

Annual Report

# Laporan Tahunan 2021





## Daftar Isi

Manulife Indonesia senantiasa berfokus pada kebutuhan nasabah. Mencari tahu kebutuhan para nasabah dan mengerahkan segala kemampuan untuk semakin hari semakin baik.

# 04

## Profil Perusahaan

*Company Profile*

# 09

## Pesan Presiden Direktur & CEO

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

Solusi Produk & Layanan <i>Product &amp; Service Solution</i>	06
Pesan Presiden Direktur <i>Message from President Director PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	12
Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	15-16
Direksi <i>Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	17-19

## TABLE OF CONTENT

Komite Eksekutif Indonesia <i>Executive Committees PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia</i>	20-22
Laporan Pelaksanaan Praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik <i>Report on The Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Practices</i>	23
Laporan Hasil Pengawasan Dewan Komisaris <i>Report on The Supervisory Duties of The Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia</i>	25
Kilas Balik Perusahaan <i>Corporate Kaleidoscope</i>	27
Aktivitas Tanggung Jawab Sosial <i>Corporate Social Responsibility Activities</i>	31
Penghargaan dan Pengakuan <i>Awards and Recognition PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	38-41
Testimoni Tenaga Penjual <i>Sales Force Testimonials</i>	42
Testimoni Nasabah <i>Customer Testimonials</i>	47
Testimoni Karyawan <i>Employee Testimonials</i>	46
Ikhtisar Kinerja Grup <i>Group Performance Highlights</i>	49
Kinerja Lini Bisnis <i>Business Line Performance</i>	50
Ikhtisar Keuangan <i>Financial Highlights</i>	56
Jaringan Kantor Pemasaran <i>Marketing Offices</i>	57



# **Profil** Perusahaan

*Company Profile*

### **Tentang Manulife Indonesia**

Didirikan pada tahun 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) merupakan bagian dari Manulife Financial Corporation, grup penyedia layanan keuangan dari Kanada yang beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat. Manulife Indonesia menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun kepada konsumen individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Melalui jaringan dengan jumlah hampir mencapai 11.000 karyawan dan tenaga pemasar profesional yang tersebar di lebih dari 30 kantor pemasaran, Manulife Indonesia melayani sekitar 2 juta nasabah di Indonesia.

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

### **Tentang Manulife**

Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat membuat keputusan lebih mudah serta hidup lebih baik. Dengan berkantor pusat di Toronto, Kanada, kami dikenal sebagai Manulife di Kanada, Asia dan Eropa, dan sebagai John Hancock di Amerika Serikat. Kami menyediakan nasihat keuangan, solusi asuransi serta jasa manajemen aset dan kekayaan untuk konsumen individu, konsumen kumpulan dan institusi-institusi. Kami beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat dimana kami telah melayani konsumen selama lebih dari 155 tahun. Kami diperdagangkan dengan simbol 'MFC' di bursa saham Toronto, New York dan Filipina, dan dengan simbol '945' di Hong Kong. Pada 12 bulan terakhir kami membayar sebesar C\$31,8 miliar kepada nasabah kami.

Tidak semua penawaran tersedia di semua yurisdiksi. Untuk informasi tambahan, silakan kunjungi [manulife.com](http://manulife.com).

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

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI") adalah bagian dari Manulife yang telah hadir di Indonesia sejak tahun 1996. MAMI menyediakan solusi investasi yang menyeluruh untuk para investor melalui jasa manajemen investasi, reksa dana, dan penasihat investasi. Dengan dana kelolaan mencapai Rp113,4 triliun (pada 31 Desember 2021), mengukuhkan posisi MAMI sebagai salah satu perusahaan manajer investasi terkemuka dan terpercaya di Indonesia. Beragam penghargaan dan pengakuan dari pihak eksternal dianugerahkan kepada MAMI, diantaranya penghargaan *Best Fund House dari Asia Asset Management* (2015, 2016, 2018, 2020 dan 2021), penghargaan *Top Investment House in Asian Local Currency Bonds* dari The Asset Benchmark Research (tahun 2015-2021), penghargaan *Best Fund with The Optimal Sharpe Ratio* dari Alpha Southeast Asia (2020), dan penghargaan *Fund House of The Year* dianugerahkan oleh AsianInvestor (tahun 2009, 2013, 2018 dan 2019).

### **About Manulife Indonesia**

*Established in 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) is part of Manulife Financial Corporation Group, a Canadian financial services group that operates in Asia, Canada and the United States. Manulife Indonesia offers a wide range of financial services, including life insurance, accident and health insurance, investment and pension plans to individual customers and group clients in Indonesia. Through a network of almost 11,000 employees and professional sales forces spread across more than 30 sales offices, Manulife Indonesia serves around 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](http://www.manulife.co.id).*

### **About Manulife**

*Manulife Financial Corporation is a leading international financial services provider that helps people make their decisions easier and lives better. With our global headquarters in Toronto, Canada, we provide financial advice and insurance, operating as Manulife across Canada, Asia, and Europe, and primarily as John Hancock in the United States. Through Manulife Investment Management, the global brand for our global wealth and asset management segment, we serve individuals, institutions and retirement plan members worldwide. Our principal operations are in Asia and Canada, and the United States, where we have served customers for more than 155 years. We trade as 'MFC' on the Toronto, New York, and the Philippine stock exchanges and under '945' in Hong Kong. In the previous 12 months we made CAD\$31.8 billion in payments to our customers.*

*Not all offerings are available in all jurisdictions. For additional information, please visit [manulife.com](http://manulife.com).*

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

*Established in 1996, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI"), a member of Manulife, offers investment management, mutual fund products and financial advisory in Indonesia. MAMI managed IDR113.4 trillion of assets as of December 31, 2021, cemented its position as one of the leading and trusted investment management companies in Indonesia. MAMI has received various awards and recognition from external parties, such as Best Fund House from Asia Asset Management (2015, 2016, 2018, 2020 and 2021), Top Investment House in Asian Local Currency Bonds from The Asset Benchmark Research (2015-2021), Best Fund with The Optimal Sharpe Ratio from Alpha Southeast Asia (2020), and Fund House of The Year from AsianInvestor (2009, 2013, 2018 and 2019).*

# Solusi Produk & Layanan

## *Product & Service Solution*

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

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

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

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

## 4 KEBUTUHAN FINANSIAL

*4 KEY FINANCIAL NEEDS*

# 01

**ASURANSI JIWA &  
KESEHATAN**

*LIFE & HEALTH INSURANCE*

# 02

**DANA PENDIDIKAN**

*EDUCATION FUND*

# 03

**DANA PENSIUN**

*RETIREMENT FUND*

# 04

**INVESTASI**

*INVESTMENT*

## JALUR DISTRIBUSI AJMI

AJMI DISTRIBUTION CHANNELS

### AGENCY

Manulife Indonesia didukung oleh tim Agency yang profesional sebagai ujung tombak pemasaran produk-produk asuransi. Tersebar di kota-kota di Indonesia, lebih dari 8.000 Agen Andalan Manulife Indonesia senantiasa siap membantu masyarakat Indonesia merencanakan pengelolaan keuangan yang tepat serta memberikan layanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan para nasabah.

### EMPLOYEE BENEFITS

Jalur distribusi Employee Benefits mengkhususkan diri pada pasar korporasi untuk memenuhi kebutuhan terhadap berbagai program kesejahteraan karyawan yaitu Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), *group savings*, dan asuransi kumpulan (asuransi jiwa dan kesehatan). Hingga Desember 2021, lebih dari 4.000 korporasi telah menjadi nasabah jalur distribusi yang didukung oleh tim konsultan untuk program kesejahteraan karyawan yang berpengalaman dan bekerja penuh waktu.

### PARTNERSHIP BUSINESS

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

### AGENCY

*Manulife Indonesia is supported by a professional Agency team that spearheads the marketing of our insurance products. Located throughout Indonesian cities, more than 8,000 Dependable Agents of Manulife Indonesia are ready to assist Indonesia customers in making the right financial plan for them and to deliver quality services they need.*

### EMPLOYEE BENEFITS

*The Employee Benefits channel is designed for the corporate segment, namely to meet the needs of employee welfare through the Financial Institution Retirement Funds (DPLK), group savings, and group insurance (life and health). Until December 2021, we have served more than 4.000 corporations through the distribution channel with the support of our experienced, full-time consultant teams who are ready to help tailor welfare programs.*

### PARTNERSHIP BUSINESS

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

# JALUR DISTRIBUSI MAMI

## MAMI DISTRIBUTION CHANNELS

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) mengelola 43 kontrak pengelolaan dana (KPD) dan 29 produk reksa dana untuk investor individu dan institusi per akhir tahun 2021. Berbagai produk dan jasa ini ditawarkan melalui jalur distribusi sebagai berikut:

### INSTITUTIONAL SALES

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

### PARTNERSHIP DISTRIBUTION

Hingga akhir tahun 2021, MAMI telah menjalin kemitraan dengan 33 Agen Penjual Efek Reksa Dana (APERD) yang terdiri dari 21 mitra perbankan dan 12 mitra non-perbankan. Para mitra tersebut yaitu Bank KB Bukopin, Bank CIMB Niaga, Bank Commonwealth, Bank CTBC Indonesia, Bank Danamon Indonesia, Bank DBS Indonesia, Bank HSBC Indonesia, Bank KEB Hana Indonesia, Bank Mandiri, Bank Maybank Indonesia, Bank Mega, Bank Negara Indonesia, Bank OCBC NISP, Bank Permata, Bank QNB Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Negara, Bank UOB Indonesia, Bank Syariah Indonesia, Bareksa Portal Investasi, Bibit Tumbuh Bersama, BNI Sekuritas, Buka Investasi Bersama, Citibank N.A. Indonesia Branch, Indo Premier Sekuritas, Invesnow Principal Optima, Moduit Digital Indonesia, Nusantara Sejahtera Investama, Phillip Sekuritas Indonesia, Raiz Invest Indonesia, Standard Chartered Bank, Star Mercato Capitale dan Trimegah Sekuritas Indonesia.

### WEALTH SPECIALIST

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

### DIGITAL

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

*PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) managed 43 discretionary mandates and 29 mutual funds for retail and institutional investors as of end of 2021. These products and services are offered through the following distribution channels:*

### INSTITUTIONAL SALES

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

### PARTNERSHIP DISTRIBUTION

*Until end of 2021, MAMI has established partnerships with 33 Mutual Fund Selling Agents (APERD) consisting of 21 banking partners and 12 non-banking partners. The partners are Bank KB Bukopin, Bank CIMB Niaga, Bank Commonwealth, Bank CTBC Indonesia, Bank Danamon Indonesia, Bank DBS Indonesia, Bank HSBC Indonesia, Bank KEB Hana Indonesia, Bank Mandiri, Bank Maybank Indonesia, Bank Mega, Bank Negara Indonesia, Bank OCBC NISP, Bank Permata, Bank QNB Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Tabungan Negara, Bank UOB Indonesia, Bank Syariah Indonesia, Bareksa Portal Investasi, Bibit Tumbuh Bersama, BNI Sekuritas, Buka Investasi Bersama, Citibank N.A. Indonesia Branch, Indo Premier Sekuritas, Invesnow Principal Optima, Moduit Digital Indonesia, Nusantara Sejahtera Investama, Phillip Sekuritas Indonesia, Raiz Invest Indonesia, Standard Chartered Bank, Star Mercato Capitale, and Trimegah Sekuritas Indonesia.*

### WEALTH SPECIALIST

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

### DIGITAL

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





# Pesan Presiden Direktur & Chief Executive Officer

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



Para Pemangku Kepentingan,

Manulife Indonesia dengan bangga mempublikasikan Laporan Keuangan dan berbagi beberapa intisari mengenai pencapaian perusahaan sepanjang tahun 2021. Tahun yang telah berlalu menunjukkan bahwa kita lebih gigih dan lebih tangguh dalam menghadapinya.

Menyadari bahwa kita masih berada di tengah situasi pandemi, memastikan keamanan dan kesehatan para karyawan, serta tetap mendukung nasabah, menjadi prioritas utama kami. Salah satu contohnya adalah dengan berpartisipasi dan menyukseskan program vaksinasi melalui kerja sama Manulife x Halodoc.

Sepanjang tahun, kami terus menjalankan komitmen untuk membayarkan klaim nasabah. Total klaim yang dibayarkan oleh Manulife Indonesia mencapai Rp8,9 triliun, atau setara Rp25 miliar per hari, atau Rp1 miliar per jam. Hingga Desember 2021, kami telah membayar klaim terkait COVID-19 sebesar lebih dari Rp 672 miliar.

Kondisi pandemi tidak menghalangi kami untuk berinovasi, serta menghadirkan berbagai solusi keuangan yang baru bagi nasabah. Tahun 2021, kita telah meluncurkan beragam jenis solusi keuangan, mulai dari solusi perlindungan sekaligus investasi, solusi perlindungan jiwa berjangka, berbagai asuransi tambahan (riders), sejumlah pilihan investasi pada produk kita, hingga asuransi dwiguna individu untuk keluarga Indonesia, termasuk generasi milenial.

Selain itu, kami juga memaksimalkan inovasi digital untuk semakin memudahkan pengalaman nasabah dengan menghadirkan MiEClaim—yang memungkinkan nasabah melakukan pengajuan klaim yang ringkas dan tanpa kertas, fasilitas tanda tangan digital melalui MiPrivyID, berbagai opsi pembayaran online untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran premi pertama dan portal nasabah <http://miinfo.manulife.co.id/> untuk perubahan data kontak dan melihat informasi nilai polis.

Sesuai dengan komitmen Manulife untuk senantiasa mengutamakan nasabah, pada bulan April 2021, kita meresmikan area Customer Contact Center baru, menjadi semakin mudah dijangkau, strategis, serta nyaman. Menghadirkan suasana dan tata letak yang baru, nasabah juga leluasa melakukan konsultasi pada area layanan yang lebih menjaga privasi dan terus menerapkan protokol kesehatan yang ketat selama masa pandemi.

Di saat yang sama, kami juga merenovasi Kantor Pusat Manulife. Mengusung konsep *open space*, menciptakan budaya kerja baru untuk semakin berkolaborasi, serta saling terhubung satu sama lain antar karyawan dan juga agen kami.

Saluran distribusi kami di seluruh nusantara terus bertumbuh dan berkembang. Kami mengoptimalkan platform ePos, yang kini dilengkapi dengan PrivyID dan Optical Character Recognition (OCR) untuk memudahkan rekan-rekan agen dalam melakukan pendaftaran data calon nasabah. Pada kanal bancassurance, kita melakukan improvement untuk platform Partner Link guna semakin memudahkan para tenaga pemasar dalam melayani nasabah.

Sementara itu, Employee Benefit Business kita terus melayani lebih banyak perusahaan. Hingga akhir tahun 2021, kita melayani lebih dari 800.000 karyawan dari lebih 4.000 perusahaan. Selain itu, Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) kami terus menunjukkan kinerja yang kuat dan tetap menjadi DPLK multinasional teratas di Indonesia.

Secara garis besar, tahun 2021 merupakan tahun yang penuh dengan berbagai pencapaian, kemanusiaan dan peningkatan bagi Manulife Indonesia. Dengan dukungan dari para nasabah, karyawan, agen, klien korporasi, dan pihak-pihak lainnya, kami mampu menghadapi berbagai tantangan dengan kegigihan dan optimisme, semakin hari semakin baik.

Salam,

Ryan Charland

*Dear fellow stakeholders,*

*Manulife Indonesia is pleased to share its Annual Report and present an overview of its business performance in 2021. The financial year just ended has shown that we are persistent and more resilient than ever.*

*Mindful that we are still in the midst of the pandemic, ensuring the health and safety of our team, as well as supporting our customers, remains our main priority. An example of this was our participation in and support for the Manulife x Halodoc vaccination program.*

*Throughout the year, we met our claims payout commitment to customers. In total, we paid out Rp8,9 trillion in claims – equivalent to Rp25 billion per day or Rp 1 billion per hour. Up to December, we paid out more than Rp 672 billion in COVID-19 related claims.*

*The pandemic did not get in the way of innovation, nor did it prevent us from bringing new financial solutions to our customers. In 2021, we launched a number of financial solutions, such as protection and investment products, term-life, various insurance riders, and more investment options; along with individual endowment insurance for Indonesian families, including millennials.*

*In addition, using innovative digital tools, we elevated our customer experience with the introduction of MiEClaim, which offers a quick, paperless claim submission, and MiPrivyID, a digital signature facility. As well, we launched an online payment method for seamless first premium payments and a customer portal <http://miinfo.manulife.co.id/> that enables customers to easily update their data or check the value of their policy.*

*In keeping with the customer-centric nature of Manulife's business, in April 2021, we formally opened our new Customer Contact Center area, which offers greater accessibility and comfort in a strategic location. The new atmosphere and layout enable customers to consult more freely in private spaces while continuing to apply strict health protocols during the pandemic.*

*At the same time, we also renovated our Manulife Indonesia Head Office. The polished new open-plan office fosters our collaborative work culture and stimulates connectivity among our employees and agents.*

*Our distribution channels across Indonesia were upgraded and expanded. We enhanced and optimized our ePOS platform, which is now equipped with PrivyID and Optical Character Recognition (OCR) to support our agents when they need to record the data of their prospective customers. With regard to bancassurance, we have improved our partner links.*

*Elsewhere, we continued to grow our Employee Benefits Business customer base. By the end of the year, we had served more than 800,000 employees from over 4,000 companies. At the same time, our Financial Institution Pension Fund (DPLK) continued to perform strongly and remains the top multinational DPLK in Indonesia.*

*Overall, the year 2021 was one of achievement, humanity, and growth for Manulife Indonesia. With the support of our customers, employees, agents, corporate clients, and other parties, we were able to overcome our challenges with resilience and optimism, and be every day better.*

*Yours respectfully,*

*Ryan Charland*



# Pesan Presiden Direktur & Chief Executive Officer

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



Yth. Para Pemangku Kepentingan,

Tahun 2021 masih menjadi tahun yang penuh tantangan bagi industri reksa dana Indonesia. Di tengah pandemi COVID-19 yang masih membayangi, perekonomian dunia mulai menunjukkan geliatnya dan tumbuh sebesar 5,9%, sementara perekonomian Indonesia tumbuh sebesar 3,7%. Di tengah dinamika positif ini, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) mencatatkan pertumbuhan yang kuat dan berhasil mempertahankan posisinya sebagai salah satu perusahaan manajer investasi terbesar dan terpercaya di Indonesia. Total dana kelolaan atau *asset under management* (AUM) MAMI tumbuh sebesar 17% hingga mencapai Rp113,4 triliun di akhir tahun 2021. Total AUM ini terdiri dari dua elemen, yaitu AUM dari 29 produk reksa dana MAMI dan AUM dari 43 KPD (kontrak pengelolaan dana).

Pada tahun lalu jumlah investor yang mempercayakan pengelolaan dananya pada MAMI bertambah sekitar 134% hingga mencapai lebih dari 1,5 juta investor. Pertumbuhan MAMI terjadi berkat kepercayaan para investor ritel dan institusi, dukungan 33 mitra distribusi reksa dana MAMI (21 mitra bank dan 12 mitra non-bank) serta dukungan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (AJMI).

MAMI sukses menutup tahun 2021 dengan pencapaian yang luar biasa. Kami berhasil mempertahankan posisi MAMI sebagai perusahaan manajer investasi yang menempati peringkat nomor satu di Indonesia dalam hal AUM reksa dana terbesar (Rp 62,9 triliun), AUM reksa dana pendapatan tetap terbesar (Rp 24,5 triliun), AUM reksa dana saham terbesar (Rp 25,1 triliun), dan AUM reksa dana syariah terbesar (Rp 7,4 triliun).

Selain itu, tahun lalu MAMI juga berhasil mempertahankan posisinya sebagai manajer investasi terbaik di Indonesia dengan kembali diraihinya penghargaan *Best Fund House* dari Asia Asset Management dalam ajang 2021 *Best of The Best Awards*. Penghargaan yang sama juga telah diraih oleh MAMI pada tahun 2020, 2018, 2016, dan 2015. Kami juga menerima beragam penghargaan lainnya, baik untuk MAMI, produk reksa dana kelolaan MAMI, maupun untuk portofolio manajer yang bekerja di MAMI.

Sebagai wujud dari komitmen MAMI untuk menyediakan solusi dan layanan investasi terbaik untuk memenuhi beragam kebutuhan investasi para investor yang semakin berkembang, tahun lalu kami meluncurkan dua reksa dana terproteksi dan dua KIK (Kontrak Investasi Kolektif), yaitu KIK Pemupukan Dana Tapera Manulife Pasar Uang dan KIK Pemupukan Dana Tapera Manulife Pendapatan Tetap. Kami juga terus memperluas jalur distribusi dengan menjalin kerja sama dengan Bank CTBC Indonesia, dua mitra distribusi non-bank, yaitu Buka Investasi Bersama (BIB) dan Fundtastic. Di tengah situasi pandemi, kami juga terus melakukan edukasi finansial bagi berbagai lapisan masyarakat dengan memanfaatkan jalur online, seperti webinar Zoom, podcast, maupun platform media sosial.

Tidak hanya fokus pada kegiatan operasional dan bisnis, MAMI juga ingin memberikan kontribusi sosial bagi masyarakat Indonesia melalui kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Beragam program CSR telah dilakukan oleh MAMI, yaitu donasi iuran sekolah bagi 338 pelajar yang tersebar di sembilan wilayah di Indonesia, menyediakan rumah belajar untuk sekolah non-formal bagi anak-anak usia playgroup hingga SMA, kegiatan literasi keuangan bagi 420 mahasiswa/i dari 35 perguruan tinggi di 23 provinsi di Indonesia, donasi untuk anak-anak yang tinggal di SOS Children Village yang tersebar di delapan wilayah di Indonesia, dan menyalurkan dana purifikasi reksa dana syariah MAMI untuk merenovasi jembatan di Gununghalu, Jawa Barat.

Kami sangat bersyukur bisa memberikan kontribusi sosial bagi masyarakat Indonesia dan mencatatkan angka pertumbuhan yang sangat baik di sepanjang tahun 2021. Mewakili seluruh anak-MAMI atau karyawan MAMI, saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan. Kami akan terus menjaga komitmen kami untuk memberikan solusi dan layanan investasi yang berkualitas tinggi bagi masyarakat investor di Indonesia.

Salam,

Afifa, CEO & Presiden Direktur PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

*Esteemed Stakeholders,*

*2021 was still a challenging year for Indonesia's mutual funds industry. The COVID-19 pandemic was not over yet, although the global economy started to rebound and eventually expanded by 5.9% and Indonesia's economy grew by 3.7%. On the back of this positive development, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) reported strong growth and successfully retained its position as one of the largest and most trusted investment managers in Indonesia. Our total asset under management (AUM) rose by 17% to Rp113.4 trillion by the end of 2021. AUM consisted of two elements, namely AUM from 29 mutual funds products of MAMI and AUM from 43 fund investment contracts (KPD).*

*Last year, we noted an increase in the number of investors who entrusted their fund management to MAMI by 134%, totaling to over 1.5 million investors. MAMI owes this growth to the trust of our retail and institution investors, support of 33 MAMI's mutual funds distribution partners (comprising 21 bank partners and 12 non-bank partners), and support of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (AJMI).*

*MAMI concluded 2021 with phenomenal achievements. We were able to maintain MAMI's leadership position as the number one investment management company in Indonesia with largest mutual funds AUM (Rp62.9 trillion), largest AUM of fixed income mutual funds (Rp24.5 trillion), largest AUM of equity mutual funds (Rp25.1 trillion), and largest AUM of sharia mutual funds (Rp7.4 trillion).*

*Moreover, MAMI continued its position as the best investment manager in Indonesia by again obtaining Best Fund House recognition from Asia Asset Management in the 2021 Best of the Best Awards. MAMI brought home the same award in 2020, 2018, 2016, and 2015. We also received multiple other awards that recognized MAMI, the mutual funds products under MAMI's management, and MAMI's portfolio managers.*

*To demonstrate MAMI's commitment to providing the best investment solutions and investments and meeting the growing investment needs of our investors, last year we launched two products of capital protected funds and two KIK (Collective Investment Contract), namely the money market KIK Dana Tapera Manulife Pasar Uang and fixed income KIK Pemupukan Dana Tapera Manulife Pendapatan Tetap. We also continued to expand our distribution network by engaging Bank CTBC Indonesia and two non-bank distribution partners, Buka Investasi Bersama (BIB) and Fundtastic. Amidst the pandemic, we carried on with financial education programs for the public, optimizing online channels such as Zoom webinars, podcast shows, and media social platforms.*

*Aside from our focus on operations and business, MAMI also seeks to generate social contributions to the Indonesian people through Corporate Social Responsibility (CSR) activities. We implemented various CSR programs last year, such as donating school tuition for 388 students in nine Indonesian regions, building a learning center as a non-formal education facility for children from playgroup to high-school ages, deliver financial literacy programs for 420 students from 35 higher education institutions in 23 Indonesian provinces, donating to children in SOS Children Village located in eight Indonesian regions, and channeling purified funds from MAMI's sharia mutual funds for a bridge reconstruction project in Gununghalu, West Java.*

*We are thankful for having the opportunity to provide social contribution to the Indonesian people and for reporting an exceptional performance in 2021. On behalf of MAMI employees, anakMAMI, I thank all our stakeholders. We will stay strongly committed to providing high quality investment solutions and services for investors in Indonesia.*

*Warmest regards,*

*Afifa, CEO & President Director of PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

# Dewan Komisaris

*Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*

per 31 Desember 2021 / as of 31 December 2021



**Ke Wing Siu**

*President  
Commissioner*



**Kai-Ping Calvin  
Chiu**

*Commissioner*



**Adie Poernomo  
Widjaya**

*Independent Commissioner*



**Drs. Suyoto, MA**

*Independent  
Commissioner*

# Dewan Komisaris

*Board of Commissioners PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

per 31 Desember 2021 / as of 31 December 2021



**Gianni Fiacco**  
*President Commissioner*



**Michael F. Dommermuth**  
*Commissioner*



**Fauzi Ichsan**  
*Independent Commissioner*



# Direksi

*Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*



**Ryan Charland**

*President Director and  
Chief Executive Officer*



**Apriliani Siregar**

*Director and Chief Legal &  
Compliance Officer*



**Karjadi Pranoto**

*Director & Chief EB Distri-  
bution and Syariah*



**Meylindawati**  
*Director & Chief Financial  
Officer*



**Novita Yuliani**  
*Director and Chief  
Marketing Officer*



**Johannes W.M.  
De Waal**  
*Director & Chief of Product  
and Inforce Management*

\*mengundurkan diri pada tanggal 31 Desember 2021 /  
\*Resign from Manulife as of 31 December 2021



**Kevin J. Kwon**  
*Director & General  
Manager Agency*

\*mengundurkan diri pada tanggal 1 April 2022 /  
\*Resign from Manulife as of 1 April 2022

# Direksi

*Board of Directors PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*



**Afifa**

*CEO and President Director*



**Justitia  
Tripurwasani**

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



**Ezra Nazula  
Ridha**

*Director & Chief  
Investment Officer,  
Fixed Income*

# Komite Eksekutif Indonesia

*Executive Committees of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*



**Adrian Haryanto**  
*Chief Risk Officer*



**Agustinus Risang Danurjati**  
*Chief of Human Resources Officer*

\*Adrian ditunjuk sebagai CRO efektif 1 Maret 2022  
Adrian is appointed as CRO as of 1 March 2022



**Amy Gochuico**  
*Chief Bancassurance Officer*



**Carolina Iskandar**  
*Head of Internal Audit*



**Caroline Utomo**  
*Chief Operating Officer*



**Faisal Nasution**  
*Head of Strategy, Planning,  
and Governance*



**Joerg Sauer**  
*Head of Information  
Technology*



**Lina Bong**  
*GM Indemnity Health*



**Linawati Widjaja**  
*Head of Agency  
Transformation*

# Laporan Pelaksanaan Praktik Tata Kelola Perusahaan Yang Baik

## *Report on The Implementation*

### *Good Corporate Governance (GCG) Practices*

Di tahun 2021 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, di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan.

Dewan Komisaris, Direksi dan para pemegang saham mempunyai komitmen tinggi untuk menerapkan GCG dimana terlihat dari pembentukan kebijakan-kebijakan terkait GCG seperti *whistleblowing system* melalui Hotline Ethics Service dalam bentuk nomor telepon pengaduan rahasia. AJMI telah membentuk komite-komite yang dipersyaratkan oleh Peraturan OJK No. 73/POJK.05/2016 mengenai Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian dan perubahannya dan peraturan OJK lainnya terkait GCG yang terdiri dari: (i) *Governance Committee*; (ii) *Collaboration Committee*; dan (iii) *Communication Committee*.

AJMI juga telah membentuk Tim Implementasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi berbasis ISO 27001:2013 sesuai dengan diagram Tim Implementasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi berbasis ISO 27001:2013.

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

#### **Manulife Aset Manajemen Indonesia**

Tahun 2021 telah berlalu masih dalam kondisi pandemi. Pergerakan pasar domestik dan pasar luar negeri yang bergejolak di sepanjang tahun 2021 juga telah menjadi tantangan tersendiri. Namun berkat kontribusi seluruh pemangku kepentingan, tantangan-tantangan tersebut terlewati dan MAMI tetap dapat mempertahankan posisinya sebagai manajer investasi dengan dana kelolaan terbesar di Indonesia, termasuk untuk segmen reksa dana.

Terkait penerapan tata kelola perusahaan yang baik, MAMI telah memenuhi seluruh kewajiban pelaporan yang harus disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan dan regulator lain yang berwenang. Fungsi Kepatuhan telah memetakan berbagai kewajiban pelaporan tersebut dan memonitor pelaksanaannya agar terselenggara dengan baik dan tepat waktu. Penyelenggaraan rapat-rapat Direksi, Dewan Komisaris dan pemegang saham juga telah sesuai dengan peraturan

yang berlaku. Di luar itu, manajemen senantiasa membangun budaya komunikasi yang terbuka dan jujur.

Demi menjaga kepatuhan, seluruh karyawan dan pihak-pihak terkait dengan MAMI telah mengikuti pelatihan dan sertifikasi Pedoman Perilaku dan Etika Bisnis sesuai arahan dari Grup Manulife. Pelatihan dan sertifikasi ini diselenggarakan setiap tahun dan diikuti oleh seluruh karyawan. Berbagai aspek dari pelatihan tersebut diharapkan dapat menjadi pengingat pada saat berbisnis sekaligus menjaga MAMI agar tetap berada dalam koridor kepatuhan.

MAMI mengalami sedikit perubahan organisasi di tahun 2021. Sdri. Afifa, yang sebelumnya telah menjabat sebagai Direktur yang mengawasi Fungsi Penjualan dan Distribusi, telah diangkat sebagai Presiden Direktur MAMI pada tanggal 25 Februari 2021. Kemudian di pertengahan Juli 2021, salah satu anggota Direksi, Sdr. Heryadi Indrakusuma, mengundurkan diri.

Berikut susunan Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah MAMI per akhir 2021:

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

Presiden Direktur : Afifa\*  
Direktur : Justitia Tripurwasani  
Direktur : Ezra Nazula Ridha

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

\*sejak 25 Februari 2021

\*\*sejak 1 Maret 2022, Adiwarmman Azwar Karim telah mengundurkan diri dan posisinya digantikan oleh M Bagus Teguh Perwira sejak 25 Maret 2022

In 2021, 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 a whistleblowing system through the Hotline Ethics Service in the form of a confidential call-hotline number. AJMI has established all required committees under OJK Regulation No. 73/POJK.05/2016 regarding Good Corporate Governance for Insurance Company and its amendments and all related OJK regulations on GCG which consists of: (i) Governance Committee; (ii) Collaboration Committee; and (iii) Communication Committee.

AJMI has also established an Information Security Management System based on ISO 27001:2013 Implementation Team in accordance with the diagram of the Information Security Management System Implementation Team based on ISO 27001: 2013.

For more details regarding good corporate governance implementation report for 2019, please visit our website: [www.manulife.co.id](http://www.manulife.co.id)

### **Manulife Aset Manajemen Indonesia**

The year 2021 has passed and we are still being affected by the pandemic. The volatile movements of the domestic and foreign markets throughout 2021 were a challenge. However, thanks to the contribution of all stakeholders, these challenges were overcome and MAMI was able to maintain its position as the investment manager with the largest number of managed funds in Indonesia, including the mutual fund segment.

Regarding the implementation of good corporate governance, MAMI fulfilled all reporting obligations which must be submitted to the Financial Services Authority and other authorized regulators. The Compliance Function mapped out the various reporting obligations and monitored its implementation so that they were carried out properly and on time. The holding of meetings of the Board of Directors, Board of Commissioners and shareholders was also in line with prevailing regulations. Beyond that, management continues to build an open and truthful communication culture.

In order to maintain compliance, all employees and parties related to MAMI attended training and certification on the Code of Business Conduct and Ethics as instructed by the Manulife

Group. Such training and certification events are held annually and attended by all employees. Various aspects of the training are expected to serve as reminders when carrying out business, whilst keeping MAMI within the conditions of compliance.

MAMI underwent a slight organizational change in 2021. Ms. Afifa, who previously served as Director overseeing the Sales and Distribution Function, was appointed as President Director of MAMI on February 25th, 2021. In mid-July 2021, one of the member of the Board of Directors, Mr. Heryadi Indrakusuma, resigned.

The following is the composition of the Board of Directors, Board of Commissioners and Sharia Supervisory Board of MAMI as at the end of 2021:

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

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

Chairman of Sharia Supervisory Board:  
Adiwarman A Karim\*\*  
Member of Sharia Supervisory Board:  
Nanda Meiliza Puspita

\* as of 10 July 2020

\*\* as of 25 February 2021

\*\*\* as of 1 July 2020

\*as of February 25th, 2022

\*\*as of 1 March 2022, Adiwarman Azwar Karim has resigned and his position is filled in by M Bagus Teguh Perwira since 25 March 2022.



# Laporan Hasil Pengawasan Dewan Komisaris

## *Report on The Supervisory Duties of The Board of Commissioners*

### *PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*

#### **I. PENDAHULUAN**

Selama tahun 2021, 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 2021 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 2021 yang telah diaudit oleh Purwantono, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.

Di tahun 2021, Rasio Pencapaian Solvabilitas Perseroan berada pada posisi 825%, turun dari tahun 2020 sebesar 943% terutama disebabkan oleh pembayaran dividen ke Pemegang Saham. Namun, posisi ini masih berada jauh di atas persyaratan minimum yang ditetapkan oleh Pemerintah. Total Aset Perseroan tahun 2021 bertumbuh sebesar 4% dibandingkan dengan tahun 2020 disebabkan oleh pertumbuhan bisnis dan kenaikan nilai pasar. Sepanjang tahun 2021, Perseroan telah membayar klaim nasabah, berupa manfaat meninggal, kesehatan, nilai penyerahan tunai, pembayaran anuitas termasuk penebusan unit senilai sekitar Rp8,9 triliun.

Untuk dana pensiun, 2021 DPLK Aset meningkat sebesar 6% dibandingkan tahun 2020. Berdasarkan Jumlah Aset Kelolaan tahun 2021, DPLK Manulife Indonesia masih merupakan DPLK terbesar dan nomor 1 di antara perusahaan multinasional di Indonesia.

#### **I. PREFACE**

*During the year 2021, 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 2021 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, 2021 audited by Purwantono, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.*

*In 2021, the Company's RBC reached 825%, decrease from 943% in 2020 mainly due to dividend payments to Shareholders. However, this position is still above the minimum requirement from Regulator. Company's Total Assets in 2021 grew by 4% compared to 2020 due to business growth and an increase in market value. The company has paid customers' claims, in the form of death benefits, health benefits, cash surrender value, annuity payments including unit redemptions worth around Rp. 8.9 trillion*

*For pension funds, 2021 DPLK Assets increase by 6% compared to 2020. Based on Total Asset Under Management in 2021, DPLK Manulife Indonesia is still the largest DPLK and number 1 among multinational companies in Indonesia.*

*Company's financial strength and continued growth allows Company to honor their commitments to existing customers and help protect more Indonesian families in the future. Company stayed focused on our mission to help Indonesian customers and families achieve their financial and health goals to make life easier and live a better life.*

Kekuatan finansial dan pertumbuhan berlanjut ini memungkinkan Perseroan menghormati komitmen terhadap para nasabahnya dan membantu melindungi lebih banyak keluarga Indonesia di masa depan. Perseroan tetap fokus pada misinya untuk membantu nasabah dan keluarga Indonesia mencapai tujuan finansial dan kesehatan agar lebih mudah dan hidup lebih baik.

#### b. Kepatuhan

Berdasarkan hasil identifikasi nasabah yang telah dilakukan oleh Anti Money Laundering Officer Perseroan selama tahun 2021, Anti Money Laundering Officer Perseroan telah melaporkan 338 (tiga ratus tiga puluh delapan) transaksi mencurigakan (suspicious transaction) kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

Pada tahun 2021, Perseroan juga telah melakukan sebanyak 2 (dua) 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 2021, Perseroan menerima 1 (satu) tanggapan dari PPATK atas laporan yang Perseroan sampaikan.

#### c. Tata Kelola Perusahaan Yang Baik

Dalam menjalankan peran pengawasannya sepanjang tahun 2021, 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 2021 yang disampaikan tim klaim Perseroan menunjukkan bahwa Perseroan telah memenuhi standar dari pelayanan dan penyelesaian klaim yang baik.

Perseroan juga mengirimkan laporan kepada OJK untuk menginformasikan jumlah pengaduan yang diterima oleh Perseroan. Pada tahun 2021, 1.911 keluhan diterima oleh Perusahaan.

### III. PENUTUP

Dewan Komisaris menyadari sepenuhnya persaingan industri perasuransian yang terjadi di tahun 2021, 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 2021.

#### b. Compliance

*Based on customer identification result performed by the Anti Money Laundering Officer of the Company during 2021, the Officer has reported 338 (three hundred and thirty eight) suspicious transactions to the Indonesian Financial Transaction Reports and Analysis Center (INTRAC).*

*In 2021, the Company also have submitted 2 (two) requests 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 2021, Company received 1 (one) feedback from INTRAC on report submitted by the Company.*

#### c. Good Corporate Governance

*In performing its supervisory roles throughout 2021, 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 2021, 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 2021, 626 (six hundred and twenty six) complaints received by the Company.*

### III. CLOSING

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

*In closing, the Board of Commissioners wishes to convey its appreciation for the support extended to the Company by our stakeholders and for the dedicated efforts of all employees of the Company in year 2021.*



# Kilas Balik Perusahaan 2021

## Corporate Kaleidoscope 2021

### Januari

Manulife Indonesia mengadakan acara Kick-Off bagi Employee dan seluruh Distribution Channels seperti Agency, Bancassurance, EB dan Syariah. Kick-Off ini bertujuan untuk secara simbolis memulai tahun 2021 dengan semangat semakin hari semakin baik!

MAMI menjalin kerja sama baru dengan Nusantara Sejahtera Investama (Fundtastic) dalam distribusi reksa dana Manulife. Ada delapan produk reksa dana MAMI yang tersedia di Fundtastic dan dapat dimanfaatkan oleh para investor dalam membantu mewujudkan tujuan investasinya.

### Februari

Manulife Asia Care Survey kembali hadir di tahun 2021 dan menyoroti isu-isu utama bagi nasabah serta prioritas dan aspirasi hidup mereka. Di antara sekitar 4.000 responden di seluruh Asia, terdapat 519 responden dari Indonesia. Hasil survei menunjukkan minat terhadap asuransi sangat kuat, seiring dengan semakin luasnya masyarakat Indonesia yang aktif mengelola kondisi kesehatan dan keuangan.

### Maret

Terus memenuhi kebutuhan nasabah, Manulife Indonesia meluncurkan proteksi multi generasi, MiPreparation Legacy for Our Assurance (MiPrecious). MiPrecious adalah produk asuransi dwiguna individu dengan manfaat perlindungan jangka panjang untuk mempersiapkan dana masa depan yang dapat dilanjutkan ke generasi selanjutnya.

MAMI mengumumkan penunjukan Afifa sebagai CEO & Presiden Direktur MAMI dalam acara konferensi pers yang digelar secara online. Pada tahun 2021, Afifa telah bersama MAMI selama 10 tahun, dan sejak tahun 2020 ia telah berperan sebagai Interim President Director.

MAMI dan Buka Investasi Bersama (BIB) menjalin kerja sama pemasaran reksa dana Manulife. Sejak tahun 2021, BIB mulai memasarkan enam reksa dana Manulife melalui aplikasi onlinenya, BMoney. BIB merupakan

### January

Manulife Indonesia kick-off meeting for all employees and distribution channels, such as the Agency, Bancassurance, EB and Syariah. The kick-off was a symbolic start of 2021 with the spirit of making every day better

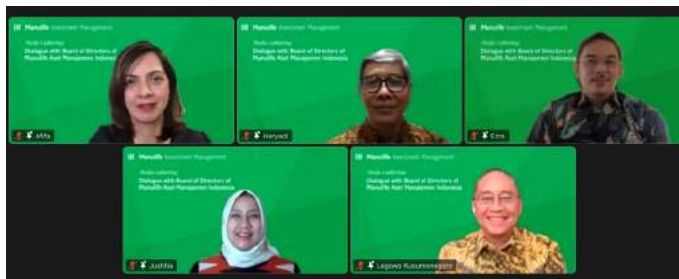
MAMI established a new partnership with Nusantara Sejahtera Investama (Fundtastic) in the distribution of Manulife mutual funds. There are eight MAMI mutual fund products available at Fundtastic that investors can use to achieve their investment goals.

### February

Manulife Asia Care Survey returned in 2021, highlighting key issues of customers and their priorities and goals in life. Of around 4,000 respondents in Asia, 519 were Indonesian respondents. Survey result showed strong interest toward insurance, with more Indonesians taking proactive step to manage their health and finances.

### March

To continue meeting customers' demand, Manulife Indonesia launched a multi-generation protection product, the MiPreparation Legacy for Our Assurance (MiPrecious). MiPrecious is an endowment insurance product for individual customers that offer long-term protection to prepare a legacy for the next generations.



MAMI announced the appointment of Afifa as CEO & President Director of MAMI at a press conference held online. In 2021, Afifa has been with MAMI for 10 years, and since 2020 she has served as Interim President Director.

anak usaha dari Bukalapak, salah satu marketplace terbesar di Indonesia yang telah tercatat di Bursa Efek Indonesia, dan memiliki basis pengguna yang cukup besar.

#### April

Manulife Indonesia meresmikan Customer Contact Center dan renovasi Kantor Pusat Manulife. Melanjutkan komitmennya kepada nasabah, Manulife Indonesia melakukan relokasi Manulife Indonesia Customer Contact Center serta menempatkan layanan di Ground Floor North Tower Sampoerna Strategic Square Jakarta.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menunjuk Manulife Indonesia sebagai salah satu perwakilan perusahaan asuransi untuk menyelenggarakan vaksin Covid-19. Oleh karenanya, sebagai upaya mendukung pemerintah dalam mencegah penyebaran Covid-19, Manulife Indonesia menggelar vaksin Covid-19 untuk lansia berusia minimal 60 tahun dan tenaga pemasar terpilih.

#### Mei

MAMI menandatangani kerja sama dengan BP Tapera. Melalui proses seleksi yang ketat, MAMI berhasil mendapatkan kepercayaan dari BP Tapera dan ditunjuk sebagai salah satu manajer investasi pengelola dana investasi dalam bentuk Kontrak Investasi Kolektif (KIK) Pemupukan Dana Tapera.

#### Juni

Manulife Indonesia melaporkan pertumbuhan bisnisnya yang solid pada tahun 2020, didorong oleh kenaikan pendapatan premi lanjutan (renewal) produk individu dan unit linked serta lonjakan pendapatan premi bisnis baru dari produk tradisional dan unit linked di tengah pandemi Covid-19 dan tantangan yang ada.

#### Juli

Manulife Indonesia memperingati Ulang Tahunnya yang ke-36 dengan mengadakan Employee Virtual Gathering dimana para Karyawan perusahaan di seluruh Indonesia dapat berkumpul secara virtual dan merayakan Anniversary Manulife Indonesia melalui rangkaian acara yang seru dan menarik.

Tahun 2021 menandakan 25 tahun kiprah MAMI di industri reksa dana Indonesia. Dalam perjalanannya, MAMI secara konsisten mempertahankan posisinya sebagai salah satu manajer investasi terbaik, terpercaya, dan terbesar di Indonesia. Dalam rangka memeriahkan 25 tahun kiprah MAMI di Indonesia, MAMI menyelenggarakan beragam kegiatan untuk para investor, mitra distribusi, wartawan, dan para pemangku kepentingan lainnya. Kegiatan tersebut diantaranya yaitu turnamen golf, virtual fun run dan lomba menulis artikel untuk para wartawan, serta reuni dengan para alumni karyawan MAMI.



*MAMI and Buka Investasi Bersama (BIB) collaborated on the distribution of Manulife mutual funds. Since 2021, BIB has been distributing six of Manulife mutual funds on its online application, BMoney. BIB is a subsidiary of Bukalapak, one of the largest marketplaces in Indonesia that has been listed on the Indonesia Stock Exchange and has a quite large user-based.*

#### April

*Manulife Indonesia inaugurated its Customer Contact Center and the newly renovated Manulife Head Office. Continuing its commitment to customers, Manulife Indonesia relocated the Manulife Indonesia Customer Contact Center and now placed the service on the Ground Floor of North Tower Sampoerna Strategic Square Jakarta.*

*The Financial Services Authority (OJK) appointed Manulife Indonesia as one of the companies representing the insurance industry to organize Covid-19 vaccination roll out. To support the government and to stop Covid-19 spread, Manulife Indonesia held the vaccination event for people of at least 60 years old and select agents.*

#### May

*MAMI signed an agreement with BP Tapera. Through a rigorous selection process, MAMI managed to gain the trust of BP Tapera and was appointed as one of the investment managers managing investment funds in the form of a Collective Investment Contract (KIK) of Pemupukan Dana Tapera.*

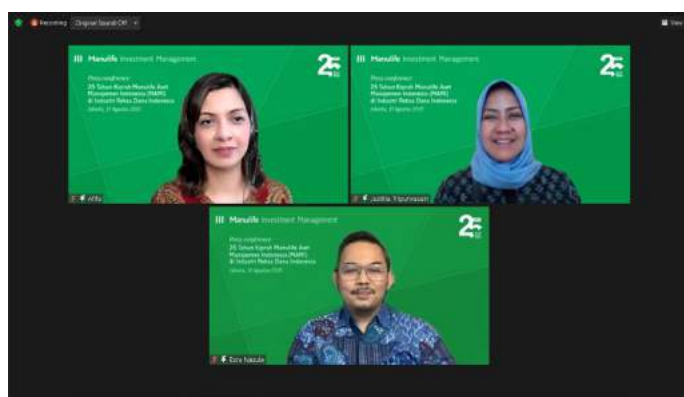
#### June

*Manulife Indonesia reported solid business growth in 2020, driven by increase in renewal premiums of individual and unit linked products and a surge in new business premiums from traditional and unit linked products. The growth was achieved despite Covid-19 pandemic and its related challenges.*

#### July

*Manulife Indonesia celebrated its 36th anniversary with an Employee Virtual Gathering. Employees from across Indonesia convened virtually and together celebrated the Company's anniversary with fun and exciting series of events.*

*The year 2021 marks 25 years of MAMI's presence in the Indonesian mutual fund industry. Throughout its journey, MAMI has consistently maintained its position as one of the best, most trusted and largest investment managers in Indonesia. Celebrating its 25 years of presence in Indonesia, MAMI organized various activities for investors, distribution partners, journalists, and other stakeholders. These activities include golf tournaments, virtual fun run and article writing competitions for journalists, as well as reunions with alumni of MAMI employees.*



## Agustus

Memperkuat komitmen untuk meningkatkan literasi finansial dan untuk berbagi informasi mengenai pentingnya asuransi, Manulife Indonesia menyelenggarakan sesi berbagi dari Manulifers untuk Manulifers melalui CSR Financial Literacy Webinar Roadshow dengan tema “Ketidakpastian Finansial: Apa yang Harus Dilakukan?”. Rangkaian acara yang selesai di bulan Agustus ini telah diikuti oleh lebih dari 1.100 karyawan, tenaga pemasar beserta keluarga di Jakarta dan 5 kota besar lainnya, seperti Medan, Bandung, Makassar, Semarang dan Surabaya.

## September

Manulife Indonesia kembali melakukan penyerahan donasi kepada BenihBaik.com, untuk membantu penanganan COVID-19 yang terus melanda negeri. Setelah mendonasikan 500 Alat Pelindung Diri (APD) pada tahun 2020, kali ini donasi diberikan dalam bentuk lebih dari 500 tabung oksigen atau senilai lebih dari Rp1,3 Miliar yang disalurkan kepada berbagai fasilitas kesehatan di berbagai wilayah Indonesia.

Turut mendukung ekosistem asuransi syariah, Manulife Indonesia berpartisipasi dalam Indonesia Sharia Summit 2021 yang diselenggarakan oleh Media Group Network. Acara ini merupakan pertemuan para pakar dan pelaku ekonomi syariah terbesar di Indonesia.

## Oktober

Manulife Indonesia berpartisipasi dalam FIN EXPO OJK 2021 dalam rangka Bulan Inklusi Keuangan (BIK) melalui Virtual Booth Manulife dan rangkaian Webinar Live Event yang terbuka untuk masyarakat umum.

## November

Manulife Indonesia meluncurkan MiAssurance Protection Plan (MiAction), asuransi dwiguna individu untuk melindungi dan mempersiapkan nasabah terkait kebutuhan dan tujuan finansial di masa depan. MiAssurance Protection Plan (MiAction) hadir dengan premi terjangkau serta memberikan keleluasaan pada nasabah untuk memilih dan mengatur keuangannya serta menikmati perlindungan hingga 20 tahun.

## August

Reinforcing its commitment to increase financial literacy and to share the importance of insurance, Manulife Indonesia held Manulifers to Manulifers sharing event through its CSR Financial Literacy Webinar Roadshow themed “Financial Uncertainty: How Do We Deal with It?” Concluded in August, the series of webinars were attended by over 1,100 employees, agents, and families in Jakarta and five other major cities of Medan, Bandung, Makassar, Semarang, and Surabaya.

## September

Manulife Indonesia hand over donation to BenihBaik.com in response to the ongoing Covid-19 pandemic in Indonesia. After 500 PPE donated in 2020, 2021 donation comprised 500 oxygen cylinders worth Rp1.3 billion. The cylinders were distributed to various health facilities in Indonesia.

To support sharia insurance ecosystem, Manulife Indonesia took part in the Indonesia Sharia Summit 2021 organized by Media Group Network. The event was the largest forum of Indonesia’s sharia experts and sharia industry players.

## October

Manulife Indonesia participated in the FIN EXPO OJK 2021 to support the Financial Inclusion Month. Other than setting up Manulife’s virtual booth, the Company also held live webinar event for the public.

## November

Manulife Indonesia launched MiAssurance Protection Plan (MiAction), an individual endowment insurance to protect and help the customers prepare for their future financial needs and goals. MiAssurance Protection Plan (MiAction) offers affordable premiums and the flexibility for customers to choose and manage their finances, while enjoying up to 20 years protection.

Manulife Indonesia inaugurated two general agency offices in Medan, namely My Alpha Network Grand Cemara Asri and New Legend Agency. After operating for nearly 37 years in Indonesia, Manulife Indonesia strengthened its presence in North Sumatra with the two agency offices. This step reaffirmed Manulife’s commitment to protect more Indonesian families.





Manulife Indonesia meresmikan dua Kantor Pemasaran Mandiri di Medan yaitu My Alpha Network Grand Cemara Asri, dan New Legend Agency. Selama hampir 37 tahun beroperasi di Indonesia, Manulife Indonesia memperkuat posisinya di Sumatera Utara dengan menambah dua kantor pemasaran mandiri di Medan guna menegaskan kembali komitmen untuk melindungi lebih banyak keluarga Indonesia di Indonesia.

#### Desember

Manulife Indonesia bersama Bank DBS Indonesia meluncurkan Asuransi unit link, MIWealthLink Optimax, solusi perlindungan yang dikaitkan investasi dengan premi sekaligus menjawab kebutuhan nasabah akan perlindungan menyeluruh.

Manulife Indonesia melalui Yayasan Manulife Peduli (YMP), mengadakan acara “We Share We Care” sebagai perwujudan nilai “Share of Humanity” dan sebagai apresiasi khusus kepada segenap team office support (OB/OG), security, dan driver Manulife Indonesia di Head Office dan 22 cabang Manulife Indonesia di berbagai daerah.

Dengan semangat membuat hidup lebih baik, pada akhir tahun 2021 Manulife kembali membagikan kepada setiap orang dari 37.000 karyawan globalnya dana dalam mata uang setempat senilai setara 50 dolar Kanada. Dana ini dapat digunakan untuk berbagi dengan masyarakat sekitar yang membutuhkan. Pertama kali diluncurkan pada tahun 2020, program #ManulifeActofKindness tahun ini kembali menjadi saluran menyebar kebaikan bagi setiap karyawan Manulife di seluruh dunia.

MAMI menjalin kerja sama pemasaran reksa dana dengan Bank CTBC Indonesia yang merupakan bagian dari bank terkemuka dari Taiwan yaitu CTBC Bank Co Ltd. Sejak 2021, CTBC Indonesia mulai memasarkan 7 reksa dana MAMI yang terdiri dari 5 reksa dana saham dan 2 reksa dana pendapatan tetap.

Melalui proses seleksi yang ketat, MAMI ditunjuk oleh BPKH RI sebagai salah satu manajer investasi pengelola dana haji di Indonesia. Perjanjian dengan BPKH RI ditandatangani pada bulan Desember 2021.

#### December

*Manulife Indonesia and Bank DBS Indonesia launched a unit link insurance product, MIWealthLink Optimax, a protection and investment solutions that answer the customers' needs of having an all-round protection.*

*Manulife Indonesia through Yayasan Manulife Peduli (YMP) organized “We Share We Care” to enact the Share of Humanity value. The initiative was a special appreciation for the Company's office support team (OB/OG), security personnel, and drivers in Manulife Indonesia's head office and 22 branch offices in various locations.*

*With the spirit of making lives better, at the end of 2021 Manulife once again distributed an amount of money equal to 50 CAD in local currencies to each 37,000 employees globally. The stipend was to be used to share with people in need. Initiated in 2020, this year's #ManulifeActofKindness returned as an avenue of sharing kindness for Manulife employees around the world.*

*MAMI established a new partnership with Bank CTBC Indonesia, which is part of a leading bank from Taiwan, namely CTBC Bank Co Ltd. Since 2021, CTBC Indonesia has started distributing seven MAMI mutual funds consisting of five equity funds and two fixed income mutual funds.*

*Through a rigorous selection process, MAMI was appointed by BPKH RI as one of the investment managers in Indonesia managing Indonesia's Hajj funds. The agreement between MAMI and BPKH RI was signed in December 2021.*

# Aktivitas Tanggung Jawab Sosial

## *Corporate Social Responsibility Activities*



Manulife Indonesia senantiasa berupaya memberikan kontribusi positif bagi masyarakat Indonesia, tidak hanya sebagai penyedia beragam solusi keuangan yang inovatif sesuai kebutuhan masyarakat, namun juga sebagai penyelenggara berbagai aktivitas bersifat edukasi dan sosial sebagai bentuk perwujudan tanggung jawab sosial Perusahaan.

Sepanjang tahun 2021, Manulife Indonesia - bekerja sama dengan Yayasan Manulife Peduli (YMP) yang telah berdiri sejak tahun 1998 - telah berupaya menjalankan berbagai aktivitas tanggung jawab sosial dengan berlandaskan 3 pilar, yaitu literasi keuangan, kesehatan dan sosial. Penerapan ketiga pilar tersebut saling mendukung satu sama lain untuk memberikan kontribusi yang lebih menyeluruh bagi masyarakat Indonesia, baik dari segi pendidikan finansial, kesehatan maupun dukungan sosial.

### **Perwujudan Aktivitas Tanggung Jawab Sosial Pilar Literasi Keuangan**

Kondisi yang masih pandemi, tidak membatasi ruang gerak Manulife untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan literasi keuangan secara virtual bagi karyawan maupun masyarakat luas, karena Manulife Indonesia meyakini bahwa pendidikan finansial bagi masyarakat Indonesia sangatlah penting.

Adapun kegiatan pilar literasi keuangan Manulife Indonesia pada tahun 2021 adalah:

- Roadshow Virtual Webinar Literasi Keuangan di 6 Kota
- Dukungan terhadap Bulan Inklusi Keuangan - OJK
- Webinar Literasi Keuangan Bagi Bloggers
- Program Edutainment "Do It" dan Podcast di Youtube Manulife Indonesia

*Manulife Indonesia strives to create positive impact for Indonesian families. The Company does this not only in its capacity as a provider of various, innovative financial solutions that cater to customers' needs, but also as an initiator of educational and social activities that it carries out as part of its corporate social responsibility.*

*In 2021, Manulife Indonesia, in collaboration with Yayasan Manulife Peduli (YMP) that was established in 1998, pursued three pillars of corporate social responsibility, namely financial literacy, healthcare, and social services. The pillars complement one another and guide Manulife Indonesia in providing comprehensive financial, health, and social contribution to the people of Indonesia.*

### **Corporate Social Responsibility – Financial Literacy Pillar**

*The pandemic did not dampen Manulife's commitment to organizing various financial literacy programs, now held virtually, for employees and the public as Manulife Indonesia believes that financial education in Indonesia is crucial.*

*In regards to this pillar, in 2021 Manulife Indonesia has conducted several financial literacy activities, such as:*

- *Financial Literacy Webinar Series in 6 Cities*
- *Support for Financial Inclusion Month with OJK*
- *Financial Literacy Webinar for Bloggers*
- *"Do It" Edutainment Program and Manulife Indonesia Podcast on Youtube*

### **Corporate Social Responsibility – Health Pillar**

*Amidst the ongoing pandemic in 2021, Manulife Indonesia endeavored to help Indonesia by addressing medical equipment demand among health facilities. This support was expected to help patients under treatment and who were recovering from COVID-19.*



### Perwujudan Aktivitas Tanggung Jawab Sosial Pilar Kesehatan

Di tengah pandemi yang masih melanda Indonesia pada tahun 2021, Manulife Indonesia juga terus berupaya untuk memberikan kontribusi bagi Negeri dengan membantu pemenuhan kebutuhan fasilitas medis yang diharapkan dapat bermanfaat dalam proses perawatan dan pemulihan penyakit COVID-19.

Di tahun 2021, berkenaan dengan pilar kesehatan, Manulife Indonesia telah menyelenggarakan kegiatan Donasi 500 Tabung Oksigen. Pada bulan September 2021, Manulife Indonesia bekerjasama dengan organisasi kemanusiaan BenihBaik.com, menyalurkan sejumlah 500 tabung oksigen atau senilai Rp 1,3 Miliar kepada berbagai fasilitas kesehatan diberbagai wilayah di Indonesia yang sangat membutuhkan perlengkapan tabung oksigen.

### Perwujudan Aktivitas Tanggung Jawab Sosial Pilar Sosial

Manulife Indonesia juga senantiasa mengajak para karyawan dan tenaga pemasarnya untuk dapat berbagi dan menyalurkan kebaikan melalui berbagai kegiatan sosial dari Yayasan Manulife Peduli.

Untuk itu, pada tahun 2021, untuk memperkuat pilar sosial CSR Manulife Indonesia, kegiatan yang telah diselenggarakan adalah:

- Satu Aksi untuk Berbagi
- Donasi Banjir
- Kegiatan We Share We Care, dan
- Manulife Act of Kindness yang diselenggarakan secara global di seluruh wilayah tempat Manulife beroperasi.



### Corporate Social Responsibility – Social Pillar

Manulife Indonesia always encourages its employees and agents to share and express kindness through various social activities under Yayasan Manulife Peduli.

In 2021, Manulife Indonesia and Yayasan Manulife Peduli have been held various social activities, such as:

- Satu Aksi Untuk Berbagi
- Donation for flood victims
- We Share We Care
- Manulife Act of Kindness that being held globally across countries where Manulife is operated in.

## PILLARS OF OUR CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

# 01

### LITERASI KEUANGAN

FINANCIAL LITERACY

# 02

### KESEHATAN

HEALTH

# 03

### SOSIAL

SOCIAL





**Bergerak untuk masa depan cemerlang (Maret 2021)**

MAMI bersama karyawan MAMI melakukan donasi berupa pembayaran SPP bagi 168 pelajar tingkat SMP dan SMA yang menuntut ilmu di berbagai sekolah yang tersebar di sembilan wilayah di Indonesia, yaitu NTT, Bali, Lampung, Bandung, Bogor, Bekasi, Tangerang Selatan, Depok, dan DKI Jakarta

**Donasi pembayaran tunggakan uang sekolah (Agustus 2021)**

Di tengah pandemi Covid-19, para pelajar ikut terdampak secara ekonomi, termasuk dalam pelunasan uang sekolah. MAMI dan karyawan MAMI memberikan donasi iuran uang sekolah bagi 170 pelajar dari 44 sekolah di 7 provinsi di Indonesia.

**Menyewa rumah untuk kegiatan belajar non-formal (Agustus 2021)**

MAMI sangat peduli terhadap pendidikan di Indonesia. Selain memberikan donasi bagi para murid sekolah formal, MAMI juga turut mendukung kegiatan belajar-mengajar di sebuah rumah belajar non-formal bagi sekitar 80 pelajar tingkat playgroup hingga SMA, dengan memberikan donasi dana sewa rumah di Jakarta untuk digunakan selama 1 tahun.

**Renovasi jembatan didanai oleh dana purifikasi reksa dana syariah MAMI (Agustus 2021)**

Renovasi jembatan di Gununghalu, Jawa Barat, membutuhkan dana sebesar Rp 230 juta. Proyek renovasi jembatan ini dilakukan dengan menggunakan dana purifikasi dari tiga reksa dana syariah MAMI, yaitu Manulife Syariah Sektoral Amanah (MSSA), Manulife Syariah Sukuk Indonesia (MSSI) dan Manulife Dana Kas Syariah (MDKS).

**Belajar bareng MAMI (Maret & Juni 2021)**

Bekerja sama dengan Yayasan Karya Salemba Empat (KSE), MAMI mengadakan program literasi keuangan untuk 420 mahasiswa/i dari 35 perguruan tinggi di 23 provinsi di Indonesia.

**Manulife Act of Kindness (Desember 2021)**

Donasi dari Manulife global telah disalurkan oleh MAMI untuk membantu sekitar 990 anak yang tinggal di SOS Children Village di 8 wilayah di Indonesia, yaitu Meulaboh, Banda Aceh, Medan, Jakarta, Lembang, Semarang, Bali, dan Flores.



**Moving for a bright future (March 2021)**

MAMI and its employees donated tuition funds for 168 junior and senior high school students who studied in various schools spread across nine regions in Indonesia, namely East Nusa Tenggara, Bali, Lampung, Bandung, Bogor, Bekasi, South Tangerang, Depok, and DKI Jakarta.

**Donation for payment of school fees arrears (August 2021)**

Amidst the Covid-19 pandemic, students are also affected economically, including in paying school fees. MAMI and its employees donated tuition fees for 170 students from 44 schools in 7 provinces in Indonesia.

**Provide a rental payment for a house for informal learning activities (August 2021)**

MAMI is very concerned about the education in Indonesia. In addition to donating for students in formal schools, MAMI also supports teaching and learning activities in a non-formal learning house for around 80 students from playgroup to high school level, by donating funds to rent a house in Jakarta to be used for 1 year.

**Bridge renovation funded by the purification of MAMI sharia mutual funds (August 2021)**

Renovation of a bridge in Gununghalu, West Java requires funds of IDR 230 million. The bridge renovation project was carried out using purification funds from three of MAMI sharia mutual funds, namely Manulife Syariah Sektoral Amanah (MSSA), Manulife Syariah Sukuk Indonesia (MSSI) and Manulife Dana Kas Syariah (MDKS).

**Study with MAMI (March & June 2021)**

In collaboration with Yayasan Karya Salemba Empat (KSE), MAMI held financial literacy program for 420 college students from 35 universities in 23 provinces in Indonesia.

**Manulife Act of Kindness (December 2021)**

Donations from Manulife global have been distributed by MAMI to help around 990 children living in SOS Children Villages in 8 regions in Indonesia, namely Meulaboh, Banda Aceh, Medan, Jakarta, Lembang, Semarang, Bali, and Flores.

# Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

## *Sustainable Development Goals*



Manulife Indonesia terus berupaya untuk memberikan kontribusi nyata bagi negeri dan industri. Sejak 2020, Manulife menerapkan Keuangan Berkelanjutan, yang berfokus pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup dengan memprioritaskan:

- Kesehatan dan kesejahteraan
- Meningkatkan pendidikan yang berkualitas dan kesempatan belajar
- Menanamkan keragaman dan kesejahteraan gender ke dalam organisasi, pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi yang inklusif, serta mengurangi kesenjangan
- Melakukan penangan perubahan iklim

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

Laporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) merupakan suatu bentuk komitmen Manulife Indonesia kepada publik dan nasabah yang menunjukkan bahwa Manulife Indonesia berpartisipasi aktif dalam mendukung tujuan pembangunan yang berkelanjutan pada setiap aktivitas bisnis yang dimiliki.

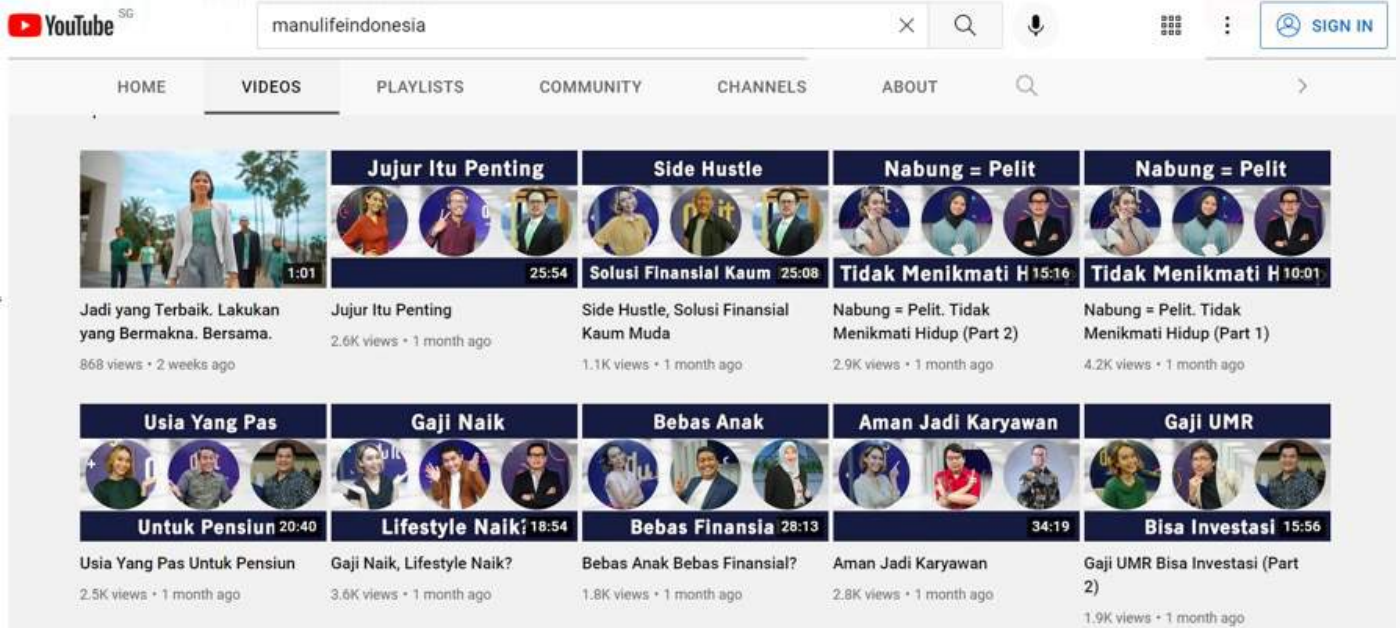
*Manulife Indonesia has always been consistent in its efforts of generating meaningful contributions for Indonesia and the industry. Manulife began adopting Sustainable Finance in 2022, focusing on economic, social, and environmental aspects and with the following priorities:*

- *Health and well-being*
- *Improving education quality and learning opportunities*
- *Mainstreaming diversity and gender well-being in the organization, along with decent job, inclusive economic growth, and actions to reduce disparity*
- *Adapting to and mitigating climate change*

*The goal of Manulife Indonesia's Sustainable Finance Action Plan is to “Be a wealth management and insurance service provider for Indonesian families that operates on the basis of sustainable finance”. The action plan has been translated into several key strategies, such as aligning human resource planning with strategic needs, integrating social and environmental aspects to risk management, and being involved in green business activities.*

*The Sustainable Finance Action Plan Report (RKAB) demonstrates Manulife Indonesia's commitment to the Indonesian public and customers, an evidence of the Company's active participation in sustainable development goals through its every business activity.*

*Throughout 2021, Manulife Indonesia carried out sustainable business activities that corresponded with 6 (six) Sustainable Development Goals.*



Selama tahun 2021, Manulife Indonesia telah melaksanakan Kegiatan Usaha Berkelanjutan yang berkaitan dengan 6 (enam) Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau Sustainable Development Goals (“SDG”) yang diimplementasikan dalam berbagai program Perusahaan, yaitu sebagai berikut :

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

Pencapaian kegiatan usaha berkelanjutan Manulife Indonesia sesuai Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan pada tahun 2021 adalah sebagai berikut :

1. Menggalakkan hidup sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia (SDG 3).
  - o Pelaksanaan Kampanye Kesehatan setiap bulan melalui semua media yang dapat diakses oleh karyawan, bincang kesehatan (health talk) dalam bentuk Webinar virtual, dan Medical Check Up bagi karyawan setiap tahun.
  - o Perluasan manfaat Rawat Jalan yang mencakup pembelian vitamin atau multivitamin tanpa resep dokter serta Rapid test & PCR test / SWAB tanpa indikasi medis kepada karyawan, serta pembelian kacamata secara cashless pada Optik yang bekerjasama dengan Perusahaan.

*These activities were reflected in the following programs:*

1. *Promotion of healthy lifestyle and support for the well-being of people from all ages (SDG 3)*
2. *Ensure decent and quality education that is inclusive and promoted lifelong learning for all (SDG 4)*
3. *Promotion of gender equality and women empowerment (SDG 5)*
4. *Promotion of sustainable and inclusive economic growth as well as decent jobs for all (SDG 8)*
5. *Ensure equal opportunity and reduced inequality (SDG 10)*
6. *Alignment of climate change adaptation and mitigation efforts with Manulife Indonesia’s business activities (SDG 13)*

*In 2021, Manulife Indonesia’s achievements based on its Sustainable Finance Action Plan are:*

1. *Promoted healthy lifestyle and supported the well-being of people from all ages (SDG 3)*
  - o *Monthly healthy campaign published through all communication channels that employees could access, virtual health talks, and annual medical check-up for employees*
  - o *The Company provided outpatient benefit, including over-the-counter vitamin or multivitamin purchases; rapid test & PCR test/ swab test that employees could take even without experiencing medical symptoms; and cashless purchase of prescription glasses in stores that cooperate with the Company.*
  - o *The Company anticipated COVID-19 spread at the office and required employees to adhere to its health protocols, such as:*
    - 1) *Making hand sanitizers, vitamins, and masks available on all floors*
    - 2) *Touchless elevator buttons*
    - 3) *Regular disinfection of the workplace*
    - 4) *Installation of transparent partition between sinks in the lavatories*



- o Pelaksanaan antisipasi penyebaran COVID-19 di area kantor dengan melakukan kampanye internal mengenai pentingnya vaksin COVID-19 dan mewajibkan karyawan mengikuti protokol kesehatan yang difasilitasi Perusahaan, seperti:
    - 1) Hand sanitizer, vitamin, dan masker tersedia di setiap lantai
    - 2) Tombol lift tanpa sentuh
    - 3) Penyemprotan disinfektan
    - 4) Instalasi sekat akrilik di wastafel toilet
    - 5) Pemasangan spanduk di setiap lantai mengenai pentingnya penggunaan masker dan menjaga jarak
    - 6) Karyawan yang bekerja di kantor harus mengisi formulir 1 hari sebelum kedatangan dan telah disetujui oleh Excom atau kepala departemen
    - 7) Setiap karyawan dan tamu harus melalui pemeriksaan suhu badan di lantai dasar, dan memiliki aplikasi Peduli Lindungi untuk menunjukkan minimal telah menerima vaksinasi dosis pertama
  - o Penyelenggaraan kegiatan ZUMBA dan Yoga Virtual di Rumah untuk menjaga kesehatan mental karyawan selama pandemi Covid-19.
2. Memastikan pendidikan berkualitas yang layak dan inklusif serta mendorong kesempatan belajar seumur hidup bagi semua orang (SDG 4).
    - o Penyelenggaraan pelatihan untuk karyawan baru terkait keuangan berkelanjutan, serta pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas SDM, baik pelatihan soft skill maupun pelatihan pendukung.
    - o Pemberian konten literasi dan edukasi melalui media social (podcast & talkshow).
    - o Penyelenggaraan berbagai program literasi keuangan di Indonesia melalui platform digital dan Webinar secara virtual yang ditujukan untuk karyawan internal dan komunitas/ publik.
  3. Mempromosikan kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan (SDG 5).
    - o Penyelenggaraan program pelatihan Women in Leadership yang bertujuan untuk memberikan kesempatan yang lebih luas bagi para talenta perempuan untuk membangun jaringan dan memberikan dukungan karir agar sukses di Manulife.
    - o Melanjutkan kolaborasi dengan Global Women Alliance (“GWA”), sebuah organisasi yang dibentuk oleh kantor pusat Manulife untuk mempromosikan program pemberdayaan bagi perempuan di tempat kerja, dan meningkatkan partisipasi peserta laki-laki pada program GWA.
  4. Mempromosikan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan inklusif, lapangan pekerjaan dan pekerjaan yang layak untuk semua (SDG 8).
    - o Pelaksanaan penataan ruang kantor yang baru sehingga lebih inklusif untuk menciptakan suasana kerja yang lebih baik
    - o Penyediaan jaringan wifi di kantor dan pembaharuan software sebagai prasarana pendukung dalam pekerjaan.
    - o Peluncuran kampanye karir (career campaign).

- 5) Posters and banners on every floor made available to remind employees about the importance of wearing masks and keeping a safe distance
  - 6) Requiring employees who needed to work from the office to submit a request form one day prior – the request had to be approved by Excom or a department head
  - 7) Mandatory temperature check for guests and employees at the lobby; mandatory virtual check in using PeduliLindungi app, where the individual had to be able to show proof of at least one vaccination.
- o Virtual group Zumba and yoga from home to maintain employees’ mental health during the pandemic.
2. Ensure decent and quality education that is inclusive and promoted lifelong learning for all (SDG 4).
    - o Training on sustainable finance organized for new employees as well as other training to improve employees’ skills – both in soft skills and other technical knowledge.
    - o Literacy and educational content disseminated through social media in formats such as podcast and talkshow.
    - o Various financial literacy programs, such as webinars, organized using digital platforms for employees and the public
  3. Promotion of gender equality and women empowerment (SDG 5).
    - o Women in Leadership training program organized to create greater opportunities for female talents in the Company to network and garner career support to be professionally successful with Manulife.
    - o Collaboration with Global Women Alliance (GWA) continued. GWA is an organization founded by Manulife’s global headquarter to promote women empowerment at work and to increase male participation in GWA.
  4. Promotion of sustainable and inclusive economic growth as well as decent jobs for all (SDG 8).
    - o Re-designed office lay out to implement the 3C project (Connect and Collaboration to become Champions)
    - o Making wi-fi network available at the office; software programs updated to support work.
    - o Launched career campaign

5. Menjamin kesempatan yang sama dan mengurangi kesenjangan (SDG 10).

- o Pemberian kesempatan kepada semua orang tanpa memandang agama, suku, ras, ataupun disabilitas untuk menjadi karyawan tetap Manulife Indonesia.
- o Pembuatan produk yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti Credit Life Sharia dengan desain yang berpusat pada kebutuhan nasabah dengan diferensiasi segmen yang lebih luas, sederhana dan intuitif sebagai alternatif produk asuransi konvensional.
- o Melanjutkan dukungan untuk memberikan pilihan bagi nasabah di semua segmen pasar, mendukung segmen low market melalui kampanye, inisiatif produk Term Life yang dipasarkan melalui mitra Perusahaan, pembukaan saluran pembayaran baru hingga mempermudah proses pembayaran di semua segmen.
- o Pembukaan beberapa kantor pemasaran pemasaran mandiri (General Agency) di beberapa kota di Indonesia.

6. Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam aktivitas bisnis Manulife Indonesia (SDG 13).

- o Penghematan penggunaan listrik dengan work from home.
- o Pengurangan penggunaan listrik dari PC (400 watt) menjadi laptop (25 watt)
- o Pembuatan area terpusat AC untuk kerja lembur pada lantai tertentu.
- o Pengelolaan sampah organik / non-organik / daur ulang
- o Melanjutkan proses-proses otomatisasi dan paperless.

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

5. Ensure equal opportunity and reduced inequality (SDG 10).

- o *Manulife provides equal opportunity to everyone to become a permanent employee in the organization, regardless of faith, ethnicity, race, and disability status.*
- o *Manulife has developed sharia products, designed to cater to specific customers' needs and meet broader customer segmentation. The products are simple and intuitive and serve as the alternative to conventional products.*
- o *Manulife has continued to provide more options for customers in all segments, including supporting the low-market segment through product campaign and initiatives and the opening of new payment channels to ease payment for all customer segments.*
- o *Opening of several general agency offices in Indonesian cities.*

6. Alignment of climate change adaptation and mitigation efforts with Manulife Indonesia's business activities (SDG 13).

- o *Saved electricity use through work from home policy*
- o *Reduction of power consumption by transitioning from PC (400 watt) to laptop (25 watt)*
- o *Created a centralized air-conditioned area on certain floors, dedicated for overtime work*
- o *Managed and sorted wastes between organic/non-organic/and recyclable wastes*
- o *Continued with automation processes and paperless initiative.*

*Manulife Indonesia will continue to consistently implement its Sustainable Finance Action Plan in every business aspect, as the Company seeks to contribute even more and protect more Indonesian families.*

# Penghargaan & Pengakuan

## *Awards and Recognition PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia*

### **Januari/January**

Iconomic Syariah Award 2021: The Best Sharia Unit Life Insurance dari Iconomics Research and Consulting.

*Iconomic Syariah Award 2021: The Best Sharia Unit Life Insurance from Iconomics Research and Consulting.*

### **Februari/February**

Investor-Infovesta Unit Link Awards 2021 sebagai "Unit Link Terbaik 2021" dari Majalah Investor dan PT Infovesta Utama, untuk 7 kategori yakni:

*Investor-Infovesta Unit Link Awards 2021 as "Best Unit Link 2021" from Investor magazine dan PT Infovesta Utama, for 7 categories:*

- Manulife Dana Ekuitas Indonesia-India, Saham Periode 7 Tahun
- *Manulife Equity Fund Indonesia – India, 7 Years Period*
- Manulife Dana Ekuitas Syariah, Saham Syariah Periode 7 Tahun
- *Manulife Sharia Equity Fund, 7 Years Period*
- Manulife Dana Ekuitas Syariah, Saham Syariah Periode 10 Tahun
- *Manulife Sharia Equity Fund, 10 Years Period*
- Manulife Dana Berimbang Syariah, Campuran Syariah Periode 3 Tahun
- *Manulife Sharia Balanced Fund, 3 Years Period*
- Manulife Dana Berimbang Syariah, Campuran Syariah Periode 5 Tahun
- *Manulife Sharia Balanced Fund, 5 Years Period*
- Manulife Dana Berimbang Syariah, Campuran Syariah Periode 10 Tahun
- *Manulife Sharia Balanced Fund, 10 Years Period*
- Manulife Pendapatan Tetap Dollar, Periode 3 Tahun
- *Manulife USD Fixed Income, 3 Years Period*

### **April**

Iconomics Corporate Branding PR Award 2021 untuk kategori perusahaan Asuransi Jiwa, dari The Iconomics.

*Iconomics Corporate Branding PR Award 2021 in Life Insurance category from The Iconomics, for its excellence in Public Relations Practice in Indonesia.*

### **Mei/May**

Indonesia Sharia Finance Award 2021 dari Warta Ekonomi, sebagai "The Outstanding Sharia Insurance Product Through Implementing Life, Investment, and Health Protection Values".

*Indonesia Sharia Finance Award 2021 from Warta Ekonomi, as "The Outstanding Sharia Insurance Product Through Implementing Life, Investment, and Health Protection Values".*

### **Agustus/August**

Market Leaders 2021 kategori Life Insurance dari Media Asuransi.

*2021 Insurance Market Leaders Award in Life Insurance category, from Media Asuransi.*

### **September**

Indonesia Customer Service Quality Award 2021 dari Majalah SWA, dengan predikat "Very Good" pada kategori produk Life Insurance.

*Indonesia Customer Service Quality Award 2021 for Life Insurance product category, with "Very Good" predicate, from SWA magazine.*

### **November**

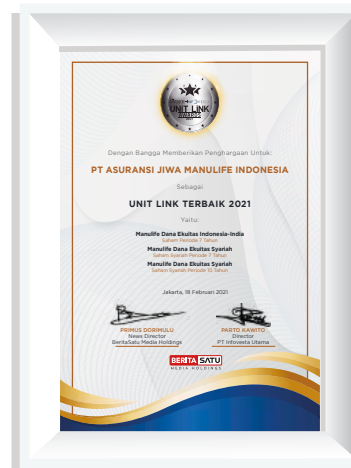
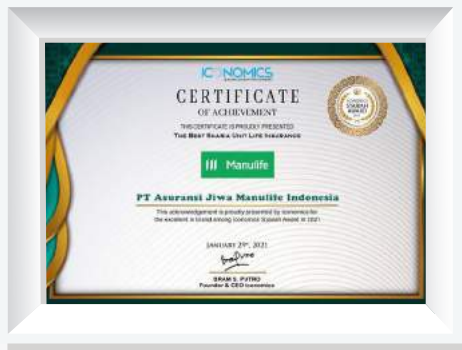
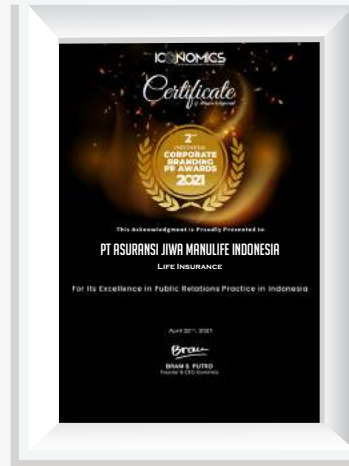
Best Life Insurance 2021 kategori Ekuitas Rp 4 Triliun ke Atas, dari Media Asuransi.

*Best Life Insurance 2021 in IDR 4 Trillion Equity category, from Media Asuransi.*

### **Desember/December**

Presiden Direktur & CEO Manulife Indonesia Ryan Charland menjadi salah satu TOP 100 CEO dari majalah Infobank edisi spesial di bulan Desember.

*Manulife Indonesia President Director & CEO Ryan Charland included in the TOP 100 CEO 2021 from Infobank December Special Edition*



# Penghargaan & Pengakuan

## *Awards and Recognition PT Manulife Aset Manajemen Indonesia*

Best Fund House dianugerahkan kepada MAMI oleh Asia Asset Management.

*Best Fund House was awarded to MAMI by Asia Asset Management.*

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.*

Penghargaan untuk reksa dana MAMI

*Awards for our mutual funds*

Reksa dana Manulife Obligasi Negara Indonesia II Kelas A menerima penghargaan sebagai Reksa Dana Pendapatan Tetap Terbaik dalam kategori 1 tahun dengan AUM di atas Rp1 triliun dari Majalah Investor – Infovesta.

*Manulife Obligasi Negara Indonesia II Kelas A fund was recognized as the Best Fixed Income Fund in 1-year category with AUM above IDR1 trillion by Majalah Investor – Infovesta.*

Reksa dana Manulife Saham Andalan menerima penghargaan Gold Winner in Large Equity 3 Year dari Bareksa Kontan.

*Manulife Saham Andalan fund received the Gold Winner in Large Equity 3 Year from Bareksa Kontan.*

Reksa dana Manulife Saham Andalan menerima penghargaan Silver Winner in Large Equity 5 Year dari Bareksa Kontan.

*Manulife Saham Andalan fund received the Silver Winner in Large Equity 5 Year from Bareksa Kontan.*

Reksa dana Manulife Obligasi Negara Indonesia II menerima penghargaan Gold Winner in Large Fixed Income 3 Year dari Bareksa Kontan.

*Manulife Obligasi Negara Indonesia II fund received the Gold Winner in Large Fixed Income 3 Year from Bareksa Kontan.*

Reksa dana Manulife Obligasi Negara Indonesia II menerima penghargaan Gold Winner in Large Fixed Income 5 Year dari Bareksa Kontan.

*Manulife Obligasi Negara Indonesia II fund received the Gold Winner in Large Fixed Income 5 Year from Bareksa Kontan.*

Reksa dana Manulife Dana Tetap Pemerintah menerima penghargaan Silver Winner in Small Fixed Income 3 Year dari Bareksa Kontan.

*Manulife Dana Tetap Pemerintah fund received the Silver Winner in Small Fixed Income 3 Year from Bareksa Kontan.*

Penghargaan untuk portofolio manajer kami

*Awards for our portfolio managers*

Dua penghargaan Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds dari The Asset Benchmark Research dianugerahkan kepada 2 (dua) orang portofolio manajer MAMI.

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





# Testimoni Tenaga Penjual

## *Sales Force Testimonials*



**MERY TANU**

*Top Agent of The Year 2021  
J. Metro*

Tahun 2021 menjadi tahun yang sangat berharga untuk saya karena berhasil meraih gelar Top Agent of The Year. Sebagai tenaga pemasar, saya senantiasa berupaya melakukan yang terbaik dan bermakna untuk nasabah menggapai impian dan aspirasinya. Terima kasih untuk Manulife yang memberikan kesempatan saya bertumbuh menjadi yang terbaik dari versi diri saya.

*2021 was a memorable year for me because I achieved Top Agent of the Year. As an agent, I always try to do my best and provide meaningful assistance to my customers, helping them to reach their dreams and aspirations. Thank you, Manulife, for allowing me to grow and be the best version of myself.*



**IVAN MALEAKHI**

*Top GA Office 2021  
GA Langkah Kemenangan Group*

Fokus membantu nasabah mencapai impian dan aspirasinya di masa depan, menjadi tujuan saya dalam menjalani profesi sebagai agen. Bersama Manulife, saya berkomitmen melakukan yang terbaik dan membuka kesempatan menjajaki profesi mulia kepada siapapun yang ingin melakukan hal bermakna kepada keluarga Indonesia.

*Helping customers realizing their dreams and aspirations are my goal as an agent. With Manulife, I am committed to do my best and to offer the same opportunity of doing this noble profession to anyone who seeks to do meaningful things for Indonesian families.*



**SRI RAHAYU**  
*Financial Planner Sharia*

Peran saya sebagai financial planner mulai dari menggali apa yang menjadi kebutuhan calon nasabah sebagai persiapan saat ini dan yang akan datang, dalam kondisi sehat maupun saat kemalangan, karena tidak ada yang tahu apa yang akan terjadi di hari esok. Setelah itu, saya membantu merencanakan keuangan masa depan calon nasabah, melalui produk yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Puji Tuhan, saya pun bisa memberikan solusinya melalui produk asuransi jiwa syariah. Selama 15 tahun berkarya di Manulife, saya merasakan tingkat religi saya lebih baik, karena setiap pagi doa saya adalah ditemukan dengan orang-orang baik. Saya juga bersyukur dapat banyak mendapatkan penghargaan serta income yang bisa menjadi persiapan masa depan keluarga.

*As a financial planner, my job starts with exploring the present and future needs of potential customers, whether in health or in need because no one can truly know what tomorrow brings. I continue that with helping them plan their financial future through products that are suitable to their needs and their capacity. I'm thankful that I can do that with Sharia products. I've been working in Manulife for 15 years and I feel that I've improved so much spiritually. Every morning, I pray for God to send me good people. I'm also grateful for the appreciation and income that I can use to prepare my own family's future.*



**SANTI YUSMAWATI**  
*Financial Planner Sharia*

Saya bergabung dengan Manulife di akhir tahun 2019 bersama suami. Tentunya kami sangat berperan aktif, kami fokus pada produk Syariah dan semua nasabah yang kami miliki adalah keluarga dan teman. Selama saya bergabung bersama Manulife, saya merasakan dukungan yang sangat besar dari perusahaan. Baik itu berupa pengetahuan tentang produk, pengaktifan case pengajuan nasabah baru (New Business), maupun proses klaim. Selain itu, penghargaan-penghargaan yang diberikan oleh perusahaan pun sangat menarik dan sesuai dengan prestasi yang dicapai. Bagi saya dan suami, Manulife adalah tempat kami untuk menggapai kehidupan yang berkelimpahan di dunia dan akherat.

*I joined Manulife in late 2019 together with my husband. We have been very active ever since, focusing on Sharia products, and all of our customers are family members and friends. In Manulife, I find the company has been very supportive to us. They support us in terms of product knowledge, new business activation, and claim processing. The rewards have also been so exciting and equal to achievements made. For my husband and I, Manulife is our place to create a life of abundance now and in the afterlife.*



**SUDRIYANTI**

*Financial Specialist (FS)  
PB Danamon*

Saya sudah menjadi anggota keluarga besar Manulife Indonesia sejak 2013-2019, kemudian kembali bergabung pada September 2021. Ada banyak impian yang sudah terwujud selama saya di Manulife: mendapatkan penghargaan berupa reward setiap tahun yang membuat keluarga saya sangat bangga, bisa keliling ke 8 negara, membeli rumah dan mobil, serta berangkat umrah dengan orang tua. Selain itu, bekal ilmu yang saya dapatkan di Manulife membentuk saya menjadi pribadi yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Dengan support dari para Leader dan teman-teman satu tim, membuat saya bersemangat setiap hari untuk memberikan edukasi pentingnya asuransi, serta melayani dan membantu nasabah dengan sepenuh hati.

*I was part of the Manulife family in 2013-2019 and then I rejoined the company in September 2021. During my time in Manulife, I've realized so many personal dreams, such as annual rewards that make me and my family proud, visiting 8 countries, having my own house and car, and going umrah with my parents. Not only that, the knowledge that I've gained in Manulife has shaped me into a much better person. With the support from my leaders and team members, I feel excited every day to educate other people about the importance of insurance and to serve and help customers from the heart.*



**CHAIRUN**

*Financial Specialist (FS),  
PB DBS*

Semenjak bergabung pada November 2019, Manulife sudah seperti rumah kedua saya. Di sini saya bisa menemukan tim yang saling mendukung dan tidak ada rasa dengki di antara teman kerja satu sama lainnya. Pekerjaan saya sebagai advisor untuk nasabah, agar mereka membeli produk perlindungan yang sesuai kebutuhan. Pastinya saya pun melakukan aftersales service terhadap nasabah seperti membantu saat klaim, menindaklanjuti bila ada complain, dan sebagainya. Saya bersyukur berkat Manulife pada tahun 2021 saya bisa mewujudkan impian membeli rumah sendiri, dan semoga tahun 2022 bisa membeli mobil pribadi. Amin.

*Since I joined in November 2019, Manulife immediately felt like a second home. I've found a supportive team, a team whose members celebrate each other's success. As an advisor, I guide customers to solutions that are suitable to their needs. I also provide aftersales service, such as claim processing and following-up complaints. I'm grateful for Manulife because in 2021 I could finally realize the dream of having my own house. I look forward to 2022, where my next goal is to have my own car.*



**HALIMATUS SYADIAH**

*Tele Sales Officer, DMTM*

Bergabung Juni 2017, banyak hal yang saya dapatkan di Manulife; mulai dari hubungan antar karyawan yang sangat friendly, atasan yang sangat mendidik juga membimbing karyawan untuk berkembang dan bergerak maju, hingga dapat meraih goals seperti memiliki rumah dan bisa kuliah dengan biaya sendiri. Sebagai seorang Telemarketer, saya tidak hanya sekadar menawarkan produk asuransi kepada nasabah, tapi juga mengedukasi nasabah betapa pentingnya asuransi, dengan memberikan ilustrasi yang tepat dan sesuai.

*I joined in June 2017 and since then I've learned so much in Manulife – from friendly relationships between co-workers to supportive bosses who guide their staff to grow and progress, so that we, too, can reach our goals like owning our own house or furthering our education with our own money. As a Telemarketer, I not only offer insurance products to customers, but also educate them about the importance of insurance by giving the right illustration.*



**EKA JULIANA**  
*Financial Specialist (FS)*  
PB DBS

Saya memulai karier di Manulife pada Juli 2015 hingga September 2017, lalu memutuskan rejoin sejak 30 Januari 2019 hingga saat ini. Bagi saya, Manulife adalah harapan. Sesuai quote yang saya sukai dari film *Shawshank Redemption*: "Hope is a good thing, maybe the best of things, and no good thing ever dies." Manulife selalu menjadi pelopor untuk menciptakan produk-produk yang menarik, mengikuti perkembangan zaman yang sejalan dengan kebutuhan nasabah. Hal tersebut memudahkan saya sebagai tenaga pemasar DBS untuk memberikan solusi terbaik bagi perencanaan keuangan nasabah.

*I was in Manulife from July 2015 to September 2017, and then decided to rejoin the company on 30 Januari 2019. To me, Manulife symbolizes hope. There's a quote I like from a movie called "Shawshank Redemption": Hope is a good thing, maybe the best of things, and no good thing ever dies. Manulife has always been a pioneer of well-designed products, up-to-date, and products that are tailored to customers' needs. As a DBS Agent, Manulife makes it easy for me to offer the best solutions for my customers' financial planning.*



**PUJI RAHAYU SE MM**  
*Financial Specialist (FS),*  
PB Danamon

Menjadi FS sejak 11 November 2020, saya merasa bahagia dapat berperan aktif membantu nasabah untuk meraih masa depan yang lebih baik. Manulife bagi saya adalah perusahaan yang menyediakan produk variatif untuk memenuhi kebutuhan keluarga Indonesia terkait perlindungan akan risiko keuangan, perlindungan jiwa, perlindungan risiko sakit, serta persiapan dana masa depan. Harapan saya, Manulife akan terus tetap loyal terhadap nasabah dan karyawannya. Untuk harapan pribadi, saya ingin meraih FS National Manulife, karena saat ini "Best FS National 2021 PB Danamon" sudah saya capai.

*I've been an FS since 11 November 2020 and since then I've always felt joy because I'm able to take an active role to help customers create a better future. To me, Manulife is a company that always provides a variety of products to protect Indonesian families, from financial solutions, life protection, health protection, and retirement solutions. I hope Manulife always stays committed to its customers and employees. As for my personal goal, I've earned "Best FS National 2021 PB Danamon" and now I'd like to achieve FS National Manulife.*



**HARY ADITIA PUTRA**  
*Employee Benefits*  
Consultant (EBC)

Saya bergabung di Manulife sejak awal Pandemi pada April 2020. Peran saya adalah edukasi dan solusi bagi nasabah korporasi bank mengenai pentingnya dan manfaat Employee Benefits, baik untuk perusahaan maupun karyawannya. Manulife bagi saya pribadi adalah Life Changer, tempat dan lingkungan yang positif bagi saya untuk berkarya dan berkembang. Salah satu impian saya yang tercapai dengan bekerja di Manulife adalah membeli rumah tinggal. Semoga ke depannya Manulife semakin jaya!

*I joined Manulife at the beginning of the pandemic in April 2020. My role is to educate and offer solutions to banks as our corporate customers, raising their awareness about the importance and usefulness of Employee Benefits program for both the company and its employees. Personally, to me Manulife is a game changer, a positive place and environment for me to hone my craft and grow. One of my personal dreams I'd like to achieve by working in Manulife is to have my own house. I wish continued success for Manulife!*

# Testimoni Nasabah

## Customer Testimonials



**AGUNG PRASTIKA**  
Pegawai ASN

Pilihan tepat untuk melengkapi kebutuhan kesehatan saya dan istri dengan MiUltimate Healthcare dari Manulife di tahun 2019. Klaim berjalan lancar, didukung dengan agen Manulife yang professional dan sangat membantu kami untuk memperoleh layanan Manulife dengan optimal. Semoga Manulife senantiasa berinovasi dan berkomitmen membantu para nasabahnya.

*I feel that my wife and I made the right choice in protecting our health when we purchased MiUltimate Healthcare from Manulife in 2019. Our claims process has always been smooth, and we are supported by a professional, helpful Manulife agent who makes sure we get the best services from Manulife. We hope Manulife can continue innovating and staying committed to its customers.*



**SUFIANNA**  
Wiraswasta

Awalnya saya hanya mencari asuransi untuk ibu saya, namun seiring berjalannya waktu, saya dan keluarga pun membutuhkan asuransi untuk berjaga-jaga dari risiko kehidupan. Bahkan, hingga kini saya memiliki lebih dari 5 polis di Manulife, untuk asuransi jiwa maupun kesehatan. Saya merasa terbantu dengan layanan Manulife maupun agen saya, Ci Novena. Sebagai agen, beliau informatif dan mampu menjelaskan dengan detail kebutuhan produk yang sesuai kebutuhan para nasabahnya.

*At the beginning, I was looking around for an insurance product for my mother. But over time, I felt my family and I also needed insurance to ensure we're also safe and protected. Now, I have over 5 policies in Manulife – for life and health protection. I feel supported by Manulife's services and by my agent, Novena. As an agent, she's very informative and able to explain in detail the products that her customers need.*



**INDRIJATI ISKANDAR**  
Karyawan PT Margono  
Dian Graha

Kami telah menjadi nasabah Manulife untuk Asuransi Kesehatan Karyawan sejak tahun 2015. Kami puas dengan layanan yang diberikan Manulife Indonesia. Terkait klaim, Manulife telah memudahkan kami dengan menyediakan platform MieClaim. Semoga Manulife senantiasa mempertahankan layanan yang memuaskan untuk nasabah dan menjadi semakin hari semakin baik.

*We have been a customer of Manulife's Group Health for our employees since 2015. We're always satisfied with Manulife Indonesia's services. Manulife has also made claim process so much easier with MieClaim platform. We hope Manulife can keep up their satisfying services and to be every day better.*

# Testimoni Karyawan

## *Employee Testimonials*



**SHAFIRA**

*Head of In Force Management*

Di Manulife, keterbukaan dari Management terkait Goals, Strategy, Challenge serta pencapaian perusahaan membuat karyawan merasa dilibatkan. Manulife juga memberikan kepercayaan dan mendukung karyawan untuk terus mengembangkan diri dengan konsep “Grow from within” dimana perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk step up dalam karir dan memiliki jenjang karir yang jelas, serta memberi kesempatan untuk mencoba hal baru dengan adanya internal mobility. Dengan dukungan penuh dari Manulife melalui Actuarial Development Program, saya bersyukur telah berhasil mendapatkan sertifikasi FSAI (fellowship dari Persatuan Aktuaris Indonesia) pada tahun 2016. Dengan hal tersebut, semoga ke depannya saya dapat berkontribusi lebih untuk Manulife dengan menggunakan ilmu dan kemampuan yang saya miliki.

*In Manulife, the Management's openness on the company's Goals, Strategy, Challenge and achievements makes us employees feel included. Manulife also trusts and supports its employees to continue growing with the 'Grow from Within' concept, where everyone is given the opportunity to step up in their careers, to have a clear career pathway, and to try new things with internal mobility. With Manulife's support through the Actuarial Development Program, I'm grateful to have obtained the certification from FSAI (Fellow Society of Actuaries of Indonesia) in 2016. With my certification, I look forward to contributing my skills and knowledge to Manulife.*



**SRI PANTI  
HANDAYANI**

*Complaint Management*

Work Life Balance menjadi salah satu alasan kenapa saya merasa nyaman bekerja di Manulife selama lebih dari 20 tahun. Tidak hanya suasana kekeluargaan yang sangat terasa di Manulife, Perusahaan juga menunjukkan kepeduliannya terhadap karyawan dengan memprioritaskan kesehatan dan kenyamanan kami saat bekerja, terutama di tengah situasi pandemi. Tidak lupa aktivitas engagement yang rutin diadakan dan benefit yang kadang kita tidak pernah pikirkan sebelumnya. Manulife tidak hanya tempat mencari nafkah, tapi sudah menjadi rumah kedua bagi saya untuk banyak belajar tentang kehidupan

*In Manulife, the Management's openness on the company's Goals, Strategy, Challenge and achievements makes us employees feel included. Manulife also trusts and supports its employees to continue growing with the 'Grow from Within' concept, where everyone is given the opportunity to step up in their careers, to have a clear career pathway, and to try new things with internal mobility. Being an actuary and to earn a fellowship in this field is the dream for everyone in actuarial. With Manulife's support through the Actuarial Development Program, I'm grateful to have obtained the certification from FSAI (Fellow Society of Actuaries of Indonesia) in 2016. With my certification, I look forward to contributing my skills and knowledge to Manulife.*



**SORAYA AMANDA**  
*Executive Assistant*

Saya sangat mengapresiasi kebijakan hybrid working dan flexible working hours yang diterapkan Manulife Indonesia. Suasana kebersamaan dan bonding yang kuat antar tim juga sangat terasa di Manulife. Manulife adalah tempat saya berkreasi menuangkan kreatifitas dan menaruh harapan akan kesejahteraan keluarga saya. Semakin hari semakin baik untuk Manulife dan terus menjadi perusahaan asuransi yang dapat diandalkan bagi lebih banyak keluarga Indonesia.

*I really appreciate Manulife Indonesia's hybrid working and flexible working hours policies. Team togetherness and bonding are also very strong in Manulife. Manulife is where I can be creative, and I can rely on the company for my family's welfare. I wish Manulife every day better and to continue being the dependable insurance company for more Indonesian families.*



**AFFAN ARIFIN**  
*Facility Services, CRE*

Saya bergabung dengan Manulife sejak tahun 1994 dan saya selalu merasa bahwa Manulife memiliki komitmen yang sangat kuat untuk menjadi perusahaan yang dapat diandalkan, baik oleh nasabah maupun karyawannya, dengan mengimplementasikan nilai-nilai perusahaan dalam aktivitas operasionalnya. Fasilitas bekerja yang disiapkan untuk karyawan, upgrade system dan technology serta fleksibilitas kebijakan dari Management membuat karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Bagi saya, Manulife adalah tempat untuk belajar, berkembang dan berusaha dalam menghadapi tantangan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

*I joined Manulife in 1994 and I've always felt Manulife's strong commitment to be a dependable company, both to its customers and its employees, through the enactment of company values and operational activities. The work facilities for employees, system and technology upgrade, and flexible working policy from the Management have all enabled employees to do their work better. For me, Manulife is a place to learn, to grow, and to overcome challenges in order to get the best results.*



# Ikhtisar Kinerja Grup

## Group Performance Highlights

# 104 T

### Aset Kelolaan

#### Assets Under Management

Aset kelolaan konsolidasi (AJMI + MAMI + DPLK) 31 Desember 2021  
*Consolidated assets under management (AJMI + MAMI + DPLK) 31 December 2020*

# 12,1 T

### Pendapatan Premi Bersih

Manulife mencatatkan pendapatan premi bersih pada tahun 2021 sebesar Rp12,1 triliun atau meningkat sebesar 42% dibandingkan tahun lalu.

#### Premium Income, NET

*In 2021, Manulife booked Rp12,1 trillion of net premium income, up 42% from last year's position.*

# 8,9 T

### Klaim dan Manfaat yang dibayar

Manulife berkomitmen untuk membayarkan klaim sesuai dengan perjanjian yang disepakati dengan nasabah. Selama tahun 2021, Manulife telah membayarkan klaim sebesar Rp8,9 triliun.

#### Claims and Benefit

*Manulife is committed to paying claims as per its agreement with the customers. In 2021, Manulife's total claims payout amounted to Rp8.9 trillion.*

# 41,6 T

### Cadangan Teknis

Hingga akhir 2021, Manulife memiliki cadangan teknis sebesar Rp41,6 triliun. Kondisi ini sekaligus menegaskan komitmen perusahaan dalam memastikan jaminan perlindungan keuangan jangka panjang untuk seluruh nasabahnya di Indonesia.

#### Policy Reserves

*Until the end of 2021, Manulife's policy reserves stood at Rp41.6 trillion. It asserts Manulife's commitment to ensuring long-term financial protection for all its customers in Indonesia.*

# 825%

### Modal Berbasis Risiko

Salah satu kekuatan finansial Manulife Indonesia ditunjukkan melalui Modal Berbasis Risiko atau Risk-Based Capital (RBC) sebesar 825%, 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 825% or far above the minimum level set by the government.*

# Kinerja Lini Bisnis

## Business Line Performance



### AGENCY

#### Hadirkan Solusi Perlindungan Komprehensif untuk Nasabah

Selama dua tahun pandemi, Manulife Indonesia tetap berkomitmen untuk melayani nasabahnya dengan menghadirkan beragam solusi perlindungan yang sesuai dengan kebutuhan. Pada tahun 2021, Manulife Indonesia telah meluncurkan solusi perlindungan MiAssurance Protection Plan (MiAction), asuransi dwiguna individu ini dirancang untuk melindungi dan mempersiapkan nasabah dalam mempersiapkan masa depan dan mengantisipasi ketidakpastian hidup.

Manulife Indonesia juga telah memberikan perlindungan terhadap nasabah yang terdiagnosa Covid-19 serta senantiasa terus mengaktifkan layanan non face to face untuk memudahkan nasabahnya. Kemudahan lainnya yang diberikan Manulife untuk nasabah dengan menghadirkan layanan MiEclaim, dimana nasabah dapat mengajukan klaim berbasis digital, kapan saja dimana saja, yang dapat diakses di website <https://eclaim.manulife.co.id/>

Pada tahun 2021, Manulife Indonesia memperluas jaringan kantor pemasaran dengan meresmikan empat kantor pemasaran Mandiri di Jakarta, Tangerang, Batam dan Medan. Melalui kantor-kantor pemasaran tersebut, diharapkan dapat menjangkau keluarga Indonesia lebih banyak lagi serta membantu mereka menjalani kehidupan semakin hari semakin baik serta terlindungi oleh solusi yang Manulife Indonesia berikan.

Perekrutan agen-agen baru di tahun 2021 merupakan salah satu strategi untuk memenuhi kebutuhan layanan nasabah di berbagai wilayah Indonesia. Manulife Indonesia telah merekrut sebanyak lebih dari 5.800 agen baru dimana pada Q4 2021 pertumbuhan New Recruit mencapai 132% jika dibandingkan pada Q4 2020. Pada bulan Desember 2021, kanal distribusi agency berhasil memecahkan rekor terbaru dengan pencapaian rekrutmen yang luar biasa yaitu 845 total agency coded. Pertumbuhan momentum rekrutmen di Q4 2021 terjadi karena di fase tersebut, transformasi agency sudah mulai berjalan ke arah culture team building dengan menjadikan rekrutmen sebagai faktor penggerak Utama yang dilakukan oleh para leader agency.

### AGENCY

#### Delivering Comprehensive Protection Solutions for Customers

*It has been almost two years into the pandemic and Manulife Indonesia has been consistently committed to serving all customers through various protections solutions that meet their needs. In 2021, Manulife Indonesia launched MiAssurance Protection Plan (MiAction), an endowment insurance product for individual customers that is created to protect and enable customers in preparing for their future while anticipating life's risks.*

*Manulife Indonesia also provides protection for customers who are affected by Covid-19 and implements non-face-to-face services to enhance convenience for customers. The MiEclaim platform is another example of Manulife's service convenience, which allows customers to digitally process their claims anytime and anywhere, via website <https://eclaim.manulife.co.id/>*

*In 2021, Manulife Indonesia expanded its marketing office network by opening four standalone Agency offices in several locations in Indonesia, namely in Jakarta, Tangerang, Batam, and Medan. The new offices are expected to reach even more Indonesian families, helping them to be every day better and protected by Manulife Indonesia's solutions.*

*Agent recruitment in 2021 was one of the strategies employed to meet customer service needs in various Indonesian cities. In total, Manulife Indonesia recruited more than 5,800 new agents and achieved a 132% New Recruit growth in Q4 of 2021 compared with Q4 2020. In December 2021, the Agency arrived at a new milestone, namely an impressive record-high of 845 total agents coded. The growth momentum in Q4 2021 was driven by the Agency's transformation journey, where the Agency entered a team building culture phase during that period with recruitment by agency leaders as the main engine of growth.*

*The success and growth in agent recruitment were also enabled by other initiatives, including supporting leaders in recruitment through table talk or Mini-BOS, encouraging more leaders and re-*

Kesuksesan dan pertumbuhan perekrutan agen didukung oleh beragam inisiatif yaitu, mendukung kegiatan rekrutmen kepada para leaders sehingga dapat menyelenggarakan kegiatan table talk atau Mini-BOS, mendorong lebih banyak leaders dan rekruter dalam melakukan aktivitas rekrutmen secara mandiri, melakukan inisiatif Grand BOS dari team rekrutmen untuk terus mendorong momentum rekrutmen secara nasional serta dukungan berupa token AAJI sebagai pengganti biaya lisensi AAJI kepada para Qualifiers MABC acceleration agar semakin terpacu dalam melakukan rekrutmen secara direct & unit

Saat ini Manulife Indonesia didukung oleh lebih dari 8.000 agen-agen professional, 291 orang diantaranya tercatat sebagai agen berprestasi yang lolos kualifikasi sebagai Million Dollar Round Table (MDRT), penghargaan bertaraf internasional. Sebanyak 7 orang telah meraih gelar Top of The Table (TOT) gelar tertinggi untuk MDRT dan 39 orang meraih gelar sebagai Court of The Table (COT). Pencapaian ini membuktikan komitmen Manulife Indonesia untuk membangun Agency yang berkualitas dan professional untuk membantu memudahkan keluarga Indonesia dalam mengambil keputusan penting terkait finansial di dalam hidupnya.

## EMPLOYEE BENEFITS

### Terus Mendukung Pemberi Kerja serta Mengutamakan Kesejahteraan Karyawan

Di tengah situasi menantang serta pandemi yang berkepanjangan di tahun 2021, DPLK Manulife Indonesia senantiasa berkomitmen untuk terus mendukung pemberi kerja serta mengutamakan kesejahteraan karyawan.

Acara-acara edukasi mengenai pentingnya perencanaan dana pensiun bagi perusahaan atau pemberi kerja secara virtual memperkuat komitmen DPLK Manulife Indonesia untuk membantu memudahkan keluarga Indonesia menyediakan solusi perlindungan hari tua guna membantu keluarga Indonesia meraih hidup yang semakin hari semakin baik serta memudahkan mereka dalam mengambil setiap keputusan finansial.

Kesejahteraan masyarakat Indonesia saat masih dalam usia produktif hingga masa pensiun dapat terwujud jika kesehatan dan kesejahteraan mereka dijamin oleh program kesejahteraan yang andal dan terpercaya. Menurut Manulife Asia Care Survei yang dirilis tahun 2022, terdapat 84% responden yang melihat pentingnya perencanaan pensiun. Manulife Indonesia terus berkomitmen mendukung Pemberi Kerja di Indonesia dalam memastikan kesejahteraan karyawan mereka hingga masa pensiun melalui Program Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), Program Tabungan Karyawan (Group Savings), dan Asuransi Jiwa dan Kesehatan Kumpulan (Group Life & Health).

### Aset DPLK

> 22,4 T

> 2.300 Perusahaan/Companies

> 576ribu karyawan/employees

\*data per Desember 2021

*cruiters to do recruitment activities independently, holding Grand BOS by recruitment team to support recruitment momentum nationwide, and offering AAJI tokens as substitute to AAJI's license fee to the MABC acceleration qualifiers as an incentive for direct and unit recruitment.*

*Today, Manulife Indonesia is supported by over 8,000 professional agents. As many as 291 of them are high-performing agents who have been qualified to be part of the internationally renowned Million Dollar Round Table (MDRT). Among these agents, 7 have attained Top of The Table (TOT), or the highest tier in MDRT, and 39 agents are Court of The Table (COT) qualifiers. These achievements are a testament to Manulife Indonesia's commitment to build a high-quality, professional Agency to help make critical financial decisions easier for Indonesian families.*

## EMPLOYEE BENEFITS

### Supporting Employers, Prioritizing Employees' Well-Being

*On the back of a highly challenging situation due to the prolonged pandemic in 2021, Manulife Indonesia Financial Institution Pension Fund (DPLK) stayed committed to supporting employers in prioritizing their employees' well-being.*

*Through educational activities on the importance of pension fund planning organized virtually for companies as employers, Manulife Indonesia DPLK re-affirmed its commitment to make retirement planning more convenient for Indonesian families through protection solutions. The aim is to help families make every day better and their financial decisions easier.*

*Indonesian families can maintain the comforts they attain during their productive years throughout their retirement and golden years with health and wealth protection solutions from a dependable and trusted provider. According to the Manulife Asia Care Survey that was released in 2022, 84% respondents recognized the importance of planning for retirement. Manulife Indonesia is committed to support Indonesian employers in assuring their employees' well-being during retirement through DPLK, Group Savings, and Group Life & Health products*

*As one of Indonesia's largest employee benefit providers. Manulife Indonesia always strives to provide the best health protection for employees and exceptional services with customers' convenience in mind. For ease of access to healthcare needed by Manulife Indonesia's customers from anywhere, Manulife Indonesia partners with more than 1,200 hospitals located throughout the archipelago.*

## PARTNERSHIP BUSINESS

### Fulfilling Customers' Diverse Needs through Partnerships

*Through its partnerships with bank and non-bank financial institutions, Manulife Indonesia fulfills the increasingly diverse needs of its customers. Amidst the pandemic, Manulife Indonesia's Partnership Business continued to demonstrate solid performance that was better every day.*

*In 2021, the partnership business distribution channel (bancassurance) provided powerful contribution of 63% to Manulife's total new business premiums and gave access to protection solutions for more Indonesian families.*

*Manulife Indonesia's strategic partnership with Bank Danamon began in 2012 and was extended to 2036. The partnership showed strong growth. Under this cooperation the financial entities – both leading names in their sectors – continued to develop and tailored various solutions, including pension fund, health insurance, and sharia-based products for customers.*

Sebagai salah satu penyedia program kesejahteraan karyawan terbesar di Indonesia, Manulife Indonesia terus berupaya memberikan layanan kesehatan optimal bagi karyawan serta memberikan pelayanan unggul demi kenyamanan peserta. Untuk memudahkan nasabah Manulife Indonesia memberikan akses layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan mereka di manapun mereka berada, Manulife Indonesia telah bekerja sama dengan lebih dari 1.200 rumah sakit rekanan yang tersebar di seluruh nusantara.

## **PARTNERSHIP BUSINESS**

### **Memenuhi Kebutuhan Nasabah yang Beragam melalui Kemitraan**

Melalui kemitraan dengan institusi perbankan dan non-bank, Manulife Indonesia menjawab kebutuhan nasabah yang semakin beragam. Di tengah tantangan pandemi yang belum berakhir, Partnership Business Manulife Indonesia tetap menunjukkan kinerja yang optimal dan semakin hari semakin baik.

Pada tahun 2021, kanal distribusi partnership business (bancassurance) memberikan kontribusi yang signifikan yakni 63% terhadap total penca-paian premi bisnis baru Manulife dan terhadap lebih banyak lagi keluarga di Indonesia.

Kemitraan strategis Manulife Indonesia dengan Bank Danamon yang telah terjalin sejak 2012 dan telah diperpanjang hingga 2036 kian menguat. Melalui kemitraan ini, kedua institusi keuangan terkemuka dapat terus mengembangkan dan menyediakan solusi yang diciptakan secara khusus dan beragam; termasuk dana pensiun, perlindungan kesehatan dan asuransi berbasis Syariah kepada nasabah.

Bekerjasama dengan Bank DBS sejak tahun 2016, kemitraan ini melahirkan salah satu produk andalan pada tahun 2021 yakni MIWealthLink Opti-max, solusi perlindungan jiwa yang komprehensif dengan beragam pilihan dana investasi. Produk ini dilengkapi dengan pengembangan nilai tunai, untuk membantu nasabah menghadapi inflasi yang semakin meningkat tiap tahunnya. Dengan demikian melalui MIWealthLink Optimax, nasabah semakin memiliki ragam pilihan untuk memenuhi kebutuhan proteksinya.

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan yang lebih efisien, lebih simpel, dan lebih cepat, di kanal bancassurance Manulife melakukan improvement untuk platform Partner Link.

Melalui kemitraan dengan berbagai institusi, Manulife Indonesia mewujudkan komitmennya untuk dapat melindungi keluarga Indonesia, membantu mereka mencapai impian dan aspirasinya untuk tetap menjadi andalan bagi orang-orang terkasih.

## **UNIT SYARIAH**

### **Senantiasa Berkomitmen Menghadirkan Solusi Komprehensif Berbasis Syariah**

Unit Syariah Manulife Indonesia terus berupaya menghadirkan solusi berbasis syariah yang diperuntukkan bagi seluruh umat dengan prinsip kebersamaan. Berdasarkan Data Statistik IKNB Syariah Periode Desember 2021, kontribusi bruto asuransi jiwa syariah tumbuh 39,12% (yoy) dari Rp14,85 triliun di tahun 2020 menjadi Rp20,65 triliun di tahun 2021. Dengan aset berjumlah Rp971 milyar, Unit Syariah Manulife Indonesia

*With Bank DBS Indonesia, Manulife Indonesia has been a partner since 2016 and in 2021 the cooperation led to a new, leading product namely MIWealthLink Optimax – a life protection solution with different options of investment funds. The product features cash value growth to protect customers against inflation that rises every year. Through MIWealthLink Optimax, customers have the privilege of choosing from different protection solutions to meet their needs.*

*Moreover, to meet customers' demand for a more efficient, simpler, and faster bancassurance services, Manulife Indonesia enhanced its Partner Link platform.*

*Through different partnerships, Manulife Indonesia was able to realize its commitment of protecting Indonesian families and helping them to reach their dreams and goals of being dependable for their loved ones.*

## **SHARIA UNIT**

### **Committed to Delivering Comprehensive Sharia-Based Solutions**

*Manulife Indonesia's Sharia Unit maintains its commitment to offer sharia-based solutions, which champion solidarity as the guiding principle, to everyone. According to the data of Sharia Non-Bank Financial Industry (IKNB), as of December 2021 sharia life insurance grew 39.12% (yoy) from Rp14.85 trillion in 2020 to Rp20.65 trillion in 2021. With asset value of Rp971 billion, Manulife Indonesia's Sharia Unit claim payout reached Rp36 billion. Claims in 2021 increased by 6% (yoy) compared to 2020.*

*Today, the Sharia Unit of Manulife Indonesia is supported by 4,346 Sharia-certified Agents based in Manulife Indonesia's agency offices. With this powerful workforce, coupled by bancassurance channels that cover whole Indonesia, Manulife Indonesia seeks to meet the needs of more Indonesian families with sharia-based financial solutions that are based on the spirit of helping one another through Tabarru Fund.*

*The confidence of the Indonesian market on Sharia products improved in 2021, with the RBC of Tabarru Fund that stood at 609% as of December 2021, above the minimum level set by the government .*

*In 2021, Manulife Indonesia's Sharia Unit brought home "Best Unit Link 2021" award from Investor Magazine and PT Infovesta Utama. The Sharia Unit excelled in seven categories: Manulife Dana Ekuitas Syariah, sharia stock with tenor of 7 years; Manulife Dana Ekuitas Syariah, sharia stock with tenor of 10 years; Manulife Dana Berimbang Syariah, Sharia blended fund with tenor of 3 years; Manulife Dana Berimbang Syariah, blended fund with tenor of 5 years, Manulife Dana Berimbang Syariah, sharia blended fund with tenor of 3 years, and Manulife Dana Berimbang Syariah, sharia blended fund with tenor of 10 years.*

*Additionally, Manulife Indonesia's Sharia Unit won awards in Indonesia Sharia Finance Award 2021 from Warta Ekonomi as "The Outstanding Sharia Insurance Product Through Implementing Life, Investment, and Health Protection Values" and as "The Best Sharia Unit Life Insurance 2021" from Iconomics Syariah Award.*

telah membayar klaim sebesar Rp36 milyar. Klaim di tahun 2021 mengalami kenaikan 6% (yoy) dibandingkan tahun sebelumnya pada 2020.

Saat ini Unit Syariah Manulife Indonesia didukung oleh 4.346 tenaga pemasar yang telah memiliki sertifikasi syariah yang tersebar di seluruh kantor pemasaran Manulife Indonesia, serta melalui distribusi mitra bank di seluruh wilayah Indonesia, diharapkan semakin banyak keluarga Indonesia yang dapat terpenuhi kebutuhannya akan solusi perencanaan keuangan syariah berlandaskan tolong menolong melalui Dana Tabarru.

Kepercayaan masyarakat Indonesia terhadap produk-produk asuransi Syariah sepanjang tahun 2021 semakin tinggi, dengan pertumbuhan RBC dana tabarru pada Desember 2021 menjadi 609%, melampaui batas minimum yang ditetapkan oleh pemerintah.

Tahun 2021, Unit Syariah Manulife Indonesia meraih penghargaan "Unit Link Terbaik 2021" dari Majalah Investor dan PT Infovesta Utama, khusus untuk saham-saham syariah mendapatkan penghargaan untuk 5 kategori, Manulife Dana Ekuitas Syariah, Saham Syariah Periode 7 Tahun, Manulife Dana Ekuitas Syariah, Saham Syariah Periode 10 Tahun, Manulife Dana Berimbang Syariah, Campuran Syariah Periode 3 Tahun, Manulife Dana Berimbang Syariah, Campuran Syariah Periode 5 Tahun, dan Manulife Dana Berimbang Syariah, Campuran Syariah Periode 10 Tahun

Bukan hanya itu, Unit Syariah Manulife Indonesia juga berhasil meraih penghargaan di ajang Indonesia Sharia Finance Award 2021 dari Warta Ekonomi, sebagai "The Outstanding Sharia Insurance Product Through Implementing Life, Investment, and Health Protection Values", dan "The Best Sharia Unit Life Insurance 2021" dari Iconomics Syariah Award.

## MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

Memasuki tahun kedua pandemi, perekonomian dunia, termasuk Indonesia, mulai menunjukkan pertumbuhan yang positif di tahun 2021. Hal ini berdampak positif terhadap pertumbuhan industri reksa dana Indonesia yang meningkat 1,1%. Di tengah dinamika positif tersebut MAMI mencatatkan pertumbuhan yang sangat kuat. Di sepanjang tahun 2021, dana kelolaan atau *asset under management* (AUM) reksa dana MAMI tumbuh sebesar 27%, jauh melampaui pertumbuhan industri reksa dana Indonesia. Dengan AUM reksa dana sebesar Rp62,9 triliun per akhir tahun 2021, MAMI berhasil mempertahankan posisinya sebagai perusahaan manajer investasi dengan AUM reksa dana terbesar menduduki peringkat nomor satu di Indonesia.

Hal ini tidak terlepas dari dukungan para mitra distribusi reksa dana MAMI. Tahun lalu MAMI terus memperluas jalur distribusinya dengan menambah tiga mitra distribusi baru. Dengan demikian, pada akhir tahun 2021 MAMI telah menjalin kerja sama dengan 33 mitra distribusi yang terdiri dari 21 mitra bank dan 12 mitra non-bank.

Berkat dukungan para mitra distribusi serta kepercayaan dari para investor individu dan institusi, total AUM MAMI meningkat sebesar 17% menjadi sebesar Rp 113,4 triliun pada akhir 2021. Hal ini tidak terlepas dari pertumbuhan jumlah investor MAMI yang meningkat sebesar 134%, sehingga jumlah investor MAMI tercatat lebih dari 1,5 juta di akhir 2021.

## MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

*Entering the second year of the pandemic, the world economy, including Indonesia, began to show positive growth in 2021. This had a positive impact on the growth of Indonesian mutual fund industry, which increased by 1.1%. In line with the positive dynamics, MAMI recorded very strong growth. Throughout 2021, the asset under management (AUM) of MAMI mutual funds increased 27%, far exceeding the Indonesian mutual fund industry growth. With a mutual fund AUM of IDR 62.9 trillion at the end of 2021, MAMI maintained its position as an investment management company with the largest mutual fund AUM, ranked as number one in Indonesia.*

*The above growth is resulted among others from the support of MAMI's mutual fund distribution partners. Last year MAMI continued to expand its distribution channels by adding three new distribution partners. Hence, by the end of 2021, MAMI has established partnership with 33 distribution partners consisting of 21 bank partners and 12 non-bank partners.*

*Thanks to the support of distribution partners and the trust of retail and institutional investors, MAMI's total AUM increased by 17% to Rp 113.4 trillion at end of 2021. The total AUM growth was also resulted from the growth in number of investors which increased by 134%, bringing the number of MAMI investors to more than 1.5 million by the end of 2021.*

# 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

<b>ASET/ASSETS</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Investasi / Invested Assets</b>		
Dana Jaminan / Statutory Funds	1.336.007.542	1.339.384.356
Deposito Berjangka / Time Deposits	5.436.452.999	5.856.569.283
Portofolio Efek/ Marketable Securities	45.538.200.079	41.620.196.298
Penyertaan Langsung/ Direct Investments	715.366.775	659.787.228
<b>Total Investasi / Total Invested Assets</b>	<b>53.026.027.395</b>	<b>49.475.937.165</b>
<b>Bukan Investasi / Non Invested Assets</b>		
Kas dan Bank / Cash on hand and in Banks	553.956.028	893.566.764
Piutang Premi, neto/ Premium Receivables, net	224.445.283	209.236.008
Piutang Hasil Investasi / Investment Income Receivables	547.501.385	496.264.741
Piutang Pihak Berelasi / Due from Related Parties	19.623.661	16.452.373
Piutang dan Aset Reasuransi / Reinsurance Receivables and Assets	860.582.735	722.634.697
Piutang Lainnya, neto / Other Receivables, net	251.633.001	1.002.528.675
Beban Dibayar Dimuka dan Uang Muka / Prepayments and Advances	83.535.516	108.213.661
Tagihan Pengembalian Pajak / Claims for Tax Refund	96.134.133	266.582.371
Pinjaman Karyawan / Loans to Employees	29.841.750	31.225.603
Pinjaman Pemegang Polis / Policyholders' Loans	785.314.273	968.910.547
Aset Pajak Tangguhan, neto / Deferred Tax Assets, net	19.450.573	17.282.409
Aset Tetap, neto / Fixed Assets, net	311.087.515	267.733.665
Aset Hak Guna, neto / Right of Use Assets, net	71.780.922	126.002.834
Aset Lain-lain, neto / Other Assets, net	4.400.462.279	4.518.866.310
<b>Total Aset Bukan Investasi / Total Non Invested Assets</b>	<b>8.255.349.054</b>	<b>9.645.500.658</b>
<b>TOTAL ASET / TOTAL ASSETS</b>	<b>61.281.376.449</b>	<b>59.121.437.823</b>

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

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

2021

2020

### Liabilitas / Liabilities

#### Liabilitas Kontrak Asuransi / Insurance Contract Liabilities

Utang Klaim / Claims Payable	671.630.608	649.727.512
Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan / Liabilities for Future Policy Benefits	40.636.732.864	36.635.284.991
Cadangan Atas Klaim yang Sudah Diterima Tetapi Belum Disetujui / Reserve for Claims Reported but Not Yet Approved (RBNA)	210.207.913	201.633.887
Cadangan Atas Klaim yang Terjadi Tetapi Belum Dilaporkan / Reserve for Claims Incurred but Not Yet Reported (IBNR)	132.700.718	120.391.286
Premi Yang Belum Merupakan Pendapatan / Unearned Premiums	409.448.176	379.982.012
Kontribusi yang Belum Menjadi Hak / Unearned Contributions	1.352.943	1.169.275
Ujrah yang Belum Menjadi Hak, neto / Unearned Ujrah, net	5.126.926	3.713.816
Provisi yang Timbul Akibat Tes Kecukupan Liabilitas / Provision Arising from Liability Adequacy Test	222.712.350	1.247.378.037
<b>Total Liabilitas Kontrak Asuransi / Total Insurance Contract Liabilities</b>	<b>42.289.912.498</b>	<b>39.239.280.816</b>

#### Liabilitas lainnya / Other Liabilities

Utang Pihak Berelasi / Due to Related Parties	245.842.417	143.397.752
Utang Reasuransi / Reinsurance Payables	352.597.583	392.379.816
Utang Komisi / Commissions Payable	123.352.389	116.677.466
Nilai Aset Neto yang Diatribusikan ke Pemegang Unit / Net Assets Value Attributable to Unit-Holders	502.028.587	1.004.231.027
Akrual dan Utang Lain-lain / Accrued and Other Payables	1.049.200.595	957.092.612
Liabilitas Sewa / Lease Liabilities	79.159.917	136.546.711
Utang Pajak / Taxes Payable	64.441.379	40.309.948
Titipan Premi / Premium Deposits	138.151.256	146.686.523
Liabilitas Imbalan Kerja Karyawan / Employee Benefits Liability	110.299.552	133.441.763
Liabilitas Pajak Tangguhan / Deferred Tax Liability	208.742.108	333.651.612
<b>Total Liabilitas Lainnya / Total Other Liabilities</b>	<b>2.873.815.783</b>	<b>3.404.415.230</b>
<b>TOTAL LIABILITAS / TOTAL LIABILITIES</b>	<b>45.163.728.281</b>	<b>42.643.696.046</b>

#### DANA PESERTA / PARTICIPANTS' FUND

509.597.566

460.037.294

### 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	3.119.325.340	2.752.808.382
Cadangan Umum / Appropriated for General Reserve	500.000	475.000
Laba Ditahan / Unappropriated retained earnings	12.114.460.991	12.896.202.541
Kepentingan Non Pengendali / Non-Controlling Interest	37.485.256	31.939.545
<b>TOTAL EKUITAS / TOTAL EQUITY</b>	<b>15.608.050.602</b>	<b>16.017.704.483</b>
<b>TOTAL LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS / TOTAL LIABILITIES, PARTICIPANTS' FUND AND EQUITY</b>	<b>61.281.376.449</b>	<b>59.121.437.823</b>

**LAPORAN LABA RUGI KONSOLIDASIAN DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAINNYA***CONSOLIDATED STATEMENTS OF PROFIT OR LOSS AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME***PENDAPATAN / REVENUES****2021****2020**

Pendapatan Premi Bruto / Gross Premium Income

Premi Tunggal / Single Premium	75.212.700	46.004.688
Premi Unit Link / Unit Linked Premium	6.155.988.987	3.020.649.688
Premi Tradisional Tahun Pertama / First Year Traditional Premium		
Kumpulan / Group	66.935.416	67.841.842
Individu / Individual	1.113.988.980	999.833.320
Premi Tradisional Lanjutan / Renewal Traditional Premium		
Kumpulan / Group	235.311.044	233.916.537
Individu / Individual	4.824.999.058	4.544.616.916
<b>Pendapatan Premi Bruto / Gross Premium Income</b>	<b>12.472.436.185</b>	<b>8.912.862.991</b>
Dikurangi / Less		
Premi Reasuransi / Reinsurance Premiums	(329.257.661)	(304.458.503)
Perubahan Premi yang Belum Merupakan Pendapatan, neto / Changes in Unearned Premiums Reserve, net	(29.466.164)	(60.790.802)
<b>Pendapatan Premi, neto / Net Premium Income</b>	<b>12.113.712.360</b>	<b>8.547.613.686</b>
Pendapatan Investasi, neto / Net Investment Income	2.780.372.723	3.427.104.441
Pendapatan Operasional Lain / Other Operating Income	1.211.986.941	1.086.399.184
<b>TOTAL PENDAPATAN / TOTAL REVENUES</b>	<b>16.106.072.024</b>	<b>13.061.117.311</b>

**BEBAN / EXPENSES**

Klaim dan Manfaat / Claims and Benefits	8.989.932.926	5.529.821.097
Pemulihan Klaim dari Reasuransi / Reinsurance Claim Recoveries	(399.805.453)	(229.477.445)
Perubahan Estimasi Aset Reasuransi / Changes in Estimated Reinsurance Assets	(19.665.079)	(15.395.861)
Perubahan Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan, IBNR dan RBNA / Changes in Liabilities for Future Policy Benefits, IBNR and RBNA	4.018.247.630	3.189.564.952
Perubahan Provisi yang Timbul Atas Tes Kecukupan Liabilitas / Changes in Provision Arising from Liability Adequacy Test	(1.024.665.687)	882.308.997
Perubahan Ujrah yang Belum Menjadi Hak / Changes in Unearned Ujrah	3.230.440	(8.827.393)
Pemasaran / Marketing	2.267.534.372	1.883.009.194
Umum dan Administrasi / General and Administrative	1.213.381.808	1.082.171.466
Laba yang Diatribusikan ke Pemegang Unit / Gain Attributable to Unit-Holders	14.383.637	44.878.647
(Pendapatan) Beban Lain-Lain, neto / Other (Income) Expenses, net	(88.980.186)	(66.189.469)
<b>TOTAL BEBAN / TOTAL EXPENSES</b>	<b>14.973.594.408</b>	<b>12.291.864.185</b>

**LABA SEBELUM BEBAN PAJAK FINAL DAN PAJAK PENGHASILAN / INCOME BEFORE FINAL TAX AND INCOME TAX EXPENSE****1.132.477.616****769.253.126**

Beban Pajak Final / Final Tax Expense

(267.185.670)

(291.868.627)

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

865.291.946

477.384.499

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

Kini / Current

(73.140.641)

(41.729.312)

Tangguhan / Deferred

2.771.167

(3.715.141)

Beban Pajak Penghasilan, neto / Income Tax Expense, net

(70.369.474)

(45.444.453)

**LABA TAHUN BERJALAN / INCOME FOR THE YEAR****794.922.472****431.940.046**

Penghasilan Komprehensif Lain / Other Comprehensive Income

370.113.647

1.136.258.844

**TOTAL PENGHASILAN KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN / TOTAL COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR****1.165.036.119****1.568.198.890**

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

Pemilik Entitas Induk / Equity Holders of The Parent Entity

1.154.800.408

1.562.320.319

Kepentingan Non-Pengendali / Non-Controlling Interest

10.235.711

5.878.571

**TOTAL PENGHASILAN KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN / TOTAL COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR****1.165.036.119****1.568.198.890**

\*) Direklasifikasi / Reclassified



# Jaringan Kantor Pemasaran

## *Marketing Offices*

### **KANTOR PUSAT**

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

### **KANTOR PEMASARAN**

#### **BALI**

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

#### **BANDA ACEH**

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

#### **BANDUNG**

Jl. Asia Afrika No. 142  
Bandung 40261  
Telp. 022-4201945, 022-4202058

#### **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

#### **MAKASSAR**

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

#### **MALANG**

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

#### **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. 0451-457734

#### **PEKANBARU**

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

#### **PONTIANAK**

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

#### **PROBOLINGGO**

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

#### **SEMARANG**

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

#### **SINGKAWANG**

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

#### **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

#### **YOGYAKARTA**

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

## KANTOR PEMASARAN MANDIRI

### CIREBON

**MULYA PUTRI AGENCY (MPA)**  
Hotel Aston, Jalan Brigjen. Darsono  
No.12C, RT. 024 RW 005, Desa  
Kertawinangun, Kec. Kedawung,  
Kab. Cirebon  
Telp. 0231-8290090

### JAKARTA

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

### MAN JKT 123

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

### SOLO

GA SOLO GRACE  
Jl. Dr Rajiman No. 301  
Solo  
Telp (0271) 716900

### TANJUNG PINANG

Jl. Ir. Sutami No. 11 A  
(depan Kantor Dokabu)  
Tanjung Pinang, Kepulauan Riau

### JAMBI

BERKAH SARI MAJU AGENCY (BerSaMa)  
Jl. KH Ahmad Dahlan No 07  
RT 009 Kelurahan Beringin  
Kecamatan Pasar, Jambi 36112

### MANADO

GA Fantastic  
Ruko Casa de Viola No 11 Grand  
Kawanua  
Jl. Ring Road Manado II, Paniki Bawah  
Kec. Mapanget  
Manado

### MEDAN

**GREAT SUCCESS AGENCY**  
Komplek CBD Polonia Blok 28 – 30  
Kelurahan Suka Damai - Kecamatan  
Medan Polonia  
Medan 20157

### NEW LEGEND AGENCY

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

### MAN MDN 123

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

### SEMARANG

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

### SURABAYA

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

### TREENUSA

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

### ONE VISION

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

### MAN SURABAYA DHARMAHUSADA

PT. Infinite Manajemen Konsultan  
Jl. Dr. Ir. H. Soekarno no 30 - 32  
Apartemen Puncak Dharmahusada  
Roko 7N  
Kel. Kalijudan Kec. Mulyorejo  
Surabaya 60114  
Telp : 031-99925611

## Jaringan Kantor Pemasaran MAMI

### *MAMI's Marketing Office Network*

#### Kantor Pusat

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

#### POSS Semarang

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

#### POSS Medan

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

#### POSS Surabaya

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

 **Manulife**