

LAPORAN TAHUNAN

ANNUAL REPORT 2018





DAFTAR ISI

TABLE OF CONTENT

Profil Perusahaan <i>Company Profile</i>	4
Solusi Produk dan Layanan <i>Product and Service Solution</i>	6
Pesan Presiden Direktur dan Chief Executive Officer <i>Message from President Director and Chief Executive Officers PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia</i>	8
Pesan Presiden Direktur <i>Message from President Director PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	10
Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	12-13
Direksi <i>Board of Directors PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	14-16
Komite Eksekutif Indonesia <i>Executive Committee PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia</i>	17
Laporan Pelaksanaan Praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik <i>Report on The Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Practices</i>	18
Laporan Hasil Pengawasan Dewan Komisaris <i>Report on The Supervisory Duties of The Board of Commissioners PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia</i>	20
Kilas Balik Perusahaan <i>Corporate Kaleidoscope</i>	22
Aktivitas Tanggung Jawab Sosial <i>Corporate Social Responsibility Activities</i>	24
Penghargaan dan Pengakuan <i>Awards and Recognition PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia and PT Manulife Aset Manajemen Indonesia</i>	30-33
Testimoni Tenaga Penjual <i>Sales Force Testimonials</i>	34-37
Testimoni Karyawan <i>Employee Testimonials</i>	38
Testimoni Nasabah <i>Customer Testimonials</i>	40
Ikhtisar Kinerja Grup <i>Group Performance Highlights</i>	42
Kinerja Lini Bisnis <i>Business Line Performance</i>	44-49
Ikhtisar Keuangan <i>Financial Highlights</i>	50-53
Jaringan Kantor Pemasaran <i>Marketing Office Network</i>	54



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. Dengan izin usaha berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep-020/KM.13/1989 tertanggal 6 Maret 1989 dan surat Departemen Keuangan Republik Indonesia No. S.254/MK.17/99 tertanggal 30 Juni 1999, Manulife Indonesia menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun kepada nasabah individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Melalui jaringan lebih dari 9.000 karyawan dan agen profesional yang tersebar di 25 kantor pemasaran, Manulife Indonesia melayani lebih dari 2,5 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 atau Twitter, kunjungi www.manulife.co.id

Tentang Manulife

Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat meraih impian dan aspirasi mereka dengan mengutamakan kebutuhan konsumen dan menawarkan nasihat serta solusi finansial terbaik. Kami dikenal sebagai John Hancock di Amerika Serikat dan Manulife di negara-negara lain. Kami menyediakan nasihat keuangan, solusi asuransi, dan jasa manajemen aset dan manajemen kekayaan untuk konsumen individu, konsumen kumpulan dan institusi-institusi. Pada akhir tahun 2018, kami memiliki 34.000 karyawan, 82.000 agen dan ribuan mitra distributor yang melayani lebih dari 28 juta kon-

About Manulife Indonesia

Established in 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) is part of Manulife Financial Corporation Group, a Canadian financial services group that operates in Asia, Canada and the United States. Licensed by virtue of the Decree of the Finance Minister of the Republic of Indonesia No. Kep-020/KM.13/1989 dated 6 March 1989 and letter of the Finance Department of the Republic of Indonesia S.254/MK.17/99 dated 30 June 1999, Manulife Indonesia offers a wide range of financial services, including life insurance, accident and health insurance, investment and pension plans to individual customers and group clients in Indonesia. Through a network of more than 9,000 employees and professional agents spread across 25 sales offices, Manulife Indonesia serves more than 2.5 million customers in Indonesia.

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

About Manulife

Manulife Financial Corporation is a leading international financial services group that helps people make their decisions easier and lives better. We operate primarily as John Hancock in the United States and Manulife elsewhere. We provide financial advice, insurance, as well as wealth and asset management solutions for individuals, groups and institutions. At the end of 2018, we had more than 34,000 employees, over 82,000 agents, and thousands of distribution partners, serving almost 28 million customers. As of December 31, 2018, we had over \$1.1 trillion (US\$794 billion) in assets under management and administration, and in the previous 12 months we made \$29.0 billion in payments to our customers. Our principal operations in Asia, Canada and the United States are where we have served customers for more than 100 years. With our global headquarters in Toronto, Canada, we trade as 'MFC' on the Toronto, New York, and the Philippine stock exchanges and under '945' in Hong Kong.

sumen. Hingga Desember 2018, kami mengelola dana sebesar C\$1.1 triliun (US\$794 miliar), dan pada 12 bulan terakhir kami membayar sebesar C\$20.0 miliar klaim dan manfaat lainnya kepada konsumen kami. Kami beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat dimana kami telah melayani konsumen selama lebih dari 100 tahun. Dengan berkantor pusat di Toronto, Kanada, kami diperdagangkan dengan simbol 'MFC' di bursa saham Toronto, New York dan Filipina, dan dengan simbol '945' di Hong Kong.

Tentang PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

Berdiri sejak tahun 1996, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI"), bagian dari Manulife, menawarkan beragam jasa manajemen investasi dan reksa dana di Indonesia. Sejak pertama kali berdiri hingga kini, MAMI secara konsisten berhasil mempertahankan posisinya sebagai salah satu perusahaan manajer investasi terbesar di industri reksa dana dan pengelolaan dana secara eksklusif di Indonesia, dengan dana kelolaan mencapai Rp68,1 triliun per 31 Desember 2018. Pada tahun 2018, MAMI meraih penghargaan *Top Investment House in Asian Local Currency Bonds* dari The Asset Benchmark Research selama empat tahun berturut-turut. MAMI juga meraih penghargaan *Best Onshore Fund House* dari Asian Investor. Di tahun yang sama, MAMI juga meraih penghargaan *Best Fund House* dari Asia Asset Management. Penghargaan yang sama dari Asia Asset Management diraih MAMI pada tahun 2015 dan 2016. MAMI memiliki 24 reksa dana yang terdiri dari produk saham (termasuk reksa dana saham syariah), reksa dana pendapatan tetap (termasuk reksa dana syariah sukuk), campuran, pasar uang, dan terproteksi, dengan didukung oleh tim pengelola investasi yang profesional dan berpengalaman. MAMI adalah bagian dari Manulife Asset Management, perusahaan manajemen investasi global anggota Manulife.

About PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

Established in 1996, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia ("MAMI"), a member of Manulife, offers investment management service and mutual fund products in Indonesia. Since its establishment, the company has consistently maintained its position as one of the leading investment management companies in the Indonesian mutual fund and discretionary fund industry, with assets under management of IDR68.1 trillion as at December 31, 2018. In 2018, MAMI received Top Investment House in Asian Local Currency Bonds from The Asset Benchmark Research for four consecutive years. MAMI has also won the Best Onshore Fund House from Asian Investor. In the same year, MAMI has won the Best Fund House award from Asia Asset Management. The same award was also bestowed upon MAMI in 2015 and 2016. In 2018, MAMI has a range of 24 mutual funds comprising equity (including sharia equity), fixed income (including sharia sukuk), balanced, money market and protected fund products, supported by its professional and experienced investment teams. MAMI is part of Manulife Asset Management, the global asset management arm of Manulife.



SOLUSI PRODUK & LAYANAN

PRODUCT & SERVICE SOLUTION

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

Manulife Indonesia understands that every customer, both individual and corporate, has different needs. For that reason, Manulife Indonesia provides a variety of innovative financial solutions to meet the customer's needs.

Pada tahun 2018, melalui berbagai jalur distribusinya, Manulife Indonesia meluncurkan berbagai produk, antara lain: asuransi pendidikan yaitu Manulife Education Protector (MEP), dan asuransi jiwa premium menyeluruh bagi individu High Net-Worth (HNW) Manulife Prime Assurance (MPA). Melalui jalur distribusi Partnership Business, Manulife dan DBS meluncurkan produk perlindungan jiwa serta perencanaan peninggalan berharga yakni MiTreasure Optimax Protection (MiTOP). Dengan Adira Finance, Manulife Indonesia juga meluncurkan produk perlindungan jiwa dengan premi terjangkau, Primajaga 100 Adira Finance. Manulife Indonesia juga meresmikan kemitraan dengan Fatayat-NU dan meluncurkan asuransi Fathiya Mikro Sejahtera.

In 2018, through its various distribution channels, Manulife Indonesia launched a variety of products, among others: education insurance Manulife Education Protector (MEP) and a comprehensive premium life insurance for High Net-Worth Individuals (HNWI), Manulife Prime Assurance (MPA). Through Partnership Business, Manulife and DBS launched life protection and legacy planning MiTreasure Optimax Protection (MiTOP). Meanwhile, with Adira Finance, Manulife Indonesia launched Primajaga 100 Adira Finance, a life insurance with affordable premium. Manulife Indonesia also inaugurated a partnership with Fatayat-NU and launched Fathiya Mikro Sejahtera.

4 KEBUTUHAN FINANSIAL 4 KEY FINANCIAL NEEDS

ASURANSI JIWA & KESEHATAN

LIFE & HEALTH INSURANCE

DANA PENDIDIKAN

EDUCATION FUND

DANA PENSIUN

RETIREMENT FUND

INVESTASI

INVESTMENT

JALUR DISTRIBUSI AJMI AJMI DISTRIBUTION CHANNELS

AGENCY

Manulife Indonesia didukung oleh tim Agency yang profesional sebagai ujung tombak pemasaran produk-produk asuransi. Tersebar di kota-kota di Indonesia, lebih dari 7.500 Agen Andalan Manulife Indonesia senantiasa siap membantu masyarakat Indonesia merencanakan pengelolaan keuangan yang tepat serta memberikan layanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan para nasabah.

AGENCY

Manulife Indonesia is supported by a professional Agency team that spearheads the marketing of its insurance products. Spread in many cities across Indonesia, more than 7,500 Manulife Indonesia Dependable Agents are always ready to help the Indonesian public to create the right financial management plan and provide quality services according to their needs.

PARTNERSHIP BUSINESS

Manulife bekerja sama dengan beberapa mitra bank serta lembaga keuangan terkemuka di Indonesia. Kerja sama tersebut dimaksudkan untuk membantu dan memudahkan kehidupan para nasabah serta masyarakat Indonesia sehingga mereka dapat menggapai impian serta aspirasi dan terus #JadiAndalan untuk orang-orang terkasih.

PARTNERSHIP BUSINESS

Manulife collaborates with several leading bank and financial institutions partners in Indonesia. The collaboration is intended to help and make easier the lives of Indonesian customers and communities so they can reach their dreams and aspirations and continue #BeDependable for their families.

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 2018, 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.

ALTERNATE CHANNEL

Manulife telah beroperasi di pasar asuransi Indonesia selama lebih dari 33 tahun dan terbukti sangat berhasil dalam mengembangkan bisnisnya melalui saluran distribusi Agency dan Partnership Business. Alternate Channel adalah saluran distribusi yang kami yakini akan membantu kami untuk menjangkau dan melindungi lebih banyak lagi keluarga Indonesia dimana saluran ini terbagi dalam tiga saluran distribusi, yaitu:

1. Credit Life
2. Fatayat
3. Direct Marketing Telemarketing (DMTM)

EMPLOYEE BENEFITS

The Employee Benefits distribution channel specializes in the corporate market to meet the needs of various employee welfare programs including the Financial Institution Pension Fund (DPLK), group savings, and group insurance (life and health insurance). As of December 2018, more than 4,000 corporations have become distribution channel customers of the company, supported by a team of experienced and full-time consultants for employee welfare programs.

ALTERNATE CHANNEL

Manulife has been operating in the Indonesian insurance market for more than 33 years and has proven highly successful in developing its business through Agency and Partnership Business distribution channels. The Alternate Channel is a distribution channel that we believe will help us reach out and protect more Indonesian families. The channel is divided into three distribution channels, namely:

- 1. Credit Life*
- 2. Fatayat*
- 3. Direct Marketing Telemarketing (DMTM)*

JALUR DISTRIBUSI MAMI *MAMI DISTRIBUTION CHANNELS*

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) memiliki 24 produk reksa dana dan 40 kontrak pengelolaan dana/KPD untuk investor individu dan institusi. Produk-produk ini ditawarkan melalui jalur distribusi sebagai berikut:

INSTITUTIONAL SALES

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

PARTNERSHIP DISTRIBUTION

Menjalin kemitraan dengan 26 agen penjual efek reksa dana (18 mitra bank dan 8 mitra non-bank).

WEALTH SPECIALIST

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

DIGITAL

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

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) has 24 mutual funds and 40 discretionary mandates/KPD for retail and institutional investors. These products are offered through distribution channels, namely:

INSTITUTIONAL SALES

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

PARTNERSHIP DISTRIBUTION

To establish partnerships with 26 mutual-fund selling agents (18 bank partners and 8 non-bank partners).

WEALTH SPECIALIST

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

DIGITAL

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

PESAN PRESIDEN DIREKTUR & CHIEF EXECUTIVE OFFICER

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

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Manulife Indonesia kembali mencatat hasil kinerja positif pada tahun 2018. Total aset kelolaan Manulife Indonesia berada pada posisi yang kuat, yakni sebesar Rp65,8 triliun.

Kinerja positif Manulife Indonesia tak lepas dari kontribusi jalur distribusi yang beragam. Jalur keagenan mengukir prestasi yang luar biasa dengan mencapai “Best Q1 ever”. Melalui tim agency yang berkualitas, pada tahun 2018 kita berhasil mencatatkan 215 anggota Million Dollar Round Table (MDRT) dengan 21 Court of the Table (COT) dan 3 Top of the Table (TOT). Manulife Indonesia juga memenangkan 7 penghargaan sekaligus pada ajang Top Agent Award Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (TAA AAJI) 2018. Ibu Yenny Puspita Dewi Kurniawan, salah satu agen asuransi kami bahkan meraih gelar “Top Agent of The Year 2017” yang merupakan *benchmark* tertinggi bagi agen asuransi di seluruh Indonesia.

Melalui jalur distribusi Partnership Business, kami berupaya memperluas pasar dengan memperkuat kemitraan dengan institusi perbankan dan non-bank. Memasuki tahun ketiga kemitraan dengan Bank DBS Indonesia, Manulife dan DBS meluncurkan produk perlindungan jiwa serta perencanaan peninggalan berharga bagi nasabah mapan yakni MiTreasure Optimax Protection (MiTOP). Manulife Indonesia juga terus memperkuat kemitraan dengan Bank Danamon Indonesia dengan berbagai pencapaian selama 6 tahun kemitraan, serta terus memenuhi kebutuhan nasabah Bank Muamalat Indonesia dengan berbagai solusi keuangan berbasis Syariah. Tahun 2018 ini sekaligus membawa warna baru dengan terjalinnya kemitraan dengan institusi keuangan non-bank, Adira Finance dan meluncurkan produk perlindungan jiwa dengan premi terjangkau, Primajaga 100 Adira Finance.

Berbagai jalur distribusi lainnya yakni Employee Benefits dan Alternate channels seperti Direct Marketing Tele Marketing (DMTM) serta Syariah turut menunjukkan hasil yang baik. Pada lini bisnis dana pensiun, DPLK Manulife Indonesia mempertahankan posisinya sebagai perusahaan DPLK terbesar kedua di Indonesia, dan teratas untuk kategori perusahaan DPLK multinasional. Manulife Indonesia juga telah meresmikan kerjasama dengan menggandeng organisasi perempuan muslim terbesar di bawah naungan Nahdlatul Ulama, Fatayat-NU dan meluncurkan aplikasi digital MiFathiya.

Beroperasi lebih dari 33 tahun di Indonesia dan sesuai dengan komitmen kami untuk senantiasa memudahkan kehidupan nasabah, Manulife meluncurkan produk asuransi pendidikan “Manulife Education

Dear Valued Stakeholders,

Manulife Indonesia delivered yet another positive result in 2018. Manulife Indonesia's total asset under management today is strong at Rp65.8 trillion.

The positive outcomes would not have been accomplished without the contribution of our diverse distribution channels. Our Agency channel performed remarkably well and achieved the 'Best Q1 Ever'. Through our outstanding agency team, in 2018 we had 215 agents in the Million Dollar Round Table (MDRT) including 21 in the Court of Table (COT) and 3 in the Top of the Table (TOT). Manulife also brought home 7 awards in a single event, namely the Top Agent Award (TAA) 2018 held by the Indonesian Life Insurance Association (AAJI). We are proud to share that the awards included a recognition for Ms. Yenny Puspita Dewi Kurniawan, one of our agents, who earned "Top Agent of the Year 2017" – the highest performance benchmark for insurance agents in Indonesia.

Moreover, through Partnership Business, we have continued our market expansion efforts and have solidified our cooperation with bank and non-bank institutions. Last year marked our third year in partnership with Bank DBS Indonesia and together we launched MiTreasure Optimax Protection (MiTOP), a life insurance and legacy planning product. Manulife Indonesia also enhanced its partnership with Bank Danamon Indonesia, with whom we have had excellent achievements throughout the six years of our relationship, and continued to serve the needs of customers of Bank Muamalat Indonesia by offering various sharia-based financial solutions. Another refreshing development in 2018 was our new partnership with a non-bank financial institution Adira Finance as we launched a new life insurance product with affordable premium, Primajaga 100 Adira Finance.

Other distribution channels, such as Employee Benefits and alternate channels such as direct and tele-marketing (DMTM) and Sharia segment performed similarly well. In the Pension Fund business, Manulife Indonesia Financial Institution Pension Fund (DPLK) remained the second leading DPLK provider in Indonesia and the top provider in multinational DPLK category. Manulife Indonesia also have formalized our cooperation with Fatayat-NU, Indonesia's largest Muslim women organization and the women wing of Nahdlatul Ulama. With Fatayat-NU, Manulife Indonesia launched MiFathiya digital app.

As a company with more than 33 years of operations in Indonesia and to deliver our commitment to make life easy for



Protector” (MEP). Melalui MEP, para orang tua memiliki kesempatan untuk merencanakan dana pendidikan anak dengan lebih baik.

Komitmen untuk terus berfokus pada kebutuhan nasabah juga terlihat dari total klaim yang dibayarkan sepanjang tahun 2018 yakni mencapai sebesar Rp5,5 triliun atau sebesar Rp15 miliar setiap harinya dan Rp626 juta setiap jam. Lebih dari sekadar menepati janji, kami secara proaktif bergerak cepat menghubungi nasabah korban bencana Palu-Donggala, dan melakukan penyerahan klaim secara langsung dengan total Rp875 juta kepada tiga ahli waris. Manulife juga memberikan fasilitas *premium waiver* atau pembebasan pembayaran premi selama satu tahun untuk meringankan beban keuangan kepada 5.000 pemegang polis individu di Palu dan daerah sekitarnya.

Kami terus melakukan Kegiatan Corporate Social Responsibility secara berkesinambungan yang dinaungi oleh Yayasan Manulife Peduli (YMP). Dengan bergandengan tangan meningkatkan kolaborasi dan menyebarkan literasi keuangan kepada lebih banyak lagi masyarakat Indonesia, kami melakukan kunjungan media ke sejumlah kantor redaksi serta mengunjungi sejumlah kampus serta perkantoran dengan menggelar sesi *talk show* ‘Curhat Cerdas Finansial’. Manulife Indonesia pun terus memproduksi program-program “*edutainment*” (*education* dan *entertainment*) yang disiarkan di televisi. Sampai dengan akhir tahun 2018, program televisi Cerdas 5 Menit telah memproduksi 1.341 episode serta Do IT telah tayang sebanyak 278 episode.

Pada akhirnya, di tengah berbagai tantangan, tahun 2018 telah kami lewati dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih atas kerja keras seluruh karyawan, serta dukungan berkelanjutan dari seluruh nasabah. Di tahun 2019 ini prioritas utama kami adalah melanjutkan upaya-upaya untuk terus memenuhi kebutuhan solusi finansial nasabah kami yang beragam, serta bergotong-royong melakukan yang terbaik untuk terus berfokus pada nasabah dan mempertahankan posisi kuat perusahaan sebagai salah satu pelaku asuransi terdepan di Indonesia.

Salam,
Jonathan Hekster
President Director & CEO Manulife Indonesia

our customers, Manulife Indonesia launched an education insurance product Manulife Education Protector (MEP). Through MEP, parents have the opportunity to better plan their children's education fund.

The commitment to be focusing on customers' needs is further reflected by the total amount of paid-out claims in 2018 that reached Rp5.5 trillion, or equal to Rp15 billion daily and Rp626 million per hour. Beyond that, Manulife Indonesia proactively and promptly contacted our customers who were affected by Palu-Donggala disaster and presented to three heirs claim payment totaling to Rp875 million. Additionally, Manulife Indonesia waived policy premium for one year for 5,000 individual policy holders in Palu and nearby areas.

In terms of Corporate Social Responsibility, Manulife Indonesia have maintained continuous CSR activities under Yayasan Manulife Peduli (YMP). Manulife Indonesia joined hands and improved our collaboration with other parties to disseminate financial literacy to the wider audience. Manulife Indonesia met with various editorial teams of many media organizations, campuses, offices, and organized financial talk show “Curhat Cerdas Finansial”. Manulife Indonesia also continued producing edutainment (education and entertainment) programs aired on daytime television; as per the end of 2018, Manulife Indonesia have produced 1,341 episodes of Cerdas 5 Menit program and 278 episodes of Do It program.

In closing, despite the challenges, Manulife Indonesia are pleased to have concluded 2018 with sound results. We thanked our employees for their hard work, and thanked our customers for their continued support. In 2019, our key priority will be continuing our endeavors to fulfill the varied financial solution needs of our customers. We shall work even closer together to do our best to focus on our customers and maintain our position as one of Indonesia's leading insurance companies.

*Faithfully yours,
Jonathan Hekster
President Director & CEO Manulife Indonesia*

PESAN PRESIDEN DIREKTUR

MESSAGE FROM PRESIDENT DIRECTOR PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

Yth. Para Pemangku Kepentingan,

Di tahun 2018 yang penuh dinamika dan tantangan, baik di pasar modal global maupun Indonesia, MAMI terus mengalami pertumbuhan dana kelolaan dan jumlah investor, serta meraih beragam penghargaan. Dalam kurun waktu satu tahun, aset yang kami kelola dalam 24 produk reksa dana mengalami peningkatan hingga mencapai Rp27,8 triliun. Selain itu, lebih dari 16.400 investor baru telah menaruh kepercayaannya kepada MAMI. Dengan total dana kelolaan sebesar Rp68,1 triliun, milik lebih dari 208 ribu investor, menjadikan MAMI sebagai salah satu perusahaan manajer investasi terbesar dan terpercaya di Indonesia.

Pertumbuhan ini tidak terlepas dari dukungan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (AJMI), mitra bisnis dan mitra distribusi MAMI. Di tahun 2018, MAMI menjalin kerja sama baru dengan enam mitra distribusi. Sehingga MAMI memiliki total 26 mitra distribusi, yang terdiri dari 18 mitra perbankan, 5 perusahaan sekuritas, dan 3 *digital platforms*. Keragaman jalur distribusi ini memudahkan masyarakat, lintas generasi dan lintas wilayah, untuk berinvestasi di reksa dana. Selain itu, pertumbuhan yang kami capai juga tidak terlepas dari kegiatan edukasi yang kami lakukan dan solusi investasi yang kami tawarkan. Di tahun 2018, MAMI telah melakukan lebih dari 2.100 aktivitas edukasi finansial di berbagai wilayah di Indonesia, baik secara tatap muka maupun secara *online*.

Kami juga selalu berusaha untuk memahami kebutuhan investasi keluarga Indonesia. Di tengah kondisi pasar yang bergejolak, MAMI meluncurkan reksa dana Manulife Dana Kas Syariah (MDKS). Reksa dana ini memiliki tingkat risiko yang sangat rendah, cocok bagi investor yang khawatir akan volatilitas pasar, dikelola sesuai dengan prinsip syariah, dan memiliki minimal investasi hanya Rp10 ribu. Selain itu, pada bulan September 2018, MAMI memperoleh izin Penasihat Investasi dari Otoritas Jasa Keuangan. Dengan izin Penasihat Investasi dan dibekali keahlian dalam bidang analisis Efek, MAMI dapat memberikan nasihat mengenai penjualan atau pembelian Efek bagi para nasabah. MAMI bukan hanya menjadi salah satu perusahaan Manajer Investasi terbesar dan terpercaya di Indonesia, tetapi juga sebagai perusahaan Penasihat Investasi. Dengan kedua izin ini, MAMI dapat memberikan solusi investasi yang lengkap dan menyeluruh atas kebutuhan para investor.

Berkat kepercayaan para investor yang didukung oleh usaha kami untuk memberikan solusi investasi dan layanan yang terbaik bagi para investor, di tahun 2018 kami mendapatkan beragam penghargaan dari berbagai pihak eksternal. MAMI menerima penghargaan *Best Onshore Fund House* dari AsianInvestor, penghargaan *Best Fund House* dari Asia Asset

Dear Stakeholders,

Amid the dynamics and challenges of the global and domestic capital market in 2018, MAMI continued to grow its assets under management and number of investors, as well as receiving accolades. In one year, our assets under management across 24 mutual funds rose to IDR 27.8 trillion. We also trusted by more than 16,400 new investors as their investment partner. With a total assets under management of IDR 68.1 trillion belongs to more than 208 thousand investors, MAMI has become one of the largest and most trusted investment management companies in Indonesia.

Our growth reflected the support of PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (AJMI), business partners, and distribution partners. In 2018, MAMI entered into new cooperation with 6 distribution partners. In total, MAMI works with 26 distribution partners consisting of 18 banks, 5 securities companies, and 3 digital platforms. Our diverse distribution channels make it convenient for anyone, regardless of age and place of residence, to invest in mutual funds. Our educational programs and investment solutions were another of our growth drivers. MAMI conducted more than 2,100 financial education activities throughout Indonesia in 2018, where we met directly or online with our participants.

We have also continuously developed our knowledge on the investment needs of Indonesian families. Amid a volatile market, MAMI launched a mutual fund product named Manulife Dana Kas Syariah (MDKS). A low-risk product, MDKS, is suitable for investors who are concerned with market volatility, sharia-based, and with a minimum subscription of only IDR 10 thousand. In September 2018, MAMI officially become an Investment Advisor with license from the Financial Services Authority (OJK). As a licensed Advisor and backed by its expansive expertise in securities analysis, MAMI is capable in providing advisory on the sales and purchase of securities to its customers. Being one of the largest and most trusted Investment Managers and a licensed Investment Advisor strengthen MAMI's ability to offer comprehensive and wide-range investment solutions that are tailored to the investors' needs.

Through the trust of our investors, combined with our constant endeavors to providing the best solutions and services, we received a number of awards in 2018. MAMI was recognized as the Best Onshore Fund House by AsianInvestor, Best Fund House by Asia Asset Management, and Top Investment House in Asian Local Currency Bonds by The Asset Benchmark Research. From BPJS Ketenagakerjaan, we were awarded as one of the Best Partners (top three) in the Mutual Funds Instrument category.



Management, dan penghargaan *Top Investment House in Asian Local Currency Bonds* dari The Asset Benchmark Research. MAMI juga mendapatkan penghargaan dari BPJS Ketenagakerjaan sebagai Mitra Terbaik (peringkat tiga besar) untuk kategori Instrumen Reksa Dana.

Selain itu, para profesional di MAMI pun mendapatkan penghargaan dari pihak eksternal. Dua orang *Fund Manager* di MAMI menerima penghargaan sebagai *The Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds*, dan saya menerima penghargaan sebagai *CEO of the Year* dari Asia Asset Management.

Selain fokus pada pengembangan bisnis, MAMI juga melakukan beragam kegiatan sosial sebagai wujud rasa syukur dan kepedulian perusahaan serta karyawannya terhadap masyarakat. Beragam aktivitas sosial dilakukan di tahun 2018, antara lain membuat komik edukasi *Si Juki vs Dompot Kosong*, memberikan literasi keuangan bagi ibu-ibu penggerak PKK di tingkat kota administrasi Jakarta Selatan, merenovasi SD Negeri Sukarena yang berada di wilayah Banten, menebar hewan kurban bagi warga di Serang, berbagi kebahagiaan Natal bersama para manula di Panti Werdha Melania, dan menggelar lomba menulis artikel reksa dana serta *workshop* bagi mahasiswa Universitas Indonesia, Universitas Pendidikan Indonesia, Universitas Airlangga, Universitas Diponegoro, dan Universitas Sumatera Utara.

Tahun 2018 telah kami lalui dengan baik. Di tahun 2019 ini, kami akan terus melakukan inovasi, memberikan layanan dan solusi investasi yang terbaik bagi para investor, serta memberikan dukungan penuh bagi AJMI, para mitra bisnis, dan mitra distribusi MAMI. Mewakili seluruh anakMAMI, saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan.

Salam,
Legowo Kusumonegoro
Presiden Direktur, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

Moreover, MAMI professionals also garnered recognitions from external parties. Two of MAMI's Fund Managers were the award recipients of The Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds and I had the honor of being recognized as CEO of the Year by Asia Asset Management.

*Aside from our focus on business development, MAMI – as a company and its employees – was also involved in many social activities to express our gratitude and care to others. In 2018, our social programs included producing an educational comic book *Si Juki vs Dompot Kosong* (*Juki vs an Empty Wallet*), delivered financial literacy sessions for women in the Family Welfare Development (PKK) organization in South Jakarta, renovated a public elementary school building SD Negeri Sukarena in Banten, distributed sacrificial animals for Serang residents, shared the joy of Christmas with the residents of Melania Nursing Home, organized a writing competition on mutual funds, and held workshops for college students in University of Indonesia, Indonesian Education University, Airlangga University, Diponegoro University, and North Sumatera University.*

Overall, we are pleased to have strongly concluded 2018. In 2019, we will continue our innovation, offer the best services and investment solutions to all investors, and maintain our full support to AJMI, business partners, and distribution partners of MAMI. On behalf of MAMI employees, I thank all of our stakeholders.

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

DEWAN KOMISARIS

BOARD OF COMMISSIONERS

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA



KE WING SIU
PRESIDENT COMMISSIONER



CAROLYN LING
COMMISSIONER



DRS. SUYOTO, MA
INDEPENDENT COMMISSIONER



ADIE POERNOMO WIDJAYA
INDEPENDENT COMMISSIONER

DEWAN KOMISARIS

BOARD OF COMMISSIONERS

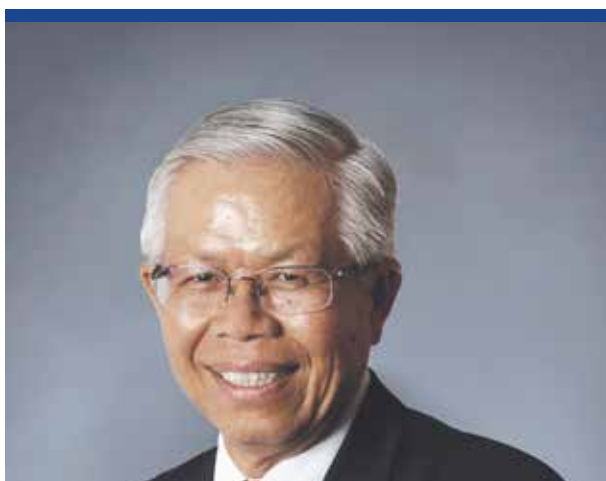
PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA



GIANNI FIACCO
PRESIDENT COMMISSIONER



MICHAEL DOMMERMUTH
COMMISSIONER



BACELIUS RURU
INDEPENDENT COMMISSIONER

DIREKSI

BOARD OF DIRECTORS

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA



JONATHAN HEKSTER
PRESIDENT DIRECTOR & CEO



APRILIANI SIREGAR
DIRECTOR AND CHIEF LEGAL & COMPLIANCE OFFICER



COLIN STARTUP
DIRECTOR AND CHIEF FINANCIAL OFFICER



JOHANNES W.M DE WAAL

DIRECTOR AND CHIEF OPERATING OFFICER



KARJADI PRANOTO

DIRECTOR AND CHIEF ALTERNATE & EB DISTRIBUTION



NOVITA RUMNGANGUN

DIRECTOR AND CHIEF MARKETING OFFICER

DIREKSI

BOARD OF DIRECTORS

PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA



LEGOWO KUSUMONEGORO
PRESIDENT DIRECTOR



JUSTITIA TRIPURWASANI
*DIRECTOR & CHIEF LEGAL,
RISK AND COMPLIANCE OFFICER, HEAD OF UPIS*



AFIFA
DIRECTOR & CHIEF DISTRIBUTION OFFICER



HERYADI INDRAKUSUMA
*DIRECTOR & CHIEF SOLUTION AND
ADVISORY OFFICER*



EZRA NAZULA RIDHA
*DIRECTOR & CHIEF INVESTMENT OFFICER,
FIXED INCOME*

KOMITE EKSEKUTIF INDONESIA

EXECUTIVE COMMITTEE

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA



CAROLINE UTOMO
CHIEF RISK OFFICER



FAISAL NASUTION
CHIEF CUSTOMER OFFICER



JOHN CURTIS
GENERAL MANAGER AGENCY



SUDIANTO LIM
HEAD OF INFORMATION TECHNOLOGY



LAPORAN PELAKSANAAN PRAKTIK TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK

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

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA

Setiap tahun AJMI selalu berusaha untuk menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik secara maksimal. Di tahun 2018 ini AJMI telah berhasil melakukan peningkatan-peningkatan yang diperlukan dalam penerapan Good Corporate Governance (“GCG”) untuk mencapai visi-nya menjadi penyelenggara jasa pengelolaan kekayaan dan asuransi yang terdepan di Indonesia, dengan menyediakan solusi yang tepat, dapat diandalkan, terpercaya dan terdepan bagi keputusan penting perencanaan keuangan nasabah kami.

AJMI menyadari pentingnya memiliki struktur, sistem dan dokumen yang komprehensif dalam mengoptimalkan penerapan tata kelola perusahaan yang baik. Oleh karena itu AJMI didukung oleh Komisaris Independen, Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Tata Kelola Terintegrasi dan Dewan Pengawas Syariah, dalam menerapkan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik.

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

AJMI juga telah menyampaikan Laporan Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik sebagai bagian dari Laporan Tahunan Perusahaan. Laporan tersebut di atas digunakan oleh AJMI dalam mengembangkan pelaksanaan nilai-nilai GCG didalam perusahaan dan konglomerasinya.

Untuk rincian lebih lanjut terkait laporan pelaksanaan tata kelola perusahaan AJMI tahun 2018, silahkan kunjungi website kami: www.manulife.co.id.

PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

Pada tahun 2018, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) telah menerapkan tata kelola perusahaan yang baik sesuai peraturan yang berlaku, antara lain Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Peraturan OJK No. 10/POJK.04/2018 tentang Penerapan Tata Kelola Manajer Investasi (POJK 10/2018).

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA

Every year AJMI always strives to apply the principles of Good Corporate Governance excellently. In 2018 AJMI has made necessary improvements in the implementation of Good Corporate Governance (“GCG”) to achieve Company’s vision be the premier provider of wealth and insurance in Indonesia, providing strong, reliable, trust worthy and forward thinking solutions for our clients’ most crucial financial decisions.

AJMI recognizes the importance of having a comprehensive structure, system and documents in optimizing the implementation of good corporate governance. Therefore AJMI is supported by Independent Commissioners, Audit Committee, Risk Monitoring Committee, Integrated Governance Committee and Sharia Supervisory Board, implementing Good Corporate Governance within the Company.

Every year, AJMI conduct self-assessments on an ongoing basis on the implementation of its governance. This self-assessment is based on the POJK No. 55/POJK.05/2017 on Periodic Report for Insurance Company. As Financial Conglomerates, AJMI also conduct a self-assessment of the implementation of good corporate governance based POJK No. 18/ POJK.03/2014 and SEOJK No. 15/ SEOJK.03/2015 on the Implementation of Integrated Governance for Financial conglomerate.

AJMI also submit a report on Implementation of Good Corporate Governance as part of the Company’s Annual Report. The above report is used by AJMI in developing the implementation of the values of corporate governance within the company and conglomerate.

For more details regarding good corporate governance implementation report for 2018, please visit our website: www.manulife.co.id.

PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

In 2018, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) has implemented the good corporate governance practices in accordance with prevailing laws, inter alia, Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Company and Financial Services Authority Regulation No. 10/POJK.04/2018 regarding the Implementation of Governance for Investment Managers (POJK 10/2018). The regulation that recently issued in 2018 sets out the requirements that must be fulfilled by an investment manager to exercise the good corporate governance principles.

Peraturan yang baru dikeluarkan pada tahun 2018 tersebut mengatur kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi manajer investasi untuk memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Hal baiknya, berbagai ketentuan dalam POJK 10/2018 sebagian besar sudah diterapkan di MAMI, baik secara organisasi, maupun secara praktik.

Sebagai bagian tata kelola perusahaan yang baik, saat ini MAMI telah mengadopsi kebijakan penanganan benturan kepentingan, kebijakan sistem pelaporan pelanggaran, kebijakan pengaduan nasabah serta kebijakan penggunaan hak suara atas kepemilikan saham pada perusahaan dimana dana kelolaan diinvestasikan (*stewardship*).

MAMI percaya bahwa capaian pertumbuhan bisnis yang positif di tahun 2018 terwujud berkat dukungan seluruh pemangku kepentingan yang ada, baik dari anggota Direksi, Dewan Komisaris maupun pemegang saham, Demikian pula seluruh komite pendukung yaitu, Komite Investasi, Komite Eksekutif Manajemen Risiko, Komite Anti Pencucian Uang/Pendanaan Terorisme, Komite Filantropi dan Komite Produk & Penetapan Harga serta Unit Pengelolaan Investasi Syariah (UPIS), masing-masing telah berkontribusi sesuai dengan bidangnya untuk mendukung pencapaian tujuan bisnis MAMI.

Berikut informasi mengenai susunan anggota Direksi, Dewan Komisaris dan UPIS sampai dengan akhir tahun 2018:

Dewan Komisaris

Presiden Komisaris: Gianni Fiacco
 Komisaris: Michael F Dommermuth
 Komisaris Independen: Bacelius Ruru

Direksi

Presiden Direktur: Legowo Kusumonegoro
 Direktur: Justitia Tripurwasani
 Direktur: Afifa
 Direktur: Heryadi Indrakusuma
 Direktur: Ezra Nazula Ridha

Unit Pengelolaan Investasi Syariah

Ketua: Justitia Tripurwasani
 Anggota: Panca Yoga
 Anggota: Mulyadinata
 Anggota: Naila Firdausi

Dewan Pengawas Syariah: M Gunawan Yasni

Fortunately, most of the requirements under POJK 10/2018 notably have been implemented in MAMI either organisation-wise or in practice.

As part of good corporate governance, presently MAMI has adopted the policies on conflict of interest, breach reporting whistle blowing system, customer complaint handling and on proxy voting over shares of the companies where the asset under management is invested (stewardship).

MAMI believes that the positive business results in 2018 were achieved due to concerted support of all the company's stakeholders, i.e. members of the Board of Directors, Board of Commissioners and shareholders. Equally, all the supporting committees, namely the Investment Committee, Executive Risk Committee, Anti-Money Laundering/Anti-Terrorism Financing Committee, Philanthropy Committee, and Product and Pricing Committee, as well as the Sharia Unit, have contributed their shares according to their roles in order to support MAMI's business objective.

Please find below information on the composition of the Board of Commissioners of MAMI and the Sharia Unit until end of 2018:

Board of Commissioners

*President Commissioner: Gianni Fiacco
 Commissioner: Michael F Dommermuth
 Independent Commissioner: Bacelius Ruru*

Board of Directors

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

Sharia Investment Unit

*Chairman: Justitia Tripurwasani
 Member: Panca Yoga
 Member: Mulyadinata
 Member: Naila Firdausi*

Sharia Supervisory Board: M Gunawan Yasni



LAPORAN HASIL PENGAWASAN DEWAN KOMISARIS

REPORT ON THE SUPERVISORY DUTIES OF THE BOARD OF COMMISSIONERS PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA

I. PENDAHULUAN

Selama tahun 2018, Dewan Komisaris Perseroan 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 Perusahaan yang telah dilakukan selama tahun 2018 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 PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia 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 Perusahaan, berikut Laporan Hasil Pengawasan sebagaimana telah ditelaah oleh Dewan Komisaris Perusahaan:

a. Keuangan & Solvensi

Dewan Komisaris Perusahaan telah melakukan pengawasan dan penelaahan atas keadaan keuangan Perusahaan sebagaimana tertera dalam laporan keuangan beserta laporan auditor independen tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2018 yang telah diaudit oleh Purwanto, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.

Di tahun 2018, modal berbasis risiko Manulife mencapai 461%, menurun dari 582% di tahun 2017. Namun posisi ini masih jauh di atas persyaratan minimum yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Penurunan modal berbasis risiko Manulife di 2018 dibandingkan 2017 sebagai dampak dari penurunan harga pasar obligasi dan saham di tahun 2018. Pertumbuhan kinerja yang tetap stabil ditandai dengan total premi asuransi yang meningkat dari tahun sebelumnya baik dari premi bisnis baru dan premi lanjutan, Manulife juga membayar klaim nasabah, nilai penyerahan yang tunai, anuitas dan manfaat lainnya sejumlah lebih dari Rp5,5 triliun di 2018.

Untuk dana pensiun tetap kuat, aset bersih DPLK meningkat sebesar 7% *year-on-year*. DPLK Manulife Indonesia adalah DPLK terbesar dan nomor 1 di antara perusahaan multinasional di Indonesia.

Kekuatan finansial dan pertumbuhan berlanjut ini memungkinkan Manulife menghormati komitmen terhadap para nasabahnya dan

I. PREFACE

During the year 2018, 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 2018 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, 2018 audited by Purwanto, Sungkoro & Surja, Ernst & Young.

On 2018, the Company’s RBC reached 461%, a decrease from 582% in 2017. However, this position still way above the minimum required by the Regulator.

Manulife’s RBC in 2018 was lower than in 2017 as the result of the drop in market value of bonds and equities at 2018. Stable performance growth was marked by total insurance premiums that increased from the previous year primarily from higher single premiums of new business on Seg Fund, as well as higher extension premiums even though new premium revenue dropped from lower sales on Gen Fund. The Company’s paid to customers’ claims; cash surrender values, annuity payments and other benefits worth more than Rp5.5 trillion in 2018

Manulife pension business remains strong, DPLK Net Asset increased by 7% year-on-year. DPLK Manulife Indonesia were the largest and number one DPLK (Financial Institution of Pension Fund) amongst multinational companies in Indonesia.

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

membantu melindungi lebih banyak keluarga Indonesia di masa depan. Manulife tetap fokus pada visinya untuk membantu orang mencapai impian dan aspirasi mereka.

b. Kepatuhan

Berdasarkan hasil identifikasi nasabah yang telah dilakukan oleh Anti Money Laundering Officer Perusahaan selama tahun 2018, Anti Money Laundering Officer Perusahaan telah melaporkan 58 (lima puluh delapan) transaksi mencurigakan (*suspicious transaction*) kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

Pada tahun 2018, Perusahaan juga telah melakukan sebanyak 1 (satu) permohonan penundaan transaksi kepada PPATK. Apabila ada tanggapan dari PPATK dan KPK, Manulife akan memberikan tanggapan kepada PPATK dan KPK secara tepat waktu. Pada tahun 2018, Manulife tidak menerima tanggapan apapun baik dari PPATK maupun KPK.

c. Tata Kelola Perusahaan Yang Baik

Dalam menjalankan peran pengawasannya sepanjang tahun 2018, 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 rekomendasi dari Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko, untuk memastikan semua kegiatan Perusahaan akan sesuai dengan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG).

d. Laporan Keluhan Nasabah

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Perusahaan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Bahwa setelah dilakukan penelaahan atas laporan klaim sepanjang tahun 2018 yang disampaikan tim klaim Perusahaan menunjukkan bahwa Perusahaan telah memenuhi standar dari pelayanan dan penyelesaian klaim yang baik.

Perusahaan juga mengirimkan laporan kepada OJK untuk menginformasikan jumlah pengaduan yang diterima oleh Perusahaan. Pada Q4 2018, perusahaan menerima 425 (empat ratus dua puluh lima) keluhan.

III. PENUTUP

Dewan Komisaris menyadari sepenuhnya persaingan industri perasuransian yang terjadi di tahun 2018, 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 Perusahaan antara lain melalui berbagai perubahan fundamental.

Akhir kata, Dewan Komisaris ingin menyampaikan apresiasi kami terhadap dukungan yang telah diberikan kepada Perusahaan oleh para pemangku kepentingan dan atas dedikasi usaha dari seluruh karyawan Perusahaan pada tahun 2018.

b. Compliance

Based on customer identification result performed by the Anti Money Laundering Officer of the Company during 2018, the Officer has reported 58 (fifty eight) suspicious transactions to the Indonesian Financial Transaction Reports and Analysis Center (INTRAC) and Corruption Eradication Commission (KPK).

In 2018, the Company also have submitted 1 (one) request of temporary suspension to INTRAC. Should there any feedback from INTRAC and KPK, Manulife would provide the feedback to INTRAC and KPK in timely manner. In 2018, Manulife did not receive any feedback either from INTRAC or KPK.

c. Good Corporate Governance

In performing its supervisory roles throughout 2018, 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 and Risk Monitoring 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 2018, the Company claims team showed that 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 2018, the company received 425 (four hundreds twenty five) complaints.

III. CLOSING

The Board of Commissioners fully aware on the competition within the insurance industry in year 2018, 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 2018.

KILAS BALIK PERUSAHAAN

CORPORATE KALEIDOSCOPE



Januari 2018 / January 2018

Manulife Indonesia meluncurkan Manulife Education Protection yang merupakan solusi persiapan dana pendidikan sang buah hati. *Manulife Indonesia launched Manulife Education Protection, the solution for children education fund planning.*

Februari 2018 / February 2018

Manulife Indonesia menyelenggarakan berbagai aktivitas layanan nasabah melalui perayaan Hari Raya Imlek 2018. *Manulife Indonesia carried out various customer activities during 2018 Chinese New Year celebration.*

Maret 2018 / March 2018

Pererat tali silaturahmi, Direksi MAMI gelar ramah tamah dengan para jurnalis. *Media Gathering with MAMI Board of Directors*

April 2018 / April 2018

Manulife Indonesia resmi mengukuhkan kerja sama dengan Fatayat NU, sebuah organisasi perempuan terbesar di bawah naungan Nahdlatul Ulama. *Manulife Indonesia formalized partnership with Fatayat NU, the largest women organization and wing of Nahdlatul Ulama.*

MAMI dan Masyarakat Ekonomi Syariah melakukan penandatanganan perjanjian kerja sama untuk mengembangkan industri pasar modal syariah di Indonesia. *MAMI and the Sharia Economic Community (Masyarakat Ekonomi Syariah) signed an agreement to develop Islamic capital market industry in Indonesia.*

Manulife Indonesia perluas jangkauan pemasaran dengan meresmikan kantor pemasaran mandiri Cirebon. *Manulife Indonesia inaugurated Cirebon agency office as part of its network expansion efforts.*

Di tengah meningkatnya volatilitas pasar finansial global, pasar saham Indonesia ikut terpengaruh dan nilai tukar rupiah terhadap dolar AS pun ikut melemah. MAMI memberikan pemaparan tentang kondisi terkini dan *market outlook*, serta menyarankan masyarakat investor untuk tidak perlu panik dengan apa yang terjadi di pasar. *Amid the increasing volatility of the global financial market, the Indonesian stock market was affected and the rupiah also weakened against the US dollar. MAMI provided insight into the current conditions as well as market outlook, and advised investors to remain calm in responding to what was happening on the market.*

Mei 2018 / May 2018

Manulife kembali menggelar Career Day di tahun 2018, yang merupakan salah satu media bagi karyawan untuk mendapatkan inspirasi serta tips dalam pengembangan karier. Acara ini dikemas melalui pelatihan serta *talk show* dengan mengundang narasumber dari berbagai industri. *Manulife held 2018 Career Day - one of the platforms for employees to gain inspiration and learn career tips. Delivered as training and talk show, the event invited various resourcepersons from different industry sectors.*

Manulife Indonesia melaporkan pertumbuhan bisnis konsolidasinya yang kuat pada tahun 2017 melalui konferensi pers dengan mengundang berbagai wartawan dari media cetak maupun *online* serta televisi nasional. *Manulife Indonesia announced the strong growth of consolidated business results in 2017 in a press conference attended by print and online media as well as national broadcast reporters.*

MAMI dan Elex Media Komputindo bersama Pionicon meluncurkan komik edukasi finansial dan reksa dana berjudul *Si Juki vs Dompot Kosong*. Komik ini merupakan bagian dari upaya MAMI untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang investasi reksa dana. Acara peluncuran turut dihadiri oleh Deputy Komisioner Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, Sardjito. *MAMI and Elex Media Komputindo with Pionicon launched a comic on financial education and mutual fund titled: Si Juki vs Dompot Kosong. This comic is part of MAMI's efforts to increase public knowledge about mutual fund investments. The launch event was also attended by the Financial Services Authority's Deputy Commissioner for Education and Consumer Protection, Sardjito.*

Juli 2018 / July 2018

Manulife Indonesia dan Adira Dinamika Multi Finance (Adira Finance) meresmikan kemitraan kedua perusahaan dengan peluncuran solusi



perlindungan asuransi jiwa terjangkau, Primajaga 100 Adira Finance.

Manulife Indonesia and Adira Dinamika Multi Finance (Adira Finance) officiated the companies' partnership with the launch of affordable life insurance product, Primajaga 100 Adira Finance.

Manulife Indonesia menyelenggarakan Global Walk 2018 yang diikuti lebih dari 150 karyawan dan keluarganya, sebagai komitmen untuk senantiasa menjalankan hidup sehat.

Manulife Indonesia organized Global Walk 2018 participated by 150 employees and their families as a commitment to healthy lifestyle.

Agustus 2018 / August 2018

Manulife Indonesia dan Bank DBS Indonesia meluncurkan produk asuransi MiTreasure Optimax Protection yang dirancang untuk melindungi para nasabah yang memiliki nilai aset tinggi (High Net-Worth). Peluncuran ini sekaligus menandakan kemitraan Manulife-DBS dalam memasuki periode tiga tahun.

Manulife Indonesia and Bank DBS Indonesia launched an insurance product MiTreasure Optimax Protection, designed to protect high net-worth customers. The launch also marked Manulife-DBS three years of partnership.

Manulife Indonesia meluncurkan aplikasi MiFathiya yang ditujukan kepada tenaga pemasar atau sahabat Fatayat guna mendukung kegiatan produktivitas mereka dalam menyediakan layanan asuransi mikro digital syariah

Manulife Indonesia launched MiFathiya app, designed for marketers, or friends of Fatayat, to support their activities in providing digital micro sharia insurance services.



MAMI mengadakan acara diskusi Kontribusi Pasar Modal Syariah dalam Memajukan Keuangan Syariah Indonesia dengan menghadirkan Bambang Brodjonegoro (Dewan Pengarah Komite Nasional Keuangan Syariah), Fadilah Kartikasasi (Direktur Pasar Modal Syariah, Otoritas Jasa Keuangan), dan Edy Setiadi (Sekjen Masyarakat Ekonomi Syariah). Acara dilakukan bertepatan dengan peluncuran reksa dana Manulife Dana Kas Syariah dan pembukaan perdagangan di Bursa Efek Indonesia.

MAMI held a discussion session on "The Contribution of Sharia Capital Market in Advancing Indonesian Sharia Finance", presented by Bambang Brodjonegoro (Steering Committee of the Nation-

al Islamic Finance), Fadilah Kartikasasi (Director of Islamic Capital Markets, Financial Services Authority), and Edy Setiadi (Secretary General of the Sharia Economic Community). The event was held in conjunction with the launch of Manulife Dana Kas Syariah and its first day in the Indonesia Stock Exchange.

September 2018 / September 2018

Sebagai wujud apresiasi dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, Manulife Indonesia melakukan layanan di Hari Pelanggan Nasional dengan melakukan pengkinian data serta mengunduh sekaligus mengaktifkan layanan MiAccount.

Expressing its appreciation and commitment to customer service, Manulife Indonesia celebrated the National Customers' Day by updating customer data and downloading and activating MiAccount.

Didistribusikan melalui jalur distribusi keagenan, Manulife Indonesia meluncurkan Manulife Prime Assurance (MPA), asuransi jiwa premium yang diperuntukkan bagi kalangan mapan. Produk ini merupakan solusi perlindungan jiwa menyeluruh sekaligus perencanaan peninggalan berharga bagi orang-orang terkasih.

Manulife Indonesia launched Manulife Prime Assurance (MPA), a premium life insurance distributed through the agency channel for affluent segment. MPA is a comprehensive solution of life insurance and legacy planning for loved ones.

Oktober 2018 / October 2018

Manulife Indonesia terus menunjukkan komitmennya yang kuat dengan memberikan berbagai kemudahan layanan fasilitas dan membayarkan klaim kepada para nasabah yang tertimpa bencana Palu dan sekitarnya.

Manulife Indonesia continued to show its utmost commitment to its customers by providing ease of service and paying out claims to customers who were affected by tsunami and earthquake disasters in Palu and nearby areas.

Desember 2018 / December 2018

MAMI memberikan pemaparan mengenai kondisi terkini di pasar, di antaranya: kinerja pasar finansial Indonesia mulai menunjukkan arah positif di penghujung tahun 2018, dan pasar finansial pun bersiap menatap arah yang lebih positif di tahun 2019.

MAMI gave a presentation on the latest conditions of the market, including Indonesia's financial markets performance that began to show a positive improvement towards the end of 2018, as the financial market prepares for a more positive outlook in 2019.





AKTIVITAS TANGGUNG JAWAB SOSIAL

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY ACTIVITIES

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

Manulife percaya bahwa pendidikan bagi generasi muda adalah ujung tombak dari perkembangan Indonesia, sehingga mereka semua bisa Jadi Andalan. Karena itu, Manulife dan YMP menyelenggarakan beragam program literasi keuangan di universitas dan sekolah-sekolah, baik umum, maupun sekolah binaan. Tidak berhenti hanya memberikan edukasi keuangan di sarana pendidikan, Manulife Indonesia menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan pemahaman keuangan kepada lebih banyak masyarakat Indonesia melalui program literasi keuangan yang dikemas secara edukatif dengan konsep *entertainment (edutainment)* dan disiarkan di media televisi.

Kontribusi nyata Manulife peduli bangsa juga terlihat dari kegiatan-kegiatan sosial yang ditujukan untuk menolong saudara-saudara yang menjadi korban bencana alam di Lombok serta Palu dan Donggala. Manulife dan YMP memberikan donasi secara langsung kepada korban gempa di Lombok, memberikan fasilitas 'rumah singgah' kepada segenap karyawan dan Agen Manulife Palu dan memberikan bantuan makanan untuk Manulifers serta warga setempat yang menjadi korban bencana di Palu.

Menciptakan Generasi Cerdas Kelola Finansial

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

Sejak awal tahun 2018, Manulife semakin melibatkan karyawannya untuk berpartisipasi dalam aktivitas tanggung jawab sosial Perusahaan. Sebagai bentuk komitmen Manulife Indonesia dan Yayasan Manulife Peduli terhadap literasi dan Inklusi keuangan di Indonesia, kegiatan CSR Zoning kembali dilakukan di SD Junika Depok. Kegiatan ini diikuti oleh 80 orang siswa, serta 50 orang tua murid yang

Manulife Indonesia is committed to making a real contribution to Indonesia. In collaboration with Manulife foundation, Yayasan Manulife Peduli (YMP) that was established in 1998, Manulife runs various financial literacy programs and social activities as part of the Company's responsibility to the community.

Manulife believes that education for the younger generation is the core of Indonesia's development, as they are the future backbone of the nation. For that reason, Manulife and YMP organize a variety of financial literacy programs at universities and schools, both public and target schools. Not only providing financial education in schools, Manulife Indonesia also shows its commitment in sharing financial understanding to more people through financial literacy programs that are informative and entertaining (edutainment), and broadcast on TV.

Manulife's contribution to the country can also be seen in its social activities of helping victims of natural disasters in Lombok, Palu, and Donggala. Manulife and YMP donated to earthquake victims in Lombok, provided shelter facilities to all Palu Manulife employees and agents, and provided food to Manulifers and local residents who became victims of the Palu disaster.

Creating a Financially Smart Generation

Manulife Indonesia believes that financial stability is not always about the amount of income, but how smart we manage our finances. For this reason, Manulife continues its commitment to improve Indonesians' literacy about the importance of proper financial management through financial education activities that target the younger generation as Indonesia's future.

Since the beginning of 2018, Manulife has been involving its employees in its corporate social responsibility activities. As a form of Manulife Indonesia and YMP's commitment to financial literacy and inclusion in Indonesia, the Zoning CSR activities were again carried out at Junika Depok Elementary School. This activity was attended by 80 students, as well as 50 parents who received a financial planning sharing session by Manulife Indonesia employees and agents. On this occasion, as many as 10 teachers received accident insurance for up to Rp100 million.

*Other than financial education in schools, Manulife also shows its commitment in supporting the government's national financial literacy improvement program via two educative TV programs, *Cerdas 5 Menit (C5M)* and *Do It* that aired for a total of more than*

mendapatkan sesi sharing perencanaan keuangan *story telling* oleh para karyawan dan agen Manulife Indonesia. Dalam kesempatan tersebut, sebanyak 10 orang guru mendapatkan asuransi kecelakaan dengan nilai pertanggungan sampai dengan Rp100 juta.

Selain edukasi keuangan di sekolah-sekolah, Manulife juga menunjukkan komitmennya dalam mendukung program peningkatan literasi keuangan nasional yang dicanangkan pemerintah melalui dua program TV edukatif, Cerdas 5 Menit (C5M) dan Do It, yang telah tayang sebanyak total lebih dari 1.569 episode sepanjang tahun 2018. Yayasan Manulife Peduli mengadakan CSR Zoning melalui syuting Do It On Location di SMPK Penabur Jakarta Timur dan menghadirkan Ibu Novita Rumngangun selaku Direktur & Chief Marketing Officer Manulife Indonesia, public figure Ari Wibowo sebagai pembicara topik mengenai perencanaan keuangan bertepatan 'Curi Start Dana Pendidikan Buah Hati'.

Tidak hanya itu, dalam upaya melatih anak-anak agar cakap dalam mengelola keuangan sejak dini, Manulife juga mengadakan kompetisi menulis 'Pintar Uang' di sekolah dasar binaan Manulife di SDN Winongo, Yogyakarta. Program ini mengajak para siswa dan siswi menggunakan uang dengan bijak sesuai dengan prioritas dan kebutuhan, dan mengajarkan mereka menyisihkan uang dan menabung untuk masa depan. Untuk itu, pada bulan Juli 2018, Yayasan Manulife Peduli (YMP) melakukan kunjungan ke SDN Winongo untuk mengumumkan pemenang dan menyerahkan hadiah kepada 16 orang siswa-siswi SDN Winongo yang memenangkan kompetisi presentasi bertema "Pintar Uang".

Di tahun 2018 juga, Manulife Indonesia telah dua kali menyelenggarakan kegiatan 'Curhat Cerdas Finansial' yang menasar teman-teman mahasiswa serta para *first-jobber*. Kegiatan yang menghadirkan Ibu Novita Rumngangun ini bertujuan untuk menggugah generasi muda untuk berani mempertanyakan dan melihat kondisi keuangannya, sehingga mereka lebih cerdas dalam mengelola penghasilan, serta memberikan pemahaman akan pentingnya memiliki solusi keuangan yang tepat untuk meraih kebebasan finansial.

Manulife Peduli Korban Bencana

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

Karyawan dan tenaga pemasar Manulife juga bahu-membahu membantu korban bencana alam di Lombok serta Palu dan Donggala. Tidak hanya itu, penyerahan bantuan untuk korban Lombok diberikan secara langsung oleh Board of Trustee Yayasan Manulife Peduli, Ibu Novita Rumngangun, yang juga melakukan kunjungan ke 'rumah singgah' karyawan dan Agen Manulife Palu yang menjadi korban bencana gempa dan tsunami di Palu-Donggala.

1,569 episodes in 2018. YMP held a CSR Zoning through Do It On Location shooting at SMP Penabur East Jakarta and presented Ms. Novita Rumngangun as Manulife Indonesia's Director & Chief Marketing Officer, public figure Ari Wibowo as a speaker on the financial planning talkshow themed "Curi Start Dana Pendidikan Buah Hati" (Start Early for Your Children's Educational Fund).

Not only that, to train the younger generation to be more competent in managing finances from an early age, Manulife also held a writing competition called "Pintar Uang" (Smart with Money) in Manulife's primary school in Winongo Elementary School, Yogyakarta. The program encourages students to use money wisely according to their priorities and needs, and teaches them to save money for the future. For this reason, in July 2018, YMP visited Winongo Elementary School to announce the winners and hand over prizes to 16 Winongo Elementary School students who won the "Pintar Uang" presentation competition.

Also in 2018, Manulife Indonesia twice held the "Curhat Cerdas Finansial" (Smart Financial-Talkshow) activity which targeted students and first-jobbers. The activity, presented by Ms. Novita Rumngangun, aimed to inspire the younger generation to question and get to know their financial condition, so that they can be smarter in managing their income and understand the importance of having the right financial solutions to achieve financial freedom.

Manulife Care for Disaster Victims

Not only financial education activities, Manulife also invites its employees and marketers to give all they can in sharing, including physical labor assistance, for YMP social activities.

Manulife's employees and marketers also worked together to help victims of natural disasters in Lombok, Palu and Donggala. Not only that, the handover of aid for the Lombok victims was done directly by the Board of Trustees of the Manulife Care Foundation, Ms. Novita Rumngangun, who also visited the 'Manulife Palu' employees and agents who became victims of the earthquake and tsunami in Donggala.



Manulife Indonesia menggelar kegiatan Curhat Cerdas Finansial.
Manulife Indonesia hosted Curhat Cerdas Financial activity.



Manulife Indonesia dan Yayasan Manulife Peduli kembali integrasikan program CSR Zoning dengan program TV andalannya di Metro TV DO IT.
Manulife Indonesia and Yayasan Manulife Peduli re-integrate the Zoning CSR program with its flagship TV program on Metro TV DO IT.

Sebagai langkah nyata dalam menggenarkan edukasi literasi keuangan; tim Yayasan Manulife Peduli (YMP) melakukan kunjungan ke SDN Winongo, salah satu Sekolah Binaan Manulife.
As a concrete step in intensifying financial literacy education; the Yayasan Manulife Peduli (YMP) team visited Winongo Elementary School, one of Manulife's target schools.



Melanjutkan upaya memberi edukasi finansial agar masyarakat Indonesia, terutama generasi muda, lebih 'melek keuangan', Manulife mengadakan kegiatan Curhat Cerdas Finansial.

In its continuing efforts to provide financial education for people of Indonesia, especially for the younger generation to be more financially literate, Manulife held the 'Curhat Cerdas Finansial' (Financial Smart Sharing)

Yayasan Manulife Peduli menyelenggarakan kegiatan donor darah
Yayasan Manulife Peduli hosted a blood donor event



Yayasan Manulife Peduli berkolaborasi dengan Unit Syariah Manulife mengadakan Bazaar Ramadan

Yayasan Manulife Peduli collaborated with Manulife Syariah Unit for the Ramadan Bazaar



Manulife Indonesia menyerahkan bantuan untuk korban bencana alam di Lombok

Manulife Indonesia handed over aid for victims of natural disasters in Lombok



Penyerahan bantuan dari Karyawan dan Tenaga Pemasar untuk korban gempa dan tsunami di Palu-Donggala

Donation handover from Manulife Employees and Marketers to victims of Donggala earthquake and tsunami



Kami berbagi kasih dan kebahagiaan bersama para manula di Pantia Werdha Melania, Rempoa, Ciputat, Tangerang.

We shared happiness with elderly people who live in Melania Nursing Home, Rempoa, Ciputat, Tangerang.



MAMI dan Yayasan Karya Salemba Empat mengadakan *workshop* yang diikuti oleh lebih dari 600 mahasiswa di Universitas Indonesia, Universitas Pendidikan Indonesia, Universitas Airlangga, Universitas Diponegoro, dan Universitas Sumatera Utara.

MAMI and Yayasan Karya Salemba Empat held financial literacy workshops for more than 600 college students in University of Indonesia, Indonesia University of Education, Airlangga University, Diponegoro University, and University of North Sumatera.

MAMI ikut berpartisipasi dalam acara MTQ Nasional XXVII yang diselenggarakan di Sumatera Utara, dengan mewakafkan mushaf Al Quran. Mushaf dibagikan kepada masyarakat yang hadir dalam acara tersebut.

MAMI participated in National MTQ XXVII by waqf mushaf Al Quran. Mushafs were shared to the people who attended the event in North Sumatera province.



Bekerja sama dengan Yayasan Karya Salemba Empat, MAMI mengadakan lomba menulis artikel reksa dana dengan tema "Reksa Dana, Investasinya Anak Muda". Lomba ini diikuti oleh 488 mahasiswa dari Universitas Indonesia, Universitas Pendidikan Indonesia, Universitas Airlangga, Universitas Diponegoro, dan Universitas Sumatera Utara.

Partnering with Yayasan Karya Salemba Empat, MAMI organized writing competition with themes of "Mutual Fund, Investment Instrument for Young People". There were 488 university students who participated in this competition - from University of Indonesia, Indonesia University of Education, Airlangga University, Diponegoro University, and University of North Sumatera.

Untuk meningkatkan literasi keuangan di Indonesia, MAMI bekerja sama dengan Elex Media Komputindo dan Pionicon membuat komik Si Juki vs Dompet Kosong. Buku komik ini tersedia di toko buku nasional dan di toko *online*.

To increase financial literacy in Indonesia, MAMI partnering with Elex Media Komputindo and Pionicon created a comic book titled Juki vs Empty Wallet. The comic book is available in national book stores and in online stores.



Untuk meningkatkan literasi keuangan di kalangan anak muda, MAMI bekerja sama dengan Pionicon dan Elex Media Komputindo mengadakan lomba Cerita Dompot Kosong di Instagram.

To increase financial literacy among young people, MAMI partnering with Elex Media Komputindo and Pionicon held an empty-wallet-story competition in Instagram.

MAMI menyalurkan dana purifikasi reksa dana Manulife Syariah Sektor Amanah melalui Dompot Dhuafa untuk merenovasi SD Negeri Sukarena yang berada di wilayah Ciomas, Serang, Banten.

MAMI disbursed cleansing fund of Manulife Syariah Sektor Amanah fund through Dompot Dhuafa to renovate Sukarena Public Elementary School in Ciomas, Serang, Banten.



MAMI bersama dengan PKK di tingkat kota administrasi Jakarta Selatan mengadakan edukasi finansial bagi 160 orang Tim Penggerak PKK di masing-masing kecamatan yang ada di wilayah Jakarta Selatan.

MAMI and Family Welfare Movement (PKK) at the city administration level in South Jakarta held financial education for 160 member of the Family Welfare Movement Team (Tim Penggerak) in each sub-district in the South Jakarta area.

Merayakan Idul Adha, MAMI dan karyawan MAMI memberikan donasi hewan kurban bagi 230 warga Desa Cemplang di Ciomas, Serang, Banten.

Celebrating Eid al-Adha, MAMI and its employees donated cows and lambs for 230 citizens of Cemplang Village in Ciomas, Serang, Banten.

MAMI memberikan bekal kepada para mahasiswa tingkat akhir di IPB untuk siap memasuki dunia kerja dan mengelola keuangan setelah memiliki penghasilan sendiri.

MAMI gave financial education in Bogor Agricultural University (IPB) to prepare the students to be ready to enter the work world and manage their salaries wisely.



PENGHARGAAN & PENGAKUAN

AWARDS AND RECOGNITION

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA

Februari 2018 / February 2018

Unit Link Terbaik dalam Investor-Infovesta Unit Link Awards 2018 untuk 2 kategori:

- Kategori Saham Periode 5 tahun (Manulife Dana Ekuitas Indonesia-India)
- Kategori Pasar Uang Denominasi US Periode 3 tahun (Pro-Invest USD Fund)

Manulife Indonesia won Investor-Infovesta Unit Link Awards 2018 for two award categories:

- *5-year Stock Category for Manulife Equity Fund Indonesia-India Product*
- *3-year period of Denomination Money Market Category for Pro-invest USD Fund Product*

April

Top 5 Customer Choice Sharia Business Unit in Life Insurance 2018 dari Warta Ekonomi.

Top 5 Customer Choice Sharia Business Unit in Life Insurance 2018 by Warta Ekonomi.

Mei / May

"Best Companies to Work For in Asia" pada HR Asia Media Award 2018
"Best Companies to Work For in Asia" by HR Asia Media Award 2018.

Agustus / August

Marketing Award 2018: kategori 'The Best in Marketing Campaign'.
Marketing Award 2018: in the category of 'The Best in Marketing Campaign'.

September

• Golden Trophy pada 7th Infobank Sharia Awards 2018 karena berhasil mempertahankan predikat kinerja "Sangat Bagus" selama 5 tahun berturut-turut.

• Posisi ke-2 dalam Top 5 Best Consumer Choice Insurance Company kategori Life Insurance dari Warta Ekonomi Research and Consulting.

• *"Golden Trophy" at the 7th Infobank Sharia Awards 2018 event, for successfully maintaining the 'Very Good' performance title for five consecutive years.*

• *Second place in "Top 5 Best Consumer Choice Insurance Company" for Life Insurance Category, held by Warta Ekonomi Research and Consulting.*

Oktober / October

"Indonesia Best Brand Awards 2018" yang didukung oleh CMO Asia.

"Indonesia Best Brand Awards 2018" endorsed by CMO Asia.

November

Pada ajang 3rd Unit Link Awards 2018 dari Infobank, Manulife memenangkan 3 kategori, yakni:

1. Kinerja Unit link Jenis saham IDR selama 5 tahun (Manulife Dana Ekuitas Indonesia - India)
2. Kinerja Unit link Jenis saham IDR selama 1 tahun (Manulife Dana Ekuitas Asia Pasifik - IDR)
3. Jenis saham USD selama 1 tahun (Manulife Dana Ekuitas Asia Pasifik - USD)

At the 3rd Unit Link Awards 2018 event by Infobank, Manulife won 3 categories:

1. *5 years of Unit link stock performance in IDR (Manulife Equity Fund Indonesia - India)*
2. *1 year of Unit link stock performance in IDR (Manulife Asia Pacific Equity Fund - IDR)*
3. *1 year of Unit link stock performance in USD (Manulife Asia Pacific Equity Fund - USD)*





PENGHARGAAN & PENGAKUAN

AWARDS AND RECOGNITION

PT MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

Februari 2018 / February 2018

MAMI mendapat penghargaan dari BPJS Ketenagakerjaan sebagai Mitra Terbaik (peringkat 3 besar) untuk kategori Instrumen Reksa Dana di Tahun 2017

Top 3 Best Partners in Mutual Fund Instrument for The Year of 2017 was awarded to MAMI from BPJS Ketenagakerjaan

Maret 2018 / March 2018

MAMI mendapat pengakuan sebagai Best Fund House dari Asia Asset Management

MAMI received acknowledgement as Best Fund House by Asia Asset Management

Presiden Direktur MAMI mendapat penghargaan sebagai CEO of the Year dari Asia Asset Management

President Director of MAMI received CEO of the Year award from Asia Asset Management

Mei 2018 / May 2018

MAMI diakui sebagai Best Onshore Fund House oleh AsianInvestor

MAMI acknowledged as Best Onshore Fund House by AsianInvestor

November 2018

MAMI menerima penghargaan sebagai Top Investment House in Asian Local Currency Bonds dari The Asset Benchmark Research

MAMI awarded as Top Investment House in Asian Local Currency Bonds by The Asset Benchmark Research

Dua orang Fund Manager MAMI menerima penghargaan sebagai Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds dari The Asset Benchmark Research

Two of MAMI investment managers received awards as Most Astute Investor in Asian Local Currency Bonds from The Asset Benchmark Research



TESTIMONI TENAGA PENJUAL

SALES FORCE TESTIMONIALS

NANCY SUTIKNO

*Top Sales Director of The Year 2018
Divisi Raya*



Saya bangga dapat menjadi bagian dari Manulife Indonesia, salah satu perusahaan asuransi terbesar, terpercaya dan dapat diandalkan di Indonesia. Selama lebih dari 25 tahun, Manulife telah menjadi tempat pengembangan diri dan melatih saya menjadi tenaga profesional yang berkualitas, dan senantiasa menjadi andalan untuk nasabah-nasabah saya. Ke depannya, saya akan terus berupaya memberikan layanan yang lebih baik lagi dan edukasi literasi finansial bagi keluarga Indonesia.

I'm proud to be a part of Manulife Indonesia—one of the largest, most trusted, and dependable insurance companies in Indonesia. For more than 25 years, Manulife has been a place for my personal development and for me to grow as a competent agent that my customers can depend on. Going forward, I will continue to try providing even better services and financial literacy education to Indonesian families.

SONG SIOE SHING

*Top District Manager of The Year 2018
District Semarang*



Saya berterima kasih kepada Manulife Indonesia karena membantu saya menemukan *passion*, yaitu berkarier sebagai agen. Saya dapat mengingatkan masyarakat betapa pentingnya memiliki asuransi sebagai solusi untuk menghadapi risiko kehidupan. Contohnya adalah musibah yang menimpa salah satu nasabah saya, beliau kehilangan anak tunggal karena sakit ginjal. Nasabah saya tetap mendapatkan manfaat berupa uang pertanggungan yang dapat ia gunakan untuk dana pensiun di masa mendatang. Semoga ke depannya saya bersama Manulife senantiasa memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada keluarga Indonesia.

I'm thankful for Manulife Indonesia for helping me find my passion through being an agent. This job allows me to remind others about how crucial insurance is to protect them from risks. My customer, for example, just lost her only child due to kidney failure. She received the face amount, which she could use for her retirement later. I hope that, with Manulife, I can provide even better services to Indonesian families.

SUGIANTO PURNOMO

*Top Branch Manager of The Year 2018
Jakarta Prima*



Berprofesi sebagai tenaga pemasar membutuhkan kesabaran terutama ketika berhadapan dengan nasabah. Penolakan yang datang dari calon nasabah tidak menghalangi tujuan saya membuka pikiran mereka mengenai pentingnya solusi perlindungan finansial. Peran agen adalah mengedukasi secara finansial masyarakat agar mereka tidak terjebak dengan risiko kehidupan. Bersama dengan Manulife, saya berharap dapat terus memenuhi kebutuhan finansial keluarga Indonesia dengan solusi-solusi terpercaya dan dapat diandalkan.

Patience is what you need when working as an agent, especially during customer engagement. Rejection does not hinder me from trying to enlighten the customers about how important financial protection is. It is the job of agents to provide financial education to customers and protect them from risks in life. With Manulife, I believe I can continue meeting the financial needs of Indonesian families by offering trustworthy and reliable solutions.

OEI KEE ING

*Top Unit Manager of The Year 2018
Medan Raya*



Sukses adalah bagaimana saya bisa membangun tim agen yang solid, dapat diandalkan untuk perusahaan maupun nasabah. Saya bangga ketika tim saya sukses, mendapatkan penghargaan sebagai MDRT (Million Dollar Round Table) (3), COT (Court of The Table) (1) dan SFP (Senior Financial Planner) (6). Ini adalah bukti nyata sebagai agen profesional yang berkomitmen dan bertanggung jawab dalam menjalankan profesi mulia sebagai tenaga pemasar Manulife Indonesia. Saya berharap Manulife dapat terus mendukung kami melalui pelatihan-pelatihan profesional sekaligus menciptakan produk-produk yang sesuai kebutuhan nasabah.

I define success based on my ability to build a solid team that the company and customers can depend on. I'm immensely proud of my team's achievements, being recognized in the MDRT (Million Dollar Round Table) (3), COT (Court of Table) (1), and SFP (Senior Financial Planner) (6). These are the real evidence of committed, responsible and professional agents who take up the noble job as agents of Manulife Indonesia. I wish for continued support from Manulife through more training and products that meet our customers' needs.

FRANCISCUS BUDI MULYA

*Top Agent of The Year 2018
Top of The Table 2019
Surabaya Epic*



Kepuasan nasabah adalah prioritas bagi saya yang telah bergabung dengan Manulife Indonesia sejak tahun 2013. Menjadi agen bukan hanya menjual produk asuransi, namun saya memiliki tujuan agar masyarakat menyadari pentingnya solusi perlindungan sebelum risiko datang menghampiri. Bersama Manulife, saya percaya dapat menjadi penasihat keuangan andalan bagi keluarga Indonesia. Saya juga akan terus menyebarkan edukasi solusi perlindungan finansial sebagai kebaikan yang akan terus meluas jika terus diperjuangkan tanpa henti.

Since joining Manulife in 2013, customers' satisfaction has always been a priority. More than selling insurance products, being an agent is also about raising awareness of the importance of having protection solutions before risks arise. With Manulife, I believe that I can be a dependable financial advisor for Indonesian families. I will continue to educate others about financial protection; with tireless promotion, I believe the benefits can be felt by more people.

TESTIMONI TENAGA PENJUAL

SALES FORCE TESTIMONIALS

Eko Ramadhona Lubis

*Best Regional Wholesale Manager
2018*



Saya adalah anak seorang guru sederhana yang tinggal di pinggiran kota Medan. Saya bergabung dengan Manulife di pertengahan tahun 2013 sebagai Regional Wholesale Manager (RWM) PB Danamon segmen Mikro Insurance. Manulife memiliki arti yang sangat berharga bagi saya, mitra bisnis dan nasabah-nasabah mitra, khususnya karena produk PJ100 yang saya jual membuat masyarakat lapisan bawah dapat mengenal Asuransi Jiwa. Tahun 2018, saya berhasil menjadi RWM Adira terbaik Nasional. Saya berharap pencapaian terbaik ini menjadi titik awal untuk melanjutkan mimpi-mimpi saya di Manulife.

I'm a son of a modest teacher from the outskirts of Medan city. In mid 2013, I joined Manulife as the Regional Wholesale Manager (RWM) PB Danamon for the Micro Insurance segment. Manulife means so much to me, my business partners, and customers especially because the PJ100 product that I offer opens Life Insurance access to the lower income group. I was recognized as Best National RWM Adira in 2018 and hope that it was only the start of realizing my dreams with Manulife.

Syarifah Nurul Husnah

Area Sales Manager



Saya bergabung di Manulife Indonesia pada November 2014. Lingkungan kerja yang baik dan profesional serta manajemen yang suportif untuk dapat mengejar target bersama adalah kelebihan Manulife yang membuat saya senang bekerja di sini. Bahkan, saya menganggap Manulife sebagai rumah kedua. Selain itu, saya jadi lebih mengenali kelebihan dan kekurangan dalam bekerja, sehingga karier pun lebih terarah. Harapan saya, Manulife dapat menjadi perusahaan terbaik di Asia Tenggara.

I joined Manulife Indonesia in November 2014. I'm glad to be a part of a pleasant professional environment and management that is highly supportive of our efforts to reach our business targets, which are the things that make Manulife stand out. I even think of Manulife as my second home. Here, I am able to explore my strengths and weaknesses and give me a clearer way forward in terms of career. I hope Manulife can be the best company in Southeast Asia.

Aditya Amanda Sofyan

SPV Telesales



Saya sudah bergabung di Manulife sejak tahun 2012. Di sini, saya mendapatkan banyak pembelajaran dan mengetahui hal-hal baru. Setelah bekerja di Manulife, saya juga memiliki kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, sesuatu yang sudah saya impikan sejak lama. Menurut saya, Manulife membuat seseorang yang tadinya merasa tidak berarti menjadi seorang yang layak #Jadi-Andalan. Dengan bekerja di Manulife, saya merasakan bisa jadi andalan untuk diri sendiri, keluarga, bahkan untuk negeri.

Having been an Manulife employee since 2012, I have learned so much and gained new knowledge. Manulife gave me the opportunity to pursue higher education, which had been a dream of mine. Some people may underestimate themselves, but Manulife turn to #BeDependable. Working in Manulife has allowed me to be dependable for myself, my family, even for my nation.

Tomi Gunawan Utomo

Financial Specialist



Selama kurang lebih 2 tahun bergabung di Manulife, saya bangga bisa membantu nasabah agar terlindungi nilai ekonomi dan kesehatannya. Selain itu, saya juga mengarahkan nasabah agar lebih mudah dalam memilih produk untuk masa depan yang lebih baik. Manulife buat saya adalah *Protector*. Harapan saya ke depannya Manulife semakin giat dalam melindungi nasabah dan semakin banyak menjaga keluarga Indonesia dari risiko yang tidak terduga.

I have been a part of Manulife for almost two years and I'm proud that I'm able to help customers get protected financially and health-wise. I always try to ease my customers when choosing the products that will ensure a better future for them. To me, Manulife is a Protector. I hope Manulife will continue to relentlessly protect its customers, shielding more Indonesian families from unforeseeable risks.

Riendy Astutie

Financial Specialist



Tahun 2015 saya mulai bergabung dengan Manulife, dan saya merasa mendapatkan banyak ilmu di sini; bukan hanya mengenai dunia asuransi, tetapi juga terkait *market update*. Bekerja di Manulife membuat saya merasa berharga karena memiliki peran penting untuk membantu memberikan solusi terbaik bagi perlindungan dan keuangan nasabah. Banyak impian saya yang sudah tercapai di perusahaan ini, dan salah satu target pribadi berikutnya adalah menjadi National Sales Head (NSH). Saya optimis Manulife akan menjadi perusahaan yang jauh lebih baik lagi ke depannya.

I've learned so much ever since I joined Manulife in 2015 – not only on insurance but also market updates in general. Manulife makes me value myself more by giving me this important role of giving the best solutions for the customers' protection and financial needs. I have had many accomplishments in the company and my personal target right now is to be the National Sales Head (NSH). I'm certain that Manulife will grow even bigger and stronger in the future.

TESTIMONIAL KARYAWAN

EMPLOYEE TESTIMONIALS

Dwi Putri Ratmila

Procurement Senior Manager



Manulife memberikan peluang jenjang karier luas bagi mereka yang ingin terus maju! Saya merasakan peluang jenjang karir tersebut sejak saya bergabung dengan Manulife di tahun 2001 hingga saat ini. Sejak dahulu rekan-rekan Manulifers memiliki rasa kekeluargaan dan kepedulian yang tinggi terhadap sesama Manulife. Menurut saya, Perusahaan juga memiliki kebijakan-kebijakan yang *family friendly*, sehingga ada keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga. Manulife juga mendukung kegiatan *work-life balance*, salah satunya kegiatan kerohanian yang sangat bermanfaat bagi para karyawan.

Manulife offers an exciting career path for those who want to pursue it! I've been enjoying career opportunities since I joined the company in 2001 and this hasn't changed. My co-workers in Manulife are like family and they care so much about their colleagues. I also find the company's policies are family-friendly, allowing us to get both family and professional life. Manulife supports work-life balance, and this is shown including through spiritual activities that benefit its employees.

Edy Kurniawan

Campaign and Projects, Pricing Department



Bekerja di Manulife Indonesia rasanya seperti berada di tengah-tengah satu keluarga besar. Hal tersebut adalah salah satu kelebihan Manulife di antara perusahaan-perusahaan lainnya. Banyak impian dan aspirasi yang ingin saya wujudkan di Manulife, salah satunya untuk terus #JadiAndalan bagi Perusahaan dan juga keluarga saya. Saya percaya, dengan bergotong royong, Manulife Indonesia bisa terus jadi perusahaan asuransi terdepan di Indonesia dengan menghadirkan solusi perlindungan terbaik bagi masyarakat Indonesia.

Working in Manulife Indonesia feels like being a part of one, big family. This is one of the things that set Manulife apart from the other companies. I have many dreams and aspirations that I am able to realize in Manulife, including to #BeDependable for the Company and for my family. I believe that with us working together Manulife Indonesia can stay as the leading insurance company in Indonesia that offers the best protection solutions for Indonesian families.

Harsa Martana

Head of Business Development & Strategy, Syariah Unit



Bekerja di Manulife, "*You'll Never Work Alone*". Kita bisa menyelesaikan segala *projects* dan pekerjaan karena adanya kebersamaan dan Gotong Royong. Saya bangga bekerja di Manulife karena Perusahaan memiliki produk serta jalur distribusinya yang komplit demi menjangkau seluruh lapisan masyarakat; dari produk mikro hingga produk premium, dari jalur distribusi bancassurance, telemarketing, EB, syariah, dan agency. Dari sisi peluang berkarir, tidak semua perusahaan asuransi memberikan kesempatan yang luas untuk *internal mobility* sesuai dengan aspirasi karyawan.

When you work in Manulife, "You'll Never Work Alone." We accomplish many projects and tasks due to the solidarity and unity among co-workers. I'm proud to be a part of Manulife. The Company has a comprehensive range of products and distribution channels to reach all segments of the society – from micro to premium products, from bancassurance, telemarketing, EB, sharia, to agency distribution channels. In terms of career opportunities, I think there aren't many companies like Manulife that provides such room for internal mobility that accommodates employees' aspirations.

Ridlah Garichman

Partnership Business | Business Relationship Manager



Sejak saya mulai bekerja di Manulife pada Februari 2012, saya percaya bahwa Manulife adalah salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia. Manulife memberi saya kesempatan untuk belajar melalui berbagai pelatihan, sehingga saya dapat memberikan kontribusi bagi Perusahaan secara signifikan. Menurut saya, Manulife selalu berinovasi dan beradaptasi terhadap perubahan serta kemajuan teknologi agar terus menjadi salah satu perusahaan asuransi terbaik dalam pelayanan nasabah.

Since the day I joined Manulife in February 2012, I've always believed that Manulife is one of the largest insurance companies in Indonesia. Manulife gives me opportunities to develop myself through various training programs that enable me to contribute significantly to the Company. I see Manulife as always being innovative and adaptive to change and technological advancements in order to always be the best insurance companies for customers.

Diana Coles

Executive Assistant to CEO & President Director



Saya diberi kesempatan untuk bergabung di Manulife sejak 4 tahun yang lalu, setelah bekerja di industri yang sama sekali berbeda selama bertahun-tahun. Manulife merupakan perusahaan yang sangat dinamis dan ini merupakan pengalaman baru buat saya. Di Manulife, saya diberi kesempatan untuk belajar langsung dengan manajemen puncak perusahaan mengenai industri asuransi dan bertemu dengan banyak orang yang menakjubkan. Saya berharap saya dapat memberikan kontribusi kepada Manulife sebagai keluarga saya di tahun-tahun yang akan datang.

I had the opportunity to join Manulife four years ago, after spending years in an entirely different industry. Manulife is a very dynamic company and a new experience for me. At Manulife, I have the chance to learn directly from the Company's top management about the insurance industry and have met some outstanding individuals. I consider Manulife my family and am looking forward to contributing to the Company in the coming years.

Via Megawati

On-Shore Contact Center



Saya senang dengan kebijakan karyawan yang diterapkan di Manulife yakni *flexible working hour* dan *work from home*. Menurut saya, hal ini adalah salah satu keunggulan bekerja di Manulife. Apalagi, tidak semua perusahaan memiliki kebijakan seperti ini. Kebijakan ini sangat efektif, terutama untuk karyawan yang sudah berkeluarga karena mereka tetap bisa menjaga produktivitas dalam bekerja tanpa mengurangi kuantitas pertemuan dengan keluarga. Ini bisa mendukung *work-life balance* setiap karyawan yang bekerja di Manulife.

I am very pleased with Manulife's policy of flexible working hours and work-from-home for employees. I find this as one of the benefits of working in Manulife, especially since we may not find the same policies elsewhere. For employees with families especially, these policies have been very effective as they allow employees to maintain their professional productivity and still being able to spend time with family members. Certainly, they are ideal for the work-life balance of Manulife's staff.

TESTIMONIAL NASABAH

CUSTOMER TESTIMONIALS

Bambang Brodjonegoro

(Minister of National Development Planning in the Working Cabinet)



Secara umum, Manulife telah memberikan pelayanan yang sangat baik, mudah, dengan produk yang memuaskan dan terpercaya. Di awal menjadi nasabah Manulife, saya berhubungan melalui agen, tapi sesudah agen pensiun, hubungan dengan Manulife juga tetap mudah tanpa saya harus datang ke kantor Manulife. Hubungan virtual harus menjadi ciri khas pelayanan Manulife ke depan.

All in all, Manulife has provided exceptional and convenient services with satisfying and reliable products. When I first became a customer, I liaised with the company through an agent. When my agent retired, I'm pleased to find that my relationship with Manulife stays convenient, without me required to go personally to Manulife office. A solid virtual relationship should be a unique sign of Manulife's services going forward

Adi G Jusuf

(Business Owner)



Saya tidak pernah mengira akan kehilangan kedua orang tua akibat bencana di Palu di tahun 2018. Bahkan rumah dan tempat usaha saya hancur bersama polis asuransi yang belum dapat ditemukan. Saya berterima kasih kepada Manulife atas pelayanan yang cepat, memudahkan proses klaim nasabah yang tertimpa bencana di Palu tanpa harus menunjukkan dokumen-dokumen asli. Pembayaran klaim pertanggung jawaban tersebut sangat berarti bagi saya dan keluarga terutama dalam proses pemulihan hidup pasca bencana. Kejadian ini membuat saya sadar, bahwa peran asuransi sangat penting di tengah risiko kehidupan yang tidak pasti.

Losing my parents in the Palu disaster in 2018 was a shocking experience that I never thought would've happened. My house and my business were destroyed, along with the insurance policy. I'm grateful to Manulife for its fast services that ease the claims from its customers who became victims in the disaster, where we didn't have to show original copies of our documents. The claim payment was a great help to me and my family, especially as we our trying to re-build our life after the event. What happened in Palu opened my eyes about the importance of insurance to protect us from uncertainties in our lives.

Rina Prabawati

(Finance Senior Manager PT Jawa Pos Koran)



DPLK Manulife membuktikan dirinya sebagai salah satu DPLK yang terpercaya. Terlebih lagi, pengalaman yang matang di bisnis pengelolaan dana pensiun, membuat kinerjanya bisa bersaing, terjaga, sehingga nasabah mendapatkan ketenangan pikiran. Selain itu, dengan tim yang senantiasa siap, cepat dan tanggap dalam diajak berdiskusi, didukung penggunaan teknologi EBclicks-nya, sangat membantu sekali bagi kami dalam membuat dan membaca laporan. Salut dan sukses selalu untuk DPLK Manulife!

DPLK Manulife has proven to be one of the most trusted DPLK. With its wealth of experience in the pension fund management business, Manulife is able to deliver competitive and stable performance that ease the customers' minds. Manulife teams are always on their toes, agile, and responsive in consulting with us. Moreover, the Ebclicks technology has been extremely helpful for us to generate and read reports. For that, I respect and wish DPLK Manulife continued success!

Fitriyah

(HC Supervisor PT Puri Pariwara)



Salah satu kelebihan yang kami rasakan dari Manulife adalah adanya sistem jaminan terlebih dahulu atas biaya perawatan yang tidak ditanggung (kelebihan plafon pembayaran), untuk kemudian ditagihkan kepada Perusahaan. Hal itu sangat membantu karyawan kami. Terlebih lagi, pembayaran klaim *pre* dan *post* rawat inap tertib dan lancar.

One of the benefits that we get from Manulife is the advance payment system for out-of-pocket treatments (where treatment is above our insurance plan) that Manulife will then reimburse to our company. We find this valuable for our employees and has especially created a seamless flow of pre and post-inpatient care claims.

IKHTISAR KINERJA GRUP

GROUP PERFORMANCE HIGHLIGHTS



ASET KELOLAAN

ASSETS UNDER MANAGEMENT

MANULIFE INDONESIA MEMILIKI ASET KELOLAAN KONSOLIDASI SEBESAR

CONSOLIDATED ASSETS UNDER MANAGEMENT OF MANULIFE INDONESIA

Rp65,8 TRILIUN/TRILLION*

*Aset kelolaan konsolidasi (AJMI + MAMI + DPLK) 31 Desember 2018

Consolidated assets under management (AJMI + MAMI + DPLK) 31 December 2018

LABA TAHUN BERJALAN

Pada tahun 2018, Manulife Indonesia mencatat perolehan laba tahun berjalan sebesar Rp2,6 triliun meningkat 170% dibandingkan dengan tahun 2017 pada periode yang sama.

Perolehan laba tahun berjalan didukung oleh kemampuan perusahaan dalam menerapkan manajemen risiko yang bijaksana, efisiensi biaya yang efektif dan investasi yang tepat.

INCOME FOR THE YEAR

Manulife Indonesia booked Rp2.6 trillion of income for the year in 2018. The amount represents 170% year-on-year growth compared to 2017.

The result of income for the year supported by company's capability to apply prudent risk management, effective cost efficiency and good investment.



PENDAPATAN PREMI BERSIH

Manulife mencatatkan pendapatan premi bersih pada tahun 2018 sebesar Rp9,2 triliun atau meningkat sebesar 4% dibandingkan tahun lalu. Peningkatan pendapatan premi bersih ini juga turut berkontribusi terhadap laba perusahaan.

NET PREMIUM INCOME

In 2018, Manulife booked Rp9.2 trillion of net premium income, up 4% from last year's position. The increase contributed to the Company's income.

KLAIM DAN MANFAAT YANG DIBAYAR

Manulife berkomitmen untuk membayarkan klaim sesuai dengan perjanjian yang disepakati dengan nasabah. Selama tahun 2018, Manulife telah membayarkan klaim sebesar Rp5.5 triliun.

CLAIMS AND BENEFITS

Manulife is committed to paying claims as per its agreement with the customers. During 2018, Manulife's total claims pay out amounted to Rp5.5 trillion.

CADANGAN TEKNIS

Hingga akhir 2018, Manulife memiliki cadangan teknis sebesar Rp32,4 triliun. Kondisi ini sekaligus menegaskan komitmen perusahaan dalam memastikan jaminan perlindungan keuangan jangka panjang untuk seluruh nasabahnya di Indonesia.

POLICY RESERVES

Until end of 2018, Manulife's policy reserves stood at Rp32.4 trillion. It asserts Manulife's commitment to ensuring long-term financial protection for all of its customers in Indonesia.

MODAL BERBASIS RISIKO

Salah satu kekuatan finansial Manulife Indonesia ditunjukkan melalui Modal Berbasis Risiko atau Risk-Based Capital (RBC) sebesar 461%, atau melampaui batas minimum yang ditetapkan oleh pemerintah sebesar 120%.

RISK-BASED CAPITAL

One of Manulife Indonesia's financial strengths is evidenced by its Risk-Based Capital (RBC) position that stood at 461% or far above the minimum requirement set by the government at 120%.

KINERJA LINI BISNIS

BUSINESS LINE PERFORMANCE



AGENCY

Senantiasa Memudahkan Nasabah dalam Mengambil Keputusan Finansial Terbaik

Manulife Indonesia memiliki komitmen yang kuat dalam mencetak tenaga-tenaga pemasar andalan yang akan selalu hadir untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Saat ini, Manulife Indonesia didukung oleh lebih dari 7.500 tenaga-tenaga pemasar andalan yang siap membantu nasabah lebih mudah dalam mengambil keputusan finansial terbaik guna memenuhi kebutuhan mereka yang beragam.

Di tahun 2018, tim Agency mengukir prestasi yang luar biasa dengan mencapai kinerja kuartal I terbaik sepanjang sejarah Manulife Indonesia. Kemudian, pencapaian baik dilanjutkan dengan pencatatan anggota Million Dollar Round Table (MDRT) yang telah berhasil tercatat sebanyak 215 anggota MDRT, dengan 21 Court of the Table (COT) dan 3 agen Top of The Table (TOT) yang merupakan penghargaan tertinggi untuk MDRT, sepanjang tahun 2018.

Tahun 2018 juga merupakan tahun yang sangat membanggakan karena di tahun tersebut, Manulife Indonesia berhasil memenangkan 7 penghargaan sekaligus pada ajang Top Agent Award Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (TAA AAJI) 2018. Bahkan salah satu dari agen Manulife Indonesia, yakni Ibu Yenny Puspita Dewi Kurniawan, berhasil meraih gelar "Top Agent of The Year 2017" yang merupakan benchmark tertinggi bagi para agen asuransi di seluruh Indonesia. Pencapaian tersebut membuktikan keseriusan kuat Manulife Indonesia dalam membentuk agen-agen yang berkualitas dan dapat diperhitungkan di pasar asuransi Indonesia maupun dunia.

Melalui solusi-solusi keuangan yang hadir di tahun 2018, Manulife Indonesia senantiasa melengkapi portofolio produk-produknya dalam memberikan kemudahan bagi keluarga Indonesia, terutama dalam pengambilan keputusan finansial penting dalam hidup yang akan membawa dampak bagi masa depan mereka. Tim Agency Manulife Indonesia juga senantiasa percaya bahwa dengan menunaikan tugas mulia sebagai agen asuransi akan memberikan kesempatan kepada para Tenaga Pemasar Manulife Indonesia untuk turut serta meningkatkan literasi keuangan serta kesejahteraan lebih banyak keluarga Indonesia.

AGENCY

Making Important Financial Decisions Easier for Customers

Manulife Indonesia is strongly committed to having the presence of dependable agents who will be there to meet the needs of its customers. Today, Manulife Indonesia is supported by more than 7,500 dependable agents who are ready to help customers in making the best financial decisions easier to address their various needs.

In 2018, the Agency Team had a remarkable achievement of delivering a record performance in the year's first quarter – the highest in the history of Manulife Indonesia. Later, the good achievement continued with Million Dollar Round Table (MDRT) membership, now totaling to 215 MDRT members including 21 membership in the Court of Table (CoT) and 3 agents in the Top of the Table (TOT), the highest MDRT recognition.

There were more proud achievements in 2018; Manulife Indonesia earned 7 awards in the Top Agent Award of the Indonesian Life Insurance Association (TAA AAJI), including "Top Agent of the Year 2017" awarded to one of Manulife agents, Ms. Yenni Puspita Dewi Kurniawan. The award is the highest benchmark of achievement for Indonesian insurance agents and a testament of Manulife Indonesia's dedication to shaping quality agents who are recognized in Indonesian and global insurance markets.

Through the financial solutions that Manulife Indonesia offered in 2018, it was evident that Manulife Indonesia has consistently expanded its product portfolio to make decisions easier for Indonesian families, especially during crucial financial choices that will make a difference in their future. Manulife's Agency Team believes that the noble work of an insurance agent is a way for Manulife Indonesia Agents to contribute enhancing the financial literacy and, thereby, promoting the prosperity of more Indonesian families.

EMPLOYEE BENEFITS

Terus Mendukung Pemberi Kerja dalam Menjamin Kesejahteraan Karyawan

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

Sebagai salah satu penyedia program kesejahteraan karyawan terbesar di Indonesia, Manulife Indonesia terus berupaya memberikan jaminan kesehatan terbaik bagi karyawan serta memberikan pelayanan unggul yang didukung oleh layanan mobile demi kenyamanan peserta. Untuk memudahkan nasabah Manulife Indonesia mendapat akses layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan mereka di manapun mereka berada, Manulife Indonesia telah bekerja sama dengan lebih dari 1.400 rumah sakit rekanan yang tersebar di seluruh nusantara.

Di tahun 2018, DPLK Manulife Indonesia berhasil mencapai Total Aset Kelolaan (AUM) sebesar Rp16,3 triliun, dan melayani 522.403 karyawan di 2.025 perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa DPLK Manulife Indonesia senantiasa menjadi salah satu DPLK terpercaya dan andal di Indonesia.

PARTNERSHIP BUSINESS

Kemitraan untuk Menciptakan Inovasi dan Variasi Produk Asuransi Unggulan

Melalui kemitraan dengan institusi perbankan dan non-bank, Manulife Indonesia menjawab kebutuhan nasabah dan menawarkan variasi produk asuransi unggulan. Saat ini, Manulife Indonesia memiliki beberapa kerja sama dengan mitra bank serta non-bank yang terdepan di Indonesia. Pada tahun 2018, kanal distribusi partnership business (bancassurance) memberikan kontribusi yang signifikan yakni 63% terhadap total pencapaian premi bisnis baru Manulife Indonesia dan memberikan akses terhadap lebih banyak lagi keluarga di Indonesia.

Salah satu produk unggulan yang tercipta pada tahun 2018 hasil kemitraan Manulife Indonesia dengan Bank DBS Indonesia ialah

EMPLOYEE BENEFITS

Continuously Supporting Employers in Ensuring Employee Welfare

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

As one of the largest providers of employee benefits programs in Indonesia, Manulife Indonesia has continued to offer the best health benefits for employees, exceptional services, and mobile services for the convenience of program participants. For flexible healthcare access, Manulife Indonesia partners with more than 1,400 hospitals across Indonesia.

In 2018, recorded Rp16.3 trillion of total Assets Under Management (AUM), serving more than 522,403 employees in 2,025 companies. This shows that DPLK Manulife Indonesia has consistently being one of the most trustworthy and reliable DPLK programs in Indonesia.

PARTNERSHIP BUSINESS

Partnership for Innovation and Variety of Leading Insurance Products

Through its partnership with bank and non-bank financial institutions, Manulife Indonesia addresses the needs of its customers and offers a variety of leading insurance products. Today, Manulife Indonesia is engaged in several agreements with reputable bank and non-bank partners in Indonesia. In 2018, our partnership distribution business channel (bancassurance) contributed a significant 63% share to the total of Manulife's new premiums and gave access to more families in Indonesia.

One of the products generated as the result of Manulife Indonesia-Bank DBS Indonesia partnership in 2018 was MiTreasure Optimax Protection (MiTOP), a protection solution designed for high net-worth individuals. This product had been well-received by the customers that it recorded the best insurance sales throughout the course of Manulife Indonesia and DBS Indonesia partnership.

To answer our customers' needs for more efficient, simple, and fast services, Manulife Indonesia and Bank Danamon Indonesia started to digitize their business processes last year. This included the de-

MiTreasure Optimax Protection (MiTOP), solusi perlindungan yang ditujukan untuk kalangan mapan atau *High Net-Worth individuals*. Antusiasme nasabah yang sangat tinggi terhadap produk ini bahkan mampu mencetak angka penjualan produk asuransi tertinggi (*best insurance sales*) untuk kemitraan Manulife Indonesia dan DBS Indonesia.

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan yang lebih efisien, lebih simpel, dan lebih cepat, Manulife Indonesia dan Bank Danamon Indonesia mulai menerapkan digitalisasi di proses bisnisnya, salah satunya adalah sistem *Host-to-Host* untuk produk Primajaga. Selain itu, sejak April 2018 seluruh tim tenaga penjual yang melayani kemitraan dengan Bank Danamon Indonesia juga sudah dimodernisasi dengan teknologi *front-end sales system* yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam proses aplikasi asuransi, serta meningkatkan profesionalitas tenaga pemasar Manulife Indonesia di Bank Danamon Indonesia.

Tahun ini juga Manulife Indonesia mulai menjalin kemitraan dengan institusi keuangan non-bank yakni Adira Finance, melalui peluncuran produk Primajaga 100 Adira Finance. Produk ini akan membantu Adira Finance untuk memberikan solusi proteksi bagi konsumen aktifnya sebagai antisipasi akan terjadinya risiko di masa depan. Manulife Indonesia pun terus memperkuat kemitraan dengan Bank Muamalat Indonesia untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan berbagai solusi keuangan berbasis Syariah. Melalui produk Manulife Zafirah Savelink (MZSL) dan Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera (MZPS), kemitraan ini mengalami pertumbuhan positif sebesar 4% pada tahun 2018.

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.

ALTERNATE DISTRIBUTION

Perpanjangan Tangan Manulife Indonesia untuk Melindungi Lebih Banyak Nasabah

Mengacu pada data dari Dewan Asuransi Indonesia (DAI) tahun 2018, penetrasi asuransi di Indonesia hingga saat ini baru mencapai sekitar 6-7 persen. Jumlah ini terbilang kecil, artinya masih banyak keluarga Indonesia yang belum terproteksi dengan asuransi.

Sebagai perpanjangan tangan untuk melindungi lebih banyak nasabah, Manulife Indonesia membentuk jalur distribusi yang disebut Alternate Distribution. Melalui jalur distribusi ini, Manulife Indonesia berupaya mewujudkan misi membantu keluarga Indonesia dengan cara menyediakan beragam solusi keuangan terbaik.

velopment of a host-to-host system for Primajaga product. In April 2018, all of our sales force assigned for our partnership with Bank Danamon Indonesia were backed by a modernized front-end sales system to ease customer application process and enhance the professionalism of Manulife Indonesia salesforce at Bank Danamon Indonesia.

Also in 2018 Manulife Indonesia started a new partnership with Adira Finance, a non-bank financial institution, by launching Primajaga 100 Adira Finance. This product allows Adira Finance to offer protection solutions for their active consumers as a way to anticipate future risks.

With Bank Muamalat Indonesia, Manulife Indonesia has continued to strengthen the partnership to provide sharia-based financial solutions to meet the customers' needs. Through products Manulife Zafirah Savelink (MZSL) and Manulife Zafirah Proteksi Sejahtera (MZPS), the partnership resulted in an encouraging growth of 4% in 2018.

By partnering with these various institutions, Manulife Indonesia is able to deliver its commitment of protecting Indonesian families, enabling them to realize their dreams and aspiration of being dependable for their loved ones.

ALTERNATE DISTRIBUTION

Manulife Indonesia's Arm to Provide Protection for More Customers

The 2018 data from the Indonesian Insurance Council (DAI) reveals that Indonesia has a low rate of insurance penetration at only 6-7 percent. This low rate means that there is an overwhelming number of Indonesian families who go day by day without insurance protection.

To create more distribution arms and thereby expand its protection benefits to more customers, Manulife Indonesia has established an Alternate Distribution channel. Through this channel Manulife Indonesia endeavors to realize its mission of helping Indonesian families by offering the best financial solution products.

In 2018, Manulife Indonesia celebrated the start of its partnership with the largest women's organization in Indonesia and a wing of Nahadlatul Ulama: Fatayat NU. Through this partnership Manulife Indonesia opens the opportunities for Fatayat members to develop their entrepreneurial skills as financial advisors. This is the first partnership of its kind for Sharia Insurance Micro Business driven by digital application.

With strong partnerships, Manulife Indonesia has continually in-

Tahun 2018, Manulife Indonesia meresmikan kemitraan baru dengan organisasi perempuan Nahdatul Ulama terbesar di Indonesia: Fatayat NU. Lewat kemitraan tersebut, Manulife Indonesia membuka kesempatan kepada perempuan Fatayat untuk mengembangkan kemampuan mereka dalam berwirausaha, sebagai financial advisor. Dan kerjasama ini adalah yang pertama untuk Mikro Bisnis Asuransi Syariah dengan berbasis kepada digital aplikasi.

Dengan demikian, bersama seluruh kemitraan ini, Manulife Indonesia terus memperluas jangkauan perlindungan kepada para nasabah, memperdalam dan menciptakan keberagaman bisnis asuransi sehingga senantiasa memenuhi kebutuhan nasabah untuk mencapai impian dan aspirasinya.

UNIT SYARIAH

Tingkatkan Penetrasi Asuransi Syariah di Indonesia

Penetrasi asuransi syariah di Indonesia masih sangat rendah, yakni hanya 0,104% dari total populasi penduduk sebanyak 262 juta jiwa hingga akhir tahun 2017¹. Di sisi lain, animo masyarakat akan proteksi asuransi berbasis Syariah semakin meningkat. Hal ini terlihat pula dari jumlah pelaku asuransi syariah yang tiap tahun terus bertambah. Dari data OJK per Mei 2018, jumlah lembaga keuangan syariah mencapai 61 institusi, terdiri dari 29 Asuransi Jiwa Syariah (8 full dan 21 Unit Syariah), 29 Asuransi Umum Syariah (5 full & 24 Unit Syariah) serta 3 Reasuransi.

Mengusung prinsip “Menabur Berkah Menuai Berkah”, Unit Syariah Manulife Indonesia berbagai produk Asuransi Syariah yang didistribusikan melalui Agency, Bancassurance, dan Alternate Distribution. Dengan prinsip tolong menolong yang dilengkapi oleh perencanaan keuangan jangka panjang, beragam produk Syariah Manulife Indonesia dapat menjadi solusi tepat perencanaan keuangan dan proteksi bagi para nasabah. Didukung oleh sekitar 4.409 tenaga pemasar yang telah memiliki sertifikasi Syariah dan tersebar di 25 lokasi kantor pemasaran Manulife Indonesia serta distribusi melalui mitra bank di seluruh nusantara, diharapkan semakin banyak keluarga Indonesia yang dapat terpenuhi kebutuhannya akan solusi keuangan berbasis Syariah.

Tahun 2018, Unit Syariah Manulife Indonesia meraih penghargaan Top 5 Customer Choice Sharia Business Unit in Life Insurance 2018 dari Warta Ekonomi, serta Top Brand kedua kategori Asuransi Syariah di industri berdasarkan survei yang dilaksanakan oleh Top Brand Award. Bukan hanya itu, Unit Syariah Manulife Indonesia berhasil mempertahankan predikat kinerja “Sangat Bagus” selama lima tahun berturut-turut, sehingga dianugerahi *Golden Trophy* dalam ajang 7th Infobank Sharia Awards 2018.

created the reach of its protection to customers and created a diverse insurance business channels – thereby meeting the needs of its customers to realizing their dreams and aspirations.

SHARIA UNIT

Driving the Penetration of Sharia Insurance in Indonesia

With a total population of 262 million people as per the end of 2017¹, sharia insurance penetration in Indonesia remains significantly low at only 0.104%. At the same time, there has been an increase in the demand for sharia-based protection solutions. This is indicated by, among others, the number of sharia insurance providers that has continued to rise. The data of the Financial Services Authority (OJK) shows that, as of May 2018, there are a total of 61 sharia financial institutions – consisting of 29 Sharia Life Insurance (8 fully-fledged sharia companies & 21 Sharia units), 29 Sharia General Insurance (5 fully-fledged sharia companies & 24 Sharia Units), and 3 Reinsurance companies.

Adhering to “Menabur Berkah Menuai Berkah” principle, the Sharia Unit of Manulife Indonesia offers numbers of solutions distributed through Agency, Bancassurance, and Alternate Distribution. With the mutual contribution principle that is complemented by long-term financial planning, a variety of Manulife Indonesia Syariah products can be the right financial planning and protection solution for customers. Supported by around 4,409 Sharia-certified agents in 25 Manulife Indonesia agency offices as well as partner banks throughout the country, Manulife Indonesia hopes to reach more Indonesian families and meet their needs for sharia-based financial solutions.

In 2018, the Sharia Unit of Manulife Indonesia received an award from Warta Ekonomi for being in the Top 5 Customers Choice Sharia Business Unit in Life Insurance, and Second place Top Brand for Sharia Insurance in the industry based on survey held by Top Brand Awards. Moreover, it also maintained its “Outstanding” performance predicate for five consecutive years, thereby earning the Golden Trophy in the 7th Infobank Sharia Awards 2018.

Manulife Indonesia’s Sharia Unit will continue to ensure the healthy growth of tabarru fund sales quality. The Unit will be supported by trained and professional agents as well as the services that put customers first, such as a sharia customer service, innovative technology-backed applications e.g. e-Solution, MiAccount, fast claim, and straight-through processing, to provide ease to customers and create unparalleled experience

¹<https://keuangan.kontan.co.id/news/pada-2017-aset-asuransi-syariah-tembus-rp-4052-triliun>

Unit Syariah Manulife Indonesia akan terus memastikan pertumbuhan dana tabarru yang baik serta penjualan yang berkualitas. Tentunya hal ini didukung oleh tenaga pemasar yang terlatih dan profesional serta layanan-layanan yang terus berfokus pada kepentingan nasabah seperti Customer Service yang khusus melayani nasabah syariah, inovasi layanan teknologi seperti aplikasi e-solution, MiAccount, *fast claim* serta *straight-through-processing* demi memberikan kemudahan pada nasabah serta menciptakan pengalaman yang tak tertandingi.

MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) terus berupaya untuk mendengarkan kebutuhan masyarakat, memberikan kinerja yang optimal dan layanan yang prima bagi para nasabahnya, serta memperluas jaringan pemasaran.

Menyadari kebutuhan masyarakat Indonesia akan produk investasi yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah, MAMI meluncurkan reksa dana pasar uang Manulife Dana Kas Syariah di tahun 2018. Produk ini melengkapi jajaran produk reksa dana syariah MAMI. Sebelumnya MAMI telah mengelola reksa dana saham syariah (Manulife Syariah Sektor Amanah), reksa dana saham syariah offshore (Manulife Saham Syariah Asia Pasifik Dollar AS), dan reksa dana syariah sukuk (Manulife Syariah Sukuk Indonesia).

Di tahun 2018, MAMI menjalin kerja sama baru dengan enam mitra distribusi. Sehingga MAMI memiliki total 26 mitra distribusi, yang terdiri dari 18 mitra perbankan dan 8 mitra non-perbankan. Selain itu, MAMI juga secara konsisten melakukan edukasi finansial ke berbagai lapisan masyarakat.

Sebagai hasilnya, dana kelolaan dan jumlah nasabah MAMI pun mengalami peningkatan di tahun 2018. Di sepanjang tahun 2018, lebih dari 16.400 investor baru telah menaruh kepercayaan kepada MAMI. Sehingga, MAMI dapat terus mengukuhkan posisinya sebagai salah satu perusahaan manajer investasi terpercaya dan terbesar di Indonesia, dengan total dana kelolaan sebesar Rp68,1 triliun milik lebih dari 208 ribu investor.

MANULIFE ASET MANAJEMEN INDONESIA

PT Manulife Aset Manajemen Indonesia (MAMI) constantly learns to understand the needs of Indonesian families, offers the best performance and excellent services to customers, and expands its marketing network.

Aware of the need of Indonesians for sharia-based investment products, in 2018 MAMI launched Manulife Dana Kas Syariah, a money market mutual funds product. It complements the series of MAMI's sharia mutual funds products – previously, MAMI has been managing sharia equity fund (Manulife Syariah Sektor Amanah), sharia offshore equity fund (Manulife Saham Syariah Asia Pasifik Dollar AS), and sharia bonds (Manulife Syariah Sukuk Indonesia).

MAMI entered into new cooperation with six distribution partners in 2018. With the new relationships forged, MAMI now has a total of 26 distribution partners that consist of 18 banks and 8 non-bank partners. Additionally, MAMI consistently delivers financial education to various segments of the public.

As the result of its efforts, the value of funds under management and number customers of MAMI increased throughout 2018. During the year, 16,400 new investors signed up with MAMI. With more than 208 investors and Rp68.1 trillion of total funds under management, MAMI has continued to solidify its position as one of the largest and most trusted investment management companies in Indonesia.

IKHTISAR KEUANGAN

FINANCIAL HIGHLIGHTS



PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA DAN ENTITAS ANAKNYA

PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA AND ITS SUBSIDIARIES

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

LAPORAN POSISI KEUANGAN KONSOLIDASIAN/ CONSOLIDATED STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

ASET/ASSETS	2018	2017
Investasi / Invested Assets		
Dana Jaminan / Statutory Funds	1.056.058.266	1.172.041.247
Deposito Berjangka / Time Deposits	3.775.681.201	3.311.257.121
Portofolio Efek / Marketable Securities	37.833.904.244	38.555.129.433
Total Investasi / Total Invested Assets	42.665.643.711	43.038.427.801
Bukan Investasi / Non Invested Assets		
Kas dan Bank / Cash on hand and in Banks	294.922.054	444.573.086
Piutang Premi, neto/ Premium Receivables, net	182.828.259	194.402.492
Piutang Hasil Investasi / Investment Income Receivables	518.919.705	472.413.503
Piutang Pihak Berelasi / Due from Related Parties	12.452.855	62.301.895
Aset Reasuransi / Reinsurance Assets	394.862.853	130.445.785
Piutang Lain-lain, neto / Other Receivables, net	301.426.117	237.333.695
Beban dibayar di Muka dan Uang Muka / Prepayments and Advances	54.330.724	64.900.191
Tagihan Pengembalian Pajak / Claims for Tax Refund	231.796.325	223.659.081
Pinjaman Karyawan / Loans to Employees	24.827.443	36.212.127
Pinjaman Pemegang Polis / Policyholders Loans	1.003.399.115	922.677.711
Aset Pajak Tangguhan, neto / Deferred Tax Assets, net	31.387.753	25.033.659
Aset Tetap, neto / Fixed Assets, net	212.482.343	216.030.457
Aset Lain-lain, neto / Other Assets, net	1.427.451.953	1.620.367.540
Total Aset Bukan Investasi / Total Non Invested Assets	4.691.087.499	4.650.351.222
TOTAL ASET / TOTAL ASSETS	47.356.731.210	47.688.779.023

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

2018

2017

Liabilitas / Liabilities

Liabilitas Kontrak Asuransi / Insurance Contract Liabilities

Utang Klaim / Claims Payable	519.048.521	445.068.310
Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan / Liabilities for Future Policy Benefits	31.823.730.378	30.849.495.148
Cadangan Atas Klaim yang Sudah Diterima Tetapi Belum Disetujui / Reserve for Claims Reported but Not Yet Approved (RBNA)	149.602.957	126.328.833
Cadangan Atas Klaim yang Terjadi Tetapi Belum Dilaporkan / Reserve for Claims Incurred but Not Yet Reported (IBNR)	97.106.319	90.798.469
Cadangan Atas Premi yang Belum Merupakan Pendapatan / Unearned Premiums Reserve	297.107.446	279.670.051
Kontribusi yang Belum Menjadi Hak / Unearned Contributions	1.202.963	1.213.248
Ujrah yang Belum Menjadi Hak, neto / Unearned Ujrah, net	13.134.840	17.045.058
Provisi yang Timbul Akibat Tes Kecukupan Liabilitas / Provision Arising from Liability Adequacy Test	-	1.256.141.476
Total Liabilitas Kontrak Asuransi / Total Insurance Contract Liabilities	32.900.933.424	33.065.760.593

Liabilitas lainnya / Other Liabilities

Utang Pihak Berelasi / Due to Related Parties	102.777.420	44.223.896
Utang Reasuransi / Reinsurance Payables	252.236.688	108.313.207
Utang Komisi / Commissions Payable	145.179.381	169.220.139
Nilai Aset Neto yang Diatribusikan ke Pemegang Unit / Net Assets Value Attributable to Unit-Holders	784.686.415	1.179.771.235
Akrual dan Utang Lain-lain / Accrued and Other Payables	832.996.944	1.063.993.975
Utang Pajak / Taxes Payable	63.895.301	41.893.142
Titipan Premi / Premium Deposits	161.558.817	153.936.395
Liabilitas Imbalan Kerja Karyawan / Employee Benefits Liability	147.663.549	153.529.340
Liabilitas Pajak Tangguhan / Deferred Tax Liability	66.906.069	239.709.975
Total Liabilitas Lainnya / Total Other Liabilities	2.557.900.584	3.154.591.304
TOTAL LIABILITAS / TOTAL LIABILITIES	35.458.834.008	36.220.351.897

DANA PESERTA / PARTICIPANTS' FUND

367.843.460

361.468.427

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)
Modal Disetor Melebihi Nilai Nominal / Paid-up Capital in Excess of Par Value	1.221.639	1.221.639
Penghasilan Komprehensif Lain / Other Comprehensive Income	51.520.717	2.005.558.185
Cadangan Umum / Appropriated for General Reserve	425.000	400.000
Saldo Laba / Retained Earnings	11.110.042.681	8.735.082.820
Kepentingan Non Pengendali / Non-Controlling Interest	31.786.329	29.638.679
TOTAL EKUITAS / TOTAL EQUITY	11.530.053.742	11.106.958.699
TOTAL LIABILITAS, DANA PESERTA DAN EKUITAS / TOTAL LIABILITIES, PARTICIPANTS' FUND AND EQUITY	47.356.731.210	47.688.779.023

LAPORAN LABA RUGI DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN KONSOLIDASIAN/

CONSOLIDATED STATEMENTS OF PROFIT OR LOSS AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME

PENDAPATAN / REVENUES

2018

2017

Pendapatan Premi Bruto / Gross Premium Income

Premi Tunggal / Single Premium	160.189.486	202.136.398
Premi Unit Link / Unit Linked Premium	4.013.145.714	4.038.674.177
Premi Tradisional Tahun Pertama / First Year Traditional Premium		
Kumpulan / Group	60.549.342	56.549.185
Individu / Individual	861.374.200	787.604.976
Premi Tradisional Lanjutan / Renewal Traditional Premium		
Kumpulan / Group	235.339.884	280.960.270
Individu / Individual	4.043.819.373	3.607.863.943
Pendapatan Premi Bruto / Gross Premium Income	9.374.417.999	8.973.788.949
Dikurangi / Less		
Premi Reasuransi / Reinsurance Premiums	(197.627.618)	(174.731.650)
Perubahan Neto Premi yang Belum Merupakan Pendapatan / Net Changes in Unearned Premium Reserve	(17.437.396)	(2.809.975)
Pendapatan Premi, neto / Net Premium Income	9.159.352.985	8.796.247.324
Pendapatan Investasi, neto / Net Investment Income	1.058.135.337	4.397.013.661
Pendapatan Operasional Lain / Other Operating Income	1.183.710.632	472.203.904
TOTAL PENDAPATAN / TOTAL REVENUES	11.401.198.954	13.665.464.889

BEBAN / EXPENSES

Klaim dan Manfaat / Claims and Benefits	5.491.393.330	6.557.509.674
Pemulihan Claim dari Reasuransi / Reinsurance Claim Recoveries	(132.732.981)	(82.012.403)
Perubahan Neto Estimasi Aset Reasuransi / Net Changes in Estimated Reinsurance Assets	(17.813.905)	(3.157.592)
Perubahan Neto Liabilitas Manfaat Polis Masa Depan, IBNR dan RBNA / Net Changes in Liabilities for Future Policy Benefits, IBNR and RBNA	985.948.572	1.446.379.726
Perubahan Provisi yang Timbul Atas Tes Kecukupan Liabilitas / Changes in Provision Arising from Liability Adequacy Test	(1.256.141.476)	1.256.141.476
Perubahan Ujrah yang Belum Menjadi Hak / Changes in Unearned Ujrah	(6.728.371)	(3.585.736)
Pemasaran / Marketing	1.980.370.489	1.817.737.733
Umum dan Administrasi / General and Administrative	1.121.305.298	984.522.569
(Rugi) Laba yang Dapat Diatribusikan ke Pemegang Unit / (Loss) Profit Attributable to Unit-Holders	(17.669.265)	125.716.316
Beban Lain-lain, neto / Other Expenses, net	334.685.247	304.506.190
TOTAL BEBAN / TOTAL EXPENSES	8.482.616.938	12.403.757.953

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

2.918.582.016

1.261.706.936

Beban Pajak Final / Final Tax Expense

(273.680.751)

(250.056.433)

Laba Sebelum Beban Pajak Penghasilan / Income Before Income Tax Expense

2.644.901.265

1.011.650.503

Beban Pajak Penghasilan / Income Tax Expense

Kini / Current

(41.197.043)

(38.642.827)

Tangguhan / Deferred

7.639.657

(6.934.110)

Beban Pajak Penghasilan, neto / Income Tax Expense, net

(33.557.386)

(45.576.937)

LABA TAHUN BERJALAN / INCOME FOR THE YEAR

2.611.343.879

966.073.566

Penghasilan (Rugi) Komprehensif Lain / Other Comprehensive (Loss) Income

(1.918.394.738)

1.674.906.334

TOTAL PENGHASILAN KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN / TOTAL COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR

692.949.141

2.640.979.900

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

Pemilik Entitas Induk / Equity Holders of The Parent Entity

686.106.726

2.635.977.059

Kepentingan Non-Pengendali / Non-Controlling Interest

6.842.415

5.002.841

TOTAL PENGHASILAN KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN / TOTAL COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR

692.949.141

2.640.979.900

JARINGAN KANTOR PEMASARAN

MARKETING OFFICE NETWORK

KANTOR PUSAT

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

T. +6221 2555 7777 | F. +6221 2555 2226 | Customer Contact Center 021-2555 7777, 0-800-1-606060

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

Email: CustomerServiceID@manulife.com

KANTOR PEMASARAN

BALI

Komplek Sanur Raya No. 17
(Komplek KFC) Jl. By Pass Ngurah Rai
Sanur, Denpasar, Bali 80228
Telp. 0361-281113, 281667, 281489
Fax. 0361-281944

BANDA ACEH

Jl. Jendral Ahmad Yani No. 37
Peunayong, Banda Aceh 23122
Telp. 0651-638124, 638125
Fax. 0651-26984

BANDUNG

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

BATAM

Komp. Ruko Mahkota Raya
Blok A No. 18 Batam Center
Batam 29462
Telp. 0778-7483020, 7483017
Fax. 0778-7483003

BOGOR

Komplek Ruko Villa Indah Padjajaran
Jl Raya Padjajaran No 88 Blok I-J
Kelurahan Babakan, Kecamatan Bogor
Tengah
Bogor 16153
Telp 0251-8359527, 8359528, 8330339
Fax 0251-8330336, 8370366

JAMBI

Jl. Kol. Pol. M. Taher No. 114-115
Jambi 36138
Telp. 0741-7550688, 7554623,
7554624
Fax. 0741-7550689

LHOKSEUMAWE

Jl. Merdeka No. 21
Lhokseumawe, Aceh
Telp. 0645-42352, 46094, 46850,
42364
Fax. 0645-630092

MAKASSAR

Jl. Jenderal Sudirman No. 50
Makassar 90113
Telp. 0411-3622460, 3627813
Fax. 0411-3627817

MALANG

Jl. Wilis No.12
Malang-65115
Telp. 0341-567222, 0341-559391
Fax. 0341-553993

MANADO

Komp. Ruko Mega Smart 7 No. 21
Jl. Pierre Tendean Boulevard
Manado 95111
Telp. 0431-8881233, 879739
Fax. 0431-879671

MEDAN

Jl. Diponegoro No. 34
(Depan Konjen Malaysia)
Medan 20152
Telp. 061-4563003
Fax. 061-4563004, 4562993

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
Fax. 02711-5630772

PALU

Jl. Dr. Moh. Hatta No 20,
Kelurahan Besusu Tengah,
Kecamatan Palu Timur
Kota Palu
Telp. 0451-457733, 0451-457734
Fax. 0451-456622

PEKANBARU

Komp. Sudirman City Square Blok
A No. 15
Jl. Jend Sudirman
Pekanbaru 28282
Telp. 0761-7891333
Fax. 0761-7891331

PONTIANAK

Jl. Imam Bonjol No. 573
Pontianak 78124
Telp. 0561-737013, 760013
Fax. 0561-765645

PROBOLINGGO

Jl. Dr. Sutomo No. 37
Probolinggo
Telp. 0335-426121
Fax. 0335-426178

SEMARANG

Jl. Pandanaran No. 16
Semarang 50241
Telp. 024-8415609
Fax. 024-8453055

SINGKAWANG

Jl. Pangeran Diponegoro No. 14
Kel. Pasiran Kec. Singkawang Barat
Singkawang 79123
Telp. 0562-638657, 631537
Fax. 0562-631931

SOLO

Jl. Dr. Rajiman No. 301
Solo
Telp. 0271-734051/052/055
Fax. 0271-716900

SURABAYA

Graha Bukopin Surabaya Lt. 6-9
Jl. Panglima Sudirman No. 10-18
Surabaya 60271
Telp. 031-28954109
Fax. 031-531 0607

TANGERANG

Ruko BIDX Blok A No. 1-2
Jl. Pahlawan Seribu, Bumi Serpong
Damai
Tangerang 15321
Telp. 021-5376189
Fax. 021-5376205

TANJUNG PINANG

Jl. Ir. Sutami No. 11-A (Depan Kantor
Dokabu)
Tanjung Pinang, Kepulauan Riau
Telp. 0771-314000
Fax. 0771-314555

YOGYAKARTA

Jl. HOS Cokroaminoto No. 153
Yogyakarta 55244
Telp. 0274-620300
Fax. 0274-620252

KANTOR PEMASARAN MANDIRI**MATARAM**

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

CIREBON

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

JARINGAN KANTOR PEMASARAN MAMI**MAMI'S MARKETING OFFICE NETWORK****Kantor Pusat**

Sampoerna Strategic Square
South Tower Lantai 31
Jl. Jend. Soedirman Kav. 45-46
Jakarta 12930
Tel: 021-2555 2255/
0804 1 222 555

Semarang

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

Surabaya

Gedung Graha Bukopin Lt. 6 & 10
Jl. Panglima Sudirman No. 10-18
Surabaya 60271
Tel: 031-2895 4100 ext. 5115

Medan

Jl. Diponegoro No. 34
Medan 20152
Tel: 061-456 3003 ext. 134



www.manulife.co.id



[MyLifeManulife](https://www.facebook.com/MyLifeManulife)



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