

2020 Annual Report

Laporan Tahunan



Manulife Indonesia

Memudahkan serta mewujudkan
semakin hari semakin baik bagi
keluarga Indonesia

Daftar Isi



Manulife Indonesia senantiasa berfokus pada kebutuhan nasabah. Mencari tahu kebutuhan para nasabah dan mengerahkan segala kemampuan kami demi kenyamanan mereka.

04

Profil Perusahaan

Company Profile

10

Pesan Presiden Direktur & CEO

Message From President Director & CEO PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

62

Ikhtisar Keuangan

Financial Highlights

Solusi Produk & Layanan <i>Product & Service Solution</i>	06
Pesan Presiden Direktur <i>Message from President Director PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	15
Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	17
Direksi <i>Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	19

TABLE OF CONTENT

Komite Eksekutif Indonesia <i>Executive Committee PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia</i>	22
Laporan Pelaksanaan Praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik <i>Report on The Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Practices</i>	24
Laporan Hasil Pengawasan Dewan Komisaris <i>Report on The Supervisory Duties of The Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia</i>	26
Kilas Balik Perusahaan <i>Corporate Kaleidoscope</i>	29
Aktivitas Tanggung Jawab Sosial <i>Corporate Social Responsibility Activities</i>	34
Penghargaan dan Pengakuan <i>Awards and Recognition PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	39
Testimoni Tenaga Penjual <i>Sales Force Testimonials</i>	44
Testimoni Karyawan <i>Employee Testimonials</i>	50
Testimoni Nasabah <i>Customer Testimonials</i>	52
Ikhtisar Kinerja Grup <i>Group Performance Highlights</i>	54
Kinerja Lini Bisnis <i>Business Line Performance</i>	56
Jaringan Kantor Pemasaran <i>Marketing Office Network</i>	65

Profil Perusahaan

Company Profile



Tentang Manulife Indonesia

Didirikan pada tahun 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) merupakan bagian dari Manulife Financial Corporation, grup penyedia layanan keuangan dari Kanada yang beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat. Manulife Indonesia menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun kepada konsumen individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Melalui jaringan dengan jumlah hampir mencapai 11.000 karyawan dan tenaga pemasar profesional yang tersebar di lebih dari 25 kantor pemasaran, Manulife Indonesia melayani lebih dari 2 juta nasabah di Indonesia.

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Untuk informasi lebih lengkap mengenai Manulife Indonesia, termasuk tautan untuk mengikuti kami di Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, atau kunjungi www.manulife.co.id.

Tentang Manulife

Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat membuat keputusan lebih mudah serta hidup lebih baik. Dengan berkantor pusat di Toronto, Kanada, kami dikenal sebagai Manulife di Kanada, Asia dan Eropa, dan sebagai John Hancock di Amerika Serikat. Kami menyediakan nasihat keuangan, solusi asuransi serta jasa manajemen aset dan kekayaan untuk konsumen individu, konsumen kumpulan dan institusi-institusi. Pada akhir tahun 2020, kami memiliki 37.000 karyawan, lebih dari 118.000 agen dan ribuan mitra distributor yang melayani lebih dari 30 juta konsumen. Hingga 31 Desem-

ber 2020, kami memiliki lebih dari US\$1,0 triliun dana kelolaan dan administrasi, dan pada 12 bulan terakhir kami membayar sebesar \$31,6 miliar klaim serta manfaat lainnya kepada nasabah kami. Kami beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat dimana kami telah melayani konsumen selama lebih dari 155 tahun. Kami diperdagangkan dengan simbol 'MFC' di bursa saham Toronto, New York dan Filipina, dan dengan simbol '945' di Hong Kong.

Tentang PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI") adalah bagian dari Manulife yang telah hadir di Indonesia sejak tahun 1996. MAMI menyediakan solusi investasi yang menyeluruh untuk para investor melalui jasa manajemen investasi, reksa dana, dan penasihat investasi. Dengan dana kelolaan mencapai Rp97,2 triliun (pada 31 Desember 2020), MAMI adalah salah satu perusahaan manajer investasi terbesar dan terpercaya di Indonesia. Beragam penghargaan dan pengakuan dari pihak eksternal dianugerahkan kepada MAMI sebagai perusahaan manajer investasi terbaik. Penghargaan *Best Fund House* dari Asia Asset Management (2015, 2016, 2018, dan 2020), penghargaan *Top Investment House in Asian Local Currency Bonds* dari The Asset Benchmark Research (tahun 2015-2020), penghargaan *Best Fund With The Optimal Sharpe Ratio* dari Alpha Southeast Asia (2020), dan penghargaan Fund House of The Year dianugerahkan oleh AsianInvestor (tahun 2009, 2013, 2018 dan 2019).

About Manulife Indonesia

Established in 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) is part of Manulife Financial Corporation Group, a Canadian financial services group that operates in Asia, Canada and the United States. Manulife Indonesia offers a wide range of financial services, including life insurance, accident and health insurance, investment and pension plans to individual customers and group clients in Indonesia. Through a network of almost 11,000 employees and professional sales forces spread across more than 25 sales offices, Manulife Indonesia serves more than 2 million customers in Indonesia.

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

About Manulife

Manulife Financial Corporation is a leading international financial services group that helps people make their decisions easier and lives better. With our global headquarters in Toronto, Canada, we operate as Manulife across our offices in Canada, Asia, and Europe, and primarily as John Hancock in the United States. We provide financial advice, insurance, and wealth and asset management solutions for individuals, groups and institutions. At the end of 2020, we had more than 37,000 employees, over 118,000 agents, and thousands of distribution partners, serving over 30 million customers. As of December 31, 2020, we had US\$1.0 trillion in assets under management and administration, and in the previous 12 months we made \$31.6 billion in payments to our customers. Our principal operations are in Asia, Canada and the United States where we have served customers for more than 155 years. We trade as 'MFC' on the Toronto, New York, and the Philippine stock exchanges and under '945' in Hong Kong.

About PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

Established in 1996, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI"), a member of Manulife, offers investment management, mutual fund products and financial advisory in Indonesia. MAMI managed IDR97.2 trillion of assets as at December 31, 2020, cemented its position as one of the leading and trusted investment management companies in Indonesia. MAMI has received various awards and recognition from external parties, such as Best Fund House from Asia Asset Management (2015, 2016, 2018, and 2020), Top Investment House in Asian Local Currency Bonds from The Asset Benchmark Research (2015-2020), Best Fund With The Optimal Sharpe Ratio from Alpha Southeast Asia (2020), and Fund House of The Year from AsianInvestor (2009, 2013, 2018 and 2019).

Solusi Produk & Layanan

Product & Service Solution

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

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (AJMI) memiliki jalur distribusi yang kuat dan beragam, yang memudahkan AJMI untuk menjangkau nasabah dari berbagai latar belakang yang berbeda.

Manulife Indonesia understands the unique characteristics and needs of each customer, both individual and corporate. The various innovative financial solutions from Manulife Indonesia are designed to meet these different needs.

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (AJMI) has various and reliable distribution channels that allow AJMI to serve a wide range of customers from different backgrounds.

4 KEBUTUHAN FINANSIAL

4 KEY FINANCIAL NEEDS

01

**ASURANSI JIWA &
KESEHATAN**

LIFE & HEALTH INSURANCE

02

DANA PENDIDIKAN

EDUCATION FUND

03

DANA Pensiun

RETIREMENT FUND

04

INVESTASI

INVESTMENT

JALUR DISTRIBUSI AJMI

AJMI DISTRIBUTION CHANNELS



AGENCY

Manulife Indonesia didukung oleh tim Agency yang profesional sebagai ujung tombak pemasaran produk-produk asuransi. Tersebar di kota-kota di Indonesia, lebih dari 9.000 Agen Andalan Manulife Indonesia senantiasa siap membantu masyarakat Indonesia merencanakan pengelolaan keuangan yang tepat serta memberikan layanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan para nasabah.

EMPLOYEE BENEFITS

Jalur distribusi Employee Benefits mengkhususkan diri pada pasar korporasi untuk memenuhi kebutuhan terhadap berbagai program kesejahteraan karyawan yaitu Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), group savings, dan asuransi kumpulan (asuransi jiwa dan kesehatan). Hingga Desember 2020, lebih dari 4.000 korporasi telah menjadi nasabah jalur distribusi yang didukung oleh tim konsultan untuk program kesejahteraan karyawan yang berpengalaman dan bekerja penuh waktu.

PARTNERSHIP BUSINESS

Manulife bekerja sama dengan beberapa mitra bank serta lembaga keuangan terkemuka di Indonesia. Kerjasama tersebut meliputi pemasaran produk asuransi jiwa serta asuransi jiwa kredit yang dimaksudkan untuk membantu dan memudahkan keputusan finansial para nasabah serta masyarakat Indonesia serta hidup lebih baik.

AGENCY

Manulife Indonesia is supported by a professional Agency team that spearheads the marketing of our insurance products. Located throughout Indonesian cities, more than 9,000 Dependable Agents of Manulife Indonesia are ready to assist Indonesia customers in making the right financial plan for them and to deliver quality services they need.

EMPLOYEE BENEFITS

The Employee Benefits channel is designed for the corporate segment, namely to meet the needs of employee welfare through the Financial Institution Retirement Funds (DPLK), group savings, and group insurance (life and health). Until December 2020, we have served more than 4,000 corporations through the distribution channel with the support of our experienced, full-time consultant teams who are ready to help tailor welfare programs.

PARTNERSHIP BUSINESS

Manulife is in partnership with several leading banks and financial firms in Indonesia for the marketing of life insurance and credit life insurance. Through this cooperation, we are determined to help make financial decisions easier and lives better for our customers and Indonesian families.

JALUR DISTRIBUSI MAMI

MAMI DISTRIBUTION CHANNELS

Hingga akhir tahun 2020, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) mengelola 40 kontrak pengelolaan dana (KPD) dan 29 produk reksa dana untuk investor individu dan institusi. Beragam produk dan jasa ini ditawarkan melalui jalur distribusi sebagai berikut:

INSTITUTIONAL SALES

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

PARTNERSHIP DISTRIBUTION

Menjalinkan kemitraan dengan 30 Agen Penjual Efek Reksa Dana (APERD) yang terdiri dari 20 mitra perbankan dan 10 mitra non-perbankan. Para mitra tersebut yaitu Bank Bukopin, Bank CIMB Niaga, Bank Commonwealth, Bank Danamon, Bank DBS Indonesia, Bank HSBC Indonesia, Bank KEB Hana Indonesia, Bank Mandiri, Bank Maybank Indonesia, Bank Mega, Bank Negara Indonesia, Bank OCBC NISP, Bank Permata, Bank QNB Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Negara, Bank UOB Indonesia, Bank Syariah Indonesia, Bareksa Portal Investasi, Bibit Tumbuh Bersama (Bibit), BNI Sekuritas, Citibank N.A. Indonesia Branch, Indo Premier Sekuritas, Investamart Principal Optima, Moduit Digital Indonesia, Philip Sekuritas Indonesia, Raiz Invest Indonesia, Standard Chartered Bank, Star Mercato Capitale (Tanamduit) dan Trimegah Sekuritas Indonesia.

Until the end of 2020, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) has managed 40 discretionary mandates and 29 mutual funds for retail and institutional investors. These products and services are offered through the following distribution channels:

INSTITUTIONAL SALES

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

PARTNERSHIP DISTRIBUTION

MAMI is engaged in partnership with 30 Mutual Fund Selling Agents (APERD) consisting of 20 banking partners and 10 non-banking partners. The partners are Bank Bukopin, Bank CIMB Niaga, Bank Commonwealth, Bank Danamon, Bank DBS Indonesia, Bank HSBC Indonesia, Bank KEB Hana Indonesia, Bank Mandiri, Bank Maybank Indonesia, Bank Mega, Bank Negara Indonesia, Bank OCBC NISP, Bank Permata, Bank QNB Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Negara, Bank UOB Indonesia, Bank Syariah Indonesia, Bareksa Portal Investasi, Bibit Tumbuh Bersama (Bibit), BNI Sekuritas, Citibank N.A. Indonesia Branch, Indo Premier Sekuritas, Investamart Principal Optima, Moduit Digital Indonesia, Philip Sekuritas Indonesia, Raiz Invest Indonesia, Standard Chartered Bank, Star Mercato Capitale (Tanamduit), and Trimegah Sekuritas Indonesia.



WEALTH SPECIALIST

Melayani para nasabah melalui POSS (*Point of Sales and Services*) yang berada di empat kota besar di Indonesia, yaitu Jakarta, Medan, Semarang, dan Surabaya.

DIGITAL

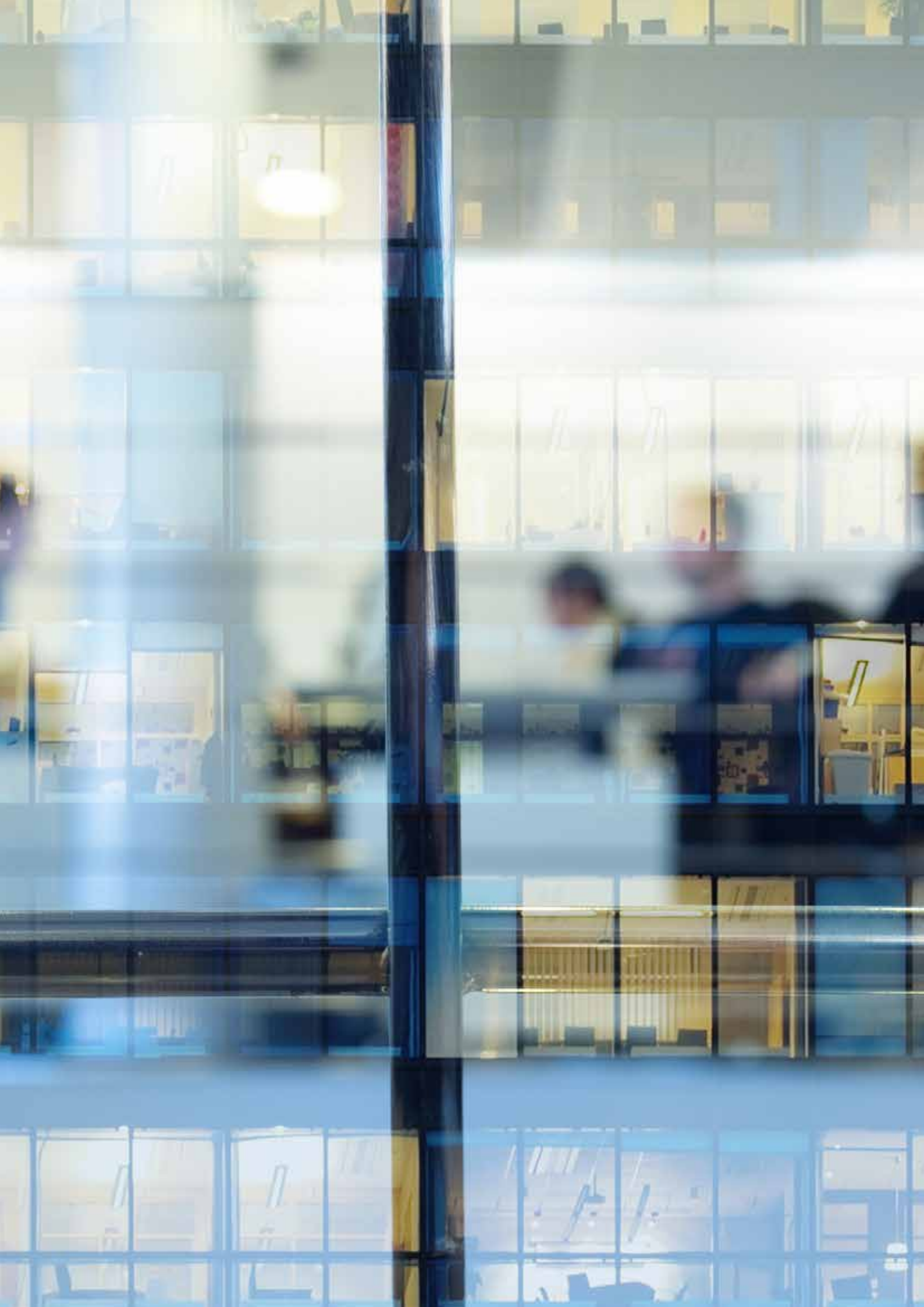
Melayani nasabah individu melalui platform klikMAMI.com. Melalui platform ini, investor dapat melakukan pembukaan rekening reksa dana, transaksi pembelian/ pengalihan/penjualan kembali dana investasi di reksa dana, monitoring investasi, dan pengkinian data. Seluruh proses ini dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja melalui internet.

WEALTH SPECIALIST

Serving customers through Point of Sales and Services (POSS) located in four major cities in Indonesia, namely Jakarta, Medan, Semarang, and Surabaya.

DIGITAL

Serving retail customers through klikMAMI.com. Through this platform, investors can open mutual fund accounts, subscribe/switch/redeem their investment in mutual funds, monitor their investments, and update their profile. This whole process can be done anytime, anywhere, via the internet.





Pesan Presiden Direktur & Chief Executive Officer

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



Para Pemangku Kepentingan,

Minggu ini Manulife mempublikasikan Laporan Keuangan 2020, yang menunjukkan performa Perusahaan secara keseluruhan. Melalui pesan ini, Saya akan berbagi beberapa intisari mengenai pencapaian Manulife Indonesia di tahun tersebut.

Tahun 2020 yang telah berlalu, merupakan tahun yang penuh tantangan. Meskipun demikian, 2020 juga menunjukkan bagaimana kami tetap berkomitmen dan menunjukkan kualitas yang luar biasa, kerjasama tim dan motivasi para staf kami, diikuti dengan kondisi finansial Manulife Indonesia yang solid.

Memasuki awal pandemi, kami mengubah fokus menjadi dua tujuan utama; memastikan kesehatan dan keselamatan tim kami dan terus mendukung para nasabah. Dalam kesempatan ini, saya sangat berterima kasih kepada Anda semua yang telah membantu secara keseluruhan untuk melewati tantangan ini. Oleh karenanya, sudah selayaknya mengungkapkan bahwa berbagai inisiatif dan pencapaian di 2020 telah diraih berdasarkan dua tujuan tersebut.

Ketika menghadapi pandemi, kami tetap berkomitmen kuat untuk memenuhi kebutuhan finansial para nasabah, memudahkan keputusan mereka dan membuat hidup lebih baik.

Kami memulai awal tahun dengan menyelenggarakan Kick Off Agency 2020 dalam semangat Tim Pemenang dan meresmikan Kantor Pemasaran Surabaya terbaru guna memperkuat komitmen kami dalam memberikan layanan andalan bagi para nasabah.

Pada bulan Maret, awal mula pandemi melanda seluruh wilayah di Indonesia, dengan cepat kami mengubah model bisnis dan menyesuaikan diri dengan menerapkan layanan *non face-to-face* dimana segenap karyawan serta tenaga pemasar tetap memberikan layanan optimal kepada para nasabah dan memaksimalkan penerapan teknologi. Sementara itu, kami tetap memastikan kualitas layanan meskipun bekerja dari rumah (*work from home*), kami memastikan kualitas layanan yang sama seperti sebelumnya dengan bantuan video dan akses digital.

Selain itu, untuk memudahkan nasabah mengakses solusi keuangan, kami menghadirkan e-Policy melalui MiAccount, serta MiVirtualBuy yang memungkinkan nasabah melakukan pembelian polis tanpa tatap muka. Kami juga bekerjasama dengan Halodoc dalam penyediaan fasilitas *Digital Cashless Outpatient* (DCO) yang saat ini ditujukan bagi para nasabah korporasi asuransi jiwa dan kesehatan kumpulan (*Group Life & Health*), serta bertujuan untuk memudahkan penggunaan manfaat rawat jalan secara non tunai (*cashless*) mulai dari konsultasi dengan dokter sampai membeli obat dengan lebih nyaman dan mudah dari rumah.

Di tengah berbagai keterbatasan akibat pandemi, kami tetap menghadirkan berbagai solusi yakni asuransi jiwa, kesehatan serta pilihan dana investasi sektor properti. Sementara itu, kami tetap melaksanakan kewajiban dalam melakukan pembayaran klaim kepada nasabah, baik klaim keseluruhan sebesar Rp 5,5 triliun per tahun atau Rp 15 miliar per hari atau Rp 631 juta per jam maupun membayar klaim khusus COVID-19 sebesar Rp 82 miliar per Desember 2020. Kami mengerti kekhawatiran terkait pandemi terus berjalan dan kami terus berupaya menjawab *concern* tersebut melalui inovasi solusi dan layanan yang kami miliki.

Terkait dengan kanal distribusi, situasi pandemi tak menghentikan langkah kami untuk terus membekali agen dan tenaga pemasar dengan pemanfaatan teknologi digital. MiLearn, memudahkan rekan-rekan Agen dan tenaga pemasar untuk melakukan training online kapan pun dan di manapun. Agency Manulife Indonesia telah merekrut sebanyak lebih dari 5,900 agen baru dengan pertumbuhan sebesar 30% di tahun 2020, didorong oleh strategi #winningteam untuk semakin hari semakin baik.

Pada sisi bancassurance, kemitraan kami dengan Bank Danamon Indonesia semakin diperkuat dengan perpanjangan kemitraan hingga tahun 2036. Begitu juga halnya dengan DBS, bersama-sama kami melakukan inovasi produk dan meluncurkan alternatif dana investasi melalui produk asuransi bagi para nasabah di seluruh nusantara.

Sementara itu, performa DPLK Indonesia tetap bertahan di posisi tertinggi untuk DPLK Multinasional di Indonesia dengan total aset kelolaan DPLK sebesar Rp 21 miliar dan pertumbuhan yang meningkat sebesar 14% dibandingkan tahun sebelumnya. Hingga akhir 2020, program DPLK Manulife Indonesia diikuti oleh lebih dari 570.000 peserta dan 2.300 perusahaan. Begitu pula halnya dengan pemenuhan asuransi kesehatan kumpulan (*Group Life and Health*) meningkat sebanyak 40% (iuran bisnis baru).

Oleh karena itu, terlihat bahwa atensi masyarakat Indonesia meningkat terhadap perlindungan asuransi dan masa pensiun, maupun jiwa dan kesehatan, yang tercermin dari hasil Manulife Asia Survey 2020.

Tahun 2020 mengajarkan banyak hal. Di balik sejumlah tantangannya, terdapat peluang yang memicu kami untuk terus maju. Berkat dukungan seluruh nasabah, para karyawan, tenaga pemasar, klien korporasi dan pihak-pihak terkait lainnya, kami menghadapi tahun 2020 dengan sikap positif untuk semakin hari semakin naik.

Salam,

Ryan Charland

Dear fellow stakeholders,

Manulife this week published its Annual Report for 2020, which looks at the overall performance of the company. With this letter, I would like to turn the spotlight on Manulife Indonesia and look at the year's highlights.

The year just finished, 2020, was one of extremes and incredible challenges. Yet also showcased our resilience and determination, a testament to the remarkable qualities, teamwork, and motivation of our staff, along with the financial soundness of Manulife Indonesia.

At the outset of the pandemic, we switched focus to two key objectives: ensuring the health and safety of our team and supporting our customers. I would like to say a very big and heartfelt thank you to all of you who have helped the whole country get through this challenging time. It's worth stating that all our other initiatives and achievements in 2020 year were effectively build on top of these two objectives.

While coping with the pandemic, we remained strongly committed to meeting the financial needs of our customers, making their financial decisions easier and lives better.

We began the year with our 2020 Agency Kick Off, bringing our Winning Team spirit to the fore. We inaugurated Manulife's new Marketing Office in Surabaya, a development that shows our firm commitment to providing our customers across the country the best service possible.

In March, the pandemic broke out and affected the whole country. We quickly adapted our business model and adjusted to the situation by setting-up a non-face-to-face service that allowed our employees and agents to continue delivering optimal services to all customers by maximizing the use of technology. Despite working from home, we ensured that we gave the same level of high-quality service as before, with the help of video meetings and digital onboarding.

Additionally, to facilitate customer access to financial solutions, we launched our e-Policy feature on MiAccount, along with the MiVirtualBuy feature that enables non-face-to-face policy purchases. We also collaborated with Halodoc to provide a Digital Cashless Outpatient (DCO) facility, which is currently available for Group Life and Health customers. The aim is to provide a higher level of convenience with the cashless outpatient benefit – from medical consultation to buying prescription medicines from the comfort of home.

The pandemic brought about various restrictions, but we still managed to launch a number of new solutions such as life insurance, health insurance and new investment fund in real estate and many others.

At the same time, we continued to meet our claims payout commitment to customers. In total, we paid claims amounting to Rp 5.5 trillion per year, Rp 15 billion per day or IDR 631 million per hour. In December 2020, we paid out Rp82 billion for COVID-19 related claims. We understand the concerns that our customers must have about the pandemic and strive to address them through our innovative solutions and services.

Regarding our distribution channels, thanks to digital technology, the pandemic did not prevent us

from nurturing the capabilities of our agents and marketing officers. MiLearn has made it possible for agents and marketing officers to enrol for online training anytime, anywhere. Our agency's recruitment network recorded a strong performance with 30% growth, driven by the #winningteam strategy to be every day better.

In bancassurance, our partnership with Bank Danamon Indonesia was cemented further when we extended our collaboration until 2036. We share a similarly solid relationship with DBS, with which we launched investment fund choices through insurance products for Indonesian customers.

Meanwhile, our DPLK continued to be the strongest DPLK among other multinational providers in Indonesia with total asset under management of Rp21 billion, which represented 14% growth from last year's position. Up to end of 2020, Manulife Indonesia DPLK had over 570,000 participants and 2,300 companies enrolled. Similarly, our Group Life and Health also soared by 40% (new business premiums).

Those positions show that Indonesians have become increasingly aware of insurance and retirement solutions, as well as life and health protections, as evident from the result of Manulife Asia Survey 2020.

There are so many lessons to take from 2020. Beyond the challenges, there were also opportunities that compelled us to keep moving forward. With the support of our customers, employees, agents, corporate clients, and other parties, we were able to navigate 2020 resolute and with a positive attitude, helping to make every day better.

Yours respectfully,

Ryan Charland



Pesan Presiden Direktur & Chief Executive Officer

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



Yth. Para Pemangku Kepentingan,

Tahun lalu MAMI mengalami pertumbuhan yang luar biasa. Total dana kelolaan atau *asset under management* (AUM) kami meningkat 30% berkat kepercayaan para investor institusi, investor ritel, serta dukungan para mitra distribusi reksa dana MAMI dan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Di tahun 2020 yang penuh tantangan untuk pasar global maupun Indonesia, MAMI berhasil mencatatkan pertumbuhan yang kuat dan tetap menjadi salah satu perusahaan manajer investasi terbesar di Indonesia dengan total AUM sebesar Rp 97,2 triliun pada akhir Desember 2020.

Hanya dalam 12 bulan, dana kelolaan MAMI pada produk reksa dana mengalami lonjakan sebesar 66,2%, jauh melampaui pertumbuhan industri, yang sebesar 5,8% pada tahun lalu, menjadi Rp 49,4 triliun. MAMI sukses menutup tahun 2020 dengan pencapaian yang luar biasa lainnya. MAMI tercatat sebagai perusahaan manajer investasi nomor satu di Indonesia dalam hal AUM reksa dana (Rp 49,4 triliun), AUM reksa dana pendapatan tetap (Rp20,2 triliun) dan AUM reksa dana syariah (Rp8,3 triliun).

MAMI juga berhasil mempertahankan posisinya sebagai *Best Fund House* dengan kembali diraihnya pengakuan dari industri dalam ajang 2021 Best of The Best Awards yang diselenggarakan oleh Asia Asset Management, setelah menerima penghargaan yang sama sebelumnya pada tahun 2020, 2018, 2016, dan 2015. Selain itu, kami juga meraih beragam penghargaan lainnya untuk MAMI, produk reksa dana dan portofolio manajer MAMI.

Sebagai bagian dari Manulife Group, tata kelola perusahaan yang baik memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong pertumbuhan kami di tahun lalu. Karena kami selalu berpegang teguh pada standar tertinggi dalam etika, profesionalisme, hukum dan kepatuhan, setiap sen yang kami hasilkan dari kegiatan pengelolaan aset telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan mandat investasi. Proses bisnis dan operasional di MAMI telah ditata dengan baik sesuai dengan arahan yang jelas dari tim *legal, risk and compliance*. Divisi internal control di MAMI juga berfungsi sebagai *checks and balances*, untuk memastikan semua standar operasional prosedur benar-benar diterapkan. Di tengah pandemi COVID-19, perlambatan ekonomi global dan skandal asuransi di Indonesia pada tahun lalu, kami terus mendapatkan kepercayaan yang lebih besar dari lebih banyak investor Indonesia. Faktor utamanya adalah karena kami menerapkan tata kelola perusahaan yang kuat. Hanya dalam waktu satu tahun, lebih dari 351 ribu investor baru telah menaruh kepercayaannya pada MAMI. Sehingga, di akhir tahun lalu MAMI melayani lebih dari 655 ribu investor, salah satu yang terbesar di industri reksa dana Indonesia.

Di masa krisis kesehatan global yang belum pernah kita alami sebelumnya, MAMI sangat memahami bahwa pemasaran melalui jalur digital menjadi lebih penting dari sebelumnya. Selain itu kemampuan untuk menyediakan produk yang tepat dengan memberikan pengalaman pelanggan (*customer experience*) yang terbaik menjadi sangat penting. MAMI meluncurkan reksa dana Manulife OVO Bareksa Likuid (MOBLI) di aplikasi e-wallet OVO dengan fitur pencairan reksa dana sangat cepat pertama di Indonesia. MAMI juga memperluas jalur pemasarannya melalui kerja sama baru dengan satu mitra distribusi digital. Sehingga, di akhir tahun 2020 jumlah mitra distribusi MAMI menjadi 30 mitra yang terdiri dari 20 mitra perbankan dan 10 mitra non-perbankan.

Sebagai wujud komitmen MAMI dalam menyediakan solusi dan layanan investasi terbaik untuk memenuhi kebutuhan investasi yang beragam dan terus berkembang dari masyarakat investor Indonesia, kami meluncurkan reksa dana Manulife Saham Syariah Golden Asia Dolar AS (MAGOLD). MAGOLD, yang diluncurkan pada November 2020, menawarkan pilihan investasi yang nyaman bagi para investor yang ingin mendapatkan peluang investasi dari saham syariah di kawasan China dan India, dua kawasan ekonomi dan pasar terbesar di Asia. MAMI merupakan pengelola unit link pertama di Indonesia dengan strategi baru yang memberikan kemudahan bagi para investor untuk berinvestasi di sektor real estate. Unit link tersebut diluncurkan oleh PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia dan dana yang terhimpun diinvestasikan dalam REIT dengan fokus geografis di Asia Pasifik.

Pertumbuhan MAMI di sepanjang tahun 2020 tidak terlepas dari dukungan seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu, mewakili seluruh anakMAMI, saya ucapkan terima kasih. Kami akan terus memberikan solusi dan layanan berkualitas tinggi kepada para nasabah dan memberikan kontribusi dalam pengembangan industri investasi di Indonesia.

Salam,

Afifa, Presiden Direktur PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

Dear Stakeholders,

Last year MAMI carved a remarkable AUM growth of 30% thanks to the trust of our institutional and retail clients as well as the support from our distribution partners and PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. In a difficult year for global and local markets alike, MAMI managed to record strong growth and remain as one of the largest investment management companies in Indonesia with total assets under management of IDR 97.2 trillion at the end of December 2020.

In just 12 months, MAMI's AUM in mutual funds experienced a surge of 66.2%, outpacing the industry growth rate of 5.8% last year, to IDR 49.4 trillion. MAMI succeeded to close the year of 2020 with other remarkable achievements as well. The company successfully attained number one position among investment management companies in Indonesia in terms of AUM in mutual funds (IDR 49.4 trillion), AUM for fixed income mutual funds (IDR 20.2 trillion) and AUM for sharia mutual funds (IDR 8.3 trillion).

MAMI also retained industry recognition as the Best Fund House in the 2021 Best of The Best Awards event held by Asia Asset Management, after receiving the same award previously in 2020, 2018, 2016 and 2015. In addition, we also received various other awards for MAMI, our mutual funds and portfolio managers.

As part of the Manulife Group, good corporate governance has played a very important role in driving our growth last year. We always hold itself to the highest ethical, professional, legal and compliance standards, and every cent generated from our asset management initiatives is aligned with local regulations and investment mandates. MAMI's business processes and operation are governed by well-defined legal, risk and compliance team. MAMI's internal control division also functions as checks and balances, to ensure all the standard operating procedures are properly applied. In the middle of the COVID-19 pandemic, global economic slowdown, and insurance scandal in Indonesian last year, MAMI continued to gain greater trust from more Indonesian investors, and the company's strong corporate governance has been a key contributing factor. In just one year, more than 351 thousand new investors have put their trust in MAMI. Hence, at the end of last year MAMI served more than 655 thousand investors, one of the largest in the Indonesian mutual fund industry.

During the unprecedented global health crisis MAMI was fully aware that the digital offerings have become more important than ever, and the ability to provide the right products with superb customer experience is very important. MAMI launched the Manulife OVO Bareksa Likuid fund (MOBLI) in the OVO e-wallet application with the first instant redemption feature in Indonesia.

MAMI also expanded its distribution channels by establishing new partnerships with a digital distribution partner. Thus, by the end of 2020, MAMI partnered with 30 distribution partners consisting of 20 banking partners and 10 non-banking partners.

Committed to providing investment solutions and services that can best address the diverse and growing needs of Indonesian investors, we launched Manulife Saham Syariah Golden Asia Dolar AS fund (MAGOLD). MAGOLD, which was launched in November 2020, offers a convenient access for investors to capture sharia equity opportunities in China and India, two largest economies and markets in Asia. MAMI is the first fund house in Indonesia to manage an ILP fund with a new strategy to facilitate investors to invest in the real estate sector. The above-mentioned ILP fund was the first such fund in Indonesia, launched by PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and invests in REITs with a geographical focus in Asia Pacific.

MAMI's growth throughout 2020 will not be possible without the support from all stakeholders. For that, on behalf of all MAMI employees, allow me to express my gratitude. We will continue to provide high quality solutions and services to our customers and contribute to the development of the investment industry in Indonesia.

Respectfully yours,

Afifa, President Director of PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

Dewan Komisaris

Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

per 31 Desember 2020 / as of 31 December 2020



*President
Commissioner*

Ke Wing Siu



Commissioner

**Kai-Ping Calvin
Chiu**



*Independent
Commissioner*

**Adie Poernomo
Widjaya**



*Independent
Commissioner*

Drs. Suyoto, MA

Dewan Komisaris

Board of Commissioners PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

per 31 Desember 2020 / as of 31 December 2020



*President
Commissioner*

Gianni Fiacco



Commissioner

**Michael
Dommermuth**



*Independent
Commissioner*

Fauzi Ichsan

Direksi

Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia



Ryan Charland

*President Director and
Chief Executive Officer*



*Director and
Chief Legal &
Compliance
Officer*

Apriliani Siregar



*Director and
Chief Operating
Officer*

**Johannes W.M.
De Waal**



*Director & Chief
EB Distribution
and Syariah*

Karjadi Pranoto



*Director &
General
Manager Agency*

Kevin J. Kwon

**Kevin Kwon Effective per 23 December 2020*



*Director & Chief
Financial Officer*

Meylindawati



*Director and
Chief Marketing
Officer*

Novita Yuliani

Direksi

Board of Directors PT Manulife Aset Manajemen Indonesia



*President
Director**

Afifa



*Director & Chief
Legal, Risk and
Compliance
Officer, Head of
UPIS*

**Justitia
Tripurwasani**



*Director &
Chief Business
Development
and Advisory
Officer*

**Heryadi
Indrakusuma**



*Director &
Chief
Investment
Officer,
Fixed Income*

**Ezra Nazula
Ridha**

** Sejak 25 Februari 2021*

Komite Eksekutif Indonesia

Executive Committee of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia



*Head of
Information
Technology*

Joerg Sauer



*Chief
Bancassurance
Officer*

**Richard
Ferryanto**



*Chief of Human
Resources
Officer*

**Agustinus
Risang Danurjati**



*Head of Internal
Audit*

**Carolina
Iskandar**



*Head of
Business
Transformation*

Caroline Utomo



*Chief Risk
Officer*

Linawati Widjaja



*Chief Customer
Officer*

Faisal Nasution

Laporan Pelaksanaan Praktik Tata Kelola Perusahaan Yang Baik

Report on The Implementation

Good Corporate Governance (GCG) Practices

Visi AJMI untuk membantu nasabah dan keluarga Indonesia membuat keputusan finansial lebih mudah dan hidup lebih baik tidak dapat dilepaskan dari Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik dalam menjalankan usahanya. Dengan menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik, AJMI percaya dapat memaksimalkan nilai-nilai AJMI sebagai perusahaan asuransi jiwa, yaitu Kecintaan terhadap Nasabah, Lakukan Hal yang Benar, Berpikir Luas, Gotong Royong, Miliki Seutuhnya, Bhinneka Tunggal Ika dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan. Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik bagi AJMI bukan semata untuk mematuhi peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tetapi merupakan upaya yang berkelanjutan dalam mendukung terciptanya kegiatan usaha yang bertanggung jawab dan melindungi kepentingan pemangku kepentingan.

Setiap tahun, AJMI melakukan penilaian mandiri secara berkelanjutan atas penerapan tata kelola perusahaannya. Penilaian mandiri ini dilakukan untuk melihat sejauh mana perkembangan penerapan tata kelola perusahaan yang baik telah dilakukan dan sebagai bentuk pelaksanaan komitmen AJMI dalam membangun sistem serta budaya Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik dalam AJMI.

Di tahun 2020 ini, OJK mengeluarkan peraturan terbaru mengenai Konglomerasi Keuangan dimana AJMI dan PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI") tidak lagi masuk dalam kategori Konglomerasi Keuangan. Akan tetapi AJMI tetap melakukan penilaian mandiri dalam penerapan Tata Kelola Terintegrasi sampai dengan 31 Desember 2020 dan telah menyampaikan Laporan Penilaian Mandiri Penerapan Tata Kelola Terintegrasi tersebut ke OJK. Selain itu dengan adanya POJK Konglomerasi Keuangan ini, terdapat perubahan dalam Komite dibawah Direksi dimana Perusahaan tidak lagi memiliki Komite Pemantauan Manajemen Risiko Terintegrasi per 1 Januari 2021.

Perusahaan juga telah melakukan pemutakhiran dokumen terkait pedoman dan kebijakan yaitu terkait Pedoman Struktur dan Skala Upah Karyawan 2020, Pedoman Tata Kelola dan Pedoman Investasi.

Untuk rincian lebih lanjut terkait laporan pelaksanaan tata kelola perusahaan AJMI tahun 2020, silakan kunjungi website kami: <https://www.manulife.co.id/>

Manulife Aset Manajemen Indonesia

Tahun 2020 telah memberikan tantangan dan peluang baru dalam industri reksa dana di Indonesia

Berlanjutnya pemeriksaan berbagai kasus yang muncul sejak tahun sebelumnya masih membayangi kepercayaan investor kepada industri reksa dana, sekalipun pada akhir tahun 2020 pasar saham telah menunjukkan penguatan kinerja seiring dengan upaya pemulihan ekonomi diberbagai bidang.

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI), dalam kondisi tersebut, terus berupaya melakukan bisnis dengan tata kelola perusahaan yang baik. Sehingga pada akhir tahun 2020, MAMI berhasil mencatatkan dana kelolaan terbesar di Indonesia.

Di luar pencapaian kinerja bisnis, MAMI juga mengalami perubahan organisasi disepanjang tahun 2020. Hal ini membuktikan bahwa MAMI merupakan organisasi yang dinamis dan siap untuk menghadapi perubahan.

Beberapa posisi kunci di MAMI telah mengalami perubahan, namun dengan segera telah diisi kembali untuk memastikan semua fungsi untuk pelaksanaan dan pengawasan perseroan berjalan dengan baik. Berikut informasi mengenai susunan Direksi, Dewan Komisaris, serta Dewan Pengawas Syariah MAMI yang baru.

Presiden Komisaris : Gianni Fiacco
Komisaris : Michael F Dommermuth
Komisaris Independen: M Fauzi M Ichsan*

Presiden Direktur : Afifa**
Direktur : Justitia Tripurwasani
Direktur : Heryadi Indrakusuma
Direktur : Ezra Nazula Ridha

Ketua Dewan Pengawas Syariah: Adiwarmar A Karim***
Anggota Dewan Pengawas Syariah:
Nanda Meiliza Puspita***

* sejak 10 Juli 2020

** sejak 25 Februari 2021

*** sejak 1 Juli 2020

Dapat disampaikan pula bahwa dalam rangka penerapan tata Kelola yang baik, MAMI telah menyelenggarakan rapat Direksi, Dewan Komisaris dan Rapat Umum Pemegang Saham sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian pula setiap pelaporan baik laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan dan otoritas lainnya telah disampaikan dengan baik.

AJMI's vision to help Indonesian customers and families made financial decisions easier and lives made better cannot be separated from Good Corporate Governance Implementation in running the business. With the adoption of Good Corporate Governance principle, AJMI believe it can maximize the values of AJMI as life insurance companies namely Obsess About Customers, Do the Right Thing, Think Big, Get it Done Together, Own It, Share Your Humanity and also to increase the stakeholders' trust. The implementation of Good Corporate Governance for AJMI not only to comply with regulations of the Financial Services Authority (FSA) but it is an ongoing effort to support the establishment of an accountable business activities and protect the interest of the stakeholders.

Every year, AJMI conduct independent assessments on an ongoing basis on the implementation of its governance. This self-assessment done to see the extent of implementation of good corporate governance has been carried out and as a form of implementation of commitments AJMI in building systems as well as the implementation of a culture of good corporate governance in AJMI.

In 2020, OJK issued the latest regulations regarding Financial Conglomerates in which AJMI and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI") are no longer included in the category of Financial Conglomerates. However, AJMI continues to carry out independent assessments in the implementation of Integrated Governance until December 31, 2020 and has submitted the Self-Assessment Report on the Implementation of Integrated Governance to the OJK. In addition, with the existence of this Financial Conglomerate POJK, there has been a change in the Committee under the Board of Directors where the Company no longer has an Integrated Risk Management Monitoring Committee as of 1 January 2021.

The company has also updated documents related to guidelines and policies, namely related to the 2020 Employee Wage Structure and Scale Guidelines, Governance Guidelines and Investment Guidelines.

For more details regarding good corporate governance implementation report for 2020, please visit our website: <https://www.manulife.co.id/>

Manulife Aset Manajemen Indonesia

The year 2020 offered challenges as well as opportunities for the mutual funds industry in Indonesia.

Investors' sentiment towards the mutual fund industry was still affected by the on-going investigation of a few cases last year, albeit the stock market had strong improvement by the end of 2020 in line with the economic recovery measures taken in by various sectors.

Under such conditions, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia has consistently conducted its business with proper governance. Hence, by the end of 2020, MAMI managed to book the largest asset under management in Indonesia.

Apart from business performance, MAMI has also experienced changes in its organization throughout 2020. It is evident that MAMI is as a dynamic organization and ready for change.

A few key positions in MAMI changed but were immediately replaced to ensure all functions for management and supervision of the company were covered. Below is the information on the recent composition of MAMI's Board of Directors, Board of Commissioners, and the Sharia Supervisory Board.

President Commissioner : Gianni Fiacco
 Commissioner : Michael F Dommermuth
 Independent Commissioner: M Fauzi M Ichsan *

President Director : Afifa **
 Director : Justitia Tripurwasani
 Director : Heryadi Indrakusuma
 Director : Ezra Nazula Ridha

Chairman of Sharia Supervisory Board:
 Adiwirman A Karim ***

Member of Sharia Supervisory Board:
 Nanda Meiliza Puspita ***

* as of 10 July 2020

** as of 25 February 2021

*** as of 1 July 2020

Please also be advised that in the framework of good governance, MAMI has held the meetings of the Board of Directors, Board of Commissioners and General Meeting of Shareholders in accordance with the applicable regulations. Likewise, all reporting required for filing to the Financial Services Authority and other.

Laporan Hasil Pengawasan Dewan Komisaris

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

I. PENDAHULUAN

Selama tahun 2020, 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 2020 sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 66 ayat 2 huruf (e) Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (“Laporan Hasil Pengawasan”).

II. LAPORAN HASIL PENGAWASAN

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

a. Keuangan & Solvensi

Dewan Komisaris Perseroan telah melakukan pengawasan dan penelaahan atas keadaan keuangan Perseroan sebagaimana tertera dalam laporan keuangan beserta laporan auditor independen tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020 yang telah diaudit oleh Purwantono, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.

Di tahun 2020, Manulife Indonesia juga mempertahankan posisi yang kuat melalui Modal Berbasis Risiko atau Risk-Based Capital (RBC) sebesar 943% posisi ini di atas persyaratan minimum yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Modal berbasis risiko Perseroan di 2020 lebih rendah dibandingkan 2019 terutama disebabkan oleh pembiayaan terkait perpanjangan kemitraan dengan Bank Danamon. Namun demikian, terdapat pula kinerja positif pada total aset sebagai dampak dari pertumbuhan seluruh portofolio investasi di tahun 2020. Perusahaan telah membayar klaim nasabah, nilai penyerahan tunai, pembayaran anuitas dan manfaat lainnya senilai sekitar Rp5,7 triliun* pada tahun 2020.

Untuk dana pensiun tetap kuat, DPLK Aset meningkat sebesar 14% *year-on-year*. DPLK Manulife Indonesia adalah DPLK terbesar dan nomor 1 di antara perusahaan multinasional di Indonesia.

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 identifikasi nasabah yang telah dilakukan oleh *Anti Money Laundering Officer* Perseroan selama tahun 2020, *Anti Money Laundering Officer* Perseroan telah melaporkan 201 (dua ratus satu) transaksi mencurigakan (*suspicious transaction*) kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

Pada tahun 2020, Perseroan juga telah melakukan sebanyak 4 (empat) permohonan penundaan transaksi kepada PPATK. Apabila ada tanggapan dari PPATK dan KPK, Perseroan akan memberikan tanggapan kepada PPATK dan KPK secara tepat waktu. Pada tahun 2020, Perseroan menerima 1 (satu) tanggapan dari PPATK atas laporan yang Perseroan sampaikan.

c. Tata Kelola Perusahaan Yang Baik

Dalam menjalankan peran pengawasannya sepanjang tahun 2020, Dewan Komisaris telah memberikan rekomendasi dan arahan kepada Dewan 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, Komite Pemantau Risiko dan Komite Tata Kelola Terintegrasi untuk memastikan semua kegiatan Perseroan akan 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 2020 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 Q4 2020, 606 (enam ratus enam) keluhan diterima oleh Perseroan.

III. PENUTUP

Dewan Komisaris menyadari sepenuhnya persaingan industri perasuransian yang terjadi di tahun 2020, 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 2020.

*Klaim gabungan konvensional dan syariah yang sesuai dengan laporan OJK

I. PREFACE

During the year 2020, the Board of Commissioners of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (the "Company") has conducted the supervisory duties on management policy and performance of the Company to be set forth into this report on supervisory duties of the Board of Commissioners of the Company during year 2020 as stipulated in the Article 66 paragraph 2 letter (e) of Law No.40 Year 2007 on Limited Liability Company ("Report on Supervisory Duties").

II. REPORT ON SUPERVISORY DUTIES

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

a. Finance & Solvency

The Board of Commissioners of the Company has conducted supervision and assessment of the financial condition of the Company as stated in the financial statements with the independent auditor's report for the years ended December 31, 2020 audited by Purwantono, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.

In 2020, Manulife Indonesia also maintained a strong position of Risk-Based Capital (RBC) at 943%, or well in excess of the regulatory minimum requirement.

Company's RBC in 2020 was lower than in 2019 mainly due to the financing of insurance partnership extension contract with Bank Danamon. However, there is also positive performance in total asset as impact of growth in all investment portfolios in 2020. The Company has paid customers' claims, cash surrender values, annuity payments and other benefits worth around Rp5.7 trillion in 2020.*

Pension business remains strong, with increase of asset by 14% year-on-year. DPLK Manulife Indonesia were one of the largest and number one DPLK (Financial Institution of Pension Fund) amongst multinational DPLK in Indonesia.

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

b. Compliance

Based on customer identification result performed by the Anti Money Laundering Officer of the Company during 2020, the Officer has reported 201 (two hundred one) suspicious transactions to the Indonesian Financial Transaction Reports and Analysis Center (INTRAC).

In 2020, the Company also have submitted 4 (four) request of temporary suspension to PPAK. Should there any feedback from INTRAC and KPK, Company would provide the feedback to INTRAC and KPK in timely manner. In 2020, Company receive 1 (one) feedback from INTRAC on report submitted by the Company.

c. Good Corporate Governance

In performing its supervisory roles throughout 2020, the Board of Commissioners has provided recommendations and directions to the Board of Directors, thus ensuring 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, Risk Monitoring Committee and Integrated Governance Committee, in order to ensure all Company activities would be in accordance with the principles of Good Corporate Governance (GCG).

d. Customer's Complaint Report

In conducting its daily business activities the Company always give it best efforts in servicing its customers. Whereby upon review of claim report during the year 2020, the Company's claims team showed that the Company has met the standard of care and a good claims settlement.

The Company also sends a report to OJK informing the amount of complaints received by the Company. As of Q4 2020, 606 (six hundred and six) complaints received by the Company.

III. CLOSING

The Board of Commissioners fully aware on the competition within the insurance industry in year 2020, therefore, the Board of Commissioners expects for the Board of Directors to always hold the interests of the policyholders, put prudent principles in running the business by sustaining adequate liquidity, maintaining the quality of productive assets, and enhancing the efficiency and productivity of the Company's employees through the fundamental changes.

In closing, the Board of Commissioners wishes to convey its appreciation for the support extended to the Company by our stakeholders and for the dedicated efforts of all employees of the Company in year 2020.

**Consolidated claim of conventional and sharia based on OJK's report*

Kilas Balik Perusahaan 2020

Corporate Kaleidoscope 2020



Januari

Mudahkan hidup nasabah, Manulife Indonesia membuka 2020 dengan sejumlah inovasi layanan seperti MiLearn, ePos, *online payment* yang dilakukan pada Agency Kick Off 2020 sekaligus bertatap muka melalui konferensi pers media. Manulife Indonesia juga meresmikan Kantor Pemasaran Surabaya terbaru guna melindungi lebih banyak keluarga Indonesia.

Februari

Manulife Indonesia resmikan kantor pemasaran mandiri Infinite Dream di Surabaya dengan modern dan kontemporer yang ditujukan bagi para agen di Surabaya dan sekitarnya.

Maret

Di tengah situasi yang menantang atas wabah COVID-19, Manulife Indonesia meluncurkan solusi, MiSmart Insurance Solution (MISSION) yang dilengkapi dengan investasi jangka panjang guna memenuhi tujuan finansial dan proteksi.

AJMI dan MAMI segera menerapkan kebijakan bekerja dari rumah bagi seluruh karyawannya sesaat setelah pemerintah mengonfirmasi kasus pertama positif Covid-19 di Indonesia.

April

Bank Danamon Indonesia dan Manulife Indonesia memperpanjang perjanjian bancassurance keduanya untuk memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat Indonesia, termasuk individu, keluarga, dan pelaku usaha yang kian bertumbuh secara lebih baik.

Mei

Manulife Indonesia memberikan update terkini mengenai kinerja tahunan di sepanjang 2019 dan mampu mempertahankan posisi kokoh sebagai salah satu pelaku asuransi terdepan di Indonesia.

Bank DBS Indonesia dan Manulife Indonesia berupaya untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam membantu mewujudkan tujuan keuangannya dengan meluncurkan solusi keuangan, MiTreasure Flexi Assurance (MiFA) di tengah pandemi.

Juni

Manulife bersama Alpha Investment Partners, dan Mega Manunggal Property meluncurkan kerja sama baru di bidang properti logistik.

Juli

Memperingati 35 tahun beroperasi di Indonesia, Manulife Indonesia berbagi kebaikan melalui Program Kemanusiaan “1 Produk, 1 Alat Pelindung Diri (APD)”.

Agustus

Manulife Indonesia berinovasi dengan meluncurkan proyek Triple C's (Connect & Collaboration to be Champions).

September

Manulife Indonesia meluncurkan survei Manulife Asia Care. Berdasarkan hasil survei tersebut, terhadap 300 nasabah asuransi di Indonesia, hampir tiga per empat di antaranya menyatakan akan menambah kepemilikan polis dalam 18 bulan ke depan. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk proteksi dari adanya risiko penyebaran Covid-19.

Oktober

Danamon dan Manulife menghadirkan Proteksi Prima Medika (PPMe) untuk melengkapi akses proteksi kesehatan.

Manulife Indonesia kembali menegaskan komitmennya guna memenuhi kebutuhan proteksi berbasis Syariah, dengan meluncurkan MiSmart Insurance Solution (MiSSION) Syariah.



November

Bank DBS Indonesia dan Manulife Indonesia meluncurkan Dana Investasi Real Estat.

Pandemi mengubah cara berbisnis, termasuk pada jasa layanan investasi. Pemasaran melalui jalur digital menjadi lebih penting dari sebelumnya. Tahun lalu, MAMI menjalin kerja sama pemasaran reksa dana dengan Raiz Invest, aplikasi investasi mikro berbasis online, untuk menjangkau generasi milenial yang berminat menikmati peluang investasi di pasar modal syariah Indonesia.

Di tahun 2020, MAMI meluncurkan reksa dana Manulife OVO Bareksa Likuid (MOBLI) di aplikasi e-wallet OVO dengan fitur pencairan reksa dana sangat cepat pertama di Indonesia. Para pengguna OVO dapat berinvestasi di MOBLI dengan dana minimal Rp10 ribu. MOBLI diluncurkan dengan tujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan dan mendorong lebih banyak masyarakat Indonesia untuk mulai berinvestasi, terutama generasi muda.

Desember

Manulife Indonesia mengadakan edukasi finansial secara virtual kepada Milenial melalui Virtual Blogger Gathering dengan tema “Kepedulian terhadap Asuransi Syariah”.



January

Committed to making lives easier, Manulife Indonesia embarked upon 2020 with a variety of service innovations such as MiLearn, ePos, online payment, which were introduced during the Agency Kick Off 2020 and a press conference. Manulife Indonesia also reaffirmed its dedication to protect more Indonesian families through the opening of the new Surabaya marketing office.

February

Manulife Indonesia inaugurated the Infinite Dream standalone marketing office in Surabaya, bringing modern and contemporary feel for the agents in Surabaya and nearby areas.

Maret

Amid the challenging situation due to COVID-19 pandemic, Manulife Indonesia launched the innovative MiSmart Insurance Solution (MiSSION) that offers long-term investment benefits to help customers realize their financial goals.

AJMI and MAMI immediately implemented a work-from-home policy for all its employees shortly after the government confirmed the first positive case of Covid-19 in Indonesia.



April

Bank Danamon Indonesia and Manulife Indonesia agreed to extend bancassurance cooperation to address the growing needs of Indonesian customers – individuals, families, and business players.

May

Manulife Indonesia shared the latest update on its annual performance in 2019 and disclosed that the Company was able to stay on the lead as one of Indonesia's best insurance providers.

Bank DBS Indonesia and Manulife Indonesia strived to address the needs of customers in realizing their financial goals by launching a financial solution MiTreasure Flexi Assurance (MiFA) amidst the pandemic.

June

Manulife, together with Alpha Investment Partners and Mega Manunggal Property launched a new cooperation in logistics property.

July

Celebrating its 35 years of operations in Indonesia, Manulife Indonesia shared its gratitude through a humanity program, "1 Product, 1 PPE".

August

Manulife Indonesia launched another innovation, the tripe C's project (Connect & Collaboration to be Champions).

September

Manulife Indonesia released the Manulife Asia Care Survey. As many as 300 policyholders in Indonesia participated and nearly three out of four reported they plan to purchase an additional policy within the next 18 months, as they have become aware of the need for protection against Covid-19.

October

Danamon and Manulife introduced Proteksi Prima Medika (PPMe) that complements the range of health protection solutions.

Manulife Indonesia underscored its commitment to providing Sharia-based protection and launched the MiSmart Insurance Solution (MiSSION) Syariah.

November

Bank DBS Indonesia and Manulife Indonesia launched "Dana Investasi Real Estat".

The pandemic changed the ways business is conducted, and investment services are no exceptions. Digital offerings have become more important than ever. Last year, MAMI established new partnership with Raiz Invest, an online-based micro investment app, to reach millennials keen to enjoy the investment opportunities in the Indonesia sharia capital market.

In 2020, MAMI launched the Manulife OVO Bareksa Likuid fund (MOBLI) in the OVO e-wallet application with the first instant redemption feature in Indonesia. OVO users can invest in MOBLI fund with a minimum fund of IDR 10,000. MOBLI is aimed at increasing financial inclusion and encouraging more Indonesians, especially the younger generation, to start investing.

December

Manulife Indonesia organized a virtual financial education program for Millennials through a Virtual Blogger Gathering themed "Raising Awareness on Sharia Insurance".

KONFERENSI PERS PENGUKUHAN KERJA SAMA RAIZ DAN MAMI



AFIFA
DIRECTOR, INTERIM PRESIDENT DIRECTOR
PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA



ADIWARMANTO A. KARIM
KETUA DEWAN PENGAWAS SYARIAH
PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA



JUSTITIA TRIPURWASANI
DIRECTOR & CHIEF LEGAL, RISK AND COMPLIANCE OFFICER
PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA



MICHAEL LUHUKAY
KOMISARIS RAIZ INVEST INDONESIA



PROF. SUTANEMIR HIDAYAT, PH.D.
DIREKTUR INFRASTRUKTUR & SISTEM SYARIAH
KOMITE NASIONAL EKSPOR BANK SYARIAH INDONESIA



GEORGE LUCAS
DYOP CEO, MANAGING DIRECTOR AND FOUNDER OF RAIZ INVEST



FAHMI ARYA
CEO RAIZ INVEST INDONESIA

JAKARTA, 18 NOVEMBER 2020



Manulife Investment Management

Aktivitas Tanggung Jawab Sosial

Corporate Social Responsibility Activities



Manulife Indonesia senantiasa berupaya memberikan kontribusi nyata bagi Indonesia. Bekerja sama dengan Yayasan Manulife Peduli (YMP) yang telah berdiri sejak 1998, Manulife menjalankan beragam program literasi keuangan serta kegiatan-kegiatan sosial sebagai tanggung jawab Perusahaan untuk masyarakat.

Di samping itu, Manulife senantiasa percaya bahwa pendidikan finansial bagi masyarakat Indonesia sangat penting. Oleh karena itu, di tengah pandemi COVID-19, Manulife dan YMP tetap menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan pemahaman keuangan kepada lebih banyak masyarakat Indonesia melalui program literasi keuangan yang dikemas secara edukatif dengan konsep *entertainment (edutainment)* dan disiarkan di media televisi maupun secara virtual melalui media sosial.

Manulife Peduli Sesama

Tidak hanya kegiatan seputar edukasi keuangan, Manulife Indonesia juga senantiasa mengajak para karyawan dan tenaga pemasarnya untuk menyalurkan segala upaya dan daya berbagi, termasuk bantuan tenaga, untuk kegiatan-kegiatan sosial YMP.

Membuka tahun 2020, Karyawan dan tenaga pemasar Manulife bahu-membahu membantu korban banjir yang terjadi di wilayah Jabodetabek pada 1 Januari 2020. Tidak hanya itu, Manulife juga mewujudkan komitmen kuat perusahaan dalam melakukan penyelesaian renovasi sekolah yang terdampak gempa dan tsunami di Palu.

Tahun 2020 merupakan tahun yang sangat menantang bagi seluruh masyarakat dunia, termasuk Indonesia. Oleh karena itu, Manulife meluncurkan program kemanusiaan “1 produk, 1 APD”. Melalui program ini, Manulife melakukan donasi 1 set* pelindung diri (APD) bagi tenaga medis untuk setiap pembelian produk asuransi tertentu. Donasi APD telah disalurkan ke berbagai rumah sakit dan layanan kesehatan yang membutuhkan di wilayah Jabodetabek melalui organisasi kemanusiaan Benihbaik.com. Donasi ini diharapkan dapat membantu menjaga keselamatan tenaga medis sebagai garda terdepan yang mempertaruhkan nyawa dalam memperjuangkan kesehatan sesama.

Manulife Indonesia merayakan ulang tahunnya yang ke-35 dengan memberikan donasi berupa 350-unit komputer kepada lebih dari 180 fasilitas kesehatan (faskes) di beberapa wilayah di Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur hingga Nusa Tenggara Timur dan digunakan untuk kebutuhan administrasi.

Menutup tahun 2020, Manulife berikan kontribusi kepada tim global untuk program Tebar Kebaikan atau #ManulifeActofKindness. Manulife memberikan sejumlah dana dalam mata uang setempat kepada masing-masing dari 35.000 karyawannya di seluruh dunia untuk ‘pay it forward’ dan menebar kebaikan kepada masyarakat sekitar yang membutuhkan di akhir tahun 2020. Untuk berpartisipasi di program ini, Presiden Direktur & CEO Manulife Indonesia, Bapak Ryan Charland secara langsung mengunjungi dan menyapa anak-anak Panti Asuhan Yayasan Sayap Ibu di Jakarta untuk memberikan donasinya dan donasi Manulife Indonesia kepada pihak Panti Asuhan Yayasan Sayap Ibu. Sementara itu, donasi karyawan Manulife Indonesia disalurkan kepada Kitabisa.com dan BenihBaik.com untuk diberikan kepada keluarga-keluarga serta lansia yang membutuhkan.

Berkomitmen Kuat Memberikan Edukasi Finansial bagi Masyarakat Indonesia

Manulife Indonesia percaya bahwa kemapanan bukan berasal dari besar atau kecilnya penghasilan yang diterima, melainkan cerdas atau tidaknya kita dalam mengelola keuangan. Sehingga, Manulife terus melanjutkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat Indonesia akan pentingnya pengelolaan keuangan yang tepat melalui kegiatan edukasi finansial.

Manulife Indonesia juga menunjukkan komitmennya dalam mendukung program peningkatan literasi keuangan nasional yang dicanangkan pemerintah melalui dua program TV edukatif, Cerdas 5 Menit (C5M) dan Do It, yang telah tayang sebanyak 314 episode sepanjang tahun 2020.

Pandemi tidak menghalangi narasumber Manulife Indonesia untuk terus memberikan edukasi finansial kepada masyarakat Indonesia dengan hadir secara virtual dalam program Do It. Salah satunya, Direktur & Chief Marketing Officer Manulife Indonesia, Ibu Novita Rumngangun yang hadir sebagai narasumber dalam episode “Tiap Kebaikan Tuai Keselamatan” bersama Bintang tamu Andy F. Noya.

Manulife Indonesia has always been committed to contribute to Indonesia. Together with Yayasan Manulife Peduli (YMP) that was founded in 1998, Manulife has been delivering financial literacy programs and other social activities as part of its corporate social responsibility for the Indonesian people.

In addition, Manulife profoundly believes in the power of financial education for the Indonesian people. Therefore, despite the pandemic, Manulife and YMP continued to act upon their commitment to elevate the public's financial knowledge through edutainment financial literacy program that was broadcast on national television and virtually via social media.

Manulife Cares

Not only focusing on financial education, but Manulife Indonesia also invites its employees and agents to contribute and share with others in need, including by donating their time and energy for YMP's social activities.

In 2020, Manulife's employees and agents joined forces to help communities affected by flooding that occurred on 1 January 2020 in the Jakarta metropolitan, covering the cities Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi (Jabodetabek). Manulife also showed the company's strong commitment in completing school reconstruction projects in Palu, which had been affected by earthquake and tsunami.

Overall, 2020 was an extremely challenging year for everyone around the world, including Indonesia. The "1 product, 1 PPE" program was launched in response to this situation. Under this program, for every purchase of certain insurance products Manulife donated 1 set of personal protective equipment (PPE), targeting health workers. Through aid organization Benihbaik.com, the donation was distributed to various hospitals and health facilities in the greater Jakarta area that experienced PPE shortage. The donation was hoped to ensure the safety of health workers who worked in the frontline, putting their own lives at risk to help others.*

Manulife Indonesia celebrated its 35th anniversary by donating 350 units of computer to over 180 health facilities located in West Java, Central Java, East Java, and East Nusa Tenggara to support the facilities' administrative needs.

At the end of 2020, Manulife contributed to the global program #ManulifeActofKindness. Manulife provided a sum of money in the local currency to each of its 35,000 employees around the world as a means to pay the kindness forward to anyone in need. Participating in the program, President Director & CEO of Manulife Indonesia Ryan Charland visited and met in person with the children under the care of Yayasan Sayap Ibu Children's Home in Jakarta to hand his and Manulife Indonesia's donation. Meanwhile, the employees of Manulife Indonesia donated theirs to Kitabisa.com and Benihbaik.com, especially to families and elderly in need.

Strong Commitment to the Financial Literacy of the Indonesian People Manulife Indonesia believes that financial stability does not depend on the amount of someone's income, but on wise money management. Manulife is therefore motivated to continue building the financial and money management knowledge of Indonesian families through financial education activities.

Manulife Indonesia also shows its commitment to supporting the government's national financial literacy improvement program through two educational TV programs, Cerdas 5 Menit (C5M) and Do It, which had a total of 314 broadcast episodes in 2020.

The pandemic did not dampen the spirit of Manulife Indonesia's resource persons in providing financial education to the Indonesian public, who attended the Do It program virtually. They included the Director & Chief Marketing Officer of Manulife Indonesia Novita Rumngangun, who appeared as a resource person in an episode titled "Tiap Kebaikan Tuai Keselamatan" with guest speaker Andy F. Noya.

Yayasan Manulife Peduli menyerahkan bantuan untuk korban banjir di area Jabodetabek

Manulife Peduli Foundation handed over aid for flood victims in the Greater Jakarta area



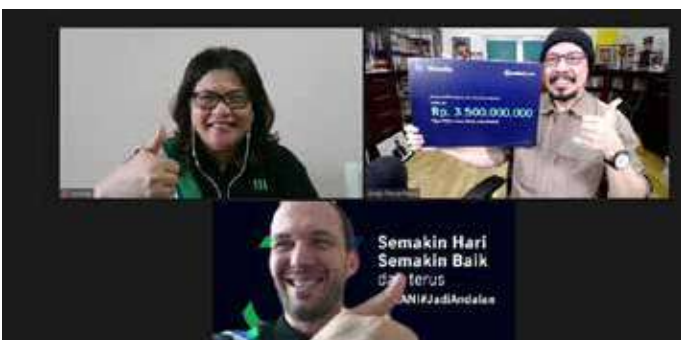
Program renovasi SDN Sirnajati 03, Cibarusah, Bekasi, Jawa Barat dilakukan dengan menggunakan dana purifikasi reksa dana Manulife Syariah Sektoral Amanah (MSSA) sejumlah Rp 148 juta.

The renovation program for SDN Sirnajati 03, Cibarusah, Bekasi, West Java was carried out using the Manulife Syariah Sektoral Amanah fund (MSSA) purification amounting to IDR 148 million.



Di tengah pandemi dan menghadapi musim penghujan yang umumnya diikuti musibah banjir di sebagian wilayah Indonesia, MAMI mendistribusikan paket berupa stok makanan, obat-obatan, dan sanitary/hygiene kit bagi 207 keluarga di Sumedang, Jawa Barat.

Amid the pandemic and preparing for a rainy season which is often followed by floods in a number of regions in Indonesia, MAMI distributed packages of foods, medicines, and sanitary/hygiene kits for 207 families in Sumedang, West Java.



Untuk dapat membantu menjaga keselamatan tenaga medis sebagai garda terdepan yang mempertaruhkan nyawa dalam memperjuangkan kesehatan sesama, serta sembari memperingati hari ulang tahunnya yang ke-35 tahun, Manulife Indonesia menyerahkan donasi APD dan 350 set komputer senilai lebih dari Rp 3,5 miliar secara virtual kepada Andy F. Noya, Founder dan CEO BenihBaik.com.

To help protecting medical workers who work on the frontline, risking their own lives for others', as well as to celebrate its 35th anniversary, Manulife Indonesia symbolically handed over its donation of PPE and 350 computer units worth more than Rp3.5 billion to Andy F. Noya, Founder and CEO of BenihBaik.com, in a virtual event.



MAMI mengadakan lomba edukasi finansial bagi pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum dengan tema #doyaninvestasi.

MAMI held financial education competition for students, university students, and general public with the theme #doyaninvestasi (fond of investing).

Merayakan Idul Adha, MAMI dan karyawannya melakukan donasi hewan kurban, kemudian menyalurkannya dalam bentuk 213 paket daging rendang siap santap kepada masyarakat yang tinggal di sekitar kantor MAMI.

Celebrating Eid al-Adha, MAMI and its employees donated cattle for qurbani, then distributed them in the form of 213 packages of ready-to-eat rendang meat to people living around MAMI's office





Di awal pandemi, MAMI dan karyawannya berhasil mengumpulkan donasi sejumlah Rp80,3 juta untuk membantu upaya pemerintah mencegah penyebaran Covid-19. Donasi disalurkan dalam bentuk 30 APD (alat pelindung diri) lengkap bagi tenaga medis, 168 paket sembako dan *hygiene kit* untuk masyarakat di lingkungan sekitar kantor MAMI.

At the beginning of the pandemic, MAMI and its employees collected donations of IDR 80.3 million to support the government's efforts to prevent the spread of Covid-19. Donation was distributed in the form of 30 PPE (personal protective equipment) for medical personnel, 168 packages of staple foods and hygiene kits for communities around MAMI office.

Penyerahan donasi oleh Presiden Direktur & CEO Manulife Indonesia, Bapak Ryan Charland kepada Panti Asuhan Yayasan Sayap Ibu di Jakarta dalam program #ManulifeActofKindness

Donation handover from President Director & CEO of Manulife Indonesia Ryan Charland to Yayasan Sayap Ibu Home Children's Home in Jakarta as part of #ManulifeActofKindness.

MAMI mengadakan program beasiswa 3 tahun bagi 9 mahasiswa berprestasi. Dana beasiswa bukan hanya berasal dari MAMI, tetapi juga dari karyawan MAMI.

MAMI created a 3-year scholarship program for 9 outstanding university students. The scholarship funds are funded by MAM and its employees.

MAMI menyelenggarakan tiga kelas edukasi finansial yang digelar secara virtual dan dihadiri oleh wartawan serta 300 mahasiswa.

MAMI conducted three virtual financial education classes which were attended by journalists and 300 university students.

Manulife menyelesaikan proses pembangunan dan renovasi dua sekolah di Palu, yaitu SMAN 1 Palu, SDN Inpres Lolu, Sigi. Pembangunan dan renovasi fasilitas sekolah ini merupakan bentuk kepedulian Manulife Indonesia terhadap masyarakat Palu yang terkena dampak dari bencana alam di tahun 2018.

Manulife completed the construction and repair of two public schools in Palu, namely high school SMAN 1 Palu and primary school SDN Inpres Lolu in Sigi. Manulife initiated the aid to express its support for the families in Palu who were affected by the 2018 natural disasters.



Manulife Indonesia terus menunjukkan komitmennya dalam mendukung program peningkatan literasi keuangan nasional melalui Program Do It dan Tayangan Cerdas 5 Menit di Metro TV yang dihadiri narasumber Manulife secara virtual.

Manulife Indonesia continued to demonstrate its commitment to supporting the national financial literacy movement through the Do It and Cerdas 5 Menit programs aired on Metro TV. They featured resource persons from Manulife who joined virtually.



Penghargaan & Pengakuan

Awards and Recognition PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

April

Indonesia Most Admired Companies Award 2020 dari Warta Ekonomi, meraih Top 5 Most Admired Company dalam kategori Asuransi Jiwa.

Indonesia Most Admired Companies Award 2020 from Warta Ekonomi, acknowledged as Top 5 Most Admired Company, Life Insurance Category.

Juni

Indonesia Digital Popular Brand Award (IDPBA) 2020 untuk 2 kategori yakni Asuransi Jiwa dan Asuransi Kesehatan. Berdasarkan hasil survei dan penelitian oleh Indonesia Digital Popular Brand Index 2020, INFOBRAND.ID, TRASNCO Indonesia, dan mitra Google bersertifikat IMFocus; sebanyak 1.360 orang mencari brand Manulife secara langsung di internet setiap harinya.

Indonesia Digital Popular Brand Award (IDPBA) 2020 in two categories: Life insurance and Health insurance. Based on the results of surveys and research by the Indonesia Digital Popular Brand Index 2020, INFOBRAND.ID, TRASNCO Indonesia, and IMFocus Google partner, as many as 1,360 people search for the Manulife brand directly on the internet every day.

Juli

Indonesia Financial Top Leader Award 2020 dari Warta Ekonomi, sebagai "Best Leader For Business Sustainability Through Business Innovation – Effectiveness Of Digital Acceleration" untuk kategori Asuransi Jiwa dengan Aset di atas Rp 25 triliun.

Indonesia Financial Top Leader Award 2020 from Warta Ekonomi, as "Best Leader For Business Sustainability Through Business Innovation - Effectiveness Of Digital Acceleration" for the Life Insurance category with assets above IDR 25 trillion.

Agustus

Market Leader Life Insurance 2020 Award dari Media Asuransi.

Market Leader Life Insurance 2020 Award from Media Asuransi, based on gross premiums achieved in the published financial reports as of December 2019.

September

- Most Innovative Insurance Companies Award 2020 dari Iconomics.

Most Innovative Insurance Companies Award 2020 from Iconomics.

- Teropong Insurance Award 2020 dari Media TeropongSenayan.com, untuk 3 kategori:

Teropong Insurance Award 2020 from TeropongSenayan.com media, for 3 categories:

- Asuransi Jiwa Tersehat 2020, dengan indikator Risk Based Capital (RBC) selama 3 tahun berturut-turut
- *The Healthiest Life Insurance 2020, based on Risk Based Capital (RBC) for 3 consecutive years.*

- Asuransi Peduli COVID-19, dengan indikator peduli kepada tenaga medis yang menangani COVID-19, menyalurkan bantuan kepada masyarakat yang terdampak COVID-19, serta memiliki produk dan layanan terkait penanganan COVID-19.
- *The Care for Covid-19 Insurance, indicated by the caring for healthcare workers who handle COVID-19 patients, distributing aid to people affected by COVID-19, as well as having products and services related to COVID-19 handling.*
- Inovasi Asuransi Digital Terbaik 2020, dengan indikator aktif mengembangkan program digitalisasi terkait model distribusi, sistem produksi, serta meningkatkan efisiensi pelayanan kepada nasabah secara berkesinambungan.
- *Best Digital Insurance Innovation 2020, based on the developing digitalization programs related to distribution models, production systems, and improving service efficiency to customers on an ongoing basis.*

Oktober

- Indonesia Insurance Innovation Award 2020 dari Pikiran Rakyat, sebagai "Top 3 Best Financial Performance Life Insurance with Assets over IDR 30 Trillion."

Indonesia Insurance Innovation Award 2020 from Pikiran Rakyat, as "Top 3 Best Financial Performance Life Insurance with Assets over IDR 30 Trillion."

- 9th Infobank Sharia Institution Award 2020 dari Infobank, mendapat predikat "Sangat Bagus" untuk kategori Unit Syariah Perusahaan Asuransi Jiwa Kontribusi Bruto Rp 100 miliar ke atas.

9th Infobank Sharia Institution Award 2020 from Infobank, attained the "Very Good" title for Sharia unit Life Insurance Company with Gross Contribution of IDR 100 billion and above.

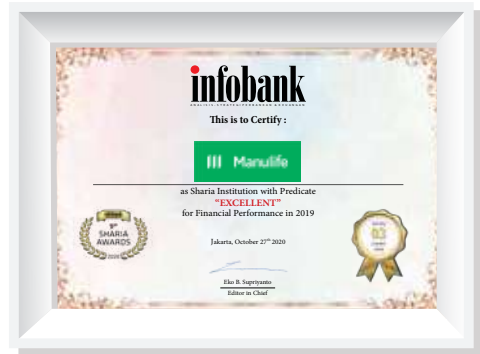
- Indonesia Best Insurance Award 2020 dari Warta Ekonomi untuk kategori "Innovative Insurance Company through Strengthening Digital Services for Customer Convenience and Supporting Marketer Performance with 8.3T Gross Premium."

Indonesia Best Insurance Award 2020 from Warta Ekonomi for "Innovative Insurance Company through Strengthening Digital Services for Customer Convenience and Supporting Marketer Performance with 8.3T Gross Premium" category.

Desember

ICONOMICS CSR AWARDS 2020: Inisiatif Tanggap Darurat Covid-19 - Inovasi Layanan Asuransi

Iconomics CSR Awards 2020 for Covid-19 Emergency Response Initiative - Insurance Service Innovation





Penghargaan & Pengakuan

Awards and Recognition PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

April 2020

Best Fund House dianugerahkan kepada MAMI oleh Asia Asset Management.
Best Fund House was awarded to MAMI by Asia Asset Management.

Agustus 2020

Best Fund with The Optimal Sharpe Ratio dianugerahkan kepada MAMI oleh Alpha Southeast Asia.
Best Fund with The Optimal Sharpe Ratio was awarded to MAMI by Alpha Southeast Asia.

Oktober 2020

Reksa dana Manulife Obligasi Unggulan menerima penghargaan Gold Champion – Best Fixed Income Product dalam kategori 3 tahun dengan AUM Rp100 miliar – Rp1 triliun dari Bareksa Kontan OVO.
Manulife Obligasi Unggulan fund received Gold Champion – Best Fixed Income Product award in 3-year category with AUM of IDR100 billion – IDR1 trillion from Bareksa Kontan OVO.

Reksa dana Manulife Obligasi Negara Indonesia II menerima penghargaan Gold Champion – Best Fixed Income Product dalam kategori 3 tahun dengan AUM di atas Rp1 triliun dari Bareksa Kontan OVO.

Manulife Obligasi Negara Indonesia II fund received Gold Champion – Best Fixed Income Product award in 3-year category with AUM above IDR1 trillion from Bareksa Kontan OVO.

Reksa dana Manulife Obligasi Negara Indonesia II menerima penghargaan Gold Champion – Best Fixed Income Product dalam kategori 5 tahun dengan AUM diatas Rp1 triliun dari Bareksa Kontan OVO.

Manulife Obligasi Negara Indonesia II fund received the Gold Champion – Best Fixed Income Product award in 5-year category with AUM above IDR1 trillion from Bareksa Kontan OVO.

November 2020

Top Investment House in Asian Local Currency Bonds dianugerahkan kepada MAMI dari The Asset Benchmark Research.

Top Investment House in Asian Local Currency Bonds was awarded to MAMI by The Asset Benchmark Research.

Dua penghargaan Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds dari The Asset Benchmark Research dianugerahkan kepada dua orang portofolio manajer MAMI.

Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds awards from The Asset Benchmark Research was awarded to two MAMI portfolio managers.



Testimoni Tenaga Penjual

Sales Force Testimonials

TJIU FO ON

Top Agent of The Year 2020

Top of The Table 2020

J. Pusat



Selama lebih dari 20 tahun menjadi tenaga pemasar, saya mendapatkan manfaat luar biasa, *income* tak terbatas hingga membantu keluarga Indonesia. Melalui solusi kesehatan Manulife Indonesia, saya bisa membantu mereka secara finansial terhindar dari risiko biaya tak terduga. Sungguh profesi mulia yang akan saya terus tekuni!

I've been an agent for 20 years and have enjoyed so many benefits, limitless income, and the opportunity to help Indonesian families. Through Manulife Indonesia's health solutions, I'm able to help families to have financial protection against unexpected risks. This is a truly noble profession that I will continue to do!

MAITRININGSIH

Top District Manager of The Year 2020

District Lestari



Pandemi mengajarkan banyak hal, membuat saya berkomitmen membantu nasabah dengan memanfaatkan teknologi terkini maupun secara virtual. Saya berharap, Manulife Indonesia senantiasa berinovasi menciptakan produk dan layanan yang adaptif bagi keluarga Indonesia maupun memberikan pelatihan profesional kepada para tenaga pemasar.

The pandemic has taught me many things and made me committed to continue helping customers using the latest technologies and virtual platforms. I look forward to seeing more innovative products and services from Manulife Indonesia for Indonesian families and more professional development programs for agents.

LUCIA CHRISTIANTY

*Top Sales Director of The Year 2020
Divisi Prima*



Terus berkarya di usia senja, merupakan sebuah kebanggaan saya sebagai tenaga pemasar Manulife Indonesia. Profesi ini adalah tantangan yang menarik! Melalui produk Perusahaan yang bervariasi dan terus berupaya edukasi finansial, saya bisa berada di posisi saat ini. Semoga Manulife Indonesia senantiasa menjadi perusahaan asuransi terdepan dan terpercaya!

Being able to stay productive despite my senior age is something that I'm immensely proud of as a Manulife Indonesia agent. This job offers exciting challenges! I'm able to be where I am now because of the company's variative products and continued financial education activities. I hope Manulife Indonesia can continue to be the best, most trustworthy insurance company!

NANCY SUTIKNO

*Top Senior Sales Director of The Year 2020
Divisi Raya*



Selama pandemi, saya tetap konsisten menjalankan profesi mulia ini dan kembali menjadi Top Senior Sales Director di 2020. Dengan menjalankan tatap muka secara virtual, saya memberikan advis kepada klien terkait perencanaan keuangan. Semoga Manulife Indonesia tetap menjadi pilihan yang terpercaya bagi keluarga Indonesia.

Throughout the pandemic, I stayed consistent in this noble profession and I was again recognized as the Top Senior Sales Director of 2020. Using virtual meetings, I also continued to give financial planning advise to my clients. I hope Manulife Indonesia will continue to be the most reliable choice for Indonesian families.

YUSUF GUNAWAN

*Top Business Director Generation
Builder of 2020
GA Infinite Dream*



Saya begitu berterima kasih mendapatkan kesempatan sebagai GA Founder pertama di kota Surabaya. Bersama Manulife Indonesia, saya yakin dapat tumbuh semakin hari semakin baik membantu keluarga Indonesia dengan rangkaian solusi perlindungan yang inovatif dan sesuai kebutuhan nasabah.

I am very grateful to have the opportunity to be the first GA Founder in Surabaya. I believe, with Manulife Indonesia, I can be every day better in helping Indonesian families by providing them innovative protection solutions that they need.

DIAN ANGGRIANI

*Top Life Planner of 2020
GA One Vision*



Saya bangga berprofesi sebagai tenaga pemasar Manulife Indonesia. Dengan profesi ini, saya dapat memberikan masukan dan saran mengenai perencanaan keuangan kepada masyarakat sehingga mereka mendapatkan edukasi finansial yang benar dan jelas.

I am proud to be a Manulife Indonesia agent. This profession allows me to give financial planning advice and suggestions to other people, ensuring that they receive appropriate and reliable financial education.

**DIAN MARTHA PRAMESIA
BRATAADIREJJA**

*Top Business Director
GA Mulya Putri Agency*



Kesadaran berasuransi membuat saya tergugah berprofesi sebagai tenaga pemasar Manulife Indonesia. Saya bertekad memberikan literasi finansial kepada mereka yang belum memahami pentingnya berasuransi dan saya bangga menjadi bagian dari Manulife Indonesia.

Knowing the importance of insurance, I became motivated to be a Manulife Indonesia agent. I am determined to give financial literacy education to everyone who are not yet aware that insurance is important, and I am proud to be part of Manulife Indonesia.

IMELDA ANGGRAINI

*Top Business Manager
GA Mulya Putri Agency*



Saya bangga menjadi salah satu bagian dari Manulife Indonesia karena melalui profesi ini saya dapat membantu banyak orang mulai dari keluarga, teman-teman, dan para nasabah lainnya. Semoga Manulife dapat terus menjadi solusi perlindungan untuk keluarga Indonesia.

I am proud to be a part of Manulife Indonesia because this profession allows me to help so many people – families, friends, and other customers. I hope Manulife can continue giving protection solutions to Indonesian families.

Testimoni Tenaga Penjual

Sales Force Testimonials

STENLY HENDRICO

*Regional Sales Head, Employee Benefit
Top Producer 2020 - Pension*



Perjalanan karier saya di Manulife Indonesia dimulai pada 17 November 2014. Yang membuat saya senang bekerja di Manulife adalah sifat kekeluargaannya sangat luar biasa, dan antara atasan bawahan tidak mengenal jarak. Selain itu, saya juga merasakan Manulife Indonesia sangat memperhatikan keadaan tenaga pemasar, termasuk pada masa pandemi covid-19. Harapan saya untuk Manulife ke depannya akan selalu berkembang dan maju terus dan bisa menjadi kiblat untuk dunia asuransi di Indonesia.

I started my career in Manulife on 17 November 2014. I like working in Manulife because we're very solid and the leaders and their team members are very close. I also feel that Manulife Indonesia cares a great deal for its sales forces, including during the COVID-19 pandemic.

NOVA PATRICIA SARI

*Insurance Specialist (IS), PB DBS
Newly Promoted Regional Sales Manager*



Sejak bergabung di Manulife pada 21 Maret 2017, saya merasakan lingkungan kerja yang nyaman dan suportif antar bagian. Manulife juga memiliki jenjang karier yang baik. *Alhamdulillah*, saat ini saya bisa mendapatkan promosi sebagai Regional Sales Manager. Semoga Manulife akan tetap selalu memperhatikan aspirasi dan potensi tenaga pemasar. Saya juga berharap Manulife memiliki produk yang terus berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat dan kondisi saat ini.

I joined Manulife on 21 March 2017 and since then I always experience a comfortable and supportive work environment, including between departments. Manulife also offers good career path. Alhamdulillah, I was able to get a promotion to be a Regional Sales Manager. I hope Manulife will always hear the sales forces' aspiration and recognize our potentials. I also hope Manulife will continue to develop products that are relevant with the customers' current needs.

SUSI LESTARI TONDANG

Tele Sales Officer, DMTM
The Best TSO Rookie 2020



Meski belum lama bergabung menjadi keluarga besar DMTM Manulife sejak Juni 2020, namun saya sudah merasa di sini seperti rumah kedua. Di Manulife, saya mendapat banyak ilmu dan pembelajaran, serta berhasil mewujudkan berbagai mimpi dan cita-cita. Dari penghasilan sebagai Tele Sales Officer, saya dapat merenovasi rumah untuk keluarga. Saya juga berhasil mencapai mimpi saya untuk menjadi The Best TSO Rookie 2020 di DMTM Manulife.

I have only joined Manulife DMTM since June 2020, but I already feel that this is my second home. I have been learning so much at Manulife and have started to be able to realize my dreams and goals. I was able to renovate my family home from what I make as a Tele Sales Officer. I also realized a dream to be the Best TSO Rookie 2020 in Manulife DMTM.

JESIE TAMPUBOLON

Agency Business Development,
Employee Benefit
High Achievement New Joiner



Saya bergabung di Manulife pada 27 April 2020, di masa pandemi dan Work From Home (WFH). Saya merasa diterima dengan baik di Manulife, karena sejak hari pertama bergabung apa yang saya perlukan untuk bekerja sudah dipersiapkan. Berkordinasi, training, maupun meeting dapat berjalan dengan baik sekalipun berlangsung secara virtual. Saya juga merasakan tim bekerja saling mendukung, membuat saya tidak merasa asing sebagai new joiner. Harapan saya, semoga bisa bekerja semakin hari semakin baik untuk kemajuan bersama di Manulife.

I joined Manulife on 27 April 2020, which was right after the pandemic started and everyone was working from home. But on day one, everything I needed was ready and that made me very much welcomed at Manulife. After that, coordination, training, and meetings have been very smooth despite the virtual setting. I also feel that team members are highly supportive of one another and I never feel left out as a newcomer. I hope I can work and be every day better to contribute to Manulife's growth.

SUCIANA SULTAN

Financial Specialist (FS) PB Danamon
Winner Foreign Trip Incentive Contest
Switzerland 2020



Semenjak bergabung di Manulife tahun 2015 sampai dengan saat ini, saya merasa banyak impian yang telah terwujud. Selain dapat membangun rumah sederhana, memiliki tabungan, saya bersyukur dapat memberangkatkan haji kedua orang tua saya. Untuk melakukan penjualan produk asuransi Manulife, tenaga pemasar dimudahkan dengan citra perusahaan yang baik. Kelebihannya yang lain, perhitungan *allowance* dari Manulife mantap!

Since joining Manulife in 2015 until now, I feel that many of my dreams came true. Not only able to build a simple house, to have savings, I am grateful to be able to send both my parents to hajj. Sales forces are made easier to sell Manulife insurance products, due to the company's good image. Another advantage, the calculation of allowance from Manulife is amazing!

Testimoni Karyawan

Employee Testimonials

WIELIS TJIAWI

Claim Department



Suasana kekeluargaan sesama karyawan dan atasan membuat saya senang dan nyaman bekerja lebih dari 20 tahun di Manulife. Perusahaan sangat memperhatikan kepentingan dan kesejahteraan karyawannya. Sistem operasional yang maju membuat saya mengurangi proses manual dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.

Ke depannya, saya ingin lebih banyak belajar hal-hal baru agar bisa membantu nasabah semakin hari semakin baik!

The closeness between peers and with our superiors is what makes me very happy and comfortable working for the past 20 years in Manulife. This is a Company that pays attention to its employees' satisfaction. We also use advanced operating system, which has reduced manual process and enabled me to work more efficiently.

Going forward, I'd like to learn new things so that I can serve Manulife's customers to be every day better!

IKA AMELIA HUTAPEA

Legal & Compliance



Bekerja di Manulife membuat saya senantiasa berusaha memberikan kontribusi terbaik saya. Saya merasa Nilai-nilai Manulife dan kesempatan terbuka luas bagi setiap karyawan untuk mengembangkan potensi diri dan menemukan area of expertise.

Perusahaan selalu berusaha untuk mengimplementasikan nilai-nilainya dengan tindakan nyata. Terbukti dengan kepedulian Manulife dalam menanggapi dan bertindak untuk menanggulangi musibah atau kemalangan.

Working in Manulife has motivated me to contribute my best. I feel Manulife's values are applicable and there are plenty of opportunities for every employee here to grow their potentials and find their areas of expertise.

Manulife always strives to translate its values to reality. This is clearly shown from Manulife's attention through the company's responsiveness, especially in difficult times.

ANDI ADIMAS

Pension Business



Mulai bergabung di Manulife pada tahun 2012, Manulife merupakan perusahaan yang memberikan banyak pengalaman dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi diri saya. Lingkungan kerja yang saling support antara team dan atasan memberikan kesempatan kepada kita untuk selalu berkembang menjadi lebih baik. Kebijakan *work life balance & flexy hour* yang diterapkan Manulife memberikan nilai tambah positif sehingga membuat saya nyaman bekerja di Manulife.

Since I joined Manulife in 2012, the company has always given me so much valuable experience and knowledge. The work environment is supportive, both between teammates and superiors, which in turn allows us to thrive. I also find that Manulife's work life balance and flexy hour policies make working with the company even more enjoyable.

TIARMA ROITO

Operation/MOOS Medan



Manulife berkomitmen kuat terhadap karyawannya untuk sukses, maju dan berkembang bersama dengan Perusahaan. Salah satu yang saya rasakan adalah dengan penerapan program Kaizen untuk menciptakan budaya kerja baru atau 'winning culture'.

Saya senang bekerja di Manulife karena suasana kekeluargaannya dan adanya work life balance. Di tengah pandemi, Manulife memprioritaskan kesehatan dan keselamatan seluruh karyawannya, sehingga dapat bekerja dengan ketenangan pikiran.

Manulife is strongly committed to make its employees successful, to make us want to progress and grow together with the company. One thing that I truly see from this commitment is the Kaizen implementation to create a new winning culture.

I enjoy working in Manulife because of the solidarity and the work-life balance. When it comes to benefits, Manulife is always adaptive to the current situation. The company always tries to be open to employees' input. Amid the pandemic, Manulife puts the health and safety of all employees first, giving us a peace of mind when working as the result.

SONNY WISAKSONO

Finance Department



Bagi saya, Manulife bukan hanya sebagai tempat mencari nafkah tapi juga tempat untuk belajar. Selain itu, Manulife penuh dengan aktivitas engagement dan Town Hall yang rutin diadakan sehingga membuat saya merasa dilibatkan dan menambah rasa nyaman dalam bekerja. Saya juga merasa Manajemen Manulife Indonesia sangat jelas dalam menyampaikan Visi dan Misi perusahaan.

To me, Manulife is more than a workplace, it is also a place to learn. Manulife also has various employee engagement activities and Town Hall is a regular event. To me, these activities make me feel recognized and I feel more convenient at work. I also find that Manulife Indonesia's management has been very clear about the company's vision and mission as well as values that the employees are expected to implement.

Testimoni Nasabah

Customer Testimonials

RATNA KUMALASARI

Ibu Rumah Tangga



Terima kasih untuk Manulife Indonesia yang telah membantu proses klaim almarhum ayah saya. Klaim tersebut telah menyadarkan saya dan Ibu untuk berasuransi bersama Manulife Indonesia sehingga melindungi kami dari risiko tidak terduga di masa depan.

I have to thank Manulife Indonesia for helping us processing the claim of my late father. That claim also made my mother and I realize we needed to take insurance with Manulife Indonesia to protect us from unpredictable risks in the future.

SAMUEL MATONDANG

Purna Karya BUMN



Proses klaim DPLK saya berjalan lancar meskipun saat itu sedang dilaksanakan aturan tatap muka secara ketat di awal pandemi. Saya merekomendasikan Manulife Indonesia sebagai perusahaan asuransi yang dapat diandalkan dan terpercaya.

My DPLK claim was seamless even though there was a very strict face-to-face protocol in place because we were at the beginning of the pandemic. I would recommend Manulife Indonesia as a dependable, trusted insurance company.

ILMAN ARIF

Karyawan Swasta



Saya merasa puas dengan layanan Manulife Indonesia maupun dengan profesionalitas para agen-agensya terlebih menyediakan asuransi syariah. Semoga Manulife Indonesia senantiasa menjadi perusahaan asuransi terpercaya dan memberikan layanan yang memuaskan.

I am satisfied with Manulife Indonesia' services and the professionalism of its agents, especially now that sharia insurance products are also available. I hope Manulife Indonesia will continue to be a trusted insurance company with exceptional services.

SUWARNY DAMMAR

Karyawan Swasta



Menurut saya, pelayanan dari Customer Service Manulife Indonesia sangat responsif dan cepat. Saya berharap kedepannya Manulife Indonesia dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi dan semakin mudah dijangkau oleh para keluarga Indonesia.

I find Manulife Indonesia's Customer Service to be highly responsive and very quick. I hope Manulife Indonesia can always improve its service quality and to be even more accessible for Indonesian families.

Ikhtisar Kinerja Grup

Group Performance Highlights

86 T

Aset Kelolaan

Assets Under Management

Aset kelolaan konsolidasi (AJMI + MAMI + DPLK) 31 Desember 2020
*Consolidated assets under management (AJMI + MAMI + DPLK)
31 December 2020*

13 T

Pendapatan Total

Manulife mencatatkan pendapatan total pada tahun 2020 sebesar Rp13 triliun atau meningkat sebesar 4% dibandingkan tahun lalu. Peningkatan pendapatan total ini juga turut berkontribusi terhadap laba perusahaan.

Total Income

In 2020, Manulife booked Rp13 trillion of total income, up 4% from last year's position. The increase contributed to the Company's income.

5,5 T

Klaim dan Manfaat yang dibayar

Manulife berkomitmen untuk membayarkan klaim sesuai dengan perjanjian yang disepakati dengan nasabah. Selama tahun 2020, Manulife telah membayarkan klaim sebesar Rp5,5 triliun.

Claims and Benefit

Manulife is committed to pay claims as per its agreement with the customers. During 2020, Manulife's total claims pay out amounted to Rp5.5 trillion.

Angka dalam triliun rupiah / In trillion

38,6 T

Cadangan Teknis

Hingga akhir 2020, Manulife memiliki cadangan teknis sebesar Rp38,6 triliun. Kondisi ini sekaligus menegaskan komitmen perusahaan dalam memastikan jaminan perlindungan keuangan jangka panjang untuk seluruh nasabahnya di Indonesia.

Policy Reserves

Until end of 2020, Manulife's policy reserves stood at Rp38.6 trillion. It asserts Manulife's commitment to ensuring long-term financial protection for all its customers in Indonesia.

943%

Modal Berbasis Risiko

Salah satu kekuatan finansial Manulife Indonesia ditunjukkan melalui Modal Berbasis Risiko atau Risk-Based Capital (RBC) sebesar 943%, atau melampaui batas minimum yang ditetapkan oleh pemerintah.

Risk-based Capital

Manulife Indonesia's financial strength is evidenced among others by its Risk-Based Capital (RBC) position that stood at 943% or far above the minimum level set by the government.

Kinerja Lini Bisnis

Business Line Performance

AGENCY

Optimalkan Layanan Non-Face to Face Nasabah melalui Agen-agen Profesional di tengah Pandemi

Menghadapi beragam tantangan pandemi, maupun melengkapi kebutuhan para nasabahnya, Manulife Indonesia telah meluncurkan solusi perlindungan MiSmart Insurance Solution (MISSION) di 2020. Produk ini dilengkapi dengan investasi jangka panjang guna memenuhi tujuan finansial sehingga dapat melengkapi kenyamanan hidup di berbagai tahapan kehidupan. Manulife Indonesia juga memberikan perlindungan terhadap nasabah yang terdiagnosa Covid-19 serta mengaktifkan layanan *non face to face* untuk memudahkan nasabahnya. Selain itu, nasabah juga menikmati layanan e-policy, menerima polis dalam bentuk digital yang memiliki legalitas sama dengan buku polis.

Pada tahun 2020, Manulife Indonesia memperluas jaringan kantor pemasaran dengan meresmikan 7 kantor pemasaran Mandiri di berbagai wilayah Indonesia, yaitu 3 di Surabaya, 2 di Medan, 1 di Semarang, dan 1 di Batam. Melalui kantor-kantor pemasaran tersebut, Manulife Indonesia dapat menjangkau keluarga Indonesia lebih banyak lagi serta membantu mereka menjalani kehidupan semakin hari semakin baik dengan solusi perlindungan yang sesuai kebutuhan nasabah.

Perekrutan agen-agen baru di tahun 2020 merupakan salah satu strategi untuk memenuhi kebutuhan layanan nasabah di berbagai wilayah Indonesia. Manulife Indonesia telah merekrut sebanyak lebih dari 5,900 agen baru dengan pertumbuhan sebesar 30% di tahun 2020. Meskipun tantangan Covid-19 terus berjalan, jumlah perekrutan agen-agen tetap bertumbuh melalui upaya-upaya berikut, program Business Opportunity Seminar (BOS) virtual yang diikuti dengan diluncurkannya MiRecruit untuk kemudahan proses perekrutan. Perusahaan juga berkomitmen mengadakan beberapa pelatihan profesional seperti Manulife Agency Training Series of Excellence (MATRIX) virtual maupun dukungan digital melalui aplikasi Milearn yang menjadi platform training pertama, khusus untuk mendukung para tenaga pemasar dalam pembelajaran mandiri. Melalui aplikasi tersebut, mereka dapat mengakses materi yang komprehensif, dari mulai materi detil produk, diskusi interaktif, berita seputar agency terkini sampai video ide-ide penjualan.

AGENCY

Optimizing Non-Face-to-Face Customer Service through Professional Agents Amidst the Pandemic

To address the various challenges caused by the pandemic, and to continue meeting the needs of all customers, Manulife Indonesia launched the MiSmart Insurance Solution (MISSION) in 2020. MISSION offers a long-term investment feature to complete customers' convenience in any stage of their life. Manulife Indonesia also offered protection for customers who were diagnosed with COVID-19 and activated non-face-to-face service to ease customers' access. Moreover, customers started to enjoy e-policy service, the digital form of policy that has the same legality as a print policy book.

In 2020, Manulife Indonesia expanded its marketing office network by inaugurating seven standalone marketing offices in different Indonesian regions: three in Surabaya, two in Medan, one in Semarang, and one in Batam. Through these offices, Manulife Indonesia can reach more Indonesian families, helping them to be every day better through protection solutions that are suited to their needs.

The recruitment of new agents in 2020 was one of the strategies for Manulife Indonesia to address customer service demand in Indonesia. In 2020, Manulife Indonesia recruited more than 5,900 new agents, which represented 30% growth. Despite the ongoing COVID-19 challenges, the number of new agents continued to increase thanks to a variety of initiatives, such as the virtual Business Opportunity Seminar (BOS) that was followed with the MiRecruit launch to make recruitment process more seamless. The Company also realized its commitment of holding several professional training programs, such as the virtual Manulife Agency Training Series of Excellence (MATRIX), and provided digital training support through the MiLearn app, the first training platform designed for agents to access and learn on their own time. The app provides comprehensive resources, from product information, interactive discussion, the latest Agency updates, and videos containing sales ideas.

EMPLOYEE BENEFITS

Terus Mendukung Pemberi Kerja serta Mengutamakan Kesejahteraan Karyawan

Di tengah pandemi yang tengah berlangsung sepanjang 2020, DPLK Manulife Indonesia senantiasa berkomitmen menggelar edukasi mengenai pentingnya perencanaan dana pensiun bagi perusahaan atau pemberi kerja secara virtual. Kegiatan ini merupakan komitmen Manulife Indonesia membantu memudahkan keluarga Indonesia menyediakan solusi perlindungan hari tua guna membantu keluarga Indonesia meraih hidup yang semakin hari semakin baik serta memudahkan mereka dalam mengambil setiap keputusan finansial.

Kesejahteraan masyarakat Indonesia saat masih dalam usia produktif hingga masa pensiun dapat terwujud jika kesehatan dan kesejahteraan mereka dikelola oleh program kesejahteraan yang dapat diandalkan. Manulife Indonesia terus berkomitmen mendukung Pemberi Kerja di Indonesia dalam memastikan kesejahteraan karyawan mereka hingga masa pensiun melalui Program Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), Program Tabungan Karyawan (*Group Savings*), dan Asuransi Jiwa dan Kesehatan Kumpulan (*Group Life & Health*).

Sebagai salah satu penyedia program kesejahteraan karyawan terbesar di Indonesia, Manulife Indonesia terus berupaya memberikan layanan kesehatan optimal bagi karyawan serta memberikan pelayanan unggul demi kenyamanan peserta. Untuk memudahkan nasabah Manulife Indonesia memberikan akses layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan mereka di manapun mereka berada, Manulife Indonesia telah bekerja sama dengan lebih dari 1.500 rumah sakit rekanan yang tersebar di seluruh nusantara.

Aset DPLK

> 21 T

> 2.300 Perusahaan/*Companies*

> 570 ribu karyawan/*employees*

*data per Desember 2020

EMPLOYEE BENEFITS

Supporting Employers, Putting Employees' Welfare First

Amidst the pandemic in 2020, Manulife Indonesia Financial Institution Pension Fund (DPLK) remained committed to promote the importance of pension fund planning by holding virtual educational events for employers. The events were part of Manulife Indonesia's commitment to help Indonesia families by offering retirement protection solutions, making their lives every day better and financial decisions easier.

Indonesian families can build their wealth while in the productive age and retain it during retirement by having dependable wealth protection solution. To that end, Manulife Indonesia has stayed committed to supporting Indonesian employers in ensuring the welfare of their employees including during retirement, through the DPLK, Group Savings, and Group Life & Health products.

As one of the largest employee benefit providers in Indonesia, Manulife Indonesia also offers the best employee health coverage and exceptional services that put their convenience first. For ease of access to health service providers anytime and anywhere, Manulife Indonesia has an extensive network of over 1,500 partner hospitals throughout Indonesia.

PARTNERSHIP BUSINESS

Memperluas Jangkauan Nasabah melalui Partnership Business

Manulife Indonesia terus mengoptimalkan potensi bisnis yang ada di jalur Partnership Business melalui kemitraan Bank maupun non-Bank. Meskipun berbagai tantangan dihadapi maupun dinamika berkelanjutan di tahun 2020, Partnership Business tetap memberikan kinerja yang optimal.

Manulife Indonesia dan Bank Danamon telah memperpanjang perjanjian bancassurance keduanya dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat Indonesia, termasuk individu, keluarga, dan pelaku usaha yang kian bertumbuh secara lebih baik. Perjanjian kemitraan ini diperpanjang hingga tahun 2036, sehingga kedua institusi keuangan terkemuka ini dapat terus mengembangkan dan menyediakan solusi yang diciptakan secara khusus dan beragam, termasuk dana pensiun, perlindungan kesehatan dan asuransi berbasis Syariah kepada nasabah. Sepanjang 2020, kemitraan bank ini telah berhasil menggarap berbagai produk seperti, Proteksi Prima Medika (PPMe) sebagai solusi perlindungan kesehatan dan Proteksi Prima Perlindungan Utama (PPPU) produk asuransi jiwa yang dilengkapi dengan investasi.

Kerjasama Bank DBS Indonesia dan Manulife sudah terjalin sejak 2016 melalui rangkaian produk mulai dari unit link, asuransi jiwa hingga asuransi kesehatan. Bersama dengan Bank DBS, Manulife Indonesia terus mengembangkan pelayanan dengan untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam membantu mewujudkan tujuan keuangannya dengan meluncurkan solusi keuangan, MiTreasure Flexi Assurance (MiFA) di tengah kondisi menantang yang terjadi secara global. Melalui produk ini, Manulife dan Bank DBS Indonesia menawarkan kebutuhan nasabah akan investasi maupun proteksi dalam jangka panjang. Selain itu, Bank DBS Indonesia dan Manulife Indonesia meluncurkan Manulife Dana Investasi Real Estat Asia Pasifik Dollar (MDIREAPD), sebuah pilihan dana investasi khusus untuk produk unit link yang ditempatkan di sektor properti Asia Pasifik.

Selain bermitra dengan bank, Manulife Indonesia juga memperluas jangkauan dengan bekerjasama dengan Adira Finance, salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia. Strategi ini tentunya dapat meningkatkan kualitas dan pasar bisnis serta pengalaman nasabah dalam membayar premi kepada Manulife Indonesia.

Bertujuan menjangkau nasabah dengan beragam kebutuhan, Manulife Indonesia berfokus melakukan pemasaran solusi perlindungan melalui telemarketing. Melalui kanal distribusi yang memberdayakan beberapa tenaga kerja difabel, perusahaan menerapkan nilai *Share Your Humanity* dengan memberikan kesempatan yang sama pada setiap orang yang berpotensi.

Beragam kanal distribusi tersebut diharapkan dapat senantiasa membantu dan menjangkau lebih banyak lagi nasabah di berbagai wilayah Indonesia.

PARTNERSHIP BUSINESS

Reaching More Customers with Partnership Business

Manulife Indonesia has continued to optimize Partnership Business potentials by engaging with bank and non-bank partners. Despite the challenges and dynamics in 2020, Partnership Business was able to deliver a strong performance.

Manulife Indonesia and Bank Danamon have agreed to extend their bancassurance cooperation agreement to meet the growing financial needs of Indonesian customers – individuals, families, and business owners. This partnership continues until 2036, allowing both leading institutions to develop and offer a range of tailored solutions, including pension fund, health insurance, and sharia insurance to customers. In 2020, the partnership successfully launched several new products, such as health insurance Proteksi Prima Medika (PPMe) and unit-linked life insurance Proteksi Prima Perlindungan Utama (PPPU).

Meanwhile, Bank DBS Indonesia and Manulife Indonesia started their partnership journey in 2016 through various products, from unit-linked insurance plan, life insurance, to health insurance. Together with Bank DBS, Manulife Indonesia has continuously crafted their services to help customers realize their financial goals, as evident from the MiTreasure Flexi Assurance (MiFA) solution that was launched amid a globally challenging situation last year. Through MiFA, Manulife and Bank DBS Indonesia address the customers' long-term investment and protection needs. Bank DBS Indonesia and Manulife Indonesia also launched Manulife Dana Investasi Real Estat Asia Pasifik Dollar (MDIREAPD), an investment fund option especially offered through a unit-linked product and placed in the Asia Pacific's property sector.

Aside from its partnership with banks, to expand its reach Manulife Indonesia partners with Adira Finance – Indonesia's leading financing company. This strategy aims to improve business quality and market as well as the customers' premium payment experience with Manulife Indonesia.

Determined to cover more customers and their diverse needs, Manulife Indonesia also focuses on utilizing telemarketing to offer its protection solutions. Through this distribution channel that employs several staff members with disabilities, the Company is acting on the Share Your Humanity value by giving equal opportunity for anyone with the right potential.

The different distribution channels are expected to help and reach more customers in various Indonesian regions.

UNIT SYARIAH

Perluas pasar, berinovasi untuk memenuhi harapan nasabah

Di tengah pandemi Covid-19 yang dirasakan sampai saat ini, animo masyarakat Indonesia akan proteksi jiwa dengan konsep syariah justru semakin meningkat. Berdasarkan statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sampai Desember 2020, kontribusi asuransi jiwa syariah tumbuh 7% *year on year* (yoy) dari Rp13,9 triliun di tahun 2019 menjadi Rp14,8 triliun di tahun 2020. Dengan aset berjumlah Rp1,1 triliun, Unit Syariah Manulife Indonesia telah membayarkan klaim bruto sebesar Rp34 miliar. Klaim tersebut mengalami kenaikan 5% *year on year* (yoy) dibandingkan tahun sebelumnya pada 2019. Di tahun yang sama, Unit Syariah Manulife Indonesia berhasil meraih penghargaan 9th Infobank, Sharia Institution Award 2020 dengan Predikat “Sangat Bagus” untuk kategori Unit Syariah Perusahaan Asuransi dengan Kontribusi Bruto di atas Rp 100 Miliar.

Saat ini Unit Syariah Manulife Indonesia didukung oleh 4.177 tenaga pemasar yang telah memiliki sertifikasi syariah yang tersebar di seluruh kantor pemasaran Manulife Indonesia, serta melalui distribusi mitra bank di seluruh nusantara, diharapkan semakin banyak keluarga Indonesia yang dapat terpenuhi kebutuhannya akan solusi perencanaan keuangan syariah berlandaskan tolong menolong melalui Dana Tabarru.

Manulife Indonesia telah meluncurkan proteksi berbasis Syariah di tahun 2020 yaitu MiSmart Insurance Solution (MiSSION) Syariah. Solusi perlindungan jiwa syariah terjangkau ini tersedia mulai dari Rp300 ribuan per bulan. MISSION Syariah menasar berbagai kalangan nasabah, terutama para milenial, yang membutuhkan produk inovatif untuk perlindungan jiwa dan kesehatan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Beragam inisiatif lain juga terus dilakukan diantaranya dengan mengimplementasikan lisensi keagenan syariah, serta membentuk komunitas ManuSyah Berkah di jalur distribusi keagenan sebagai komunitas yang fokus untuk memberikan literasi asuransi syariah dan mengembangkan potensi bisnis keuangan syariah secara masif ke masyarakat Indonesia. Unit syariah Manulife Indonesia akan terus berinovasi untuk terus memenuhi harapan nasabah terhadap variasi produk dan fitur asuransi jiwa syariah.

MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

Di tengah pandemi COVID-19 pada tahun 2020, perlambatan ekonomi global, dan skandal asuransi di Indonesia, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (“MAMI”) mencatatkan pertumbuhan yang kuat dan tetap menjadi salah satu perusahaan manajer investasi terbesar di Indonesia. Dalam setahun, total AUM atau dana kelolaan MAMI meningkat 30% menjadi Rp 97,2 triliun pada akhir 2020. Hanya dalam 12 bulan, lebih dari 351 ribu nasabah baru telah mempercayai MAMI, sehingga pada akhir tahun lalu MAMI melayani lebih dari 655 ribu pelanggan di Indonesia.

Pada kategori AUM reksa dana, MAMI mengawali tahun lalu sebagai perusahaan MI dengan AUM reksa dana terbesar peringkat kelima di Indonesia dan mengakhiri tahun 2020 sebagai nomor satu. MAMI mencatat pertumbuhan dana kelolaan sebesar Rp 19,7 triliun sehingga pada akhir Desember 2020 lalu AUM reksa dana MAMI tercatat sebesar Rp 49,4 triliun. Kenaikan AUM tersebut menggambarkan pertumbuhan sebesar 66% di tahun 2020, jauh di atas pertumbuhan industri reksa dana yang sebesar 5,8% pada periode yang sama

Dalam dua belas bulan, MAMI juga berhasil naik dari posisi keempat ke posisi pertama di antara perusahaan manajer investasi di Indonesia dalam hal AUM reksa dana pendapatan tetap (menjadi Rp 20,2 triliun di akhir 2020). MAMI juga berhasil mempertahankan posisinya sebagai perusahaan manajer investasi dengan dana kelolaan syariah terbesar di Indonesia (Rp 8,3 triliun).

SHARIA UNIT

Expanding the market, innovating to meet customers' expectations

In the midst of the ongoing Covid-19, the interest of the Indonesian market towards sharia-based life protection increased. The data from the Financial Services Authority (OJK) showed that per December 2020 the contribution of sharia life insurance grew by 7% year on year (yoy) from Rp13.9 trillion in 2019 to Rp14.8 trillion in 2020. With total asset amounting to Rp1.1 trillion, the Sharia Unit of Manulife Indonesia paid bruto claims totaling to Rp34 billion. The amount of claims rose by 5% year on year (yoy) compared to 2019. In the same year, Manulife Indonesia's Sharia Unit won the 9th Infobank award, the Sharia Institution Award 2020 with the predicate "Very Good" for the category of Sharia Unit for Insurance Companies with a Gross Contribution of Rp100 Billion and above.

Presently, the Sharia Unit of Manulife Indonesia is supported by 4,177 sharia-certified agents located throughout Manulife Indonesia's marketing offices and by distribution channels through banking partnership that covers the entire Indonesia. With such a strong presence, Manulife expects to meet the needs of more Indonesian families who seek sharia financial solutions through tabarru' fund.

In 2020, Manulife Indonesia introduced a sharia-based protection, the MiSmart Insurance Solution (MiSSION) Syariah. This affordable sharia life insurance product offers a premium from just around Rp300 thousand per month. MiSSION Syariah is suitable for various customers, but especially millennials who need innovative life and health protection solution based on sharia principles.

Manulife Indonesia also carried out other initiatives, such as implementing sharia agency licensing and establishing the ManuSya Berkah community under the agency channel – a community dedicated to sharia insurance literacy activities and to unlocking the potentials of sharia financial business massively in the Indonesian market. The Sharia Unit of Manulife Indonesia will continue to innovate to meet the customers' expectations of product and feature variety of sharia life insurance.

MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

Amid the COVID-19 pandemic in 2020, global economic slowdown, and insurance scandals in Indonesia, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI") recorded strong growth and continued to become one of the largest investment management companies in Indonesia. In one year, the company's total AUM increased by 30% to reach IDR 97.2 trillion at the end of 2020. In just 12 months, more than 351 thousand new customers have put their trust in MAMI, and at the end of the year MAMI serves more than 655 thousand customers in Indonesia.

In the mutual fund AUM category, MAMI started the year as the fifth largest fund house in Indonesia and ended the year of 2020 as the number one. MAMI recorded a growth of IDR 19.7 trillion to mark a total mutual fund AUM of IDR 49.4 trillion at end of December 2020. Such AUM increase represents a 66% growth in 2020, outpacing the industry growth rate of 5.8% in the same period.

In twelve months, MAMI also managed to climb from fourth place to the first position among investment management companies in Indonesia in terms of fixed income mutual fund AUM (to IDR 20.2 trillion at end of 2020). MAMI also maintains its position as a sharia mutual fund manager with the largest AUM in Indonesia (IDR 8.3 trillion).

Ikhtisar Keuangan

Financial Highlights

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA DAN ENTITAS ANAKNYA

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA AND ITS SUBSIDIARIES

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

LAPORAN POSISI KEUANGAN KONSOLIDASIAN/ CONSOLIDATED STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

ASET/ASSETS	2020	2019
Investasi / Invested Assets		
Dana Jaminan / Statutory Funds	1.339.384.356	1.240.428.508
Deposito Berjangka / Time Deposits	5.856.569.283	4.484.644.310
Portofolio Efek/ Marketable Securities	41.620.196.298	41.685.991.858
Penyertaan Langsung/ Direct Investments	659.787.228	-
Total Investasi / Total Invested Assets	49.475.937.165	47.411.064.676
Bukan Investasi / Non Invested Assets		
Kas dan Bank / Cash on hand and in Banks	893.566.764	273.380.954
Piutang Premi, neto/ Premium Receivables, net	209.236.008	165.972.443
Piutang Hasil Investasi / Investment Income Receivables	496.264.741	532.696.820
Piutang Pihak Berelasi / Due from Related Parties	16.452.373	15.933.547
Piutang dan Aset Reasuransi / Reinsurance Receivables and Assets	722.634.697	642.410.638
Piutang Lainnya, neto / Other Receivables, net	1.002.528.675	119.781.993
Beban Dibayar Dimuka dan Uang Muka / Prepayments and Advances	108.213.661	99.498.027
Tagihan Pengembalian Pajak / Claims for Tax Refund	266.582.371	233.224.733
Pinjaman Karyawan / Loans to Employees	31.225.603	32.217.779
Pinjaman Pemegang Polis / Policyholders' Loans	968.910.547	1.000.235.453
Aset Pajak Tangguhan, neto / Deferred Tax Assets, net	17.282.409	21.265.448
Aset Tetap, neto / Fixed Assets, net	267.733.665	202.607.931
Aset Hak Guna, neto / Right of Use Assets, net	126.002.834	-
Aset Lain-lain, neto / Other Assets, net	4.518.866.310	1.346.775.390
Total Aset Bukan Investasi / Total Non Invested Assets	9.645.500.658	4.686.001.156
TOTAL ASET / TOTAL ASSETS	59.121.437.823	52.097.065.832

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

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

2020

2019

Liabilitas / Liabilities

Liabilitas Kontrak Asuransi / Insurance Contract Liabilities

Utang Klaim / Claims Payable	649.727.512	588.216.279
Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan / Liabilities for Future Policy Benefits	36.635.284.991	33.512.914.346
Cadangan Atas Klaim yang Sudah Diterima Tetapi Belum Disetujui / Reserve for Claims Reported but Not Yet Approved (RBNA)	201.633.887	147.969.256
Cadangan Atas Klaim yang Terjadi Tetapi Belum Dilaporkan / Reserve for Claims Incurred but Not Yet Reported (IBNR)	120.391.286	101.350.077
Premi Yang Belum Merupakan Pendapatan / Unearned Premiums	379.982.012	319.191.210
Kontribusi yang Belum Menjadi Hak / Unearned Contributions	1.169.275	1.271.847
Ujrah yang Belum Menjadi Hak, neto / Unearned Ujrah, net	3.713.816	9.750.212
Provisi yang Timbul Akibat Tes Kecukupan Liabilitas / Provision Arising from Liability Adequacy Test	1.247.378.037	365.069.040
Total Liabilitas Kontrak Asuransi / Total Insurance Contract Liabilities	39.239.280.816	35.045.732.267

Liabilitas lainnya / Other Liabilities

Utang Pihak Berelasi / Due to Related Parties	143.397.752	97.235.695
Utang Reasuransi / Reinsurance Payables	392.379.816	279.717.118
Utang Komisi / Commissions Payable	116.677.466	128.153.692
Nilai Aset Neto yang Diatribusikan ke Pemegang Unit / Net Assets Value Attributable to Unit-Holders	1.004.231.027	361.874.187
Akrual dan Utang Lain-lain / Accrued and Other Payables	957.092.612	735.506.824
Liabilitas Sewa / Lease Liabilities	136.546.711	-
Utang Pajak / Taxes Payable	40.309.948	49.897.051
Titipan Premi / Premium Deposits	146.686.523	206.869.912
Liabilitas Imbalan Kerja Karyawan / Employee Benefits Liability	133.441.763	147.388.515
Liabilitas Pajak Tangguhan / Deferred Tax Liability	333.651.612	167.554.922
Total Liabilitas Lainnya / Total Other Liabilities	3.404.415.230	2.174.197.916
TOTAL LIABILITAS / TOTAL LIABILITIES	42.643.696.046	37.219.930.183

DANA PESERTA / PARTICIPANTS' FUND

460.037.294

411.268.162

Ekuitas / Equity

Modal Saham / Share Capital	389.200.000	389.200.000
Tambahan Modal Disetor / Additional Paid-in Capital	(54.142.624)	(54.142.624)
Agio Saham / Paid-up Capital in Excess of Par Value	1.221.639	1.221.639
Pendapatan Komprehensif Lain / Other Comprehensive Income	2.752.808.382	1.644.165.716
Cadangan Umum / Appropriated for General Reserve	475.000	450.000
Laba Ditahan / Unappropriated retained earnings	12.896.202.541	12.451.862.485
Kepentingan Non Pengendali / Non-Controlling Interest	31.939.545	33.110.271
TOTAL EKUITAS / TOTAL EQUITY	16.017.704.483	14.465.867.487
TOTAL LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS / TOTAL LIABILITIES, PARTICIPANTS' FUND AND EQUITY	59.121.437.823	52.097.065.832

LAPORAN LABA RUGI KONSOLIDASIAN DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAINNYA*CONSOLIDATED STATEMENTS OF PROFIT OR LOSS AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME***PENDAPATAN / REVENUES****2020****2019****Pendapatan Premi Bruto / Gross Premium Income*

Premi Tunggal / <i>Single Premium</i>	46.004.688	116.883.752
Premi Unit Link / <i>Unit Linked Premium</i>	3.020.649.688	2.766.567.741
Premi Tradisional Tahun Pertama / <i>First Year Traditional Premium</i>		
Kumpulan / <i>Group</i>	67.841.842	48.256.961
Individu / <i>Individual</i>	999.833.320	1.058.352.982
Premi Tradisional Lanjutan / <i>Renewal Traditional Premium</i>		
Kumpulan / <i>Group</i>	233.916.537	235.227.315
Individu / <i>Individual</i>	4.544.616.916	4.175.325.677
Pendapatan Premi Bruto / <i>Gross Premium Income</i>	8.912.862.991	8.400.614.428
Dikurangi / <i>Less</i>		
Premi Reasuransi / <i>Reinsurance Premiums</i>	(304.458.503)	(232.571.272)
Perubahan Premi yang Belum Merupakan Pendapatan, neto / <i>Changes in Unearned Premiums Reserve, net</i>	(60.790.802)	(22.083.764)
Pendapatan Premi, neto / <i>Net Premium Income</i>	8.547.613.686	8.145.959.392
Pendapatan Investasi, neto / <i>Net Investment Income</i>	3.427.104.441	3.135.422.216
Pendapatan Operasional Lain / <i>Other Operating Income</i>	1.086.399.184	1.311.085.685
TOTAL PENDAPATAN / <i>TOTAL REVENUES</i>	13.061.117.311	12.592.467.293

BEBAN / EXPENSES

Klaim dan Manfaat / <i>Claims and Benefits</i>	5.529.821.097	6.059.002.447
Pemulihan Klaim dari Reasuransi / <i>Reinsurance Claim Recoveries</i>	(229.477.445)	(221.269.101)
Perubahan Estimasi Aset Reasuransi / <i>Changes in Estimated Reinsurance Assets</i>	(15.395.861)	(12.312.686)
Perubahan Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan, IBNR dan RBNA / <i>Changes in Liabilities for Future Policy Benefits, IBNR and RBNA</i>	3.189.564.952	1.680.225.837
Perubahan Provisi yang Timbul Atas Tes Kecukupan Liabilitas / <i>Changes in Provision Arising from Liability Adequacy Test</i>	882.308.997	365.069.040
Perubahan Ujrah yang Belum Menjadi Hak / <i>Changes in Unearned Ujrah</i>	(8.827.393)	(4.550.036)
Pemasaran / <i>Marketing</i>	1.883.009.194	1.878.070.304
Umum dan Administrasi / <i>General and Administrative</i>	1.082.171.466	1.117.677.522
Laba yang Diatribusikan ke Pemegang Unit / <i>Gain Attributable to Unit-Holders</i>	44.878.647	25.863.161
(Pendapatan) Beban Lain-Lain, neto / <i>Other (Income) Expenses, net</i>	(66.189.469)	15.646.491
TOTAL BEBAN / <i>TOTAL EXPENSES</i>	12.291.864.185	10.903.422.979

LABA SEBELUM BEBAN PAJAK FINAL DAN PAJAK PENGHASILAN / INCOME BEFORE FINAL TAX AND INCOME TAX EXPENSE**769.253.126****1.689.044.314**Beban Pajak Final / *Final Tax Expense*

(291.868.627)

(317.836.130)

LABA SEBELUM BEBAN PAJAK PENGHASILAN / INCOME BEFORE INCOME TAX EXPENSE

477.384.499

1.371.208.184

Beban Pajak Penghasilan / *Income Tax Expense*Kini / *Current*

(41.729.312)

(45.144.167)

Tangguhan / *Deferred*

(3.715.141)

(7.527.961)

Beban Pajak Penghasilan, neto / *Income Tax Expense, net*

(45.444.453)

(52.672.128)

LABA TAHUN BERJALAN / INCOME FOR THE YEAR**431.940.046****1.318.536.056**Penghasilan Komprehensif Lain / *Other Comprehensive Income*

1.136.258.844

1.624.322.220

TOTAL PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN / TOTAL OTHER COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR**1.568.198.890****2.942.858.276**Penghasilan Komprehensif Tahun Berjalan yang Dapat Diatribusikan Kepada: / *Comprehensive Income for The Year Attributable to:*Pemilik Entitas Induk / *Equity Holders of The Parent Entity*

1.562.320.229

2.934.489.803

Kepentingan Non-Pengendali / *Non-Controlling Interest*

5.878.661

8.368.473

TOTAL PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN TAHUN BERJALAN / TOTAL OTHER COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR**1.568.198.890****2.942.858.276***) Direklasifikasi / *Reclassified*

Jaringan Kantor Pemasaran

Marketing Office Network

KANTOR PUSAT

Sampoerna Strategic Square, North Tower Lt. GF dan South Tower Lt 3-14 | Jl. Jenderal Sudirman Kav. 45-46. Jakarta 12930.
Customer Contact Center: 021-2555 7777, Bebas pulsa & khusus wilayah di luar kode area Jakarta: 0800-1-606060
Email: CustomerServiceID@manulife.com

KANTOR PEMASARAN

BALI

Komplek Sanur Raya No. 17
(Komplek KFC) Jl. By Pass Ngurah Rai
Sanur, Denpasar, Bali 80228
Telp. 0361-281113, 281667, 281489

BANDA ACEH

Jl. Jendral Ahmad Yani No. 37
Peunayong, Banda Aceh 23122
Telp. 0651-638124, 638125

BANDUNG

Jl. Asia Afrika No. 142
Bandung 40261
Telp. 022-4201945

BATAM

Komp. Ruko Mahkota Raya
Blok A No. 18 Batam Center
Batam 29462
Telp. 0778-7483020, 7483017

BOGOR

Komplek Ruko Villa Indah Padjajaran
Jl Raya Padjajaran No 88 Blok I-J
Kelurahan Babakan,
Kecamatan Bogor Tengah
Bogor 16153
Telp. 0251-8359527, 8359528, 8330339

JAMBI

Jl. Kol. Pol. M. Taher No. 114-115
Jambi 36138
Telp. 0741-7550688, 7554623, 7554624

MAKASSAR

Jl. Jenderal Sudirman No. 50
Makassar 90113
Telp. 0411-3622460, 3627813

MALANG

Jl. Wilis No.12
Malang-65115
Telp. 0341-567222, 0341-559391

MANADO

Komp. Ruko Mega Smart 7 No. 21
Jl. Pierre Tendean Boulevard
Manado 95111
Telp. 0431-8881233, 879739

MEDAN

Jl. Diponegoro No. 34
(Depan Konjen Malaysia)
Medan 20152
Telp. 061-4563003

PALEMBANG

Komp. Rukan H. Senen Putra,
Jl. Jend. Sudirman No. 2841F
RT 13/RW 05, Kelurahan 20 Ilir DIII,
Kecamatan Ilir Timur I, Palembang
Telp. 02711-379715, 02711-5630770,
02711-5630771

PALU

Jl. Dr. Moh. Hatta No 20,
Kelurahan Besusu Tengah,
Kecamatan Palu Timur
Kota Palu
Telp. 0451-457733, 0451-457734

PEKANBARU

Komp. Sudirman City Square
Blok A No. 15
Jl. Jend Sudirman
Pekanbaru 28282
Telp. 0761-7891333

PONTIANAK

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

PROBOLINGGO

Jl. Dr. Sutomo No. 37
Probolinggo
Telp. 0335-426121

SEMARANG

Jl. Pandanaran No. 16-18
Semarang 50241
Telp. 024-8415609

SINGKAWANG

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

SOLO

Jl. Dr. Rajiman No. 301
Solo
Telp. 0271-734051/052/055

SURABAYA

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

TANGERANG

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

TANJUNG PINANG

Jl. Ir. Sutami No. 11-A
(Depan Kantor Dokabu)
Tanjung Pinang, Kepulauan Riau
Telp. 0771-314000

YOGYAKARTA

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

KANTOR PEMASARAN MANDIRI

CIREBON

MULYA PUTRI AGENCY (MPA)

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

JAKARTA

LANGKAH KEMENANGAN GROUP

PT Langkah Kemenangan
Sampoerna Strategic Square, North
Tower 14th Fl. Jl. Jend. Sudirman
Kav-45-46, Jakarta 12930
Telp. 021-21572705

MAN JKT 123

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

MEDAN

GREAT SUCCESS AGENCY

PT Panca Mandiri Suksesjaya
Jl. Prof HM Yamin, SH No 32 Kel. Sido-
dadi, Kec. Medan Timur Medan 20234
Telp. 061-80513959

NEW LEGEND AGENCY

PT Cipta Legenda Internasional
Komplek Medan Mega Trade Centre
Blok K No. 23, RT. 009 RW. 009
Kel. Medan Estate
Kec. Percut Sei Tuan
Kab. Deli Serdang
Medan 20223
Email: newlegendagency@agency.
manulife.co.id

MAN MDN 123

PT Visioner Sarana Nusantara
Jl. Cemara, Komplek Pertokoan Grand
Cemara No. 88 AX dan 88 AY.
Sampali, Kec. Percut Sei Tuan,
Telp. 061-80083188

SEMARANG

PLATINUM ONE VISION

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

SURABAYA

INFINITE DREAM

PT Idream Finansial Konsultan
Jl. Ambengan No.67, Tambaksari,
Surabaya, Jawa Timur 60272
Email: IDFC@agency.manulife.co.id

TREENUSA

PT Tiga Menara Berkat
Jl. DR IR H Soekarno 56-58
Ruko Este Square Kav C No. 12
RT. 01 RW. 01
Kel. Mulyorejo, Kec. Mulyorejo
Surabaya 60123
Telp. 031-99923115/99923415

ONE VISION

PT Satu Visi Sukses
Ruko San Antonio No. 1-8 Pakuwon
City, Surabaya 60112
Telp. 031-99012230

Jaringan Kantor Pemasaran MAMI

MAMI's Marketing Office Network

Kantor Pusat

Sampoerna Strategic Square
South Tower Lantai 31
Jl. Jend. Sudirman Kav. 45-46
Jakarta 12930
Telp. 021-2555 2255

POSS Semarang

Jl. Pandanaran No. 16-18
Semarang 50241
Telp. 024-841 5609

POSS Surabaya

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

POSS Medan

Jl. Diponegoro No. 34
Medan 20152
Tel: 061-456 3003

