

# EMBRACING RESPONSIBLE FUTURE

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2023



# LEMBAR PERSETUJUAN DIREKSI ATAS LAPORAN AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN 2023

Jakarta, 30 April 2024

PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia



A handwritten signature in black ink, located in the bottom-right section of the page.

**R. Arry Bagoes Wibowo**  
Direktur



# TENTANG GENERALI INDONESIA

PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia (Generali Indonesia) merupakan bagian dari Generali Grup yang beroperasi di Indonesia sejak tahun 2008 dan mengembangkan bisnis asuransi melalui jalur multi-distribusi yaitu keagenan, *partnership distribution*, *corporate solution*, dan *direct channel*. Selaras dengan visi untuk menjadi *Lifetime Partner* bagi nasabah, Generali Indonesia menghadirkan solusi produk inovatif untuk proteksi jiwa, kesehatan, penyakit kritis, hingga perencanaan pensiun baik untuk nasabah individu maupun korporasi.

## VISI GENERALI

Visi kami - *enable people to shape a safer and more sustainable future by caring for their lives and dreams*, dimana kami berkomitmen untuk membentuk masa depan yang lebih aman dan berkelanjutan kepada banyak orang dengan memberikan perlindungan agar mereka bisa menggapai mimpi-mimpi di masa mendatang. Tujuan tersebut menginspirasi dan memotivasi kami serta menjadi alasan kami untuk melayani. Semua yang kami lakukan, selalu berlandaskan niat untuk meningkatkan kualitas hidup banyak orang.

Di dunia yang semakin kompleks, kemampuan kami untuk membantu dan menolong orang-orang dengan menawarkan solusi yang inovatif dan sesuai kebutuhan, agar mereka dapat mengambil keputusan serta membentuk masa depan yang lebih aman bagi diri sendiri, orang-orang yang mereka sayangi, bisnis dan komunitas mereka. Visi ini merupakan visi yang dijalankan oleh Generali Indonesia baik dalam kegiatan usaha sehari-hari ataupun dalam rangka menerapkan Aksi Keuangan Berkelanjutan.

## NILAI-NILAI GENERALI

Dalam menjalankan usahanya di Indonesia, Generali Indonesia selalu berpegang teguh pada nilai-nilai utama yaitu *Be Open*, *Value Our People*, *Live the Community*, dan *Deliver on the Promise*.

- ***Deliver on the Promise***

Generali Indonesia mengikat perjanjian berbasis rasa saling percaya jangka panjang dengan orang-orang yang bekerja untuk Generali Indonesia, para nasabah, dan pihak pemangku kepentingan; segala hal yang Generali Indonesia kerjakan selalu bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup nasabah-nasabah Generali Indonesia. Generali Indonesia berkomitmen dengan disiplin dan integritas untuk menepati janji ini seumur hidup dan memberikan dampak yang baik dalam relasi jangka panjang tersebut.

- ***Value Our People***

Generali Indonesia menghargai orang-orang yang bekerja untuk Generali Indonesia, mendukung keberagaman, dan berinvestasi dalam pembelajaran dan pengembangan diri mereka dengan menciptakan lingkungan kerja yang transparan, kohesif, dan terbuka. Dengan mengembangkan sumber daya manusia Generali Indonesia, Generali Indonesia yakin bahwa Generali Indonesia dapat memastikan adanya masa depan yang baik bagi Generali Indonesia.

- ***Live the Community***

Generali Indonesia bangga menjadi bagian dari sebuah perusahaan global dengan relasi yang kuat, berkelanjutan, dan jangka panjang dalam setiap pasar di mana Generali Indonesia beroperasi. Pasar adalah rumah bagi Generali Indonesia.

- ***Be Open***

Generali Indonesia memiliki rasa keingintahuan yang besar, mudah dijangkau, dan memberdayakan orang-orang dengan pola pikir yang terbuka dan beragam dan memiliki kemauan untuk melihat dari perspektif yang berbeda.

## KANTOR GENERALI INDONESIA

### Kantor Pusat

Generali Tower Lantai 7  
Grand Rubina Business Park  
Kawasan Rasuna Epicentrum  
Jl. HR. Rasuna Said Kavling C-22  
Jakarta 12940, Indonesia

### Kantor Cabang

**Generali Center Surabaya**  
Intiland Tower, 3rd Floor  
Jl. Panglima Sudirman No 101-103, Surabaya, 60271

### Generali Center Medan

Uniland Building East Tower, 4th Floor  
Jl. MT Haryono No. 1A Medan



## SALURAN DISTRIBUSI

Dalam memasarkan proteksinya, Generali Indonesia memiliki 4 (empat) saluran distribusi :

- **Keagenan**, yang didukung oleh lebih dari 10.000 agen profesional dan berlisensi di seluruh Indonesia yang beroperasi di lebih dari 80 kantor pemasaran yang tersebar di hampir 35 kota. Jalur ini fokus kepada inovasi dan digitalisasi sebagai tools untuk memudahkan nasabah mendapat proteksi asuransi, dan bergerak dengan konsep *high tech* dan *high touch*. Jalur distribusi ini berhasil memecahkan rekor MURI di tahun 2022 untuk TOT MDRT 5 Tahun berturut-turut dan berhasil mendapatkan penghargaan Top Agen Award Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia di tahun 2022 dan 2023.
- **Partnership Distribution**, bekerja sama dengan mitra bank, baik bank nasional dan bank daerah, dan mitra *non-bank partner* dengan hampir titik pemasaran di seluruh Indonesia.
- **Corporate Solution**, solusi perlindungan kesehatan dan kesejahteraan bagi aset paling berharga perusahaan yakni karyawan, dan melayani ratusan perusahaan lokal dan internasional, dengan proteksi komprehensif: rawat inap, rawat jalan, proteksi jiwa, kecelakaan, gigi dan kacamata, kehamilan, vaksinasi, *medical check up*, persiapan dana pensiun.
- **Direct Channel**, yang merupakan asuransi *online*, yakni ALIVE by Generali Indonesia, yang dapat diakses dengan mudah, proses instan tanpa ribet, tanpa cek medis. Alive memungkinkan nasabah mendapatkan manfaat perlindungan jiwa hingga Rp 200 juta, dengan premi terjangkau sesuai usia, mulai dari Rp5 ribu per hari.

# KOMITMEN GENERALI INDONESIA DALAM MENERAPKAN BISNIS BERKELANJUTAN

*Sustainability* atau keberlanjutan merupakan pencetus dari strategi besar Generali, dimana Generali sebagai perusahaan, investor, pemberi kerja, dan warga negara yang bertanggung jawab untuk kebaikan bersama guna membangun masyarakat yang lebih tanggung dan adil. Sebagai salah satu penyedia asuransi dan aset manajemen terbesar di dunia, Generali sebagai grup besar bertindak sebagai :

Perusahaan  
asuransi yang  
bertanggung  
jawab  
(*Responsible  
Insurer*)

Investor yang  
bertanggung  
jawab  
(*Responsible  
Investor*)

Pemberi kerja  
yang bertanggung  
jawab  
(*Responsible  
Employer*)

Warga negara  
yang bertanggung  
jawab  
(*Responsible  
Citizen*)

Empat peran ini menjadi komitmen besar yang bertujuan demi kebaikan untuk membangun masyarakat yang lebih sejahtera dan tangguh.

Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya di Indonesia, Generali menitikberatkan pada *Sustainability* atau keberlanjutan sebagai bentuk tanggung jawab kepada semua pemangku kepentingan (*stakeholders*) baik investor, karyawan, nasabah maupun masyarakat sekitar. Dukungan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) tersebut dianggap sangat perlu dimana dalam setiap tahapan proses pengembangan ekonomi, Generali Indonesia mengedepankan keselarasan pada prinsip-prinsip **ESG (Environment, Social dan Governance)** yang menekankan pada aspek ekonomi, pengelolaan yang baik, sosial dan lingkungan hidup.

# KINERJA KEBERLANJUTAN PERUSAHAAN

Sebagaimana tertera dalam POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Generali Indonesia telah menerapkan Keuangan Berkelanjutan dalam kegiatan usahanya. Penerapan Keuangan Berkelanjutan dimulai dengan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah dibuat dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebelumnya.

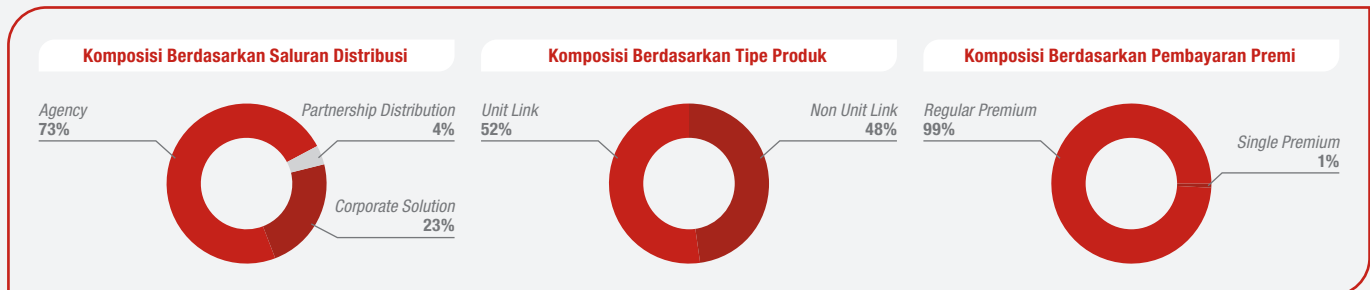
Pada bagian kinerja keberlanjutan perusahaan ini akan membahas lebih detail aspek-aspek yang mencakup implementasi yang dilakukan Generali Indonesia dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan. Kinerja keberlanjutan ini mencakup aspek ekonomi, dimana pencapaian kinerja Generali Indonesia di sepanjang tahun 2023, aspek-aspek ESG yang dalam hal ini *Environment* (lingkungan), *Social* (sosial) dan *Governance* (tata kelola).

## ASPEK EKONOMI (ECONOMY)

Kinerja Generali Indonesia sepanjang tahun 2023



Adapun komposisi pencapaian *Gross Written Premium* (GWP) Generali Indonesia sepanjang 2023



Selain mencatatnya kinerja ekonomi yang mumpuni, sepanjang tahun 2023 Generali Indonesia juga telah meluncurkan berbagai produk dan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin berkembang. Adapun berbagai produk dasar yang diluncurkan adalah :

No	Nama Produk	Jenis Produk	Jalur Distribusi	Tanggal Peluncuran
1	VIP Scholar Shield	Term Life ROP	Bancassurance	09 Februari 2023
2	VIP Cristal Shield	CI ROP	Bancassurance	09 Februari 2023
3	BeSmart Link Ultima	Unit Linked	Agency	12 Mei 2023
4	Cemerlang Sulut-Go	Term Life ROP	Bancassurance	26 Juni 2023
5	BeSmart Lite	Whole Life	Agency	10 Agustus 2023
6	Cemerlang Prime	Term Life ROP	Agency	12 Oktober 2023

## Saluran Distribusi Digital

Selain melalui kanal distribusi keagenan dan kemitraan *bancassurance*, Generali juga terus aktif untuk menjangkau nasabah melalui teknologi digital. Menargetkan segmen nasabah yang berbeda, rentang usia yang lebih muda dan pengguna pertama asuransi, Generali Indonesia juga memiliki produk digital yang dijual melalui *direct channel*, dimana nasabah melakukan pembelian secara instan melalui *website* [www.generali.alive.co.id](http://www.generali.alive.co.id). Di sisi lain, berinovasi untuk menangkap potensi syariah yang sangat besar melalui [www.akuberbagi.com](http://www.akuberbagi.com) – platform berbasis syariah yang dapat memberikan manfaat ganda, yaitu manfaat perlindungan dan manfaat bagi wakaf atau sumbangan yang diwariskan kepada yang membutuhkan. Platform ini juga memberikan keleluasaan bagi nasabah untuk memilih preferensi manfaat dan proporsi donasi, kepada siapa donasi akan disalurkan.



## ASPEK LINGKUNGAN (ENVIRONMENT)

Generali Indonesia berkontribusi untuk kelangsungan masa depan lingkungan dan bumi melalui berbagai inisiatif.

- **Digitalisasi melalui penggunaan berbagai platform atau aplikasi**

Berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah dan terus mendorong produktivitas agen, Generali Indonesia terus mengembangkan digitalisasi untuk proses bisnis sejak awal pengajuan polis hingga proses klaim. Adapun berbagai platform aplikasi yang digunakan :

**iPropose** : Aplikasi bagi calon nasabah untuk melakukan konsultasi *online* dengan tenaga pemasar di seluruh Indonesia, pemilihan produk yang sesuai, pengajuan polis secara *online* hingga pembayaran premi pertama dengan aman dan terverifikasi.

**Gen iClick** : Aplikasi nasabah yang digunakan untuk melakukan transaksi polis, mulai dari melakukan perubahan data, cek kinerja unit link, cek rumah sakit terdekat, melakukan klaim *online*, hingga layanan *telemedicine* Dokter Leo dan *online pharmacy*, serta masih banyak lagi.

**iRecruit** : Aplikasi untuk mempermudah agen dalam melakukan *recruitment* untuk memperbesar bisnis.

**iLearn** : Berisi berbagai modul pembelajaran *online* untuk para tenaga pemasar/agen agar bisa terus meningkatkan *skill* dalam mengembangkan bisnis dan memasarkan produk asuransi.

**mConnect** : Aplikasi untuk para tenaga pemasar/agen untuk memantau produktivitas kinerja dan berisi data nasabah.

- **Penanaman Pohon Bakau melalui Program Nasabah PLAN & PLANT**

Dalam menjaga keberlangsungan masa depan bumi, Generali Indonesia juga melibatkan nasabah melalui program *PLAN & PLANT*. Program ini merupakan *1 Policy : 1 Mangrove* dimana Generali Indonesia akan menanamkan 1 pohon bakau untuk setiap polis baru nasabah, dan diluncurkan pada 15 Juli 2023.



Sepanjang tahun 2023, Generali Indonesia telah menanamkan lebih dari 8.000 pohon bakau yang ditanamkan di Kawasan GeoPark Ciletuh, Sukabumi, Jawa Barat. Dengan jumlah pohon bakau ini, Generali Indonesia telah berkontribusi dalam mengurangi lebih dari 2,4 juta kilogram karbondioksida (CO<sub>2</sub>) di atmosfer selama masa pertumbuhannya.

- **Alokasi Investasi**

Selain dari sisi keuangan perusahaan yang sehat dan *sustain*, Generali Indonesia juga sangat peduli terhadap aspek lingkungan untuk masa depan yang lebih baik. Untuk itu, sebagai komitmen Generali yang berperan sebagai *responsible investor*, alokasi investasi Generali Indonesia juga sudah menekankan pada investasi yang berbasis ESG. Dalam manajemen dan strategi investasi kami, Generali Indonesia hanya mengalokasikan investasi kepada perusahaan-perusahaan yang memenuhi kriteria ESG.

- **Green Infrastructure**

Kantor pusat Generali Indonesia yang berpusat di Jakarta, yakni Generali Tower, menggunakan desain, konstruksi dan tata letak yang mengadaptasi pada prinsip bangunan hijau (*green building*).

- **Aksi Peduli Lingkungan**

Melakukan pembersihan bersama dengan agen dan karyawan, serta masyarakat sekitar di Pulau Kelapa, Kepulauan Seribu, Jakarta Utara.

## ASPEK SOSIAL (SOCIAL)

Aspek sosial merupakan aspek yang sangat penting bagi Generali Indonesia. Sesuai dengan nilai *Live the Community* yang sudah dijabarkan pada poin sebelumnya, Generali Indonesia berkomitmen untuk terus tumbuh bersama masyarakat dimana Generali beroperasi. Realisasi atau program-program yang dijalankan Generali Indonesia yang berkaitan dengan aspek ini, diantaranya:

- **Produk dengan Manfaat Sosial, Aku Berbagi.**

Sebagai salah satu bentuk komitmen Generali Indonesia dalam mengedepankan nilai *Live the Community*, Generali Indonesia telah meluncurkan platform Akuberbagi.com sebagai bentuk dukungan dan manifestasi terhadap keuangan berkelanjutan. Melalui Aku Berbagi, Generali Indonesia menawarkan perlindungan melalui *micro-insurance* yang selain memberikan proteksi jiwa berbasis syariah, platform ini juga memfasilitasi nasabah untuk menunaikan ibadah wakaf yang nantinya bisa menjadi manfaat bagi masyarakat luas.

Produk asuransi jiwa yang dijual di Akuberbagi.com merupakan sebuah produk yang diciptakan dengan konsep *Sharing Insurance* yang disertai dengan fitur wakaf dan donasi. Dengan kontribusi yang terjangkau sesuai usia, Akuberbagi.com juga memiliki konsep dimana nilai wakaf/donasi akan jauh lebih besar dari jumlah yang dikontribusikan, ditambah bisa memberikan warisan manfaat asuransi untuk ahli waris.

Dalam menyalurkan wakafnya, Generali Indonesia bekerja sama dengan berbagai pihak, terutama lembaga pengelola wakaf terdaftar (Nazir) dan Yayasan yang resmi dan terdaftar, yang akan bertugas untuk menyalurkan dan mengembangkan program-program keberlanjutan Generali Indonesia termasuk penyaluran wakaf dan donasi untuk keperluan pengembangan lingkungan hidup.

- **Model Bisnis Berkelanjutan**

Dalam model penjualan untuk bisnis, Generali Indonesia menerapkan model keagenan yang memungkinkan untuk menyerap tenaga kerja sebanyak-banyaknya, sejalan dengan salah satu tujuan dari *United Nation Sustainable Development Goals* atau UNSGDs yakni pekerjaan yang layak, dan pertumbuhan ekonomi.

- **Terus bertumbuh sebagai perusahaan asuransi yang bertanggung jawab (*Responsible Insurer*)**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang asuransi dan berperan sebagai perusahaan asuransi yang bertanggung jawab (*responsible insurer*), maka secara bisnis kami berupaya untuk terus meningkatkan proteksi jiwa dan kesehatan untuk nasabah-nasabah kami. Sejalan dengan kemajuan teknologi, kami terus berinovasi untuk memberikan nilai lebih bagi masyarakat, khususnya dengan terus meningkatkan kesehatan para nasabah. Selain itu, dari sisi produk kami juga menghadirkan produk-produk yang bisa dinikmati manfaatnya hingga seumur hidup bagi nasabah, berkelanjutan dan mudah diakses bagi nasabah. Saat ini, produk asuransi yang dibeli oleh nasabah Generali Indonesia termasuk produk *unit link/whole life* yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik nasabah, memberikan perlindungan jangka panjang dan berkelanjutan bagi nasabah. Sebagian besar produk dalam kategori ini juga dilengkapi dengan manfaat kesehatan.

- **Berkomitmen menjadi penyedia lapangan pekerjaan yang bertanggung jawab (*Responsible Employer*)**

- **Edukasi dan internalisasi keberlanjutan** dijalankan sebagai komitmen terhadap ESG dimana karyawan adalah sebagai motor penggerak utama dari lahirnya inovasi-inovasi penggerak keberlanjutan. Rangkaian program diawali dengan pelatihan tentang dasar-dasar konsep dari keberlanjutan itu sendiri oleh pakar ESG yang dilanjutkan dengan inisiatif lokal untuk menggalang ide keberlanjutan yang bisa diterapkan di lingkungan kantor dan pekerjaan.

- **Penerapan Diversity, Equity, dan Inclusion di Perusahaan** Sebagai pemberi kerja di masyarakat, Generali Indonesia berkomitmen menjadi pemberi kerja yang bertanggung jawab (*responsible employer*) dimana Generali Indonesia menerapkan prinsip-prinsip keragaman (*diversity*), kesetaraan (*equity*) dan inklusifitas (*inclusive*). Dengan prinsip-prinsip



ini, Generali Indonesia mengelola karyawan dengan proporsi yang tepat terhadap jenis kelamin, usia, kesenjangan gaji dan keragaman. Selain itu, Generali Indonesia juga memberikan kesempatan bekerja yang sama, tidak ada paksaan dan tidak ada tenaga kerja anak. Adapun penerapan *Diversity, Equity, dan Inclusion* tercermin pada komposisi, fasilitas, *benefit* dan budaya perusahaan yang tercermin sebagai berikut :

o **Komposisi Karyawan**

No	Deskripsi	Jumlah Karyawan 2023	
1	<b>Jenis kelamin</b>	Laki-laki	202
		Perempuan	193
2	<b>Jabatan</b>	CEO	1
		CEO-1	14
		CEO-2	61
		CEO-3 & below	319
3	<b>Usia</b>	>55	4
		45<= 55	49
		35 <= 44	187
		<34	165
4	<b>Pendidikan</b>	Pasca Sarjana	42
		Sarjana	323
		Diploma	30
5	<b>Status Ketenagakerjaan</b>	Karyawan tetap	385
		Karyawan Kontrak	10
		<i>Outsource</i>	154
		<i>Trainee</i>	10

- o **Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan** Generali Indonesia memastikan bahwa seluruh karyawan mengetahui dan memahami manfaat dari program *Sustainability* atau keberlanjutan yang dijalankan oleh perusahaan. Selain itu, Generali Indonesia juga mendorong karyawan di dalam fungsinya masing-masing untuk berpartisipasi secara aktif dalam mensukseskan program *sustainability* yang telah dicanangkan.

Adapun pada tahun 2023, Generali Indonesia melibatkan karyawan untuk mengenal DEI yang dilakukan oleh Generali melalui *internal event*, diantaranya :

► **Peringatan Hari Perempuan Internasional yang jatuh pada 8 Maret 2023.**

Pada peringatan ini, Generali Indonesia menggelar *talk show* dengan tema *Embrace Equality* dan menghadirkan Pelatih Basket Perempuan Pertama di *Indonesia Basketball League (IBL)* Kartika Siti Aminah atau *Coach Ika*, yang juga dihadiri oleh manajemen Generali Indonesia.



► **Peringatan Hari Disabilitas Internasional yang jatuh pada 3 Desember 2023.**

Memperingati Hari Disabilitas Internasional, Generali Indonesia memberikan edukasi dan *sharing session* dengan tema *'I'm Possible'* tentang pentingnya menghormati orang, terlebih para penyandang disabilitas. Dalam acara tersebut, Generali juga mengundang Triyono sebagai *Founder* dan CEO Difa Bike Indonesia sebagai narasumber.



- o **Persentase remunerasi karyawan tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional.** Semua karyawan tetap Generali Indonesia mendapatkan remunerasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk upah terendah karyawan tetap Generali Indonesia merupakan upah minimum regional, sehingga dapat dikatakan bahwa 100% karyawan tetap Generali Indonesia mendapatkan upah diatas dari upah minimum regional. Berikut remunerasi terendah dalam 3 (tiga) tahun terakhir:

Deskripsi	2021	2022	2023
Remunerasi Terendah	Rp4.416.186,00	Rp4.641.854,00	Rp4.901.798,00

- o **Lingkungan bekerja yang layak dan aman.** Generali Indonesia menyediakan sarana dan prasarana yang dapat dipergunakan oleh seluruh karyawan seperti ruang kerja yang layak dan aman, tempat ibadah, dan lainnya. Selama masa pandemi Covid-19 yang dimulai dari awal tahun 2020, Generali Indonesia memberlakukan kebijakan *Working From Home* ("WFH") yang bertujuan untuk melindungi kesehatan dan keselamatan seluruh karyawan, juga untuk turut membantu pemerintah dalam memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19. Seiring pemulihan Covid-19 pada tahun 2021-2022 hingga saat ini, Generali Indonesia masih menerapkan sistem WFH dan WFO (*Working from Office*) atau *Hybrid Working* sebagai bentuk fasilitas kepada karyawan dalam mengatur metode kerja untuk mencapai keseimbangan gaya hidup dan produktivitas kerja.
- o **Pelatihan dan pengembangan kemampuan karyawan.** Dalam rangka meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, Generali Indonesia memiliki serangkaian program dan pengembangan kompetensi bagi seluruh karyawan. Berikut jumlah pelatihan yang telah diberikan oleh Generali Indonesia kepada seluruh karyawan dalam 3 (tiga) tahun terakhir:

Deskripsi	2021	2022	2023
Jumlah Pelatihan	434	342	307

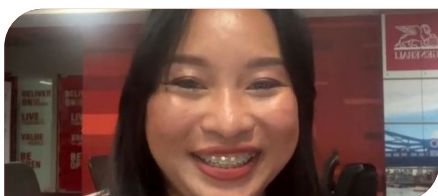
- **Kontribusi kepada Masyarakat sebagai Wujud Warga Negara yang bertanggung jawab (*Responsible Citizen*)**
  - o **Tumbuh Bersama Masyarakat melalui *The Human Safety Net (THSN)*.** Di dorong oleh misi untuk membuka potensi banyak orang, khususnya bagi keluarga yang kurang beruntung, *The Human Safety Net* merupakan gerakan berantai global yang dilakukan di 26 negara di dunia. Secara global gerakan *The Human Safety Net* bekerja sama dengan 77 *partner* untuk bisa merealisasikan program-programnya dan bisa memberikan dampak bagi para penerima manfaat. Lebih dari 325.000 orang tua, anak-anak, dan para pengungsi di dunia sudah merasakan dampak program-program *The Human Safety Net*. Berbagai program THSN juga sekaligus bukti nyata komitmen Generali yang berperan sebagai warga masyarakat yang bertanggung jawab (*responsible citizen*).

Di Indonesia sendiri, *The Human Safety Net* sudah aktif sejak tahun 2018 yang saat ini bekerja sama dengan Yayasan Ibu Profesional. Sejak aktif melalui program-program yang fokus pada pengembangan keluarga melalui kesehatan dan pendidikan, gerakan THSN di Indonesia telah memberikan dampak bagi lebih dari 15.000 penerima manfaat yang terdiri dari anak dan anggota keluarga. Di tahun 2023, program *The Human Safety Net* fokus kepada peran Ibu dan pembangunan ketahanan keluarga. Peran perempuan yang sekaligus ibu memegang kunci dalam upaya keluarga membentuk ketahanan yang berujung pada kebahagiaan dan kesejahteraan keluarga. Generali percaya, dari ketahanan keluarga ini sejatinya menjadi cikal bakal ketahanan suatu negara. Jika setiap keluarga mampu membangun ketahanan keluarganya masing-masing, maka bisa tercipta kokohnya suatu negara yang bisa membangun kesejahteraan masyarakatnya di masa mendatang.

Selain berbagai program yang dijalankan bersama dengan *partner Non-Governmental Organization (NGO)*, Generali Indonesia juga melakukan berbagai kegiatan, diantaranya :

► **Instagram Live : Diskusi terkait dengan Ketahanan Keluarga.**

Dalam diskusi ini, dibahas mengenai ketahanan keluarga yang merupakan kemampuan menghadapi & mengelola masalah dalam berbagai situasi agar fungsi keluarga tetap berjalan dengan harmonis, untuk mencapai kesejahteraan lahir batin anggotanya.



► **The Human Safety Net Global Challenge** atau **Fundraising Activity**

Selain memberikan edukasi, Generali Indonesia juga mengadakan berbagai aktivitas untuk menggalang dana yang nantinya akan diberikan kepada para penerima manfaat. The Human Safety Net (THSN) Global Challenge adalah sebuah gerakan *fundraising global* yang dilaksanakan oleh THSN di seluruh dunia yang nantinya hasil pengumpulan dana akan diperuntukkan bagi para penerima manfaat di masing-masing negara. Ini merupakan kegiatan rutin tahunan yang melibatkan banyak pihak, baik karyawan, agen, nasabah, hingga publik untuk bisa sama-sama terlibat dalam gerakan ini. Salah satu kegiatan yang kami lakukan adalah menggelar THSN Fair Ground yang mengusung konsep *sustainable lifestyle* pada karyawan, sekaligus menggalang kepedulian sosial.



- o **Literasi Keuangan** merupakan pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan keuangan masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak pada jasa keuangan, Generali Indonesia berkomitmen untuk terlibat aktif dalam membangun literasi keuangan masyarakat yang juga sekaligus menjadi implementasi dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat.

Terkait dengan hal ini, sepanjang tahun 2023, Generali Indonesia telah memberikan literasi keuangan yang mencakup literasi asuransi dan persiapan dana hari tua dalam bentuk Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) kepada lebih dari 106.000 orang melalui berbagai kegiatan, mulai dari literasi melalui media sosial dan media-media lainnya hingga berbagai kegiatan yang melibatkan komunitas dan masyarakat. Adapun beberapa kegiatannya sebagai berikut :

► **Literasi Keuangan di Pulau Seribu**

Pemberian literasi keuangan melalui kegiatan **The Human Safety Net**, khususnya terkait dengan asuransi, yang dihadiri oleh ratusan para ibu di Pulau Kelapa, Kepulauan Seribu, Jakarta Utara.



► **Literasi Keuangan kepada Para Ibu di Surabaya, Jawa Timur.**

Acara ini dihadiri oleh lebih dari 100 keluarga di Surabaya yang mendapatkan literasi keuangan, khususnya pengetahuan tentang pentingnya asuransi dalam keluarga.



► **GenTalks, Update Terkini Informasi Kesehatan dan Finansial.**

Sejalan dengan komitmen untuk terus memberikan informasi terkini kepada masyarakat sembari terus mengedukasi tentang pentingnya proteksi asuransi, Generali Indonesia rutin menggelar GenTalks, sebuah webinar yang menghadirkan berbagai pembicara yang ahli di bidangnya. GenTalks membahas informasi terkait dengan kesehatan, isu-isu terkini, dan tentunya keuangan. GenTalks dilaksanakan setiap bulan dan terbuka untuk nasabah dan masyarakat secara umum, gratis!



Adapun tema GenTalks sepanjang tahun 2023 adalah:

- Ramai Isu Resesi di Tahun Kelinci Air, Apa Kata Fengshui?
- Antara Kista, Tumor dan Kanker, Apa Perbedaannya dan Bagaimana Mencegahnya?
- Pentingnya *Self Healing* dan Cara Melakukannya dengan Benar
- Gigi dan Mulut Sehat Anti Bau Saat Berpuasa, Simak Caranya
- Sering Dianggap Sepele Alergi juga dapat mengancam nyawa
- Ramai isu polusi udara, waspada Bahasa ISPA pada Anak
- *Impulsive Shopping Addiction vs Frugal Living*
- Trend Olah Raga Lari Mulai semarak lagi, simak tips dan trik untuk kamu yang sering atau baru memulai hobi lari
- Klaim DBD Meningkat, Pahami cara untukantisipasi dicuaca tak menentu dan polusi
- Mau Olah Raga tapi takut polusi, Yuk Latihan *Calisthenic* di Rumah
- *Smart Parenting in Digital Era*, Pahami Pola Asuh dan Pembentukan Anak Zaman Now
- Fenomena Penyakit Jenis Baru, Pneumonia Misterius Pahami Langkah Pencegahannya

- o **Sponsorship** juga menjadi salah satu bentuk kontribusi Generali Indonesia kepada masyarakat. Sejalan dengan salah satu *value* Generali, *Live The Community*, dukungan Generali terhadap berbagai acara merupakan wujud bahwa Generali tumbuh bersama masyarakat dan komunitas dimana Generali beroperasi. Untuk *sponsorship* ini, Generali prioritas mendukung olahraga, seni budaya dan pengembangan masyarakat yang memberikan dampak. Melalui *sponsorship* olahraga, Generali mengajak banyak orang untuk memiliki gaya hidup aktif untuk mendukung masa depan yang lebih berkelanjutan. Adapun kegiatan *sponsorship* Generali Indonesia sepanjang tahun 2023 adalah :

#### ► Borobudur Marathon 2023

Untuk ke 6 kalinya, Generali Indonesia kembali menjadi *official insurance partner* Borobudur Marathon dan melindungi 10.000 pelari. Adapun Borobudur Marathon 2023 diselenggarakan pada Minggu, 19 November 2023 di Kompleks Taman Lumbini, Candi Borobudur, Magelang, Jawa Tengah. Selain memberikan perlindungan kepada para pelari, Generali Indonesia juga melakukan banyak aktivitas yang salah satunya adalah *free mini medical check up* sekaligus memberikan edukasi tentang pentingnya proteksi asuransi serta membuka kesempatan bagi pelari dan masyarakat untuk mengetahui lebih jauh tentang proteksi Generali Indonesia. Adapun edukasi keuangan dan fasilitas kesehatan ini dilakukan di 10 kota, yakni Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Bali, Makassar, Banjarmasin, Medan dan Palembang.



#### ► RunHub

Acara ini merupakan ajang lari nasional yang diselenggarakan oleh Kementerian Perhubungan dalam rangka merayakan Hari Perhubungan Nasional 2023 yang jatuh pada setiap 17 September. Dalam acara ini, Generali Indonesia memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan kepada 2.000 pelari jika para pelari mengalami kecelakaan saat berlari. Sama seperti Borobudur Marathon, dalam acara ini Generali Indonesia juga memberikan fasilitas *mini medical check up* dan edukasi tentang proteksi Generali Indonesia.



### ► Semarang 10K

Generali Indonesia kembali memberikan dukungan kepada ajang kompetisi lari Semarang 10K untuk kedua kalinya. Dukungan ini diwujudkan dengan peran sebagai *official insurance partner*, dimana Generali Indonesia melindungi 2.000 pelari Semarang 10K atas risiko meninggal dunia dan perawatan rumah sakit yang diakibatkan kecelakaan termasuk berbagai risiko yang berhubungan langsung dengan olahraga lari selama acara berlangsung. Acara yang diselenggarakan pada 17 Desember 2023 mencakup empat kategori lomba, yakni 10K *Overall* (internasional), 10K Nasional, 10K *Master 40+* (pelari dengan minimal berusia 40 tahun), dan 10K Pelajar.

Selain memberikan proteksi kepada seluruh pelari, Generali Indonesia juga turut memeriahkan acara melalui berbagai kegiatan seru diantaranya fisioterapi gratis untuk para pelari sebagai peregangan otot pasca berlari, *expression zone* dan bagi-bagi *ice cream* sebagai sajian manis pelepas lelah. Sedangkan saat sesi pengambilan *racepack* sebelum acara, Generali Indonesia juga telah menyediakan *3D body posture analyzer*, gratis, untuk menganalisa kondisi postur tubuh para pelari. Tidak hanya itu, di setiap rangkaian acara Semarang 10K ini, Generali Indonesia juga membuka kesempatan bagi masyarakat dan pelari yang ingin mengetahui detail proteksi inovatif, fasilitas, layanan dan *added value* yang bisa didapatkan saat menjadi nasabah Generali Indonesia.



- **Pengaduan Nasabah.** Generali Indonesia berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabah. Begitupun dalam penanganan pengaduan, Generali Indonesia siap membantu untuk memberikan solusi terbaik bagi nasabahnya. Di bawah ini jumlah penanganan pengaduan tahun 2023 dan prosedur penanganan pengaduan yang berlaku di Generali Indonesia:

Kategori	Target Jangka waktu Penyelesaian	Pencapaian
Tanggapan / <i>Response</i>	2x24 Jam / <i>Hour</i>	100%
Penyelesaian Keluhan / <i>Complaint Solved</i>	3x24 Jam / <i>Hour</i>	32%
Penyelesaian Keluhan Medium / <i>Medium Complaint Solved</i>	4-10 Hari / <i>4-10 Days</i>	29%
Penyelesaian Keluhan Kompleks / <i>Complex Complaint Solved</i>	11-20 Hari / <i>11-20 Days</i>	19%
Penyelesaian Keluhan Kompleks / <i>Complex Complaint Solved</i>	> 20 Hari / <i>&gt; 20 Days</i>	20%

### ASPEK PENGELOLAAN PERUSAHAAN (GOVERNANCE)

Di Generali Indonesia kami menerapkan *Good Corporate Governance*, yang berarti kami memperhatikan tata kelola yang mengacu pada pedoman dan protokol yang terkait dengan transparansi bisnis, etika dan integritas dalam praktik bisnis dan kepatuhan yang diatur.

Dalam penerapan investasi, Generali Indonesia mematuhi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dan juga memiliki proses pengawasan, baik dari komite investasi, regional, maupun secara grup. Pengelolaan alokasi investasi juga menerapkan berbagai strategi dengan mempertimbangkan berbagai aspek, baik untuk strategi jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Dalam menerapkan strateginya, Generali Indonesia mengatur pemilihan portfolio secara seimbang, melalui kepemilikan pada berbagai instrumen investasi.

Sebagai perusahaan yang memperkerjakan banyak orang, Generali Indonesia juga menetapkan struktur organisasi yang transparan dan terus membangun kesempatan dan mendorong para karyawannya untuk terus tumbuh melalui cara pandang inovatif (*innovative mindset*). Sedangkan dalam menjalankan kegiatan kepada masyarakat, Generali Indonesia juga mengukur dampak sosial kepada masyarakat sehingga bisa memberikan dampak nyata.

# INFORMASI PERUSAHAAN

## KANTOR PUSAT

PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia  
Generali Tower, 7th Floor  
Gran Rubina Business Park  
Kawasan Rasuna Epicentrum  
Jl. HR Rasuna Said, Jakarta 12940 Indonesia  
T +62 2996 3700 F +62 29021616  
generali.co.id

## KANTOR PERWAKILAN OPERASIONAL





### Generali Center Surabaya

Intiland Tower, 3th Floor  
Jl. Panglima Sudirman 101-103  
Surabaya 60271  
T +62 31 5354089  
F +62 31 5354104

### Generali Center Medan

UnilandBuilding, East Tower 4th Floor  
Jl. M.T.Haryono No.1A Medan  
T +62 61 4577 557  
F +62 61 4555 085

## MEDIA SOSIAL

-  Generali\_id
-  Generali\_ID
-  Generali Indonesia
-  Generali Indonesia

## CUSTOMER CARE

Asuransi Kumpulan  
cs@generali.co.id

Asuransi Individu  
care@generali.co.id