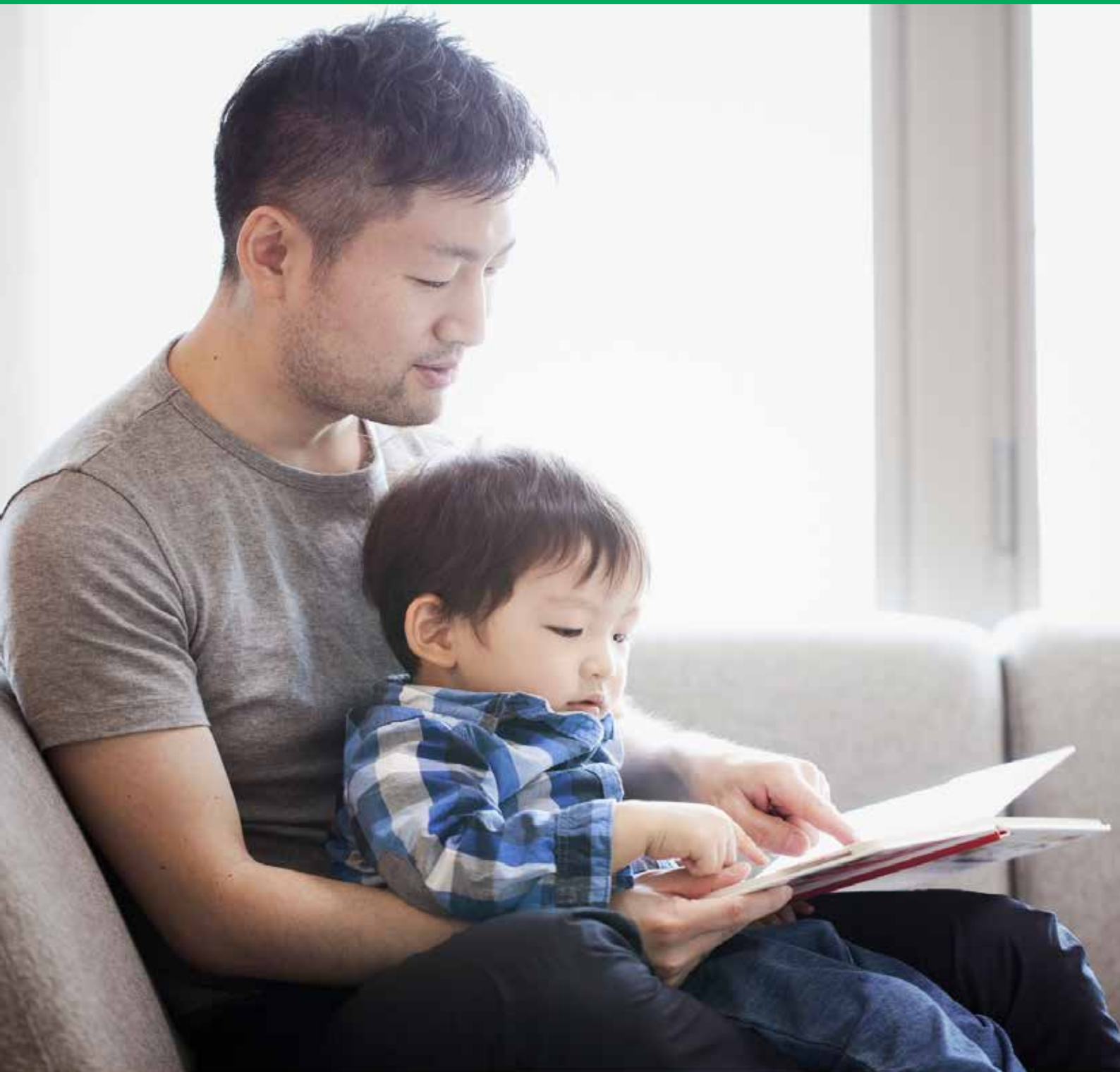


LAPORAN **TAHUNAN**

ANNUAL
REPORT
2019





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

DAFTAR ISI

TABLE OF CONTENT

Solusi Produk & Layanan <i>Product & Service Solution</i>	06
Pesan Presiden Direktur <i>Message from President Director PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	10
Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	12
Direksi <i>Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	14-17
Komite Eksekutif Indonesia <i>Executive Committee PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia</i>	18
Laporan Pelaksanaan Praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik <i>Report on The Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Practices</i>	20
Laporan Hasil Pengawasan Dewan Komisaris <i>Report on The Supervisory Duties of The Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia</i>	22
Kilas Balik Perusahaan <i>Corporate Kaleidoscope</i>	24
Aktivitas Tanggung Jawab Sosial <i>Corporate Social Responsibility Activities</i>	26
Penghargaan dan Pengakuan <i>Awards and Recognition PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	30-33
Testimoni Tenaga Penjual <i>Sales Force Testimonials</i>	34-37
Testimoni Karyawan <i>Employee Testimonials</i>	38

04

Profil Perusahaan
Company Profile

08

Pesan Presiden Direktur & CEO

Message From President Director & CEO PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

48

Ikhtisar Keuangan
Financial Highlights

Testimoni Nasabah <i>Customer Testimonials</i>	40
Ikhtisar Kinerja Grup <i>Group Performance Highlights</i>	42
Kinerja Lini Bisnis <i>Business Line Performance</i>	44
Jaringan Kantor Pemasaran <i>Marketing Office Network</i>	52

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. Dengan izin usaha berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep-020/KM.13/1989 tertanggal 6 Maret 1989 dan surat Departemen Keuangan Republik Indonesia No. S.254/MK.17/99 tertanggal 30 Juni 1999, 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 lebih dari 9.000 karyawan dan agen profesional yang tersebar di 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, YouTube, Instagram atau kunjungi www.manulife.co.id.



Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat membuat keputusan lebih mudah serta hidup lebih baik.”

Tentang Manulife

Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat membuat keputusan lebih mudah serta hidup lebih baik. Kami dikenal sebagai John Hancock di Amerika Serikat dan Manulife di negara-negara lain. Kami menyediakan nasihat keuangan, solusi asuransi dan jasa manajemen aset dan manajemen kekayaan untuk konsumen individu, konsumen kumpulan dan institusi-institusi. Pada akhir tahun 2019, kami memiliki 35.000 karyawan, lebih dari 98.000 agen dan ribuan

PROFIL PERUSAHAAN

COMPANY PROFILE

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. Licensed by virtue of the Decree of the Finance Minister of the Republic of Indonesia No. Kep-020/KM.13/1989 dated 6 March 1989 and letter of the Finance Department of the Republic of Indonesia S.254/MK.17/99 dated 30 June 1999, Manulife Indonesia offers a wide range of financial services, including life insurance, accident and health insurance, investment and pension plans to individual customers and group clients in Indonesia. Through a network of more than 9,000 employees and professional agents spread across 26 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 2019, we had more than 35,000 employees,



mitra distributor yang melayani lebih dari 30 juta konsumen. Hingga 31 Desember 2019, kami memiliki lebih dari \$1,2 triliun (US\$0,9 triliun) dana kelolaan dan administrasi, dan pada 12 bulan terakhir kami membayar sebesar \$29,7 miliar klaim serta manfaat lainnya kepada nasabah kami. Kami beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat dimana kami telah melayani konsumen selama lebih dari 100 tahun. Dengan berkantor pusat di Toronto, Kanada, 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 Rp 74,8 triliun (per 31 Desember 2019) menjadikan MAMI sebagai 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 Onshore Fund House* dianugerahkan oleh *AsianInvestor* (tahun 2018 dan 2019), penghargaan *Top Investment House in Asian Local Currency Bonds* dari *The Asset Benchmark Research* (tahun 2015-2019), dan penghargaan *Best Fund House* dari *Asia Asset Management* (2015, 2016, dan 2018).

over 98,000 agents, and thousands of distribution partners, serving almost 30 million customers. As of December 31, 2019, we had \$1.2 trillion (US\$0.9 trillion) in assets under management and administration, and in the previous 12 months we made \$29.7 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 100 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 had IDR74.8 trillion in assets under management as at December 31, 2019 and maintained its position as one of the leading and trusted investment management companies in Indonesia. Since its establishment, the company has received various prestigious awards from external parties as the best fund house. MAMI received Best Onshore Fund House from AsianInvestor (year of 2018 and 2019), Top Investment House in Asian Local Currency Bonds from The Asset Benchmark Research (year of 2015 – 2019) and Best Fund House from Asia Asset Management (year of 2015, 2016 and 2018).



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.

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

4 KEBUTUHAN FINANSIAL 4 KEY FINANCIAL NEEDS

ASURANSI JIWA & KESEHATAN

LIFE & HEALTH INSURANCE

DANA PENDIDIKAN

EDUCATION FUND

DANA PENSIUN

RETIREMENT FUND

INVESTASI

INVESTMENT

JALUR DISTRIBUSI AJMI AJMI DISTRIBUTION CHANNELS

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.

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

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.

AGENCY

Manulife Indonesia is supported by professional Agency team who spearheads the marketing of insurance products. Located throughout Indonesia 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

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 2019, 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.

EMPLOYEE BENEFITS

The Employee Benefits channel is designed for the corporate segment, specifically to meet the needs of corporate employees through the Financial Institution Retirement Funds (DPLK), group savings, and group insurance (life and health). Until December 2019, we have served more than 4,000 corporations through the distribution channel with the support of our experienced and full-time consultant teams.

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 kehidupan para nasabah serta masyarakat Indonesia sehingga mereka dapat menggapai impian serta aspirasi dan terus BERANI #JadiAndalan untuk orang-orang terkasih.

Manulife Indonesia juga 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.

PARTNERSHIP BUSINESS

Manulife has cooperated 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 and lives easier for our customers, as well as Indonesian families. We are here to help them realize their dreams and continue BERANI #JadiAndalan for their loved ones.

Manulife Indonesia also looks beyond the institutions and offers its protection solutions via telemarketing. This distribution channel also empowers employees with disabilities, putting Share Your Humanity value into practice, and gives equal chance of employment

JALUR DISTRIBUSI MAMI MAMI DISTRIBUTION CHANNELS

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) memiliki 24 produk reksa dana dan 39 kontrak pengelolaan dana/KPD untuk investor individu dan institusi. Produk-produk ini ditawarkan melalui jalur distribusi sebagai berikut:

INSTITUTIONAL SALES

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

PARTNERSHIP DISTRIBUTION

Menjalin kemitraan dengan 29 agen penjual efek reksa dana (20 mitra bank dan 9 mitra non-bank)

WEALTH SPECIALIST

Melayani investor individu melalui empat Kantor Pemasaran dan Pelayanan/Point of Sales and Services (POSS) di empat kota besar di Indonesia, yaitu Jakarta, Medan, Semarang, dan Surabaya.

DIGITAL

Melayani investor individu melalui platform reksa dana online (www.klikMAMI.com). Melalui platform ini, investor dapat melakukan transaksi pembelian reksa dana, pengalihan, penarikan, dan monitoring investasi, serta pengkinian data, melalui internet tanpa batasan jarak dan waktu.

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) has 24 mutual funds and 39 discretionary mandates/KPD for retail and institutional investors. These products are offered through distribution channels, namely:

INSTITUTIONAL SALES

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

PARTNERSHIP DISTRIBUTION

To establish partnerships with 29 mutual-fund selling agents (20 bank partners and 9 non-bank partners).

WEALTH SPECIALIST

To serve retail investors through four Point of Sales and Services (POSS) in four major cities in Indonesia, namely Jakarta, Medan, Semarang and Surabaya.

DIGITAL

To serve retail investors through online mutual fund platform (www.klikMAMI.com). Now investors can subscribe, switch, redeem, monitor their portfolio balance, and update their profile, via internet with practically no geographical and time barrier.

Para pemangku kepentingan,

Pada 2019, Manulife Indonesia dengan bangga mencatat hasil kinerja positif dengan total aset kelolaan mencapai Rp72 triliun, bertumbuh 9% di tengah banyaknya tantangan yang terjadi di Indonesia dan global.

Tahun 2019 menjadi tahun yang penuh perubahan bagi Manulife Indonesia dan saya. Kami mengenalkan Kaizen sebagai program untuk mengubah budaya dan cara kami bekerja. Kami ingin memberdayakan karyawan kami. Dengan demikian, mereka akan mampu mengoptimalkan kinerja layanan dan ada di sana untuk nasabah-nasabah kami. Kami percaya hal ini sesuai dengan dengan nilai-nilai Perusahaan terutama Kecintaan Terhadap Nasabah. Sejak budaya kerja baru ini diterapkan, kami telah melihat hasil yang luar biasa, seperti proses klaim lebih cepat, peningkatan layanan terkait pusat panggilan kami dan korespondensi email serta tingkat kehadiran yang lebih baik!

Sejalan dengan misi Manulife untuk membuat keputusan lebih mudah dan hidup lebih baik, kami melakukan inovasi digital dengan meluncurkan aplikasi untuk berbagai aspek kebutuhan agen dan nasabah, mulai dari Point of Sale electronic (ePOS), Payment Gateway, dan MiLearn, dimana tenaga pemasar dapat belajar secara *online*. Selain itu kami juga telah meningkatkan penampilan dan pengalaman pada media korespondensi dengan nasabah. Peningkatan layanan tersebut dilakukan untuk memenuhi komitmen kami untuk fokus pada kebutuhan nasabah, yang juga terlihat dari total pembayaran klaim ke nasabah sepanjang tahun 2019, yang mencapai Rp5,8 triliun, atau Rp16 miliar per hari, atau Rp664 juta per jam.

Sebagai bagian dari komitmen kami terhadap nasabah, tahun ini kami membuka saluran distribusi baru: General Agency. Pada bulan November, tim Agency dan Bancassurance berhasil mengukir Great Sales of November dengan memuncaki rekor penjualan dalam sejarah kemitraan.

Melalui jalur distribusi Partnership Business, kami telah menunjukkan hasil yang baik di sepanjang 2019. Danamon telah memulai perjalanan yang mulus dan sukses menembus segmen Gold dan Platinum melalui pengenalan produk Proteksi Prima Rencana Utama (PPRU) dan Proteksi Prima Emas Plus (PPEP). Penjualan Primajaga tetap kuat dan terus meningkatkan kualitas dan kuantitas tenaga kerja. Di tahun 2019, pada jalur distribusi Partnership Business dan Alternate channel Manulife Indonesia telah didukung oleh 676 *financial specialists*.

Jalur distribusi lainnya, seperti Employee Benefits juga mengukir kinerja yang baik. DPLK kami tumbuh dan telah menandai kemitraan baru dengan Bank Pembangunan Daerah Papua dengan kontribusi signifikan atau kontribusi lebih dari Rp 150 miliar per tahun. Kami bangga bahwa DPLK Manulife telah berhasil menjangkau lebih dari 260 nasabah baru.

Kinerja positif ini juga terlihat dari berbagai penghargaan yang diber-

PESAN PRESIDEN DIREKTUR & CHIEF EXECUTIVE OFFICER

MESSAGE FROM PRESIDENT DIRECTOR AND
CHIEF EXECUTIVE OFFICER
PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA

Dear stakeholders,

Manulife Indonesia is proud to share that we have accomplished a positive overall performance in 2019. Despite domestic and global challenges, our asset under management reached Rp72 trillion in total, posting 9% growth.

2019 was a transformative year for Manulife Indonesia and I. We introduced kaizen as a program to bring change to our culture and the way we work. We want to empower our employees. That way, they will be able to optimize their service performance and be there for our customers. We believe this reflects all our Company values especially Obsess About Customers. Since we have applied the new culture, we have been seeing exceptional results, such as faster claims process, improved service levels in our contact centre and email correspondence, and better attendance!

As Manulife is committed to make decisions easier and lives better, we also work on other fronts to enhance service quality. Last year, we launched digital apps for agents and customers, ranging from electronic Point of Sale electronic (ePOS), payment gateway and MiLearn where sales force can learn by online. We have also improved user interface and experience of our correspondence channel. All these enhancements are to fulfill our customer centricity, which is additionally evidenced by our total claim payout of Rp5.8 trillion in 2019 – or Rp16 billion per day and Rp664 million per hour.

As part of our dedication to customers, last year we opened a new channel, General Agency. In November, the Agency and Bancassurance teams delivered Great Sales of November; they made a new sales record in the history of partnership.

Furthermore, we are pleased to report that our Partnership Business channel had a strong performance throughout 2019. We had an outstanding journey with Danamon, where we successfully expanded to the Gold and Platinum segments by introducing two products, such as Proteksi Prima Rencana Utama (PPRU) and Proteksi Prima Emas Plus (PPEP). Our Primajaga sales remained robust, with growing quality and workforce. As of 2019, Manulife Indonesia's Partnership Business dan Alternate channels are supported by 676 financial specialists.



ikan tahun ini, seperti “Organisasi Positif untuk Pencapaian dalam Menerapkan Dimensi Organisasi Positif” dari SWA Media dan Asosiasi Psikologi Positif Indonesia (AP2I), “10 Perusahaan Asuransi Paling Terpercaya berdasarkan Survei Pelanggan di Indonesia Innovation Award 2019” oleh majalah Gatra, Peringkat Sangat Bagus di 20th Infobank Insurance Award 2019 oleh Infobank, “Insurance Market Leader Award 2019” oleh Media Asuransi, dan tak kalah penting, “Brand Paling Terlibat di Media Sosial” oleh Medcom.id.

Sebagai bentuk kepedulian dan komitmen berkelanjutan Manulife Indonesia di bidang edukasi serta literasi, melalui Yayasan Manulife Peduli (YMP), kami terus melakukan kegiatan Corporate Social Responsibility dengan melakukan kunjungan ke masyarakat dengan rentang usia dan kalangan yang beragam. Sejak 2013, Manulife Indonesia juga terus memberikan edukasi finansial melalui program televisi Cerdas 5 Menit yang telah tayang sebanyak 1.527 episode dan Do It sebanyak 317 episode.

Akhir kata, 2019 telah terlewati dengan baik berkat dukungan para pemangku kepentingan dan kerja keras dari para karyawan. Memasuki 2020, kami terus berkomitmen kuat dalam memenuhi kebutuhan solusi finansial nasabah. Dengan fokus pada nasabah dan bersinergi akan mempertahankan posisi kuat Manulife Indonesia menjadi pelaku asuransi unggulan di Indonesia.

Ryan Charland
Presiden Direktur dan CEO, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

Our Employee Benefits channel reported similar excellent results, while our Financial Institution Pension Fund (DPLK) continued to thrive. We have started a new DPLK partnership with Papua Regional Development Bank and this cooperation contributed substantially of more than Rp150 billion per year. We are proud that Manulife DPLK has reached 260 new customers.

Our performance was widely recognized, as could be seen from the awards we have received. We brought home an award as “Positive Organization for the Accomplishment in Applying Positive Organizational Dimension” from SWA Media and the Indonesian Association of Positive Psychology (AP2I), “Top 10 Most Trusted Insurance Companies” based on Indonesian customer survey in the Innovation Award 2019 from Gatra magazine, “Outstanding Company” in the 20th Infobank Insurance Award 2019 from Infobank, “Insurance Market Leader Award 2019” from Media Asuransi, and, last but not least, “Most Engaging Brand in Social Media” from Medcom.id.

Manulife Indonesia also has a commitment to sustainably contribute to financial literacy education. Through Yayasan Manulife Peduli (YMP), we carry out our corporate social responsibility activities that include visiting community groups of all ages and social backgrounds. To reach a wider audience, since 2013 we have been producing Manulife Indonesia’s televised financial education program, Cerdas 5 Menit and Do It. The programs have now had 1,527 episodes and 317 episodes, respectively.

Finally, 2019 has passed well thanks to the support of stakeholders and the hard work of the employees. As we step into 2020, we will maintain our strong commitment to providing financial solutions for our customers. We believe in the coming new opportunities and change. By keeping our focus on customers and synergizing, we are confident that Manulife Indonesia will continue to be Indonesia’s leading insurance company.

Ryan Charland
President Director and CEO, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

Yth. Para Pemangku Kepentingan,

Terlepas dari perlambatan pasar finansial di tahun 2019, ketika IHSG hanya tumbuh 1,7%, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) berhasil meningkatkan total dana kelolaannya sebesar 9,8% menjadi Rp 74,8 triliun. Dana kelolaan MAMI pada produk reksa dana mengalami peningkatan sebesar 6,8% menjadi Rp 29,7 triliun, selaras dengan industri yang tumbuh sebesar 6,9% tahun lalu. Hanya dalam waktu satu tahun, lebih dari 90.900 investor baru telah menaruh kepercayaannya pada MAMI. Dengan total dana kelolaan sebesar Rp 74,8 triliun dan melayani hampir 300.000 investor, MAMI kembali mempertegas posisinya sebagai perusahaan manajer investasi terkemuka di Indonesia.

Sebagai perusahaan manajer investasi terkemuka di Indonesia, MAMI terus berupaya untuk membantu masyarakat Indonesia agar lebih mudah dalam membuat keputusan investasi dan memiliki hidup yang lebih baik. Seperti pada tahun-tahun sebelumnya, MAMI terus memberikan edukasi finansial, nasihat investasi, dan menyediakan solusi investasi bagi individu maupun institusi. Di tahun 2019, MAMI berupaya keras menciptakan inovasi yang bermanfaat bagi para investor dan juga bagi industri reksa dana di Indonesia.

Tahun lalu, MAMI membuat terobosan baru yang sangat penting bagi industri reksa dana di Indonesia. MAMI menjadi perusahaan manajer investasi pertama di Indonesia yang menginisiasi dan menerapkan *multi-share class* di reksa dana, yaitu pada reksa dana Manulife Obligasi Unggulan (MOU). Para pelaku di industri menyambut gembira hadirnya *multi-share class*. Dengan *multi-share class*, industri reksa dana dapat lebih transparan dan efisien dalam hal waktu dan biaya. Alih-alih mengelola beberapa reksa dana dengan strategi yang sama, manajer investasi dapat lebih fokus mengelola hanya satu reksa dana dengan beberapa kelas unit penyertaan atau *multi-share class*. Saat ini sejumlah perusahaan manajer investasi lainnya telah menerapkan *multi-share class* pada reksa dana mereka.

Tahun lalu, MAMI juga memperkenalkan strategi *Liability-Driven Investing* (LDI) melalui jasa penasihat investasi yang ditujukan bagi investor institusi. Dengan portofolio LDI yang dibuat khusus bagi masing-masing investor, para investor dapat fokus dalam memenuhi kewajiban membayar manfaat pensiun di masa depan, tanpa perlu khawatir dengan pengembalian investasi tahunan. Untuk memperkenalkan LDI, MAMI telah melakukan sejumlah sesi pelatihan untuk investor institusi dan menerima banyak pertanyaan serta minat dengan jasa ini.

Pada November 2019, MAMI meluncurkan reksa dana baru dengan tiga kelas unit penyertaan secara sekaligus, yang diberi nama reksa dana Manulife Saham Syariah Global Dividen Dolar AS (MANSYAG). MANSYAG membagikan dividen setiap enam bulan sekali. Reksa dana dengan denominasi dolar AS ini berinvestasi pada efek saham syariah luar negeri (*offshore*), baik di negara maju maupun berkembang. MANSYAG berinvestasi di negara-negara di kawasan Eropa, Amerika Utara, maupun Asia (kecuali Jepang).

PESAN PRESIDEN DIREKTUR & CHIEF EXECUTIVE OFFICER

MESSAGE FROM PRESIDENT DIRECTOR AND
CHIEF EXECUTIVE OFFICER
PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

Dear Stakeholders,

Despite the financial market slowdown in 2019, while the JCI increased only by 1.7%, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) successfully grew its total AUM by 9.8% to Rp 74.8 trillion. MAMI mutual funds' AUM increased by 6.8% to Rp 29.7 trillion, in line with the industry which grew by 6.9% last year. In just one year, more than 90,900 new investors have put their trust in MAMI. Having a total AUM of Rp 74.8 trillion and serving nearly 300,000 customers reaffirms MAMI position as a leading fund house in Indonesia.

As a leading asset management company in Indonesia, MAMI strives to help people make their decisions easier and lives better. As always, MAMI provides financial education, advice, as well as investment solution for individuals and institutions. In 2019, MAMI again works hard creating innovation to benefit clients and the industry in Indonesia.

Last year, MAMI places a very important milestone in the Indonesia mutual fund industry. MAMI becomes the first asset management company in Indonesia which initiates and implements multi-share class in its mutual fund, Manulife Obligasi Unggulan (MOU). The industry players are excited about the multi-share class initiative. Having multi-share class allows the industry to be more transparent and efficient in terms of time and cost. Instead of managing several mutual funds with the same strategy, investment managers can be better-focused managing only one fund with multi share classes. Following MAMI, currently a number of other asset managers have created multi-share classes in their funds.

Last year, MAMI also introduced Liability-Driven Investing (LDI) advisory services to institutional investors. Having a customized LDI portfolio allows investors to focus on their ability to pay the pension benefits in the future, without worrying on their annual



Tahun lalu, berbagai penghargaan bergengsi dianugerahkan oleh pihak eksternal kepada MAMI, reksa dana kelolaan MAMI, dan para profesional di MAMI. Penghargaan yang diterima di tahun 2019 diantaranya adalah penghargaan *Best Onshore Fund House* dari *Asian Investor* dan penghargaan *Top Investment House in Asian Local Currency Bond* dari *The Asset Benchmark Research*. MAMI juga menerima penghargaan dari BPJS Ketenagakerjaan sebagai Mitra Manajer Investasi Terbaik 2. Selain itu, saya menerima penghargaan Tokoh Reksa Dana dalam ajang Bareksa Kontan 3rd Fund Awards 2019.

Pertumbuhan MAMI di sepanjang tahun 2019 tidak terlepas dari dukungan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, mitra bisnis dan mitra distribusi MAMI, serta kepercayaan para investor individu dan institusi. Mewakili seluruh anak MAMI, saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan.

Salam,

Legowo Kusumonegoro
Presiden Direktur, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

investment returns. MAMI has conducted a number of LDI training sessions to institutional clients and received many inquiries as well as interests on the LDI advisory services.

In November 2019, MAMI launched a new fund with three share classes, namely Manulife Saham Syariah Global Dividen Dolar AS (MANSYAG). MANSYAG distributes dividends every six months. The fund is a US dollar denominated off-shore sharia-compliant equity mutual fund which invests in developed as well as emerging countries. MANSYAG invests in countries in Europe, North America, and Asia-ex-Japan.

Last year, we received various prestigious awards from external parties for MAMI, its funds and its team members. The awards include the Best Onshore Fund House award from AsianInvestor and the Top Investment House in Asian Local Currency Bond award from The Asset Benchmark Research. MAMI also received an award from BPJS Ketenagakerjaan as the 2nd Best Partner in Mutual Fund Instrument category. In addition, I had the honor of being recognized as the Most Influential Person in Mutual Fund Industry in Bareksa Kontan 3rd Fund Awards 2019.

Our growth reflected the support of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, business partners and distribution partners, as well as the trust from our retail and institutional investors. On behalf of MAMI employees, I thank all of our stakeholders.

Respectfully yours,

*Legowo Kusumonegoro
President Director, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

DEWAN KOMISARIS PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA

BOARD OF COMMISSIONERS

per 31 Desember 2019 / as of 31 Desember 2019



Ke Wing Siu

President Commissioner

**Kai-Ping Calvin
Chiu**

Commissioner



Drs. Suyoto, MA

Independent Commissioner



**Adie Poernomo
Widjaya**

Independent Commissioner



DEWAN KOMISARIS PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

BOARD OF COMMISSIONERS

per 31 Desember 2019 / as of 31 Desember 2019



Gianni Fiacco

President Commissioner

**Michael
Dommermuth**

Commissioner



Bacelius Ruru

Independent Commissioner



DIREKSI PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA

BOARD OF DIRECTORS

per 31 Desember 2019 / as of 31 Desember 2019



Ryan Charland

*President Director and
Chief Executive Officer*



Apriliani Siregar

*Director and Chief Legal &
Compliance Officer*



Johannes W.M. De Waal

Director and Chief Operating Officer



Karjadi Pranoto

Director & Chief EB Distribution and Syariah



Novita Yuliani

Director and Chief Marketing Officer

DIREKSI PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

BOARD OF DIRECTORS

per 31 Desember 2019 / as of 31 Desember 2019



**Legowo
Kusumonegoro**

President Director



**Justitia
Tripurwasani**

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



Afifa

*Director &
Chief Distribution Officer*



**Heryadi
Indrakusuma**

*Director & Chief
Business Development &
Advisory Officer*



**Ezra Nazula
Ridha**

*Director &
Chief Investment Officer,
Fixed Income*

KOMITE EKSEKUTIF INDONESIA PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA

EXECUTIVE COMMITTEE

per 31 Desember 2019 / as of 31 Desember 2019



Caroline Utomo

Chief Risk Officer



Faisal Nasution

Chief Customer Officer



John Curtis

General Manager Agency



Di tahun 2019 ini dalam mencapai visinya PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ("AJMI") tetap mengedepankan penerapan Good Corporate Governance ("GCG") sama seperti tahun-tahun sebelumnya. Tata Kelola Perusahaan Yang Baik merupakan salah satu pilar dalam membangun perusahaan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh nasabah kami oleh karena itu penting bagi AJMI untuk menyempurnakan penerapan GCG sesuai dengan peraturan yang berlaku, dibawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan.

Dewan Komisaris, Direksi dan para pemegang saham mempunyai komitmen tinggi untuk menerapkan GCG dimana terlihat dari pembentukan kebijakan-kebijakan terkait GCG seperti GCG Guideline, Board Manual, Committee Charter. Juga terlihat dari pembentukan organ-organ pendukung pelaksanaan GCG seperti Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Tata Kelola Terintegrasi, Divisi Internal Audit, Divisi Kepatuhan, Divisi Manajemen Risiko dan Divisi Sekretaris Perusahaan. Selain itu AJMI juga memiliki Dewan Pengawas Syariah sebagai pengawas untuk Unit Syariah dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan Manulife Indonesia.

Setiap tahun, AJMI melakukan penilaian mandiri secara berkelanjutan atas penerapan tata kelola perusahaannya sesuai dengan POJK No. 55/POJK.05/2017 tentang Laporan Berkala Perusahaan Perasuransian dan penerapan tata kelola terintegrasi sesuai dengan POJK No. 18/POJK.03/2014 dan SEOJK No. 15/SEOJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan.

Untuk rincian lebih lanjut terkait laporan pelaksanaan tata kelola perusahaan AJMI tahun 2019, silahkan kunjungi website kami: www.manulife.co.id

MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

Penerapan prinsip tata kelola yang baik telah membantu PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) untuk menghadapi berbagai tantangan bisnis di tahun 2019.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan tahun 2019 sebagai tahun perketatan penerapan tata kelola yang baik, transparansi dan penegakan hukum. Pada saat beberapa pihak telah mendapat tindakan tegas karena melakukan praktik bisnis yang tidak terpuji, MAMI dapat mempertahankan kinerjanya dan memberikan layanan terbaik kepada nasabah.

Terkait hal di atas, MAMI telah menyelesaikan dan menyampaikan Laporan Penerapan Tata Kelola untuk pertama kalinya dalam rangka memenuhi ketentuan Peraturan OJK No. 10/POJK.04/2018 tentang Penerapan Tata Kelola Manajer Investasi.

Laporan disampaikan tepat waktu dan memuat uraian mengenai penerapan tata kelola di perusahaan di MAMI secara transparan, penilaian mandiri dan rencana tindak. Secara keseluruhan MAMI dapat memenuhi semua ketentuan tata kelola yang berlaku bagi manajer investasi, antara lain, berkenaan pelaksanaan tugas dan

LAPORAN PELAKSANAAN PRAKTIK TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK

REPORT ON THE IMPLEMENTATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) PRACTICES

In 2019, in order to achieve its vision, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ("AJMI") will continue to prioritize the implementation of Good Corporate Governance ("GCG") as it was in previous years. Good Corporate Governance is one of the pillars in building a reliable and trusted company by our customers, therefore it is important for AJMI to sharpen the implementation of GCG in accordance with applicable regulations, under the supervision of the Financial Services Authority.

The Board of Commissioners, Directors and shareholders have a high commitment in implementing GCG which can be seen from the formation of GCG-related policies such as the GCG Guideline, Board Manual, Committees Charter. It can also be seen from the establishment of supporting organs for GCG implementation such as the Audit Committee, Risk Monitoring Committee, Integrated Governance Committee, Internal Audit Division, Compliance Division, Risk Management Division and Corporate Secretary Division. In addition, AJMI also has a Sharia Supervisory Board as a supervisor for the Sharia Unit and Manulife Indonesia Pension Fund.

Every year, AJMI conducts an independent self-assessment on the implementation of its corporate governance in accordance with POJK No. 55 / POJK.05 / 2017 concerning Periodic Reports of Insurance Companies and the implementation of integrated governance in accordance with POJK No. 18 / POJK.03 / 2014 and SEOJK No. 15 / SEOJK.03 / 2015 concerning the Implementation of Integrated Governance for Financial Conglomerates.

For more details regarding good corporate governance implementation report for 2019, please visit our website: www.manulife.co.id

MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

The implementation of good corporate governance principles has benefited PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) to get through the business challenges in year 2019.

The Financial Services Authority (OJK) has set 2019 as the year for exercising rigorous implementation of good corporate governance, trans-



tanggung jawab Direksi serta Dewan Komisaris, pelaksanaan tugas komite, pelaksanaan fungsi manajemen risiko, kepatuhan, audit internal dan audit eksternal, penanganan benturan kepentingan, *stewardship*, etika bisnis, sistem pelaporan pelanggaran, penanganan pengaduan nasabah dan keterbukaan informasi.

Dari pemenuhan atas seluruh aspek penilaian di atas, MAMI hanya perlu meningkatkan penyelenggaraan rapat Dewan Komisaris sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan.

Di tengah tekanan pasar karena pengaruh perang dagang dan faktor eksternal lainnya, kinerja berbagai produk yang dikelola MAMI tetap membanggakan. Dari sisi aset, MAMI berhasil mempertahankan kedudukannya sebagai manajer investasi terbesar ketiga di Indonesia berdasarkan data di akhir tahun 2019, dengan jumlah dana kelolaan sebesar Rp74,8 triliun dan sekitar 300 ribu investor.

Kontribusi MAMI lainnya bagi industri pasar modal adalah dengan memperkenalkan reksa dana dengan *multi share-classes*. Jenis reksa dana ini memungkinkan investor untuk menikmati fitur produk yang lebih sesuai dengan kebutuhannya.

parency and legal enforcement. When some parties have received strict disciplinary actions for carrying out improper business conduct, MAMI consistently delivered its performance and provided the best of its services to the customers.

In light of the above, MAMI has for the first time completed and submitted the Good Governance Implementation Report in order to comply with the OJK Regulation No. 10/POJK.04/2018 on the Implementation of Good Governance for Investment Manager.

The report has been submitted timely and included description on the implementation of good governance in MAMI transparently, the self-assessment and follow-up actions. In general, MAMI has complied with all the provisions regarding good corporate governance which applicable for an investment manager, inter alia, regarding fulfilment of duties and responsibilities of the Board of Directors and Board of Commissioners, fulfilment duties of the committees, implementation of risk management, compliance, internal audit and external audit functions, conflict of interest, stewardship, business ethics, breach reporting system, customer complaint handling and disclosure of information

From all aspects set forth above, MAMI only need to improve meeting arrangement of the Board of Commissioners as per reserved schedule.

Amidst the market tension which affected by trade war and other external factors, the performance of many products managed by MAMI were still outstanding. From the asset perspective, MAMI has successfully maintained its ranking as the third biggest investment manager in Indonesia based on data as of end of 2019, with Rp74.8 trillion of assets under management and around 300 thousand of investors.

Other contribution MAMI has made for the industry of capital market was the introduction of mutual funds with multi share-classes. This type of mutual funds allowed the investor to benefit product features which more suitable to his/her needs.



LAPORAN HASIL PENGAWASAN DEWAN KOMISARIS PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA

REPORT ON THE SUPERVISORY DUTIES OF THE BOARD
OF COMMISSIONERS

I. PENDAHULUAN

Selama tahun 2019, 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 2019 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 2019 yang telah diaudit oleh Purwantono, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.

Di tahun 2019, modal berbasis risiko Perseroan mencapai 1014%, naik dari 460% di tahun 2018. Posisi ini di atas persyaratan minimum yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Kenaikan modal berbasis risiko Perseroan di 2019 dibandingkan 2018 sebagai dampak dari kenaikan aset di tahun 2019. Kinerja positif pada total aset disebabkan oleh pertumbuhan investasi dari seluruh portofolio di tahun 2019. Perseroan telah membayar klaim nasabah, nilai penyerahan yang tunai, anuitas dan manfaat lainnya sekitar Rp5,9 triliun di 2019.

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 de-

I. PREFACE

During the year 2019, 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 2019 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, 2019 audited by Purwantono, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.

On 2019, the Company’s RBC reached 1014%, an increase from 460% in 2018. This position is above the minimum required by the Regulator.

Company’s RBC in 2019 was higher than in 2018 as the result of the increase in asset at 2019. Positive performance in total asset as impact of growth in all investment portfolios. The Company has paid customers’ claims; cash surrender values, annuity payments and other benefits worth around to Rp5.9 trillion in 2019.

Company pension business remains strong, DPLK Net Asset increased by 14% year-on-year. DPLK Manulife Indonesia were the largest and number one DPLK (Financial Institution of Pension Fund) amongst multinational companies in Indonesia.

Company 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 2019, the Officer has reported 60 (sixty) suspicious transactions to the Indonesian

pan. 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 2019, Anti Money Laundering Officer Perseroan telah melaporkan 60 (enam puluh) transaksi mencurigakan (suspicious transaction) kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

Pada tahun 2019, Perseroan juga telah melakukan sebanyak 3 (tiga) 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 2019, Perseroan menerima 5 (lima) tanggapan dari PPATK dan KPK atas laporan yang Perseroan sampaikan.

c. Tata Kelola Perusahaan Yang Baik

Dalam menjalankan peran pengawasannya sepanjang tahun 2019, 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 2019 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 2019, 382 (tiga ratus delapan puluh dua) keluhan diterima oleh Perseroan.

III. PENUTUP

Dewan Komisaris menyadari sepenuhnya persaingan industri perasuransian yang terjadi di tahun 2019, 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 2019.

Financial Transaction Reports and Analysis Center (INTRAC) and Corruption Eradication Commission (KPK).

In 2019, the Company also have submitted 3 (three) request of temporary suspension to PPATK. Should there any feedback from INTRAC and KPK, Company would provide the feedback to INTRAC and KPK in timely manner. In 2019, Company receive 5 (five) feedback from INTRAC or KPK on report submitted by the Company.

c. Good Corporate Governance

In performing its supervisory roles throughout 2019, 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 2019, 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 2019, 382 (three hundred eighty-two) complaints received by the Company.

III. CLOSING

The Board of Commissioners fully aware on the competition within the insurance industry in year 2019, 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 2019.

KILAS BALIK PERUSAHAAN 2019

CORPORATE KALEIDOSCOPE 2019



Januari / January

Manulife Indonesia membuka awal tahun dengan Agency Kick-Off 2019 di Jakarta dengan meluncurkan inisiatif-inisiatif terbaru sebagai langkah strategis dalam mengupayakan prioritas layanan kepada para nasabah.

Manulife Indonesia welcomed the year with Agency Kick-Off 2019 in Jakarta by launching new initiatives that represent the Company's strategic measures in realizing customer centricity.

Maret / March

Sebagai wujud nyata dukungan Manulife agar masyarakat Indonesia senantiasa BERANI #JadiAndalan, Kick Andy Heroes 2019 memberikan penghargaan kepada para 'Heroes' inspiratif dengan tema "Harmoni Itu Kita."

As Manulife's tangible support for the Indonesians to always BERANI #JadiAndalan, Kick Andy Heroes 2019 gave awards to inspiring "Heroes" with the theme "Harmony is Us."

Manulife Indonesia menyelenggarakan Manulife MDRT Motivational Day (M3D) 2019 di Jakarta untuk terus memberikan yang terbaik. Di tahun 2018 Manulife Indonesia mampu mencatat pertumbuhan sebanyak 215 anggota Million Dollar Round Table (MDRT).

Manulife Indonesia organized the Manulife MDRT Motivational Day (M3D) 2019 in Jakarta. In 2018 Manulife Indonesia was successfully represented by a growing number of its agents in the Million Dollar Round Table (MDRT) with 215 agents.

Manulife Indonesia bekerja sama dengan Kompasiana, mengadakan acara "Kursor" kepanjangan dari "Kumpul Bareng Komunitas Sore-Sore" dengan pembicara Pitua Siallagan, VP, Head of Agency Recruitment Manulife Indonesia dan Moch. Ainur Rifki, Head of VCBL Kompas Gramedia untuk memberikan edukasi terkait Pemantapan Literasi Keuangan di Era Digital kepada para Pelaku Bisnis, yang dihadiri oleh sekitar 30 peserta yang merupakan pemilik *co-working space* di Jabodetabek serta beberapa Agents Manulife Indonesia.



In collaboration with Kompasiana, Manulife Indonesia held an evening community gathering event "Kursor" short for "Kumpul Bareng Komunitas Sore-Sore" with Pitua Siallagan, VP and Head of Agency Recruitment Manulife Indonesia and Moch. Ainur Rifki, Head of VCBL Kompas Gramedia to share about financial literacy in the digital era in front of the event's participants – around 30 owners of co-working spaces in Greater Jakarta area and several of Manulife Indonesia agents.

Mei / May

Memasuki bulan Ramadhan, Manulife Indonesia hadir dalam radio talkshow bersama Female Radio bersama Nina Tamam & Enno Leria dengan topik "Mau Mapan Keuangan Butuh Keberanian."

At the start of the Ramadan, Manulife Indonesia joined Female Radio broadcasters Nina Tamam and Enno Leria for a talk show about financial stability themed "Mau Mapan Keuangan Butuh Keberanian."

Menyapa warga Surabaya, Manulife Indonesia hadir dalam *talkshow* bersama Radio Suara Surabaya dengan topik "Mau Mapan Keuangan Butuh Keberanian" dengan narasumber Novita Rumngangun, Director & Chief Marketing Officer Manulife Indonesia.

In Surabaya, "Mau Mapan Keuangan Butuh Keberanian" talk show program was broadcasted via Radio Suara Surabaya with Novita Rumngangun, Director & Chief Marketing Officer Manulife Indonesia.



Manulife Indonesia kembali menyapa melalui radio *talkshow* bersama Ardan Radio dengan topik “Mau Mapan Keuangan Butuh Keberanian” bersama narasumber Henry Widagdo, Head of Brand & Product Campaign Manulife Indonesia.

Manulife Indonesia came to Ardan Radio for a talk show themed “Mau Mapan Keuangan Butuh Keberanian” with Henry Widagdo, Head of Brand & Product Campaign Manulife Indonesia

Manulife Indonesia memberikan apresiasi kepada nasabah dalam konferensi pers Annual Result 2018 yang telah membantu Manulife Indonesia mampu mempertahankan posisi kokoh sebagai salah satu pelaku asuransi terdepan di Indonesia.

Manulife Indonesia gave appreciation to customers in the 2018 Annual Result press conference which helped Manulife Indonesia be able to maintain a strong position as one of the leading insurance providers in Indonesia.

MAMI memberikan *update* terkini mengenai kondisi pasar, termasuk gambaran pasar paska libur panjang Lebaran.

MAMI provided the latest updates on market conditions, including the depiction of the market after the long Lebaran holiday.

Agustus / August

Memenuhi kebutuhan nasabah akan perlindungan terus tanpa putus, Manulife meluncurkan MiFuture Income Protector (MiFIP) yang dirancang untuk para nasabah yang menginginkan ketenangan jangka panjang dan tidak terpengaruh oleh pergerakan pasar.

Answering to Customers’ needs for continued protection, Manulife launched MiFuture Income Protector (MiFIP) designed for customers who aspire for long-term assurance unaffected by market movements.

MAMI memberikan update terkini kondisi pasar, seperti apa gambaran pasar di sepanjang semester pertama tahun 2019 dan proyeksi hingga akhir tahun 2019.

MAMI provided the latest updates on market conditions, such as what was the depiction of the market throughout the first semester of 2019 and projections until the end of 2019.

Oktober / October

MAMI menerapkan reksa dana *multi share class* pada Manulife Obligasi Unggulan, yang merupakan reksa dana *multi-share class* pertama di industri reksa dana Indonesia.

MAMI applied multi share class mutual funds to Manulife Obligasi Unggulan, which were the first multi-share class mutual funds in the Indonesian mutual fund industry.

November / November

“FASTER BETTER SMARTER EVERYDAY!” menjadi semangat program Kaizen yang bertujuan untuk menciptakan budaya kerja baru (*new working culture*) di Manulife Indonesia. Memasuki pertengahan kuartal keempat 2019, Manulife Indonesia menerapkan program Kaizen agar para karyawan menjadi lebih produktif, efektif dan efisien.

“FASTER BETTER SMARTER EVERYDAY!” is the motto of the Kaizen program that aims to create new working culture in Manulife Indonesia. Entering the fourth quarter of 2019, Manulife Indonesia started to implement the Kaizen program to make the employees more productive, effective, and efficient.



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.

Manulife percaya bahwa pendidikan bagi generasi muda adalah ujung tombak dari perkembangan Indonesia, sehingga mereka semua bisa Jadi Andalan bagi diri sendiri dan lingkungannya. Karena itu, Manulife dan YMP menyelenggarakan beragam program literasi keuangan di universitas dan sekolah-sekolah, baik umum, maupun sekolah binaan. Tidak berhenti hanya memberikan edukasi keuangan di sarana pendidikan, Manulife Indonesia 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.

Menciptakan Generasi Cerdas Kelola Finansial

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



Sejak awal tahun 2019, Manulife giat melakukan kegiatan literasi keuangan. Melalui kegiatan Curhat Cerdas Finansial, Bapak Henry Widagdo selaku Head of Brand & Product Campaign Manulife Indonesia membagikan pengalaman dan pengetahuan di hadapan sejumlah karyawan Danone Indonesia. Kegiatan ini bertujuan untuk menggugah generasi muda untuk berani mempertanyakan dan melihat kondisi keuangannya sehingga mereka lebih cerdas dalam mengelola penghasilan. Para peserta acara tersebut juga menerima penjelasan mengenai pentingnya memiliki solusi keuangan yang tepat untuk meraih kebebasan finansial.

AKTIVITAS TANGGUNG JAWAB SOSIAL

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY ACTIVITIES

Manulife Indonesia has always been committed to contribute to Indonesia in meaningful ways. With Yayasan Manulife Peduli (YMP), a foundation established in 1998, Manulife executes various programs in financial literacy as well as social activities to implement the Company's corporate social responsibility (CSR).

*Manulife believes that education is a gateway for Indonesian youth to grow and advance, and to be dependable for Indonesia as embodied in Jadi Andalan spirit. Focusing on financial literacy, Manulife and YMP organizes various activities in universities and schools – both Manulife's partner and non-partner schools. Not only providing financial education in education facilities, Manulife Indonesia also shows its commitment in sharing financial understanding to more people through financial literacy programs that are informative and entertaining (*edutainment*), and broadcast on TV.*

Creating a Financially Smart Generation

Manulife Indonesia believes that financial stability is determined more by our knowledge in financial management rather than amount of income. Committed to sharing this view, Manulife Indonesia holds financial education activities to enlighten the Indonesian public about the importance of the right financial management techniques. The activities target the young generation who holds the future of Indonesia.

Since the beginning of 2019, Manulife Indonesia held financial literacy activities. Through activity of Curhat Cerdas Finansial, Henry Widagdo as Head of Brand & Product Campaign Manulife Indonesia shared his experience and knowledge with Danone Indonesia employees. The session sought to inspire the younger generation to start reviewing their financial situations and make smarter choices in managing their income. The participants also received explanation about the importance of having the right financial solutions in order to gain financial freedom.



Manulife Indonesia melalui Yayasan Manulife Peduli (YMP) menggelar kegiatan di SD Simpenan dan SD Pondok Tisuk untuk menerapkan hidup sehat melalui kegiatan “Sehat Itu Penting!”. Dalam kesempatan tersebut, para pelajar mendapat sosialisasi pentingnya gaya hidup sehat agar dapat membantu anak-anak meraih masa depan yang lebih baik dan mewujudkan impian yang besar.

Para pelajar SD Emaus Cibubur dan SD Junika Depok mendatangi kantor pusat Manulife Indonesia. Melalui aktivitas ini, siswa dan siswi kelas 4-6 SD mendapat pengalaman serta pengetahuan berharga seputar kesehatan dan literasi keuangan. Mereka juga diajak untuk *office tour* ke area Customer Service, serta studio Metro-Manulife yang merupakan lokasi syuting program Cerdas 5 Menit dan Do It.

Selain edukasi keuangan di sekolah-sekolah, 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 295 episode sepanjang tahun 2019.

Manulife Indonesia through the Manulife Care Foundation (YMP) held activities at Simpenan and Pondok Tisuk Elementary School to implement healthy living through activities of “Staying Healthy is Important!”. At that moment, students learned about the importance of healthy lifestyle in order to help the student reaching their better future and realizing the big dreams.

Meanwhile, students from Emaus elementary in Cibubur and Junika elementary in Depok visited Manulife Indonesia’s headquarter. The young visitors, grades 4 to 6, got valuable experience learning about health and financial literacy. They were taken through an office tour to the Customer Service Department and even stepped on set of Metro-Manulife studio where “Cerdas 5 Menit” and “Do It” financial programs are produced.

Other than financial education in schools, Manulife also shows its commitment in supporting the government’s national financial literacy improvement program via two educative TV programs, Cerdas 5 Menit (C5M) and Do It that aired with total of 295 episodes throughout 2019.



Yayasan Manulife Peduli dan Manulife Indonesia kembali menyalurkan bantuan akibat bencana tsunami bagi puskesmas PKM Cinangka dan 4 desa di wilayah Banten.

Yayasan Manulife Peduli and Manulife Indonesia donated aid to community clinic PKM Cinangka and four villages in Banten

Agar masyarakat Indonesia lebih 'melek keuangan' dan mengerti bahwa kemampuan bukan soal penghasilan melainkan perencanaan, Manulife kembali mengadakan kegiatan Curhat Cerdas Finansial di hadapan sejumlah karyawan Danone Indonesia.

Committed to promote financial literacy and understand that become established is not a matter of income but financial planning, Manulife underscored in its program Curhat Cerdas Finansial with a group of Danone Indonesia employees.

MAMI bekerja sama dengan Yayasan Karya Salemba Empat (KSE) menyelenggarakan lomba video pendek "Anak Muda Cerdas Finansial" di sosial media bagi masyarakat umum.

In collaboration with Yayasan Karya Salemba Empat (KSE), MAMI held a short movie competition named "Anak Muda Cerdas Finansial". The contest was open for general public in social media.

MAMI menyalurkan paket sembako bagi 270 guru honorer di Bogor.

MAMI distributes pack of staples for 270 non-permanent teachers.

MAMI menyalurkan dana purifikasi reksa dana Manulife Syariah Sektoral Amanah untuk merenovasi SD Negeri Seroja di Bogor, Jawa Barat.

MAMI channeled the cleansing fund of Manulife Syariah Sektoral Amanah fund to renovate a school in Bogor, West Java, named SDN Seroja (Seroja Public Elementary School).

Manulife Indonesia melalui Yayasan Manulife Peduli (YMP) menggelar kegiatan di SD Simpenan dan SD Pondok Tisuk untuk menerapkan hidup sehat melalui kegiatan "Sehat Itu Penting!".

Manulife Indonesia, through Yayasan Manulife Peduli (YMP), organized a healthy lifestyle campaign titled "Staying Healthy is Important!" in public elementary schools SD Simpenan and SD Pondok Tisuk.





Sebagai bentuk kepedulian dan komitmen berkelanjutan Manulife Indonesia di bidang edukasi serta literasi, Yayasan Manulife Peduli kembali mengunjungi sejumlah sekolah di kota Palu, Sulawesi Tengah.

Through Yayasan Manulife Peduli, Manulife Indonesia expressed its care and commitment in sustainability, especially in education and literacy, by visiting several schools in Palu, Central Sulawesi.

Unit Syariah dan DPLK Manulife Indonesia bekerjasama dengan Yayasan Manulife Peduli (YMP) menggelar kembali kegiatan “Literasi dan Inklusi Asuransi Syariah” di Taman Bacaan Masyarakat (TBM) yang berlokasi di Pekayon, Bekasi, Jawa Barat dan penyuluhan mengenai kampanye ‘Sehat itu Penting’ untuk anak-anak.



Manulife Indonesia Sharia Unit and Financial Institution Pension Fund (DPLK), in collaboration with Yayasan Manulife Peduli (YMP), organized another CSR activity “Sharia Insurance Literacy and Inclusion” at a community library in Pekayon, Bekasi, West Java and also “Staying Healthy is Important” campaign for children.

SD Emaus melakukan *zoning* visit ke kantor pusat Manulife Indonesia di Sampoerna Strategic Square.

Emaus elementary school students visited Manulife Indonesia office in Sampoerna Strategic Square.

Manulife Indonesia melalui Yayasan Manulife Peduli (YMP) kembali mengadakan kegiatan donor darah.

Manulife Indonesia through Yayasan Manulife Peduli (YMP) organized another blood donation activity.

Para pelajar SD Junika melakukan *zoning* visit ke kantor pusat Manulife Indonesia yang berlokasi di wilayah Jakarta.

Junika elementary school students visited Manulife Indonesia office in Jakarta area.

MAMI bekerja sama dengan Yayasan Karya Salemba Empat (KSE) menyelenggarakan edukasi finansial bagi para pekerja dan pengusaha muda di area Jabodetabek.

In collaboration with Yayasan Karya Salemba Empat (KSE), MAMI held financial literacy workshop for young workers and entrepreneurs in Jabodetabek area.

MAMI berbagi kasih dan kebahagiaan bersama anak-anak di Panti Asuhan Fajar Baru, Cimanggis, Depok.

MAMI shared love and happiness with orphans in Yayasan Fajar Baru, Cimanggis, Depok.

PENGHARGAAN & PENGAKUAN PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA

AWARDS AND RECOGNITION

Februari/February

Investor-Infovesta Unit Link Awards 2019 kategori:

1. Manulife Dana Ekuitas Indonesia – India Kategori Saham Periode 7 Tahun
2. Pro-Invest US\$ Fund Kategori Pasar Uang Denominasi USD Periode 5 Tahun

Manulife Indonesia won Investor-Infovesta Unit Link Awards 2019 for two award categories:

1. 7-year Stock Category for Manulife Equity Fund Indonesia-India Product
2. 5-year period of Denomination Money Market Category for Pro-invest USD Fund Product

Maret/March

- Positive Organization Award (POA) 2019 sebagai “The Positive Organization for its Achievement in Implementing Positive Organization Dimensions” dari SWA Media dan Asosiasi Psikologi Positif Indonesia (AP2I).
- “Top 10 Most Trusted Insurance Companies (based on Customer Survey) in Life Insurance Category” dalam ajang Indonesia Insurance Innovation Award 2019 yang diselenggarakan oleh majalah Gatra.
- *Positive Organization Award (POA) 2019 as “The Positive Organization for Achievement in Implementing Positive Organization Dimensions” from SWA Media and the Indonesian Positive Psychology Association (AP2I).*
- *“Top 10 Most Trusted Insurance Companies (based on Customer Survey) in Life Insurance Category” in the Indonesia Insurance Innovation Award 2019 that was held by Gatra Magazine.*

April/April

Infobank 4th Unit Link Awards 2019 untuk Manulife Dana Ekuitas, atas kinerja Unit Link jenis saham tahun 2008-2018.

Infobank 4th Unit Link Awards 2019 to Manulife Dana Ekuitas, for the performance of Unit Link (Stock Type) in 2008-2018.

Mei/May

Infobank 8th Digital Brand Awards 2019, meraih “Peringkat II Asuransi Jiwa Konvensional” kategori Premi Bruto Rp5 Triliun s.d di bawah Rp10 Triliun.

Manulife awarded as “Rank II Conventional Life Insurance” in the Gross Premium category of Rp5 Trillion to under Rp10 Trillion on the Infobank 8th Digital Brand Awards 2019. The rank was given based on Infobank readers survey and social media monitoring by Isentia Brandtology.

Juli/July

20th Infobank Insurance Award 2019, meraih predikat “SANGAT BAGUS” atas kinerja keuangan selama tahun 2018, untuk kategori Perusahaan Asuransi Jiwa berpremi bruto Rp5 triliun ke atas. Predikat “Sangat Bagus” merupakan predikat tertinggi dalam rating asuransi versi majalah Infobank.

Manulife Indonesia won the 20th Infobank Insurance Award 2019, attained the “Very Good” title for its performance throughout 2018, for Life Insurance company category with gross premium more than Rp5 Trillion. The “Very Good” performance title is the highest title in the annual insurance rating version of Infobank magazine.

September/September

- Golden Trophy pada 7th Infobank Sharia Awards 2018 karena berhasil mempertahankan predikat kinerja “SANGAT BAGUS” selama 5 tahun berturut-turut.
- Posisi ke-2 dalam Top 5 Best Consumer Choice Insurance Company kategori Life Insurance dari Warta Ekonomi Research and Consulting.
- *“Golden Trophy” at the 7th Infobank Sharia Awards 2018 event, for successfully maintaining the “Very Good” performance title for five consecutive years.*
- *Second place in “Top 5 Best Consumer Choice Insurance Company” for Life Insurance Category, held by Warta Ekonomi Research and Consulting.*

Oktober/October

“Indonesia Best Brand Awards 2018” yang didukung oleh CMO Asia. *“Indonesia Best Brand Awards 2018” endorsed by CMO Asia.*

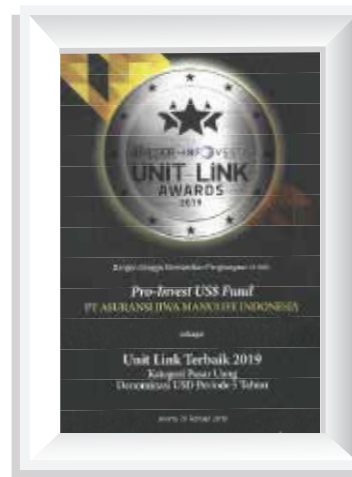
November/November

Manulife Indonesia meraih Insurance Market Leader Award 2019 dari Media Asuransi, atas pencapaian pendapatan premi tahun 2018.

Manulife Indonesia received Insurance Market Leader Award 2019 from Media Asuransi, for its premium income performance throughout 2018.

Desember/December

- Manulife Indonesia meraih The Most Engaging Brand on Social Media dari medcom.id
- RRI Financial Award 2019, penghargaan atas Customer Service Quality untuk kategori Millennial’s Best Brand in Life Insurance > 10T.
- *Manulife Indonesia received The Most Engaging Brand on Social Media award from medcom.id*
- *Manulife Indonesia received RRI Financial Award 2019 for Customer Service Quality in category: Millennial’s Best Brand in Life Insurance > 10T.*



PENGHARGAAN & PENGAKUAN PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

AWARDS AND RECOGNITION

Maret/March

Mitra Manajer Investasi Terbaik 2 dianugerahkan kepada MAMI oleh BPJS Ketenagakerjaan
2nd Best Investment Manager Partner was awarded to MAMI by BPJS Ketenagakerjaan

Mei/May

Fund House of the Year dianugerahkan kepada MAMI oleh AsianInvestor
Fund House of the Year was awarded to MAMI by AsianInvestor

September/September

Tokoh Reksa Dana dianugerahkan kepada Legowo Kusumonegoro dari Bareksa Kontan 3rd Fund Awards
Most Influential Person in Mutual Fund Industry was awarded to Legowo Kusumonegoro by Bareksa Kontan 3rd Fund Awards

Manulife Obligasi Unggulan Kelas A menerima penghargaan Silver Champion – Best Fixed Income Product dalam kategori 5 tahun dengan AUM diatas Rp 500 Miliar dari Bareksa Kontan 3rd Fund Awards
Manulife Obligasi Unggulan Kelas A Fund received Silver Champion – Best Fixed Income Product award in 5-year category with AUM above IDR500 billion by Bareksa Kontan 3rd Fund Awards

Manulife Obligasi Unggulan Kelas A menerima penghargaan Silver Champion – Best Fixed Income Product dalam kategori 3 tahun dengan AUM diatas Rp 500 Miliar dari Bareksa Kontan 3rd Fund Awards
Manulife Obligasi Unggulan Kelas A Fund received Silver Champion – Best Fixed Income Product award in 3-year category with AUM above IDR500 billion by Bareksa Kontan 3rd Fund Awards

November/November

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

Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds dianugerahkan kepada MAMI dari The Asset Benchmark Research (Ezra Nazula & Syuhada Arief)
Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds for MAMI portfolio managers by The Asset Benchmark Research (Ezra Nazula & Syuhada Arief)

Manulife Indonesia Money Market Fund menerima penghargaan Reksa Dana dengan Predikat Bintang 5 untuk kinerja di tahun 2019 dari Infobank – Pasar Dana
Manulife Indonesia Money Market Fund awarded as Mutual Fund with “5 Stars” Predicate for its Performance in 2019 by Infobank – Pasar Dana



TESTIMONI TENAGA PENJUAL

SALES FORCE TESTIMONIALS

POA KIM HENG

*Top Agent of The Year 2019
Top of The Table 2019
Medan Sinar*



Ketika menjadi tenaga pemasar Manulife Indonesia, saya melangkah dengan optimis. Saya yakin, profesi ini membawa kebaikan bagi orang lain dengan memberikan edukasi pentingnya asuransi untuk antisipasi risiko kehidupan. Saya ingin terus berkarier dan memberikan yang terbaik untuk perusahaan maupun para nasabah yang sudah mempercayakan perencanaan keuangannya kepada saya.

As a Manulife Indonesia agent, I'm always optimistic. I believe this profession brings good to others, educating them about the importance of insurance to protect them against various risks. I look forward to continuing my career and give my best to the company and the customers who have trusted their financial planning to me as their agent.

OEI KEE ING

*Top Unit Manager of The Year 2019
Medan Raya*



Saya bersyukur mendapatkan kesempatan menjadi tenaga pemasar Manulife Indonesia. Saya dapat memimpin tim yang solid dan tumbuh bersama meraih kesuksesan. Saya berharap Manulife dapat terus mendukung tenaga pemasarnya melalui pelatihan profesional maupun menciptakan produk-produk yang sesuai kebutuhan nasabah dan menurut saya, Manulife adalah perusahaan yang sangat komitmen menjaga kenyamanan nasabah.

I'm grateful for the opportunity to be a Manulife Indonesia agent. I lead solid team and grow up to be successful. I wish for continued support from Manulife through more training and products that meet our customers' needs and my opinion, Manulife is a company that is very committed to keep customers comfortable.

KARTIKA MULYA PUTRI

*Top Branch Manager of The Year 2019
Court of The Table 2019
GA Mulya Putri Agency*



Saya bangga berprofesi sebagai tenaga pemasar. Profesi ini dapat memberikan dampak yang besar untuk kehidupan orang lain di masa depan. Saya dapat membantu mereka merencanakan keuangan yang tepat sehingga mereka dapat mengantisipasi berbagai risiko kehidupan. Ke depannya, saya ingin merekrut tim lebih banyak lagi untuk bergabung bersama Manulife Indonesia.

I'm proud to be an agent. It's a profession that can bring great impacts for other people and their future. It allows me to help others plan their finances the right way so that they can mitigate various risks in life. Going forward, I'd like to recruit more people to join Manulife Indonesia.

MAITRININGSIH

*Top District Manager of The Year 2019
District Lestari*



Memberikan kesadaran untuk berasuransi kepada masyarakat adalah tantangan untuk saya sebagai agen. Saya tidak menyerah saat mengedukasi pentingnya berasuransi untuk menghadapi risiko di masa depan kepada siapapun. Saya senang jika nasabah terbantu oleh asuransi. Ada kisah seorang anak dari nasabah saya yang telah meninggal dunia. Ia bersyukur karena ibunya telah membeli asuransi. Uang Pertanggung yang diterima, ia gunakan untuk biaya pendidikan hingga selesai. Saya percaya bersama Manulife Indonesia, profesi mulia ini akan membantu masyarakat untuk meraih impiannya di masa depan.

Educating others on the importance of insurance is the challenge I face as an agent, but I don't give up easily. I don't give up when I educate how important insurance to face the risk in the future to anyone. I'm happy when customers are being helped with insurance. There was a story of my late customer's child that was being grateful because (her/his) mother has bought insurance. She/He was able to use the insurance benefit to pay for education. So, I believe that with Manulife Indonesia this noble profession will help more people reaching their dreams.

LUCIA CHRISTIANTY

*Top Sales Director of The Year 2019
Divisi Prima*



Pengalaman luar biasa selama 29 tahun berkarier sebagai tenaga pemasar Manulife Indonesia saya peroleh ketika mendapat apresiasi sebagai Top Agen Asia Tenggara dan masuk kualifikasi MDRT di tahun 1996. Bersyukur setiap tahun berikutnya, saya selalu masuk dua besar di level manager sampai pada tahun 2019 saya menjadi Top Sales Director of The Year. Penyertaan Allah sungguh nyata dalam hidup dan karier saya. Sangat bangga dan bersyukur sebagai Manulifer!

The most amazing moment while I've been an agent of Manulife Indonesia for 29 years came when I was recognized as a Top Agent in Southeast Asia and qualified for MDRT in 1996. I thankful every next year, I always entered the top two in manager level until I became the Top Sales Director of The Year in 2019. God's inclusion is real in my life and career. I'm very proud become Manulifer!

NANCY SUTIKNO

*Top Senior Sales Director of The Year 2019
Divisi Raya*



Tahun 2019 merupakan tahun yang luar biasa. Manulife Indonesia telah menghadirkan solusi menyeluruh untuk persiapan hari tua yaitu Milncome Future Protector (MiFIP). Dengan produk yang sesuai kebutuhan nasabah, saya mendapat kesempatan lebih banyak untuk membantu keluarga Indonesia. Harapan saya, semoga Manulife Indonesia senantiasa menjadi perusahaan asuransi terpercaya dan terdepan.

2019 was an incredible year. Manulife Indonesia just launched a comprehensive golden days' protection product, the Milncome Future Protector (MiFIP). With such an ideal product that answers customers' needs, I can help more Indonesian families. My hope is for Manulife Indonesia to always be the most trusted, leading insurance company in Indonesia

TESTIMONI TENAGA PENJUAL

SALES FORCE TESTIMONIALS

Ferdika Irsyad

Employee Benefits Consultant



Saya bergabung dengan Manulife sejak tahun 2013. Bangga rasanya dapat bergabung dengan perusahaan yang memiliki reputasi baik seperti Manulife Indonesia. Saya juga merasakan energi yang positif dari rekan-rekan sesama Manulifers, hal ini mendorong saya untuk terus berkarya lebih baik lagi. Saya berharap melalui karier ini saya dapat membawa keberkahan dan kebaikan untuk keluarga besar; sekaligus menjadi sosok yang dapat diandalkan oleh para klien atau nasabah. Harapan saya bagi Manulife: terus BERANI #JadiAndalan dan lakukan perubahan sesuai kondisi pasar.

I Joined Manulife in 2013. I'm proud to be a part of a reputable company like Manulife. I always get positivity from my fellow Manulifers, which encourages me to do better. I hope that through my work I can bring goodness to many people and to be a person whom clients or customers can depend on. For Manulife: continue BERANI #JadiAndalan and adapt to the market.

Wilda Insan Dyas Eka

Tele Marketing Officer



Manulife memberikan atmosfer baru dalam hidup saya. Sejak bekerja di Alternate Manulife Indonesia tahun 2017, saya seperti mendapatkan suntikan semangat dan motivasi untuk mewujudkan segala mimpi, serta diajarkan untuk hidup bermanfaat bagi sesama. Sebelum bekerja di Manulife, saya sempat terlilit utang; berkat Manulife saya dapat melunasi utang-utang tersebut. Saya juga bersyukur dapat membantu nasabah dalam mengatur keuangan dan merencanakan masa depan mereka.

Manulife gives me a new atmosphere in life. Joining Manulife Indonesia's Alternate channel in 2017 renewed my spirit and gave me a boost of motivation to pursue my dreams and I've been taught to bring goodness to others. Prior to Manulife, I was burdened with debts, but thanks to this job I was able to repay them. I'm very grateful for the opportunity I have in helping customers plan their finances and their future.

Neng Sylma Julianti

Insurance Specialist



Dengan menggali kebutuhan nasabah, saya berusaha membantu mereka memberikan solusi melalui produk-produk Manulife. Menurut saya, Manulife memiliki berbagai produk asuransi yang komprehensif dan juga kompetitif, hal ini membuat saya lebih percaya diri ketika bertemu nasabah. Selain itu, melalui Manulife juga saya bisa merealisasikan mimpi, misalnya saat memberangkatkan umroh orangtua dan saudara saya. Semoga saya dapat terus BERANI #JadiAndalan dan berkarya di Manulife Indonesia.

By exploring what the customers need, I can match them with the right Manulife solutions. I believe Manulife has not just a comprehensive but also competitive range of products and knowing I'm backed by such good products give me the confidence when engaging the customers. Manulife has also helped me realize my personal goals, such as sending my parents and relatives to umrah. I hope I can continue BERANI #JadiAndalan and be a part of Manulife Indonesia.

Layani Bakara

Employee Benefit Consultant



Perjalanan karier saya di Manulife Indonesia dimulai pada Maret 2017. Saya sangat bersyukur karena di tahun pertama kala itu saya meraih Top Producer DPLK, dan tahun berikutnya saya mendapatkan *reward* perjalanan ke Turki; saya harap dapat menorehkan prestasi yang lebih baik lagi di tahun-tahun berikutnya. Hal lain yang saya syukuri juga, hasil kerja di Manulife dapat saya gunakan untuk merenovasi rumah orangtua dan membeli sejumlah aset berharga. Sukses terus Manulife!

My career in Manulife Indonesia began in March 2017. I was grateful that I got to be Top Producer of DPLK in my first year and then rewarded with a trip to Turkey the next year, I look forward to more accomplishments in the future. I'm also grateful that with what I made in Manulife I can renovate my parents' house and buy myself some valuable assets. I wish Manulife continued success!

Resnawati

Financial Specialist



Sejak bergabung di Manulife pada 11 Juli 2014, saya sudah mendapatkan banyak ilmu, jaringan pertemanan yang luas, merasakan banyak *reward*, serta penghasilan yang memuaskan. Saya sayang perusahaan ini, saya merasa Manulife adalah jawaban atas doa-doa saya. Beberapa *goals* saya sudah tercapai di Manulife, namun saya masih mengejar *career path* dan ingin menjadi Best of The Best secara nasional, serta bisa trip setiap tahun.

I feel I've grown so much since I joined Manulife on 11 July 2014. My knowledge increases, my friendship expands, and I've been lucky enough to get various rewards and satisfying income. I love this company and I feel Manulife is an answer to my prayers. I've fulfilled several of my personal goals with Manulife, but there are still more to pursue, I want to develop my career path, be the Best of the Best nationally, and go on yearly trips.

TESTIMONI KARYAWAN

EMPLOYEE TESTIMONIALS

Ana Sutriana

Project Manager, Project Management Office Dept.



Bekerja di Manulife memberikan saya banyak waktu dan ruang untuk berkarier dan berkesempatan mengikuti kegiatan lain di luar pekerjaan kantor. Dari sisi jenjang karier, saya pribadi merasakan hal ini. Dengan program *internal mobility* saya berinisiatif pindah posisi/pekerjaan untuk *self-improvement*, dan peluang itu bisa langsung saya dapatkan disertai dukungan dari *leader-leader* saya baik dari departemen sebelumnya maupun sesudahnya.

Manulife gives me ample time and room to grow as a professional while also giving me the chance to actualize myself outside of work. Career-wise, the internal mobility program allows me to take the initiative to move to different positions/job titles for self-improvement. More importantly, both my old and new leaders have always been supportive of my decisions.

Sugiantoro

Procurement Dept.



Sejak awal Manulife Indonesia memiliki komitmen kepada seluruh karyawannya untuk sukses dan berkembang bersama dengan perusahaan dimana saya menjadi bagian yang ikut merasakan peluang jenjang karir tersebut. “Gotong Royong” menjadi salah satu nilai perusahaan yang dibangun saat ini. Saya merasakan Manulife Indonesia semakin menguatkan komitmennya yang tidak hanya memberikan peluang karir yang luas untuk karyawan namun perusahaan selalu membuka diri untuk berbagi informasi terkini dan juga menerima masukan dan inisiatif dari semua karyawan yang ditindaklanjuti setiap tahunnya melalui *survey engagement*.

Manulife Indonesia has always been committed to make its employees to be successful and grow as the company grows. As part of this company, I've personally experienced and enjoyed its career opportunities. With “Gotong Royong”, the spirit of collaboration, as one of the company's values, I see how Manulife Indonesia is reinforcing its commitment not only to giving room for professional growth, but also to be open-minded. The company wants to be open to all the latest information, including employee insights and initiatives through our engagement survey.

Shinta Wulandari

Legal



Manulife merupakan perusahaan yang sangat inspiratif, teman-teman dan lingkungan yang saling support dengan culture kekeluargaan yang begitu hangat dan memiliki solidaritas yang tinggi. *Work Life Balance* menjadi kunci utama mengapa saya merasa nyaman bekerja di sini, terlebih dengan situasi lingkungan di Jakarta yang penuh dengan hiruk pikuk dan mobilitas yang tinggi. Manulife menjadi salah satu perusahaan yang mengerti kebutuhan karyawan dan membuat saya termotivasi untuk setiap harinya untuk dapat bekerja dengan baik dan maksimal.

Manulife is an inspiring company. The co-workers and the professional environment are supportive, there is also a warm sense of camaraderie and strong solidarity. But the key for me is the work-life balance it offers, which is especially important if you live and work in an ultra-busy city like Jakarta. Manulife is one of the companies that understand its employees and in turn I'm motivated to bring my best performance day in and day out.

Theresia Yulia Haryanti

Employee Relation & Communication



6 tahun bekerja di Manulife memberikan banyak pengalaman, pengetahuan, dan perubahan yang sangat bermanfaat bagi hidup saya. Lingkungan pekerjaan yang kekeluargaan, *work life balance* dan *flexi working hour* menjadi nilai tambah yang sangat positif bagi saya dalam menunjang kinerja. Saya merasa beruntung berada di Manulife karena setiap harinya saya dapat berinteraksi dengan banyak orang dengan berbagai level dengan komunikasi yang terbuka. Selain itu Manulife juga mendukung karyawan dalam berbagai aspek. Saya merasa Manulife sudah seperti rumah kedua yang akan terus memotivasi saya untuk menjadi lebih baik. Terima kasih, Manulife!

My six years in Manulife have given me the experience, knowledge, and change that benefit me personally and professionally. Its cordial environment, the work-life balance, and flexi working hour policies are added values that are very positive to my performance. I feel lucky to be a part of Manulife where I can have rich interaction with many people of different backgrounds and to be able to communicate openly with them. Manulife to me is like a second home that will always encourage me to do better. Thank you, Manulife!

TESTIMONI NASABAH

CUSTOMER TESTIMONIALS

Emiryzard

Mahasiswa Universitas Swasta



Saya merasa beruntung, sadar asuransi sejak usia muda dan terinspirasi dari kedua orang tua saya. Ketika saya sakit dan dirawat inap, fakta yang saya dapatkan adalah tagihan biaya yang cukup besar. Dengan asuransi, kedua orang tua saya tidak kesulitan untuk melunasi tagihan rumah sakit. Mereka fokus dengan kesehatan saya. Oleh sebab itu, saya memutuskan menjadi nasabah Manulife dengan memiliki produk MVPA dengan tambahan asuransi kesehatan agar saya dapatantisipasi terhadap risiko kehidupan.

I feel lucky to be aware of how important insurance is quite early on. My parents inspire me. I got ill one time and had to be hospitalized, and the cost was really high. But with insurance my parents had no trouble of settling the bill. They were able to focus instead on my health. That is why I decided to be a Manulife customer by purchasing MVPA with additional health coverage so I can better anticipate various risks in life.

Setiawan Ambardy

Secretary General of Yayasan Kesetiakawanan dan Kepedulian Sosial



Saya sadar berasuransi guna menghadapi risiko di masa depan. Menjadi pemimpin perusahaan, membuat saya teringat tim saya, apakah mereka sudah terlindungi? Pekerjaan tim saya berisiko tinggi untuk menjelajah berbagai daerah terpencil. Saya dan tim pada akhirnya memilih perusahaan asuransi yang memiliki Perlindungan dan Perencanaan Keuangan dengan Prinsip Syariah, dan Manulife Indonesia dapat memenuhi keinginan tersebut. Manulife menyediakan manfaat santunan meninggal yang fleksibel serta dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing karyawan dan budget perusahaan. Hal tersebut merupakan kelebihan Manulife sehingga bisa mengakomodir semua karyawan saya dari risiko tidak terduga.

I am aware that having insurance is important in order to face risks in the future. Being a company leader makes me think of whether they are protected? My team engages in high-risk work, to explore various remote areas. My team and I finally chose an insurance company that has Financial Protection and Planning with Sharia Principles, and Manulife Indonesia can fulfill that needs. Manulife provides death benefits that are flexible and can be adapted to the needs of each employee and the company's budget. This is Manulife's strength of offering insurance solution that can protect all my employees from unexpected risks.

Rahmat Sarwono

Direktur PT Industri Jamu Borobudur



Selama lebih dari 5 tahun, saya dan tim telah mempercayakan perlindungan kesehatan karyawan kami, PT Industri Jamu Borobudur Semarang kepada Manulife Indonesia. Dengan benefit yang fleksibel, prosedur yang simpel dan cepat serta banyaknya *provider* rumah Sakit yang bekerjasama dengan Manulife, membuat karyawan kami merasa nyaman dan lebih tenang. Kami berharap Manulife Indonesia senantiasa menjadi perusahaan asuransi terdepan dan terpercaya.

For more than 5 years, I and the team have entrusted the health protection of our employees of PT Industri Jamu Borobudur Semarang to Manulife Indonesia. With its flexible benefits, simple and fast procedures and hospital providers that cooperate with Manulife, our employees feel comfortable and at ease. We hope Manulife Indonesia will always be a leading and trusted insurance company.

Rini B.A Silitonga

Karyawan Swasta



Sejak 2017 saya menjadi nasabah Manulife Indonesia dan membeli produk Manulife Value Protector dan Rider Manulife Medicare Plus. Selama menjadi nasabah Manulife Indonesia, saya mendapatkan layanan yang cepat dan baik. Selain itu, Manulife Indonesia memiliki agen yang profesional dan handal terutama Bapak Gopy yang senantiasa membantu saya saat saya melakukan proses klaim. Saya berharap Manulife Indonesia senantiasa memberikan perlindungan kepada keluarga Indonesia dan meningkatkan layanannya.

Since 2017 I have become Manulife Indonesia's customer and purchased Manulife Value Protector and Manulife Medicare Plus Rider products. During my time as a customer of Manulife Indonesia, I have always received fast and good services. In addition, Manulife Indonesia has professional and reliable agents, especially Mr. Gopy who always helps me with my claim process. I hope Manulife Indonesia always continues to provide protection to Indonesian families and improve its services.

IKHTISAR KINERJA GRUP

GROUP PERFORMANCE HIGHLIGHTS



ASET KELOLAAN

ASSETS UNDER MANAGEMENT

MANULIFE INDONESIA MEMILIKI ASET KELOLAAN KONSOLIDASI SEBESAR

CONSOLIDATED ASSETS UNDER MANAGEMENT OF MANULIFE INDONESIA

RP72 TRILIUN/TRILLION*

*Aset kelolaan konsolidasi (AJMI + MAMI + DPLK) 31 Desember 2019

Consolidated assets under management (AJMI + MAMI + DPLK) 31 December 2019

■ PENDAPATAN TOTAL

Manulife mencatatkan pendapatan total pada tahun 2019 sebesar Rp12,7 triliun atau meningkat sebesar 11% dibandingkan tahun lalu. Peningkatan pendapatan total ini juga turut berkontribusi terhadap laba perusahaan.

TOTAL INCOME

In 2019, Manulife booked Rp12.7 trillion of total income, up 11% from last year's position. The increase contributed to the Company's income.

■ KLAIM DAN MANFAAT YANG DIBAYAR

Manulife berkomitmen untuk membayarkan klaim sesuai dengan perjanjian yang disepakati dengan nasabah. Selama tahun 2019, Manulife telah membayarkan klaim sebesar Rp5,8 triliun.

CLAIMS AND BENEFITS

Manulife is committed to pay claims as per its agreement with the customers. During 2019, Manulife's total claims pay out amounted to Rp5,8 trillion.

**CLAIMS 2019: RP5,8 TRILLION OR EQUAL TO RP16 BILLION PER DAY
AND RP664 MILLION PER HOUR**

■ CADANGAN TEKNIS

Hingga akhir 2019, Manulife memiliki cadangan teknis sebesar Rp34,4 triliun. Kondisi ini sekaligus menegaskan komitmen perusahaan dalam memastikan jaminan perlindungan keuangan jangka panjang untuk seluruh nasabahnya di Indonesia.

POLICY RESERVES

Until end of 2019, Manulife's policy reserves stood at Rp34.4 trillion. It asserts Manulife's commitment to ensuring long-term financial protection for all of its customers in Indonesia.

■ MODAL BERBASIS RISIKO

Salah satu kekuatan finansial Manulife Indonesia ditunjukkan melalui Modal Berbasis Risiko atau Risk-Based Capital (RBC) sebesar 1014%, 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 1014% or far above the minimum level set by the government.

AGENCY

Optimalkan Layanan Nasabah melalui Agen-agen Profesional

Melengkapi kebutuhan para nasabahnya, Manulife Indonesia telah meluncurkan solusi perlindungan hari tua, MiFuture Income Protector (MiFIP) di kanal distribusi keagenan pada tahun 2019. Produk ini dirancang untuk para nasabah yang menginginkan ketenangan jangka panjang dan tidak terpengaruh oleh pergerakan pasar. Penjualan MiFIP turut membantu peningkatan pada pertumbuhan total premi bisnis baru Agency sebesar 20% di tahun lalu.

Perekrutan agen-agen baru di tahun 2019 merupakan salah satu strategi untuk memenuhi kebutuhan layanan nasabah di berbagai wilayah Indonesia. Manulife Indonesia telah merekrut sebanyak lebih dari 4,400 agen baru dengan pertumbuhan sebesar 7.5 % di tahun 2019. Pertumbuhan jumlah perekrutan agen-agen baru ini merupakan keberhasilan dari upaya-upaya sepanjang 2019 melalui program Business Opportunity Seminar (BOS) dan beberapa pelatihan profesional seperti Manulife Agency Training Series of Excellence (MATRIX) yang ditujukan kepada para agen maupun pelatihan untuk para leader melalui Leader Empowerment Program (LEP). Program LEP ini bertujuan agar para leader dapat memberikan arahan guna memperkuat timnya dalam memasarkan solusi perlindungan kepada calon nasabah maupun mengoptimalkan layanan nasabah sebagai prioritas utama. Di tahun 2019 pula, Manulife memantapkan langkahnya untuk menghadirkan sejumlah Kantor Pemasaran Mandiri demi memberikan kemudahan akses kepada para nasabah.

Saat ini Manulife Indonesia didukung oleh lebih dari 7.000 agen profesional, 272 orang diantaranya tercatat sebagai agen berprestasi yang lolos sebagai kualifikasi sebagai Million Dollar Round Table (MDRT), penghargaan bertaraf internasional. Beberapa agen yang berprestasi tersebut bahkan 6 orang telah meraih gelar Top of The Table (TOT) gelar tertinggi untuk MDRT dan sebanyak 28 orang meraih gelar sebagai Court of The Table (COT). Pencapaian ini membuktikan komitmen Manulife Indonesia untuk membangun Agency yang berkualitas dan dapat diandalkan untuk membantu memudahkan keluarga Indonesia dalam mengambil keputusan penting terkait finansial di dalam hidupnya.

EMPLOYEE BENEFITS

Terus Mendukung Pemberi Kerja dalam Menjamin Kesejahteraan Karyawan

Kesejahteraan masyarakat Indonesia saat masih dalam usia produktif hingga masa pensiun dapat terwujud jika kesehatan dan kesejahteraan mereka dilindungi oleh program kesejahteraan yang andal dan terpercaya. 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

KINERJA LINI BISNIS

BUSINESS LINE PERFORMANCE

AGENCY

Optimizing Customer Service through Professional Agents

To further address its customers' needs, in 2019 Manulife Indonesia launched a product that protects the customers during their golden days, MiFuture Income Protector (MiFIP) through the agency distribution channel. MiFIP is designed for individuals who seek continuing ease of mind as well as protection against market movement. MiFIP sales contributed to the total 20% growth of Agency's new business premiums.

The Company also recruited new agents as one of the strategies to better serve Manulife Indonesia's customers all around Indonesia. Manulife Indonesia recruited as many as 4,400 new agents in 2019, representing 7.5% increase in the number of agents. Our successful recruitment reflected the Company's equally successful programs in 2019, such as Business Opportunity Seminar (BOS), Manulife Agency Training Series of Excellence (MATRIX) designed for all agents, and Leader Empowerment Program (LEP) that train leaders to nurture stronger teams in marketing protection solutions and in optimizing their services to existing customers as priority. 2019 was also the year when Manulife decided to open several Independent Marketing Offices to provide easier access to customers.

Today, Manulife Indonesia is supported by more than 7,000 professional agents, including 272 top performers who qualify as Million Dollar Round Table (MDRT) members, an international recognition for insurance agents. Among them, six qualify for the highest MDRT title of Top of the Table (TOT) and 28 qualify as Court of the Table (COT). Their achievements are a testament to Manulife Indonesia's commitment to building excellent and dependable Agency that can help make lives better and financial decisions easier for Indonesian families.



(*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 manfaat kesehatan terbaik bagi karyawan serta memberikan pelayanan unggul yang didukung oleh layanan *mobile* demi kenyamanan peserta. Untuk memudahkan nasabah Manulife Indonesia mendapatkan akses layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan mereka di manapun mereka berada, Manulife Indonesia telah bekerja sama dengan hampir 1.500 rumah sakit rekanan yang tersebar di seluruh nusantara.

Di tahun 2019, DPLK Manulife Indonesia berhasil mencapai Total Aset Kelolaan (AUM) sebesar Rp19 triliun, dan melayani 553.436 karyawan di 2.239 perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa DPLK Manulife Indonesia senantiasa menjadi salah satu DPLK terpercaya dan andal di 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 2019, Partnership Business tetap memberikan kinerja yang optimal.

Bekerjasama dengan Bank Danamon sejak 2012, kemitraan bank ini berhasil menggarap segmen Gold dan Platinum melalui pengenalan produk Proteksi Prima Rencana Utama (PPRU) dan Proteksi

EMPLOYEE BENEFITS

Continuously Supporting Employers in Ensuring Employee Welfare

For the Indonesian people, maintaining their well-being throughout their productive age until retirement is certainly possible with the support of a reliable and trusted benefits program. Manulife Indonesia is continuously committed to supporting Indonesian employers in securing the welfare of their employees up until retirement through Financial Institution Pension Fund (DPLK), Group Savings, and Group Life & Health.

As one of the largest providers of employee benefits programs in Indonesia, Manulife Indonesia has continued to offer the best health benefits for employees, exceptional services, and mobile services for the convenience of program participants. For flexible healthcare access, Manulife Indonesia partners with approximately 1,500 hospitals across Indonesia.

In 2019, recorded Rp19 trillion of total Assets Under Management (AUM), serving more than 553,436 employees in 2,239 companies. This shows that DPLK Manulife Indonesia has consistently being one of the most trustworthy and reliable DPLK programs in Indonesia.

PARTNERSHIP BUSINESS

Expanding Our Customer Reach Through Partnership Business

Manulife Indonesia continues to unlock the potentials of Partnership Business by collaborating with bank and non-bank institutions. In 2019, despite all challenges, the Partnership Business channel was able to report sound performance.

With Bank Danamon, Manulife Indonesia's longstanding partner

Prima Emas Plus (PPEP). Selain itu penjualan produk perlindungan Primajaga melalui metode distribusi tetap kuat seperti tahun-tahun sebelumnya. Manulife Indonesia juga berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas Financial Specialist dengan melakukan "Quality Recruitment" melalui penerapan model Premier Financial Specialist sehingga para tenaga pemasar mendapatkan pelatihan profesional yang komprehensif guna semakin membantu nasabah memenuhi kebutuhan finansialnya dengan sempurna.

Bersama dengan Bank DBS, Manulife Indonesia terus mengembangkan pelayanan kepada nasabah HNWI (High Net Worth Income) di segmen DBS Treasures dan DBS Treasure Private Client, dengan menyediakan rangkaian solusi produk perlindungan terhadap kesehatan, aset dan perencanaan pengelolaan peninggalan berharga untuk keluarga. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut salah satunya dengan meluncurkan produk MiTreasure Future Lifesaver (MiFL) yang mendapatkan respon dan minat yang tinggi oleh pasar sejak bulan pertama produk ini diluncurkan. Melalui kemitraan ini, Manulife Indonesia juga melayani segmen Institutional Banking (IBG) dan mengalami pertumbuhan yang positif setiap tahunnya.

Selain bermitra dengan bank, Manulife Indonesia juga memperluas jangkauan dengan bekerjasama dengan Adira Finance, salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia. Menyasar pada konsumen pelanggan roda empat dan dua, strategi ini tentunya dapat meningkatkan kualitas dan pasar bisnis serta pengalaman nasabah dalam membayar premi kepada Manulife Indonesia. Untuk pertama kalinya, Manulife Indonesia membuka metode pembayaran premi melalui Payment Point Online Bank (PPOB) (Indomaret dan Alfamart) guna menyesuaikan dengan budaya cara bayar angsuran nasabah Adira Finance.

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.

UNIT SYARIAH

Terus berinovasi untuk memenuhi harapan nasabah

Animo masyarakat Indonesia akan proteksi jiwa dengan konsep syariah semakin meningkat. Berdasarkan statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sampai November 2019¹, kontribusi/premi asuransi jiwa syariah tumbuh 4,5% (yoy) sebesar Rp 11,98 triliun. Di sisi lain, laba bersih asuransi jiwa syariah tumbuh 14,53% (yoy) sebesar Rp 2,8 triliun. Adapun klaim bruto naik 44,6% (yoy) atau sebesar Rp 8,18 triliun. Hal ini juga seiring dengan pertumbuhan keuangan syariah di Indonesia, berdasarkan Global Islamic Finance Report (GIFR) 2019, Indonesia menempati peringkat nomor satu, naik dari peringkat ke-6 pada tahun 2018².

Saat ini Unit Syariah Manulife Indonesia didukung oleh 3,905 tenaga pemasar yang telah memiliki sertifikasi syariah yang tersebar

since 2012, we are able to serve the Gold and Platinum segment through Proteksi Prima Rencana Utama (PPRU) and Proteksi Prima Emas Plus (PPEP) products. Our Primajaga product also continued to post strong growth as was in previous years. Moreover, committed to improving the quality of its Financial Specialists, Manulife Indonesia applied quality recruitment through Premier Financial Specialist model. This way, the agents received comprehensive professional training to help their customers meet their financial needs.

Together with Bank DBS, Manulife Indonesia also continued serving HNWI (High Net Worth Income) customers in the DBS Treasures and DBS Treasure Private Client segments by providing various protection solutions for customers' health, asset, and legacy planning. The products include MiTreasure Future Lifesaver (MiFL), which has been receiving positive reception since its launch. Through this partnership, Manulife also serves Bank DBS' Institutional Banking (IBG) segment that reports positive growth every year.

In non-bank partnership, Manulife Indonesia has expanded its collaboration and partnered with Adira Finance, one of Indonesia's leading financing companies. Targeting four and two-wheel vehicle owners, the cooperation has continued to enhance service quality, business market, and customer experience with Manulife Indonesia. For the first time ever, Manulife Indonesia now has Payment Point Online Bank (PPOB) set up in Indomaret and Alfamart convenience stores to align premium payment with the payment culture of Adira Finance customers.

Determined to serve customers with their variety of needs, Manulife Indonesia looks beyond the institutions and offers its protection solutions via telemarketing. This distribution channel also empowers employees with disabilities, putting Share Your Humanity value into practice, and gives equal chance of employment.

With its various distribution channels, Manulife Indonesia looks forward to helping and reaching more customers throughout Indonesia.

SHARIA UNIT

Continued innovation, meeting customers' expectations

Sharia-based life insurance continues to gain traction in the Indonesian market. The Financial Services Authority (OJK) data until November 2019¹ shows that the contribution/premium of sharia life insurance grew by 4.5% (y-o-y) or by Rp11.98 trillion. By net income, growth was recorded at 14.53% (y-o-y) by Rp2.8 trillion. Moreover, gross claims rose by 44.6% (y-o-y) or by Rp8.18 trillion. These figures tracked the growth of sharia finance in Indonesia. The 2019 Global Islamic Finance Report (GIFR) listed Indonesia as first in the rank of countries with the largest Islamic finance potential from sixth in 2018².

Today, the Sharia Unit of Manulife Indonesia is supported by 3,905 sharia-certified agents in 26 marketing offices and distribution channels through banking partnership throughout Indonesia. Manulife Indonesia is committed to meeting the needs of more Indonesian families for sharia financial solutions through tabarru' fund.

di 26 lokasi kantor pemasaran, 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.

Di tahun 2019, Manulife Indonesia berpartisipasi di ajang Sharia Insurance Convention & Award (SICA) 2019 dan berhasil meraih penghargaan Top 3 (three) Best Sharia Agent in Bancassurance. Di tahun yang sama, Unit Syariah Manulife Indonesia berhasil meraih penghargaan Top Brand Asuransi Syariah versi majalah Marketing³. 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.

Sumber:

1 Investor Daily | 2020, AASI Proyeksikan Kontribusi Premi Asuransi Syariah Tumbuh 10%

2 Kontan.co.id | Selamat, Indonesia menempati peringkat pertama pasar keuangan syariah global

3 <https://www.topbrand-award.com/en/2019/04/asuransi-syariah/>

MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

Di tahun 2019, total dana kelolaan PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) mengalami pertumbuhan sebesar 9,8% atau meningkat Rp 6,7 triliun, menjadi Rp 74,8 triliun. Dana tersebut dikelola dalam 24 reksa dana dan 39 Kontrak Pengelolaan Dana (KPD). Seluruh lini bisnis yang ada di MAMI ikut berkontribusi dalam upaya mempertahankan posisi MAMI sebagai top three perusahaan manajer investasi di Indonesia.

Beragam upaya dilakukan oleh MAMI. Selain melakukan aktivitas edukasi finansial bagi beragam lapisan masyarakat di berbagai wilayah Indonesia, MAMI juga secara rutin memberikan *market update*, dan memberikan nasihat investasi serta solusi investasi, baik bagi investor individu maupun investor institusi. MAMI juga menghadirkan inovasi yang bermanfaat bagi para investor dan juga bagi industri reksa dana di Indonesia dengan menginisiasi dan menerapkan *multi-share class* di reksa dana serta memperkenalkan strategi *Liability-Driven Investing* (LDI) melalui jasa penasihat investasi yang ditujukan bagi investor institusi.

Selain itu, MAMI juga memperluas jalur pemasarannya melalui kerja sama baru dengan dua mitra distribusi perbankan dan satu mitra distribusi digital. Sehingga jumlah mitra distribusi MAMI di tahun 2019 menjadi 29 mitra. Pada tahun lalu, lebih dari 90.900 investor baru telah menaruh kepercayaannya pada MAMI, sehingga MAMI melayani hampir 300.000 investor di tahun 2019.

In 2019, Manulife Indonesia entered the Sharia Insurance Convention & Award (SICA) 2019 and was able to be in the Top 3 (three) Best Sharia Agent in Bancassurance. In the same year, the Sharia Unit of Manulife Indonesia was awarded Top Brand in Sharia Insurance from Marketing magazine³. The sharia unit also continued to carry out other initiatives, among others sharia agent certification and establishing the ManuSyah Berkah community within the agency channel that focuses on disseminating sharia insurance literacy and develop the business potentials of sharia finance widely for the Indonesian people. Manulife Indonesia's Sharia Unit will continue to innovate and answer customers' expectations towards the product variety and features offered by shariah life insurance.

Sources

1 Investor Daily | 2020, AASI Proyeksikan Kontribusi Premi Asuransi Syariah Tumbuh 10%

2 Kontan.co.id | Selamat, Indonesia menempati peringkat pertama pasar keuangan syariah global

3 <https://www.topbrand-award.com/en/2019/04/asuransi-syariah/>

MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

In 2019, the total asset under management of PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) rose by 9.8% or Rp6.7 trillion to a total of Rp74.8 trillion. This total amount derived from 24 mutual funds and 39 discretionary funds. All business lines under MAMI contributed to this performance, which maintained MAMI as one of Indonesia's top three investment managers.

MAMI also carried out various activities throughout the year. Other than delivering financial education to the public of different segments across Indonesia, MAMI also held its regular market update and provided investment advice and solutions for both individual and institutional investors.

To support mutual funds development in Indonesia and to benefit the investors, MAMI initiated and implemented multi-share class in mutual funds and introduced Liability-Driven Investing (LDI) strategy. These offers are provided through investment advisors assigned to institutional investors.

Moreover, MAMI expanded its distribution channel by initiating co-operation with new distribution partners – two banks and one digital partner. With the new collaboration, MAMI now has 29 partners as of 2019. MAMI is proud to welcome the trust of more than 90,900 new investors last year. In total, with this addition, MAMI served nearly 300,000 investors in 2019.

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	2019	2018
Investasi / Invested Assets		
Dana Jaminan / Statutory Funds	1.240.428.508	1.056.058.266
Deposito Berjangka / Time Deposits	4.484.644.310	3.775.681.201
Portofolio Efek/ Marketable Securities	41.685.991.858	37.833.904.244
Total Investasi / Total Invested Assets	47.411.064.676	42.665.643.711
Bukan Investasi / Non Invested Assets		
Kas dan Bank / Cash on hand and in Banks	273.380.954	294.922.054
Piutang Premi, neto/ Premium Receivables, net	165.972.443	182.828.259
Piutang Hasil Investasi / Investment Income Receivables	532.696.820	518.919.705
Piutang Pihak Berelasi / Due from Related Parties	15.933.547	12.452.855
Aset Reasuransi / Reinsurance Assets	642.410.638	394.862.853
Piutang dan Aset Reasuransi / Reinsurance Receivables and Assets	119.781.993	301.426.117
Beban Dibayar Dimuka dan Uang Muka / Prepayments and Advances	99.498.027	54.330.724
Tagihan Pengembalian Pajak / Claims for Tax Refund	233.224.733	231.796.325
Pinjaman Karyawan / Loans to Employees	32.217.779	24.827.443
Pinjaman Pemegang Polis / Policyholders' Loans	1.000.235.453	1.003.399.115
Aset Pajak Tangguhan, neto / Deferred Tax Assets, net	21.265.448	31.387.753
Aset Tetap, neto / Fixed Assets, net	202.607.931	212.482.343
Aset Lain-lain, neto / Other Assets, net	1.346.775.390	1.427.451.953
Total Aset Bukan Investasi / Total Non Invested Assets	4.686.001.156	4.691.087.499
TOTAL ASET / TOTAL ASSETS	52.097.065.832	47.356.731.210

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

2019

2018

Liabilitas / Liabilities

Liabilitas kepada Pemegang Polis / Liabilities to Policy Holders

Utang Klaim / Claims Payable	588.216.279	527.890.658
Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan / Liabilities for Future Policy Benefits	33.512.914.346	31.823.730.378
Cadangan Atas Klaim yang Sudah Diterima Tetapi Belum Disetujui / Reserve for Claims Reported but Not Yet Approved (RBNA)	147.969.256	149.602.957
Cadangan Atas Klaim yang Terjadi Tetapi Belum Dilaporkan / Reserve for Claims Incurred but Not Yet Reported (IBNR)	101.350.077	97.106.319
Cadangan Atas Premi yang Belum Merupakan Pendapatan / Unearned Premiums Reserve	319.191.210	297.107.446
Kontribusi yang Belum Menjadi Hak / Unearned Contributions	1.271.847	1.202.963
Ujrah yang Belum Menjadi Hak, neto / Unearned Ujrah, net	9.750.212	13.134.840
Provisi yang Timbul Akibat Tes Kecukupan Liabilitas / Provision Arising from Liability Adequacy Test	365.069.040	-
Total Liabilitas Kontrak Asuransi / Total Insurance Contract liabilities	35.045.732.267	32.909.775.561

Liabilitas lainnya / Other Liabilities

Utang Pihak Berelasi / Due to Related Parties	97.235.695	102.777.420
Utang Reasuransi / Reinsurance Payables	279.717.118	252.236.688
Utang Komisi / Commissions Payable	128.153.692	145.179.381
Nilai Aset Neto yang Diatribusikan ke Pemegang Unit / Net Assets Value Attributable to Unit-Holders	361.874.187	784.686.415
Akrual dan Utang Lain-lain / Accrued and Other Payables	735.506.824	832.996.944
Utang Pajak / Taxes Payable	49.897.051	63.895.301
Titipan Premi / Premium Deposits	206.869.912	152.716.680
Liabilitas Imbalan Kerja Karyawan / Employee Benefits Liability	147.388.515	147.663.549
Liabilitas Pajak Tangguhan / Deferred Tax Liability	167.554.922	66.906.069
Total Liabilitas Lainnya / Total Other Liabilities	2.174.197.916	2.549.058.447
TOTAL LIABILITAS / TOTAL LIABILITIES	37.219.930.183	35.458.834.008

DANA PESERTA / PARTICIPANTS' FUND

411.268.162

367.843.460

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	1.644.165.716	51.520.717
Cadangan Umum / Appropriated for General Reserve	450.000	425.000
Laba Ditahan / Unappropriated retained earnings	12.451.862.485	11.110.042.681
Kepentingan Non Pengendali / Non-Controlling Interest	33.110.271	31.786.329
TOTAL EKUITAS / TOTAL EQUITY	14.465.867.487	11.530.053.742
TOTAL LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS / TOTAL LIABILITIES, PARTICIPANTS' FUND AND EQUITY	52.097.065.832	47.356.731.210

LAPORAN LABA RUGI KONSOLIDASIAN DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAINNYA*CONSOLIDATED STATEMENTS OF PROFIT OR LOSS AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME***PENDAPATAN / REVENUES****2019****2018***Pendapatan Premi Bruto / Gross Premium Income*

Premi Tunggal / <i>Single Premium</i>	116.883.752	160.189.486
Premi Unit Link / <i>Unit Linked Premium</i>	2.766.567.741	4.013.145.714
Premi Tradisional Tahun Pertama / <i>First Year Traditional Premium</i>		
Kumpulan / <i>Group</i>	48.256.961	60.549.342
Individu / <i>Individual</i>	1.058.352.982	861.374.200
Premi Tradisional Lanjutan / <i>Renewal Traditional Premium</i>		
Kumpulan / <i>Group</i>	235.227.315	282.923.354
Individu / <i>Individual</i>	4.175.325.677	3.996.235.903
Pendapatan Premi Bruto / <i>Gross Premium Income</i>	8.400.614.428	9.374.417.999
Dikurangi / <i>Less</i>		
Premi Reasuransi / <i>Reinsurance Premiums</i>	(232.571.272)	(197.627.618)
Perubahan Premi yang Belum Merupakan Pendapatan, neto / <i>Changes in Unearned Premiums Reserve, net</i>	(22.083.764)	(17.437.396)
Pendapatan Premi, neto / <i>Net Premium Income</i>	8.145.959.392	9.159.352.985
Pendapatan Operasional Lain / <i>Other Operating Income</i>	3.135.422.216	1.058.135.337
Pendapatan Investasi, neto / <i>Net Investment Income</i>	1.415.868.412	1.183.710.632
JUMLAH PENDAPATAN / <i>TOTAL REVENUES</i>	12.697.250.020	11.401.198.954

BEBAN / EXPENSES

Klaim dan Manfaat / <i>Claims and Benefits</i>	5.875.509.580	5.491.393.330
Pemulihan Klaim dari Reasuransi / <i>Reinsurance Claim Recoveries</i>	(221.269.101)	(132.732.981)
Perubahan Neto Estimasi Aset Reasuransi / <i>Net Changes in Estimated Reinsurance Assets</i>	(12.312.686)	(17.813.905)
Perubahan Neto Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan, IBNR dan RBNA / <i>Net Changes in Liabilities for Future Policy Benefits, IBNR and RBNA</i>	1.680.225.837	985.948.572
Perubahan Provisi yang Timbul Atas Tes Kecukupan Liabilitas / <i>Changes in Provision Arising from Liability Adequacy Test</i>	365.069.040	(1.256.141.476)
Perubahan Ujrah yang Belum Menjadi Hak / <i>Changes in Unearned Ujrah</i>	(4.550.036)	(6.728.371)
Pemasaran / <i>Marketing</i>	1.878.070.304	1.980.370.489
Umum dan Administrasi / <i>General and Administrative</i>	1.117.677.522	1.121.305.298
Laba (Rugi) yang Diatribusikan ke Pemegang Unit / <i>Gain (Loss) Attributable to Unit-Holders</i>	25.863.161	(17.669.265)
Beban Lain-lain, neto / <i>Other Expenses, net</i>	303.922.085	334.685.247
TOTAL BEBAN / <i>TOTAL EXPENSES</i>	11.008.205.706	8.482.616.938

LABA SEBELUM BEBAN PAJAK FINAL DAN PAJAK PENGHASILAN / *INCOME BEFORE FINAL TAX AND INCOME TAX EXPENSE***1.689.044.314****2.918.582.016**Beban Pajak Final / *Final Tax Expense*

(317.836.130)

(273.680.751)

Laba Sebelum Beban Pajak Penghasilan / *Income Before Income Tax Expense*

1.371.208.184

2.644.901.265

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

(45.144.167)

(41.197.043)

Tangguhan / *Deferred*

(7.527.961)

7.639.657

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

(52.672.128)

(33.557.386)

LABA TAHUN BERJALAN / *INCOME FOR THE YEAR***1.318.536.056****2.611.343.879**Penghasilan (Rugi) Komprehensif Lain / *Other Comprehensive (Loss) Income*

1.624.322.220

(1.918.394.738)

TOTAL PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN / *TOTAL OTHER COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR***2.942.858.276****692.949.141**Penghasilan Komprehensif Tahun Berjalan yang Dapat Diatribusikan Kepada: / *Comprehensive Income for The Year Attributable to:*Pemilik Entitas Induk / *Equity Holders of The Parent Entity*

2.934.489.803

686.106.726

Kepentingan Non-Pengendali / *Non-Controlling Interest*

8.368.473

6.842.415

TOTAL PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN TAHUN BERJALAN / *TOTAL OTHER COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR***2.942.858.276****692.949.141**

JARINGAN KANTOR PEMASARAN

MARKETING OFFICE NETWORK

per 29 Februari 2020

KANTOR PUSAT

Sampoerna Strategic Square, South Tower | Jl. Jenderal Sudirman Kav. 45-46. Jakarta 12930.

Customer Contact Center 021-2555 7777, 0-800-1-606060

(Bebas pulsa & khusus wilayah di luar kode area Jakarta)

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

LHOKSEUMAWE

Jl. Merdeka No. 21&22
Kelurahan Simpang Empat, Kecamatan
Banda Aceh, Kota Lhokseumawe

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

Jl. Imam Bonjol No. 573
Pontianak 78124
Telp. 0561-737013, 760013

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**MATARAM**

Jalan Bung Karno No. 55, Lingk.
Gebang Barat, Kel. Pagesangan Timur,
Kec. Mataram
Kota Mataram

CIREBON

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

SURABAYA - INFINITE DREAM

Jl. Ambengan No.67, Tambaksari,
Surabaya, Jawa Timur 60272

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
Tel: 021-2555 2255/
0804 1 222 555

POSS Semarang

Jl. Pandanaran No. 16-18
Semarang 50241
Tel: 024-841 6982

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

