadi ajang untuk memberikan motivasi kepada seluruh karyawan serta menyampaikan strategi dan target perusahaan sepanjang tahun.

- **Opening of Providence General Agency Office in Tangerang**

In line with the company's focus on growing the Agency distribution channel, Manulife Indonesia inaugurated the Providence general agency office located in Alam Sutera, Tangerang, on February 24.

- **Employee Kick-Off**

Manulife Indonesia commenced 2024 with a new spirit through the Employee Kick-Off event, which became an opportunity to motivate all employees, and communicate strategies and, targets for the year.

Maret

- **Talkshow "Implikasi Pengenaan PPh dengan Tarif Efektif Rata-rata ("TER") terhadap Iuran Dana Pensiun"**

Sebagai bentuk edukasi dan respons terhadap perkembangan regulasi perpajakan, Manulife Indonesia menggelar *talkshow* bertema "Implikasi Pengenaan PPh dengan Tarif Efektif Rata-rata (TER) terhadap Iuran Dana Pensiun".

March

- **Talkshow on "Implications of the Application of Income Tax with Average Effective Tax Rate (TER) on Pension Fund Contributions"**

As part of its education efforts and response to developments in tax regulations, Manulife Indonesia held a talkshow on the "Implications of the Application of Income Tax with TER on Pension Fund Contributions."



April

- **Podcast Ngobrol Asyik Asuransi Syariah bersama AAJI melalui konten Youtube AAJI**
Manulife Indonesia turut memperluas jangkauan edukasi melalui *Podcast Ngobrol Asyik Asuransi Syariah* bersama Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) di kanal YouTube AAJI.

Mei

- **Agency Award Celebration 2024**
Malam penghargaan *Agency Award Celebration (AAC) 2024* bertema “Mahakarya Sang Bintang” berlangsung pada 18 Mei di Hotel Ritz Pacific Place. Mahakarya Sang Bintang merupakan refleksi atas kesuksesan para Bintang yang paling bersinar di Manulife, yang senantiasa menyediakan layanan optimal bagi masyarakat Indonesia.

April

- **Podcast on Ngobrol Asyik Asuransi Syariah with AAJI on the AAJI YouTube Channel**
Manulife Indonesia expanded its educational reach through the “Ngobrol Asyik Asuransi Syariah” podcast, in collaboration with the Indonesian Life Insurance Association (AAJI), on the AAJI YouTube channel.

May

- **Agency Award Celebration 2024**
The Agency Award Celebration (AAC) 2024 was held with the theme “Mahakarya Sang Bintang” on May 18 at the Ritz Pacific Place Hotel. This event reflected the success of the brightest stars in Manulife who continuously provide high-quality services for the Indonesian public.



Juni

- **E-magazine ‘Better Retirement’ edisi Pertama**
Manulife Indonesia meluncurkan edisi perdana *e-magazine Better Retirement*, sebuah inisiatif edukatif yang menyajikan berbagai informasi dan inspirasi seputar perencanaan pensiun.

June

- **Launch of the First Edition of E-Magazine ‘Better Retirement’**
Manulife Indonesia launched the first edition of “Better Retirement,” an educational e-magazine providing information and inspiration on retirement planning.

- **Lampaui Batasmu**

Melalui event Lampaui Batasmu, Manulife Indonesia mengajak seluruh karyawan dan tenaga pemasar untuk terus melangkah lebih jauh dan melampaui batas diri.



- **Lampaui Batasmu**

Through the “Lampaui Batasmu” event, Manulife Indonesia encouraged all employees and marketers to continue stepping forward and surpassing their limits.



- **Investor Day**

Pada 27 Juni 2024, untuk pertama kalinya Manulife Indonesia menjadi tuan rumah untuk *Investor Day*. Acara ini memberikan kesempatan bagi Manulife Indonesia untuk menunjukkan prestasi perusahaan serta potensi pasar Indonesia ke para Investor dan Manajemen Global Manulife.

- **Investor Day**

On June 27, 2024, for the first time ever, Manulife Indonesia hosted *Investor Day*. This event gave Manulife Indonesia the opportunity to show the company’s achievements and the Indonesian market potential to Investors and Manulife Global Management.



Juli

- **Penandatanganan MoU Manulife Indonesia dan Bank BRI**

Manulife Indonesia melakukan menandatangani *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan BRI untuk memperkuat layanan digitalisasi perbankan khususnya pada layanan proses bisnis nasabah individu di Indonesia, dengan pembayaran premi asuransi nasabah Manulife Indonesia melalui registrasi autodebet secara *real-time*. Kolaborasi ini membuat proses pembayaran menjadi lebih mudah, lebih baik, dan cepat. Kerja sama ini sejalan dengan tujuan Manulife Indonesia untuk senantiasa memudahkan keputusan nasabah dan membuat hidup nasabah lebih baik.

- **Talkshow “Perencanaan Masa Depan Cerah, Menuju Financial Freedom”**

Manulife Indonesia menyelenggarakan *talkshow* inspiratif bertajuk “Perencanaan Masa Depan Cerah, Menuju *Financial Freedom*” yang menghadirkan pembicara ahli di bidang keuangan.

Agustus

- **Market Update 2H2024, Wind of Change**

Melalui acara *Market Update* paruh kedua 2024 bertajuk *Wind of Change*, MAMI memberikan *insight* terkini mengenai dinamika pasar finansial global dan domestik serta strategi investasi ke depan. Forum ini menjadi wadah edukatif bagi nasabah dan mitra untuk menyikapi peluang dan risiko pasar dengan lebih percaya diri.

- **Peluncuran Manulife Critical Care Protection (MCCP)**

Manulife Indonesia memperkenalkan Manulife Critical Care Protection (MCCP), solusi asuransi untuk melindungi individu dan keluarga dari beban finansial dan tekanan emosional yang disebabkan oleh penyakit kritis. MCCP menawarkan berbagai manfaat untuk melindungi nasabah sejak diagnosis penyakit kritis tahap awal dan memberikan perlindungan jika nasabah memerlukan perawatan di ICU selama minimal 5 hari. Perlindungan komprehensif ini dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan nasabah selama proses pemulihan dan membantu memberikan ketenangan pikiran di tengah situasi hidup yang penuh tekanan.

- **Manulife 39th Anniversary**

Manulife Indonesia merayakan ulang tahun ke-39 sebagai momen refleksi atas perjalanan dalam membangun kepercayaan publik, sekaligus memberikan apresiasi atas kepercayaan yang telah diberikan.

September

- **Peresmian Relokasi Kantor Cabang Bandung**

Pada 9 September 2024, Manulife Indonesia dengan bangga meresmikan relokasi kantor cabang Bandung ke lokasi yang lebih strategis dan mudah diakses oleh nasabah, yakni di Jl. Pasir Kaliki No.81, Kota Bandung.

July

- **Signing of MoU between Manulife Indonesia and Bank BRI**

Manulife Indonesia signed a *Memorandum of Understanding* (MoU) with BRI to strengthen digital banking services, particularly in the individual customer business process services in Indonesia, with insurance premium payments for Manulife Indonesia customers through *real-time auto-debit registration*. This collaboration makes the payment process easier, better and faster. This partnership aligns with Manulife Indonesia's goal to continuously simplify customer decisions and improve the lives of its customers.

- **Talkshow on “Planning a Bright Future, Towards Financial Freedom”**

Manulife Indonesia organized an inspiring talkshow with the theme “Planning a Bright Future, Towards Financial Freedom,” featuring financial experts.

August

- **Market Update 2H2024, Wind of Change**

MAMI's “Wind of Change” event provided current insights on global and domestic financial market dynamics and investment strategies for the second half of 2024. The forum served as an educational platform for customers and partners to better navigate market opportunities and risks.

- **Launch of Manulife Critical Care Protection (MCCP)**

Manulife Indonesia introduced Manulife Critical Care Protection (MCCP), an insurance solution to protect individuals and families from the financial burden and emotional stress caused by critical illnesses. MCCP offers various benefits to protect customers from the early-stage diagnosis of critical illnesses and provides coverage if the customer requires ICU care for a minimum of 5 days. This comprehensive protection is designed to meet various customer needs during the recovery process and help provide peace of mind in the midst of stressful life situations.

- **Manulife 39th Anniversary**

Manulife Indonesia celebrated its 39th anniversary, reflecting on the journey of building public trust, and giving appreciation for that trust.

September

- **Relocation of Bandung Branch Office**

On September 9, 2024, Manulife Indonesia proudly relocated its Bandung branch office to a more strategic and accessible location at Jl. Pasir Kaliki No.81, Bandung.

- **Asia Townhall**

Manulife menyelenggarakan *Asia Townhall* yang menjadi momen penting dalam memperkuat visi dan kolaborasi di tingkat regional.



- **Asia Townhall**

Manulife organized the Manulife Asia Townhall as a key moment to strengthen vision and collaboration at the regional level.



- **Peresmian Kantor Pemasaran Mandiri Baru di Medan dan Surabaya**

Memperkuat kehadiran Manulife Indonesia di Provinsi Sumatera Utara, pada 18 September 2024, diresmikan dua kantor pemasaran mandiri baru di Medan, yakni GA Champion Community Medan yang berlokasi di City View Condominium, dan GA LKG Mighty Warriors di Jl. Kartini no.17A. Pada 26 September 2024, Manulife Indonesia juga meresmikan Kantor Pemasaran Mandiri baru, yakni Partner Group, yang berlokasi di Gubeng, Surabaya.

- **Opening of New General Agency Offices in Medan and Surabaya**

To strengthen its presence in North Sumatra, on September 18, 2024, Manulife Indonesia inaugurated two new general agency offices in Medan: GA Champion Community Medan located at City View Condominium, and GA LKG Mighty Warriors at Jl. Kartini No. 17A. On September 26, 2024, Manulife Indonesia inaugurated New General Agency office, which is Partner Group, located in Gubeng, Surabaya.

- **Agency Final Sprint 2024**

Gelaran Manulife *Agency Final Sprint 2024* menjadi sebuah momen yang memorable untuk memacu semangat Life Planner meraih kesuksesan optimal. Berlangsung di Jakarta pada 24 September, Surabaya pada 26 September, serta di Medan pada 28 September; ketiganya penuh dengan kemeriahan dan antusiasme dari para Life Planners yang hadir.

- **Agency Final Sprint 2024**

The Manulife Agency Final Sprint 2024 was a memorable event that served as a powerful motivator for Life Planners to achieve optimal success. Held in Jakarta on September 24, Surabaya on September 26, and Medan on September 28, all three events were filled with excitement and enthusiasm from the attending Life Planners.

- **Kerja sama distribusi reksa dana syariah dengan Bank Mega Syariah**

MAMI memperluas jangkauan solusi investasi berbasis prinsip syariah *onshore* dan *offshore* melalui kerja sama strategis dengan Bank Mega Syariah.

- **Sharia Mutual Fund Distribution Cooperation with Bank Mega Syariah**

MAMI expanded its reach by offering sharia-compliant investment solutions, both onshore and offshore, through a strategic partnership with Bank Mega Syariah.



- **Retirement Conference 2024**
Manulife Indonesia menggelar *Retirement Conference 2024* sebagai *platform* diskusi seputar masa pensiun yang ideal dan berkelanjutan.

Oktober

- **Literasi Asuransi Jiwa Syariah “Berbagi, Bertumbuh, dan Berdampak” – BIK & GENCARKAN OJK bersama MES**
Literasi Asuransi Jiwa Syariah “Berbagi, Bertumbuh, dan Berdampak”, Bulan Inklusi Keuangan (BIK) dan Gerakan Nasional Cerdas Keuangan (GENCARKAN) OJK bersama Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) kepada 100 UMKM (Syariah) Dalam rangka Bulan Inklusi Keuangan (BIK) dan Gerakan Nasional Cerdas Keuangan (GENCARKAN), Manulife Indonesia bersama Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) memberikan edukasi asuransi jiwa syariah kepada 100 pelaku UMKM.
- **VIP Client Gathering**
Manulife Indonesia menggelar *VIP Client Gathering* Syariah sebagai bentuk apresiasi kepada nasabah utama. Acara ini tidak hanya mempererat hubungan, tetapi juga menjadi sarana berbagi wawasan seputar solusi keuangan syariah.

November

- **Literasi Asuransi dan Investasi Syariah kepada para pengunjung event HalalKulture Exhibition-ICE BSD**
Manulife Indonesia berpartisipasi dalam HalalKulture Exhibition yang menjadi momentum untuk mengenalkan lebih luas solusi asuransi dan investasi berbasis syariah kepada masyarakat.
- **Money Talk 2024, Literasi perencanaan keuangan termasuk asuransi jiwa syariah bagi karyawan Manulife**
Melalui forum internal *Money Talk*, karyawan Manulife dibekali pengetahuan praktis tentang perencanaan keuangan syariah, termasuk pentingnya proteksi asuransi jiwa.
- **DPLK Manulife Indonesia Goes to Campus**
Manulife Indonesia hadir di lingkungan kampus untuk memperkenalkan pentingnya perencanaan pensiun sejak dini.

- **Retirement Conference 2024**
Manulife Indonesia hosted the 2024 Retirement Conference as a platform for discussions on ideal and sustainable retirement planning.

October

- **Sharia Life Insurance Literacy “Sharing, Growing, and Creating Impact” - BIK & GENCARKAN OJK with MES**
Sharia Life Insurance Literacy “Sharing, Growing, and Creating Impact,” in celebration of Financial Inclusion Month (BIK) and the National Movement for Financial Literacy (GENCARKAN) by OJK, in collaboration with the Sharia Economic Society (MES), to 100 MSMEs (Sharia). In commemoration of Financial Inclusion Month (BIK) and the National Movement for Financial Literacy (GENCARKAN), Manulife Indonesia, together with the Sharia Economic Society (MES), provided Sharia life insurance education to 100 MSME owners.
- **VIP Client Gathering**
Manulife Indonesia held a VIP Client Gathering to show appreciation for key customers. The event strengthened relationships and served as a platform for sharing insights into Sharia-compliant financial solutions.

November

- **Sharia Insurance and Investment Literacy for HalalKulture Exhibition Visitors at ICE BSD**
Manulife Indonesia participated in the HalalKulture Exhibition, expanding awareness of Sharia-based insurance and investment solutions to the public.
- **Money Talk 2024, Financial Planning Literacy including Sharia Life Insurance for Manulife Employees**
Through the internal Money Talk forum, Manulife employees were equipped with practical knowledge on Sharia financial planning, including the importance of life insurance protection.
- **DPLK Manulife Indonesia Goes to Campus**
Manulife Indonesia visited campuses to raise awareness about the importance of early retirement planning.



- **Peluncuran Manulife ID**

Manulife Indonesia meluncurkan Manulife ID – sebuah *platform online* identitas tunggal untuk akses lebih mudah ke berbagai layanan. Inovasi ini memperkuat komitmen Perusahaan dalam menghadirkan pengalaman digital yang terintegrasi dan personal bagi nasabah.

- **Penandatanganan MoU Kerja Sama Dengan BNI**

Manulife Indonesia melakukan menandatangani *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan BNI yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pembayaran premi asuransi bagi masyarakat Indonesia. Kolaborasi ini adalah wujud nyata dari komitmen Manulife Indonesia untuk menjadi *Digital Customer Leader* dan memudahkan keputusan nasabah dan membuat hidup mereka lebih baik.

- **Launch of Manulife ID**

Manulife Indonesia launched Manulife ID, a single online platform for easier access to various services, enhancing the Company's commitment to delivering integrated and personalized digital experiences for customers.

- **Signing of MoU Cooperation with BNI**

Manulife Indonesia signed a Memorandum of Understanding (MoU) with BNI aimed at simplifying and accelerating insurance premium payments for the people of Indonesia. This collaboration is a tangible manifestation of Manulife Indonesia's commitment to becoming a Digital Customer Leader and facilitating customers in making decisions and improving their lives.

Desember

- **Aktivasi Booth Manulife Syariah Indonesia – “Berbagi. Bertumbuh. Berdampak”**

Kegiatan aktivasi *booth* di depan Atrium Sampoerna menjadi ajang interaksi langsung Manulife Syariah Indonesia dengan *tenant* dan pengunjung. Kegiatan aktivasi di *booth* Manulife Syariah Indonesia (Berbagi. Bertumbuh. Berdampak) untuk *para tenant* dan pengunjung di depan Atrium Sampoerna.

- **Syariah Spin-off**

Langkah strategis Manulife Indonesia dalam melakukan *spin-off* unit usaha syariah menjadi entitas tersendiri merupakan tonggak penting dalam mendorong pertumbuhan industri keuangan syariah. Pada 1 Desember 2024, Manulife Syariah Indonesia resmi beroperasi untuk memberikan rangkaian solusi perlindungan jiwa, kesehatan, dan perencanaan keuangan berbasis syariah yang transparan, universal, dan inklusif.

December

- **Activation of Manulife Syariah Indonesia Booth - “Sharing, Growing, Creating Impact”**

The booth activation event held in front of the Sampoerna Atrium served as a direct interaction platform between Manulife Syariah Indonesia and tenants and visitors. The activation, themed “Sharing. Growing. Creating Impact.”, allowed Manulife Syariah Indonesia to engage with the public and raise awareness about Sharia-based financial solutions.

- **Sharia Spin-off**

Manulife Indonesia's strategic spin-off of its Sharia business unit into a separate entity marked a key milestone in driving the growth of the Islamic financial industry. On December 1, 2024, Manulife Syariah Indonesia officially began operations to provide a range of life, health, and financial planning protection solutions based on Sharia principles that are transparent, universal, and inclusive.



- **Perayaan pencapaian adoption rate pada layanan digital EBClick**

Pencapaian tinggi dalam tingkat adopsi layanan digital EBClick menjadi momen penting dalam perjalanan transformasi digital *Pension Business* Manulife Indonesia, menandai peningkatan kepuasan dan efisiensi layanan kepada klien korporasi.

- **Celebration of Adoption Rate Achievement for the EBClick Digital Service**

The high adoption rate of the EBClick digital service marked a significant milestone in Manulife Indonesia's digital transformation journey in the Pension Business segment, reflecting improved client satisfaction and service efficiency for corporate clients.

Aktivitas Tanggung Jawab Sosial

Corporate Social Responsibility Activities



Manulife Indonesia terus berinovasi dalam menyediakan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, kami juga berkomitmen untuk memberikan kontribusi positif bagi masyarakat Indonesia melalui berbagai aktivitas tanggung jawab sosial Perusahaan.

Dalam menjalankan aktivitas tanggung jawab sosial tersebut, Manulife Indonesia berkolaborasi dengan berbagai lembaga, termasuk Yayasan Manulife Peduli (YMP), institusi pendidikan, rumah sakit rekanan, lembaga filantropi, serta pemerintah daerah dan provinsi. Melalui kolaborasi ini, kami berharap dapat menciptakan dampak yang signifikan bagi kehidupan masyarakat Indonesia.

Manulife Indonesia continues to innovate in providing financial solutions tailored to the needs of the community. In addition to this, we are committed to making a positive contribution to Indonesian society through various corporate social responsibility (CSR) initiatives.

To implement these initiatives, Manulife Indonesia partners with a diverse range of organizations, including Yayasan Manulife Peduli (YMP), educational institutions, partner hospitals, philanthropic organizations, as well as local and provincial governments. Through these strategic collaborations, we strive to create meaningful and lasting impacts on the lives of the people of Indonesia.

Selain itu, Manulife Indonesia juga memiliki *Impact Agenda* yang berfungsi sebagai panduan dalam mengembangkan masa depan bisnis yang lebih baik. *Impact Agenda* ini mencakup beberapa aspek penting:

1. Memberdayakan Kesehatan dan Kesejahteraan yang Berkelanjutan, dengan mendukung perjalanan menuju kehidupan yang lebih baik, baik dari segi ekonomi maupun kesehatan.
2. Mendorong Peluang Ekonomi Inklusif, dengan menciptakan kesempatan ekonomi yang lebih merata bagi semua orang.
3. Mempercepat Masa Depan yang Berkelanjutan, dengan berkontribusi dalam melestarikan bumi yang kita tinggali.

Manulife Indonesia percaya bahwa dengan bekerja bersama, kita dapat menciptakan perubahan yang signifikan dan berkelanjutan bagi masa depan yang lebih baik, serta melampaui batas dalam setiap inisiatif untuk memastikan dampak yang lebih besar dan berkelanjutan bagi masyarakat.

Manulife Indonesia also adheres to its *Impact Agenda*, which serves as a framework for building a better and more sustainable future for the business and the communities we serve. The *Impact Agenda* focuses on three key pillars, as follows:

1. *Empowering Health and Well-being*, by supporting individuals in their journey toward improved lives—both economically and in terms of physical and mental health.
2. *Driving Inclusive Economic Opportunities*, by promoting equitable access to economic opportunities for all, fostering inclusive growth across communities.
3. *Accelerating a Sustainable Future*, by Contributing to environmental sustainability and the long-term preservation of our planet through responsible practices and initiatives.

Manulife Indonesia believes that through collaboration, we can create meaningful and sustainable change for a better future. We are committed to going beyond expectations in every initiative to ensure greater and lasting impact for society.

Perwujudan Aktivitas Tanggung Jawab Sosial dan Impact Agenda Manulife

Realization of Manulife's Corporate Social Responsibility Activities and Impact Agenda

Memberdayakan Kesehatan dan Kesejahteraan yang Berkelanjutan

Empowering Sustainable Health and Well-being

Merangkul Keberagaman dan Inklusi

Embracing Diversity and Inclusion

Manulife Indonesia terus berkomitmen untuk merangkul keberagaman dan inklusi melalui berbagai inisiatif sosial untuk berbagi kebaikan kepada banyak orang. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah kunjungan dan penyaluran donasi DEI serta Manulife Acts of Kindness kepada Yayasan Pita Kuning pada bulan Februari. Dalam kunjungan ini, Manulife Indonesia memberikan dukungan kepada anak-anak penderita kanker dan keluarga mereka, sebagai bentuk kepedulian dan dorongan semangat bagi anak-anak dan keluarganya.

Manulife Indonesia remains committed to embracing diversity and inclusion through various social initiatives aimed at spreading kindness to many. One such initiative was a visit and donation distribution under the DEI program and Manulife Acts of Kindness to the Pita Kuning Foundation in February. During this visit, Manulife Indonesia provided support to children with cancer and their families as a form of care and encouragement.



Peresmian Sarana Air Bersih dan Sanitasi, Pemeriksaan Kesehatan Gratis, dan Seminar Kesehatan

Pada Februari, Manulife Indonesia meresmikan akses air bersih dan sanitasi di Kampung Gempol, Desa Ridogalih, Bekasi. Acara ini berfokus pada penyediaan infrastruktur air bersih dan mencakup kegiatan pemeriksaan dan seminar kesehatan untuk warga. Anak-anak di desa juga mendapatkan edukasi tentang pola hidup bersih dan sehat. Kegiatan ini dilakukan bekerja sama dengan rumah sakit rekanan Manulife, Eka Hospital Bekasi, yang turut memberikan dukungan medis dan edukatif.

Inauguration of Clean Water and Sanitation Facilities, Free Health Check-ups, and Health Seminars

In February, Manulife Indonesia inaugurated access to clean water and sanitation in Kampung Gempol, Ridogalih Village, Bekasi. This event focused on providing clean water infrastructure and included health check-ups and seminars for the community. Children in the village received education on clean and healthy living practices. This initiative was carried out in collaboration with Manulife's partner hospital, Eka Hospital Bekasi, which provided medical and educational support.



Program Satu Demi Satu

Pada Agustus 2024, MAMI memberikan bantuan Pendidikan dalam bentuk perlengkapan sekolah untuk 135 siswa SD dari keluarga prasejahtera dengan sebaran sekolah terdiri dari empat sekolah dasar di daerah Bogor, Lebak, Sukabumi dan Aceh. Bantuan diberikan berkelanjutan selama tiga tahun berturut-turut.

“One by One” Program

In August 2024, MAMI provided educational support in the form of school supplies for 135 elementary students from underprivileged families. The students were from four elementary schools located in Bogor, Lebak, Sukabumi, and Aceh. The support will continue for three consecutive years.

Penyaluran Dana Purifikasi untuk Renovasi Jembatan Pagersi di Kecamatan Cibinong & Bojong Gede, Bogor

Pada September 2024, MAMI memberikan dana purifikasi Reksa Dana Syariah Manulife Syariah Sukuk Indonesia (MSSI) disalurkan untuk merenovasi Jembatan Pagersi, Kecamatan Cibinong & Bojong Gede, Bogor. MAMI menggandeng Yayasan Dompot Dhuafa sebagai pelaksana program.

Purification Fund Allocation for Pagersi Bridge Renovation in Cibinong & Bojong Gede, Bogor

In September 2024, MAMI allocated purification funds from the Manulife Syariah Sukuk Indonesia (MSSI) Sharia Mutual Fund to renovate the Pagersi Bridge in the Cibinong and Bojong Gede areas of Bogor. MAMI partnered with the Dompot Dhuafa Foundation to implement the program.

Peresmian Akses Air Bersih dan Sanitasi di Kampung Cigaok, Desa Wargajaya, Bogor

Pada September, Manulife Indonesia meresmikan akses air bersih dan sanitasi di Kampung Cigaok, Desa Wargajaya, Bogor. Seperti di Kampung Gempol, acara ini juga disertai dengan kegiatan pemeriksaan dan seminar kesehatan untuk warga, serta edukasi pola hidup bersih dan sehat bagi anak-anak. Bekerja sama dengan rumah sakit rekanan Manulife Indonesia, EMC Sentul, memastikan bahwa warga mendapatkan informasi dan layanan kesehatan yang memadai.

Inauguration of Clean Water and Sanitation Facilities in Kampung Cigaok, Wargajaya, Bogor

In September, Manulife Indonesia inaugurated clean water and sanitation access in Kampung Cigaok, Wargajaya Village, Bogor. Like in Kampung Gempol, the event included health check-ups and seminars, as well as hygiene and healthy living education for children. The initiative was carried out in collaboration with EMC Sentul, Manulife Indonesia's partner hospital, to ensure adequate health information and services for the residents.



Penyaluran Donasi Paket Nutrisi kepada Warga Kampung Cigaok, Desa Wargajaya, Bogor

Pada kesempatan yang berbeda di bulan September, Manulife Indonesia, bersama dengan Majelis Taklim Manulife Indonesia (MTMI), Persekutuan Doa Kasih, dan Komunitas Katolik Sampoerna Strategic Square, menyalurkan donasi paket nutrisi kepada warga yang membutuhkan di Kampung Cigaok, Desa Wargajaya, Bogor. Kegiatan ini merupakan bagian dari komitmen Manulife Indonesia untuk mendukung keberagaman dan inklusi melalui berbagai inisiatif sosial. Donasi yang diberikan diharapkan dapat membantu meringankan beban dan memberikan harapan baru bagi mereka yang membutuhkan.

Melalui kedua kegiatan ini, Manulife Indonesia menunjukkan dedikasinya dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan membangun serta menyediakan akses air bersih serta sanitasi yang layak, juga memberikan edukasi kesehatan yang penting bagi kesejahteraan jangka panjang.

Distribution of Nutritional Packages to Residents of Kampung Cigaok, Wargajaya, Bogor

In a separate event in September, Manulife Indonesia, together with the Manulife Indonesia Religious Assembly (MTMI), Kasih Prayer Fellowship, and the Catholic Community of Sampoerna Strategic Square, distributed nutritional packages to those in need in Kampung Cigaok, Wargajaya, Bogor. This initiative is part of Manulife Indonesia's commitment to promoting diversity and inclusion through various social efforts. The donations aim to ease burdens and bring new hope to those in need.

Through these initiatives, Manulife Indonesia demonstrates its dedication to improving the quality of life of the people of Indonesia by building and providing access to clean water and proper sanitation, while also delivering essential health education for long-term well-being.



Global Volunteer Days di Desa Ridogalih

Bertepatan dengan Hari Sukarelawan Sedunia pada 5 Desember 2024, Manulife Indonesia menggelar *Global Volunteer Days* dengan tema “Berbagi, Bertumbuh, Berdampak” di Desa Ridogalih, Bekasi, tempat yang sebelumnya telah dibangun sarana air bersih dan sanitasi oleh Manulife Indonesia.

Global Volunteer Days in Ridogalih Village

Coinciding with International Volunteer Day on December 5, 2024, Manulife Indonesia held its *Global Volunteer Days* event under the theme “Sharing, Growing, Creating Impact” in Ridogalih Village, Bekasi—where clean water and sanitation facilities were previously established.

Lebih dari 100 orang sukarelawan yang terdiri dari karyawan dan tenaga pemasar Manulife Indonesia, dengan antusias menyebar ke empat lokasi untuk memberikan edukasi finansial kepada anak-anak di dua sekolah, menanam jagung dan singkong bersama warga di dua Kampung, serta menyumbangkan alat tulis dan pakaian layak pakai.

Dalam kesempatan itu, Manulife Indonesia juga mengadakan pemeriksaan dan seminar kesehatan gratis yang didukung oleh Halodoc, RS Mitra Keluarga Deltamas, dan RS EMC Cikarang, serta membagikan paket nutrisi kepada warga.



Over 100 volunteers, consisting of Manulife Indonesia employees and sales agents, enthusiastically spread across four locations to provide financial education to children in two schools, plant corn and cassava with local residents in two villages, and donate stationery and usable clothing.

Manulife Indonesia also held free health check-ups and seminars, supported by Halodoc, Mitra Keluarga Deltamas Hospital, and EMC Cikarang Hospital, while distributing nutritional packages to the community.



Mendorong Peluang Ekonomi Inklusif

Sesi Literasi Keuangan

Edukasi keuangan memiliki peran krusial dalam menciptakan kehidupan yang lebih baik. Inilah yang mendorong Manulife Indonesia untuk terus melaksanakan kegiatan literasi keuangan secara berkelanjutan. Selain memberikan edukasi keuangan kepada karyawan dan masyarakat umum, Manulife juga menekankan pentingnya pengelolaan keuangan sejak dini kepada anak-anak dan warga desa melalui berbagai kegiatan *community investment*.

Sepanjang tahun 2024, telah dilakukan lebih dari 25 sesi literasi keuangan, yang berkolaborasi dengan berbagai pihak, dengan total lebih dari 1.300 orang mengikuti sesi literasi keuangan yang diselenggarakan. Sesi literasi keuangan ini merupakan upaya Manulife untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pengelolaan keuangan, seperti menabung sejak dini, serta memperluas wawasan mengenai pengelolaan keuangan yang bijak.

Promoting Inclusive Economic Opportunities

Financial Literacy Sessions

Financial education plays a key role in building better lives. This belief drives Manulife Indonesia to continuously conduct financial literacy initiatives. In addition to educating employees and the general public, Manulife emphasizes early financial education for children and rural communities through various community investment activities.

Throughout 2024, more than 25 financial literacy sessions were conducted in collaboration with various stakeholders, reaching over 1,300 participants. These sessions form part of Manulife's broader efforts to enhance public understanding of sound financial management, such as saving early and developing wise financial habits.

Pada Februari 2024, bersamaan dengan peresmian sarana air bersih dan sanitasi yang dilakukan oleh Manulife Indonesia di Desa Ridogalih, Bekasi, diselenggarakan juga kegiatan literasi keuangan bagi para warga Desa, bekerja sama dengan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Manulife Indonesia.

In February 2024, alongside the inauguration of clean water and sanitation facilities in Ridogalih Village, Bekasi, Manulife Indonesia conducted a financial literacy session for the villagers in collaboration with Manulife Indonesia's Pension Fund (DPLK).



Buka Puasa bersama Unit Syariah dan Anak-Anak Panti Asuhan Muhammadiyah di Tanah Abang

Selama bulan Ramadhan, Manulife Indonesia juga mengadakan acara buka puasa bersama dengan unit Syariah dan anak-anak dari Panti Asuhan Muhammadiyah di Tanah Abang. Dalam acara tersebut, anak-anak juga dibekali oleh literasi keuangan sejak dini. Acara ini tidak hanya mempererat hubungan antara Manulife Indonesia dan komunitas setempat, tetapi juga memberikan momen kebersamaan yang penuh makna dan keberkahan.

Iftar with the Sharia Unit and Children from Muhammadiyah Orphanage in Tanah Abang

During the month of Ramadan, Manulife Indonesia also organized an iftar event with its Sharia Unit and children from the Muhammadiyah Orphanage in Tanah Abang. The children also received early financial literacy education. The event strengthened ties between Manulife Indonesia and the local community, providing a moment of togetherness filled with meaning and blessings.



Literasi Keuangan

Pada Agustus 2024, MAMI memberikan edukasi keuangan kepada 118 siswa di SDN Cicadas, Sukabumi. Program Literasi keuangan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman siswa tentang pengelolaan keuangan sejak dini.

Financial Literacy

In August 2024, MAMI provided financial education to 118 students at SDN Cicadas, Sukabumi. This program aimed to improve students' understanding of financial management from an early age.

Berbagi, Bertumbuh, Berdampak, Bersama UMKM

Pada Oktober 2024, Manulife Indonesia dan Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) berkolaborasi dalam penyelenggaraan acara literasi keuangan bertajuk "Berbagi, Bertumbuh, Berdampak, Bersama UMKM." Acara tersebut diselenggarakan sebagai bentuk partisipasi Manulife Indonesia dalam Bulan Inklusi Keuangan (BIK) dan Gerakan Nasional Literasi Keuangan (GENCARKAN) yang diinisiasi oleh OJK.

"Sharing, Growing, Creating Impact" with MSMEs

In October 2024, Manulife Indonesia partnered with the Islamic Economic Society (MES) to host a financial literacy event titled "Sharing, Growing, Creating Impact with MSMEs." This event was held in support of Financial Inclusion Month (BIK) and the National Financial Literacy Movement (GENCARKAN) initiated by OJK (Financial Services Authority).

Dalam acara tersebut, para pelaku UMKM dibekali dengan strategi keuangan yang bijak dalam menghadapi tantangan ekonomi ini, dan dihadiri oleh Moh. Ismail Riyadi (Plt. Kepala Departemen Literasi, Inklusi, dan Komunikasi Keuangan OJK), Dr. Hj. Siti Ma'rifah (Anggota Dewan Pengurus Pusat Masyarakat Ekonomi Syariah), Apriliani Siregar (Direktur & General Counsel Manulife Indonesia), Shierly Ge (Chief Marketing Officer Manulife Indonesia), dan lebih dari 100 orang pelaku UMKM.

The event equipped MSME players with smart financial strategies to navigate economic challenges and was attended by Moh. Ismail Riyadi (Acting Head of OJK's Department of Literacy, Inclusion, and Financial Communication), Dr. Hj. Siti Ma'rifah (Board Member of MES), Apriliani Siregar (Director & General Counsel of Manulife Indonesia), Shierly Ge (Chief Marketing Officer of Manulife Indonesia), and over 100 MSME participants.

Kegiatan Literasi Keuangan bagi Orang Tua, Guru, dan Siswa di Sekolah Dasar EMAUS, Depok

Pada bulan November 2024, berkolaborasi dengan Yayasan Manulife Peduli (YMP), diselenggarakan kegiatan literasi keuangan bagi orang tua, guru, dan siswa di Sekolah Dasar EMAUS, Depok. Melalui sesi terpisah, orang tua dan guru, serta siswa, dibekali edukasi mengenai pengelolaan keuangan secara bijak untuk mempersiapkan masa depan yang lebih sejahtera.

Financial Literacy Activities for Parents, Teachers, and Students at EMAUS Elementary School, Depok

In November 2024, in collaboration with the Manulife Cares Foundation (YMP), a financial literacy session was held for parents, teachers, and students at EMAUS Elementary School in Depok. Separate sessions were conducted for each group, equipping them with practical financial knowledge to help prepare for a more prosperous future.



Mempercepat Masa Depan yang Berkelanjutan

Penanaman Mangrove di Pantai Indah Kapuk

MAMI menyalurkan dana Manulife Act of Kindness yang terkumpul di akhir Desember 2023 untuk penanaman mangrove sebanyak 320 pohon pada Januari 2024 di Ekowisata Mangrove, Pantai Indah Kapuk. MAMI kembali mengadakan aksi tanam 275 pohon mangrove di lokasi yang sama sebagai bagian dari program inklusi Reksa Dana MAGET pada Juni 2024.

Accelerating a Sustainable Future

Mangrove Planting at Pantai Indah Kapuk

At the end of December 2023, MAMI allocated funds raised through Manulife Acts of Kindness to plant 320 mangrove trees in January 2024 at the Mangrove Ecotourism site in Pantai Indah Kapuk. MAMI continued this effort by planting an additional 275 mangrove trees at the same location in June 2024 as part of the MAGET mutual fund inclusion program.

Penghargaan dan Pengakuan

Awards and Recognition

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

Maret / March

Best Unit Link Award 2024 dari INVESTORTRUST.ID

Best Unit Link Award 2024 from INVESTORTRUST.ID



April / April

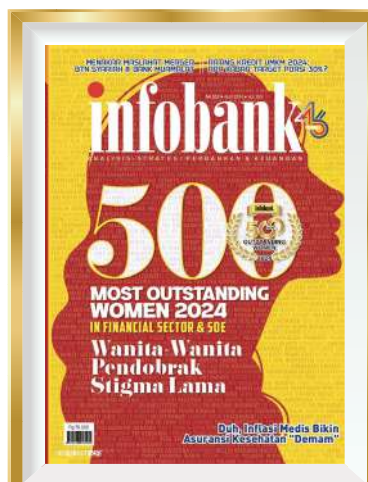
500 Most Outstanding Women 2024 di Sektor & SOE dari Infobank

500 Most Outstanding Women 2024 in the Sector & SOE from Infobank

Seluruh Direksi Perempuan

All Female Board of Directors

- » Apriliani Siregar, Compliance Director and General Counsel
- » Novita Yuliani, Vice President Director and GM Agency
- » Meylindawati, Director and Chief Financial Officer



Mei / May

Indonesia Inspiring Women Awards
2024 dari The Iconomics
*Indonesia Inspiring Women Awards 2024
from The Iconomics*



HR Awards 2024 untuk Diversity,
Equity, and Inclusion (DEI) Award
*HR Awards 2024 for Diversity, Equity,
and Inclusion (DEI) Award*



HR Awards 2024 sebagai the Best
Company to Work For in Asia (Indonesia
Chapter)
*HR Awards 2024 as the Best Company to
Work For in Asia (Indonesia Chapter)*



Juli / July

INVESTORTRUST BEST INSURANCE
2024 dari INVESTORTRUST.ID
*INVESTORTRUST BEST INSURANCE 2024
from INVESTORTRUST.ID*



Market Leaders Award 2024 dari
Media Asuransi
*Market Leaders Award 2024 from
Media Asuransi*



100 Indonesia's Biggest Companies
2024 dari Fortune Indonesia
*100 Indonesia's Biggest Companies 2024
from Fortune Indonesia*



September / September

Bisnis Indonesia Financial Award 2024 dalam kategori Most Efficient Insurance - Asuransi Jiwa dengan Aset di Atas Rp 25 Triliun dari Bisnis Indonesia

Bisnis Indonesia Financial Award 2024 in the category of Most Efficient Insurance - Life Insurance with Assets Above IDR25 Trillion from Bisnis Indonesia



Best Life Insurance Sharia Unit 2024 dalam kategori Kelompok Ekuitas Rp250 Miliar ke Atas dari Media Asuransi
Best Life Insurance Sharia Unit 2024 in the category of Equity Group Above IDR250 Billion from Media Asuransi



Oktober / October

ICSQ Award 2024 (Indonesia Customer Service Quality) kategori Life Insurance dan Health Insurance dari Majalah SWA
ICSQ Award 2024 (Indonesia Customer Service Quality) in the categories of Life Insurance and Health Insurance from SWA Magazine.



PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

April / April

Manulife Obligasi Negara Indonesia II menerima penghargaan Reksa Dana Pendapatan Tetap Terbaik dalam Digital Brand Awards, Infobank - Isentia

Manulife Indonesia Government Bond II received the Best Fixed Income Mutual Fund award at the Digital Brand Awards, Infobank - Isentia



Asia Asset Management - Best Fund House (Indonesia)

Asia Asset Management - Best Fund House (Indonesia)

Mei / May

Alpha Southeast Asia - Best Asset Manager (Balanced Funds) dianugerahkan kepada MAMI

Alpha Southeast Asia - The Best Asset Manager (Balanced Funds) award was presented to MAMI

Oktober / October

Investortrust - Infovesta - Manulife Institutional Equity Fund (MIEF) Kelas I menerima penghargaan sebagai Reksa Dana Terbaik Kategori Saham dengan Kelas Aset Rp500 miliar - Rp1 triliun untuk Periode 3, 5, dan 10 tahun

Investortrust - Infovesta - Manulife Institutional Equity Fund (MIEF) Class I received the award for Best Mutual Fund in the Equity Category with Asset Class between IDR 500 billion - IDR1 trillion for 3, 5, and 10-year periods



The Asset Benchmark Research - Top Investment House in Asian Local Currency Bonds

The Asset Benchmark Research - Top Investment House in Asian Local Currency Bonds



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

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



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

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

Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds* untuk dealer MAMI (Marshya)

Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds for MAMI's portfolio dealer (Marshya)*

Testimoni Tenaga Pemasar

Distribution Channel Sales Testimonials



Lenda Irwandiani Jusuf
Senior Business Partner,
Agency Delta One

Saya telah menjadi bagian dari Manulife Indonesia sejak tahun 1997. Komitmen tinggi Manulife Indonesia terhadap nasabah, terutama pada saat pembayaran klaim, merupakan hal yang membuat saya terkesan dengan perusahaan ini. Peran saya sebagai agen adalah memberikan edukasi kepada calon nasabah tentang manfaat asuransi, serta memberikan solusi proteksi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Saya percaya, dengan menjual produk dengan benar dan jujur, maka proses klaim nasabah akan berjalan dengan lancar. Impian dan harapan saya ke depannya, pengembangan tim yang pesat dan berlipat ganda: *double manpower, double income!* Dengan inovasi produk Manulife Indonesia yang kompetitif serta dukungan dari manajemen, saya yakin impian itu akan segera tercapai.

I have been part of Manulife Indonesia since 1997. Manulife Indonesia's strong commitment to its customers, especially in claim settlements, is what has impressed me the most about this company. My role as an agent is to educate prospective customers about the benefits of insurance and to provide protection solutions that suit their needs. I believe that by selling products correctly and honestly, the claims process will run smoothly for customers. My dream and aspiration going forward is rapid and exponential team growth: double the manpower, double the income! With Manulife Indonesia's competitive product innovation and support from management, I am confident that this dream will soon be realized.

Sejak bergabung dengan Manulife Indonesia pada Januari 1999, perusahaan ini telah berperan besar dalam perjalanan hidup saya, baik secara finansial maupun bagi pengembangan diri melalui berbagai *training*. Saya bersyukur memiliki *leader* yang sangat mendukung karir saya. Selain itu, sebagai agen Manulife Indonesia saya dapat menjalin persahabatan dengan berbagai kalangan, hidup pun jadi lebih bermakna karena bisa membantu banyak orang. Saya senang dapat memberikan produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, sekaligus mendapatkan komisi dari peran tersebut. *Goal* yang belum saya capai dan akan saya kejar adalah meraih meraih TOT (*Top of the Table*) yang merupakan pencapaian puncak untuk seorang agen asuransi.

Since joining Manulife Indonesia in January 1999, the company has played a significant role in my life journey—both financially and in my personal development through various training programs. I am grateful to have a leader who strongly supports my career. In addition, as an agent of Manulife Indonesia, I have been able to build friendships across diverse communities, making life more meaningful as I can help many people. I take pride in offering insurance products that meet the needs of customers, while also earning commissions through this role. A goal I have yet to achieve—but will continue to pursue—is attaining TOT (Top of the Table), the highest level of achievement for an insurance agent.



Meidawati Soehalim
Life Planner, Agency East Star

Saya sangat bersemangat dan percaya diri saat bertemu calon nasabah karena semakin banyak variasi produk asuransi jiwa yang kita bisa tawarkan, sehingga memperbesar peluang kita untuk mencapai kesuksesan. Kita dapat memberikan solusi perlindungan proteksi penghasilan/jiwa, perlindungan kesehatan, bahkan perlindungan dana pendidikan anak dengan konsep tolong menolong berdasarkan prinsip syariah. Selain itu, saya juga menegaskan kepada nasabah bahwa produk-produk berbasis syariah tidak hanya diawasi oleh direksi, komisaris, dan OJK saja namun juga diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang merupakan perpanjangan tangan DSN-MUI dalam mengawasi Manulife Syariah Indonesia, sehingga tidak perlu diragukan lagi penerapan konsep dan prinsip syariah semua produk syariah yang kita pasarkan. Saya juga semakin mudah merekrut tenaga pemasar karena mereka bisa memasarkan banyak variasi asuransi jiwa, produk baik konvensional maupun syariah. Ayo Berbagi, Bertumbuh, dan Berdampak bersama produk-produk asuransi jiwa syariah Manulife Syariah Indonesia.

I am truly excited and confident when meeting prospective clients, as we now offer a wider variety of life insurance products, significantly increasing our opportunities for success. We provide solutions for income and life protection, health coverage, and even education fund protection for children—all based on the principles of mutual assistance in accordance with Sharia law. I also emphasize to clients that our Sharia-compliant products are not only supervised by the board of directors, commissioners, and OJK, but also by the Sharia Supervisory Board (DPS), which is an extension of DSN-MUI overseeing Manulife Syariah Indonesia. This ensures that the application of Sharia principles in all our Sharia-based products is unquestionable. Furthermore, recruiting sales agents has become easier, as they can market a diverse



Mulyawati
Senior Business Partner -
Jakarta Goals Star Mulya Agency



Anta Dika
Financial Specialist Privilege

Salam Sehat
Mejuah Juah!!
Horas!!

Menjadi bagian dari PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, merupakan hal yang saya syukuri.

Perjalanan sebagai Manulifers PB Danamon, tidaklah mudah. Namun, di sini saya dibimbing oleh *Leaders* yang hebat, selalu memotivasi saya untuk *achieve target & goals* saya. Sebagai FSP dan bagian dari FS Diamond Club, hal yang paling luar biasa tahun ini adalah memenangkan *trip* ke Barcelona, setelah tahun sebelumnya juga berhasil memenangkan *Trip* ke USA (2023) dan *Trip* ke Korea (2022), kategori the Best Produk Traditional Mid Year Kick Off 2024, The Best NOA Mid Year Kick Off 2023, FS Winner SLC 2023 dan SLC 2024, dan prestasi lainnya. Prestasi ini tentunya tidak akan tercapai tanpa *support* dari team yang selalu memberikan pelatihan, *update* produk dan program, ide *sales talk*, serta aplikasi yang memudahkan di lapangan.

Harapan saya, semoga Manulife Indonesia menjadi asuransi terbaik di Indonesia, memberikan solusi terbaik, dan menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dalam merencanakan keuangan. Semoga seluruh Manulifers juga bisa lampau target dan mencapai impiannya bersama Manulife Indonesia.

Kalau Bukan Kita, Siapa Lagi
Kalau Bukan Sekarang, Kapan Lagi,
Impossible is Nothing, We Make it Happen.

Warm Greetings
Mejuah-Juah!
Horas!

Being part of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia is something I am truly grateful for.

The journey as a Manulifer in PB Danamon has not been easy, but I've had the privilege of being guided by incredible leaders who consistently motivate me to achieve my targets and goals. As an FSP and a member of the FS Diamond Club, one of the most extraordinary moments this year was winning the trip to Barcelona—following my wins from last year's trip to the USA (2023) and the Korea trip in 2022. I've also been honored with several achievements, including Best Traditional Product – Mid Year Kick Off 2024, Best NOA – Mid Year Kick Off 2023, and being an FS Winner for both SLC 2023 and SLC 2024. These accomplishments would not have been possible without the support of my amazing team, who consistently provide training, product and program updates, creative sales ideas, and apps that simplify fieldwork.

I aspire to see Manulife Indonesia recognized as the leading insurance provider in the country—delivering exceptional financial solutions and becoming the Indonesian citizens' preferred choice in managing their financial future.

I also hope that every Manulifer continues to surpass their goals and turn their dreams into reality through their journey with Manulife Indonesia.

If Not Us, Then Who?
If Not Now, Then When?
Impossible is nothing — we make it happen.



Franky Karim
Insurance Specialist Elite Plus

Bagi saya, Manulife Indonesia bukan sekedar perusahaan tempat saya bekerja, namun sudah menjadi “Rumah” bagi saya. Saya merasa nyaman bekerja di sini karena kerja sama yang terjalin dengan baik dengan Bank Partner (DBS). Tidak hanya itu, keterampilan saya juga selalu diperbarui sehingga saya dapat meraih prestasi sebagai Best of Best Bancassurance Specialist 2024, IS with Highest NB Base APE Achievement 2024, IS Rookie of the Year 2019. Prestasi yang diraih tersebut membuat saya semakin termotivasi untuk terus memberikan kontribusi terbaik agar menjadi Insurance Specialist yang mencetak prestasi tahun demi tahun. Harapan terbesar saya, Manulife Indonesia tetap berjaya, sukses dan menjadi perusahaan asuransi terbaik sepanjang masa.

To me, Manulife Indonesia is not just a workplace—it has become a “home”. I feel comfortable working here due to the strong collaboration with our bank partner, DBS. Additionally, my skills are continually updated, allowing me to achieve recognition such as Best of Best Bancassurance Specialist 2024, IS with Highest NB Base APE Achievement 2024, and IS Rookie of the Year 2019. These achievements drive me to consistently deliver my best and continue to excel as an Insurance Specialist year after year. My ultimate aspiration is for Manulife Indonesia to not only maintain its success but to solidify its position as the top insurance company for years to come.

Manulife Indonesia menjadi pengalaman yang sangat transformatif bagi saya. Bergabung di era pandemi COVID-19 yang penuh tantangan saya yakin dapat melangkah maju menuju kesuksesan, karena Manulife Indonesia bukan hanya tempat untuk membangun karier, namun sebagai tempat di mana saya dapat mengasah dan mengembangkan diri menjadi lebih baik. Hal ini terbukti dengan berbagi penghargaan yang saya terima, di mana pada 2024 saya berhasil mencapai Top 1 Producer, Top Producer by Case Count, Top Producer by Number of Proposal serta berkesempatan untuk mengikuti Pension Conference di Gold Coast, Australia.

Manulife Indonesia sangat mendukung pertumbuhan karyawannya, baik sebagai profesional maupun pribadi. Selain itu, dukungan Perusahaan juga berdampak pada kolaborasi antara Manulife Indonesia dan Bank Partner dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada semua klien. Hal inilah yang membuat saya semakin yakin bahwa bersama DPLK Manulife Indonesia, saya bisa mencapai hal-hal hebat!

My journey with Manulife Indonesia has been a truly transformative experience. Joining during the challenging COVID-19 pandemic in 2020, with seven years of industry experience, I quickly realized that Manulife Indonesia is not just a place to build a career—it’s a platform for personal and professional growth. This is reflected in the recognition I’ve received, including being named Top 1 Producer, Top Producer by Case Count, Top Producer by Number of Proposals, and qualifying to attend the Pension Conference in Gold Coast, Australia in 2024.

Manulife Indonesia strongly supports the growth of its employees, both as professionals and as individuals. In addition, the Company’s support has fostered strong collaboration between Manulife Indonesia and its Bank Partners in delivering the best service to all clients. This is what strengthens my belief that, together with DPLK Manulife Indonesia, I can achieve great milestones!



Hary Aditia Putra
Pension Bank Partner Manager

Testimoni Karyawan

Employee Testimonials

Saya bergabung dengan Manulife Indonesia sejak tahun 2018, dan selama bekerja di sini, saya merasakan lingkungan kerja yang positif, saling mendukung, dan dipimpin oleh *leader* yang peduli terhadap perkembangan karyawan. Hal ini membuat saya merasa nyaman dan termotivasi. Program Diversity, Equity, and Inclusion (DEI), jam kerja fleksibel, sistem kerja hibrida (WFO dan WFH), serta *work-life coaching* membantu saya mencapai keseimbangan hidup dan bekerja lebih efisien. Berbagai program lainnya juga meningkatkan keterikatan antar karyawan. Manulife Indonesia bagi saya adalah rumah kedua—tempat untuk bekerja, berkembang, dan menikmati prosesnya. Manulife Indonesia telah memberi saya ruang untuk mencapai tujuan pribadi dan terus mendorong saya untuk melampaui batas. Semoga Manulife Indonesia terus berkembang dan membawa dampak positif bagi seluruh karyawan dan nasabah di Indonesia.

I joined Manulife Indonesia in 2018, and since then, I've experienced a positive and supportive work environment led by leaders who genuinely care about employee development. This culture has made me feel both comfortable and motivated in my role. The company's Diversity, Equity, and Inclusion (DEI) program, flexible working hours, hybrid work system (WFO and WFH), and work-life coaching have all contributed to helping me achieve a healthy balance and work more efficiently. These initiatives, along with various other programs, have also strengthened employee engagement and connection. To me, Manulife Indonesia is a second home—a place where I can work, grow, and enjoy the journey. Manulife Indonesia has provided the space for me to achieve personal goals and continuously encourages me to go beyond my limits. I hope Manulife Indonesia continues to grow and make a positive impact on both its employees and customers across Indonesia.



Arlin Yuanditri
Executive Assistant of Risk
Management and Human Resources



Jodi Santoso
Business Strategy Specialist
PB Danamon

Selama 7 tahun bersama Manulife Indonesia, saya merasa beruntung bisa menjelajahi berbagai departemen, mulai dari Product Pricing, Actuarial Valuation, hingga Bancassurance. Setiap departemen tentu punya tantangan tersendiri, tapi ada satu hal yang selalu konsisten: lingkungan kerja yang dinamis dan suportif. Inovasi dan kolaborasi benar-benar dihargai di sini. Budaya perusahaan yang inklusif dan beragam membuat saya merasa diterima dan dihargai, bekerja dengan rekan-rekan yang luar biasa berbakat dan berdedikasi. Mereka selalu siap berbagi pengetahuan dan saling mendukung, menciptakan suasana kerja yang hangat dan penuh semangat. Setiap hari, saya merasa termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Saya bangga bisa menjadi bagian dari perusahaan yang tidak hanya fokus pada pertumbuhan bisnis, tetapi juga peduli terhadap pengembangan karyawan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Over the past seven years with Manulife Indonesia, I've had the privilege of exploring various departments—from Product Pricing and Actuarial Valuation to Bancassurance. Each department presents its own unique challenges, but one thing has remained constant: a dynamic and supportive work environment. Innovation and collaboration are truly valued here. The company's inclusive and diverse culture makes me feel welcomed and appreciated, working alongside incredibly talented and dedicated colleagues who are always willing to share knowledge and support one another. This creates a warm and energizing atmosphere that motivates me to give my best every day. I am proud to be part of a company that not only focuses on business growth but also genuinely invests in employee development and strives to make a positive impact on society.



Maria Milenia

Actuarial – Business Planning & Strategy

Saya sangat bangga menjadi bagian dari Manulife Indonesia. Selama lima tahun terakhir, perjalanan karier saya begitu berharga, dengan kesempatan rotasi di berbagai tim Keuangan yang memperkaya wawasan dan perkembangan profesional saya. Kini, sebagai bagian dari Tim Corporate Strategy, saya dapat melihat gambaran besar perusahaan. Melihat Manulife Indonesia terus tumbuh dan mengungguli pasar semakin menguatkan keyakinan saya bahwa saya telah membuat pilihan yang tepat. Yang paling saya apresiasi adalah budaya kerja yang menghargai setiap kontribusi. Kami didorong untuk #ThinkBig dan mencapai potensi terbaik, yang memotivasi saya setiap hari. Saya optimis menghadapi masa depan dan bersyukur berada di perusahaan yang mendukung pertumbuhan, inovasi, dan kesuksesan.

I am incredibly proud to be part of Manulife Indonesia. Over the past five years, my career journey has been truly meaningful, with the opportunity to rotate across various Finance teams—broadening my perspective and supporting my professional growth. Now, as part of the Corporate Strategy team, I have the privilege of seeing the bigger picture of the company. Witnessing Manulife Indonesia's continued growth and market leadership reaffirms that I've made the right choice. What I appreciate most is the work culture that values every contribution. We are encouraged to #ThinkBig and reach our full potential—something that motivates me every single day. I look forward to the future with optimism and feel grateful to be in a company that fosters growth, innovation, and success.

Saya bergabung dengan Manulife Indonesia pada 21 Februari 2022. Sejak hari pertama, saya langsung merasakan budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif. Manulife Indonesia memberikan ruang untuk belajar, berkembang, dan berinovasi, bahkan bagi saya yang tidak memiliki latar belakang di industri ini. Dukungan terhadap pengembangan profesional dan kesempatan terlibat dalam proyek berdampak sangat saya hargai. Komitmen Manulife Indonesia terhadap integritas, keberlanjutan, serta fleksibilitas kerja sangat sejalan dengan nilai-nilai pribadi saya. Hal ini membuat saya merasa nyaman dan bangga menjadi bagian dari tim. Selama bekerja di sini, saya telah mencapai beberapa tujuan penting, termasuk memperkuat hubungan strategis dengan pemangku kepentingan pemerintah. Ke depan, saya ingin terus memperluas peran ini dan memastikan Manulife Indonesia tetap menjadi mitra terpercaya dalam dunia regulasi. Bagi saya, Manulife Indonesia adalah inspirasi. Saya berharap Manulife Indonesia terus menjadi pelopor dalam inovasi dan keberlanjutan, serta berkontribusi positif bagi masyarakat dan industri di Indonesia.

I joined Manulife Indonesia on February 21, 2022, and from day one, I immediately felt the inclusive and collaborative work culture. Manulife Indonesia provides a space to learn, grow, and innovate—even for someone like me who came from outside the insurance industry. I truly value the company's support for professional development and the opportunity to be involved in impactful projects. Manulife Indonesia's commitment to integrity, sustainability, and flexible working aligns closely with my personal values. It's this alignment that makes me feel both comfortable and proud to be part of the team. During my time here, I've achieved several key milestones, including strengthening strategic relationships with government stakeholders. Looking ahead, I aim to further expand this role and ensure Manulife Indonesia remains a trusted partner in regulatory affairs. To me, Manulife Indonesia is an inspiration. I hope the company continues to lead in innovation and sustainability, while making a meaningful contribution to both society and the industry in Indonesia.



Rudy Setiawan

Head of Business Government Relations – Legal & Compliance

Saya bergabung dengan Manulife Indonesia pada pertengahan tahun 2016. Selama bekerja di sini, saya merasakan lingkungan kerja yang sangat positif di mana kami saling mendukung satu sama lain, tanpa adanya drama atau persaingan yang tidak sehat. Lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan serta memberikan kesempatan untuk mencoba hal-hal baru sangat saya apresiasi.

Khusus untuk bidang Aktuaria, program ADP (Actuarial Development Program) di Manulife Indonesia adalah program yang sangat baik untuk mendukung perkembangan kami menjadi *qualified actuary*. Selain itu, Manulife Indonesia memiliki pengaturan kerja *hybrid* antara WFH dan WFO serta jam kerja yang fleksibel. Hal ini sangat bermanfaat bagi kami untuk efisiensi mengingat kondisi jalanan yang semakin hari semakin macet tidak menentu. Manulife Indonesia juga peduli pada karyawan secara personal. Contoh konkretnya adalah perhatian yang diberikan saat saya sakit di masa pandemi Covid-19, serta tanda kasih saat saya menikah dan memiliki anak.

Selain menjalankan bisnis, Manulife Indonesia juga memiliki program untuk berkontribusi kepada masyarakat melalui Yayasan Manulife Peduli di mana ini dapat menjadi wadah bagi karyawan untuk terhubung dan peduli dengan masyarakat sekitar yang membutuhkan perhatian dan bantuan. Bagi saya, Manulife Indonesia adalah rumah kedua. Impian saya dulu di Manulife Indonesia adalah menjadi Fellow of the Society of Actuaries (FSA), dan Puji Tuhan sudah terwujud beberapa tahun lalu. Saya berharap dapat menggunakan ilmu tersebut untuk berkontribusi lebih kepada Manulife Indonesia dan masyarakat. Harapan saya untuk Manulife Indonesia ke depannya adalah agar sukses dan berkembang selalu, menjadi pilihan nasabah nomor satu, tetap berintegritas tinggi untuk selalu menjaga kepentingan nasabah, dan senantiasa memberikan pelayanan serta produk terbaik untuk nasabah.

I joined Manulife Indonesia in mid-2016 and have since experienced a highly positive work environment—one where mutual support thrives, free from unhealthy competition or workplace drama. I deeply appreciate the culture that encourages personal and professional growth, and the freedom to explore new challenges.

In the actuarial field, the Actuarial Development Program (ADP) at Manulife Indonesia is a standout initiative that has greatly supported my journey toward becoming a qualified actuary. The company also offers a hybrid work arrangement and flexible hours, which have proven incredibly valuable—especially given today's unpredictable traffic conditions. What stands out to me most is how Manulife Indonesia genuinely cares about its employees on a personal level. I experienced this firsthand during the COVID-19 pandemic when I fell ill, and again during special moments in my life, such as getting married and welcoming a child—each met with thoughtful gestures from the company.

Beyond business, Manulife Indonesia also encourages community involvement through Yayasan Manulife Peduli, providing employees a platform to connect with and give back to those in need. To me, Manulife Indonesia is a second home. One of my personal dreams—becoming a Fellow of the Society of Actuaries (FSA)—came true here, and I am grateful for the support that made it possible. I now hope to use that knowledge to contribute even more to Manulife Indonesia and to society. My wish for Manulife Indonesia is continued success and growth, to remain the number one choice for customers, to uphold its strong integrity in protecting customer interests, and to consistently deliver the best products and services.



**Stefan Mahendra
Kusuma Djati**
Pricing Strategy Lead

Testimoni Nasabah

Customer Testimonials



Nurlaily Nusroh
Entrepreneur

Setelah menghadiri acara edukasi keuangan, saya mulai tertarik mempersiapkan dana pensiun meski awalnya suami belum sepakat. Setelah diskusi panjang, kami memutuskan bergabung dalam program asuransi jiwa syariah Manulife Indonesia melalui MiSmart Insurance Solution Syariah pada Februari 2023, karena kontribusinya terjangkau dan konsepnya berbasis tolong menolong. Suami saya, yang menjadi peserta sekaligus pemegang polis, meninggal pada Oktober 2024. Proses klaim dibantu oleh tim Manulife Syariah Indonesia, dan santunan dari Dana Tabarru' telah kami terima. Dana tersebut akan saya gunakan untuk kebutuhan sehari-hari dan pendidikan anak kami. Saya mengajak siapa pun untuk mulai merencanakan keuangan sejak dini, karena manfaatnya sangat berarti.

After attending a financial education event, I became interested in preparing for retirement—even though my husband was initially hesitant. After many discussions, we decided to join Manulife Indonesia's Sharia life insurance program through MiSmart Insurance Solution Syariah in February 2023, attracted by its affordable contributions and its mutual-assistance concept rooted in Sharia principles. In October 2024, my husband—who was both the policyholder and the insured—passed away. The claim process was smoothly handled by the Manulife Syariah Indonesia team, and we received the benefit from the Dana Tabarru'. I plan to use the funds to support our daily needs and our child's education. I encourage everyone to start planning their finances early, because the impact can be truly meaningful when it matters most.

Pada awalnya istri saya membeli asuransi Manulife Indonesia, kemudian seiring bertambahnya usia, saya mengalami beberapa penyakit. Pada awalnya saya terserang penyakit prostat, hal pertama yang saya pikirkan adalah biaya operasi yang pasti akan mahal. Beruntungnya setelah menjalani pengobatan, proses klaim pengobatan sangat mudah hingga senilai Rp130 juta. Kemudian seiring berjalan waktu, saya kembali diserang penyakit kritis ginjal dan kista. Saya sempat khawatir dengan kelanjutan biaya pengobatan yang pasti cukup mahal. Ditambah dengan adanya biaya cuci darah, kontrol setiap bulan, hingga pengecekan ke laboratorium. Namun kembali semua pengobatan saya diklaim oleh Manulife Indonesia. Saya sangat merasakan keunggulan Manulife Indonesia dari segi pelayanan dan kemudahan klaim pengobatan. Manulife Indonesia benar-benar meringankan beban saya, bisa dibayangkan kalau tidak ada asuransi, mungkin saya tidak bisa apa-apa. Saya merasa sangat puas dan berterima kasih kepada Manulife Indonesia karena semua urusan ketika saya masuk rumah sakit dapat terlaksana dengan sangat cepat.

Initially, it was my wife who purchased Manulife Indonesia insurance. As I grew older, I began to experience several health issues. The first was a prostate condition, and my immediate concern was the cost of surgery, which I knew would be expensive. Fortunately, after undergoing treatment, the claims process was incredibly smooth, covering medical expenses of up to IDR 130 million. Later on, I was diagnosed with critical illnesses involving my kidneys and a cyst. I was again worried about the cost of treatment, especially with the ongoing expenses for dialysis, monthly check-ups, and lab tests. But once again, all of my medical expenses were covered by Manulife Indonesia. I truly experienced the benefits of Manulife Indonesia, particularly in terms of their service and the ease of the claims process. Manulife Indonesia has truly lifted a heavy burden off my shoulders. I can't imagine what I would have done without insurance. I am extremely satisfied and grateful to Manulife Indonesia, as everything related to my hospitalization was handled very quickly and efficiently.



Michael Pelealuw

Ikhtisar Kinerja Bisnis

Business Performance Highlights

79,1 T

Aset Kelolaan

Assets Under Management

Aset kelolaan konsolidasi (AJMI + AJMIS + DPLK)
31 Desember 2024.
*Consolidated assets under management (AJMI + AJMIS + DPLK)
December 31, 2024.*

Total Pendapatan Premi

Total Premium Income

Manulife Indonesia mencatatkan total pendapatan premi
pada tahun 2024 sebesar Rp10,5 triliun.
*In 2024, Manulife Indonesia booked IDR10.5 trillion
of total premium income.*

10,5 T

8,3 T

Klaim dan Manfaat yang Dibayar

Claims and Benefits

Manulife Indonesia berkomitmen untuk membayarkan klaim sesuai dengan
perjanjian yang disepakati dengan nasabah. Selama tahun 2024, Manulife
Indonesia telah membayarkan klaim sebesar Rp8,3 triliun.
*Manulife Indonesia fulfills its obligation to the customers by paying claims of a
total IDR8.3 trillion in 2024.*

Cadangan Teknis

Policy Reserves

Hingga akhir tahun 2024, Manulife Indonesia memiliki cadangan teknis
sebesar Rp41,9 triliun. Kondisi ini sekaligus menegaskan komitmen
perusahaan dalam memastikan jaminan perlindungan keuangan jangka
panjang untuk seluruh nasabahnya di Indonesia.
*Until the end of 2024, Manulife Indonesia's policy reserves stood at IDR41.9
trillion. It asserts Manulife's commitment to ensuring long-term financial
protection for all its customers in Indonesia.*

41,9 T

584%

Modal Berbasis Risiko

Risk-Based Capital (RBC)

Salah satu kekuatan finansial Manulife Indonesia ditunjukkan melalui
Modal Berbasis Risiko atau *Risk-Based Capital (RBC)* sebesar 584%,
atau melampaui batas minimum yang ditetapkan oleh pemerintah untuk
bisnis konvensional.
*Manulife Indonesia's financial strength is evidenced among others by its Risk-
Based Capital (RBC) position that stood at 584% or far above the minimum
level set by the government for conventional business.*

Kinerja Lini Bisnis

Business Line Performance



Agency

Optimalkan Layanan Nasabah melalui Agen-agen Profesional

Agency adalah salah satu kanal distribusi utama Manulife Indonesia untuk menjangkau nasabah di seluruh penjuru Nusantara. Per Desember 2024, Manulife Indonesia didukung oleh lebih dari 16.000 tenaga pemasar profesional dari jalur keagenan yang dikenal sebagai “Life Planner”.

Dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir, jumlah *Life Planner* Manulife bertumbuh cukup signifikan sebesar 55%. Pertumbuhan ini menunjukkan animo positif masyarakat terhadap profesi agen asuransi, serta kepercayaan terhadap Manulife Indonesia. Selain secara kuantitas, Perusahaan juga memfokuskan pada kualitas *Life Planner*, untuk dapat melayani nasabah dengan optimal. Hal inilah yang melatarbelakangi lahirnya Manulife Pro, sebuah program yang bertujuan menciptakan komunitas *Life Planner* dengan kinerja yang konsisten, profesional dalam memberikan layanan sebagai *financial advisor*, serta memiliki *track record* dan kualitas bisnis yang baik.

Pada tahun 2024, sebanyak 350 orang *Life Planner* Manulife tercatat sebagai agen berprestasi dengan kualifikasi Million Dollar Round Table (MDRT), penghargaan bertaraf internasional. Dari jumlah tersebut, sebanyak 10 orang meraih gelar Top of The Table (TOT) yang merupakan gelar tertinggi untuk MDRT, dan sebanyak 30 orang meraih gelar sebagai Court of The Table (COT).

Tahun 2024 juga menjadi momentum bersejarah bagi Agency Manulife Indonesia, dengan meraih total premi disetahunkan (*Annualized Premium Equivalent/APE*) sebesar 1T dari polis individu dan pensiun. Pencapaian ini adalah yang tertinggi sejak 39 tahun Manulife Indonesia berdiri, dan menjadi bukti semangat para *Life Planner* untuk terus melampaui batas.

Agency

Enhancing Customer Service Through Professional Agents

The Agency channel remains one of Manulife Indonesia's key distribution networks, enabling the Company to reach customers across the archipelago. As of December 2024, Manulife Indonesia is supported by more than 16,000 professional marketers from the agency channel, known as Life Planners.

Over the past three years, the number of Life Planners at Manulife has grown significantly by 55%, highlighting the rising public interest in the insurance profession and the sustained trust placed in Manulife Indonesia. In addition to expanding its agent base, the Company has placed strong emphasis on improving the quality of its Life Planners to ensure the highest level of service for customers. This commitment to excellence led to the introduction of Manulife Pro—a program aimed at cultivating a community of consistently high-performing Life Planners who operate as professional financial advisors, with a proven track record and strong business performance.

In 2024, a total of 350 Manulife Life Planners were recognized as qualifiers for the Million Dollar Round Table (MDRT)—an internationally acclaimed benchmark for excellence in the insurance and financial services industry. Among them, 10 agents achieved the prestigious Top of the Table (TOT) distinction, the highest level of MDRT membership, while 30 agents earned the Court of the Table (COT) designation.

The year 2024 marked a historic milestone for Manulife Indonesia's Agency channel, which recorded an Annualized Premium Equivalent (APE) of IDR1 trillion from individual and retirement policies—the highest achievement in the Company's 39-year history. This remarkable accomplishment underscores the dedication, professionalism, and unwavering commitment of Manulife's Life Planners to consistently exceed expectations.

Sebagai upaya untuk terus mengembangkan layanan dan menjangkau lebih banyak keluarga Indonesia, Manulife Indonesia memperluas jaringan kantor pemasaran melalui kemitraan dengan 11 kantor pemasaran mandiri baru (*General Agency*) sepanjang tahun 2024. Selain itu, Manulife Indonesia juga melakukan relokasi kantor cabang Singkawang dan Bandung, memungkinkan para nasabah untuk mendapatkan layanan pada lokasi yang lebih strategis dan terjangkau.

Pension Business

Menjadi Penyedia Dana Pensiun di Indonesia

Hadir sebagai salah satu penyedia layanan program dana pensiun di Indonesia, DPLK Manulife Indonesia senantiasa meningkatkan layanan kepada nasabah dengan menghadirkan layanan digital “EBClick” di awal tahun 2024 dengan beberapa fitur penting seperti pengecekan saldo dan transaksi secara mandiri baik bagi Pemberi Kerja maupun Karyawan, selain itu juga tersedia e-Card dan *fund movement* yang hanya tersedia untuk Karyawan.

Salah satu fokus DPLK Manulife Indonesia di 2024 adalah meningkatkan literasi masyarakat akan layanan keuangan khususnya dana pensiun. Beberapa kegiatan dilakukan untuk mendukung fokus tersebut di antaranya program “DPLK Manulife Indonesia Goes to Campus” bagi mahasiswa di Universitas dan “DPLK Manulife Indonesia Goes to School” yang menyasar masyarakat melalui sarana pendidikan sekolah. Melihat antusias mahasiswa dan masyarakat atas program tersebut, DPLK Manulife Indonesia bermaksud menyelenggarakan kegiatan yang sama secara rutin di masa mendatang.

DPLK Manulife Indonesia saat ini menduduki ranking ke-3 dalam pencapaian Asset Under Management (AUM). Berikut data 2024 (unaudited) :

AUM (unaudited)

> DPLK

Rp25,5T

Jumlah klien DPLK:

- Nasabah Korporasi: **>2.700**
(> 658.000 Peserta terdaftar)
- Nasabah Individu: **> 1.200**
- Total Pembayaran Manfaat/Klaim selama 2024:

Rp4,8T

*data per Desember 2024

As part of its ongoing efforts to enhance service delivery and reach more Indonesian families, Manulife Indonesia expanded its marketing office network by establishing partnerships with 11 new general agency offices throughout 2024. Additionally, Manulife relocated its branch offices in Singkawang and Bandung, allowing customers better access to services in more strategic and convenient locations.

Pension Business

Becoming the Pension Fund Provider in Indonesia

As one of the largest providers of pension fund programs in Indonesia, DPLK Manulife Indonesia continued to improve services to customers by presenting digital services “EBClick” in early 2024 with several important features such as balance checking and independent transaction for both Employers and Employees, as well as e-Cards, and Fund Movements that are only available to Employees.

One of DPLK Manulife Indonesia’s focuses in 2024 was to increase public literacy in financial services, especially regarding pension funds. Several activities were carried out to support this focus, including the “DPLK Manulife Indonesia Goes to Campus” program that was held for the undergraduates and master students at University of Indonesia, as well as “DPLK Manulife Indonesia Goes to School” which targets the society through school education facilities. Looking at the program, DPLK Manulife Indonesia intends to organize the same activities regularly in the future.

DPLK Manulife Indonesia is currently ranked 3rd in the achievement of Asset Under Management (AUM). The following are the data for 2024 (unaudited):

AUM (unaudited)

> DPLK

IDR25.5T

Number of DPLK clients:

- Corporate Clients: **>2,700**
(>658,000 registered participants)
- Individual Clients: **> 1,200**
- Total benefit/claim payments during 2024:

IDR4.8T

*data as of December 2024

Partnership Business

Melindungi Lebih Banyak Keluarga Indonesia

Kemitraan merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam perjalanan bisnis Manulife Indonesia. Melalui kerja sama dengan berbagai institusi baik perbankan maupun non-bank, Manulife Indonesia bukan hanya meningkatkan potensi bisnis, tetapi juga melindungi lebih banyak keluarga Indonesia. Pada tahun 2024, Manulife Indonesia dan Bank Danamon Indonesia Tbk (Danamon) memperluas portofolio produk dengan meluncurkan Proteksi Prima Kritis Andalan (PPKA). Produk asuransi tradisional ini memberikan perlindungan terhadap empat penyakit kritis yang paling umum di Indonesia: penyakit jantung, stroke, kanker, dan gagal ginjal. Selain itu, PPKA memberikan ketenangan pikiran kepada pelanggan dengan membantu mereka mempersiapkan diri menghadapi tantangan kesehatan potensial dan dampak finansial yang menyertainya. Proteksi Prima Kritis Andalan (PPKA) menawarkan solusi yang dirancang untuk menjaga stabilitas keuangan pelanggan dan membantu mereka mempersiapkan biaya tak terduga yang seringkali terkait dengan pengobatan penyakit kritis.

Proteksi Prima Kritis Andalan (PPKA) melanjutkan kemitraan jangka panjang Manulife Indonesia dengan Bank Danamon. Kedua perusahaan tetap berkomitmen untuk terus berinovasi, menyediakan solusi perlindungan komprehensif yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang dan mengatasi kekhawatiran kesehatan mereka di masa depan.

Manulife Indonesia kembali bekerja sama dengan Bank DBS Indonesia meluncurkan Manulife Multigenerational Income Assurance (Manulife Ultima) di tahun 2024 sebagai salah satu solusi perencanaan peninggalan berharga (*legacy*). Manulife Ultima memberikan Manfaat Pertanggungan yang panjang hingga 120 tahun dan memberikan kesempatan untuk nasabah melakukan perubahan Tertanggung hingga 3 (tiga) kali selama masa pertanggungan dan selama Polis aktif, sehingga memberikan fleksibilitas untuk dapat dinikmati hingga 3 generasi. Produk ini juga memberikan Manfaat Pembayaran Tunai yang akan dibayarkan oleh Penanggung kepada Pemegang Polis setiap bulannya hingga Akhir Masa Pertanggungan, sehingga sangat cocok untuk solusi jangka panjang nasabah.

Unit Usaha 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.

Partnership Business

Protecting More Indonesian Families

Partnerships remain an integral part of Manulife Indonesia's business journey. Through collaborations with both banking and non-banking institutions, Manulife Indonesia not only expands its business potential but also strengthens its mission to protect more families across the country. In 2024, Manulife Indonesia and PT Bank Danamon Indonesia Tbk (Danamon) expanded their product portfolio by launching Proteksi Prima Kritis Andalan (PPKA), a traditional insurance product that offers protection against four of the most common critical illnesses in Indonesia: heart disease, stroke, cancer, and kidney failure. PPKA is also designed to provide peace of mind by helping customers prepare for potential health challenges and their financial impact. Proteksi Prima Kritis Andalan (PPKA) offers structured protection designed to maintain customers' financial stability and help them prepare for unexpected expenses often associated with critical illness treatment.

This product launch further strengthens the long-term partnership between Manulife Indonesia and Bank Danamon, with both institutions committed to continued innovation and delivering comprehensive protection tailored to evolving customer needs and future concerns.

In collaboration with PT Bank DBS Indonesia, Manulife Indonesia also launched Manulife Multigenerational Income Assurance (Manulife Ultima) in 2024, designed as a legacy planning solution. Manulife Ultima offers coverage benefits up to age 120 years, and allows the insured party to be changed up to three times during the policy term while the policy remains active. This provides flexibility for the policy to benefit up to three generations. The product also offers monthly cash benefits to policyholders until the end of the coverage period, making it a suitable option for long-term financial planning.



Sharia Business Unit

Adapting and Innovating to Provide Sharia-Based Financial Solutions

Indonesia's sharia financial industry holds significant growth potential and plays a key role in the national economy, including the sharia life insurance sector.

Pada tahun 2024 Unit Usaha Syariah Manulife Indonesia meluncurkan produk asuransi jiwa tradisional syariah yaitu Proteksi Prima Perlindungan Utama Syariah (P3US), produk asuransi jiwa unit link syariah yang dilengkapi dengan asuransi tambahan berupa asuransi kesehatan syariah, asuransi sakit kritis syariah, dan pembebasan kontribusi syariah. Produk ini dipasarkan melalui Bank Danamon Indonesia, melengkapi produk asuransi jiwa tradisional syariah yang sudah dipasarkan sejak tahun 2015. Dengan peluncuran produk tersebut, diharapkan Manulife Indonesia dapat memenuhi dan melengkapi kebutuhan asuransi jiwa Masyarakat Indonesia dengan prinsip syariah.

Unit Syariah Manulife Indonesia berhasil meraih The Best Life Insurance 2023 Unit Usaha Syariah dengan ekuitas Rp250 miliar ke atas dari Media Asuransi. Beragam inisiatif juga terus dilakukan di antaranya dengan terus meningkatkan jumlah tenaga pemasar berlisensi syariah, memberikan berbagai edukasi keuangan syariah melalui komunitas ManuSyah untuk meningkatkan literasi asuransi syariah.

Efektif 1 Desember 2024, Unit Usaha Syariah resmi menghentikan kegiatan usahanya sehubungan dengan pemisahan unit usaha Syariah menjadi entitas baru, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah ("Manulife Syariah Indonesia") dan telah melakukan pengalihan portofolio kepesertaan beserta aset dari unit usaha syariah ke PT AJMIS (Manulife Syariah Indonesia).

Manulife Syariah Indonesia

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah atau Manulife Syariah Indonesia resmi beroperasi pada 1 Desember 2024 setelah menerima pengalihan portofolio kepesertaan beserta aset unit usaha syariah. Pemisahan unit usaha syariah menjadi entitas baru ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan produk finansial Syariah di Indonesia.

Hingga 31 Desember 2024, Manulife Syariah Indonesia didukung oleh lebih dari 11.000 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.

Per Desember 2024, Manulife Syariah Indonesia membayar klaim sebesar Rp42,1 miliar. Sedangkan RBC dana *tabarru* per 31 Desember 2024 menjadi 7.063%, masih melampaui batas minimum yang ditetapkan oleh pemerintah.

Dengan nilai Berbagi, Bertumbuh dan Berdampak, Manulife Syariah Indonesia akan terus beradaptasi melalui inovasi produk-produk asuransi syariah dalam mengembangkan dan memperkuat literasi dan inklusi ekonomi dan keuangan syariah Indonesia.

In 2024, the Sharia Business Unit of Manulife Indonesia launched a new traditional sharia life insurance product, Proteksi Prima Perlindungan Utama Syariah (P3US), a unit-linked sharia life insurance product complemented by optional riders including sharia health insurance, sharia critical illness insurance, and sharia contribution waiver benefits. This product is distributed through Bank Danamon Indonesia, complementing Manulife's existing range of traditional sharia life insurance products marketed since 2015. Through this launch, Manulife Indonesia aims to further meet the life insurance needs of the Indonesian citizens in accordance with sharia principles.

The Sharia Unit of Manulife Indonesia was recognized with the Best Life Insurance 2023 – Sharia Business Unit award for companies with equity above IDR250 billion by Media Asuransi. Various initiatives have also been carried out, including expanding the number of licensed sharia sales agents and delivering financial education through the ManuSyah community to improve sharia insurance literacy.

Effective December 1, 2024, the Sharia Business Unit officially ceased its operations in line with the spin-off into a new legal entity, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah ("Manulife Syariah Indonesia"). The transition included the transfer of policyholder portfolios and related assets from the former Sharia Business Unit to PT AJMIS (Manulife Syariah Indonesia).

Manulife Syariah Indonesia

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah, or Manulife Syariah Indonesia, officially commenced operations on December 1, 2024, following the transfer of policyholder portfolios and assets from the Sharia Business Unit. This spin-off was undertaken to meet the growing demand for Sharia-compliant financial products in Indonesia.

As of December 31, 2024, Manulife Syariah Indonesia is supported by more than 11,000 licensed Sharia sales agents operating across 39 marketing office locations (14 branches and 25 general agency offices), as well as through banking partner distribution channels throughout Indonesia. We remain committed to meeting customers' needs for Sharia-based financial solutions founded on the principle of mutual assistance through the Dana Tabarru.

As of December 2024, Manulife Syariah Indonesia paid claims amounting to IDR42.1 billion. As of December 31, 2024, the tabarru fund's Risk-Based Capital (RBC) stood at 7,063%, significantly exceeding the minimum threshold set by the government.

Guided by the values of Sharing, Growing, and Creating Impact, Manulife Syariah Indonesia will continue to innovate Sharia insurance products and play an active role in enhancing Sharia economic and financial literacy and inclusion across Indonesia.

Manulife Aset Manajemen Indonesia

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) terus menunjukkan ketangguhannya dengan mempertahankan posisinya sebagai manajer investasi terbesar di industri ini dan tetap memimpin dalam lima tahun terakhir. Pada Desember 2024, MAMI menguasai 11,84% pangsa pasar dari total dana kelolaan (AUM) industri di antara 90 manajer investasi di Indonesia. Total AUM MAMI tercatat mencapai Rp98,9 triliun yang dikelola dalam 34 reksa dana, 75 Kontrak Pengelolaan Dana (KPD), dan 2 Kontrak Penasihat Investasi. Kapabilitas investasi MAMI yang beragam hadir kuat di berbagai kelas aset.

Memiliki dana kelolaan reksa dana sejumlah Rp43,44 triliun, MAMI menguasai 10,5% pangsa pasar reksa dana saham (terbesar), 11,6% pangsa pasar reksa dana pendapatan tetap (terbesar kedua), 6,2% pangsa pasar reksa dana syariah (terbesar kelima), dan 9,0% pangsa pasar reksa dana terproteksi (terbesar kelima). Dalam Kontrak Pengelolaan Dana (KPD), MAMI juga memimpin industri dengan pangsa pasar sebesar 18,51%.

AUM

➤ MAMI
Rp98,9T

- **34** Reksa Dana
- **75** Kontrak Pengelolaan Dana
- **2** Kontrak Penasihat Investasi

Pencapaian MAMI yang baik di tahun 2024 tidak lepas dari dukungan mitra distribusi reksa dana. MAMI terus memperluas jalur distribusinya dengan menambah mitra distribusi baru, antara lain Bank Mega Syariah. Sehingga, di akhir 2024 jumlah mitra distribusi MAMI menjadi 36 mitra distribusi yang terdiri dari 24 mitra bank dan 12 mitra non-bank. Di usianya yang ke-28, 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 kembali adakan aksi tanam *mangrove* dalam rangka untuk mengurangi polusi dan pemanasan global serta meminimalisir terjadinya banjir dan abrasi. Selain itu MAMI juga melakukan

Manulife Aset Manajemen Indonesia

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) continues to show its resilience by maintaining its position as the largest investment manager in the industry and has remained in the lead for the past five years. As of December 2024, MAMI held an 11.85% market share of the industry's total assets under management (AUM) among 90 investment managers in Indonesia. MAMI's total AUM stood at IDR98.9 trillion, managed in 34 mutual funds, 75 segregated mandates and 2 Investment Advisory Contracts. MAMI's diverse investment capabilities present a strong presence across various asset classes.

With IDR43.44 trillion in assets under management, MAMI holds a 10.5% market share in equity funds (the largest), 11.6% market share in fixed income funds (second largest), 6.2% market share in Islamic funds (fifth largest), and 9.0% market share in protected funds (fifth largest). In segregated mandates, MAMI also leads the industry with a market share of 18.51%.

AUM

➤ MAMI
IDR98.9T

- **34** Mutual Funds
- **75** Segregated Mandates
- **2** Investment Advisory Contract

MAMI's strong performance in 2024 is a result of the support of its mutual fund distribution partners. MAMI continued to expand its distribution channels by adding new distribution partners, including Bank Mega Syariah. By the end of 2024, MAMI's total number of distribution partners reached 36, consisting of 24 bank partners and 12 non-bank partners. In its 28th year of operation, MAMI has become a trusted investment manager providing investment solutions and services to retail and institutional clients, including corporations, insurance companies, pension funds, foundations and public service providers.

Not only focused on doing business, MAMI also contributes to society and the environment. This year MAMI held another mangrove planting event to reduce pollution and global warming as well as to minimize flooding and abrasion. In addition, MAMI renovated and repaired the Pagersi bridge in Cibinong & Bojong Gede, Bogor through its sharia

renovasi dan perbaikan jembatan Pagersi di Kecamatan Cibinong & Bojong Gede, Bogor melalui dana purifikasi reksa dana syariah dan program bantuan pendidikan berkelanjutan kepada beberapa sekolah di daerah Bogor, Lebak, Sukabumi dan Aceh.

MAMI selalu berusaha secara konsisten memberikan literasi dan inklusi keuangan ke berbagai lapisan masyarakat dan investor di semua segmen. Nasabah yang cerdas dan teredukasi sangat penting untuk membangun hubungan yang langgeng. Melalui program edukasi investor, MAMI membantu melindungi generasi muda Indonesia dengan menyediakan *client gathering*, *market update* dan konten edukasi, bekerja sama dengan 36 mitra penjualan, afiliasi asuransi dan pensiun, serta berbagai kanal media sosial, yang didukung oleh kemampuan riset yang kuat untuk memberikan pandangan global, regional, dan lokal mengenai perilaku investasi.

Hasilnya, tahun ini kami memperbesar jumlah investor kami hingga lebih dari 200.000, mencapai lebih dari 2,4 juta investor, tumbuh 8,8% dari jumlah investor tahun lalu. Jumlah itu juga setara 18% dari jumlah investor reksa dana di Indonesia yang mencapai 14.033.037 (data KSEI, per Desember 2024). Investasi kami di bidang teknologi telah memfasilitasi proses integrasi dengan mitra distribusi bank dan saluran distribusi digital *fintech*, memungkinkan kami untuk menjangkau setiap sudut wilayah Indonesia.

mutual fund purification fund and its continuing education support program to several schools in Bogor, Lebak, Sukabumi and Aceh.

MAMI consistently strives to provide financial literacy and inclusion to all segments of society and investors. A smart and educated client base is essential for building lasting relationships. Through its investor education program, MAMI helps protect Indonesia's younger generation by providing client gatherings, market updates and educational content, in collaboration with 36 sales partners, insurance and pension affiliates, and various social media channels, supported by strong research capabilities to provide global, regional and local insights on investment behavior.

As a result, in 2024 we successfully expanded our investor base by over 200,000, bringing the total to more than 2.4 million investors—an 8.8% increase compared to the previous year. This figure represents approximately 18% of the total mutual fund investors in Indonesia, which reached 14,033,037 according to KSEI data as of December 2024. Our continued investment in technology has played a key role in this growth, enabling seamless integration with bank distribution partners and fintech digital platforms, and allowing us to extend our reach across all regions of Indonesia.

Ikhtisar Keuangan

Financial Highlights

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA DAN ENTITAS ANAKNYA

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA AND ITS SUBSIDIARIES

Laporan Posisi Keuangan Konsolidasian

Consolidated Statement of Financial Position

(disajikan dalam jutaan Rupiah, kecuali dinyatakan lain) / (stated in millions of Rupiah, unless otherwise stated)

Aset Assets	2024	2023
Investasi Invested Assets		
Dana Jaminan Statutory Funds	1.650.294	1.682.438
Deposito Berjangka Time Deposits	4.663.924	4.921.263
Surat Berharga Marketable Securities	45.937.286	47.264.245
Penyertaan Langsung Direct Investments	1.535.840	1.013.009
Total Investasi Total Invested Assets	53.787.344	54.880.955
Bukan Investasi Non-Invested Assets		
Kas dan Bank Cash and Banks	1.341.323	765.020
Piutang Premi, neto Premium Receivables, net	401.845	350.491
Piutang Hasil Investasi Investment Income Receivables	691.427	635.197
Piutang dan Aset Reasuransi Reinsurance Receivables and Assets	863.896	953.596
Pinjaman Pemegang Polis Policyholders' Loans	784.700	741.574
Aset Tetap, neto Fixed Assets, net	473.461	412.914
Aset Lain-lain, neto Other Assets, net	4.695.128	4.926.289
Total Aset Bukan Investasi Total Non-Invested Assets	9.251.780	8.785.081
Total Aset Total Assets	63.039.124	63.666.036

Liabilitas, Dana Peserta, dan Ekuitas Liabilities, Participants' Fund and Equity

(disajikan dalam jutaan Rupiah, kecuali dinyatakan lain) / (stated in millions of Rupiah, unless otherwise stated)

Liabilitas Liabilities	2024	2023
Liabilitas Kontrak Asuransi Insurance Contract Liabilities		
Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan Liabilities for Future Policy Benefits	40.982.977	42.195.926
Cadangan atas Klaim yang Sudah Diterima tetapi Belum Disetujui Reserve for Claims Reported but Not Yet Approved (RBNA)	173.899	173.731
Cadangan atas Klaim yang Terjadi tetapi Belum Dilaporkan Reserve for Claims Incurred but Not Yet Reported (IBNR)	183.111	173.761
Premi yang Belum Merupakan Pendapatan Unearned Premiums	559.385	498.641
Kontribusi yang Belum Menjadi Hak Unearned Contributions	2.605	2.385
Ujrah yang Belum Menjadi Hak Unearned Ujrah	28.081	10.179
Total Liabilitas Kontrak Asuransi Total Insurance Contract Liabilities	41.930.058	43.054.623
Liabilitas Lainnya Other Liabilities		
Utang Klaim Claims Payable	647.276	606.724
Utang Reasuransi Reinsurance Payables	577.849	585.913
Utang Komisi Commission Payables	116.293	128.114
Akrual dan Utang Lain-lain Accrued and Other Payables	3.118.489	2.954.831
Utang Pajak Taxes Payable	241.049	287.137
Total Liabilitas Lainnya Total Other Liabilities	4.700.956	4.562.719
Total Liabilitas Total Liabilities	46.631.014	47.617.342
Dana Peserta Participants' Fund	761.127	674.649
Ekuitas Equity		
Modal Saham Share Capital	389.200	389.200
Agio Saham Paid-Up Capital in Excess of Par Value	1.222	1.222
Laba Ditahan Unappropriated Related Earnings	12.935.543	12.498.540
Penghasilan Komprehensi Lainnya Other Comprehensive Income	2.293.859	2.446.783
Kepentingan Non Pengendali Non-Controlling Interest	27.159	37.300
Total Ekuitas Total Equity	15.646.983	15.374.045
Total Liabilitas, Dana Peserta dan Ekuitas Total Liabilities, Participants' Fund and Equity	63.039.124	63.666.036

Laporan Laba Rugi Konsolidasian dan Penghasilan Komprehensif Lainnya

Consolidated Statement of Profit or Loss and Other Comprehensive Income

(disajikan dalam jutaan Rupiah, kecuali dinyatakan lain) / (stated in millions of Rupiah, unless otherwise stated)

Pendapatan Revenues	2024	2023
Pendapatan Premi Bruto Gross Premium Income		
Pendapatan Premi Bruto Gross Premium Income	10.504.762	9.948.868
Dikurangi Less		
Premi Reasuransi Reinsurance Premiums	(273.340)	(358.221)
Perubahan atas Premi yang Belum Merupakan Pendapatan Changes in Unearned Premiums	(60.745)	(62.739)
Pendapatan Premi, neto Net Premium Income	10.170.677	9.527.908
Perubahan Ujrah yang Belum Menjadi Hak Changes in Unearned Ujrah	(20.281)	(8.206)
Pendapatan Operasional Lain Other Operating Income	699.961	828.121
Pendapatan Investasi, neto Net Invested Income	2.251.132	4.585.859
Total Pendapatan Total Revenues	13.101.489	14.933.682
Beban Expenses		
Klaim dan Manfaat Claims and Benefits	8.342.456	7.878.256
Pemulihan Klaim dari Reasuransi Reinsurance Claim Recoveries	(292.896)	(340.935)
Perubahan Estimasi Aset Reasuransi Changes in Estimated Reinsurance Assets	(2.651)	(558)
Perubahan Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan, IBNR dan RBNA Changes in Liabilities for Future Policy Benefits	(1.177.660)	1.959.894
Pemasaran Marketing	2.594.586	2.419.271
Umum dan Administrasi General and Administrative	1.816.540	1.686.594
Beban (Pendapatan) Lain-lain, neto Other Expenses (Income), net	70.490	51.107
Total Beban Total Expenses	11.350.865	13.653.629
Laba Sebelum Beban Pajak Final dan Pajak Penghasilan Income Before Final Tax and Income Tax Expense	1.750.624	1.280.053
Beban Pajak Final Final Tax Expense	(221.964)	(213.471)
Laba sebelum Beban Pajak Penghasilan Income Before Income Tax Expense	1.528.660	1.066.582
(Beban) Manfaat Pajak Penghasilan Income Tax (Expense) Benefit		
Kini Current	(39.944)	(64.479)
Tangguhan Deferred	4.000	(8.019)
(Beban) Manfaat Pajak Penghasilan Income Tax (Expense) Benefit	(35.944)	(72.498)
Laba Tahun Berjalan Income for the Year	1.492.716	994.084
Penghasilan (Rugi) Komprehensif Lain Other Comprehensive Income (Loss)	(156.431)	328.768
Total Penghasilan Komprehensif Tahun Berjalan Total Comprehensive Income for the Year	1.336.285	1.322.852
Penghasilan Komprehensif Tahun Berjalan yang Dapat Diatribusikan kepada: Comprehensive Income for the Year Attributable to:		
Pemilik Entitas Induk Equity Holders of the Parent Entity	1.327.198	1.313.395
Kepentingan Non-Pengendali Non-Controlling Interest	9.088	9.457
Total Total	1.336.286	1.322.852

Laporan Keberlanjutan 2024

Sustainability Report 2024



Laporan Keberlanjutan 2024

Sustainability Report 2024

Explanation of the Sustainability Strategy [A.1]

Penjelasan Strategi Keberlanjutan [A.1]

Sebagai Perusahaan asuransi dan investor jangka panjang, Manulife Indonesia selalu menyeimbangkan kebutuhan saat ini dengan kebutuhan nasabah di masa depan sebagai upaya untuk menghormati komitmen dan kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepada Manulife Indonesia dalam hal pengelolaan keuangan di masa yang akan datang. Perspektif ini membuat Manulife Indonesia mempertimbangkan dampak ekonomi, sosial dan lingkungan hidup atas keputusan atau kebijakan Perusahaan dan selalu berupaya mencari tindakan lebih lanjut yang dapat diambil yang akan berpengaruh pada ketahanan nasabah, masyarakat dan bisnis Perusahaan yang berkelanjutan.

Dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan di tahun 2024, Manulife Indonesia melanjutkan fokus pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup dengan membuat prioritas untuk mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan, meningkatkan pendidikan yang berkualitas dan kesempatan belajar, menanamkan keragaman dan kesetaraan *gender* ke dalam organisasi, pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi, mengurangi kesenjangan, serta penanganan perubahan iklim.

Adapun Tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan ("RAKB") Manulife Indonesia adalah sebagai berikut: "Menjadi penyelenggara jasa pengelolaan keuangan melalui produk asuransi untuk keluarga Indonesia dengan menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan", yang dilaksanakan melalui beberapa Strategi Utama seperti penyesuaian sumber daya manusia dengan kebutuhan strategis, integrasi aspek sosial dan lingkungan hidup ke dalam pengelolaan risiko, serta keterlibatan pada kegiatan usaha berwawasan lingkungan.

As an insurance provider and long-term investor, Manulife Indonesia consistently balances current needs with the future needs of its customer in an effort to reflect our deep respect for the trust and commitment our customers place in us to manage their financial well-being in the years to come. This perspective drives Manulife Indonesia to consider the economic, social, and environmental impacts of corporate decisions and policies, while continuously seeking further opportunities to contribute to the resilience of our customers, communities, and long-term business sustainability.

In implementing Sustainable Finance in 2024, Manulife Indonesia maintained its focus on economic, social, and environmental aspects, with key priorities including promoting health and well-being, enhancing access to quality education and lifelong learning opportunities, embedding diversity and gender equity into the organization, fostering decent work and economic growth, reducing inequalities, and addressing climate change.

The objective of Manulife Indonesia's Sustainable Finance Action Plan (RAKB) is as follows: "To become a provider of financial management services through insurance products for Indonesian families by implementing sustainable finance principles". This objective is pursued through several key strategies, including aligning human resources with strategic priorities, integrating social and environmental considerations into risk management, and actively participating in environmentally responsible business initiatives.

Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

Aspek Ekonomi [B.1]

Tabel ikhtisar kinerja ekonomi dapat dilihat pada sub bab kinerja lini bisnis halaman 69.

Tabel 2.12 Jumlah Nasabah

Periode Period	2022	2023	2024
Jumlah nasabah Number of Customers	1.947.512	1.910.377	1.978.729
Note : Data jumlah nasabah termasuk nasabah Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) dan Manajemen Aset Manulife Indonesia (MAMI)			

Hal yang dimaksud dengan jumlah nasabah adalah jumlah nasabah yang dihitung berdasarkan nomor identitas, baik berdasarkan KTP/SIM atau identitas lain. Sebagai contoh satu orang yang sama memiliki 3 polis, maka akan terhitung satu nasabah.

Aspek Lingkungan Hidup dan Sosial [B.2, B.3]

Uraian penjelasan mengenai penerapan kegiatan keuangan berkelanjutan yang berhubungan dengan aspek lingkungan hidup dan aspek sosial akan dijelaskan pada halaman 89.



Profil Perseroan

Sebagai bagian dari transparansi dan keterbukaan informasi, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia menyajikan Profil Perusahaan secara rinci dalam Bab “Profil Perusahaan” pada halaman 5. Bab ini menguraikan berbagai aspek fundamental yang menjadi dasar operasional Perusahaan, termasuk visi, misi, serta prinsip keberlanjutan yang diterapkan dalam bisnisnya. Selain itu, terdapat informasi mengenai lokasi kantor pusat, cakupan dan skala usaha yang mencakup total aset serta jumlah tenaga kerja yang dimiliki. Aspek kepemilikan perusahaan juga dijelaskan melalui daftar pemegang saham beserta persentase kepemilikannya. Lebih jauh, pembahasan meliputi wilayah operasional, ragam produk, dan layanan yang ditawarkan, serta kegiatan usaha yang dijalankan. Perusahaan juga menjabarkan keanggotaannya dalam berbagai asosiasi industri serta berbagai perubahan signifikan yang terjadi dalam perjalanan bisnisnya, yang menjadi bagian penting dalam strategi pengembangan di masa depan.

Sustainability Performance Highlights

Economic Aspect [B.1]

The summary table of economic performance is presented in the business line performance section on page 69.

Table 2.1 Number of Customers

Periode Period	2022	2023	2024
Jumlah nasabah Number of Customers	1.947.512	1.910.377	1.978.729
Note: The number of customers includes customers from Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) and Manulife Indonesia Asset Management (MAMI).			

The term “number of customers” refers to the total number of customers based on their identification number, whether it is an ID card (KTP), driver’s license (SIM), or other identification. For example, if the same individual holds 3 policies, they will be counted as one customer.

Environmental and Social Aspects [B.2, B.3]

The explanation regarding the implementation of sustainable finance activities related to environmental and social aspects is provided on page 89.

Company Profile

As part of its commitment to transparency and open communication, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia provides a comprehensive Company Profile in the chapter titled “Company Profile” on page 5. This chapter outlines the fundamental aspects that form the foundation of the Company’s operations, including its vision, mission, and the sustainability principles embedded in its business practices. It also includes detailed information on the Company’s head office location, business scale and scope—covering total assets and number of employees. The ownership structure is clearly presented through a list of shareholders and their respective ownership percentages. Furthermore, the chapter discusses the Company’s operational areas, the range of products and services offered, and the nature of its business activities. Manulife Indonesia also highlights its membership in various industry associations and outlines key developments or significant changes in its business journey, which are integral to the Company’s future growth strategy.

Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan [C.1]

Visi
Mencapai pertumbuhan berkelanjutan dan berkualitas dengan menjadi pilihan utama bagi nasabah dengan cara mengoptimalkan skala dan diversifikasi portofolio, menjaga tingkat kesehatan perusahaan, dan memberikan pengalaman terbaik untuk nasabah & distributor.

Misi
Membantu nasabah dan keluarga Indonesia mencapai tujuan finansial dengan lebih mudah dan membuat hidup lebih baik.

Vision, Mission, and Sustainability Values [C.1]

Vision
To achieve sustainable and quality growth by becoming the customers' preferred choice by optimizing scale and portfolio diversification, maintaining company soundness, and delivering the best experience for customers and distributors.

Mission
To empower Indonesian customers and their families to achieve their financial goals with greater ease and enhance their overall quality of life.



Sumber Daya Manusia

Human Resources

Tabel 3.2 Jumlah SDM Manulife Indonesia Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Table 3.2 Number of Manulife Indonesia Employees by Age and Gender

Jumlah seluruh SDM per 31 Desember 2024 Total Employees as of December 31, 2024		
Usia Age Group	Laki-laki Male	Perempuan Female
25 Tahun ke Bawah Years and Below	13	26
26 – 45 Tahun Years	362	409
46 – 50 Tahun Years	68	62
51 – 54 Tahun Years	28	38
55 Tahun ke Atas Years and Above	2	14
Total Berdasarkan Jenis Kelamin Total by Gender	473	549
Total SDM Total Employees	1.022	

*) Angka SDM tidak termasuk outsourcing dan agen.

*) Employee figures do not include outsourced staff and agents.

Tabel 3.3 Jumlah SDM Manulife Indonesia Berdasarkan Level Jabatan dan Jenis Kelamin

Table 3.3 Number of Manulife Indonesia Employees by Job Level and Gender

Jumlah seluruh SDM per 31 Desember 2024 Total Employees as of December 31, 2024		
Tingkat Jabatan Job Level	Laki-laki Male	Perempuan Female
Level 8 ke atas (Direktur ke atas) Level 8 and above (Director and above)	47	34
Level 6 - 7 (Manajer) Level 6 - 7 (Manager)	254	240
Level 1 - 5 (Staf - Asisten Manajer) Level 1 - 5 (Staff - Assistant Manager)	172	275
Total Berdasarkan Jenis Kelamin Total by Gender	473	549
Total SDM Total Employees	1.022	

*) Angka SDM tidak termasuk outsourcing dan agen.

*) Employee figures do not include outsourced staff and agents.

Tabel 3.4 Jumlah SDM Manulife Indonesia Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Jumlah seluruh SDM per 31 Desember 2024 <i>Employment Status</i>	Jumlah SDM Berdasarkan Status Ketenagakerjaan <i>Number of Employees by Employment Status</i>
Karyawan Tetap <i>Permanent Employees</i>	1.008
Karyawan Kontrak <i>Contract Employees</i>	14
Total	1.022

*) Angka SDM tidak termasuk outsourcing dan agen.

Manulife Indonesia percaya bahwa pria dan wanita memiliki potensi dan peluang yang sama dalam pengembangan karir. Sampai dengan Desember 2024, komposisi karyawan Manulife Indonesia untuk laki-laki dan perempuan adalah 46:54. Sebagai bagian dari fokus SDG 5, beberapa kegiatan yang dilakukan oleh Manulife Indonesia sebagai bentuk pemberdayaan perempuan di antaranya adalah dengan mengadakan program pelatihan yang bertujuan untuk memberikan kesempatan yang lebih luas bagi para talenta perempuan untuk membangun jaringan dan memberikan dukungan karier agar sukses di Manulife, serta berkolaborasi dengan Global Women Alliance (“GWA”), sebuah komunitas yang dibentuk oleh kantor pusat Manulife untuk mempromosikan program pemberdayaan bagi perempuan di tempat kerja serta dukungan dari para karyawan pria. Secara rutin, GWA mengadakan kegiatan-kegiatan yang melibatkan para karyawan wanita sekaligus pria sebagai wujud kesetaraan gender di lingkungan kerja Manulife Indonesia.

Table 3.4 Number of Manulife Indonesia Employees by Employment Status

Jumlah seluruh SDM per 31 Desember 2024 <i>Employment Status</i>	Jumlah SDM Berdasarkan Status Ketenagakerjaan <i>Number of Employees by Employment Status</i>
Karyawan Tetap <i>Permanent Employees</i>	1.008
Karyawan Kontrak <i>Contract Employees</i>	14
Total	1.022

*) Employee figures do not include outsourced staff and agents.

Manulife Indonesia believes that both men and women have equal potential and opportunities in career development. As of December 2024, the employee composition at Manulife Indonesia was 46% male and 54% female. As part of its commitment to SDG 5, Manulife Indonesia has carried out several initiatives to empower women, including training programs aimed at providing greater opportunities for female talent to build networks and advance their careers at Manulife. The company also collaborates with the Global Women Alliance (GWA), a community established by Manulife’s head office to promote women empowerment programs in the workplace, supported by male employees. GWA regularly organizes events that engage both women and men employees to reinforce gender equality in Manulife Indonesia’s workplace.

Konten <i>Contents</i>	Halaman <i>Page</i>
Alamat Perusahaan [C.2] <i>Company Address [C.2]</i>	93
Skala Usaha [C.3] <i>Business Scale [C.3]</i>	
a. Jumlah Karyawan menurut jenis kelamin, jabatan, usia, Pendidikan, dan status ketenagakerjaan <i>Number of Employees by gender, position, age, Education, and employment status</i>	75
Keanggotaan pada Asosiasi [C.5] <i>Membership in Associations [C.5]</i>	78
Penjelasan Direksi <i>Message from the Board of Directors</i>	10

Total Aset dan Liabilitas [C.3]

Total Assets and Liabilities [C.3]

Tabel 3.1 Total Aset dan Liabilitas

Table 3.1 Total Assets and Liabilities

(dalam jutaan Rupiah)

(in million Rupiah)

Uraian <i>Description</i>	2022	2023	2024
Aset <i>Assets</i>	59.078.951	62.274.577	63.039.124
Investasi <i>Invested Assets</i>	50.931.444	54.596.521	53.787.345
Non Investasi <i>Non-Invested Assets</i>	8.147.507	7.678.056	9.251.779
Liabilitas <i>Liabilities</i>	44.294.497	47.176.200	46.631.013
Utang <i>Payables</i>	3.343.074	4.202.144	4.826.101
Cadangan Teknis <i>Policy Reserves</i>	40.951.423	42.974.056	41.857.142
Ekuitas <i>Equity</i>	14.784.454	15.098.377	15.646.984

Pemegang Saham dan Persentase Kepemilikan Saham [C.3]

Manulife Indonesia telah memenuhi ketentuan kepemilikan saham Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Asuransi dan Peraturan OJK No. 67/2016 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, dan Perusahaan Reasuransi, serta Peraturan Pemerintah No.14 tahun 2018 tentang Kepemilikan Asing Perusahaan Asuransi, di mana pemegang saham Indonesia dari Perusahaan asuransi harus dimiliki secara langsung atau tidak langsung oleh warga negara Indonesia. Hingga 31 Desember 2024, kepemilikan saham di Manulife Indonesia adalah sebagai berikut:

No.	Pemegang Saham Shareholders	Jumlah Saham Number of Shares	%
1	Manulife Financial Asia Limited*)	369.740	95
2	PT Tirta Dhana Nugraha	19.458	4,9995
3	Apriliani T. Siregar	1	0,0003
4	Caroline D. Utomo	1	0,0003
Total		389.200	100

*) OJK telah menyetujui pengalihan seluruh saham yang dimiliki oleh Manulife Financial Asia Limited ke Manulife Financial (Singapore) Pte Ltd pada tanggal 21 Maret 2025.

Shareholders and Share Ownership Percentage [C.3]

Manulife Indonesia complies with Indonesian shareholding requirements as stipulated in the Insurance Law, OJK Regulation No. 67/2016 on Business Licensing and Institutional Aspects of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, and Reinsurance Companies, as well as Government Regulation No. 14 of 2018 on Foreign Ownership in Insurance Companies. These regulations mandate that Indonesian shareholders in insurance companies must be directly or indirectly owned by Indonesian citizens. As of December 31, 2024, the shareholding structure of Manulife Indonesia is as follows:

*) The Financial Services Authority (OJK) approved the transfer of all shares owned by Manulife Financial Asia Limited to Manulife Financial (Singapore) Pte Ltd on March 21, 2025.

Wilayah Operasional [C.3]

Manulife Indonesia menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, dan dana pensiun kepada nasabah individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Melalui jaringan dengan lebih dari 16.000 karyawan dan tenaga pemasar profesional yang tersebar di 60 kantor pemasaran, Manulife Indonesia melayani hampir 2 juta nasabah di Indonesia. Untuk mewujudkan SDG 10 (Berkurangnya Kesenjangan), Manulife Indonesia akan terus mengembangkan jaringan kantor pemasaran serta bekerja sama dengan mitra bank, beserta kantor cabang dari mitra bank tersebut, untuk menjangkau nasabah di seluruh pelosok Indonesia.

Operational Area [C.3]

Manulife Indonesia offers a wide range of financial services, including life insurance, accident and health insurance, and pension fund solutions for both individual and business customers in Indonesia. Through a network of more than 16,000 employees and professional agents across 60 marketing offices, Manulife Indonesia serves nearly 2 million customers nationwide. In support of SDG 10 (Reduced Inequalities), Manulife Indonesia remains committed to expanding its marketing office network and strengthening partnerships with bank partners, including leveraging their branch networks, to reach customers in all corners of Indonesia.

No.	Klasifikasi Kantor Office Classification	Jumlah Kantor Number of Offices
1	Kantor Pusat (termasuk Kantor Pemasaran Jakarta) Head Office (including the Marketing Office in Jakarta)	1
2	Kantor Pemasaran Marketing Office	12
3	Kantor Pemasaran Mandiri General Agency Office	49
Total		62

Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha [C.4]

Manulife Indonesia memahami bahwa setiap nasabah, baik individu maupun korporasi, memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, Manulife Indonesia menyediakan beragam solusi keuangan yang inovatif untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Products, Services, and Business Activities [C.4]

Manulife Indonesia understands that each customer, whether individual or corporate, has unique needs. Therefore, Manulife Indonesia provides a variety of innovative financial solutions designed to meet these diverse needs.

Untuk memenuhi tujuan pembangunan berkelanjutan serta mewujudkan SDG 3 (Kehidupan Sehat dan Sejahtera) di tahun 2024 Manulife Indonesia telah meluncurkan produk baru asuransi penyakit kritis dan melakukan pembaharuan produk asuransi kesehatan individu agar dapat memberikan layanan yang lebih baik ke nasabah dan lebih kompetitif.

In alignment with the Sustainable Development Goals and in support of SDG 3 (Good Health and Well-being), Manulife Indonesia launched a new critical illness insurance product in 2024, along with updates to its individual health insurance products. These initiatives are intended to deliver improved service to customers and enhance the Company's competitiveness in the market.

Deskripsi Description	
Jenis Produk Product Type	1. Produk Unit Link 2. Asuransi/Pertanggung Tambahan (Rider) 3. Produk Asuransi Jiwa Tradisional (Asuransi Jiwa Berjangka (term life), Asuransi Jiwa Seumur Hidup (whole life), Asuransi Jiwa Dwiguna (endowment)) 4. Produk Asuransi Kesehatan 5. Simpanan Kumpulan (Group Savings)
Saluran Distribusi Distribution Channel	1. Unit-linked Product 2. Supplementary Insurance (Rider) 3. Traditional Life Insurance Product (Term Life Insurance, Whole Life Insurance, and Endowment Insurance) 4. Health Insurance Product 5. Group Savings
	1. Keagenan (Agency) 2. Partnership Business / Bancassurance 3. Employee Benefits

Keanggotaan pada Asosiasi [C.5]

Membership in Associations [C.5]

Nama Organisasi Organization	Status Keanggotaan Membership Status
Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI)	Anggota Member
Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI)	Anggota Member
Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)	Anggota Member

Perubahan Perusahaan yang Bersifat Signifikan [C.6]

Significant Changes to the Company [C.6]

Selama tahun 2024 Perusahaan mencatat terdapat perubahan yang signifikan pada Perusahaan, yaitu pemisahan Unit Usaha Syariah menjadi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah (Manulife Syariah) sesuai Akta Pendirian Perseroan Terbatas PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah No. 50 tanggal 19 Februari 2024 dan telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Keputusan No. AHU-0020381.AH.01.01 Tahun 2024. Pemisahan ini berlaku efektif per 1 Desember 2024.

In 2024, the Company recorded a significant change, namely the separation of the Sharia Business Unit into a new entity, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Syariah (Manulife Syariah), in accordance with Deed of Establishment No. 50 dated February 19, 2024. This establishment has been officially approved by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia under Decision No. AHU-0020381.AH.01.01 of 2024. This separation is effective as of December 1, 2024.

Tata Kelola Keberlanjutan

Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.1]

Manulife Indonesia menugaskan Chief Marketing Officer sebagai penanggung jawab (PIC) dalam melakukan pengawasan pelaksanaan Program Aksi Keuangan Berkelanjutan dengan didukung oleh Direksi, Executive Committee, Corporate Secretary, Departemen SDM, Departemen Keuangan, Departemen CSR, Departemen Produk, Departemen Operasional dan Departemen Kesehatan, serta dukungan dari Unit Bisnis dengan arahan dari Manajemen dan Direksi.

Sustainability Governance

Person in Charge of Sustainable Finance Implementation [E.1]

Manulife Indonesia has assigned the Chief Marketing Officer as the person in charge (PIC) of overseeing the implementation of the Sustainable Finance Action Plan, supported by the Board of Directors, Executive Committee, Corporate Secretary, Human Resources Department, Finance Department, CSR Department, Product Department, Operations Department, and Health Department, as well as support from the Business Units under the guidance of Management and the Board of Directors.

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya terkait dengan Aksi Keuangan Berkelanjutan, Direksi Manulife Indonesia menggunakan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan strategi, dan evaluasi kinerja bisnis dalam upaya menjaga keberlanjutan usahanya.

Tata kelola keberlanjutan menjadi dasar untuk mengintegrasikan aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial ke dalam setiap bagian bisnisnya dengan berkoordinasi dengan sejumlah unit, yaitu sebagai berikut:

Uraian SDG SDG Description	Penanggung Jawab Person in Charge	Kelompok Kerja Terkait Related Work Unit
SDG 3 Kehidupan Sehat dan Sejahtera SDG 3 Good Health and Well-Being	GM Indemnity Health	Tim SDM, Health, dan tim lainnya yang relevan HR Team, Health Team, and other relevant teams
SDG 4 Pendidikan yang Berkualitas SDG 4 Quality Education	Chief Marketing Officer	Tim SDM, Pemasaran, dan tim lainnya yang relevan HR Team, Marketing Team, and other relevant teams
SDG 5 Kesenjaraan Gender SDG 5 Gender Equality	Direktur Kepatuhan, General Counsel Compliance Director	Tim SDM, Global Woman Alliance, Diversity Equity Inclusion Council, Corporate Secretary, dan tim lainnya yang relevan HR Team, Global Woman Alliance, Diversity Equity Inclusion Council, Corporate Secretary, and other relevant teams
SDG 8 Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi SDG 8 Decent Work and Economic Growth	Chief Human Resources Officer	Tim SDM dan tim lainnya yang relevan HR Team and other relevant teams
SDG 10 Berkurangnya Kesenjangan SDG 10 Reduced Inequalities	Direktur, Chief Financial Officer Director, Chief Financial Officer	Tim Produk, Keuangan, Agency, Bancassurance, SDM, Operasional, IT, Diversity Equity Inclusion Council, dan tim lainnya yang relevan Product, Finance, Agency, Bancassurance, HR, Operations, IT, Diversity Equity Inclusion Council, and other relevant teams
SDG 13 Penanganan Perubahan Iklim SDG 13 Climate Action	Chief Operating Officer	Tim Corporate Real Estate ("CRE"), Business Transformation, dan tim lainnya yang relevan Corporate Real Estate ("CRE") Team, Business Transformation, and other relevant teams

Pengembangan Kompetensi Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.2]

Strategi yang dilakukan Manulife Indonesia dalam mencapai target kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan adalah dengan memberi pengenalan mengenai 6 pilar SDG untuk karyawan baru, yang dilakukan bersamaan dengan Program Induksi (Orientasi Global).

Untuk karyawan yang ada, Manulife Indonesia telah melakukan kampanye dan *webinar* / pembicaraan dengan tema kesehatan ke seluruh karyawan Manulife Indonesia di tahun 2024.

Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.3]

Manulife Indonesia telah merumuskan dan memiliki kebijakan manajemen risiko untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan memitigasi risiko perusahaan, yang secara tidak langsung turut mempengaruhi kinerja keberlanjutan selama tahun 2024. Manulife Indonesia selalu memastikan Perusahaan menjalankan bisnisnya sesuai dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, mengelola risiko dengan efektif, dan mematuhi persyaratan regulasi dan perundang-undangan. Salah satu kegiatan yang menunjang program berkelanjutan dalam aspek manajemen

In fulfilling their duties and responsibilities related to the implementation of the Sustainable Finance Action Plan, the Board of Directors of Manulife Indonesia adheres to the principles of Good Corporate Governance (GCG) as a guiding framework for decision-making, strategy execution, and business performance evaluation, to ensure the long-term sustainability of the Company's operations.

Sustainability governance serves as the foundation for integrating economic, environmental, and social aspects into every part of the business, through coordination with various units, as follows:

Competency Development for the Implementation of Sustainable Finance [E.2]

Manulife Indonesia's strategy to achieve the performance targets for implementing Sustainable Finance is to introduce the 6 SDG pillars to new employees, conducted alongside the Global Induction Program.

For existing employees, Manulife Indonesia conducted campaigns, webinars, and discussions on health themes with all employees throughout 2024.

Risk Assessment for Sustainable Finance Implementation [E.3]

Manulife Indonesia has developed and implemented a risk management policy to identify, assess, monitor, and mitigate the company's risks, which indirectly affected sustainability performance during 2024. Manulife Indonesia ensures that the Company conducts its business in accordance with good corporate governance principles, effectively managing risks, and complying with regulatory requirements and laws. One of the activities supporting sustainable programs in terms of risk management and corporate governance is the review and adjustment of work procedures across all business

risiko dan tata kelola perusahaan adalah peninjauan dan penyesuaian prosedur kerja pada seluruh unit bisnis agar selalu sesuai dengan kondisi terkini perusahaan. Secara khusus saat ini Manulife Indonesia belum memiliki prosedur khusus untuk memantau penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Manulife Indonesia telah memiliki Grup Kerja yang saling berkolaborasi dan terdiri dari masing-masing *Person-in-Charge* (“PIC”) dari *Corporate Secretary*, Departemen Kesehatan, Departemen Sumber Daya Manusia, Departemen Keuangan, Departemen Pemasaran, dan Departemen Operasional yang memberi update atas pencapaian rencana kegiatan yang tercantum dalam RAKB tahun sebelumnya di setiap bulan rapat Grup Kerja. Dalam kegiatan pengawasan keuangan berkelanjutan, seluruh PIC melapor langsung ke penanggung jawab masing-masing pilar SDG.

Berdasarkan laporan yang diterima oleh Direksi, maka Direksi bersama-sama dengan unit terkait akan melakukan evaluasi berdasarkan indikator keberhasilan yang telah ditetapkan. Suatu kegiatan telah mencapai target kegiatan apabila telah memenuhi indikator keberhasilan tersebut. Jika terdapat deviasi antara rencana dan realisasi, maka akan dilakukan analisa dan dicarikan solusi alternatifnya sebagai bahan perencanaan program aksi di tahun berikutnya.

Hubungan dengan Pemangku Kepentingan [E.4]

Manulife Indonesia melibatkan pemangku kepentingan pada proses pengambilan keputusan dan penentuan strategi termasuk dalam menentukan pendapat atas pentingnya isu yang perlu disampaikan pada laporan. Dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, Manulife Indonesia melibatkan pemangku kepentingan utama dengan berbagai metode keterlibatan dan media komunikasi yang diuraikan lebih lanjut di bawah ini:

units to ensure they are in line with the current company conditions. Specifically, Manulife Indonesia currently does not have a specific procedure for monitoring the implementation of Sustainable Finance.

Manulife Indonesia has established a Working Group that collaborates across departments, comprising the Person-in-Charge (“PIC”) from Corporate Secretary, Health Department, Human Resources Department, Finance Department, Marketing Department, and Operations Department. Each PIC provides updates on the achievements of activities outlined in the previous year’s Sustainable Finance Action Plan (RAKB) during monthly Working Group meetings. In the sustainable finance oversight activities, all PICs report directly to the person responsible for each SDG pillar.

Based on the reports received by the Board of Directors, the Board, together with the relevant units, will evaluate the performance based on the established success indicators. An activity is considered successful if it meets these success indicators. If there is any deviation between the plan and the actual outcome, an analysis will be conducted, and alternative solutions will be sought for planning the action program for the following year.

Stakeholder Engagement [E.4]

Manulife Indonesia involves stakeholders in decision-making processes and strategic determination, including in determining the key issues to be addressed in this report. In implementing Sustainable Finance, Manulife Indonesia engages key stakeholders through various engagement methods and communication media, which are outlined further below:

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Pelibatan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement Method
Nasabah <i>Customer</i>	Survei Angka Kepuasan Nasabah atau <i>Net Promoter Score</i> (NPS) - Situs Perusahaan <i>Welcome call</i> - Pelayanan pelanggan (<i>customer service</i>) melalui telepon, <i>email</i>, maupun layanan <i>counter customer care</i>. <i>Customer Satisfaction Survey or Net Promoter Score (NPS)</i> <i>Company Website</i> <i>Welcome Call</i> <i>Customer Service through phone, email, and customer care counter services.</i>
Pemegang Saham <i>Shareholder</i>	- RUPS - GMS
Direksi dan Dewan Komisaris <i>Board of Directors and Board of Commissioners</i>	- Rapat secara berkala untuk memastikan rencana dan penerapan keuangan berkelanjutan telah sesuai dengan rencana Perusahaan dengan memberikan arahan strategis dan memastikan pengembangan keuangan berkelanjutan selalu berkaitan dengan isu-isu berkelanjutan pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. <i>Regular meetings to ensure that the sustainable finance plans and implementation align with the Company’s objectives by providing strategic direction and ensuring that sustainable finance development is always linked to sustainability issues in the economic, social, and environmental aspects.</i>

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Pelibatan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement Method
Karyawan <i>Employee</i>	• Survei Keterlibatan Karyawan (<i>Employee Engagement</i>) • <i>Employee Townhall</i> • <i>Email Message from BOD</i> • <i>Podcast internal Perusahaan</i> • <i>TV Wall</i> • <i>Employee Engagement Survey</i> • <i>Employee Townhall</i> • <i>Email Message from BOD</i> • <i>Internal Company Podcast</i> • <i>TV Wall</i>
Pemerintah/Regulator <i>Government/Regulator</i>	• Pemenuhan kepatuhan terhadap hukum dan perundang-undangan yang berlaku • <i>Compliance with applicable laws and regulations</i>
Masyarakat Umum <i>Public</i>	• Pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial (CSR) • Program literasi dan inklusi keuangan bagi masyarakat dengan bentuk sosialisasi pada media sosial, tatap muka, online dengan medium webinar, dan juga lewat pengembangan <i>website</i>. • <i>Implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) activities</i> • <i>Financial literacy and inclusion programs for the community through social media outreach, face-to-face interactions, online webinars, and the development of a website.</i>

Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.5]

Salah satu tantangan terbesar dalam pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan adalah perubahan pola pikir dan perilaku ramah lingkungan yang membudaya, baik di Internal Manulife Indonesia maupun Eksternal, seperti nasabah.

Strategi yang dilakukan Manulife Indonesia dalam mencapai target kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan salah satunya adalah dengan meningkatkan kompetensi dan kesadaran SDM terkait Keuangan Berkelanjutan yang telah dimulai dari karyawan baru. Sedangkan untuk seluruh karyawan, Manulife Indonesia telah melakukan kampanye mengurangi penggunaan kertas, mengurangi penggunaan air minum kemasan, serta kegiatan lain pada SDG 13.

Mitigasi yang dilakukan atas permasalahan yang timbul dari Eksternal adalah di tahun 2024 Manulife Indonesia sudah 100% menerapkan penggunaan tanda tangan digital pada proses penjualan, dan pengurangan penggunaan kertas sebesar 30% dari penyampaian notifikasi secara elektronik.

Challenges in the Implementation of Sustainable Finance [E.5]

One of the biggest challenges in implementing Sustainable Finance is the cultural shift in mindset and behavior towards environmental friendliness, both internally within Manulife Indonesia and externally, such as among customers.

To achieve its performance targets for the implementation of Sustainable Finance, Manulife Indonesia has taken several strategies, one of which is to enhance the competency and awareness of human resources regarding Sustainable Finance, starting with new employees. For all employees, Manulife Indonesia has carried out campaigns to reduce paper usage, minimize the use of bottled drinking water, and other activities aligned with SDG 13.

In response to external challenges, Manulife Indonesia fully implemented the use of digital signatures in the sales process in 2024, reducing paper usage by 30% through the delivery of notifications electronically.

Kinerja Keberlanjutan

Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan [F.1]

Manulife Indonesia bertekad untuk melakukan pertumbuhan berkualitas dan berkelanjutan dengan memperhatikan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup. Hal tersebut tentunya harus didukung dengan strategi bisnis dan pilar pendukung lainnya yang termasuk di dalamnya penyempurnaan infrastruktur teknologi sistem penunjang yang terintegrasi.

Sampai dengan Desember 2024, Manulife Indonesia telah melakukan kegiatan berkelanjutan yang mencakup 6 SDG. Penjelasan lebih rinci mengenai penerapan Kegiatan Usaha Berkelanjutan sesuai RAKB 2024 adalah sebagai berikut:

Sustainability Performance

Building a Sustainability Culture [F.1]

Manulife Indonesia is committed to achieving quality and sustainable growth by considering economic, social, and environmental aspects. This effort must be supported by a business strategy and other supporting pillars, which include the enhancement of integrated technology infrastructure and supporting systems.

As of December 2024, Manulife Indonesia carried out sustainable activities encompassing 6 SDGs. A more detailed explanation of the implementation of Sustainable Business Activities in accordance with the 2024 RAKB is as follows:

No.	Jenis Kegiatan Usaha Berkelanjutan – SDG Sustainable Business Activities – SDG Types	Penanggung Jawab Person in Charge	Rencana Plan	Realisasi Kegiatan Realization
1.	Menggalakkan hidup sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia – SDG 3 Kehidupan Sehat dan Sejahtera	Chief Health Proposition	- Menggalakkan hidup sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia melalui beberapa aktivitas yaitu: - Melaksanakan Webinar/ Bincang Kesehatan (<i>Health Talk</i>) dengan pembicara ahli; dan - Melaksanakan <i>medical check-up</i> setahun sekali untuk karyawan. - Mengadakan program <i>Work Life Coaching</i> bagi karyawan.	- Menggalakkan hidup sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia melalui beberapa aktivitas yaitu: - Menyelenggarakan Webinar/Bincang Kesehatan (<i>Health Talk</i>) berupa program <i>Better Me</i> dengan topik “<i>Healthy Teeth</i>”, dan “<i>Healthy Life Style</i>” pada September 2024. - Menyelenggarakan <i>medical check-up</i> di Q4 2024 untuk seluruh karyawan, dengan tambahan cakupan pemeriksaan HbA1c dan <i>USG Abdoment</i>. - Sosialisasi kampanye program <i>Better Me</i> melalui <i>email CommunicationID</i> kepada seluruh karyawan. - Menyelenggarakan <i>Mental Health Talk</i> sebagai bagian dari program <i>Work Life Coaching</i> melalui beberapa sesi yaitu: - Mar 2024: “<i>Psychological Safety</i>” - Mei 2024: “<i>Decluttering Your Mind</i>” berkolaborasi dengan DEI.
1.	<i>Promoting healthy living and supporting well-being for all ages – SDG 3 Good Health and Well-Being</i>	Chief Health Proposition	<i>Promoting healthy living and supporting well-being for all ages through several activities, including:</i> <i>Organizing Webinars/Health Talks with expert speakers; and</i> <i>Conducting annual medical check-ups for employees.</i> <i>Holding a Work-Life Coaching program for employees.</i>	<i>Promoting healthy living and supporting well-being for all ages through several activities, including:</i> <i>Organizing Webinars/Health Talks as part of the Better Me program, with topics such as “Healthy Teeth” and “Healthy Lifestyle” in September 2024.</i> <i>Conducting medical check-ups in Q4 2024 for all employees, including additional screenings for HbA1c and Abdominal Ultrasound.</i> <i>Promoting the Better Me program campaign via email CommunicationID to all employees.</i> <i>Organizing Mental Health Talks as part of the Work-Life Coaching program through several sessions, including:</i> <i>March 2024: “Psychological Safety”</i> <i>May 2024: “Decluttering Your Mind,” in collaboration with DEI.</i>
2.	Memastikan pendidikan berkualitas yang layak dan inklusif serta mendorong kesempatan belajar seumur hidup bagi semua orang. – SDG 4 Pendidikan Berkualitas	Chief Marketing Officer	- Melakukan pelatihan untuk karyawan baru terkait keuangan berkelanjutan. - Melanjutkan pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM, baik pelatihan <i>soft skill</i> maupun pelatihan pendukung. - Terus memproduksi konten literasi dan pendidikan melalui media sosial (<i>podcast</i> dan <i>talkshow</i>). - Melanjutkan ragam program literasi keuangan di Indonesia baik di lapangan maupun menggunakan <i>platform digital (webinar)</i> untuk karyawan internal, tenaga pemasar, komunitas pelajar, dan memperluas cakupan peserta termasuk tenaga kerja alih daya, dan tenan di Gedung Sampoerna Strategic Square. - Menyelenggarakan <i>Sharia sharing session</i> kepada seluruh karyawan dan tenaga pemasaran	- Telah dilakukan 7 kelas pelatihan hingga Desember untuk karyawan baru terkait keuangan berkelanjutan dengan total peserta sejumlah 50 orang karyawan baru. - Telah dilakukan 57 kelas pelatihan hingga Desember untuk meningkatkan kualitas SDM, baik <i>soft skill</i> maupun pelatihan pendukung dengan total peserta sejumlah 2039 orang karyawan. - Memproduksi konten literasi dan pendidikan melalui media sosial (<i>podcast</i> dan <i>talkshow</i>) youtube dengan jumlah penonton (<i>viewers</i>) sebanyak 8 juta sampai dengan Desember 2024, dan jumlah <i>subscriber</i> sebanyak 10.195 sampai dengan Desember 2024. - Telah dilakukan 26 kelas program literasi keuangan dengan total peserta sejumlah 1.316 orang. - Telah dilakukan 8 kelas <i>sharia sharing session</i> dengan total peserta sejumlah 85 orang karyawan dan tenaga pemasar, yaitu: - Kuartal 1: <i>Sharia Literacy</i> “Sehat Fisik dan Finansial Selama Ramadhan” - Kuartal 2: <i>Sharia Sharing Session with Manusa Berkah</i>: “Menenal Pasar <i>Middle Class</i> Muslim” - Kuartal 3: <i>Learning Talk</i>: “Menenal Lebih Dekat Asuransi Syariah” - Kuartal 4: <i>Sharia Talkshow</i>: “Berbagi Inspirasi, Bertumbuh Bersama, Berdampak Bagi Sesama” - Literasi Fiqih Muamalah Asuransi Jiwa Syariah kepada Jemaah Majlis Taklim Manulife Indonesia - Literasi Asuransi dan Investasi Syariah kepada para pengunjung event HalalKulture Exhibition-ICE BSD - Literasi keuangan syariah secara <i>offline</i> di Sekolah Global Islamic School 2 – Serpong, Tangerang Selatan - Literasi keuangan syariah secara <i>offline</i> di Malika Tour and Travel

No.	Jenis Kegiatan Usaha Berkelanjutan – SDG Sustainable Business Activities – SDG Types	Penanggung Jawab Person in Charge	Rencana Plan	Realisasi Kegiatan Realization
2.	Ensuring inclusive and equitable quality education and promoting lifelong learning opportunities for all – SDG 4 Quality Education	Chief Marketing Officer	- Conducting training for new employees related to sustainable finance. - Continuously conducting training to enhance human resource quality, including both soft skills training and supporting training programs. - Continuously producing literacy and educational content through social media platforms (podcasts and talk shows). - Continuously conducting various financial literacy programs in Indonesia, both in the field and through digital platforms (webinars), targeting internal employees, sales agents, student communities, and expanding the scope of participants to include outsourced workers and tenants at Sampoerna Strategic Square. - Organizing Sharia sharing sessions for all employees and sales agents.	- Seven training sessions had been conducted by December for new employees related to sustainable finance, with a total of 50 new employee participants. - A total of 57 training sessions had been conducted by December to improve human resource quality, including soft skills and supporting training programs, with a total of 2,039 employee participants. - Literacy and educational content had been produced through social media (podcasts and talk shows) on YouTube, with 8 million viewers and 10,195 subscribers as of December 2024. - A total of 26 financial literacy program classes had been conducted, with 1,316 participants. - A total of 8 Sharia sharing sessions had been conducted, with 85 employees and sales agents participating, including: - Q1: Sharia Literacy “Physical and Financial Well-being During Ramadan” - Q2: Sharia Sharing Session with Manusia Berkah: “Understanding the Middle Class Muslim Market” - Q3: Learning Talk: “Getting to Know Sharia Insurance” - Q4: - Sharia Talkshow: “Sharing Inspiration, Growing Together, Impacting Others” - Fiqh Muamalah Sharia Life Insurance Literacy for Manulife Indonesia’s Majlis Taklim Congregation - Sharia Insurance and Investment Literacy at the HalalKulture Exhibition-ICE BSD event - Offline Sharia financial literacy at Global Islamic School 2 – Serpong, South Tangerang - Offline Sharia financial literacy at Malika Tour and Travel
3.	Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan semua perempuan. – SDG 5 Kesetaraan Gender	Direktur Kepatuhan, General Counsel	- Mendukung strategi dan inisiatif perusahaan dalam mengembangkan pemimpin wanita. - Melanjutkan penyelenggaraan Global Women’s Alliance (“GWA”). - Kampanye tentang apa yang telah dilakukan Perusahaan mengenai Kesetaraan Gender. - Meningkatkan partisipasi peserta laki-laki dalam program GWA. Inisiatif baru: - Menyelenggarakan program Woman Supporting Woman untuk menciptakan tempat kerja yang aman bagi perempuan dan memberdayakan perempuan dengan percaya diri untuk menghadapi tantangan di tempat kerja.	- Mendukung strategi dan inisiatif Perusahaan dalam mengembangkan pemimpin Wanita dalam bentuk: - Menyelenggarakan program <i>Leadership with Impact</i> pada bulan Juli 2024. - Menyelenggarakan satu kali <i>Mentorship Program</i> yang telah selesai dilaksanakan pada bulan April 2024 dengan peserta 4 karyawan perempuan dan 4 <i>executive committee</i> perempuan sebagai mentor. - Jenis kelamin merupakan aspek selalu menjadi kriteria penting dalam meninjau kinerja dan proses perekrutan. - Acara GWA telah diadakan pada; - Mar 2024: <i>Talkshow “Psychological Safety”</i> dalam rangka memperingati International Women’s Day. - Apr 2024: DEI Podcast “<i>Opening Doors for Woman Leaders and Quiz</i>” - Dec 2024: merayakan Hari Ibu dengan mengajak para Ibu ke tempat bekerja “<i>Bring Your Mother to Work</i>”. - Program <i>Wellness</i> pada bulan Juli 2024, dipimpin oleh anggota laki-laki (<i>male allies</i>) - Kampanye mengenai apa Kesetaraan Gender, serta aktivitas DEI telah dikomunikasikan kepada karyawan melalui email <i>CommunicationID</i>. - Inisiatif terkait program Woman Supporting Woman yang telah berjalan: - Pengiriman email selamat datang kembali kepada karyawan yang kembali bekerja setelah cuti melahirkan - Program makan siang bersama jajaran <i>Executive Committee</i> wanita dengan karyawan wanita telah dilaksanakan sebanyak 3 kali pertemuan dengan total 50 peserta.

No.	Jenis Kegiatan Usaha Berkelanjutan – SDG Sustainable Business Activities – SDG Types	Penanggung Jawab Person in Charge	Rencana Plan	Realisasi Kegiatan Realization
3.	Achieving gender equality and empowering all women. – SDG 5 Gender Equality	Compliance Director, General Counsel	- Supporting the company's strategy and initiatives in developing women leaders. - Continuing the implementation of the Global Women's Alliance (GWA). - Running campaigns on what the company has done regarding Gender Equality. - Increasing male participants' involvement in the GWA program. New initiatives: - Organizing the Woman Supporting Woman program to create a safe workplace for women and empower them with the confidence to face challenges in the workplace.	- Supporting the company's strategy and initiatives in developing women leaders through the following activities: - Organizing the Leadership with Impact program in July 2024. - Hosting one Mentorship Program, completed in April 2024, with 4 female employees and 4 female executive committee members as mentors. - Gender remains a key criterion in evaluating performance and recruitment processes. - The GWA events held were as follows: - March 2024: Talkshow "Psychological Safety" in celebration of International Women's Day. - April 2024: DEI Podcast "Opening Doors for Women Leaders and Quiz". - December 2024: Celebrating Mother's Day by inviting mothers to the workplace through the "Bring Your Mother to Work" event. - Wellness program in July 2024, led by male allies. - Gender Equality campaigns and DEI activities were communicated to employees via email Communication ID. - Initiatives related to the Woman Supporting Woman program that have been implemented: - Sending welcome-back emails to female employees returning from maternity leave. - Organizing lunch meetings between female employees and the female Executive Committee, with 3 sessions held and a total of 50 participants.
4.	Mempromosikan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan inklusif, lapangan pekerjaan dan pekerjaan yang layak untuk semua. – SDG 8 Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi	Chief Human Resources Officer	- Meluncurkan kampanye karier, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang manajemen karier dan sarana yang disediakan oleh perusahaan. - Program Kesehatan, terutama mengenai Kesehatan Mental. - Melaksanakan program bekerja lebih baik / working better (In-Office, Hybrid, At-Home).	- Melaksanakan kampanye karier melalui beberapa program, yaitu: Learning Hours Campaign, Learning Week, Career, Internal Mobility, Job Posting Communication Blast, Fuel Up Friday. - Penerapan working better arrangement, leader encouragement, TNT Bootcamp, HR Roadshow, Remapping Project. - Melaksanakan 18 program kesehatan & wellness dengan total peserta sejumlah 1.850 orang, yaitu: Manulife MOVE, Manulife FRESH, Mental Health Talk, Fun Sunday, Coffee chit chat with BOD, Diversity Indonesian Food Festival, Health Talk, Fuel up Friday, Book Club Fun Learn, Medical Check Up Enhancement, MOVE Activities, Better Me Campaign, Mental Health Month Awareness, Mental Health Week, Gym Program.
4.	Promoting sustainable and inclusive economic growth, employment, and decent work for all. – SDG 8 Decent Work and Economic Growth	Chief Human Resources Officer	- Launching a career campaign to provide a better understanding of career management and the resources provided by the company. - Conducting health programs, particularly focused on Mental Health. - Implementing the working better program (In-Office, Hybrid, At-Home).	- Launching career campaigns through several programs, including: Learning Hours Campaign, Learning Week, Career, Internal Mobility, Job Posting Communication Blast, Fuel Up Friday. - Implementing working better arrangements, leader encouragement, TNT Bootcamp, HR Roadshow, Remapping Project. - Conducting 18 health & wellness programs with a total of 1,850 participants, including: Manulife MOVE, Manulife FRESH, Mental Health Talk, Fun Sunday, Coffee Chit Chat with BOD, Diversity Indonesian Food Festival, Health Talk, Fuel Up Friday, Book Club Fun Learn, Medical Check-Up Enhancement, MOVE Activities, Better Me Campaign, Mental Health Month Awareness, Mental Health Week, Gym Program.

No.	Jenis Kegiatan Usaha Berkelanjutan – SDG <i>Sustainable Business Activities – SDG Types</i>	Penanggung Jawab <i>Person in Charge</i>	Rencana <i>Plan</i>	Realisasi Kegiatan <i>Realization</i>
5.	Menjamin kesempatan yang sama dan mengurangi kesenjangan. – SDG 10 Berkurangnya Kesenjangan	Direktur, <i>Chief Financial Officer</i>	- Memberikan kesempatan kepada semua orang tanpa memandang agama, etika, ras, ataupun disabilitas untuk menjadi karyawan tetap Manulife Indonesia. - Melanjutkan dukungan untuk menyediakan pilihan produk untuk semua segmen pasar. Mendukung segmen <i>low market</i> melalui kampanye, inisiatif produk dan pembukaan saluran pembayaran baru sehingga mempermudah proses pembayaran di semua segmen. - Sebagai alternatif produk asuransi konvensional, Perusahaan mengembangkan produk yang sesuai dengan prinsip syariah, dengan desain yang berpusat pada kebutuhan nasabah dengan diferensiasi segmen yang lebih luas, sederhana dan intuitif. - Rencana untuk membuka 5 –10 kantor pemasaran mandiri (<i>General Agency</i>) di kota-kota seluruh Indonesia. - Mengembangkan proses penjualan produk Primajaga dari Bank Danamon dengan mengimplementasikan aplikasi PJ Seller App, di mana karyawan bank dapat melakukan penjualan produk Primajaga di luar kantor cabang dan nasabah dapat melakukan pembayaran premium tanpa perlu datang ke kantor cabang sehingga produk Primajaga dapat dibeli di mana pun dan dapat menarik lebih banyak nasabah. - Inisiatif baru : - Memiliki Koneksi <i>Application Programming Interface</i> (API) dengan perusahaan pembiayaan untuk menjangkau <i>mass segment</i>.	- Melanjutkan komitmen untuk memberikan peluang yang setara bagi semua orang tanpa memandang agama, suku, ras, kemampuan fisik, dan lain-lain. - Diluncurkan produk asuransi pendidikan baru Manulife Perlindungan Pendidikan Syariah pada Desember 2024, dan mempersiapkan peluncuran produk asuransi Kesehatan baru MiUltimate HealthCare Syariah yang diluncurkan pada Januari 2025. - Menyelenggarakan <i>Product Inclusive Workshop</i>, dengan tujuan untuk meluncurkan produk yang inklusif untuk semua kalangan termasuk para penyandang disabilitas - Selama tahun 2024, Manulife Indonesia membuka 11 kantor pemasaran mandiri (<i>General Agency</i>) baru yang tersebar di seluruh Indonesia, yaitu Medan, Jakarta, Tangerang, Surabaya, Tanjung Pinang, Pekanbaru, Pontianak, Malang, Serang, Batam, Denpasar. 22 kantor pemasaran mandiri baru tersebut telah memperoleh penjualan dari 6.934 nasabah, dan sebanyak 565 tenaga pemasar telah direkrut dan dilatih untuk kantor pemasaran mandiri baru. - Aplikasi VYMO telah 100% diimplementasikan sebagai alat digital untuk memantau aktivitas dan calon nasabah, sehingga membantu tenaga pemasar dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan menjaga performa penjualan. Aplikasi VYMO saat ini berlaku untuk distribusi Bank Danamon, sedangkan untuk distribusi Bank DBS akan diimplementasikan pada tahun 2025. - Inisiatif koneksi <i>Application Programming Interface</i> (API) dengan Perusahaan pembiayaan dibatalkan karena alasan waktu kerja/<i>timeline</i> yang tidak menentu.

No.	Jenis Kegiatan Usaha Berkelanjutan – SDG Sustainable Business Activities – SDG Types	Penanggung Jawab Person in Charge	Rencana Plan	Realisasi Kegiatan Realization
5.	Ensuring equal opportunities and reducing inequalities. – SDG 10 Reduced Inequalities	Director, Chief Financial Officer	- Providing opportunities for everyone regardless of religion, ethnicity, race, or disability to become a permanent employee at Manulife. - Continuing support to offer product options for all market segments. Supporting the low market segment through campaigns, product initiatives, and the opening of new payment channels to simplify payment processes across all segments. - As an alternative to conventional insurance products, the Company develops products that comply with Sharia principles, designed with a focus on customer needs and a broader, simpler, and more intuitive market segmentation. - Planning to open 5–10 General Agency Offices in cities throughout Indonesia. - Developing the sales process for the Primajaga product from Bank Danamon by implementing the PJ Seller App, where bank employees can sell Primajaga products outside branch offices, and customers can pay premiums without visiting branch offices, making it easier for customers to purchase Primajaga products anywhere and attract more customers. - New Initiatives: - Establishing an Application Programming Interface (API) connection with financing companies to reach the mass segment.	- Continuing the commitment to provide equal opportunities for everyone, regardless of religion, ethnicity, race, physical ability, and other factors. - Launching the new Manulife Perlindungan Pendidikan Syariah education insurance product in December 2024, and preparing for the launch of the new MiUltimate HealthCare Syariah health insurance product in January 2025. - Organizing a Product Inclusive Workshop aimed at launching inclusive products accessible to all segments of society, including persons with disabilities. - During 2024, Manulife Indonesia opened 11 new general agency offices across Indonesia, including in Medan, Jakarta, Tangerang, Surabaya, Tanjung Pinang, Pekanbaru, Pontianak, Malang, Serang, Batam, and Denpasar. These new offices have secured sales from 6,934 customers, and 565 marketers have been recruited and trained for the new general agency offices. - The VYMO application has been 100% implemented as a digital tool to monitor activities and potential customers, helping marketers in their daily activities and maintaining sales performance. The VYMO application is currently in use for Bank Danamon distribution, with plans for implementation in Bank DBS distribution in 2025. - The Application Programming Interface (API) connection initiative with financing companies has been canceled due to uncertain timelines.
6.	Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam aktivitas bisnis Manulife Indonesia. – SDG 13 Penanganan Perubahan Iklim	Chief Operation Officer	- Pengurangan penggunaan kertas (<i>paperless</i>) melalui portal MiAccount: - Penyampaian notifikasi secara elektronik (<i>e-notification</i>). - Menggunakan tanda tangan digital sepenuhnya pada proses penjualan.	- Efisiensi penggunaan kertas: - Notifikasi elektronik untuk proses penagihan (<i>billing</i>) telah 100% terimplementasi. - Tanda tangan digital sudah 100% terimplementasi per 1 April 2024
6.	Integrating climate change mitigation actions into Manulife Indonesia's business activities. – SDG 13 Climate Action	Chief Operation Officer	- Reducing paper usage (<i>paperless</i>) through the MiAccount portal: - Delivering notifications via electronic means (<i>e-notification</i>). - Fully implementing digital signatures in the sales process.	- Paper usage efficiency: - Electronic notifications for the billing process have been 100% implemented. - Digital signatures have been 100% implemented as of April 1, 2024.

Kinerja Ekonomi [F.2, F.3]

Bahasan mengenai kinerja ekonomi dapat dilihat pada sub bab ikhtisar keuangan pada halaman 69.

Economic Performance [F.2, F.3]

The discussion regarding economic performance is presented in the financial highlights section on page 69.

Kinerja Lingkungan Hidup

Dalam rangka efisiensi energi, sejak tahun 2020, Manulife Indonesia mulai menerapkan kantor ramah lingkungan, serta melakukan perubahan perilaku karyawan pada penggunaan kertas. Di tahun 2024, sesuai dengan SDG 13 (Penanganan Perubahan Iklim) Manulife Indonesia melakukan digitalisasi dalam rangka mengurangi penggunaan kertas dengan melakukan automasi pada portal MiAccount. [F.5]

Sepanjang tahun 2024, Manulife Indonesia mengalami kenaikan konsumsi energi listrik sebesar 2,9% dan kenaikan penggunaan air sebesar 4,7% dibandingkan tahun 2023. Hal ini sejalan dengan Perusahaan yang mulai menerapkan pengkinian kebijakan bekerja di kantor dengan hari bekerja di kantor yang lebih banyak dalam satu minggu. Namun Perusahaan tetap melakukan optimalisasi penghematan penggunaan energi dengan mematikan lampu pada ruang kantor yang sedang tidak digunakan. [F.6, F.7, F.8]

Sebagai bentuk komitmen dari Manulife Indonesia untuk menjaga kelestarian lingkungan dan berkontribusi terhadap kesejahteraan Masyarakat sekitar, Manulife Indonesia menyelenggarakan pengadaan sarana air bersih, dan menyelenggarakan *Global Volunteer Days* salah satunya berupa kegiatan penanaman tumbuhan, seperti yang telah dijelaskan pada Bab Tanggung Jawab Sosial TJSL halaman 42. [F.9]

Kinerja Sosial

Komitmen Manulife Indonesia untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Nasabah [F.17]

Manulife Indonesia memahami bahwa setiap nasabah memiliki kebutuhan yang berbeda, baik individu maupun korporasi. Untuk itu, perusahaan menghadirkan beragam solusi keuangan yang inovatif dan adaptif. Pada tahun 2024, sebagai bagian dari kontribusi terhadap tujuan pembangunan berkelanjutan, khususnya SDG 3 (Kehidupan Sehat dan Sejahtera), Manulife Indonesia meluncurkan berbagai produk perlindungan finansial baru, termasuk asuransi tradisional dwiguna, jiwa seumur hidup, serta pembaruan produk asuransi kesehatan individu dan rider kesehatan, guna meningkatkan layanan dan daya saing.

Dalam rangka memperkuat fokus terhadap kepuasan nasabah, Manulife juga terus mengembangkan *customer experience* dengan mempermudah akses digital melalui penyempurnaan platform ManulifeID, peningkatan fitur aplikasi klaim MiEclaim, serta penambahan metode pembayaran *online*. Selain itu, perusahaan secara aktif menjalankan inisiatif yang mendukung perjalanan pengalaman nasabah, termasuk penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) terkait nasabah seperti pengukuran *Net Promoter Score* (NPS), yang menjadi indikator utama dalam menjaga kualitas layanan dan mengedepankan kepuasan nasabah.

Environmental Performance

Since 2020, in line with energy efficiency, Manulife Indonesia has been implementing eco-friendly offices and promoting changes in employee behavior regarding paper usage. In 2024, in line with SDG 13 (Climate Action), Manulife Indonesia undertook digitalization efforts to reduce paper usage by automating the MiAccount portal. [F.5]

Throughout 2024, Manulife Indonesia recorded a 2.9% increase in electricity consumption and a 4.7% increase in water usage compared to 2023. These changes are attributable to the implementation of an updated office work policy, which increased the number of in-office working days per week. Despite the rise in resource usage, the Company remains committed to energy efficiency by consistently enforcing measures such as switching off lights in unoccupied areas to minimize unnecessary consumption. [F.6, F.7, F.8]

As part of its commitment to environmental sustainability and contributing to the well-being of local communities, Manulife Indonesia organized the provision of clean water facilities and held Global Volunteer Days, which included activities like tree planting, as explained in the Corporate Social Responsibility section on page 42 [F.9]

Social Performance

Commitment to Providing Equal Services to Customers [F.17]

Manulife Indonesia understands that every customer, both individual and corporate, has unique needs. Therefore, the company offers a range of innovative and adaptive financial solutions. In 2024, as part of its contribution to sustainable development goals, particularly SDG 3 (Good Health and Well-being), Manulife Indonesia launched several new financial protection products, including dual-purpose traditional life insurance, whole life insurance, and updates to individual health insurance products and health riders, aiming to enhance services and competitiveness.

To strengthen its focus on customer satisfaction, Manulife also continues to develop the customer experience by simplifying digital access through the improvement of the ManulifeID platform, enhancing the MiEclaim claims application features, and adding online payment methods. Additionally, the company actively runs initiatives to support the customer journey experience, including the application of Key Performance Indicators (KPIs) related to customer satisfaction, such as the measurement of the Net Promoter Score (NPS), which is a key indicator in maintaining service quality and prioritizing customer satisfaction.

Aspek Ketenagakerjaan

Kesetaraan Kesempatan Bekerja [F.18]

Manulife Indonesia berkomitmen untuk selalu mengedepankan prinsip kemanusiaan dan menghormati hak asasi manusia serta menentang segala bentuk diskriminasi dan memberikan kesempatan dan jenjang karier yang sama sesuai dengan kompetensi bagi pegawai wanita dan pria, sesuai dengan SDG 5 Kesetaraan Gender. Manulife Indonesia menghormati hak asasi manusia dengan tidak mempekerjakan karyawan yang dikategorikan sebagai pekerja anak sesuai dengan UU Ketenagakerjaan. Manulife Indonesia juga memberikan jam kerja yang fleksibel dan program kerja cerdas (*work smart*) untuk meningkatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan. [F.19]

Terkait dengan kesetaraan kesempatan bekerja di Manulife Indonesia berkomitmen untuk memberikan kesempatan yang sama kepada penyandang disabilitas dan khususnya untuk kesetaraan gender, perusahaan akan melanjutkan program pelatihan yang berfokus pada pemimpin wanita di mana program ini bertujuan untuk memberikan kesempatan yang lebih luas bagi para talenta perempuan untuk membangun jaringan dan memberikan dukungan karier agar sukses di Manulife. [F.19]

Selain itu Manulife Indonesia akan melanjutkan kolaborasi dengan Global Women Alliance ("GWA"), sebuah perkumpulan yang dibentuk oleh kantor pusat Manulife untuk mempromosikan program pemberdayaan bagi perempuan di tempat kerja. Manulife Indonesia menyadari bahwa semakin banyak keragaman dan kesetaraan gender, terutama pada posisi kepemimpinan, dapat meningkatkan kinerja organisasi, meningkatkan hasil bisnis dan menghasilkan tim yang berkinerja tinggi.

Manulife Indonesia secara berkala melakukan tinjauan atas imbalan atas jasa karyawan dengan mempertimbangkan antara lain, jabatan karyawan, survei pasar, upah minimum regional (UMR) yang ditetapkan pemerintah, inflasi, dan kondisi keuangan perusahaan. Manulife Indonesia memberikan imbalan atas jasa karyawan tetap di tingkat terendah lebih tinggi dari upah minimum provinsi yang ditetapkan oleh Pemerintah. Selain berupa upah/gaji pokok yang diberikan kepada seluruh karyawan tetap, Manulife Indonesia juga memberikan tunjangan dan bonus, serta manfaat lain, sesuai dengan jenjang jabatan dan masa kerja. Manulife Indonesia menganut filosofi *Pay for Performance* yang menekankan pentingnya keselarasan antara kontribusi karyawan dengan *rewards* yang diterima guna mendorong terciptanya budaya kinerja tinggi untuk mencapai tujuan Perusahaan. [F.20]

Manulife Indonesia memberikan jaminan kerja yang layak dan aman untuk semua pekerja. Kelayakan dan keamanan lingkungan kerja mencakup banyak hal, di antaranya menyediakan wifi, kebersihan toilet, ruang makan, adanya ruang laktasi, alat deteksi asap dan alat pemadam kebakaran ringan (APAR), tempat ibadah, tempat parkir sepeda, dan lain sebagainya. [F.21]

Employment Aspect

Equal Employment Opportunity [F.18]

Manulife Indonesia is committed to prioritizing humanitarian principles, respecting human rights, opposing all forms of discrimination, and offering equal opportunities for career progression based on competence for both female and male employees, in line with SDG 5 (Gender Equality). Manulife Indonesia respects human rights by ensuring it does not employ child labor in accordance with the Employment Law. The company also provides flexible working hours and work-smart programs to improve work-life balance. [F.19]

Regarding equal employment opportunities, Manulife Indonesia is committed to providing equal access and opportunities for individuals with disabilities. In support of gender equality, the Company continues to implement dedicated training programs for women leaders, aimed at expanding opportunities for female talent to build professional networks and receive career development support to thrive within Manulife. [F.19]

Additionally, Manulife Indonesia will continue its collaboration with the Global Women Alliance (GWA), an initiative by Manulife's head office to promote women's empowerment in the workplace. Manulife Indonesia recognizes that increased diversity and gender equality, especially in leadership positions, can improve organizational performance, enhance business outcomes, and foster high-performing teams.

Manulife Indonesia conducts regular reviews of employee compensation, taking into account various factors such as job position, market benchmarking surveys, government-mandated regional minimum wages (UMR), inflation rates, and the company's overall financial performance. The Company ensures that the compensation for permanent employees at the lowest level exceeds the applicable regional minimum wage. In addition to base salary, Manulife Indonesia offers allowances, bonuses, and other benefits based on position and tenure. The Company adheres to a "Pay for Performance" philosophy, which emphasizes the alignment between employee contributions and the rewards they receive. This approach is designed to foster a high-performance culture that supports the achievement of organizational objectives. [F.20]

Manulife Indonesia provides decent and safe working conditions for all employees, including facilities such as Wi-Fi, clean restrooms, dining areas, lactation rooms, smoke detectors, fire extinguishers (APAR), prayer rooms, and bike parking spaces. [F.21]

Penerapan aspek-aspek keselamatan kerja juga dilakukan Manulife Indonesia bekerja sama dengan pengelola gedung yang dilengkapi dengan Manajemen Tanggap Darurat Gedung, yakni standar yang perlu dipatuhi saat terjadi bencana, seperti kebakaran, gempa bumi, huru-hara, banjir atau ancaman bom. Secara berkala, Manulife Indonesia bersama pengelola gedung melakukan simulasi jika terjadi bahaya atau bencana saat jam kerja, yang dilaksanakan secara berkala. Pelatihan dan pengembangan kemampuan karyawan, terutama untuk mendukung penerapan Keuangan Berkelanjutan juga telah dilaksanakan melalui kampanye di sosial media Manulife Indonesia dan secara *virtual* khusus untuk karyawan baru. Lebih lanjut, program pengembangan secara keseluruhan bagi karyawan, melalui layanan Pembelajaran dan Pelatihan Pursuit, yang memudahkan karyawan untuk mencari program pelatihan yang paling sesuai dengan tingkat kebutuhan dan posisi mereka masing-masing secara daring, tetap berjalan dan terus dikenalkan dan diintensifkan kepada seluruh karyawan. [F.21]

Pengembangan Kompetensi Karyawan yang dilakukan sepanjang tahun 2024 di Perusahaan dapat dilihat pada halaman 79. [F.22]

Aspek Masyarakat

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 berkolaborasi dengan berbagai lembaga, di antaranya Yayasan Manulife Peduli (YMP), Institusi Pendidikan, Rumah Sakit Rekanan, Lembaga Filantropi, serta Pemerintah Daerah dan Provinsi. Melalui kolaborasi yang dilakukan tersebut, diharapkan dapat memberikan dampak yang lebih besar bagi kehidupan masyarakat Indonesia.

Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan

Bentuk tanggung jawab utama Manulife Indonesia sebagai Perusahaan Asuransi kepada nasabah adalah memberikan perlindungan dan keamanan produk bagi nasabah. Sebelum Manulife Indonesia menjual produk ke nasabah, seluruh produk telah ditinjau dan disetujui oleh internal tim Manulife beserta OJK sebagai Regulator. Perusahaan selalu memberikan informasi atas semua risiko yang dapat terjadi pada produk yang Perusahaan tawarkan. Dengan demikian, setiap nasabah diharapkan memahami produk yang dibeli dari Perusahaan.

Manulife Indonesia also applies workplace safety measures in collaboration with building management, which includes adherence to the Building Emergency Response Management standards during emergencies like fires, earthquakes, riots, floods, or bomb threats. Periodically, Manulife Indonesia and building management conduct emergency drills to prepare employees for any potential disasters during working hours. Employee training and development, particularly to support the implementation of Sustainable Finance, have been carried out through social media campaigns and virtual programs for new employees. Furthermore, the company's overall employee development programs through the Pursuit Learning and Training service continue to provide employees with access to online training programs tailored to their needs and positions. [F.21]

The information on the employee competency development conducted in 2024 at the company is presented on page 79. [F.22]

Community Aspect

As a provider of innovative and diverse financial solutions that meet the needs of the community, Manulife Indonesia is committed to making a positive contribution to the Indonesian community through various corporate social responsibility (CSR) activities.

In carrying out these CSR activities, Manulife Indonesia collaborates with various institutions, including the Manulife Peduli Foundation (YMP), educational institutions, partner hospitals, philanthropic organizations, as well as regional and provincial governments. Through these collaborations, the company aims to make a significant impact on the lives of the Indonesian citizens.

Sustainable Product/Service Responsibility

As an insurance company, Manulife Indonesia holds a fundamental responsibility to provide protection and product security for its customers. Prior to offering any product to the market, each product undergoes a comprehensive review and approval process by both Manulife's internal teams and the Financial Services Authority (OJK), as the governing regulator. The Company is committed to clearly disclosing all potential risks associated with its products, ensuring that customers have a thorough understanding of the products they purchase.

Dalam memenuhi dan melengkapi kebutuhan nasabah. selama tahun 2024 Manulife Indonesia telah meluncurkan produk baru tradisional dwiguna, jiwa seumur hidup, dan kesehatan. Perusahaan juga telah meluncurkan pembaharuan produk asuransi kesehatan individu dan produk asuransi tambahan (rider) kesehatan agar lebih kompetitif. [F.26]

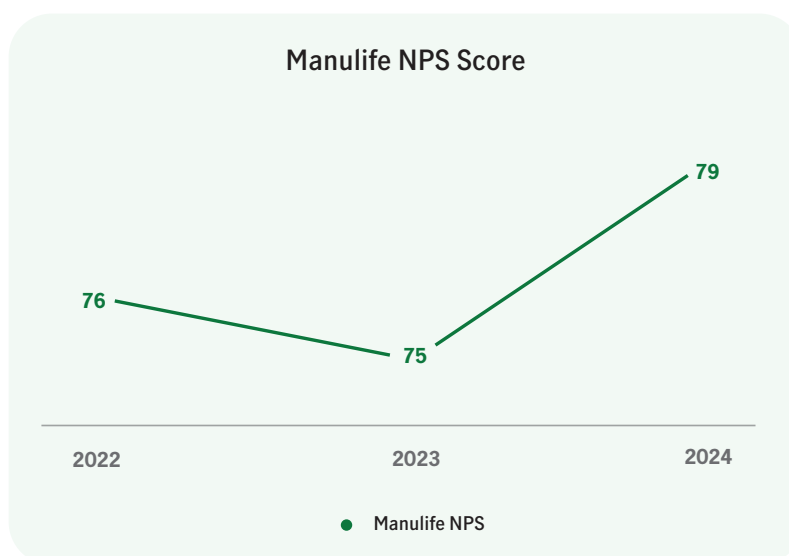
To meet the evolving needs of customers, throughout 2024 Manulife Indonesia introduced several new products, including traditional endowment insurance, whole life insurance, and health insurance. Additionally, enhancements were made to existing individual health insurance products and health riders to remain competitive and relevant to market demands. [F.26]

Selain memberikan berbagai pilihan produk, Manulife Indonesia juga harus meningkatkan jasa dalam bentuk layanan kepada nasabah dan juga karyawan. Salah satu sarana Manulife Indonesia dalam melakukan komunikasi dan pelibatan pemangku kepentingan dengan nasabah dan karyawan yaitu dengan melakukan survei. Melalui survei, Manulife Indonesia dapat memperoleh masukan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja Manulife Indonesia agar dapat meningkatkan dan/atau menjaga hubungan baik dengan nasabah dan karyawannya. [F.30]

Beyond offering a diverse portfolio of products, Manulife Indonesia is also dedicated to elevating service quality for both customers and employees. One of the key methods for maintaining open communication and stakeholder engagement is through regular surveys. These surveys provide valuable insights that support performance evaluation efforts and help strengthen relationships with stakeholders. [F.30]

Manulife Indonesia melakukan survei terhadap kepuasan Nasabah yang terukur dalam *Net Promoter Score* (NPS) yang menjadi indikator utama Manulife Indonesia untuk selalu mengedepankan kepentingan dan kepuasan nasabah, program loyalitas nasabah dan mengembangkan kemampuan analisis kami. Tujuan dari NPS sebagai indikator berapa banyak nasabah yang ingin merekomendasikan Manulife Indonesia ke orang lain dengan senantiasa mendengarkan apa yang menjadi keluhan/kebutuhan dari nasabah ketika berinteraksi dengan Manulife Indonesia, mempelajarinya dengan mencari akar permasalahan dan melakukan tindakan untuk memberikan solusi atas kebutuhan atau masalah yang dihadapi oleh nasabah. Hasil NPS score di tahun 2024 adalah 79, di mana pada tahun 2024 posisi NPS Perusahaan adalah *On Par*, tetap berada pada posisi nomor 1 di industri dengan selisih 6 poin lebih tinggi dari kompetitor. Hasil survei selama 3 tahun terakhir, sejak tahun 2022 hingga 2024 disajikan dalam tabel berikut.

Manulife Indonesia continuously conducts customer satisfaction surveys, measured through the Net Promoter Score (NPS), which serves as a key indicator of the Company's commitment to prioritizing customer interests and satisfaction, fostering customer loyalty, and enhancing analytical capabilities. The objective of the NPS is to determine how likely customers are to recommend Manulife Indonesia to others. This is achieved by actively listening to customer feedback and concerns during their interactions with the Company, identifying root causes, and taking appropriate actions to address their needs and resolve issues. In 2024, Manulife Indonesia achieved an NPS score of 79. The Company maintained its On Par position in the industry and remained ranked number one, with a score 6 points higher than the nearest competitor. The NPS survey results for the past three years, from 2022 to 2024, are presented in the following table.



Untuk karyawan, setiap tahun Manulife Indonesia berkomitmen terhadap keterlibatan karyawan yang efektif dan berusaha mencapai predikat Global Best Employer. Manulife Indonesia melakukan *Employee Engagement Survey* (EES) setiap tahun, yang bertujuan untuk memberikan perhatian khusus terhadap Keterlibatan Karyawan (*Employee Engagement*). Dengan harapan Karyawan yang dilibatkan akan memberikan produktivitas dan kontribusi yang tinggi terhadap kesuksesan Manulife Indonesia. Siklus yang menyeluruh dari aktivitas Keterlibatan Karyawan adalah menjadi sangat penting seperti dalam survei Keterlibatan Karyawan, mendiskusikan hasilnya (baik secara Manulife Indonesia maupun per Divisi/Departemen) sampai pada pelaksanaan yang sesuai/pengawasan dari aksi yang terencana. Manulife Indonesia telah menunjuk *Employee Engagement Champion* di tiap-tiap Divisi untuk memastikan adanya keterlibatan yang lebih dari karyawan di dalam perencanaan, pelaksanaan, dan proses evaluasi atas inisiatif-inisiatif Keterlibatan Karyawan. Hasil survei selama 3 tahun terakhir, sejak tahun 2022 hingga 2024 disajikan dalam tabel berikut.

Peningkatan skor di tahun 2024 menunjukkan peningkatan sebesar 0,02 poin dibandingkan tahun 2023, di mana hasil skor tersebut menunjukkan konsistensi skor yang selalu meningkat dalam 5 tahun berturut-turut dan bukti berhasilnya pelaksanaan berbagai inisiatif yang menunjang keterlibatan karyawan.

Tabel 6.3 Skor Keterlibatan Karyawan

	2022 (Aktual Actual)	2023 (Aktual Actual)	2024 (Aktual Actual)
Skor Keterlibatan Karyawan <i>Employee Engagement Score</i>	4.57	4.65	4.67

Every year, Manulife Indonesia remains committed to fostering effective employee engagement and strives to earn the recognition as a Global Best Employer. The Company conducts the annual *Employee Engagement Survey* (EES), which aims to place a strong emphasis on *Employee Engagement*. The underlying belief is that engaged employees will demonstrate higher productivity and make significant contributions to the success of Manulife Indonesia. A comprehensive employee engagement cycle is considered critical—ranging from conducting the engagement survey, discussing the results (both at the company-wide and divisional/departmental levels), to implementing and monitoring planned follow-up actions. To ensure deeper employee involvement in the planning, execution, and evaluation of engagement initiatives, Manulife Indonesia has appointed *Employee Engagement Champions* in each division. The survey results for the past three years, from 2022 to 2024, are presented in the table below.

The score improvement in 2024 reflected an increase of 0.02 points compared to 2023. This consistent upward trend over the last five consecutive years is a testament to the success of various initiatives designed to enhance employee engagement.

Table 6.3 Employee Engagement Score

Lembar Umpan Balik [G.2] | Feedback Sheet [G.2]

Terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah berkenan membaca Laporan Keberlanjutan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia tahun 2024. Untuk meningkatkan isi Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang, kami berharap Bapak/Ibu/Saudara bersedia untuk mengisi Lembar Umpan Balik ini dengan melingkari salah satu jawaban dan mengisi titik-titik yang tersedia, kemudian mengirimkannya kepada kami.

Thank you for taking the time to read the 2024 Sustainability Report of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. To help us improve the content of future Sustainability Reports, we kindly ask you to complete this Feedback Form by circling one of the answers and filling in the blanks where applicable, then returning it to us.

1. Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia:

This Sustainability Report provides clear information on the economic, social, and environmental performance of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia:

- a. Setuju | Agree b. Tidak Setuju | Disagree c. Tidak tahu | Don't know

2. Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai pemenuhan tanggung jawab sosial dan lingkungan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia:

This Sustainability Report provides clear information on the fulfillment of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia's social and environmental responsibilities:

- a. Setuju | Agree b. Tidak Setuju | Disagree c. Tidak tahu | Don't know

3. Materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini mudah dimengerti dan dipahami:

The material and data presented in this Sustainability Report are easy to understand and comprehend:

- a. Setuju | Agree b. Tidak Setuju | Disagree c. Tidak tahu | Don't know

4. Materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah cukup lengkap:

The material and data presented in this Sustainability Report are comprehensive:

- a. Setuju | Agree b. Tidak Setuju | Disagree c. Tidak tahu | Don't know

5. Apakah desain, tata letak, grafis dan foto-foto dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah bagus?

Are the design, layout, graphics, and photography in this Sustainability Report appealing?

- a. Setuju | Agree b. Tidak Setuju | Disagree c. Tidak tahu | Don't know

6. Informasi apa yang paling bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?

What information did you find most useful in this Sustainability Report?

7. Informasi apa yang dinilai kurang bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?

What information did you find less useful in this Sustainability Report?

8. Informasi apa yang dinilai masih kurang dari Laporan Keberlanjutan ini dan perlu ditambahkan pada Laporan Keberlanjutan mendatang?

What information do you think is lacking and should be added in future Sustainability Reports?

Identitas Pengirim | Sender's Identity:

Nama | Name :

Email | Email :

No. Telp | Phone Number :

Identifikasi menurut kategori pemangku kepentingan:

a. Pelanggan | Customer

b. Pegawai/Organisasi Pegawai | Employee/Employee Organization

c. Pemegang saham | Shareholder

d. Pemerintah, Regulator, Legislatif | Government, Regulator, Legislative

e. Mitra kerja | Business partner

f. Media massa | Media

g. Masyarakat | General Public

h. Lain-lain, sebutkan | Others, please specify _____

Mohon lembar umpan balik ini dikirimkan ke | Please send this completed feedback form to:

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

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,

Luar kode area Jakarta | Outside Jakarta area: 0800-1-606060

Email: CustomerServiceID@manulife.com

Website: www.manulife.co.id

Jaringan Kantor Pemasaran Manulife Indonesia

Manulife Indonesia 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. Indonesia 12930.
Customer Contact Center: 021-2555 7777, Bebas pulsa & khusus wilayah di luar kode area Indonesia (*Toll-free & exclusively for areas outside Indonesia's area codes*): 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. Pasir Kaliki No. 81, Kel. Arjuna,
Kec. Cicendo, Bandung
Telp. (022) 8602 5211

BOGOR

Ruko Villa Indah Padjajaran,
Jl. Pajajaran No 88 Blok I - J
Kelurahan Babakan,
Kecamatan Bogor Tengah,
Bogor 16128
Telp. (0251) 8359 527

MAKASSAR

Ruko Central Point of Indonesia
Jl. Citra Land Boulevard Business
Park A2/01 – 02,
Kel. Panambungan, Kec. Mariso
Kota Makassar, Sulawesi Selatan, 90121
Telp. (0411) 6000 880

MALANG

Jl. Willis No. 12, Malang, 65115.
Telp. (0341) 5672 22

MEDAN

Podomoro City Deli Lantai Dasar
Jl. Putri Hijau/Guru Patimpus No 1 OPQ
Kel. Kesawan, Kec. Medan Barat,
Medan, 20111
Telp. (061) 4563 003

PONTIANAK

Jl. A. Yani, Komplek Mega Mall No. 12A&12B
Kel. Benua Melayu Darat,
Kec. Pontianak Selatan, Pontianak
Telp. (0561) 7370 13

SEMARANG

Jl. Pandanaran No.16 - 18, Semarang, 50241
Telp. (024) 8415 609

SINGKAWANG

Jl. Yos Sudarso No. 21, RT 020 / RW 008, Kel.
Melayu, Kec. Singkawang Barat, Singkawang
Telp. (0562) 6315 37

SURABAYA

Pakuwon Tower, Tunjungan Plaza 6 Lantai
Lower Ground, Lt. 28-29
Jl. Embong Malang No. 21-31
Surabaya, 60261
Telp. (031) 2895 4100

TANGERANG

Ruko BIDX Blok A No. 1-2
Jl. Pahlawan Seribu Bumi Serpong Damai
Tangerang, 15321
Telp. (021) 5376 189

YOGYAKARTA

Jl. HOS Cokroaminoto No. 153
Yogyakarta 55244
Telp. (0274) 6203 00

KANTOR PEMASARAN MANDIRI GENERAL AGENCY OFFICE

BANDUNG

SENTOSA AGENCY

PT Sentosa Berjaya Lestari
Jl. Buah Batu No. 109, Kel. Turangga,
Kec. Lengkong
Bandung, Jabar
Telp. 022-7322227

BERSATU MENGGAPAI IMPIAN

BANDUNG

PT Giantara Cahari Buntara
Komplek Paskal Hypersquare Blok B-07
Kel. Kebon Jeruk Kec. Andir
Bandung, 40181
Telp. 085959466860

BANTEN

BILLIONARE MASTER WORLD

PT Infinity Makmur Berkah
Ruko Citra Garden Blok B3 No. 5
Kelurahan Wanayasa
Kecamatan Kramatwatu
Serang, Banten
Telp. 081806066634

BATAM

BATAM SINERGI

PT Oktaviani Sinergi Mandiri
Komplek Ruko Mahkota Raya
Blok A No. 12B Batam Center,
Kel. Teluk Tering
Kec. Batam Kota, Batam, Riau
Telp. 081365436402

BOGOR

BILLIONAIRE MASTER WORLD

Ruko Villa Indah Padjajaran,
Jl. Pajajaran No 88 Blok I - J
Kelurahan Babakan,
Kecamatan Bogor Tengah,
Bogor 16128
Telp. (0251) 8359 527

CIREBON

MULYA PUTRI AGENCY

PT Mulya Putri Agency
Hotel Aston
Jalan Brigjen Darsono No.12C,
Kel. Kertawinangun, Kec. Kedawung
Cirebon, Jawa Barat 45132
Telp. 0231-8290090

ABADI REBORN AGENCY

PT Abadi Anasti Putra
Jl. Kapten Samadikun No 28
RT.001/RW.005 Kel. Kesenden,
Kec. Kejaksaan
Cirebon, Jabar 45121
Telp. 081122891111

DENPASAR

ANDROMEDA

PT Andromeda Satu Semangat
Jl. Gatot Subroto IIB No. 7A, Kel. Dangin Puri
Jaya, Kec. Denpasar Utara
Denpasar, Bali 80231
Telp. 08123948002

BOLD PETRA AGENCY

PT Petra Griya Mulia
Jl. Tukad Batanghari No. 20
Kel. Panjer, Kec. Denpasar Selatan
Denpasar, Bali
Telp. 081236733286

JAKARTA

LANGKAH KEMENANGAN GROUP

PT Langkah Kemenangan
Sampoerna Strategic Square
South Tower 29th Fl. Jl. Jend. Sudirman
Kav-45-46, Jakarta 12930
Telp. 0818170869

MAN JAKARTA 123

PT Visi Sarana Nusantara
Sampoerna Strategic Square North Tower L6
Jl. Jend. Sudirman Kav. 45-46, Jakarta
12930
Telp. 0811295159

PROWEALTH

PT Profesional Kaya Mandiri
Jl. Sultan Iskandar Muda No. 28G, RT 003/
RW 001, Kel. Kebayoran Lama Selatan,
Kec. Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12240
Telp. 0816 1723 7755
021 50868877 (office)

BILLION AGENCY

PT Billionagency Sukses Indonesia
Jl. Tebet Barat Dalam Raya No. 153D
Kel. Tebet Barat, Kec. Tebet
Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12810
Telp. 08170125639

UNITY RAYA SEMESTA

PT Unity Raya Semesta
Jl. Jend sudirman Kav. 45-46, Kel Karet
Semanggi, Kec. Setiabudi, Jakarta Selatan
Telp. 08119333838

PHOENIXSTAR

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

XO NETWORK JAKARTA

PT Sejahtera Duabelas Berkarya
Rukan Garden Shopping Arcade
Lantai 1 Blok C9
Jl. Letjen S Parman Kav. 28 Central Park –
Podomoro City, Kel. Tanjung Duren Selatan
Telp. 08170909839

BERSATU MENGGAPAI IMPIAN JAKARTA

PT Bersatu Menggapai Impian
Kel. Kamal, Kec. Penjarangan
Jakarta Utara 14470
Telp. 082280580517

STARLIGHT AGENCY

PT Star Light Agency
Gedung Citiwalk Sudirman Lantai 6 Unit 2A
Jl. Kh Mas Mansyur No. 121 RT.013/RW.011
Kel. Karet Tengsin Kec. Tanah Abang
Jakarta Selatan
Telp. 0811867312

KAIROS

PT Kairos Muda Bersinar
Gedung Citiwalk Sudirman Lantai 6 Jl. KH
Mas Mansyur No. 121 RT.013/RW.011
Kel. Karet Tengsin, Kec. Tanah Abang,
Jakarta Selatan
Telp. 0816943782

CHAMPION JAKARTA

PT Berkas Berlimpah Sukses
Ruko Boston Riverview Blok C No. 6
Kel. Salemburan Jati, Kec. Kosambi
Tangerang
Banten
Telp. 0811644238

GLORY PREMIER AGENCY

PT Ribca Jaya Anugrah
Gedung Sarana Square Lt. 3
Jl. Tebet Barat IV No. 20 , Kel. Tebet Barat,
Kec. Tebet
Jakarta Selatan
Telp. 0811892593

JAMBI

BERSAMA AGENCY JAMBI

Jl. KH Ahmad Dahlan No 07 RT 009,
Kelurahan Beringin, Kecamatan Pasar
Jambi 36112
Telp. 08127836380

MALANG

CROWN ANUGERAH NUSANTARA

PT Crown Anugerah Nusantara
Indonesia
Ruko Trowulan Square Kav 24, Jl.
Candi Sari Utara, RT/RW 03/03
Kel. Lowokwaru, Kec. Mojolangu,
Malang, 65142
Telp. 08123310230

STAR VISION

PT Eka Agency Management
Jl. Dewandaru No. 18, RT.10/RW.02
Kel. Jatimulyo, Kec. Lowokwaru
Malang, Jawa Timur
082257293892

MANADO

MANADO GROWING LIFE

PT Tiga Pilar Manado
Ruko Case de Viola Blok H1-11,
Lingkungan 1
Kel. Paniki Bawah, Kec. Mapanget,
Manado
Telp. 081354883275

MEDAN

GREAT SUCCESS AGENCY

PT Kominitas Sukses Bersama
Komplek CBD Polonia Blok C 28, 29,
30
Jl. Padang Golf, Kel. Sukadama,
Kec. Medan Polonia
Medan, Sumatera Utara
Telp. 061-42772821

NEW LEGEND AGENCY

PT Cipta Legenda Internasional
Komplek Medan Mega Trade Centre
Blok K No. 23
Jl. Wiliam Iskandar, RT.009/RW.009,
Kelurahan Medan Estate, Kecamatan
Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli
20233
Telp. 081361549899

MAN MEDAN

PT Visi Sarana Nusantara
Grand City Hall
Jl. Balai Kota No. 1
Kesawan Medan Barat
Medan, Sumut 20112
Telp. 0811295159

XO NETWORK MEDAN

PT Sinergi Potensi Utama
Jl. Gaharu No 39, 39A – 39B Lk VIII,
Kel. Durian, Kec. Medan Timur, Medan, Sumut
Telp. 082161072798

THE DISTRIC

PT Griya Anagata Artha
Jl. Willem Iskandar Komplek Medan Mega
Trade Centre Blok M No. 12
Kel. Medan Estate
Kec. Percut Sei Tuan, Deli Serdang
Sumatera Utara
Telp. 08116599878

LKG MIGHTY WARRIORS

PT Berkas Tujuan Mulia
Jl. Kartini No. 17A
Kel. Madras Hulu, Kec. Medan Polonia
Medan, Sumatera Utara
Telp. 08116181971

COMMUNITY CHAMPION MEDAN

PT Tiga Berkas Sejati
Jl. Komodor Udara Adi Sucipto, Condominium
City View Lantai 2-02
Kel. Sukadama, Kec. Medan Polonia, Medan
Telp. 08126066911

INFINITE AGENCY

PT Bersama Infinite Agency Sukses Abadi
Jl. B. Katamso Komp. Centrium No. 56-57
Kel. Aur, Kec. Medan Maimun
Medan, Sumatera Utara
Telp. 082275599977

PALEMBANG

VICTORY

PT Rajawali Unggul Sejahtera Harmoni
Komp Ruko Rajawali, Jl. Veteran No. A6
RT.016/RW.004, Kel. 9 Ilir, Kec. Ilir Timur
Tiga, Palembang, Sumatera Selatan
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

FT AGENCY

PT Financial Freedom Together
Jl. Perdana Komplek Ruko Perdana Square
No. A1 RT.001/RW.010, Kel. Parittokaya, Kec.
Pontianak Selatan,
Pontianak, Kalimantan Barat
Telp. 089619990462

RIAU

TANJUNG PINANG EMPIRE

Jalan Ir. Sutami No. 11A RT.02/RW.03
Kelurahan Tanjungpinang Timur, Kecamatan
Bukit Bestari
Telp. 085272206868

THE FIRST AGENCY

PT Difashanan Maju Pratama
Jl. Arifin Ahmad No.89C RT.001/RW.05 Kel.
Sidomulyo Timur, Kec. Marpoyan Damai
Pekanbaru, Riau
Telp. 085276664446

SURABAYA

ONE VISION

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

INVESTMENT GROUP

PT Momentum Bangkit Bersama
Jl. Raya Bukit Darmo No. 88 Lt. 3
Kel. Putat Gede, Kec. Sukomanunggal
Surabaya, Jawa Timur
Telp. 082231121693

STEFERT

PT Stefert Sukses Sejahtera
Kahuripan Nirwana Village, Mora Ruko
2/105, Kel. Sumpit, Kec. Sidoarjo
Sidoarjo, Jatim
Telp. 081335772540

XO NETWORK SURABAYA

PT Anugraha Adara Semesta
Graha Pena Office Building
Gedung Utama Lt. 18 Unit 1805
Jl. Ahmad Yani No. 88
Kel. Ketintang Kec. Gayungan
Surabaya, Jatim, 60231
Telp. 6281905261818

PATNER GROUP

PT Mitra Bersinar Indonesia
Jl. Sumatra No 31 G-H Kel Gubeng, Kec
Gubeng, Surabaya, Jawa Timur, 60281
Telp. 031-38116181

SOLO

GA SOLO GRACE

PT Tentrem Sejahtera Abadi
Jl. Dr Sutomo No 6B RT 004 RW 006
Kel. Sriwedari, Kec Laweyan
Surakarta, Jawa Tengah
Telp. 082133213908

TANGERANG**ULTIMATE DREAM**

PT Rashey Avodah Layehovah
Ruko Northridge Business Centre A
No.21
Jl. BSD Raya Utama
Kelurahan Lengkong Kulon
Kecamatan Pagedangan
Tangerang, Banten 15310

BERSATU MENGGAPAI IMPIAN**TANGERANG**

PT Menggapai Impian Bersama
Ruko Maggiore No. 61
Jl. Lausanne Boulevard Paramount
Serpong
Desa Cihuni Kec. Pagedangan
Tangerang Banten
Telp. 08118088200

FINDOM AGENCY

PT Satu Keluarga Besar
Ruko Golden 8 Blok H No 27
Jl. Gading Serpong Boulevard
Kel. Pakulonan Barat, Kec. Kelapa Dua
Tangerang, Banten
Telp. 082163229485

SMART BILLIONARE

PT Berkarya Bermakna Bermanfaat
Rukan Crown Blok I No. 3
Green Lake City, Kel. Petir, Kec. Cipondoh
Tangerang 15174
Telp. 081517122777

PROVIDENCE

PT Selaras Meraih Sukses
Ruko Prominence Blok 38E No. 10,
Jl. Jalur Sutera, Panunggangan Utara,
Pinang, Tangerang
Telp. 08557888881

Jaringan Kantor Pemasaran MAMI

MAMI Marketing Office

KANTOR PUSAT**HEAD OFFICE**

Sampoerna Strategic Square, South Tower,
31st Floor
Jl. Jend. Sudirman, Kav. 45-46
Jakarta 12930
Tel: 021-2555 2255
website: www.manulifeim.co.id



www.manulife.co.id



[@Manulife_id](https://twitter.com/Manulife_id)



[Manulife Indonesia](https://www.youtube.com/Manulife%20Indonesia)



[Manulife Indonesia](https://www.facebook.com/Manulife%20Indonesia)



[@Manulife_id](https://www.instagram.com/Manulife_id)