

Performa

2018

Laporan Tahunan | Annual Report



*Business Sustainability
through Innovation*

T antangan era digitalisasi mulai dijawab setiap pelaku bisnis dengan berbagai temuan yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Di saat seluruh pelaku melakukan hal yang sama, kami fokus untuk menciptakan diferensiasi.

Perjalanan bisnis kami tidak pernah jauh dari kata inovasi. Konsisten berinovasi berarti konsisten memperbaiki dan menyesuaikan diri. Secara konsisten, setiap tahunnya kami menciptakan berbagai pembaruan bahan gebrakan baru yang memungkinkan kami untuk dapat memberikan layanan yang semakin baik kepada setiap pelanggan.

Inovasi pula yang pada akhirnya membuat pelanggan kami tak ragu untuk kembali hingga kami dapat bertahan selama 62 tahun di persaingan bisnis yang semakin ketat ini.

Business people around the world have started responding to challenges from the era of digitalization by creating numerous innovations with the potential to improve effectiveness and efficiency. At the time when business people's actions are similar, we focus on creating differentiations.

In doing business, our journey has never been apart from the word "innovation". Consistency in creating innovations means consistency in improving and adapting oneself. Consistently, every year we create renewals and breakthroughs which allow us to better serve to each customer.

Innovation is also the key which keeps our customers coming back without a doubt, and such customer retention has allowed us to survive for 62 years in this increasingly competitive business sector.



Daftar Isi

Suara Pelanggan | Letters from Customers

Setia Menemani <i>Faithfully Accompany</i>	6
Berkualitas dan Sangat Bisa Diandalkan <i>Qualified and Highly Reliable</i>	8
Rekan Bisnis Terpercaya <i>Trusted Business Partner</i>	9
Sangat Memuaskan <i>Very Satisfying</i>	10
Asuransi Anti Ribet <i>Anti Complicated Insurance</i>	11

Laporan Komisaris & Direksi *Commissioner & Director Report*

Laporan Presiden Komisaris <i>President Commissioner Report</i>	14
Laporan Presiden Direktur <i>President Director Report</i>	16

Kenali Kami | About Us

Visi, Misi, Tata Nilai Vision, Mission, Core Values	22
Jumlah Tenaga Kerja & Tenaga Ahli <i>Number of Staff & Accredited Professionals</i>	23
Sejarah Perusahaan Company History	24
Akses Global Worldwide Access	26
Reasuransi Reinsurance	27
Kantor Pusat, Cabang, Unit Layanan <i>Head Office, Branches, Service Points</i>	28
Garda Center	29

Produk Kami | Our Product

Garda Oto	32
Garda Motor	33
Asuransi Komersial Commercial Insurance	34
Garda Medika	36
happyOne.id	37
Asuransi Astra Syariah	38

Layanan Kami | Our Services

Garda Oto Digital	42
Garda Mobile	43
Garda Center	44
Garda Akses	45
Garda Siaga	46
Garda Marine	47

Table of Content

Kegiatan Kami | Our Activities

50 Peluncuran HappyOne.ID <i>The Launching of HappyOne.ID</i>	
51 Peluncuran GarXia <i>The Launching of GarXia</i>	
52 Pijar Ilmu	
53 Berbagi Inspirasi Bersama Media <i>Sharing Inspiration With Media</i>	
54 Literasi Keuangan <i>Financial Literacy</i>	
55 Sinergi dengan Komunitas Mobil <i>Synergy With Car Community</i>	
56 Membangun Relasi dengan Narablog <i>Building Relation With Bloggers</i>	
57 #7SBseries - Senja	
58 Kegiatan Bisnis Komersial <i>Commercial Business Activities</i>	
60 Garda Medika #10YearsAnniversary	
61 Satu Dekade Garda Medika <i>A Decade of Garda Medika</i>	
62 Memperdalam 7SB di HUT ke 62 Asuransi Astra <i>Internalizing 7SB in Asuransi Astra's 62nd Anniversary</i>	
64 Innovate 2018	
66 Mitra Garda Oto Kini Hadir di Seluruh Cabang Asuransi Astra <i>Mitra Garda Oto Is Now Available In All Asuransi Astra Branch Offices</i>	

Tanggung Jawab Sosial *Corporate Social Responsibility*

70 Kegiatan CSR CSR Activities	
----------------------------------	--

Penghargaan | Awards

76 Penghargaan 2018 Awards 2018	
-----------------------------------	--

Tata Kelola Perusahaan *Good Corporate Governance*

80 Tata Kelola Perusahaan yang Baik <i>Good Corporate Governance</i>	
---	--

84 Integra	
------------	--

85 Manajemen Management	
---------------------------	--

Laporan Keuangan | Financial Report

88 Ikhtisar Keuangan & Portofolio <i>Financial Highlight & Portfolio</i>	
89 Kinerja Perusahaan Company Performance	
90 Ikhtisar Laporan Keuangan <i>Summary of Financial Information</i>	



Suara Pelanggan



Setia Menemani

Faithfully Accompany



Irfan Prasetya
Training Consultant



Tak kurang dari 22 tahun lamanya saya mempercayakan perlindungan kendaraan saya pada Garda Oto dan selama itu pula Garda Oto setia menemani, memberikan layanan yang semakin baik setiap tahunnya. Tidak sedikit pengalaman darurat di jalan raya yang saya alami, baik itu kondisi darurat yang tergolong kecil maupun berat, Garda Siaga selalu siap sedia membantu 24 jam. Saya tinggal telepon Garda Akses, duduk diam menunggu, tiba-tiba semua beres tanpa sempat khawatir yang berlebihan.

Meskipun berdomisili di Jakarta, beberapa kali saat sedang beraktivitas di luar kota, saya juga menggunakan layanan dari Garda Oto dan memang pengalaman tidak akan pernah bohong. Baik di Jakarta maupun di luar Jakarta, layanan yang diberikan sama baiknya, semua berada dalam satu standar yang sama. Layanan yang mungkin tidak akan saya dapatkan dari asuransi lain inilah yang membuat saya enggan berpaling dari Garda Oto.

More than 22 years I entrusted my car protection to Garda Oto and during that time Garda Oto faithfully accompanied, providing better service every year. I've been experiencing tons of emergency on the highway, whether it was an emergency condition that was classified as small or heavy, Garda Siaga was always available to help 24 hours. I just called Garda Akses, waited patiently and everything was done without too much worries.

Even though I live in Jakarta, while I am out of town for several times, I also use the services of Garda Oto and indeed the experience will never lie. Both in Jakarta and outside Jakarta, the services provided are good, all in the same standard. This service that I might not get from other insurance makes me reluctant to turn away from Garda Oto.



Berkualitas dan Sangat Bisa Diandalkan Qualified and Highly Reliable

Kondisi perekonomian yang tidak menentu seperti sekarang ini membuat kami harus memutar otak, mencari cara agar beban operasional kami menjadi lebih ramping dan efektif. Di tengah kebutuhan seperti ini, kami bertemu dengan Asuransi Astra. Dengan layanan standar Grup Astra yang sudah tidak diragukan lagi, Asuransi Astra menawarkan rate asuransi yang sangat kompetitif dengan berbagai jenis perlindungan yang memang kami butuhkan selama ini.

Dua tahun bekerjasama, kami semakin merasakan bahwa tidak hanya kompetitif di awal, namun Asuransi Astra juga benar-benar memberikan layanan yang sangat baik. Asuransi Astra benar-benar mengerti bisnis yang sedang kami jalankan sehingga solusi yang ditawarkan selalu sesuai dengan kebutuhan kami. Ditambah respon yang cepat dan kemudahan dalam proses pengajuan klaim, Asuransi Astra adalah asuransi yang benar-benar berkualitas dan sangat bisa diandalkan.

Current uncertain economic conditions make us have to think very carefully, looking for ways to make our operating expenses more lean and effective. In the midst of this need, we met Asuransi Astra. With Astra Group's standard service that has no doubt, Asuransi Astra offers a very competitive insurance rate with various types of protection that we really need.

Two years of collaboration, we increasingly felt that it was not only competitive at the beginning, but Asuransi Astra also really provided excellent service. Asuransi Astra truly understands the business that we are running so that the solutions offered always suit our needs. Plus the fast response and convenience in the claim submission process, Asuransi Astra is a truly qualified and highly reliable insurance.

Sulistyo Tri Ardhianto
Finance & General Affairs Director
PT Gurita Lintas Samudera



Rekan Bisnis Terpercaya Trusted Business Partner

Sudah sekitar empat tahun kami bekerja sama dengan Asuransi Astra, tidak pernah sekali pun kami dibuat kecewa. Pelayanan yang cepat dan responsif serta berbagai solusi terbaik yang selalu ditawarkan pada kami telah menambah keyakinan kami untuk selalu setia dengan Asuransi Astra.



Logistics Solution Provider

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang logistik, mobilitas pengiriman barang yang kami lakukan tentunya sangat tinggi, dan dengan begitu akan semakin besar pula risiko kami untuk mengalami kerugian berupa kecelakaan di jalan raya. Dalam urusan tersebut, sulit untuk menemukan perusahaan asuransi yang dapat memberikan *win-win solution* atas berbagai kasus yang kami hadapi, hingga akhirnya kami bertemu dengan Asuransi Astra dan mendapat rekan bisnis yang benar-benar bisa diandalkan.

Sekian tahun bekerjasama, kami semakin yakin untuk menaruh kepercayaan kami terhadap Asuransi Astra untuk melindungi seluruh asset yang kami miliki. Keaktifan Asuransi Astra dalam mengembangkan produk dan layanan juga membuat kami semakin yakin bahwa Asuransi Astra adalah rekan bisnis yang sangat terpercaya.

For about four years we have collaborated with Asuransi Astra, we have never been disappointed. Fast and responsive service and the best solutions that are always offered to us have added to our confidence to always be loyal to Asuransi Astra.

As a company engaged in logistics, the mobility of shipping goods that we do is certainly very high, and thus our risk will be even greater to experience losses in the form of road accidents. In this matter, it is difficult to find an insurance company that can provide win-win solutions to the various cases we face, until finally we meet with Asuransi Astra and get a business partner who is truly reliable.

For many years working together, we are increasingly convinced to put our trust in Asuransi Astra to protect all the assets we have. The activity of Asuransi Astra in developing products and services also made us even more convinced that Asuransi Astra is a highly trusted business partner.

Dennis Hariono Sugono
Direktur | Director
PT Lancar Central Logistics

Sangat Memuaskan Very Satisfying



Dengan lingkup pekerjaan yang sangat kompleks, keamanan menjadi salah satu perhatian utama kami. Untuk memastikan seluruh karyawan beserta keluarganya mendapatkan jaminan hidup yang baik terutama dalam hal kesehatan, tentunya kami membutuhkan rekan bisnis yang benar-benar *professional*.

Sembilan tahun bekerjasama, Garda Medika selalu dapat memberikan layanan yang sangat memuaskan untuk kami. Respon yang cepat ditambah adanya jaringan provider rumah sakit yang luas sangat memudahkan karyawan kami yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia dalam mengakses perlindungan kesehatan. Selain itu secara proaktif Garda Medika juga sering mengadakan kegiatan-kegiatan kesehatan mulai dari seminar hingga program *wellness* yang telah membantu karyawan kami dalam menjaga kesehatan. Perhatian yang ditunjukkan Garda Medika membuat kami semakin percaya bahwa komitmen Garda Medika untuk memberikan layanan terbaik memang benar adanya. Ke depannya kami berharap Garda Medika juga dapat menangkap isu-isu kesehatan musiman untuk kemudian diambil langkah preventifnya bagi karyawan kami.

With a very complex scope of work, security is one of our main concerns. To ensure that all employees and their families have a good insurance, especially in terms of health, of course we need a truly professional business partner.

Nine years in collaboration, Garda Medika can always provide a very satisfying service for us. Rapid response plus the extensive network of hospital providers greatly facilitates our employees spread across various regions in Indonesia to access health protection. In addition, proactively Garda Medika also often holds health activities ranging from seminars to wellness programs that have helped our employees maintain their health. The attention shown by Garda Medika has made us increasingly believe that Garda Medika's commitment to providing the best service is true. In the future we hope Garda Medika can also capture seasonal health issues and then take preventive steps for our employees.

Edwie Sarwono
Direktur | Director
PT United Tractors, Tbk.

Asuransi Anti Ribet *Uncomplicated Insurance*

Sebagai seorang traveler, saya sadar betul akan berbagai risiko yang mungkin akan saya temui ketika saya sedang melakukan perjalanan. Beberapa waktu lalu, saya mempercayakan perlindungan perjalanan saya ke Amerika selama 21 hari kepada asuransi perjalanan HappyTrip. Karena dikelola langsung oleh Asuransi Astra, saya percaya bahwa layanannya tidak mungkin asal-asalan dan benar saja berbagai kemudahan saya rasakan mulai dari membeli asuransi. Saya cukup memasukkan semua data ke website happyOne.id, selain itu saya juga bisa menyesuaikan paket perlindungan dengan kebutuhan saya. Metode pembayarannya pun juga sangat sederhana, semua hanya dilakukan melalui website.

Ketika kembali dari Amerika, koper saya mengalami kerusakan, saya lantas mengajukan klaim dan lagi-lagi seluruh proses dapat saya lakukan dengan cepat, tidak perlu datang ke kantor cabang, semua dilakukan melalui website dan koordinasi melalui email. Klaim yang saya ajukan juga cair dalam waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Benar-benar mudah, sederhana, dan anti ribet. Sangat cocok khususnya untuk anak muda terutama yang memiliki aktivitas padat.

As a traveler, I am well aware that I will find various possibilities that I will encounter on my journey while traveling. Some time ago, I entrusted my trip to America for 21 days to HappyTrip travel insurance. Because it is managed directly by Asuransi Astra, I believe that the service may not be careless and it is true that the various facilities I feel start from buying insurance. I just need to enter all the data into the happyOne.id website, besides that I can also adjust the protection package to my needs. The payment method is very simple, all is done only through the website.

When I returned from America, my suitcase is broken, I then filed a claim and again the process began to be carried out quickly, no need to come to the branch office, everything was done through the website and controlling via email. The claim that I submitted was received just in time like the promised time. It's really easy, simple, and uncomplicated. It is suitable for young people, especially those who have a lot of activity.

Fajar Ilyas
Traveler



Laporan Komisaris & Direksi



Laporan Presiden Komisaris

Para pemangku kepentingan yang terhormat,



Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karuniaNya kita telah melalui tahun 2018 dengan baik. Seperti kita ketahui bersama sepanjang tahun 2018 berbagai fenomena ekonomi global, seperti perang dagang, kenaikan tingkat suku bunga Fed, dan krisis ekonomi di beberapa negara telah mempengaruhi kondisi perekonomian dunia, tidak terkecuali Indonesia. Salah satu hal yang dirasakan langsung oleh Indonesia dari fenomena global ini adalah penguatan nilai tukar US Dollar terhadap Rupiah yang direspon oleh pemerintah dengan kenaikan suku bunga acuan 7 days repo rate (7DRR) sebanyak 6 kali ke angka 6.00%. Hal ini juga berdampak kepada tekanan ke pasar modal Indonesia. Kondisi tersebut memberikan tantangan tersendiri bagi industri asuransi yang sebagian dari profitabilitasnya dikontribusikan dari hasil pengembangan investasi.

Pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2018 tercatat sebesar 5.17%, tumbuh dibandingkan dengan tahun sebelumnya namun di bawah target yang dicanangkan oleh Pemerintah. Adapun industri asuransi umum masih terus bertumbuh positif dengan kontribusi utama dari sektor asuransi kredit dan sektor asuransi kendaraan bermotor dan alat berat.

Atas nama Dewan Komisaris, apresiasi saya berikan kepada Direksi dan seluruh karyawan karena telah membawa Asuransi Astra melalui tahun 2018 dengan kinerja baik yang terlihat dari pertumbuhan aset maupun laba perusahaan. Diversifikasi *portfolio* yang berimbang sampai dengan saat ini terbukti memberikan dampak positif, dimana tekanan yang cukup signifikan pada lini bisnis asuransi kendaraan bermotor mampu diimbangi oleh pertumbuhan dari lini bisnis asuransi komersial dan kesehatan. Dari sisi digitalisasi, Asuransi Astra telah membuktikan diri sebagai salah satu perusahaan asuransi yang inovatif melalui beberapa inovasi yang dihasilkan selama tahun 2018. Adapun untuk investasi, perusahaan mampu merespons kondisi pasar modal yang kurang mendukung melalui strategi alokasi dan eksekusi yang baik. Semua strategi ini dapat berjalan dengan baik didukung oleh manajemen sumber daya manusia baik dari

sisi kualitas maupun kuantitas. Perusahaan juga secara terus menerus menunjukkan komitmen dalam memberikan kontribusi sosial kepada masyarakat sekitar melalui beberapa program sosial yang telah dilakukan.

Peningkatan efektivitas fungsi pengawasan dan praktik tata kelola yang baik (*good corporate governance*) terus diupayakan oleh Dewan Komisaris. Bersama dengan Komite Audit dan Pemantau Risiko, Dewan Komisaris menjalankan fungsi pengawasan secara rutin selama tahun 2018 dan memberikan rekomendasi serta saran yang dibutuhkan Direksi. Hal tersebut untuk memastikan bahwa semua aktivitas yang dijalankan sesuai dengan rencana kerja yang sudah diajukan dan disetujui oleh Dewan Komisaris. Hal ini tercermin dari diselenggarakannya rapat-rapat Dewan Komisaris selama tahun 2018 sebanyak 15 (lima belas) kali dan Komite Audit & Komite Pemantau Risiko masing-masing sebanyak 12 (dua belas) kali, baik secara tatap muka maupun proses sirkuler. Selama tahun 2018, perusahaan senantiasa menjaga konsistensi untuk terus patuh terhadap setiap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tidak terdapat pelanggaran yang bersifat material.

Kami optimis dengan pertumbuhan ekonomi di tahun 2019. Kurs Rupiah dan tingkat bunga diproyeksikan juga akan relatif stabil dan diharapkan memberikan dampak positif pada pasar modal.

Mempertimbangkan kinerja dan kesiapan internal, Dewan Komisaris melihat bahwa Direksi telah mempersiapkan strategi dalam menghadapi setiap peluang dan tantangan di tahun mendatang. Dengan persiapan yang baik dan adanya peluang, Dewan Komisaris percaya Asuransi Astra dapat naik ke tingkatan berikutnya.

Akhir kata, saya atas nama Dewan Komisaris menyampaikan terima kasih atas dukungan dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya. Semoga Asuransi Astra terus bertumbuh dan menjadi solusi utama kebutuhan *peace of mind* masyarakat Indonesia.

President Commissioner Report

Dear fellow respected stakeholders,

Let us thank the One Almighty God for his grace that allowed us to go through 2018 with good performance. As we all know, numerous global economic phenomena occurred throughout 2018. States of affairs such as trade wars, the Fed interest hikes, and economic crisis in several countries have influenced economic conditions in many parts of the world, including Indonesia. One of the impacts caused by these global phenomena was the strengthened exchange rate of US Dollar to Rupiah, and this was responded by the government with raising the benchmark interest rate (BI 7-day reverse repo rate/7DRR) for six times to 6.00%. This regulation also brought pressure to Indonesia's capital market. These circumstances presented specific challenges to the insurance industry, whose profitability mostly sources from returns on developed investments. Indonesia experienced a 5.17% economic growth in 2018. While the figure signifies growth compared to the previous year, it still fell below the target set by the government. Nonetheless, the general insurance industry underwent positive growths thanks to the contributions from sectors of credit insurances and sectors of vehicle & heavy equipment insurance.

On behalf of the Board of Commissioners, I would like to express my appreciation to the Directors and every staff for sustaining Asuransi Astra throughout 2018 with outstanding performance that can be assessed by looking at asset growth and company profits. Up to this point, the balanced portfolio diversification has brought positive impacts where significant pressures on auto insurance businesses were able to be counteracted by commerce and health insurance businesses. As for digitalization, Asuransi Astra has proved itself to be an innovative insurance company by creating several innovations in 2018. In terms of investments, the company was proven to be capable of responding to unsupportive capital markets with good allocation strategy and execution. All the strategies were able to be implemented with the supports of good managements of human resources quality and quantity. The company also constantly showed its commitment in social responsibility by giving contributions to the community in the forms of several implemented

social programs.

Improved effectiveness in supervision and practices of good corporate government have always been the Board of Commissioners' earnest endeavor. Together with the Audit Committee and the Risk Management Committee, the Board of Commissioners routinely carried out its supervising function throughout 2018 by giving recommendations and advices that the Directors need.

All these actions were done with the intention of making sure that every activity that is executed is in line with the work plan which had been proposed and agreed by the Board of Commissioners. This can be seen in the Board of Commissioners meetings, which were held 15 times in 2018. There were also 12 meetings between the Audit Committee and the Risk Management Committee in the same year. The meetings were carried out face-to-face or through a circular process. Throughout 2018, the company also consistently conformed to the existing laws, and there was no record of material violation.

We are optimistic about economic growth in 2019. Rupiah exchange rate and interest are projected to be relatively stable, and this hopefully brings forth positive influences on the capital market.

Considering internal performance and readiness, the Board of Commissioners sees that the Directors have prepared strategies in facing every opportunity and challenge in the upcoming year. With good preparation and existing chances, the Board of Commissioners believes that Asuransi Astra can advance to the next level.

Finally, on behalf of the Board of Commissioners, I would like to send my gratitude for the support and trust that are given by our shareholders and stakeholders. We hope that Asuransi Astra can keep on thriving and becoming the primary solution for the people of Indonesia's need for peace of mind.

Warm regards,
Suparno Djasmin



Laporan Presiden Direktur

President Director Report

Salam sejahtera dan puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, kita semua dapat melalui tahun 2018 dengan baik. Secara keseluruhan tahun 2018 masih diwarnai berbagai tantangan, diawali dengan situasi global yang tidak menentu dengan munculnya fenomena perang dagang antara Amerika dan China, dilikuti dengan memburuknya kondisi ekonomi beberapa negara dan krisis ekonomi yang melanda sejumlah negara, memberikan imbas negatif kepada perekonomian dunia tidak terkecuali Indonesia. Melemahnya nilai tukar Rupiah di tengah melebaranya *Current Account Deficit* (CAD) telah memberikan dampak negatif baik pada sektor riil maupun finansial di dalam negeri. Dari sisi moneter, naiknya suku bunga acuan 7DRR (*seven day repo rate*) dari 4.25% ke 6.00% yang dilikuti dengan turunnya harga pasar obligasi dan saham memberikan tantangan tersendiri bagi industri asuransi. Ditengah berbagai tantangan tersebut, industri asuransi umum secara keseluruhan masih membuka pertumbuhan premi bruto yang positif dengan kontribusi utama dari sektor asuransi kredit dan sektor asuransi kendaraan bermotor dan alat berat.

Asuransi Astra menutup tahun 2018 dengan membukukan pertumbuhan positif baik dari sisi premi, laba maupun aset. Konsistensi penerapan strategi 3P *Roadmap* (*Portfolio*, *People* dan *Public Contribution*) dan strategi tahunan yang dinamis pada masing-masing area telah memberikan hasil yang menggembirakan. Dari sisi *Portfolio*, diversifikasi disertai strategi di masing-masing lini bisnis tetap menjadi andalan dalam menciptakan pertumbuhan. Tekanan signifikan yang terjadi pada lini bisnis asuransi kendaraan bermotor dapat diimbangi oleh pertumbuhan dari lini bisnis asuransi komersial dan kesehatan. Lini bisnis asuransi komersial menunjukkan kesiapannya dalam menangkap peluang dari membaiknya harga komoditas, sedangkan lini bisnis asuransi kesehatan secara konsisten membukukan pertumbuhan. Dari sisi operasional meningkatnya efisiensi melalui perbaikan proses bisnis yang dilakukan secara terus menerus mampu mengimbangi dampak atas meningkatnya klaim dari lini bisnis asuransi komersial akibat beberapa bencana alam di sejumlah daerah. Di sisi lain perjalanan digitalisasi yang telah kami rintis sejak beberapa tahun lalu tetap berjalan sesuai rencana yang dicanangkan, dengan memperhatikan dinamika bisnis yang ada. Tahun 2018 kami meluncurkan GarXia (*Garda eXperience intelligent assistant*), *virtual assistance* proses pembelian asuransi kendaraan bermotor dengan menggunakan teknologi *chatbot*. Selain itu, pada tahun yang sama kami juga meluncurkan produk asuransi digital pertama kami yaitu happyOne.id. Sesuai dengan taglinenya yaitu "*my all-in-one insurance*", happyOne.id memiliki beberapa produk asuransi yang pembeliannya dapat disesuaikan kebutuhan pelanggan dengan menggunakan satu *customer id*. Adapun untuk investasi, di tengah kondisi pasar obligasi dan saham yang mengalami tekanan, kami mampu mengantisipasinya dengan strategi alokasi yang tepat khususnya dalam menangkap peluang atas kenaikan suku bunga. Strategi untuk meningkatkan alokasi instrumen pendapatan tetap telah memberikan pendapatan investasi yang lebih baik dari tahun lalu. Secara keseluruhan, pada tahun 2018 kami membukukan kinerja yang baik, di mana laba bersih dapat dipertahankan dan bertumbuh

menjadi sebesar Rp1,040 triliun (1 triliun empat puluh miliar Rupiah) atau naik sebesar 4% (empat persen) dari Rp1,002 triliun (satu triliun dua miliar Rupiah) tahun lalu.

Semua strategi bisnis di atas tentu tidak lepas dari dukungan strategi sumber daya manusia yang menjadi salah satu daya saing kami di industri. Dari sisi *People*, kami senantiasa meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program pengembangan tenaga ahli bersertifikasi dan *expert track*. Kami juga tetap merencanakan dan melakukan eksekusi pemenuhan jumlah sumber daya manusia secara hati-hati dalam rangka memenuhi kebutuhan bisnis. Dari sisi *Public Contribution*, kami menunjukkan komitmen dalam memberikan kontribusi bagi masyarakat sekitar. Melalui 4 pilar utama yaitu lingkungan, kesehatan, pendidikan dan usaha mikro kecil menengah, berbagai program kegiatan nyata telah dilakukan seperti Karina (Kampung Binaan Asuransi Astra), donor darah, posyandu, beasiswa, *always safe drive and ride* dan *Income Generating Activity* (IGA). Dalam upaya memberikan *peace of mind* ke lebih banyak orang sekaligus dalam memperingati Hari Pendidikan Nasional, untuk tahun 2018 kami juga mengadakan kampanye sosial #PijarIlmu. Kampanye ini terdiri atas beberapa kegiatan seperti kelas inspirasi untuk sekolah dasar di 19 provinsi, workshop manajemen keuangan dan kepimpinan kepada guru dan revitalisasi perpustakaan.

Berbagai penghargaan dan pengakuan yang diraih sepanjang tahun 2018 menjadi bukti eksistensi kami di industri asuransi umum. Salah satu yang cukup membanggakan kami adalah masuknya brand Asuransi Astra dalam Brandz Top 50 *Most Valuable Indonesian Brands* 2018 oleh salah satu lembaga survei internasional untuk kategori *New On The Scene* bersama dengan beberapa *unicorn* terkemuka di Indonesia. Semuanya ini tidak membuat kami cepat berpuas diri, melainkan menjadi pemicu kami untuk terus berkarya menjadi lebih baik lagi.

Inovasi adalah bukan sekedar kata kunci, namun yang terpenting adalah bagaimana terus berinovasi dan secara konsisten menjalankannya. Tren digitalisasi yang telah masuk ke berbagai industri tidak terkecuali asuransi umum memberikan tantangan sekaligus peluang tersendiri bagi kami. Cepatnya perkembangan teknologi digital dan adopsinya pada cara berbisnis menuntut kami untuk selalu siap mengelola perubahan ini, dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan yang sesuai dengan visi kami *Bring Peace of Mind to Millions*. Maka dari itu tema yang kami canangkan pada tahun 2019 adalah, "*Business Sustainability through Innovation*".

Terima kasih kami sampaikan kepada para pelanggan atas kepercayaannya, para mitra kerja atas kerjasamanya, Dewan Komisaris atas arahannya dan para pemegang saham atas dukungannya selama ini sehingga Asuransi Astra kembali dapat memberikan kinerja yang baik pada tahun 2018. Semoga ke depan Asuransi Astra menjadi semakin lebih baik lagi dan selalu menjadi pilihan utama pelanggan dalam berasuransi.

We would like to send our greetings and gratitude to the One Almighty God as his blessings and grace allowed us to go through 2018 with good performance. In general, the year 2018 brought many challenges, starting from uncertain global situation marked by the trade war between the U.S. and China, followed by the worsening economic condition and economic crises which occurred in several countries. These challenges brought negative impacts to the world's economy, and Indonesia was also influenced by the chain of events. Rupiah's weakened exchanged rate amidst the widened Current Account Deficit (CAD) also negatively affected the nation's real and financial sectors. From the monetary aspect, the increasing benchmark interest rate (7DRR/seven-day depo rate) from 4.25% to 6.00% and the following declines in obligation and stock markets posed specific challenges to the insurance industry. Amid the challenges, the general insurance industry mainly recorded positive gross insurance premium due to primary contributions from the sectors of credit insurance and auto & heavy equipment insurance.

Asuransi Astra ended 2018 with positive growths in terms of premium, profit, or assets. The consistent implementation of the 3P roadmap strategy (Portfolio, People, and Public Contribution) along with dynamic yearly strategies in each area have produced uplifting results. In terms of Portfolio, diversification and strategies in each business sector have always become the forefront scheme in creating growth. Significant pressures on the sector of vehicle insurance were balanced with growth in commerce and health insurance. The sector of commerce insurance showed its preparedness in catching opportunities of improving commodity price while health insurance sector consistently made growth. From the operational aspect, improvement of efficiency by constant restorations in business processes could offset claims in the commerce insurance sector due to natural disasters

occurring in a number of regions. Meanwhile, the process of digitalization that we pioneered a couple of years before still ran according to plan while paying attention to existing business dynamics. In 2018, we launched GarXia (Garda eXperience intelligent assistant), a virtual assistance in vehicle purchase through the utilization of chatbot technology. On top of this, in the same year, we launched our first digital insurance product, which is happyOne.id. Similar to its tagline, "my all-in-one insurance", happyOne.id has a number of insurance products where its purchase can be adjustable to customers' needs through the use of one customer ID. As for investments, we were able to anticipate pressures on obligation and stock markets by precise strategic allocations, particularly in grabbing opportunities presented by the increase in interest rate. The strategy of rising the allocations for fixed income instruments has yielded better investment earnings compared to the previous year. In general, we made a good performance in 2018, where net profits could be sustained and eventually reached Rp 1.040 trillion (one trillion and forty billion rupiah), which increased by 4% (four percent) from the previous year's Rp 1.002 trillion (one trillion and two billion rupiah) profit.

The aforementioned business strategies certainly could not be detached from the supports given by strategies in human resources, which is one of our strengths in the industry. In terms of People, we consistently improved the quality of our human resources through certified expert development programs and expert track. We also constantly planned and cautiously managed the number of human resources with the purpose of fulfilling business needs. In terms of Public Contribution, we also showed our commitment in

Rudy Chen,
Chief Executive Officer
Asuransi Astra



giving contributions to the community. With the four main pillars, namely environment, health, education, and micro, small, & medium enterprises, several social responsibility programs have been executed, including Karina (Kampung Binaan Asuransi Astral), blood donation, posyandu (integrated health

service posts), scholarship, "always safe drive and ride", and Income Generating Activities (IGA). In the context of providing peace of mind to more and more people along with the commemoration of Indonesia National Education Day, we also made the social campaign #PijarIlmu. The campaign covered a range of activities such as inspirational classes (kelas inspirasi) for elementary schools in 19 provinces, workshops on finance management and leadership for teachers, and revitalization of libraries.

The awards and recognitions that we achieved in 2018 prove our existence in the general insurance industry. We are proud of the fact that Asuransi Astra was listed in BrandZ Top

50 Most Valuable Indonesian Brands 2018 by an international survey institution in the category 'New on the Scene', where Asuransi Astra brand was positioned together with several renown unicorns in Indonesia. These achievements do not make us contented, but rather motivates us to keep our good works and improve the quality of the company.

Innovation is not merely a keyword as we focus on how to keep innovating and consistently implementing the innovations. The trend of digitalization has invaded numerous industries including general insurance, and this creates not only challenges but also particular opportunities for us. The rapid developments in digital technologies and their adoptions in ways

of businesses are a demand to keep ourselves prepared in managing this company in order to give the best service to our customers according to our vision, Bring Peace of Mind to Millions. Therefore, we propose "Business Sustainability through Innovation" as the theme for 2019.

We would like to thank our customers for their trust, our partners for their teamwork, the Board of Commissioners for their instructions, and the shareholders for their support. All these have enabled Asuransi Astra to once again present great performance in 2018. We hope that Asuransi Astra will keep on making improvements in the future and always become the customers' main choice of insurance.



Leonard W. S. Siregar
(Chief Financial Officer)

Gunawan Salim
(Chief Marketing Officer-Retail Business)

Hendry Yoga
(Chief Operating Officer)

Mulia K. B. Siregar
(Chief Technical Officer)

Christopher Pangestu
(Chief Marketing Officer-
Commercial & Health Business)

Kenali Kami





Memberikan rasa aman dan tenteram kepada jutaan pelanggan
We bring peace of mind to millions

Memberikan rasa aman dan tenteram bagi pelanggan
To provide peace of mind to customers

Bersama mewujudkan kehidupan bekerja yang mendukung berkembangnya setiap individu
To make our company a good place to work for those who work with us

Memberikan kepastian kepada para pemegang saham bahwa perusahaan memiliki nilai yang baik untuk investasi jangka panjang
To ensure that our company is valued as a superior long term investment by our shareholders

Menjadi warga usaha yang melaksanakan tanggung jawab sosial dan mengelola lingkungan hidup secara berkesinambungan
To be a good corporate citizen to the communities where we live in



Misi
Mission

Sebagai tim, kami memercayai
As a team, we believe in

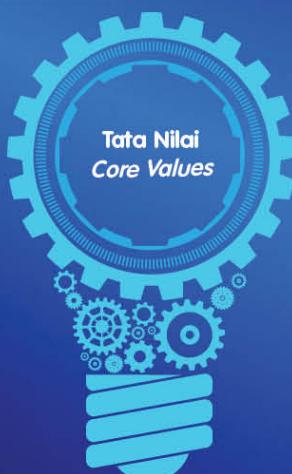
Terus-menerus berusaha lebih untuk memperoleh hasil terbaik bagi semua pihak
Going the extra mile to continuously seek out and deliver the best possible outcomes to our stakeholders

Menempatkan rasa aman dan tenteram pelanggan sebagai landasan utama setiap tindakan
Putting the customer's peace of mind as the center of all our undertakings

Menciptakan suasana keterbukaan dan menghargai harkat serta martabat setiap orang
Creating an atmosphere of openness, treating others as proud and dignified individuals

Menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang menyenangkan, penuh semangat, dan gairah bekerja, serta keceriaan
Creating an enjoyable work environment to stimulate enthusiasm and excitement

dalam segala hal yang kami lakukan
in everything we do



Pursuit of excellence

Customer first

Respect

Fun

**Tata Nilai
Core Values**



• **Asuransi Umum | General Insurance**

Ahli Asuransi Indonesia Kerugian
Ajun Ahli Asuransi Indonesia Kerugian
Indonesian Certified Motor Underwriter
Indonesian Certified Property Underwriter
Indonesian Certified Marine Underwriter
Indonesian Certified Engineering Underwriter
Indonesian Certified Liability Underwriter
Indonesian Certified Bonding Underwriter
Indonesian Certified Claim Administrator
Ahli Manajemen Risiko Perasuransian
Certified Risk Governance Professional
Associateship of the Chartered Insurance Institute
Associateship of the Malaysian Insurance Institute
ANZIIF (Senior Associate) CIP
Associate in General Insurance
Associate in Risk Management
Associate in Commercial Underwriting

27
39
6
8
8
3
2
5
6
5
5
1
2
2
3
1
3
1



• **Asuransi Kesehatan | Health Insurance**

Ahli Asuransi Kesehatan
Ajun Ahli Asuransi Kesehatan

8
21

• **Asuransi Syariah | Sharia Insurance**

Associateship of the Islamic Insurance Society

10

• **Aktuaria | Actuary**

Fellow of the Society of Actuaries of Indonesia
Associate of the Society of Actuaries of Indonesia
Certified Non Life Analyst

1
1
1

• **Keuangan | Finance**

Certified Financial Consultant

1

• **Akunting | Accounting**

Chartered Accountant
Certified PSAK

1
2

• **Investasi | Investment**

Wakil Manager Investasi

3

Sejarah Perusahaan



Company History



Akses Global Worldwide Access



EUROPE

- 1. Hannover Re
- 2. SCOR
- 3. Swiss Re
- 4. Asia Capital Re
- 5. Central Re
- 6. Korean Re
- 7. Labuan Re
- 8. Malaysian Re
- 9. Taiping Re
- 10. Toa Re

ASIA

- 11. Indonesia Re
- 12. Marein
- 13. Nasional Re
- 14. Tugu Re

INDONESIA

- 15. Everest Re
- 16. Sompo International

AMERICA

Reasuransi Reinsurance

PT REASURANSI INDONESIA UTAMA (PERSERO)

PT Resuransi Indonesia Utama (Persero) atau Indonesia Re didirikan pada tanggal 30 November 1985 dengan nama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Asuransi Eksport Indonesia. Dalam rangka peningkatan kapasitas reasuransi untuk mengurangi ketergantungan kepada kebutuhan retrosesi/impor kapasitas reasuransi dari luar negeri maka pada tanggal 23 Juni 2016 telah dilakukan penandatanganan Akta Penggabungan PT Reasuransi Internasional Indonesia (RelNDO) ke dalam PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero). Penggabungan RelNDO ke dalam Indonesia Re telah berlaku efektif pada tanggal 30 Juni 2016.

PT Resuransi Indonesia Utama (Persero) or Indonesia Re was established on November 30, 1985 under the name of Perusahaan Perseroan (Persero) PT Asuransi Eksport Indonesia. In order to increase the reinsurance capacity thereby reducing the reliance on overseas reinsurance, a Deed of Merger PT Reasuransi Internasional Indonesia (RelNDO) into PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero) had been signed on June 23, 2016. RelNDO incorporation into Indonesia Re has been effective on June 30, 2016.

SWISS RE

Swiss Reinsurance Company (Swiss Re) didirikan di Zurich, Swiss, pada tahun 1863. Swiss Re memiliki reputasi yang kuat dalam berinovasi dan memberikan solusi manajemen risiko. Standard & Poor's memberikan rating "AA-" (Very Strong).

Swiss Reinsurance Company (Swiss Re) established in Zurich, Switzerland in 1863. Swiss Re has a strong reputation in innovative reinsurance and risk management solutions. Standard & Poor's has assigned Swiss Re rating of "AA-" (Very Strong).

HANNOVER RE

Hannover Re merupakan salah satu grup reasuransi terkemuka di dunia. Hannover Re memperoleh rating "AA-" (Very Strong) dari Standard & Poor's.

Hannover Re is one of the leading insurance groups in the world. Hannover Re has financial strength ratings "AA-" (Very Strong) from Standard & Poor's.

SCOR

SCOR Global P&C merupakan reasuransi global terkemuka yang memiliki eksistensi yang kuat di pasar Eropa, Amerika Latin, Asia, dan Timur Tengah. Standard & Poor's memberikan rating "AA-" (Very Strong) kepada SCOR.

SCOR Global P&C is a leading global reinsurance which has a strong presence on the European markets and is well positioned in Latin America, Asia, and the Middle East. Standard & Poor's has assigned SCOR rating of "AA-" (Very Strong).

EVEREST RE

Everest Re adalah reasuransi internasional terkemuka yang berkantor pusat di Bermuda dengan operasi yang mencakup seluruh dunia. Everest Re memperoleh rating "A+" (Strong) dari Standard & Poor's.

Everest Re is a leading international reinsurance which is headquartered in Bermuda with operations that span the globe. Everest Re has financial strength ratings "A+" (Strong) from Standard & Poor's.

KOREAN RE

Korean Re didirikan pada tahun 1963 dan berpusat di Seoul, Korea Selatan. Sebagai pengakuan akan kekuatan finansialnya, Standard & Poor's memberikan rating "A" (Strong) kepada Korean Re.

Korean Re was established in 1963 and is based in Seoul, South Korea. In acknowledgement with Korean Re's outstanding financial profile, Standard & Poor's has assigned Korean Re ratings of "A" (Strong).



KANTOR PUSAT | HEAD OFFICE

Grha Asuransi Astra
Jl. TB Simatupang Kav. 15 Cilandak
Jakarta 12440

CABANG | BRANCHES
Medan
Jl. Imam Bonjol No. 15A
Medan 20112

Pekanbaru
Jl. Jend. Sudirman No. 121D
Pekanbaru 28125

Palembang
Jl. Veteran No. 2
Palembang 30113

Padang
Jl. Rasuna Said No. 83
Padang Baru 25114

Jambi
Jl. Soemantri Brojonegoro Blok C No. 11
Sipin, Jambi 36135

Bandar Lampung
Jl. P. Diponegoro No. 70, Teluk Betung Utara
Bandar Lampung 35214

TB Simatupang
Jl. TB Simatupang Kav. 15 Cilandak
Jakarta 12440

Tendean
Jl. Kapten Tendean No. 26
Jakarta 12720

UNIT LAYANAN | SERVICE POINTS
Aceh
Gedung ACC
Jl. Tgk. Imung Luengbata No. 3/14
Lamsepeung, Simpang Aceh 23247

Kelapa Gading
Jl. Raya Barat Boulevard LC6 No. 21-22
Jakarta 14240

Mangga Dua
Jl. Mangga Dua Raya, Ruko Tekstil Blok C6
No. 2, Jakarta 14430

Puri
Lower Ground Puri Indah Mall
Kembangan, Jakarta 11610

Tangerang
Astra Biz Center Kav. Commercial Park Barat
I-11G, Jl. BSD Raya Utama, Tangerang 15331

Bogor
Jl. Pajajaran No. 39, Bogor 16151

Bekasi
Ruko Sun City Square Blok A 25
Jl. M. Hasibuan, Magajaya, Bekasi 17141

Bandung
Jl. Ir. H. Juanda No. 80, Bandung 40243

Cirebon
Jl. R.A. Kartini No. 63A, Cirebon 45123

Semarang
Jl. Pandanaran No. 92
Semarang 50134

Yogyakarta
Pacific Building Lt. 2 Suite 209
Jl. Laksada Adisucipto No. 157, Yogyakarta
55281

Rantau Parapat
Gedung ACC
Jl. Sisingamangaraja, Bakaran Batu, Labuhan
Batu, Rantau Parapat 21415

Solo
The Park Mall Solo Baru
Jl. Ir. Soekarno, Solo Baru, Madegondo,
Sukoharjo, Solo 57552

Surabaya
Jl. Diponegoro No. 173-175, Surabaya 60264

Malang
Jl. Letjen Sutoyo No. 1, Malang 65141

Denpasar
Jl. Teuku Umar No. 80
Denpasar 80113

Balikpapan
Jl. M.T. Haryono No. 1
Balikpapan 76114

Banjarmasin
Jl. A. Yani Km. 3,5 No. 66
Banjarmasin 70369

Samarinda
Komp. Mal Lembuswana Blok. D15
Jl. S. Parman, Samarinda 75123

Makassar
Jl. Dr. Ratulangi No. 92
Makassar 90125

Manado
Ruko Bulevard No. 8 Jl. Piere Tendean
Titiwungen Sario, Manado 95113

Duri
Gedung AAM
Jl. Raya Duri-Dumai Km. 4 No. 13
Duri 28884

Bukit Tinggi
Gedung ACC
Komplek Pertokoan Jambu Air No. 112
Bukittinggi 26181

Bengkulu
Gedung TAFS
Jl. S Parman No. 18B Tanah Patah, Bengkulu
39224

Tanjung Pinang
Gedung Agung Auto Mall
Jl. Daeng Celak Km. 8, Sei Carang
Tanjung Pinang, Riau 29123

Sukabumi
Gedung ACC
Jl. Bhayangkara No.109, Gunung Puyuh,
Sukabumi 43123

Tasikmalaya
Gedung ACC
Ruko Asia Plaza Blok b09-b10-b11
Jl. H.Z. Mustofa, Tugujaya, Cihideung
Tasikmalaya 46113

GARDA CENTER
SUN Plaza
Lantai 1 Unit A-39
Jl. H. Zainul Arifin No. 7
Medan

Brastagi The Supermarket
Lantai GF
Jl. Gatot Subroto No. 288
Medan

Mal Ciputra Seraya
Lantai LG
Jl. Riau No. 58
Pekanbaru

Mega Mall Batam Centre
Lantai UG
Jl. Engku Putri No. 1
Batam

Mall Boemi Kedaton
Lantai GF
Jl. Teuku Umar No. 1 Kedaton
Bandar Lampung

Pluit Junction
Lantai GF
Jl. Pluit Raya No. 1
Jakarta

Mall Cipinang Indah
Lantai LG
Jl. Raya Kalimantan No. 88
Jakarta

Lippo Plaza Kramat Jati
Lantai B1
Jl. Raya Bogor Km. 19
Jakarta

Pacific Place
Lantai B2
SCBD Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53
Jakarta

Cibubur Junction
Lantai B1
Jl. Jambore No. 1
Cibubur

Cibinong City Mall
Lantai LG
Jl. Tegar Beriman No. 1 Pakansari
Bogor

Tejal
Gedung ACC
Jl. Yos Sudarso
Ruko Nirwana Square Blok. A14 & 15
Tegal 52121

Purwokerto
Gedung ACC
Jl. Jendral Sudirman No. 69
Purwokerto 53133

Jember
Gedung ACC
Jl. Gajah Mada No. 187
Ruko Gajah Mada Square
Jember 68133

Mataram
Gedung ACC
Jl. A.A. Gede Ngurah No. 87E (B-C)
Cakranegara Mataram 83231

GORONTALO
Gedung ACC
Jl. Haji Agus Salim No. 436B
GORONTALO 96128

Palu
Gedung ACC
Jl. Moh. Hatta No.62, Palu 94211

Muara Bungo
Gedung ACC
Jl. M. Yamin Komplek Pertokoan Wiltop –
Hypermat Blok C No.18, Jambi 37212

Banyuwangi
Gedung Auto 2000
Jl. S Parman No. 28, Banyuwangi 68419

Bontang
Gedung Auto 2000
Jl. Brigjen Katamso No. 31, Bontang,
Kalimantan Timur 75331

Madiun
Gedung Astra Internasional Daihatsu
Jl. Mastrip No 12-14, Madiun 63117

Probolinggo
Gedung Auto 2000
Jl. P Sudirman, Kebonsari Kulon, Probolinggo,
Jawa Timur 67214

Tuban
Gedung Auto 2000
Jalan Wahidin Sudiro Husodo No.16,
Sidorejo, Tuban, Jawa Timur 62315

Mal Lippo Cikarang
Lantai 1
Jl. M.H. Thamrin
Cikarang

Technomart
Lantai GF
Jl. Galuh Mas Raya
Karawang

Astra Biz Center Bandung*
Jl. Soekarno Hatta No. 438D
Bandung

Jogja City Mall
Lantai GF
Jl. Magelang Km. 5.8 No. 18
Sleman

The Park
Lantai 2
Jl. Ir. Soekarno, Sukoharjo
Solo

Kediri Town Square
Lantai GF
Jl. Hasanuddin No. 2
Kediri

Lenmarc Mall
Lantai LG
Jl. Bukit Darmo Golf
Surabaya

Ayani Megamal
Lantai 1
Jl. Ahmad Yani
Pontianak

*Garda Center Grha Asuransi Astra dan Astra Biz Center buka Senin-Sabtu

*Garda Center Grha Asuransi Astra and Astra Biz Center open Monday-Saturday

**Garda Center Ruko ITC BSD buka Senin – Jumat

**Garda Center Ruko ITC BSD open Monday-Friday

A photograph of a father and his two young children playing together. The father, wearing a blue polo shirt, is laughing heartily while sitting at a black metal-framed table. He is surrounded by his daughter, who has a black headband with bows and is wearing a white t-shirt, and his son, who is wearing a white t-shirt. They are all engaged with a set of colorful plastic building blocks and toy cars, including a blue car and a yellow truck. The scene is set in a bright room with large windows and light-colored curtains in the background.

Produk Kami



Pada tahun 1995, untuk pertama kalinya kami mulai memperkenalkan Garda Oto kepada pelanggan dan masyarakat. Hingga kini Garda Oto menjadi sebuah produk asuransi mobil unggulan. Sebagai produk asuransi mobil berkualitas, Garda Oto selalu berusaha memberikan layanan terbaik guna memenuhi kebutuhan akan ketenangan berkendara untuk setiap pelanggan. Adapun ketenangan berkendara ini diberikan dalam dua jenis perlindungan yang ditawarkan, yaitu *comprehensive* yang menjamin risiko kerugian/kerusakan sebagian maupun keseluruhan dan *total loss only* yang melindungi risiko kerugian/kerusakan keseluruhan.

Sebagai pelopor asuransi mobil, kami selalu melakukan peningkatan kualitas layanan Garda Oto. Hal ini terlihat dari berbagai inovasi seperti hadirnya GarXia, yaitu chatbot pembelian asuransi mobil pertama di Indonesia yang menjadikan proses akuisisi semudah chatting mendampingi layanan pembelian Garda Oto secara online, yaitu Garda Oto Digital yang telah lebih dulu diperkenalkan di tahun sebelumnya.

Upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan Garda Oto juga kami wujudkan dengan adanya garansi hasil kerja bengkel dan suku cadang asli, contact center 24 jam Garda Akses 1 500 112, Garda Siaga Emergency Roadside Assistance (ERA) yang dilengkapi armada dengan sistem hidrolik, aplikasi Garda Mobile Otocare, dan Garda Center untuk menjangkau dan memudahkan pelanggan saat melakukan klaim.

Berbagai fasilitas, perlindungan, dan layanan itu adalah bagian dari komitmen kami mewujudkan *peace of mind* untuk semua pelanggan, sehingga Garda Oto tetap menjadi asuransi mobil pilihan pelanggan.

In 1995, we began introducing Garda Oto to our customers and the general public. Since then, Garda Oto has become the frontrunner of car insurance products. As a high-quality car insurance product, Garda Oto is still consistently giving the best service to fulfill the customers' need for peaceful driving. In giving peace to your driving experiences, Garda Oto offers two types of protection, namely comprehensive protection (coverage for partial or total loss/damage risk) and total loss only protection (coverage for total loss/damage risk).

As the pioneer of car insurance product, we continuously improve the service quality of Garda Oto. Our customers can find these improvements in our various innovations such as GarXia, Indonesia's first chatbot for car insurance purchase that makes acquisition process as easy as sending chats. In the previous year, we had also introduced Garda Oto Digital, a feature which accompanies our customers in making online purchases of Garda Oto.

To keep improving Garda Oto's service quality, we also show our commitment in the form of workshop warranty and original spare parts, Garda Akses 1 500 112 24-hour contact center, Garda Siaga Emergency Roadside Assistance (ERA) with hydraulic system fleet, Garda Mobile Otocare app, and Garda Centers to reach out to customers and provide them more efficient process in making claims.

These facilities, protections, and services are a part of our commitment. In making peace of mind come true for all of our customers. We hope that Garda Oto remains to be our customers' first choice in car insurance product.

Sepeda motor merupakan moda transportasi yang paling diminati sebagian besar masyarakat Indonesia. Sering bertambahnya padatnya kondisi jalan raya dan meningkatnya kebutuhan rasa aman saat mengendarai sepeda motor, masyarakat pun mulai mencari asuransi motor yang dapat dipercaya.

Hadir sebagai solusi atas kebutuhan asuransi sepeda motor terpercaya, sejak pertama kali diluncurkan di tahun 2007 hingga saat ini, Garda Motor telah melindungi jutaan pelanggan dengan jaminan atas kerugian atau kerusakan yang secara langsung disebabkan oleh tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir, perbuatan jahat



orang lain, pencurian, kebakaran, serta kerugian/kerusakan total selama penyeberangan dengan kapal di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

Pengalaman panjang dan matang di industri asuransi sepeda motor, serta dukungan jaringan dan jaminan berkualitas Astra, membuat Garda Motor menjadi asuransi kendaraan roda dua unggulan di Indonesia selama lebih dari satu dekade.

Pengalaman itu pula yang memberikan nilai kepeloporan tersendiri bagi keberadaan dan pertumbuhan kinerja Garda Motor hingga berhasil meraih kepercayaan masyarakat Indonesia yang juga didukung dengan komitmen menjaga level layanan khususnya dalam penyelesaian proses klaim yang mudah.

Motorcycle is a mode of transportation that is popular among the majority of Indonesian people. With increasing traffic density and the needs for security while riding a motorcycle, the public start to look for reliable motorcycle insurance.

As a solution for this need, since its first launch in 2007, Garda Motor has given privileges to millions of customers with protection to loss or damage directly caused by crashes, collisions, overturns, skids, violations by other people, theft, fire, and total loss/damage during transport by vessel under the supervision of the Directorate General of Land Transportation.

With Astra's support in network and warranty, Garda Motor's extensive experience in the motor vehicle insurance industry has made it the leading two-wheeled vehicle insurance in Indonesia for the past decade.

The experience also provides pioneering values to the existence and growth of Garda Motor's performance that it has been able to gain the public trust. The achievement is also supported by the commitment to maintain service quality, particularly in terms of easy claim settlement process.

Asuransi Komersial

Commercial Insurance

Kami memahami bahwa menjaga kesinambungan bisnis selalu menjadi fokus utama setiap perusahaan. Selain terus mengembangkan produk maupun layanan yang dimiliki, setiap perusahaan juga pasti memiliki strategi tersendiri untuk dapat menjaga ketabilan keuangan terlebih di tengah fluktuasi perekonomian global seperti yang terjadi saat ini. Cara terbaik untuk menjaga ketabilan keuangan tersebut adalah dengan melindungi aset perusahaan dari risiko buruk yang bisa terjadi kapan dan di mana pun.

Berbekal pengalaman panjang selama lebih dari 60 tahun disertai ratusan tenaga ahli yang siap melayani, kami menawarkan solusi komprehensif melalui produk-produk asuransi yang dapat menjadi jawaban bagi kalangan korporat untuk melindungi aset perusahaan secara optimal. Dengan dukungan kekuatan finansial yang kami

We understand that the continuity of business ventures is the main focus of each company. In addition to developments of its products and services, each company has their own specific strategies to sustain its financial stability in the middle of fluctuating condition of global economy. The best way of sustaining the financial stability is to protect the company's assets from bad risks that may occur anytime and anywhere.

With a 60-year extensive experience and the support from hundreds of experts who are ready to serve, we offer a comprehensive solution through insurance products that may be the answer for corporate circles to optimally protect their assets. Our financial strength and cautionary

miliki serta asas kehati-hatian dalam pengelolaan risiko yang kami pegang, berbagai macam produk asuransi komersial secara cermat kami rancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan secara fleksibel.

Inovasi dengan mengembangkan layanan berbasis teknologi digital dan aplikasi mobile juga menjadi fokus kami untuk kemudahan interaksi antara pelanggan dengan kami, sehingga pada gilirannya dapat membantu pelanggan meningkatkan kinerja perusahaan dan kesejahteraan karyawan.

Semua kemudahan layanan yang kami berikan ini adalah komitmen untuk memberikan *peace of mind* kepada pelanggan korporasi melalui berbagai produk seperti:

principles in risk management have allowed us to carefully design a number of commercial insurance products that can flexibly fulfil the needs of our customers.

Innovations in services based on digital technology and mobile apps have always been our priority. We focus on the ease of access in the interaction with our customers, so that in time, we can help our customers improve the company's performance and the employees' welfare.

Such easy service is a proof of our commitment in giving peace of mind to corporate customers, particularly through products such as:



Asuransi Komersial

Commercial Insurance

miliki serta asas kehati-hatian dalam pengelolaan risiko yang kami pegang, berbagai macam produk asuransi komersial secara cermat kami rancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan secara fleksibel.

Inovasi dengan mengembangkan layanan berbasis teknologi digital dan aplikasi mobile juga menjadi fokus kami untuk kemudahan interaksi antara pelanggan dengan kami, sehingga pada gilirannya dapat membantu pelanggan meningkatkan kinerja perusahaan dan kesejahteraan karyawan.

Semua kemudahan layanan yang kami berikan ini adalah komitmen untuk memberikan *peace of mind* kepada pelanggan korporasi melalui berbagai produk seperti:

principles in risk management have allowed us to carefully design a number of commercial insurance products that can flexibly fulfil the needs of our customers.

Innovations in services based on digital technology and mobile apps have always been our priority. We focus on the ease of access in the interaction with our customers, so that in time, we can help our customers improve the company's performance and the employees' welfare.

Such easy service is a proof of our commitment in giving peace of mind to corporate customers, particularly through products such as:

Asuransi Kebakaran dan Harta Benda

Menjamin kerugian atau kerusakan harta benda akibat kebakaran, bencana alam, serta akibat kejadian yang tidak terduga lainnya dan dapat diperluas dengan jaminan kerugian gangguan usaha.



Fire and Property Insurance

Providing protection against most risks to property, such as fire, natural perils and other unexpected incident. This insurance also could be extended to cover business interruption in consequence of material damage.



Marine Cargo Insurance

Cover loss or damage to cargo whilst in transit by sea, air or land conveyances. The coverage of marine cargo insurance is total loss only and comprehensive.



Marine Hull Insurance

Menjamin risiko kerugian atau kerusakan atas kapal laut baik rangka, mesin dan/atau peralatannya. Luas jaminan asuransi rangka kapal adalah *total loss only* dan *comprehensive* atau *tailor made*.



Commercial Motor Vehicle Insurance

Cover loss or damage to vehicles and/or interest insured directly caused by collision, wrongdoing, theft and fire.



Heavy Equipment Insurance

Menjamin kerugian atau kerusakan alat-alat berat yang disebabkan secara langsung oleh peristiwa yang datang dari luar, tiba-tiba, dan tidak terduga.



Oil and Gas Insurance

Menjamin kerugian atau kerusakan terhadap kegiatan pengeboran maupun operasional minyak dan gas baik onshore maupun offshore.



Personal Accident Insurance

Providing benefit to the insured against accident death or permanent disablement due to an accident and can be extended to cover medical expenses.



Public Liability Insurance

Providing protection for the insured against lawsuits from third parties.



Money Insurance

Cover loss or damage to money during transit, or whilst in locked-safe or strong-room as a result of forcible and violent entry. The coverage could be extended to money in cashier-box.



Engineering Insurance

Cover loss or damage to the owner/manager of construction or installation of a project or non-project that occurred unexpectedly and unpredictable. The products included in this insurance are Contractors' All Risks, Erection All Risks, Contractors' Plant Machinery, Machinery Breakdown, Electronic Equipment Insurance, Civil Engineering Completed Risks.



Tepat satu dekade yang lalu kami meluncurkan produk asuransi kesehatan khusus untuk segmen korporasi dengan nama Garda Medika. Dalam usianya yang masih muda, saat ini Garda Medika telah diperlakukan lebih dari 200 perusahaan untuk mengelola perlindungan kesehatan ratusan ribu karyawan. Dengan lebih dari seribu jaringan provider rumah sakit yang tersebar di berbagai penjuru tanah air serta Malaysia, dan Singapura, Garda Medika siap memberikan layanan perlindungan kesehatan yang mudah dan fleksibel melalui dua jenis perlindungan untuk karyawan perusahaan, yaitu basic product (perlindungan rawat inap) dan additional product (perlindungan rawat jalan, persalinan, gigi, dan kacamata) dengan sistem pembayaran cashless.

Untuk memaksimalkan kualitas Garda Medika, kami mengembangkan layanan khusus bagi pemangku/PIC Human Capital perusahaan peserta dengan aplikasi Garda Mobile HRakses dan beragam layanan untuk para peserta Garda Medika seperti Garda Mobile Medcare, contact center Garda Akses, dan armada Garda Siaga Emergency Medical Assistance. Armada ini adalah mobil ambulans yang dilengkapi peralatan medis standar dan petugas paramedis tersertifikasi.

Dengan tim yang profesional, solid, dan berkomitmen kami memastikan Garda Medika dapat Anda andalkan untuk mengelola risiko kesehatan karyawan dengan solusi dan perlindungan terbaik.

Precisely a decade ago, we launched a special health insurance product for corporate segment under the name Garda Medika. In its relatively young age, today Garda Medika has been trusted by more than 200 companies to manage health protections of hundreds of thousands of employees. With more than a thousand networks of hospital providers in Indonesia, Malaysia, and Singapore, Garda Medika is always prepared to give easy and flexible health insurance services, particularly in two forms of protection for workers, which are basic product (in-patient protection) and additional product (out-patient, maternity, dental, and optical protection) with a cashless payment system.

To guarantee the quality of Garda Medika, we have developed special services for Human Capital PIC of corporate members via Garda Mobile HRakses app. We provide various services for members of Garda Medika, such as Garda Mobile Medcare, Garda Akses contact center, and Garda Siaga Emergency Medical Assistance fleet, which consists of an ambulance equipped by standard medical equipment and certified paramedics.

Together with professional, solid, and committed teams, we guarantee that you can rely on Garda Medika to take care of employees' health risks by applying the best solutions and protections.



Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melindungi berbagai aset yang dimiliki, meningkat pula kebutuhan masyarakat atas asuransi yang dapat dipercaya dan benar-benar melindungi. Menjawab kebutuhan tersebut serta menyesuaikan perkembangan kebutuhan di era digitalisasi, pada Oktober 2018, kami memperkenalkan happyOne.id, saluran penjualan untuk empat produk asuransi digital pertama kami, yaitu perlindungan atas risiko kecelakaan diri happyMe dan happyEdu, perlindungan atas risiko kebakaran rumah tinggal happyHome, dan perlindungan atas risiko keamanan perjalanan happyTrip.

Kami mendesain happyOne.id sebagai saluran penjualan yang fleksibel. Hanya dengan satu id, pelanggan dapat memiliki empat macam perlindungan sekaligus, sesuai dengan tagline yang diusung yaitu *my all in one insurance*. Fleksibilitas happyOne.id juga dapat dirasakan dari berbagai macam paket yang ditawarkan. Pelanggan dapat dengan leluasa mengatur nilai premi ataupun nilai pertanggungan yang diinginkan. Menyasar kalangan milenial yang menginginkan akses cepat dan mudah, seluruh proses akuisisi hingga cek status dan riwayat polis happyOne.id dapat dilakukan secara online melalui website.

As people have more awareness about protecting owned assets, people's need for reliable insurance which truly protects also increases. Due to such need and the developing standards of the era of digitalization, in October 2018, we introduced happyOne.id. happyOne.id is a channel for the sales of our first four digital insurance products, namely happyMe & happyEdu (protection against the risk of self accident), happyHome (protection against the risk of fire for homeowners), and happyTrip (protection for secure trips).

We designed happyOne.id as a flexible sales channel. By using only one id, a customer is entitled to receive four types of protection. This system is in line with the proposed tagline, my all in one insurance. The flexibility of happyOne.id can also be experienced through various packages that are offered. Targeting millennials and their demand for quick and easy access, the whole process of acquisition from status checks to insurance policy history of happyOne.id can be easily accessed online at a website.



Memberikan *peace of mind* kepada jutaan pelanggan merupakan visi kami. Komitmen ini senantiasa kami wujudkan dalam berbagai produk dan layanan kami yang selalu disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Selain terpercaya, Indonesia sebagai negara dengan populasi terbesar di dunia juga membutuhkan pengelolaan keuangan secara syariah. Untuk itulah, pada tahun 2005 secara resmi kami mendirikan Unit Usaha Syariah (UUS) dengan nama Asuransi Astra Syariah.

Asuransi Astra Syariah menawarkan perlindungan baik bagi segmen ritel maupun komersial. Untuk segmen ritel, perlindungan yang ditawarkan yaitu untuk produk kendaraan bermotor roda dua, roda empat, serta asuransi mikro syariah. Sementara untuk segmen komersial, perlindungan yang ditawarkan meliputi produk-produk asuransi syariah kebakaran, alat berat, uang, kecelakaan diri, semua risiko kontraktor, semua risiko pemasangan, kerusakan mesin, pengangkutan, rangka kapal, kebongkaran, peralatan elektronik, kecelakaan diri dan pemutusan hubungan kerja, kesehatan kumpulan, semua risiko properti, semua risiko industri, dan gempa bumi.



Dalam mengembangkan jaringan bisnis, Asuransi Astra Syariah memasarkan produk melalui jalur distribusi seperti *broker*, perusahaan pembiayaan, bank, agen, dan *direct customer*. Selain sisi bisnis, Asuransi Astra Syariah juga melakukan berbagai kegiatan sosial yang berasal dari dana sosial peserta asuransi. Ini adalah tanggung jawab dan komitmen kami dalam memajukan asuransi berbasis syariah di Indonesia.

Dengan slogan menenteramkan, adil, dan menguntungkan Asuransi Astra Syariah hadir menjadi solusi perlindungan komprehensif untuk aset pelanggan produk ritel maupun komersial.

*O*ur vision is to give peace of mind to millions of customers. We constantly actualize this commitment in the forms of various products and services that are always adjusted to our customers' needs. In addition to being reliable, Indonesia as one of the most populous countries in the world also needs Sharia financial management. Therefore, in 2005, we officially launched Sharia Enterprise Units and named them Asuransi Astra Syariah.

Asuransi Astra Syariah offers protection for not only retail, but also commercial segments. For the retail segment, the protection that we offer covers two-wheeled vehicles, four-wheeled vehicles, and Sharia micro insurance. Meanwhile, for the commercial segment, our protection includes Sharia insurance products that are related to fire, heavy equipment, money, self-accident, all contractor risks, all erection risks, machinery breakdown, cargos, ship hull, burglary, electronic devices, termination of employment, group health, all property risks, all industry risks, and earthquakes.

In developing its business networks, Asuransi Astra Syariah promotes its products through distribution channels such as broker, financing companies, banks, agents, and direct customers. In addition to business, Asuransi Astra Syariah also held humanitarian acts funded by insurance participants. This is our responsibility and commitment in developing Sharia-based insurance in Indonesia.

With its slogan "comforting, just, and profitable", Asuransi Astra Syariah exists as a solution which gives comprehensive protection for assets owned by both retail and commercial customers.

DEWAN PENGAWAS SYARIAH SHARIA SUPERVISORY BOARD



H. Syamsul Falah, B.Sc, M.Ed,
(Anggota | Member)

M. Gunawan Yasni, SE.Ak, MM, CIFA, FIIS, CRP, CA
(Ketua | Leader)

Layanan Kami



Sejak tahun 2017, Garda Oto Digital hadir menawarkan cara baru berasuransi di era digital memanfaatkan kemudahan beraktivitas melalui internet. Kehadiran Garda Oto Digital dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan mendapatkan sambutan baik dari masyarakat. Hal ini pun mendorong kami untuk menghadirkan kemudahan Garda Oto Digital tak hanya di Jakarta, namun juga Bogor, Bandung, dan Surabaya.

Atas berbagai kemudahan dimiliki, urusan asuransi mobil kini #MakinGampang berkat Garda Oto Digital. #MakinGampang membeli polis asuransi karena bisa diakses melalui situs [gardooto.com](#) kapan dan di mana saja, #MakinGampang pula memilih sendiri lokasi klaim yang diinginkan baik di rumah, kantor, atau tempat lainnya.

Kemudahan yang ditawarkan tidak berhenti sampai di situ. Jika biasanya urusan antar jemput mobil ke Bengkel jadi salah satu hal yang merepotkan dan menyita banyak waktu, kini #MakinGampang karena Garda Oto Digital menyediakan layanan antar jemput kendaraan menuju Bengkel dari lokasi pilihan pelanggan dan antar kembali dari Bengkel. Pelanggan cukup mengatur jadwal klaim melalui aplikasi Garda Mobile Otocare yang juga dapat membantu pelanggan agar #MakinGampang memantau status perbaikan kendaraan setiap saat. Selain keunggulan-keunggulan tersebut, kami juga menyiapkan berbagai bonus menarik yang bisa langsung pelanggan bawa pulang setelah membeli dan mengaktifkan polis.

Since 2017, Garda Oto Digital has presented new ways of doing insurance in the digital era by utilizing ease of access provided by the internet. With its own ease of access, the presence of Garda Oto Digital is warmly welcomed by the public. This reaction motivated us to present the accessibility of Garda Oto Digital in not only Jakarta, but also Bogor, Bandung, and Surabaya.

With various ease of access, all things related to car insurance are now #MakinGampang thanks to Garda Oto Digital. Not only does purchasing insurance policy becomes easier (#MakinGampang) because [gardooto.com](#) can be accessed anytime and anywhere, but choosing claim locations is also now easier (#MakinGampang). Customers can select their own preferred location for insurance claim, whether it is at home, at the office, or other places.

Our offer of ease of access does not stop at that point. If picking up and transporting cars to workshops/service centers is usually troublesome and takes a lot of time, now it has become easier (#MakinGampang) as Garda Oto Digital provides pick-up and drop-off services from the customers' locations to the service center and vice versa. The customers only need to manage the claim schedule through Garda Mobile Otocare app, which also makes it easier (#MakinGampang) for customers to monitor vehicle repair status at all time. In addition to these benefits, we have also prepared a number of bonus options which customers can take home right after the purchase and activation of insurance policy.



Di tahun 2015 kami meluncurkan Garda Mobile yang merupakan layanan digital berbentuk kumpulan aplikasi untuk pelanggan ritel dan komersial. Ada dua aplikasi dalam Garda Mobile yang ditujukan untuk pelanggan segmen komersial, yaitu HRakses dan CRakses. HRakses dikembangkan untuk memudahkan petugas pengelola SDM perusahaan peserta asuransi Garda Medika dalam mengakses informasi dan manfaat kepesertaan. Sedangkan CRakses dikembangkan untuk membantu memudahkan pelanggan mengelola asuransi komersial secara mandiri.

Sedangkan dua aplikasi lainnya yang diperuntukkan bagi pelanggan ritel adalah Otocare dan Medcare yang dirancang agar dapat diunduh pelanggan asuransi mobil Garda Oto dan asuransi kesehatan Garda Medika serta masyarakat umum. Di tahun 2018, Otocare kembali disempurnakan dengan kehadiran GarXia, *virtual assistant* pembelian asuransi mobil pertama di Indonesia yang memungkinkan pengguna

untuk dapat memberi perlindungan Garda Oto Digital semudah chatting. Kehadiran GarXia juga merupakan upaya kami agar pelanggan tetap dapat merasakan *personal touch* sekalipun tidak bertemu langsung dengan kami.

Keempat aplikasi digital yang terintegrasi dalam Garda Mobile dibuat dengan tampilan sederhana dan elegan serta mengedepankan *user experience* dan sangat *user friendly*. Keempatnya bisa diunduh di Google Play dan App Store baik oleh pelanggan maupun non pelanggan kami.

Selain itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan, secara khusus kami pun mengembangkan Otosales, CRsales, dan OtoSurvey yang dapat membantu petugas *front liners* mempercepat pelayanan kepada pelanggan. Sehingga revolusi digital yang telah kami lakukan melalui Garda Mobile semakin mengukuhkan kami sebagai perusahaan asuransi umum di Indonesia yang paling digital dalam layanan.

In 2015, we launched Garda Mobile, a digital service in a compilation of apps for retail and commercial customers. There are two apps in Garda Mobile that are intended to serve the segment of commercial customers, namely HRakses and CRakses. HRakses is developed to facilitate Human Resource PICs of a corporate member of Garda Medika in accessing information and membership benefits. On the other hand, CRakses is developed with a purpose of assisting customers in independently managing their commercial insurances.

Meanwhile, Otocare and Medcare are two other apps that are made for retail customers. We designed these apps to be downloadable by Garda Oto insurance customers, Garda Medika insurance customers, and the general public. In 2018, Otocare was perfected by the presence of GarXia, Indonesia's first virtual assistant in insurance purchases. GarXia allows customers to purchase Garda Oto Digital protection through a process that is as easy as chatting. The presence of GarXia is also a form of our effort to facilitate customers with personal touch even though we cannot meet them face-to-face.

Prioritizing user experience, the four digital apps that are integrated in Garda Mobile are made with a simple, elegant, and user-friendly interface. These four apps can be downloaded in Google Play Store and App Store by both customers and non-customers alike.

In addition, to improve the performance of our employees, we specifically developed Otosales, CRsales, and OtoSurvey, which assist our front liner officers in giving quicker responses to our customers. In terms of service quality, the digital revolution that we make in Garda Mobile further strengthens our existence as the most digitized general insurance industry in Indonesia.

garda center



Garda Center adalah inovasi layanan kami yang dirancang sebagai solusi untuk menjauhi pelanggan lebih dekat lagi. Keberadaannya tersebar di berbagai lokasi strategis di pusat-pusat perbelanjaan di Indonesia. Hal ini kami lakukan agar pelanggan dapat melakukan proses klaim, menutup polis asuransi, maupun mencari informasi produk kami dengan lebih mudah, dekat, dan fleksibel karena Garda Center tetap buka untuk melayani pelanggan di akhir pekan maupun hari libur.

Sejak peluncuran pertamanya di tahun 2014, sudah 23 Garda Center kami dirikan di kota-kota besar seperti Jakarta, Tangerang, Cikarang, Depok, Bogor, Cibubur, Karawang, Solo, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Pekanbaru, Batam, Kediri, Pontianak, dan Lampung. Petugas Garda Center akan dengan senang hati melayani pelanggan setiap hari sesuai jam operasional pusat perbelanjaan di mana Garda Center berada.

Melalui Garda Center, kami ingin layanan kami dapat diakses dengan lebih mudah, melalui cara yang sederhana, namun dapat meninggalkan kesan mendalam bagi pelanggan.

Garda Center is our innovation in service that is designed as a solution to bring ourselves closer to our customers. Garda Center can be found in various strategic locations in shopping centers in Indonesia. We did this to enable customers to make claim process, closing insurance policy, or seeking information about our products with simplicity, proximity, and flexibility because Garda Center stays open to serve customers during weekends and holidays.

Since its inauguration in 2014, we have established 23 Garda Center outlets in major cities such as Jakarta, Tangerang, Cikarang, Depok, Bogor, Cibubur, Solo, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Pekanbaru, Batam, Kediri, Pontianak, and Lampung. Every day, our staffs in Garda Center wholeheartedly serve every customer within the operational hour of the shopping center where the outlet is located.

Through Garda Center, we hope that our services can be more easily accessed and leave good impressions to our customers.

garda akses

Kemudahan dan kecepatan mengakses informasi adalah hal utama dalam layanan yang kami tawarkan kepada pelanggan. Dengan petugas yang ramah dan informatif, kami menghadirkan Garda Akses sebagai contact center 24 jam yang dapat pelanggan andalkan. Garda Akses memiliki beberapa saluran informasi yaitu call center, SMS center, web center, dan email center. Melalui Garda Akses, kami memberikan berbagai layanan informasi dan bantuan seperti layanan penawaran produk asuransi (quotation), penambahan perluasan/perubahan polis (endorsement policy), bantuan darurat (Emergency Roadside Assistance dan Emergency Medical Assistance), dan laporan klaim (claim report).

Untuk mendukung kinerja para petugas Garda Akses, kami merancang ruangan Garda Akses dengan sarana penunjang seperti wallboard monitor untuk memantau jenis telepon yang dilayani, silent room yang dapat digunakan petugas untuk beristirahat, TV kabel, foot massage, hingga microwave. Adapun saluran informasi dan komunikasi yang terintegrasi di dalam Garda Akses adalah sebagai berikut:

Garda Akses Call 1 500 112

Garda Akses Call 1 500 112 adalah call center yang dapat dihubungi selama 24 jam dalam seminggu tanpa libur.

Garda Akses SMS

Garda Akses juga menyediakan SMS center di nomor 08118 1 500 112 untuk produk Garda Oto dan 0817 752 900 untuk produk Garda Medika.

Garda Akses asuransiastra.com

Pelanggan juga bisa mencari berbagai informasi melalui website asuransiastra.com. Di asuransiastra.com, pelanggan bisa memanfaatkan berbagai fitur seperti tip, kegiatan, hingga simulasi premi asuransi Garda Oto. Dengan tampilan yang simpel dan dinamis, asuransiastra.com bisa dijadikan solusi lain berinteraksi dengan kami. Selain website, kami juga menyediakan E-mail yang bisa digunakan untuk berbagai kebutuhan mulai dari pertanyaan hingga saran dan keluhan dengan alamat customer_service@asuransiastra.com.

Kami juga mempunyai saluran media sosial agar tetap bisa berinteraksi dengan pelanggan maupun masyarakat luas melalui gadget mereka, seperti Twitter, Facebook, dan Instagram yang selain menampilkan konten-konten informatif, juga sebagai saluran komunikasi dua arah antara kami dengan para warganet.

Easy and quick access to information is our main priority service for our customers. Garda Akses provides a 24/7 contact center where customers can easily get help from our reliable officers. Garda Akses has several information networks, namely call center, SMS center, web center, and email center. On Garda Akses, we also provide information and help center, such as quotation, endorsement policy, Emergency Roadside Assistance, Emergency Medical Assistance, and claim report.

To support the work of Garda Akses officers, we equip Garda Akses room with supporting facilities, including wallboard monitor to monitor all calls, silent room as a resting area for officers, cable TV, foot massage, and microwave. Information and communication networks integrated in Garda Akses are as follows:

Garda Akses Call 1 500 112

Garda Akses Call 1 500 112 is a call center available for 24/7 without any day off.

Garda Akses SMS

Garda Akses also provides SMS center at 08118 1 500 112 for Garda Oto products and 0817 752 900 for Garda Medika products.

Garda Akses asuransiastra.com

Customers can also look for information through asuransiastra.com website. On asuransiastra.com, customers can utilize features, such as tips, services, to Garda Oto insurance simulation. With simple and dynamic preface, asuransiastra.com is another reliable channel when customers need to be in contact with us. Other than website, we also provide email which can be used for many purposes, such as questions, suggestions, and complaints directed to customer_service@asuransiastra.com.

We also have channels where customers can easily interact with us through their device. We found on social media, Twitter, and which also provide informative content.



Kami menerapkan standar tinggi dalam setiap layanan yang kami miliki, baik terkait sumber daya manusia maupun sarana & prasarana. Hal ini dapat terlihat dari adanya armada Garda Siaga yang merupakan layanan bantuan darurat kami yang bisa pelanggan andalkan kapan pun dan di mana pun.

Garda Siaga memiliki dua jenis layanan yaitu Garda Siaga Emergency Roadside Assistance (ERA) yang dilengkapi sistem hidrolik terbaru dan Garda Siaga Emergency Medical Assistance (EMA) yang dilengkapi peralatan standar medis dan petugas paramedis tersertifikasi. Garda Siaga ERA ditujukan khusus untuk pelanggan Garda Oto dan terdiri dari unit mobil derek, mobil gendong, dan sepeda motor untuk melayani panggilan darurat selama 24 jam di seluruh jaringan Asuransi Astra di Indonesia. Sedangkan, Garda Siaga EMA ditujukan untuk pelanggan Garda Medika yang memerlukan bantuan darurat medis.

Kedua jenis layanan Garda Siaga ini adalah wujud semangat kami dalam melayani pelanggan agar merasakan pengalaman 'Peace of Mind' saat berasuransi bersama kami.

We implement high standard of service in the matter of human resources, facilities, and amenities. Garda Siaga is a reliable emergency service to fulfill our customers needs anytime and anywhere.

Garda Siaga has two types of service, namely Garda Siaga Emergency Roadside Assistance (ERA), which provides an updated hydraulic system, and Garda Siaga Emergency Medical Assistance (EMA), which provides standard medical equipment and certified medics. Garda Siaga ERA is administered for Garda Oto customers that includes tow trucks, car carrier trailer, and motorbike to serve emergency calls 24/7 in all Asuransi Astra branches in Indonesia. Meanwhile, Garda Siaga EMA is created for customers of Garda Medika who needs emergency medical service.

Both Garda Siaga services are the implementation of our goal to serve customers so that consumers can feel secured and have some peace of mind because of our insurance services.



Untuk meningkatkan kualitas layanan digital bagi pelanggan segmen komersial, kami meluncurkan Garda Marine yang merupakan facelift dan rebranding dari aplikasi e-marine, yaitu sebuah aplikasi penerbitan sertifikat secara Business to Business (B2B) dari berbagai macam industri yang sebelumnya diluncurkan sejak tahun 2007. Garda Marine merupakan sebuah layanan berupa portal yang disiapkan untuk memudahkan pelanggan memperoleh jaminan terhadap risiko pengangkutan, baik melalui jalur darat, laut maupun udara.

Garda Marine memiliki beberapa kemudahan yang ditawarkan untuk pelanggan, seperti:

- Pelanggan dapat menerbitkan sendiri Sertifikat Asuransi maupun cover note yang dibutuhkan.
- Sertifikat Asuransi atau cover note dapat dicetak di seluruh Indonesia bahkan di berbagai belahan dunia dengan menggunakan jaringan internet.
- Pelanggan tidak direpotkan dengan proses administrasi dan deklarasi penggunaan pre-sign certificate, bahkan laporan dapat dengan mudah diunduh untuk keperluan pelanggan.
- Beberapa fitur lain yang dikembangkan sesuai kebutuhan dan perkembangan bisnis asuransi pengangkutan di Indonesia.

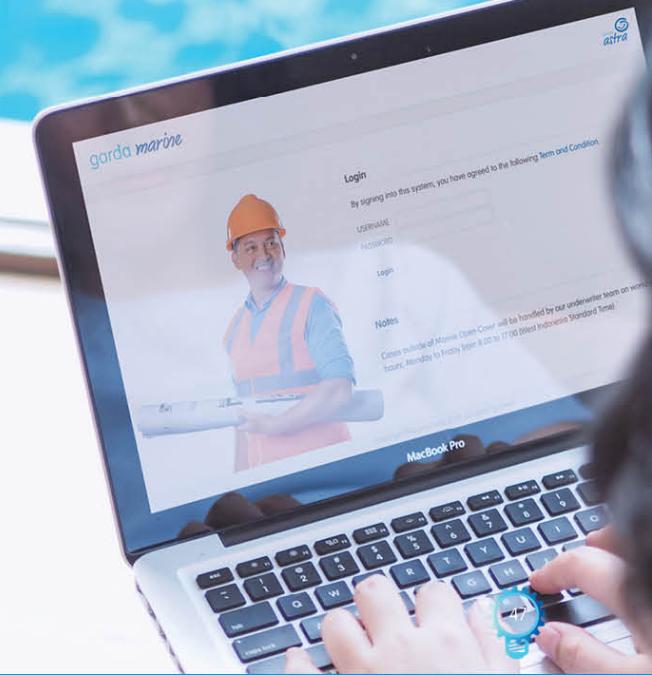
Tampilan Garda Marine dirancang sederhana dan user friendly tetapi tetap memberikan fungsi yang prima. Pelanggan dapat melakukan penerbitan sertifikat melalui mekanisme unggah (bulk transaction) sehingga dapat mempercepat proses pekerjaan. Selain itu, terdapat fitur perhitungan premi yang akan dibayar untuk memudahkan pelanggan melakukan budgeting. Garda Marine juga didukung oleh underwriter kami yang siap melayani kebutuhan pelanggan.

To improve the quality of our digital service for commercial segment customers, we launched Garda Marine, the facelift and rebranding of e-marine application, an app to publish Business to Business (B2B) certificates from myriads of industry which was launched back in 2007. Garda Marine is a portal specifically designed to make it easier for customers to claim warranty of the risk of delivery, both through road and sea lane shipping.

Garda Marine offers several services for customers, such as:

- Customers can self-publish their Certificate of Insurance or cover note as needed.
- The Certificate of Insurance or the cover note can be printed nationwide, even in different parts of the world using an Internet connection.
- Customers will not be troubled with administrative process and the declaration of the use of the pre-signed certificate. In fact, the reports can be easily downloaded to customers' need.
- Other features that we developed are in accordance with the needs and development of the transport insurance business in Indonesia.

The preface of Garda Marine has a simple and user-friendly design, yet it still provides optimum function for our customers' needs. Customers can publish certificates through bulk transaction, thus speeding up the process. Other than that, Garda Marine also provides features to calculate their premium so that customers can easily plan their budgeting. Garda Marine is supported by underwriters who are ready to fulfill the customers' needs.



Kegiatan Kami



Peluncuran HappyOne.ID

Perhatian kami akan perkembangan kebutuhan pelanggan terus kami tunjukkan melalui berbagai inovasi produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan terkini pelanggan. Tahun ini, tepatnya pada tanggal 17 Oktober 2018 di Jakarta, kami meluncurkan happyOne.id, saluran penjualan empat produk digital pertama kami yaitu happyMe, happyEdu, happyHome, dan happyTrip.

Sesuai dengan taglinenya yaitu "my all in one insurance", keempat produk happyOne.id ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perlindungan masyarakat yang pembeliannya baik dari segi nilai premi maupun nilai pertanggungan dapat disesuaikan dengan kebutuhan. happyOne.id dapat diakses secara fleksibel, kapan dan dimanapun melalui website yang hanya membutuhkan satu id atau *one id* untuk akses semua

The Launching of HappyOne.ID

We always pay attention to our customers' developing needs. Our care is given through the invention of numerous products and services that are related to our customers' most recent needs. This year, precisely on 17 October 2018 in Jakarta, we launched happyOne.id, a channel for the sales of our first four digital products, which are happyMe, happyEdu, happyHome, and happyTrip.

As its tagline, "my all in one insurance", these four happyOne.id products are intended to fulfill people's protection needs. The premium and coverage fee of these products are adjustable to the customer's needs. happyOne.id can be flexibly accessed anytime and anywhere via a website that only requires one id for all products, from purchases to



produk, mulai dari pembelian hingga cek status dan riwayat polis.

Tak hanya sederhana, mudah, dan cepat; dengan happyOne.id pelanggan dapat memiliki perlindungan *all in one* dengan harga terjangkau, tidak perlu lagi khawatir dengan perlindungan diri, rumah jadi semakin nyaman, liburan pun makin tenang.

Peluncuran happyOne.id juga kami tujukan sebagai salah satu wujud dukungan kami terhadap strategi keuangan inklusif yang diinisiasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di mana akses keuangan sebagai hak dasar masyarakat yang memiliki peran penting dalam peningkatan kesejahteraan.

status and insurance policy history.

Not only simple, easy, and quick; with happyOne.id, customers can get all-in-one protection with affordable rate. No need to worry about self defense. Your home can become more comfortable. Holidays can be more relaxing.

We also intend the launch of happyOne.id to be a proof of our supports for financial inclusion strategy which is initiated by Otoritas Jasa Keuangan (OJK) where economic access as the basic right of the people plays an important role in the context of welfare improvement.



Peluncuran GarXia The Launching of GarXia

Tepat pada ulang tahun kami yang ke - 62 di tanggal 12 September 2018, kami memperkenalkan anggota baru dalam digital journey kami, sebuah virtual assistant pembelian asuransi mobil pertama di Indonesia yang kami beri nama GarXia (Garda eXperience intelligent assistant).

Melalui GarXia, kami ingin pelanggan dapat memiliki pengalaman baru dalam membeli asuransi dengan menggunakan aplikasi pesan instan sebagai metode transaksi digital namun tetap bisa mendapatkan personal touch seakan berinteraksi langsung dengan front liners kami.

GarXia yang dapat ditemui di aplikasi Garda Mobile Otocare versi 4.0 akan mendampingi calon pelanggan dalam menjawab beberapa pertanyaan yang dibutuhkan untuk melengkapi data pembelian polis. Selain itu, GarXia juga dapat membantu menghitungkan nilai premi yang harus dibayarkan calon pelanggan untuk jenis asuransi yang dipilih.

Seluruh pembelian polis Garda Oto melalui GarXia akan diteruskan melalui saluran Garda Oto Digital sehingga calon pelanggan berhak mendapatkan layanan home survey yang jadwal dan lokasi survei dapat dipilih sendiri. Karena menggunakan saluran Garda Oto Digital ini pula, maka area layanan polis Garda Oto yang dibeli melalui GarXia juga mengikuti cakupan area layanan Garda Oto Digital itu sendiri, yaitu Jakarta, Bogor, Bandung, dan Surabaya.

Sesuai dengan tagline nya yaitu #MakinGampang Beli Asuransi, Chat Aja; kehadiran GarXia membuat proses pembelian asuransi mobil Garda Oto dapat dilakukan semudah mengirimkan pesan instan. Seluruh layanan pembelian asuransi mulai dari pemilihan jenis perlindungan hingga metode pembayaran telah lengkap terintegrasi. Selain untuk memberikan layanan yang semakin baik pada pelanggan, kemudahan dalam proses pembelian asuransi ini juga ditujukan sebagai bentuk dukungan kami atas program peningkatan inklusi keuangan yang dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

On our 62nd birthday on September 12, 2018, we introduced a new member of our digital journey. It is the first virtual assistant in car insurance purchase in Indonesia. We named it GarXia (Garda eXperience intelligent assistant).

Through GarXia, we want our customers to have a new experience in buying insurance through the use of an instant messaging application. We want a method of digital transaction that retains personal touch as if our customers directly interact with our front liners.

Easily found in the app Garda Mobile Otocare v4.0, GarXia will accompany potential customers and answer the questions that are relevant for completing data of insurance policy purchase. In addition, GarXia can help customers calculate the premium cost customers must pay according to the type of insurance.

All purchase of Garda Oto policy via GarXia will be forwarded through the channel Garda Oto Digital so that potential customers have the privilege of getting home survey services. Customers can also decide on the time and location of the survey. Integrated with Garda Oto Digital channel, the coverage area of Garda Oto insurance that is purchased via GarXia is in accordance with the coverage area of Garda Oto Digital itself, which is Jakarta, Bogor, Bandung, and Surabaya.

Echoing its tagline, #MakinGampang Beli Asuransi, Chat Aja (#It'sEasier to buy Insurance, Just Send Us a Chat); the presence of GarXia makes the process of purchasing Garda Oto vehicle insurance as easy as sending instant messages. From choosing protection types to payment method, all services related to insurance purchase have been completely integrated. In addition to giving better service to our customers, this simpler process in purchasing insurance is intended to be a form of our support for the financial inclusion program proposed by Otoritas Jasa Keuangan.

Pijar Ilmu

Angka putus sekolah yang masih tinggi menjadi keprihatinan tersendiri bagi kami. Kami menilai, salah satu hal yang melatar belakangi putus sekolah adalah karena kurangnya motivasi, entah pada anak didik maupun pada tenaga pendidik. Hal inilah yang menjadi dasar motivasi kami untuk menyelenggarakan kampanye sosial peduli pendidikan #PijarIlmu.

Kampanye sosial #PijarIlmu terdiri dari beberapa rangkaian kegiatan yang sengaja kami tujuhan untuk sekaligus memperingati Hari Pendidikan Nasional. Untuk meningkatkan motivasi anak didik, ratusan karyawan kami turun langsung dengan sukarela memberikan kelas inspirasi, sedangkan bagi tenaga pendidik, manajemen kami dari level manager hingga direktur turun untuk memberikan pelatihan manajemen kepemimpinan serta manajemen keuangan bagi para tenaga pendidik.

Tidak hanya itu, guna meningkatkan minat baca anak didik dalam upaya untuk memperluas wawasan, kami juga melakukan revitalisasi perpustakaan sekolah terkait. Kami juga mengajak masyarakat untuk mendonasikan buku yang dapat diberikan melalui kotak donasi buku yang kami letakkan di seluruh kantor cabang dan Garda Center kami.

Dalam kampanye sosial yang berlangsung dari 9 April hingga 9 Mei 2018 di 21 kota di mana kami berada dan 3 kota yang bukan menjadi jangkauan wilayah kami yaitu Majene, Jombang, dan Aceh Barat Daya ini tak kurang dari 5.000 buku kami donasikan, 46 perpustakaan sekolah dan 4 taman baca umum kami revitalisasi, 2.110 anak didik mendapatkan inspirasi, dan 579 tenaga pendidik mendapat pelatihan manajemen kepemimpinan dan keuangan.



The high number of unschooled children becomes a special concern for us. We believe that one of the factors which causes discontinued access to education is the lack of motivation of either the students or the teachers. Such issue underlies our motivation to run a social campaign #PijarIlmu to raise people's awareness about education.

The social campaign #PijarIlmu consists of several sets of events that we intentionally made to also commemorate the National Education Day. To increase students' motivation, hundreds of our employees volunteered to lead kelas inspirasi (inspiration classes). At the same time, our management staffs from managers to directors involved themselves to coach teachers and give them trainings on leadership management and finance management.

On top of that, to increase students' reading motivation that they may have broader scope of knowledge, we also revitalized school libraries. We also invited the community to donate books by putting them into book donation boxes that were available in all our branch offices and Garda Centers.

From April 9 to May 9, 2018, the social campaign was held in 21 cities where we are available and 3 other cities that are beyond our coverage area: Majene, Jombang, and Southwest Aceh regency. In the campaign, we donated not less than 5,000 books, revitalized 46 libraries and 4 public reading parks, inspired 2,110 students, and coached 579 teachers about leadership and finance management.

Berbagi Inspirasi Bersama Media Sharing Inspiration with Media

Kampanye sosial #PijarIlmu yang kami adakan pada bulan April-Mei 2018 telah berhasil menyahtai perhatian berbagai pihak termasuk rekan-rekan jurnalis. Hal ini mendorong kami untuk turut mengajak rekan-rekan jurnalis merasakan sendiri bagaimana selama ini kami memberikan *peace of mind* pada orang-orang di sekitar kami. Pada tanggal 7 November 2018 kami mengajak 23 jurnals dari berbagai media massa untuk berbagi inspirasi bersama anak-anak di SDN 245 Keputh Surabaya.

Running in April and May 2018, the social campaign #PijarIlmu successfully gained the attention of many circles, including journalists. This prompted us to invite fellow journalists to directly experience how we give peace of mind to people around us. On November 7, 2018, we invited 23 journalists from different media to share some inspiration with students of SDN 245 Keputh Surabaya.

Sebelum berbagi inspirasi, kami terlebih dahulu membekali para jurnals dengan pelatihan menyusun kelas inspirasi yang menarik. Pelatihan ini dibawakan oleh salah satu karyawan kami yang pada kegiatan #PijarIlmu terpilih sebagai relawan terbaik. Para jurnalis kemudian kami bagi menjadi beberapa tim dan kami persilakan untuk menyusun sendiri kelas inspirasi yang akan dibawakan, sesuai dengan kreativitas masing-masing. Tak sedikit jurnals yang sengaja membuat berbagai atribut agar materi lebih menarik dan ada juga yang membawa berbagai macam hadiah untuk diberikan pada anak-anak. Dalam kegiatan ini, kami juga memberikan perlindungan happyEdu kepada seluruh guru SDN 245 Keputh Surabaya dengan total nilai pertanggungan senilai Rp 1 miliar.

Perjalanan ini kemudian kami lanjutkan dengan trip kejutan. Seluruh jurnals hanya mengetahui kami akan menuju Surabaya dan dilanjutkan ke daerah berinisial B. Sebagian dari mereka terus menebak Batu atau Bromo dan terkejut saat usai makan siang di Bangkalan, Madura, bus justru menuju arah bandara. Para jurnalis makin terkejut saat mengetahui bahwa destinasi yang akan kami tuju sesungguhnya adalah Bali. Trip kejutan ini sengaja kami buat agar para jurnals semakin sadar tentang ketidakpastian dengan segala risiko yang bisa terjadi kapan saja. Namun kali ini para jurnals tidak perlu khawatir, karena mereka semua telah kami lindungi dengan perlindungan asuransi perjalanan happyTrip.

Dua hari dua malam di Bali, kami menghabiskan waktu dengan berkeliiling daerah Ubud menggunakan mobil VW klasik, menjelajah Gunung Batur, dan beristirahat sambil berendam air panas di pinggir Danau Batur. Seluruh pengalaman ini kami berikan kepada para jurnals tak lain agar *peace of mind* yang selama ini kami jadikan komitmen kepada pelanggan juga dapat dirasakan secara nyata oleh para jurnals yang secara tidak langsung juga telah mendukung langkah kami selama ini. Baik *peace of mind* yang dirasakan ketika berbagi maupun ketika menjelajah keindahan Ubud.

We continued this journey with a surprise trip. We informed the journalists that we would go to Surabaya before proceeding to a region with a "B" initial. Most of them guessed that the region would be Batu or Bromo. They were surprised to find out that after lunch in Bangkalan, Madura, the buses headed to the airport. They were even more surprised upon finding out that the destination that we referred to was Bali. We made the surprise trip so that journalists could realize that unexpected things may happen anytime along with the risks that entail them. Nonetheless, this time the journalists did not have to worry as all of them were covered by the travel insurance happyTrip.

Spending two days and two nights in Bali, we travelled around Ubud using classic VW car, explored Mount Batur, and relaxed in a hot spring by Lake Batur. We gave the journalists these experiences so that the *peace of mind* that we had committedly given to customers can also be personally enjoyed by the journalists who had concretely supported our actions. Together with us, the journalists could feel some *peace of mind* when sharing inspiration in the classes and exploring the wonders of Ubud.





Literasi Keuangan Financial Literacy

Sejalan dengan program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat Indonesia sebesar 35% di tahun 2019, kami kembali mengadakan kegiatan literasi keuangan yang kali ini menasarkan guru Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) se-DKI Jakarta. Tak kurang dari 300 guru PAUD ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang dilaksanakan di Aula TMC, Polda Metro Jaya pada hari Selasa tanggal 7 Agustus 2018. Kegiatan ini merupakan hasil kerjasama kami dengan Ditlantas Polda Metro Jaya.

Dalam literasi keuangan kali ini, kami mengangkat tema "Insurance is a Lifestyle" di mana pentingnya asuransi dijadikan sebagai gaya hidup yang diyakini mampu memberikan *peace of mind*. Selain itu, kami juga menjelaskan tentang manfaat asuransi sebagai salah satu metode pengelolaan keuangan efektif.

Adapun selama kegiatan tersebut, terdapat bermacam-macam respons yang disampaikan oleh para guru PAUD, salah satunya adalah mengenai ketidaktahuan mereka terhadap asuransi sehingga menurut mereka asuransi itu menakutkan, buang-buang uang, dan tidak penting, padahal sesungguhnya asuransi adalah salah satu metode pengelolaan keuangan efektif yang dapat menyelamatkan mereka dari risiko-risiko yang membebulkan pengeluaran tidak terduga. Dengan adanya kegiatan literasi keuangan ini, kami berharap semakin banyak masyarakat Indonesia yang paham terhadap keuangan sehingga akan semakin tinggi juga kesejahteraannya.

In line with Otoritas Jasa Keuangan (OJK)'s program to increase Indonesian people's financial literacy to 35% in 2019, we once again held an activity about financial literacy. This time, our targets were kindergarten teachers in the whole Jakarta area. No less than 300 kindergarten teachers participated in the activity that was held in Aula TMC, Polda Metro Jaya on Tuesday, August 7, 2018. The activity was a result of our cooperation with Ditlantas Polda Metro Jaya.

In this opportunity, we came up with the theme "Insurance is a Lifestyle", as we believe that the priority of making insurance a lifestyle can give a peace of mind to people. Additionally, we also explained the perks of insurance as a method of effective financial management.

During the activity, the kindergarten teachers showed with different responses. One of the responses was that they were mostly uninformed about insurances. For them, insurance was frightening, a waste of money, and unimportant. In fact, insurance is a method of effective financial management which can save them from risks caused by unexpected expenses. With activities that are related to financial literacy, we hope that more citizens of Indonesia can be enlightened about finance so there can be improvements in their state of welfare.

Sinergi dengan Komunitas Mobil Synergy with Car Community

Sudah 12 tahun lamanya kami mengadakan kampanye keselamatan berkendara *Always Drive Safely*. Selama 12 tahun itu pula kampanye yang juga merupakan bagian dari kampanye keselamatan berkendara Grup Astra, Indonesia Ayo Aman Berlalu Lintas ini kami lakukan dalam berbagai bentuk kegiatan, mulai dari kompetisi pembuatan video, pelatihan untuk pengemudi angkutan umum, hingga yang paling sering dilakukan adalah kerjasama dengan komunitas mobil. Sebagai upaya untuk meningkatkan sinergi positif dengan komunitas mobil, pada tahun 2018, kami mengadakan *Community Gathering* dengan tema "*Let The Adventure Begin*".

*I*t has been 12 years since the first time we ran the campaign *Always Drive Safely*. During these 12 years, the campaign has been a part of Astra Group's larger driving safety campaign, Indonesia Ayo Aman Berlalu Lintas. In these campaigns, we made various activities, from video-making competitions, trainings for public transportation drivers, and most frequently, cooperating with car community. As an effort to develop positive synergy with car community, in 2018, we held a community gathering with the theme "*Let The Adventure Begin*".

No less than 35 chosen car community gathered in CGV Cinema Pacific Place Jakarta on Saturday, March 17, 2018. Different from other gathering activities, we intentionally did not announce the meeting point until the D-day when all participants could find out about the location through the Friends and Meet Up feature in the Otocare app. Aside from knowing the event location, the feature allowed auto club members to monitor each other's location.

In addition to develop positive synergy and give experience of using Otocare's latest feature, we also made this community gathering to be a moment of appreciation for car community who became the most active campaigner of *Always Drive Safely* movement and a pioneer of safe driving safety. We also gave our appreciation to the auto club who became the most active agent in socializing the contents that we released in our social media.

Although there can be no doubt about the auto club members' commitment in becoming the pioneers of safe driving, the members' awareness about the importance of insurance as a method of effective financial management should be raised. We believe that there is no better way to raise awareness on having an insurance than letting people experience the benefits of insurance itself. To every auto club member who attended the gathering, we gave free GOXC (Garda Oto eXperience Card). With GOXC, auto club members who are not listed as our customers can get emergency services that have been the privilege of Garda Oto customers, from flat tire repair to free towing services.



#7SBseries - Senja

Banyak dan tersebarnya kantor cabang yang kami miliki menjadi tantangan tersendiri bagi kami dalam melakukan internalisasi nilai-nilai perusahaan, terutama yang baru saja kami luncurkan tahun lalu, 7 Sexy Behaviors (7SB) yaitu tujuh perilaku utama yang dapat mendukung karyawan dalam memberikan layanan berkualitas.

Sedangkan 7SB itu sendiri adalah Tersenyum; Menyapa; Menyebut Nama; Antusias; Informatif; Helpful & Beri Solusi; serta Personal Touch.

Sejalan dengan tema tahun 2018 yaitu *Digitalizing your Experience*, kami mengemas internalisasi 7SB dalam sebuah drama berseri dalam bentuk video yang kami berikan kepada seluruh karyawan melalui media sosial YouTube. Sesuai dengan namanya, drama berseri yang kami beri judul #7SBseries - Senja ini memiliki tujuh episode berlanjut yang di setiap episodenya memberikan contoh-contoh nyata terkait praktik 7SB dalam kegiatan pekerjaan sehari-hari. Agar mudah diterima, kami menjadikan kantor kami sendiri sebagai latar dalam cerita, seluruh pihak yang terlibat mulai dari talent hingga tim produksi juga merupakan karyawan kami sendiri.

Untuk memastikan bahwa pesan-pesan yang ingin kami sampaikan terkait 7SB melalui #7SBseries - Senja ini dapat diterima dengan baik, kami membuat beberapa kuis *trivia* untuk menguji pemahaman karyawan. Kami menyediakan hadiah bagi karyawan yang dapat menjawab dengan benar. Hal ini menjadikan episode terbaru #7SBseries - Senja sebagai hal yang sangat ditunggu tidak hanya bagi karyawan kantor pusat, namun juga oleh karyawan kantor cabang.

Digitalisasi telah memudahkan kami dalam melakukan internalisasi, tidak hanya menjadi lebih sederhana, internalisasi juga bisa menjadi hal yang menyenangkan. Ke depannya, kami akan terus mengembangkan kreasi-kreasi untuk dapat terus memperdalam nilai-nilai 7SB dalam diri setiap karyawan.

As our branch offices are numerous and widely distributed, challenges arise in terms of corporate value internalization. One of the values that we launched last year was 7 Sexy Behaviors (7SB), which refer to seven main behaviors which can support our employees in giving high-quality services.

While 7SB itself are Smiling; Greeting; Mentioning Name; Enthusiastic; Informative; Helpful & Giving Solution; and Personal Touch.

In line with the theme of 2018 (*Digitalizing your Experience*), we presented the internalization process of 7SB in a serial drama. The drama was recorded to videos, which were later uploaded to YouTube and sent to all our employees. Similar to the values it carries, the serial drama was titled #7SBseries - Senja. In the drama's 7 episodes, there are examples of 7SB practices in real daily work routines. To ensure that the values are easily internalized, we took the setting of the story in our own offices. The talents and production staffs were also no other than our own employees.

We expect that the values we wish to convey through #7SBseries - Senja can be well-accepted, so we made several trivia quizzes to assess employees' understanding. We also provided prizes for employees who could make the right answer. This made employees from both head office and branch offices to look forward to the latest episodes of #7SBseries - Senja.

With the help of digitalization, we have made the process of internalization become far simpler and more exciting. In the future, we would love to develop innovations and creations to strengthen 7SB values in every employee.



Membangun Relasi dengan Narablog Building Relation with Bloggers

Semakin cepatnya persebaran informasi di era digital seperti saat ini membuat kami berkomitmen untuk dapat menjalin hubungan seluas-luasnya, tidak terkecuali dengan para narablog yang selama ini menjadi *key opinion leader* masyarakat. Tak tanggung-tanggung, sepanjang tahun 2018 kami mengadakan kegiatan dengan narablog sebanyak tiga kali dengan tujuan utama untuk mendekatkan diri dan menjarang masukan sebanyak-banyaknya untuk pengembangan diri kami yang lebih baik ke depannya.

Pertemuan pertama kami dilakukan di awal tahun di Jakarta, selain memperkenalkan diri sebagai perusahaan asuransi paling digital di Indonesia, kami juga memperkenalkan kampanye sosial #Pijarilmu yang saat itu sedang berjalan. Secara terbuka kami mengajak para narablog untuk turut serta bergabung memberikan inspirasi kepada anak-anak sekolah dasar.

Pada pertemuan selanjutnya, kami mulai memperdalam pengenalan diri kami melalui penyampaian materi literasi keuangan yang dibawakan dengan cara yang interaktif. Mengingat saat itu merupakan saat menjelang mudik, kami juga memberikan beberapa tips mudik aman dan nyaman bagi narablog yang sudah berencana mudik dengan menggunakan kendaraan pribadi. Tak lupa di akhir acara kami juga memberikan apresiasi pada beberapa narablog yang sudah dengan sukarela menjadi pengajar kelas inspirasi dalam kampanye sosial #Pijarilmu.

Rangkaian kegiatan dengan narablog di tahun 2018 kami tutup dengan trip menjelajah Kota Tua dan kawasan pecinan Jakarta. Kegiatan yang dibalut dengan kompetisi *amazing race* ini juga kami jadikan ajang untuk memperkenalkan produk terbaru kami happyOne.id, seluruh peserta nampak antusias mengikuti rangkaian trip apalagi mereka tidak perlu khawatir karena sebelum menjalani *amazing race* mereka semua telah kami lindungi dengan asuransi perlindungan diri, happyMe.

The rapid information distribution in the digital era motivates us to commit ourselves to make relations as wide as possible, and this includes relations with bloggers who all this time have become the key opinion leaders of the people. Throughout 2018, we wholeheartedly made three activities involving bloggers with the main intention of connecting ourselves and receiving as much feedback as possible to improve ourselves that we become a better company in the future.

The first meeting was held in the beginning of the year in Jakarta. In addition to introducing ourselves as the most digitalized insurance company in Indonesia, we also introduced the social campaign #Pijarilmu, which was ongoing at the time. We openly invited bloggers to participate in giving inspiration to students of elementary schools.

In the following meeting, we introduced ourselves further through an interactive socialization of financial literacy. As Eid Al Fitr holiday was coming at the time, we also gave tips for safe and comfortable travelling for bloggers who had planned to return to their home towns by driving their own vehicles. At the end of the meeting, we also didn't forget to give our appreciation to bloggers who volunteered as teachers of classes of inspiration in the social campaign #Pijarilmu.

We ended the sequence of activities with the bloggers in 2018 with a trip to Kota Tua and Jakarta's Chinatown. Complemented with the amazing race competition, we also used this event to introduce the bloggers to our latest product, happyOne.id. All the participants were enthusiastic in following the trip itineraries, knowing that they did not have to worry because the self-protection insurance happyMe always had their backs during the amazing race event.

Kegiatan Bisnis Komersial Commercial Business Activities

Program Apresiasi Pelanggan | Customers Appreciation Program



Scara konsisten dari tahun ke tahun, kami selalu berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan seluruh pelanggan agar selalu dapat terbentuk sinergi yang positif dan saling membangun dalam setiap bentuk kerjasama dan kegiatan-kegiatan yang dijalani. Untuk itu, di tahun 2018, kami kembali mengadakan *Customer Relationship Program* mulai dari kegiatan nonton bareng film terbaru bersama para pelanggan asuransi komersial hingga *Customer Gathering* yang kami adakan di Batu, Malang pada tanggal 11-13 Oktober 2018. Kegiatan-kegiatan ini diharapkan dapat memperkuat hubungan kerja sama antara kami dengan para pelanggan serta juga dapat membangun jalinan di antara para pelanggan.



Workshop Gathering PAMA PAMA Workshop Gathering

Sebagai rekan bisnis, kami ingin segala urusan pelanggan terkait perlindungan asetnya dapat berjalan dengan lancar, terutama dalam hal pengajuan klaim. Salah satu hal yang sering menghambat penanganan klaim adalah karena kekurang pahaman PIC pelanggan terkait tentang prosedur klaim yang harus dijalankan. PT Pamapersada Nusantara (PAMA) sebagai salah satu pelanggan kami dengan cakupan wilayah operasi yang cukup luas, kami merasa

Every year, we consistently try to keep the good relationship with all customers to sustain positive synergy and mutual development in every collaboration and activity. Therefore, in 2018, we ran once again the Customer Relationship Program, which is a diverse set of activity starting from watching the latest movies with commercial insurance members to Customer Gathering in Batu, Malang, October 11-13, 2018. These activities are intended to not only strengthen the bond that we have built with our customer but also create networks among customers.

harus melakukan sesi tersendiri bagi para PIC PAMA yang menangani asuransi untuk dapat lebih paham terkait prosedur pengajuan klaim yang harus dilakukan. Untuk itu, kami mengadakan workshop yang membahas terkait *Claim Procedure, Refreshment Claim Process, & Risk Management*. Dalam workshop yang dilaksanakan pada bulan Juli di Bali ini dilakukan juga penandatanganan *Commitment Letter* sebagai wujud komitmen kami bersama PAMA untuk senantiasa mendukung perkembangan bisnis satu sama lain.

As business partners, we would like for every customer's business that is related to asset protection (particularly claim proposals) can run smoothly. One of the most common obstacles in the process of claiming coverage is that customer PIC is often not well-informed about the standard claim procedure. PT Pamapersada Nusantara (PAMA) is one of our customers who have a wide coverage area of operation. With such condition, we were convinced that we must do a special session for PAMA Insurance PICs so that they may better understand the standard coverage claim procedure. Therefore, we made a workshop about *Claim Procedure, Refreshment Claim Process, & Risk Management*. Held in Bali last July, the workshop also included *Commitment Letter signing* as the proof of our commitment with PAMA to constantly support each other's business development.

Seminar Klaim Property & Marine Cargo The Seminar on Property & Marine Cargo Claim



Kami melihat bahwa pengetahuan akan prosedur pengajuan klaim juga butuh kami berikan untuk pelanggan property & marine cargo. Untuk itu, kami mengadakan acara seminar "Claim in Brief: Property & Marine Cargo". Dalam kegiatan yang kami laksanakan di Pulau Belitung pada Oktober 2018 ini kami menjelaskan kembali

prosedur klaim untuk asuransi property & marine cargo, termasuk mengenai daftar dokumen yang harus disiapkan. Di akhir materi, kami memberikan beberapa studi kasus agar pelanggan mendapatkan gambaran secara jelas praktik di lapangan. Kegiatan ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pengajuan klaim pelanggan.

We also believe that information regarding claim proposal procedure is a necessity for property & marine cargo customers. Hence, we held a seminar themed "Claim in Brief: Property & Marine Cargo". The seminar was held in Belitung Island in October 2018, and there we re-explained the claim procedure for property & marine cargo insurance, including the required documents. At the end of the session, we gave sample case studies so that customers may have a picture of the real process which happens on the field. We hope that the activity eases and quickens the process of insurance claims.

Sosialisasi Happy Trip Introducing Happy Trip to Customers

Selain dapat dibeli secara ritel, produk asuransi perjalanan kami, happyTrip juga bisa dibeli secara berkelompok atau korporat melalui saluran asuransi komersial. Sebagai salah satu usaha kami untuk memperkenalkan produk terbaru kami ini, di bulan Desember 2018, kami mengadakan Sosialisasi happyTrip bertempat di hotel Ibis Style, Sunter dan diikuti oleh para pelanggan asuransi komersial yang kami rasa akan membutuhkan produk ini di kemudian hari. Melalui sosialisasi ini, kami berharap peserta akan lebih memahami keunggulan dan keuntungan happyTrip sebagai asuransi perjalanan terpercaya. Secara terbuka, kami juga mengajak seluruh peserta yang hadir untuk bersama-sama mencoba dan merasakan sendiri manfaat happyTrip.

Our travel insurance product, happyTrip can be purchased not only in retail, but also in groups or corporates via commercial insurance channels. As one of our attempts to introduce our latest product, in December 2018, we held a session which informed customers about happyTrip. Taking place in Ibis Style hotel, Sunter, the session was attended by commercial insurance customers. We believe that this group of customers will require the product in the future. Through this introduction, we hope that participants could understand the advantages and perks of happyTrip as a reliable travel insurance. We also openly invited all attending participants to personally try and experience the benefits of happyTrip.





To sustain our productivity, the busy daily routines in our lives must be balanced with healthy lifestyle. Such lifestyle can be adopted in many ways, such as choosing healthy food, getting enough amount of rest and sleep, increasing water consumption, and working out regularly. Unfortunately, as workers who are kept busy by assignments in the work place, sometimes we simply don't have time to work out.

As an ongoing campaign, Our Wellness Program #61DaysChallenge campaign that we raised among our employees in the previous year had been successful, and it has made healthy lifestyle a trend that is

aktivitas sehari-hari yang padat perlu diimbangi dengan gaya hidup sehat untuk menunjang produktivitas. Gaya hidup tersebut dapat kita wujudkan dalam berbagai macam cara, seperti memilih untuk mengonsumsi makanan-makanan sehat, mencukupkan waktu istirahat dan tidur, memperbaiknya konsumsi air putih, dan berolahraga secara rutin. Namun, sebagai pekerja yang sehari-harinya sudah disibukkan oleh urusan pekerjaan di kantor, seringkali kita sudah tidak mempunyai waktu lagi untuk berolahraga.

Keberhasilan kampanye *Wellness Program #61DaysChallenge* yang kami lakukan kepada karyawan kami di tahun sebelumnya menjadikan gaya hidup sehat sebuah tren yang diminati dan terus berjalan secara mandiri hingga saat ini. Keberhasilan ini kemudian menjadi dasar bagi kami untuk menjalankan program serupa kepada peserta Garda Medika, antara perusahaan-perusahaan lain PT Astra Honda Motor, PT Bank Permata, Tbk, PT Federal International Finance, PT United Tractors, Tbk, dan PT Astra Agro Lestari, Tbk.

Melalui *Wellness Program* ini kami ingin membuat gaya hidup sehat bukan menjadi suatu hal menakutkan karena terasa berat untuk dilakukan. Berbagai kegiatan yang kami lakukan seperti senam bersama, pemeriksaan kesehatan gratis, hingga seminar-seminar kesehatan untuk menjadikan gaya hidup sehat sebagai suatu kebiasaan. Kami ingin para peserta Garda Medika percaya bahwa gaya hidup sehat adalah hal yang menyenangkan dan tidak sulit untuk dilakukan.

popularly adopted. This success motivated us to run similar programs in companies which are listed as members of Garda Medika, such as PT Astra Honda Motor, PT Bank Permata, Tbk, PT Federal International Finance, PT United Tractors, Tbk, and PT Astra Agro Lestari, Tbk.

Through this *Wellness Program*, we would like to make healthy lifestyle to become something that is far from frightening. Different activities that we did such as group dance-exercise, free medical check-up, and numerous seminars on health and how to make healthy lifestyle a habit. We would like members of Garda Medika to believe that healthy lifestyle is something fun and easy to do.



SATU DEKADE GARDAG MEDIKA A DECADE OF GARDAG MEDIKA

Sejak pertama kali kami perkenalkan di tahun 2008, hingga pada tahun ini tepat berusia 10 tahun, Garda Medika telah banyak mengalami perbaikan dan pengembangan, terutama dalam hal kualitas layanan yang sebagai komitmen utama yang diberikan pada pelanggan.

Untuk merayakan satu dekade Garda Medika yang jatuh pada tanggal 1 Agustus 2018, kami mengadakan perayaan sederhana dengan tema *A New Decade of Memorable Services*. Dalam perayaan yang juga dilikuti oleh perusahaan-perusahaan peserta Garda Medika ini, kami melakukan pemeriksaan kesehatan secara gratis, antara lain pemeriksaan gula darah, kolesterol, asam urat, tekanan darah, dan pemeriksaan komposisi tubuh. Kami juga mengadakan aktivitas kebugaran seperti *Treadmill Challenge*, *Dart Challenge*, *Blind Shoot*, *Skipping Challenge*, dan *Hula Hoop Challenge*.

Peserta yang mengikuti berbagai aktivitas kebugaran ini akan mendapatkan stempel yang nantinya dapat ditukar berbagai hadiah menarik dan sertifikat partisipasi. Setiap kontribusi peserta juga kami konversikan menjadi donasi untuk pengembangan pendidikan di Rumah Belajar Sangkabira, Nusa Tenggara Barat.

Salam peringatan satu dekade ini, kami juga berintrospeksi diri atas segala sesuatu yang sudah kami jalani untuk ke depannya kami dapat menjadi asuransi kesehatan korporasi yang semakin dipercaya karena memiliki layanan terbaik. Terima kasih atas kepercayaan yang diberikan selama ini. Dirgahayu, Garda Medika!

Since it was first introduced in 2008, Garda Medika in its 10 years of existence has experienced many improvements and developments, especially in terms of service quality, which is our primary commitment for our customers.

To commemorate a decade of Garda Medika on August 1, 2018, we held a humble celebration with the theme *A New Decade of Memorable Services*. In the celebration that was attended by companies that are listed as members of Garda Medika, we provided free health check-ups for blood sugar level, cholesterol, uric acid, blood pressure, and body composition. We also held fitness activities such as *Treadmill Challenge*, *Dart Challenge*, *Blind Shoot*, *Skipping Challenge*, and *Hula Hoop Challenge*.

Participants of the fitness activities were entitled to receive stamps which could later be exchanged for various interesting prizes and certificate of participation. Every contribution from the participants was also converted into donations for the development of education in Rumah Belajar Sangkabira, West Nusa Tenggara.

In this one-decade commemoration, we also took the time to introspect by reflecting on everything we had done so that in the future, we can always be the corporate health insurance that is trusted for having the best services. Thank you for always trusting us all this time. Long live, Garda Medika!



Memperdalam 7SB di HUT ke 62 Asuransi Astra

Perayaan ulang tahun perusahaan selalu menjadi hal yang ditunggu-tunggu oleh karyawan kami setiap tahunnya. Perayaan ulang tahun juga selalu kamijadikan momen untuk menandai langkah baru kami. Pada tahun ini, kami meluncurkan *virtual assistant* yang dapat membantu pembelian asuransi semudah *chatting*, *virtual assistant* yang juga menjadi *virtual assistant* pembelian asuransi mobil pertama di Indonesia ini kami beri nama GarXia.

Tidak hanya meluncurkan GarXia sebagai wujud dari komitmen kami untuk terus berinovasi dan mewujudkan pengalaman digital dalam berasuransi, kami juga menggunakan momen perayaan ulang tahun untuk semakin memperdalam nilai-nilai 7 Sexy Behaviors (7SB) atau 7 perilaku utama yang dapat mendukung karyawan dalam memberikan layanan berkualitas.

Kegiatan internalisasi ini sengaja kami kemas dalam berbagai bentuk permainan yang sebagian besar harus dilakukan secara berkelompok. Kami memilih metode ini dengan harapan internalisasi 7SB dapat

lebih bisa diterima dan dipahami oleh karyawan sembari tetap mengedepankan kerjasama tim untuk mencapai tujuan. Di sisi lain, kegiatan memperdalam 7SB juga dilakukan di masing-masing cabang melalui kegiatan *team building* yang disesuaikan dengan kreasi masing-masing.

Dalam peringatan ulang tahun ini pula, kami tak lupa memberikan apresiasi kepada pelanggan kami dengan memberikan hadiah langsung bagi pelanggan yang datang baik ke kantor cabang maupun ke gerai Garda Center pada tanggal 13 September 2018. Hadiah juga kami berikan bagi salah satu peserta Garda Medika yang baru saja melahirkan bersamaan dengan hari ulang tahun kami. Jajaran direksi kami pun tidak ketinggalan memberikan layanan langsung pada pelanggan di hari yang sama.

Usia yang baru selalu menjadi momen penting bagi kami, selain untuk menandai keberhasilan kami dalam mempertahankan bisnis, usia yang baru juga menjadi pengingat bagi kami untuk senantiasa berbenah diri, beradaptasi, dan menjadi lebih baik lagi.

Internalizing 7SB in Asuransi Astra's 62nd Anniversary

The company's birthday is a day that our employees always look forward to in every year. We always make the company's birthday celebration an important moment that marks our new steps. This year, we launched a virtual assistant which allows insurance purchase to be as easy as chatting. Our virtual assistant is Indonesia's first virtual assistant for car insurance purchase, and we named it GarXia.

Not only launching GarXia as the concrete evidence of our commitment to continuously innovate and actualize digital experience in insurance endeavors, we also used the moment of our company's birthday to motivate our employees to implement the corporate values 7 Sexy Behaviors (7SB). The values consist of seven behaviors that can support employees in giving high-quality services.

The internalization process was presented mostly in group activities. We chose this method with an expectation that our employees could more easily accept, understand, and internalize 7SB while prioritizing teamwork in achieving their goals. At the same time, 7SB internalization

was also held in every branch office in the form of team building activities that were adjusted to each office's creative culture.

In the anniversary, we also did not forget to give our appreciation to our customers by directly sending appreciation to customers who visited either our branch offices or a Garda Center on September 13, 2018. We also sent an appreciation to a Garda Medika member who gave birth on our birthday. On the same day, our board of directors also participated in giving direct services to customers.

A new page in our company life is always an important moment for us. Not only does it mark our success in sustaining the business, but it also becomes a reminder for us to constantly introspect, adapt, and improve.

Innovate 2018

Tahun 2018, karyawan ditantang untuk dapat mengembangkan digitalisasi sebagai suatu pengalaman untuk *next process* nya baik bagi pelanggan internal, eksternal, maupun untuk proses pengalaman kerja diri sendiri. Hal ini terlihat dari berbagai proyek Innovate 2018 yang melibatkan berbagai macam aplikasi maupun sistem untuk menunjang proses pemberian layanan, seperti yang dilakukan oleh Tim *Dream Warriors* dari departemen *Commercial Claim Management* dan *Commercial Strategic Account*. Semula, sosialisasi klaim alat berat harus dilakukan dengan tatap muka di mana karyawan harus menuju lokasi tambang yang sudah pasti jauh dan terpелosok. Namun kini dengan adanya digitalisasi, seluruh materi sosialisasi sudah dibuat dalam bentuk video dan penyampaiannya dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi pesan instan seperti *Whatsapp*.

Secara garis besar, kegiatan Innovate 2018 dibuka dengan proses pendaftaran usulan judul proyek perbaikan pada Februari 2017 dan menghasilkan 278 usulan judul. Dari total usulan tersebut terdapat 99 proyek yang telah diimplementasikan sehingga membubahkan hasil. Setelah seleksi awal dan *desk study* oleh dewan juri, terpilih 14 finalis dari kategori SS A, SS B, dan tim. Acara puncak Innovate yang berupa penjurian proyek final dilaksanakan tanggal 23-24 Januari 2019 dengan nama *Innovate Summit 2018*.

Dua hari setelah *Innovate Summit 2018*, para pemenang diumumkan dalam acara *Awarding Night*. Dengan berbalut kostum bermuansa berbagai genre musik, para pemenang naik ke atas panggung dan menerima penghargaan. Juara 1 Kategori SS A diberikan kepada Abi Sanjaya (Cabang Bandung). Disusul oleh Windy Andhika Wijayantara (Cabang Surabaya), dan Agnetta Olly Sartika (Finance) di tempat kedua dan ketiga. Untuk kategori SS B, juara 1 diberikan kepada Henny Iswandriani (Workshop Management), kemudian disusul oleh Ahmad Fajar Faisal (Workshop Management) di tempat kedua, dan Lurgitita Hernowo (MV Claim and Acquisition) di tempat ketiga. Sementara itu, juara kategori tim tahun ini diberikan kepada *Wreck Ranger* (*Survey & Garda Siaga, IT Development*). Juara 2 kategori tim diberikan kepada *Dream Warriors* (*Commercial Claim Management* dan *Commercial Strategic Account*) dan juara 3 diberikan kepada *Gotcha!* (MV Operation, Workshop Management, and IT Development).

Diharapkan karyawan yang telah memperoleh pencapaian ini dapat menjadi *role model* dan menularkan semangat inovasi kepada rekan kerja di sekitarnya. Proficiat!

Innovate 2018

In 2018, we challenged our staffs to develop digitalization as an experience of improving both the next process of serving internal/external customers and our employees' personal skills. This is true in the case of Innovate 2018's many projects involving diverse applications and systems which support our service processes. A striking example can be found in the works of Dream Warriors Team from the department of Commercial Claim Management and Commercial Strategic Account. Initially, information about heavy equipment claims must be given through a face-to-face encounter where our staffs had to go to mining sites, which are always located in remote areas. Fortunately, with the presence of digitalization, information about heavy equipment claims have now been published in the forms of video, and its delivery are made through the utilization of instant messaging applications such as WhatsApp.

In general, Innovate 2018 began with the process of listing ideas about improvements back in February 2017. Out of the 278 proposals, 99 projects have been implemented and yielded their results. After preliminary selection and desk study by the judges, 14 finalists from SS A, SS B, and group category were selected. Titled "Innovate Summit 2018", the climax of Innovate 2018 was the judges' evaluation of final projects on January 23-24, 2019.

Two days after Innovate Summit 2018, the winners were announced in the Awarding Night event. Dressed in music-themed costumes, the winners went up to the stage and received the awards. The First Winner for the SS A category was Abi Sanjaya (Bandung Branch), followed by Windy Andhika Wijayantara (Surabaya Branch) and Agnetta Olly Sartika (Finance) on the second and the third place. For the SS B category, the first winner position was awarded to Henny Iswandriani (Workshop Management), followed by Ahmad Fajar Faisal (Workshop Management) on the second place, and Lurgitita Hernowo (MV Claim and Acquisition) on the third place. Meanwhile, the champion of group category was Wreck Ranger (*Survey & Garda Siaga, IT Development*). The second place was occupied by Dream Warriors (*Commercial Claim Management* and *Commercial Strategic Account*) while the third place was awarded to Gotcha! (MV Operation, Workshop Management, and IT Development).

We hope that employees who have received these awards could become role models who inspire the spirit of innovation to their colleagues. Proficiat!



Mitra Garda Oto Kini Hadir di Seluruh Cabang Asuransi Astra

Mitra Garda Oto is Now Available in All Asuransi Astra Branch Offices



Tahun 2018 menjadi tahun yang cukup menantang bagi industri asuransi umum dan Mitra Garda Oto (MGO) khususnya. Di tengah kondisi perekonomian Indonesia dan daya beli masyarakat yang cenderung stagnan, MGO tetap bertumbuh dengan total jumlah mitra mencapai 776 orang. Konsistensi pertumbuhan MGO selama lima tahun terakhir didukung sinergi yang baik antara MGO dan Asuransi Astra serta adanya program insentif dan pengembangan mitra yang dirancang secara komprehensif.

Tahun 2018 diawali dengan kegiatan *Victory Parade 2017* dan *Kick Off 2018* yang dilaksanakan pada 11 Januari 2018 di Jakarta. Dalam acara tersebut juga dilakukan peresmian MGO cabang Medan dan Palembang, *Kick Off Marketing Program MGO 2018*, serta pemberian penghargaan kepada MGO berprestasi 2017. Terdapat 27 MGO yang mendapat penghargaan *International Top Circle* dan berhak berangkat ke Paris-Amsterdam pada Mei lalu. Sementara pada *Mid-Year Awarding & Gathering* yang dilaksanakan pada bulan Juli, terdapat 37 MGO pemenang *Midyear Trip* ke Padang. Ini adalah bentuk apresiasi kepada

MGO yang di semester pertama 2018 berhasil mencapai kriteria produksi maupun rekrutmen tertentu.

Berbagai kegiatan *in-house training*, *coaching*, dan *personal development* untuk MGO seperti *Business Opportunity Session (BOS)*, *Basic Training Program (BTP)*, dan *Recruitment Clinic* rutin dilaksanakan setiap bulan. Selain itu ada juga *Advance Training Program* dalam bentuk *MGOPreneur* yang dilangsungkan di Hotel Mercure TB Simatupang. Acara yang berkolaborasi dengan PT Netika Indonesia ini dirancang khusus untuk meningkatkan *soft skill* dan *hard skill* MGO.

Sepanjang tahun 2018, Mitra Garda Oto dikembangkan di seluruh cabang Asuransi Astra di Indonesia mulai dari Surabaya, Bandung, Cirebon, Medan, Palembang, dan seluruh cabang lainnya. Usaha untuk membesarkan MGO di cabang-cabang akan terus dilakukan selaras dengan semangat untuk memberikan *service excellence* dan *peace of mind* kepada pelanggan Asuransi Astra di seluruh Indonesia.

The year 2018 was quite challenging for the general insurance industry and particularly Mitra Garda Oto (MGO). Amidst Indonesia's economic condition and the people's generally stagnant purchasing power, MGO kept growing to the point that it reached 776 partners. Consistent growth of MGO in the past five years is supported by not only good synergy between MGO and Astra Insurance but also comprehensively planned partner developments.

The year 2018 began with the event Victory Parade 2017 and Kick Off 2018 on January 11, 2018, in Jakarta. The event also included the inauguration of MGO Medan and Palembang branches, MGO 2018 Kick Off Marketing Program, and the award for MGOs with outstanding performance in 2017. Twenty-seven MGOs received International Top Circle awards and received the privilege of going for a holiday to Paris-Amsterdam in last May. Meanwhile, in the Mid-Year Awarding & Gathering that was held in July, thirty-seven MGOs won the Mid-Year Trip prize to Padang. This is a form of appreciation for MGOs who fulfilled specific production and production criteria in the first term of 2018.

Other activities such as *in-house training*, *coaching*, and *personal development* for MGOs such as *Business Opportunity Session (BOS)*, *Basic Training Program (BTP)*, and *Recruitment Clinic* were regularly held every month. Furthermore, an *Advance Training Program* in the form of *MGOPreneur* was held in Hotel Mercure TB Simatupang. Partnering with PT Netika Indonesia, we planned this event to improve MGOs' soft and hard skills.

Throughout 2018, Mitra Garda Oto was developed in all branches of Asuransi Astra in Indonesia, from Surabaya, Bandung, Cirebon, Medan, Palembang, to all other branches. Our works in improving MGOs in our branches are constantly done with the spirit of giving service excellence and peace of mind to all Asuransi Astra customers all over Indonesia.

Tanggung Jawab Sosial



Guna mewujudkan visi dan misi perusahaan, melalui program Asuransi Astra Peduli (Pemberdayaan dan Darma untuk Lingkungan), sepanjang 2018 kami telah melaksanakan kegiatan-kegiatan yang mendukung aspek sosial, lingkungan, dan ekonomi yang berkelanjutan. Kegiatan tersebut meliputi bidang pendidikan, kesehatan, lingkungan, dan pemberdayaan masyarakat yang dikelompokkan menjadi dua kegiatan besar, yaitu *charity activity* dan *income generating activity*. *Charity activity* didedikasikan pada kegiatan kemanusiaan dan peningkatan kepekaan sosial masyarakat. Sedangkan *income generating activity* merupakan kegiatan pemberdayaan kelompok masyarakat kurang mampu agar dapat mandiri sehingga memberikan dampak ekonomi positif bagi lingkungan sekitarnya.

Donor Darah

Untuk mendukung program Palang Merah Indonesia (PMI), selama tahun 2018 kami telah melaksanakan tujuh kali kegiatan donor darah di wilayah Jakarta, Bogor, Surabaya, dan Denpasar dan berhasil mengumpulkan 376 kantong darah.

Blood Donation

To support the Indonesian Red Cross Society (Palang Merah Indonesia / PMI), throughout 2018, we had held seven blood donation events in Jakarta, Bogor, Surabaya, and Denpasar. From these events, we managed to collect 376 blood packs.



Dukungan terhadap Kampanye Peduli Kanker Payudara

Setiap tahunnya, kami turut mendukung kampanye peduli kanker payudara yang dilakukan oleh Yayasan Daya Dara Indonesia (LovePink) dalam gerakan di bawah naungan Garda Medika yang kemudian kami beri nama Garda Medika Octobreast. Adapun dukungan yang kami berikan setiap tahunnya selalu berbeda mengikuti kebutuhan Lovepink seperti pengadaan mobil operasional Lovepink, pengadaan seminar pentingnya deteksi dini kanker payudara bekerjasama dengan berbagai rumah sakit, hingga yang terakhir pada tahun 2018 kami memberikan asuransi *personal accident* kepada seluruh pelari yang turut serta dalam kegiatan *Indonesia Goes Pink 2018* di Jakarta.



Supporting Breast Cancer Awareness Campaign

Every year, we always give our support to the breast cancer awareness campaign. Raised by Yayasan Daya Dara Indonesia (LovePink), the campaign runs together with a movement under the shelter of Graha Medika, and we name this movement Garda Medika Octobreast. Our concrete support is constantly adjusted to the needs of Lovepink, and thus far we have provided an operational vehicle for Lovepink and collaborated with hospitals to make seminars about the importance of early detection of breast cancer. Most recently in 2018, we gave personal accident insurance for runners who participated in the event "Indonesia Goes Pink 2018" in Jakarta.

To actualize the company's vision and mission, through the program Asuransi Astra Peduli (Empowerment and Dharma for Environment) we held events which continually supported social, environmental, and economic aspects of the society throughout 2018. Covering the sectors of education, health, environment, and people empowerment, the activities were categorized into two general groups, which were *charity activity* and *income-generating activity*. *Charity activity* is dedicated to humanitarian endeavors and the improvement of people's social awareness. Meanwhile, *income generating activity* is the empowerment of groups in poverty-stricken community so that they may become independent and give positive economic impacts to their surroundings.



Pembinaan Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu)

Untuk meningkatkan kesadaran akan kesehatan, kami melanjutkan kegiatan kampanye kesehatan ibu dan anak yang lebih terfokus pada tumbuh kembang anak di posyandu-posyandu binaan. Kegiatannya berupa gebyar posyandu, pemberian makanan tambahan, dan bantuan timbangan digital di kota Jakarta.

Training for Integrated Health Posts (Posyandu)

To raise people's health awareness, we continued our campaign about maternal and children's health and focused our activities on children's growth in Integrated Health Posts that we coached. Our activities included gebyar posyandu, additional food supply giveaway, and granting digital body weight scales. The activities were held in Jakarta.



Pembinaan Taman Pendidikan Alquran

Kami membina tiga taman pendidikan Alquran Pesantren Quran Al-Mukhlisin, TPA Lebak Bulus dan Al-Hikmah. Tahun 2018 perusahaan memberikan bantuan perbaikan dan renovasi pondok dan tempat ibadah.

Developing Taman Pendidikan Alquran

We also nurtured three Taman Pendidikan Alquran (Al-Quran Education Communities/TPAs), namely TPA Pesantren Quran Al-Mukhlisin, TPA Lebak Bulus and Al-Hikmah. In 2018, the company gave its support by renovating Islamic boarding schools and praying areas.

Edukasi dan Literasi Keuangan

Sebagai dukungan terhadap Otoritas Jasa Keuangan (OJK), selama 2018 kami menyelenggarakan kegiatan edukasi dan literasi keuangan mengenai pentingnya berasuransi bagi 1.636 peserta di tujuh kota yaitu Samarinda, Denpasar, Bandung, Bogor, dan Jakarta. Diharapkan para peserta kegiatan dapat menularkan pengetahuannya kepada orang-orang di sekitarnya sehingga masyarakat makin melek asuransi.

Education and Finance Literacy

As a support to Otoritas Jasa Keuangan (OJK), throughout 2018, we constantly held financial literacy education, particularly about the importance of having an insurance for 1,636 participants in seven cities: Samarinda, Denpasar, Bandung, Bogor, and Jakarta. We hope that the participants could share their knowledge with their neighbors, friends, relatives, so that the community can be well-informed about insurance.

Edukasi Aman Berkendara

Sepanjang 2018 telah terselenggara 15 kali edukasi Aman Berkendara (*Always Drive Safely/Always Ride Safely*) dengan 22.899.077 paparan dan 186 pelopor keselamatan berlalu lintas. Peserta kegiatan ini adalah komunitas otomotif, wanita, siswa, karyawan swasta/pegawai negeri, komunitas perpustakaan, pengendara, komunitas RPTRA, warganet, sopir perusahaan transportasi, wartawan, dan ustaz/pengurus masjid/musalla yang berasal dari Jakarta, Bogor, Bandung, Samarinda. Semoga dengan edukasi ini, lalu lintas menjadi makin tertib dan kecelakaan menurun.

Education on Driving Safety

In 2018, we held 15 events which educate people about driving safety. Named *Always Drive Safely/Always Ride Safely*, the event resulted in 22,899,077 exposures and 186 pioneers of safe driving. The participants of the events were auto clubs, women, students, corporate clerks, civil servants, library community, riders, child-friendly public space communities (komunitas RPTRA), netizens, drivers of transportation company, journalists, religious leaders (ustaz), and mosque/musalla managers from Jakarta, Bogor, Bandung, and Samarinda. We hope that this educational program leads to more orderly traffic conditions and declining rates of accident.



Dukungan bagi Indonesia Ayo Aman Berlalu Lintas

Tidak hanya mengadakan kampanye keselamatan berkendara secara mandiri, kami juga mendukung kampanye keselamatan berkendara Indonesia Ayo Aman Berlalu Lintas yang dicanangkan Grup Astra. Pada tahun 2018 kami kembali mendukung terlaksananya Astra Holiday Campaign (AHC) dengan memberikan asuransi mikro personal protection yang bisa didapatkan dengan mungunduh aplikasi Garda Mobile Otcare selama periode berlangsung. Selain perlindungan diri, pemudik juga bisa mendapatkan layanan mobil derek kami secara gratis. *Peace of mind* juga kami berikan kepada 3.000 peserta Mudik Bareng Honda lewat asuransi personal accident yang kami berikan kepada seluruh peserta. Sehingga total sepanjang 2018 kami memberikan perlindungan dengan total nilai pertanggungan senilai Rp80miliar.

Supporting Indonesia Ayo Aman Berlalu Lintas

Not only running independent campaigns about driving safety, we also supported the campaign Indonesia Ayo Aman Berlalu Lintas (Indonesia, Let's Be Safe in Driving) that was raised by Astra Group. In 2018, we showed our support to the actualization of Astra Holiday Campaign (AHC) by giving micro personal protection insurances that were accessible via downloading Garda Mobile Otcare app during a certain period. In addition to self protection, travelers who returned to their hometown during lebaran season had a privilege of receiving free towing services from us. We also gave peace of mind to 3,000 participants of Mudik Balik Bareng Honda by giving personal accident insurance to all participants. In 2018, our protection covered a total amount of Rp 80 billion.

Beasiswa

Tahun 2018 kami telah memberikan beasiswa kepada 158 orang. Penerima beasiswa tersebut adalah siswa yang berasal dari sekolah dasar hingga mahasiswa.

Scholarships

In 2018, we managed to grant scholarship to 158 people. The awardees' profile ranged from elementary students to university students.

Sekolah Sehat dan Ramah Lingkungan

Tahun 2018 kami membina dua sekolah sehat dan ramah lingkungan yaitu SMAN 26 – Tebet Jakarta, dan SMA Negeri 7 – Bogor, Jawa barat.

Healthy and Environment-Friendly Schools

In 2018, we mentored two healthy and eco-friendly schools, namely SMAN 26 in Tebet, Jakarta and SMAN 7 in Bogor, West Java.

Pengembangan Perpustakaan

Kami melakukan pembinaan terhadap 7 perpustakaan yang berada di Bogor, dan Jakarta. Kegiatan pembinaan meliputi pemberian buku, fasilitas, perbaikan sarana, pelatihan serta dukungan kegiatan sosial. Tahun 2018, kami memberikan bantuan unit komputer dan Proyektor untuk komunitas Taman Bacaan Masyarakat (TBM) di Wilayah Bogor dan Jakarta, yaitu TBA Matahari Tajur, TBA Kaso Citayam, TBA Warabal Parung, TBA Al Firdaus Bogor, TBA Lestari Lebak Bulus.

Developing Libraries

We also nurtured 7 libraries in Bogor and Jakarta. The activity included book donation, facility grant, facility improvement, workshops, and social activity support. In 2018, we sent computers and projectors for reading communities in Bogor and Jakarta, specifically TBA Matahari Tajur, TBA Kaso Citayam, TBA Warabal Parung, TBA Al Firdaus Bogor, and TBA Lestari Lebak Bulus.



Dukungan bagi Pendidikan Anak-anak Disabifit

Sebagai bentuk kepedulian demi terwujudnya misi Pendidikan Untuk Semua, karyawan kami berpartisipasi sebagai runners dan volunteer pada event NusantaRun yang hasil penggalangan dananya diberikan untuk mendukung pengembangan pendidikan bagi anak-anak disabifit di wilayah Jawa Tengah dan DIY.

Supporting the Education of Children with Special Needs

As a form of our empathy and determination to actualize "Education for All", our employees participated as runners and volunteers in the NusantaRun fundraising event. The collected fund was donated to support educational developments of Children with Special Needs in Central Java and the Special Region of Yogyakarta.



Program Ramah Lingkungan

Mendukung program dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia dan grup Astra, kami membina dua Kampung Ramah Lingkungan Asuransi Astra (Karina) yaitu Karina RW 08 Merbabu Asih, Cirebon dan RW 011 Pela mampang, dan satu Desa Sejahtera yaitu Desa Jurang Jero Kabupaten Sleman. Selain itu, Karina RW 08 Merbabu Asih, Cirebon tahun 2018 penghargaan Proklam Lestari Tertinggi se-Indonesia yang merupakan program Kementerian Lingkungan Hidup tingkat Nasional.

Kami juga melanjutkan program Penghijauan di Lingkunganku Bersih & Sehat di 11 kota, yaitu Jakarta, Pekanbaru, Banjarmasin, Semarang, Malang, Padang, Medan, Bandung, Balikpapan, Tangerang, dan Makassar.

Eco-friendly Programs

Supporting the program made by The Ministry of Trade of Republic of Indonesia and Astra Group, we nurtured two Astra Insurance Eco-friendly Villages/Kampung (Kampung Ramah Lingkungan Asuransi Astra/ Karina), namely Karina RW 08 Merbabu Asih, Cirebon and RW 011 Pela Mampang. We also nurtured one Prosperous Village (Desa Sejahtera), which is Desa Jurang Jero in Sleman Regency. Karina RW 08 Merbabu Asih in Cirebon was awarded the highest Proklam Lestari National Award, a program initiated by the Ministry of Environment and Forestry.



We also continued the reforestation program through the "My Environment is Clean and Healthy" (Lingkunganku Bersih & Sehat) initiative that was held in 11 cities: Jakarta, Pekanbaru, Banjarmasin, Semarang, Malang, Padang, Medan, Bandung, Balikpapan, Tangerang, and Makassar.

Pembinaan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah)

Income Generating Activity diwujudkan dalam bentuk pembinaan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dengan fokus membantu masyarakat kurang beruntung dalam bentuk bantuan atau penambahan modal, serta pendampingan berupa pelatihan atau penyuluhan yang berkelanjutan agar UMKM semakin maju. Tahun 2018 perusahaan melakukan kegiatan pada 73 UMKM binaan khusus di Jakarta.

Nurturing Micro, Small, and Medium Enterprises (Usaha Mikro, Kecil, Menengah/UMKM)

Income Generating Activity was actualized by nurturing Micro, Small, and Medium Enterprises (Usaha Mikro, Kecil, Menengah/UMKM). With a focus on assisting unfortunate groups of people in the form of financial aid/capital increment and continuous coaching/workshops, these supports were intended to further improve the condition of UMKMs. In 2018, as many as 73 Micro, Small, and Medium Enterprises in Jakarta were specially nurtured by the company.

Penghargaan



Penghargaan 2018



Top Brand Award

by Frontier
2018



Indonesia Original Brand

by SWA
2018



Insurance Consumer
Choice Award

by Warta Ekonomi
2018

Awards 2018



Best General Insurance

by Media Asuransi
2018



Infobank Insurance
Award

by Infobank
2018



Indonesia Digital
Innovation Award

by Warta Ekonomi
2018



Service Quality
Award

by Frontier
2018



Contact Center
Award

by Frontier
2018



Indonesia Best Brand
Award

by SWA
2018



Marketeer of The Year

by Markplus
2018



Corporate Image Award

by Frontier
2018



Infobrand Mobile
Application Choice 2018

by Infobrand
2018



Marketeers Editor Choice
Award

by Markplus
2018



Tata Kelola Perusahaan

Demi pencapaian visi dan misi perusahaan, kami melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku, terutama bagi organ perusahaan yaitu Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah.

I. Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan

Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) untuk tahun buku 2017 telah diselenggarakan pada tanggal 11 April 2018, dihadiri oleh seluruh pemegang saham Asuransi Astra, seluruh anggota Dewan Komisaris, seluruh anggota Direksi, dan seluruh anggota Dewan Pengawas Syariah. RUPST telah memutuskan:

1. Menyetujui Laporan Tahunan, termasuk Pengesahan Laporan Tugas Pengawasan Dewan Komisaris, serta Pengesahan Laporan Keuangan tahun buku 2017
2. Penetapan Penggunaan Laba tahun buku 2017
3. Penunjukan Akuntan Publik untuk mengaudit hasil aktivitas usaha tahun buku 2018
4. Pengangkatan Anggota Direksi dan Dewan Komisaris
5. Pembagian Tugas dan Wewenang Anggota Direksi
6. Pengangkatan Dewan Pengawas Syariah
7. Penetapan Gaji dan Tunjangan Anggota Direksi, Honorarium dan Tunjangan Anggota Dewan Komisaris, dan Honorarium Dewan Pengawas Syariah

II. Pemegang Saham

Susunan pemegang saham Asuransi Astra merujuk Akta Pernyataan Keputusan Para Pemegang Saham Asuransi Astra Nomor 32 tanggal 31 Agustus 2015, adalah sebagai berikut:

- a. PT Sedaya Multi Investama, selaku pemegang 95.695.780 lembar saham atau sebesar 95,70%;
- b. Adeline Juanita, selaku pemegang 2.500.000 lembar saham atau sebesar 2,50%;
- c. Okie Rehardi Lukita, selaku pemegang 1.273.887 lembar saham atau sebesar 1,27%; dan
- d. Nanan Suharni Alkasih, selaku pemegang 530.333 lembar saham atau sebesar 0,53%.

III. Dewan Komisaris

Anggota Dewan Komisaris Asuransi Astra untuk masa jabatan sampai dengan penutupan RUPST Asuransi Astra tahun 2020 adalah: 1) Bapak Suparmo Djasmin (Presiden Komisaris), 2) Ibu Regina Okthory Sucianto (Komisaris), 3) Bapak Eduardus Paulus Supit (Komisaris Independen); 4) Ibu Juliani Eliza Syafitri (Komisaris Independen). Sebagai bagian dari fungsi pengawasannya, Dewan Komisaris Asuransi Astra telah menyelenggarakan rapat yang dihadiri/diwakili oleh seluruh anggota Dewan Komisaris. Di dalam rapat disampaikan juga kinerja masing-masing anggota Dewan Komisaris.

Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko masing-masing sebagai komite yang dibentuk dan bertanggung jawab kepada Dewan

Komiters Asuransi Astra telah membantu pelaksanaan tugas pengawasan Dewan Komisaris Asuransi Astra. Susunan keanggotaan Komite Audit sampai dengan penutupan RUPST Asuransi Astra tahun 2020 adalah: 1) Bapak Eduardus Paulus Supit (Ketua); 2. Bapak Susilo Sudjono (Anggota); 3) Bapak Gede Harja Wasistha (Anggota). Komite Audit dalam menjalankan tugas pokoknya selama tahun buku 2018, telah membantu Dewan Komisaris dalam memantau dan memastikan efektivitas sistem pengendalian dan pelaksanaan tugas auditor untuk menilai kecukupan pengendalian internal termasuk proses pelaporan keuangan perusahaan; Sedangkan susunan keanggotaan Komite Pemantau Risiko sampai dengan penutupan RUPST Asuransi Astra tahun 2020 adalah: 1) Ibu Juliani Eliza Syafitri (Ketua); 2. Bapak Susilo Sudjono (Anggota); 3) Bapak Gede Harja Wasistha (Anggota). Komite Pemantau Risiko dalam menjalankan tugas pokoknya selama tahun buku 2018 telah membantu Dewan Komisaris dalam memantau pelaksanaan manajemen risiko yang disusun oleh Direksi dan menilai toleransi risiko yang dapat diambil oleh Direksi. Melalui rapat-rapat berkala yang selalu dihadiri oleh seluruh anggota komite, kedua komite tersebut telah melakukan tinjauan atas pelaksanaan audit internal dan eksternal, melakukan tinjauan atas efektivitas pengelolaan risiko perusahaan, serta penilaian mandiri kinerja masing-masing komite.

IV. Direksi

Susunan Direksi Asuransi Astra Astra untuk masa jabatan sampai dengan penutupan RUPST Asuransi Astra tahun 2020, adalah: 1) Bapak Rudy (Presiden Direktur, bertanggung jawab atas seluruh bidang usaha dan operasional perusahaan serta secara khusus bertanggung jawab langsung atas fungsi audit internal, fungsi kepatuhan dan pengelolaan risiko serta pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia); 2) Bapak Hendry Yoga (Direktur, bertanggung jawab atas seluruh fungsi-fungsi operasional yang terkait dengan *retail business* baik secara fisik maupun elektronik); 3) Bapak Liem Gunawan Santoso Salim (Direktur, bertanggung jawab atas bidang pemasaran dan penjualan produk *retail business* serta kualitas layanan); 4) Bapak Leonard Winston Saur Siregar (Direktur, bertanggung jawab atas fungsi keuangan dan investasi serta bertanggung jawab atas kesekretariatan Perseroan); 5) Bapak Christopher Pangestu (Direktur, bertanggung jawab atas fungsi *commercial & health business* serta unit usaha asuransi syariah); 6) Bapak Mulia Karma Bhakti Siregar (Direktur, bertanggung jawab atas fungsi teknik/*underwriting* dan operasional asuransi kesehatan).

Dalam menjalankan fungsi pengurusan perusahaan, Direksi Asuransi Astra menetapkan rencana kerja dan anggaran tahunan serta rencana korporasi dan rencana bisnis dengan persetujuan Dewan Komisaris dan Para Pemegang Saham sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan. Secara berkala Direksi menyelenggarakan rapat-rapat, baik antar Direksi maupun dengan Dewan Komisaris, antara lain untuk meninjau hasil kinerja perusahaan serta efektivitas pelaksanaan sistem pengendalian internal, termasuk sistem pengendalian risiko dan sistem pengawasan serta audit internal. Selama tahun 2018 Direksi Asuransi Astra telah menyelenggarakan 12 (dua belas) kali rapat dengan tingkat kehadiran 100% (seratus persen).

V. Dewan Pengawas Syariah

Susunan Dewan Pengawas Syariah Asuransi Astra sampai dengan penutupan RUPST Asuransi Astra tahun 2020, adalah: 1) M. Gunawan Yasni, SE,Ak., MM, CIFA, FIIS, CRP, CA (Ketua) 2) H. Syamsul Falah, B.Sc., M.Ec. (Anggota). Sebagai bagian dari fungsinya, dalam pelaksanaan

tugas pengawasan dan pemberian nasihat/saran kepada Direksi Asuransi Astra agar kegiatan unit syariah sesuai dengan prinsip syariah. Dewan Pengawas Syariah Asuransi Astra telah menyelenggarakan 7 (tujuh) kali rapat yang dihadiri oleh seluruh anggota Dewan Pengawas Syariah.

VI. Lain-Lain

1. Visi, Misi dan Tata Nilai Perusahaan

Tidak ada perubahan terhadap visi, misi dan tata nilai Asuransi Astra sampai dengan tanggal 31 Desember 2018.

2. Pemegang Saham Pengendali

PT Sedaya Multi Investama selaku pemegang saham mayoritas Asuransi Astra telah ditetapkan sebagai Pemegang Saham Pengendali dan telah dinyatakan lulus dalam penilaian kemampuan dan kepatutan bagi pemegang saham pengendali oleh Otoritas Jasa Keuangan melalui Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Nomor KEP-2482/NB.1/2014 tanggal 19 September 2014.

3. Pengendali

PT Sedaya Multi Investama selaku Pemegang Saham Pengendali Asuransi Astra telah ditetapkan sebagai Pengendali berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor S-523/NB.11/2017 tanggal 3 Juli 2017.

4. Kebijakan dan Jumlah Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi

Kebijakan dan jumlah remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi Asuransi Astra mengacu kepada hasil penetapan Rapat Umum Pemegang Saham tahun buku 2017 yang telah dilaksanakan pada tanggal 11 April 2018.

5. Transaksi dengan Pihak yang Memiliki Benturan Kepentingan

Selama tahun buku 2018 tidak terjadi transaksi dengan pihak yang memiliki benturan kepentingan.

6. Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.01/2017 tanggal 21 Maret 2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 37/SEOJK.05/2017 tanggal 17 Juli 2017 tentang Pedoman Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Industri Keuangan Non-Bank, Asuransi Astra telah menyesuaikan Pedoman Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme dan melaporkan pengkinian data dan hasil pemantauan Data *High Risk Customers* kepada Otoritas Jasa Keuangan. Dalam implementasinya sampai dengan tanggal 31 Desember 2018 tidak ditemukan adanya transaksi mencurigakan mengenai pencucian uang ataupun pendanaan terorisme.

7. Hasil Penilaian Penerapan GCG

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73/POJK.05/2016 tanggal 23 Desember 2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransi dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/SEOJK.05/2018 tanggal 24 Januari 2018 tentang Bentuk dan Susunan Laporan Berkala Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.05/2018 tanggal 24 Januari 2018 tentang Bentuk dan Susunan Laporan Berkala Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi Syariah, dan Unit Syariah, manajemen Asuransi Astra berkewajiban menyusun laporan penerapan tata kelola perusahaan yang baik pada setiap akhir tahun buku.



In order to realize the company's vision and mission, we implement good corporate governance (GCG) by complying to existing laws and regulations, particularly to the company's structure, namely the General Meeting of Shareholders, the Board of Commissioners, the Directors, and the Sharia Supervisory Board.

I. The Annual General Meeting of Shareholders

The Annual General Meeting of Shareholders (AGM) for fiscal year 2017 was held on April 11, 2018. The meeting was attended by Asuransi Astra's shareholders, all members of the Board of Commissioners, the Directors, and the Sharia Supervisory Board. RUPST has decided to:

1. Approve the Annual Report, including the ratification of the Board of Commissioners Supervisory Duties Report and the certification of the Financial Statement for fiscal year 2017
2. Determine the allocation of profit for the fiscal year 2017
3. Appoint public accountant to audit the outcome of business ventures for the fiscal year 2018
4. Appoint members of Board of Directors and Board of Commissioners
5. Distribute the duties and authorities of the Directors
6. Appoint the members of Sharia Supervisory Board
7. Determine the salaries and allowance of the Directors, the honorarium and compensation of the Commissioners, and the honorarium of the Sharia Supervisory Board

II. Shareholders

The composition of the Company's shareholders as referred to the Deed of Statement of Asuransi Astra's Shareholders' Resolution No.32 dated 31 August 2015, is as follows:

- a. PT Sedaya Multi Investama, as the holder of 95,695,780 shares or 95.70%
- b. Adeline Juanita, as the holder of 2,500,000 shares or 2.50%
- c. Okie Rehardi Lukita, as the holder of 1,273,887 shares or 1.27%
- d. Nanan Suharni Alkasah, as the holder of 530,333 shares or 0.53%

III. The Board of Commissioners

The members of the Board of Commissioners of Asuransi Astra for the tenure until the closing of Asuransi Astra's AGM in 2020 are 1) Suparmo Djasmin (President Commissioner), 2) Regina Okthory Sucianto (Commissioner), 3) Eduardus Paulus Supit (Independent Commissioner), 4) Juliani Eliza Syafitri (Independent Commissioner). As a part of its supervisory function, Asuransi Astra's Board of Commissioners has held a meeting that was attended by members of the Board of Commissioners or their representatives. In the meeting, the performance of each member of the Board of Commissioners were also discussed.

As committees that are established by and report to Asuransi Astra's Board of Commissioners, The Audit Committee and the Risk Monitoring Committee have assisted the supervisory duties of Asuransi Astra's Board of Commissioners. The composition of the Audit Committee until the closing of Asuransi Astra's GMS in 2018 is 1) Eduardus Paulus Supit (Chairman), 2) Susilo Sudjono (Member), and 3) Gede Harja Wasistha (Member). In performing its main duties in the fiscal year 2018, the Audit Committee had assisted the Board of Commissioners in ensuring the effectiveness of supervising system and the implementation of auditors' tasks to assess the quality of internal management, including the company's financial report; Meanwhile, the composition of the Risk Monitoring Committee until the closing of Asuransi Astra's GMS in 2020 is: 1) Juliani Eliza Syafitri (Chairwoman); 2. Susilo Sudjono (Member); 3) Gede Harja Wasistha (Member). In the fiscal year 2018, the Risk

Monitoring Committee had assisted the Board of Commissioners in supervising the implementation of risk management as assembled by the Directors and in assessing risk tolerance which the Directors were able to take. Through regular meetings that were attended by all members of the committee, both committees have made reviews and assessment on the implementation of internal and external audit, on the effectiveness of each committee's performance.

IV. The Directors

The composition of the Risk Monitoring Committee until the closing of Asuransi Astra's GMS in 2020 is: 1) Rudy (President Director, responsible for all of the company's enterprises and operations in addition to internal audit function, obedience function, risk management, and human resources management & development); 2) Hendry Yoga, (Director, responsible for the operational functions related to retail businesses in both physical and electronic forms); 3) Liem Gunawan Santoso Salim (Director, responsible for marketing, retail business products, and service quality); 4) Leonard Winston Saur Siregar (Director, responsible for financial and investment function in addition to secretarial of the company); 5) Christopher Pangestu (Director, responsible for commercial & health business function in addition to sharia insurance enterprise unit); 6) Mulia Karma Bhakti Siregar (Director, responsible for underwriting and operations of health insurance).

In performing their management function, Asuransi Astra Directors establishes the work plan, annual budget as well as corporate plan and business plan under the approval of the Board of Commissioners and shareholders in accordance to the provisions of Otoritas Jasa Keuangan (OJK). The Directors organized regular meetings among Directors or with the Board of Commissioners to review the result of the company's performance and the effectiveness of the internal control system, including risk control and monitoring system and internal audit. In 2018, Asuransi Astra Directors conducted 12 (twelve) meetings with 100% attendance rate.

V. Sharia Supervisory Board

The composition of the Sharia Supervisory Board for the tenure until the AGM closing in 2020 is 1) M. Gunawan Yasni, SE,AK, MM, CIFA, FIS, CRP, CA (Chairman) 2) H. Syamsul Falah, B.Sc, M.Ec, (Member). As a part of its functions, Asuransi Astra's Sharia Supervisory Board in performing its supervisory and council/advisory duties ensures that operations of sharia enterprise units conform to sharia law. Asuransi Astra's Sharia Supervisory Board has conducted 7 (seven) meetings that were attended by all members of the Sharia Supervisory Board.

VI. Others

1. Corporate Vision, Mission, and Values
There was no change to the vision, mission, and values of Asuransi Astra up to December 31, 2018.
2. Controlling Shareholder
As the majority shareholder of Asuransi Astra, PT Sedaya Multi has been established as the Controlling Shareholder and has passed the fit and proper test for controlling shareholders by Otoritas Jasa Keuangan as stated in the Determination of the Board of Commissioners of Otoritas Jasa Keuangan no. 2482/NB.I/2014 dated on September 19, 2014.
3. Controller
PT Sedaya Multi Investama as the majority shareholder of Asuransi Astra has been established as the Controller as stated by the Letter

of Otoritas Jasa Keuangan No. S-523/NB.II/2017 dated July, 3, 2017.

4. The Policy and Amount of Remuneration for the Board of Commissioners and Directors

The Policy and amount of remuneration for the Board of Commissioners and Directors of Asuransi Astra refers to the outcome of the General Meeting of Shareholders for the fiscal year 2017 that was held on April 11, 2018.

5. Transactions with Parties with Conflicts of Interest

During the fiscal year 2018, no transaction with parties with conflicts of interest was made.

6. The implementation of Anti Money Laundering and the Prevention of Terrorism Funding Programs

In accordance with the Financial Services Authority Regulation No. 12/POJK.01/2017 dated March 21, 2017 on the Implementation of Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Funding Programs in the Financial Service Sector and based on Financial Services Authority Circular No.37//SEOJK.05/2017 dated July 17, 2017 on the Principles of the Implementation of Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Funding Programs in the

Non-Bank Financial Industry Sector, Asuransi Astra has made adjustment to the Principles of the Implementation of Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Funding Programs and have reported the update and the result of the monitoring of High Risk Customers Data to the Financial Services Authority. In the implementation of the above programs, as of December 31st, 2017 there were no suspicious transactions regarding money laundering or terrorist funding.

7. The Assessment Result of GCG Implementation

Complying to Otoritas Jasa Keuangan Regulation No. 73/POJK.05/2016 on December 23, 2016 on Good Corporate Governance for Insurance Companies, Circular No.1/SEOJK.05/2018 on January 24, 2018 on Form and Structure of Insurance and Reinsurance Company Regular Report, and Circular No. 2/SEOJK.05/2018 on January 24, 2018 on Regular Reports of Sharia Insurance Company, Sharia Reinsurance Company, and Sharia Units, the management of Asuransi Astra is obligated to make a report on the implementation of good corporate governance at the end of each fiscal year.





Pengendalian Fraud dan Penerapan Strategi Anti Fraud

Fraud dipandang sebagai risiko serius yang dapat mempengaruhi kelangsungan bisnis Asuransi Astra. Fraud dapat berdampak pada berbagai aspek termasuk aspek keuangan, aspek operasional dan aspek psikologis yang akan mengakibatkan rusaknya goodwill Asuransi Astra, mengurangi kepercayaan konsumen dan bahkan dapat mempengaruhi reputasi Asuransi Astra baik secara individu, di kelompok/sektor asuransi, bahkan mempengaruhi stabilitas ekonomi yang lebih luas.

Oleh karena itu, sebagai wujud komitmen Asuransi Astra dalam mendukung terciptanya Good Corporate Governance serta Pengendalian dan Penerapan Strategi Anti Fraud, Asuransi Astra telah mengembangkan dan mengimplementasikan Integra (*Integrity Against Fraud*). Integra menjadi sikap seluruh karyawan Asuransi Astra untuk mendukung dan terlibat langsung dalam upaya pencegahan dan pendekslsian fraud. Sarana yang dipersiapkan untuk mendukung Integra adalah Whistleblowing Mechanism System.

Integra Day

Usai Integra Day 2017 kami terus mengampanyekan dan membangun komitmen anti fraud kepada seluruh jajaran kami, salah satunya adalah dengan melaksanakan aktivitas Refreshment Anti Fraud Awareness sebagai bagian dari Integra Day 2018 yang kami tujuhan kepada seluruh karyawan melalui beberapa metode seperti Pop-Up Screen dan Integra Quiz, selain itu kami juga menempatkan mini Desk Banner di seluruh ruang meeting karyawan dan ruang kerja Manager/VP. Kami yakin strategi anti fraud akan semakin efektif bila menjangkau pula seluruh pihak yang bekerjasama dengan kami, oleh karena itu pada Integra Day kali ini kami juga melakukan sosialisasi secara khusus kepada beberapa vendor terdaftar, seperti Vendor Rumah Sakit, IT, Facilities Management, Human Capital, Communication & Event, Salvage Buyer, Independent Loss Adjuster dan Surveyor, Bengkel, dan Supplier Parts. Sosialisasi ini disampaikan oleh Tim Integra secara interaktif, hingga mendapat respon positif dan berhasil menarik antusiasme dari seluruh peserta. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa seluruh vendor sangat mendukung dan mengapresiasi kebijakan dan strategi Anti Fraud yang kami tetapkan, bahkan beberapa peserta mengusulkan agar aktivitas sejenis dilakukan secara rutin.

Efektivitas pengendalian fraud dalam proses bisnis menjadi tanggung jawab seluruh jajaran, sehingga pemahaman yang tepat dan menyeluruh tentang fraud oleh manajemen harus selalu dijaga dan ditingkatkan, dengan demikian pengendalian atas risiko fraud pada perusahaan kami dapat dijalankan dengan lebih maksimal. Untuk mewujudkannya, kami berkomitmen untuk terus menerapkan dan terus mengevaluasi Pedoman Pengendalian Fraud, meliputi pengawasan aktif manajemen, struktur organisasi dan pertanggungjawaban, pengendalian dan pemantauan, serta edukasi dan pelatihan.



Fraud Control and Implementation of Anti-Fraud Strategy

Fraud is a serious risk that can affect the continuity of Astra Insurance business. Fraud will affect many aspects of our business, including financial, operational and psychological aspect that potentially harm our company's goodwill, reduce customer confidence and company reputation, individually as well as an insurance group or sector, and even wider economic stability.

Hence, as a commitment to support good corporate governance and as an implementation of Fraud Control and Anti-Fraud strategy, we have developed and implemented of Integra (*Integrity Against Fraud*). Applying Whistleblowing Mechanism System, Integra becomes our commitment to support and directly involve ourselves in the prevention and detection of fraud.

Integra Day

After Integra Day in 2017, we have consistently campaigned and built anti-fraud commitment in all our divisions. Refreshment Anti-Fraud Awareness is a part of Integra Day 2018 which is administered to all our employees through several methods, such as pop-up screen and Integra Quiz. We also place mini desk banner in all our employees' meeting room and manager/VP room. We are certain that this anti-fraud strategy will be even more effective if we are able reach everyone who works with us. Thus, during Integra Day we specifically introduced Integra to some registered vendors, such as hospital vendors, IT, facility management, human capital, communication and event, salvage buyer, independent loss adjuster and surveyor, vehicle repair shop, and supplier parts. The publicity was interactively facilitated by Integra team that it attained positive response and was able to draw enthusiasm from all participants. Evaluation result shows that all vendors support and appreciate the anti-fraud policy and strategy that we employ, even some have suggested similar activities to be implemented regularly.

The effectiveness of fraud control in the business process has become the responsibility of all divisions, and thus proper and thorough understanding of fraud needs to be maintained and improved by the management so that the control of fraud risks in our company can be implemented optimally. To manifest the plan, we are committed to keep applying and evaluating Guides to Fraud Control, including active management monitoring, structured organizations and responsibilities, control and surveillance, as well as education and training.

Manajemen Management

Dewan Komisaris Board of Commissioners



Suparno Djasmin
Presiden Komisaris
President Commissioner



Regina Okthory Sucianto
Komisaris
Commissioner



Eduardus Paulus Supit
Komisaris Independen
Independent Commissioner



Juliani Eliza Syaftari
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Direksi Directors



Rudy Chen
Presiden Direktur
President Director



Hendry Yoga
Direktur
Director



Gunawan Salim
Direktur
Director



Leonard W. Siregar
Direktur
Director



Christopher Pangestu
Direktur
Director



Mulia K. B. Siregar
Direktur
Director

Laporan Keuangan



IKHTISAR KEUANGAN

FINANCIAL HIGHLIGHT

dalam jutaan Rupiah | in millions Rupiah

IKHTISAR KEUANGAN	2018	2017	FINANCIAL HIGHLIGHT
Premi Bruto	4,568,599	4,443,304	Gross Premium
Premi Neto	3,729,402	3,648,231	Net Written Premium
Pendapatan Premi	3,763,140	3,609,342	Premium Income
Beban Klaim	2,091,573	2,070,652	Claim Expenses
Pendapatan Underwriting	1,023,582	891,382	Underwriting Income
Hasil Investasi	692,324	677,027	Investment Income
Beban Usaha	699,025	589,674	Operating Expenses
Laba Bersih Setelah Pajak ^(*)	1,039,814	1,002,099	Net Income After Tax ^(*)
Jumlah Aset	13,207,071	12,667,033	Total Assets
Jumlah Investasi	9,558,494	9,257,000	Total Investment
Jumlah Kewajiban	8,366,125	7,982,811	Total Liabilities
Liabilitas Asuransi-Bersih	5,780,596	5,711,782	Insurance Liabilities-Net
Jumlah Ekuitas	4,840,946	4,684,222	Total Equity
Modal Disetor	197,030	197,030	Paid Up Capital

(*) Laba Bersih yang didistribusikan kepada pemilik entitas induk

(*) Net income attributable to owners of the parent

PORTOFOLIO

PORTFOLIO

dalam jutaan Rupiah | in millions Rupiah

PORTOFOLIO	2018	2017	PORTFOLIO
Kendaraan Bermotor	2,434,288	2,551,992	Motor Vehicle
Alat-alat Berat	332,320	248,052	Heavy Equipment
Kebakaran	643,375	621,061	Fire
Pengangkutan Laut	109,367	103,260	Marine Cargo
Kecelakaan Diri dan Kesehatan	765,177	649,509	Personal Accident and Health
Rangka Kapal Laut	156,690	114,189	Marine Hull
Energi	57,050	53,563	Energy
Rekayasa	40,000	68,495	Engineering
Tanggung Gugat	14,323	22,006	Liability
Lain-lain	16,009	11,177	Miscellaneous
JUMLAH	4,568,599	4,443,304	TOTAL

KINERJA PERUSAHAAN

COMPANY PERFORMANCE

dalam jutaan Rupiah | in millions Rupiah

PREMI BRUTO | GROSS PREMIUM



JUMLAH ASET | TOTAL ASSETS



LABA BERSIH SETELAH PAJAK | NET INCOME AFTER TAX



JUMLAH INVESTASI | TOTAL INVESTMENT



IKHTISAR LAPORAN KEUANGAN

SUMMARY OF FINANCIAL INFORMATION

Iktisar informasi keuangan berikut ini diambil dari laporan keuangan PT Asuransi Astra Buana pada dan untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2018 yang telah diaudit oleh KAP Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (anggota jaringan global PwC) tertanggal 18 Februari 2019 dengan pendapat "Opini Tanpa Modifikasi" (dahulu "Wajar Tanpa Pengecualian").

Tidak seluruh informasi yang diungkapkan dalam catatan atas laporan keuangan dicantumkan dalam ikhtisar informasi keuangan ini. Catatan atas laporan keuangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan.

The following summary of financial information are extracted from the financial statements of PT Asuransi Astra Buana as at and for the year ended 31 December 2018 which has been audited by KAP Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (a member firm of PwC Global Network) whose report dated 18 February 2019 expressed an "Unmodified Opinion" (previously "Unqualified Opinion").

Not all information disclosed in notes to financial statements presented in summary of financial information. The accompanying notes from an integral part of these financial statements.

LAPORAN POSISI KEUANGAN 31 DESEMBER 2018

(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

STATEMENT OF FINANCIAL POSITION 31 DECEMBER 2018

(Expressed in thousands Rupiah)

	2018	2017	
ASET			ASSETS
Kas dan setara kas			<i>Cash and cash equivalents</i>
- Kas dan bank	66,081,107	68,889,941	<i>Cash and banks -</i>
- Deposito 3 bulan atau kurang	365,455,860	596,350,280	<i>Deposits 3 months or less -</i>
Piutang premi	820,270,220	849,893,616	<i>Premium receivables</i>
Piutang reasuransi	130,536,195	96,460,826	<i>Amounts due from reinsurers</i>
Beban dibayar di muka			<i>Prepayment and</i>
dan aset lain-lain	55,020,857	53,444,748	<i>other assets</i>
Efek-efek	9,187,932,578	8,655,544,016	<i>Marketable securities</i>
Penyertaan langsung	5,105,984	5,105,984	<i>Direct participation</i>
Aset tak berwujud	285,902	986,934	<i>Intangible assets</i>
Aset tetap	103,667,326	105,214,139	<i>Fixed assets</i>
Aset reasuransi			<i>Reinsurance assets</i>
- Estimasi klaim	975,614,284	743,225,647	<i>Estimated claims -</i>
- Premi yang belum			<i>Unearned premium -</i>
merupakan pendapatan	404,744,595	366,473,266	<i>reserve</i>
- Pendapatan premi tangguhan	18,596,727	17,161,015	<i>Deferred premium income -</i>
Beban akuisisi tangguhan	936,954,647	977,587,016	<i>Deferred acquisition costs</i>
Aset pajak tangguhan	136,804,936	130,695,269	<i>Deferred tax assets</i>
JUMLAH ASET	13,207,071,218	12,667,032,697	TOTAL ASSETS
LIABILITAS			LIABILITIES
Utang klaim	58,690,204	58,764,176	<i>Claims payable</i>
Utang reasuransi	315,518,083	333,045,553	<i>Amounts due to reinsurers</i>
Utang pajak	1,768,806	3,082,070	<i>Taxes payable</i>
Utang komisi	383,526,058	377,749,566	<i>Commissions payable</i>
Akrual	303,161,815	268,926,885	<i>Accruals</i>
Utang lain-lain	69,582,088	57,334,796	<i>Other liabilities</i>
Liabilitas asuransi			<i>Insurance liabilities</i>
- Estimasi klaim	2,436,204,868	2,069,968,935	<i>Estimated claims -</i>
- Premi yang belum			<i>Unearned premium -</i>
merupakan pendapatan	2,033,307,524	2,047,951,075	<i>reserve</i>
- <i>Ujrah</i> yang belum			<i>Unearned ujrah -</i>
merupakan pendapatan	62,065,087	76,719,142	<i>reserve</i>
- Pendapatan premi tangguhan	2,647,974,386	2,644,002,499	<i>Deferred premium income -</i>
Liabilitas imbalan kerja	54,325,864	45,266,336	<i>Employee benefits obligations</i>
JUMLAH LIABILITAS	8,366,124,783	7,982,811,033	TOTAL LIABILITIES

LAPORAN POSISI KEUANGAN
31 DESEMBER 2018
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

STATEMENT OF FINANCIAL POSITION
31 DECEMBER 2018
(Expressed in thousands Rupiah)

	2018	2017	EQUITY
EKUITAS			
Modal saham			<i>Share capital</i>
Modal dasar - 200.000.000			Authorised - 200,000,000
saham biasa dengan nilai nominal Rp 1.000 (nilai penuh) per lembar,			ordinary shares with par value of Rp 1,000 (full amount) per share,
Modal ditempatkan dan disetor penuh - 100.000.000			Issued and fully paid - 100,000,000
saham biasa	100,000,000	100,000,000	ordinary shares
Tambahan modal disetor (Kerugian)/keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek tersedia untuk dijual, setelah pajak	97,030,182	97,030,182	Additional paid-in capital Unrealised (losses)/gains on available-for-sale marketable securities, net of tax
Saldo laba yang telah ditentukan penggunaannya	(110,942,285)	257,495,248	Appropriated retained earnings
Saldo laba yang belum ditentukan penggunaannya	20,000,000	20,000,000	Unappropriated retained earnings
JUMLAH EKUITAS	4,840,946,435	4,684,221,664	TOTAL EQUITY
JUMLAH LIABILITAS DAN EKUITAS	13,207,071,218	12,667,032,697	TOTAL LIABILITIES AND EQUITY

LAPORAN LABA RUGI
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2018
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

STATEMENT OF PROFIT OR LOSS
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2018
(Expressed in thousands Rupiah)

	2018	2017	
Pendapatan premi			Premium income
Premi bruto	4,568,598,625	4,443,303,716	<i>Gross premiums</i>
Premi reasuransi	(839,196,582)	(795,072,237)	<i>Reinsurance premiums</i>
Penurunan/(kenaikan) premi yang belum merupakan pendapatan	33,738,424	(38,889,754)	<i>Decrease/(increase) in unearned premium reserve</i>
Jumlah pendapatan premi	3,763,140,467	3,609,341,725	Total premium income
Beban underwriting			Underwriting expenses
Beban klaim			<i>Claim expenses</i>
- Klaim bruto	2,228,773,755	2,216,001,169	<i>Gross claims -</i>
- Klaim reasuransi	(268,800,594)	(333,032,160)	<i>Reinsurance claims -</i>
- Kenaikan estimasi klaim refensi sendiri	131,600,273	187,682,535	<i>Increase in estimated own retention claims</i>
Jumlah beban klaim	2,091,573,434	2,070,651,544	Total claim expenses
Beban komisi - bersih	646,669,516	636,233,037	<i>Commission expenses - net</i>
Beban/(pendapatan) underwriting lain-lain - bersih	1,315,104	11,075,463	<i>Other underwriting expenses/ (income) - net</i>
Jumlah beban underwriting	2,739,558,054	2,717,960,044	Total underwriting expenses
Pendapatan underwriting	1,023,582,413	891,381,681	Underwriting income
Hasil investasi	692,324,275	677,026,887	<i>Investment income</i>
Beban usaha	(699,024,616)	(589,674,357)	<i>Operating expenses</i>
Pendapatan/(beban) lain-lain - bersih	161,979,253	156,870,072	<i>Other income/ (expenses) - net</i>
Laba sebelum pajak penghasilan	1,178,861,325	1,135,604,283	Income before tax
Beban pajak penghasilan	(139,046,981)	(133,505,275)	Income tax expense
Laba bersih tahun berjalan	1,039,814,344	1,002,099,008	Net income of the year

**LAPORAN LABA RUGI DAN PENGHASILAN
KOMPREHENSIF LAIN
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2018**
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

**STATEMENT OF PROFIT OR LOSS AND OTHER
COMPREHENSIVE INCOME
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2018**
(Expressed in thousands Rupiah)

	2018	2017	
Laba bersih tahun berjalan	1,039,814,344	1,002,099,008	<i>Net income of the year</i>
Penghasilan komprehensif lain:			
Pos yang tidak akan direklasifikasi ke laba rugi:			<i>Other comprehensive income:</i>
Pengukuran kembali imbalan pascakerja	(4,202,720)	(2,958,302)	<i>Items that will not be reclassified to profit or loss:</i>
Beban pajak terkait	1,050,680	739,576	<i>Remeasurement of post-employment benefit</i>
	<u>(3,152,040)</u>	<u>(2,218,726)</u>	<i>Related tax expense</i>
Pos yang akan direklasifikasi ke laba rugi:			<i>Items that will be reclassified to profit or loss:</i>
(Kerugian)/keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek yang tersedia untuk dijual	(377,008,400)	213,402,249	<i>Unrealised (losses)/gains on available-for-sale marketable securities</i>
Beban pajak terkait	8,570,867	<u>(6,583,371)</u>	<i>Related tax expense</i>
	<u>(368,437,533)</u>	<u>206,818,878</u>	
(Beban)/penghasilan komprehensif lain tahun berjalan, setelah pajak	<u>(371,589,573)</u>	<u>204,600,152</u>	<i>Other comprehensive (expense)/income, net of tax</i>
TOTAL LABA KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN	668,224,771	1,206,699,160	TOTAL COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR

**STATEMENT OF CHANGES IN EQUITY
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2018**
(Expressed in thousands Rupiah)

	2018	2017	
Saldo 1 Januari 2017	100,000,000	97,030,182	Balance as at 1 January 2017
Laba bersih tahun berjalan			<i>Nel income for the year</i>
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek tersedia untuk dijual, setelah pajak			<i>Unrealised gains on available-for-sale marketable securities, net of tax</i>
Pengukuran kembali imbalan pascakerja, setelah pajak			<i>Remeasurement of post-employment benefits, net of tax</i>
Dividen tunai intem			<i>Interim cash dividend</i>
Dividen tunai final			<i>Final cash dividend</i>
	100,000,000	97,030,182	Balance as at 31 December 2017
Saldo 31 Desember 2017	100,000,000	97,030,182	Balance as at 31 December 2017
Laba bersih tahun berjalan			<i>Nel income for the year</i>
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek tersedia untuk dijual, setelah pajak			<i>Unrealised gains on available-for-sale marketable securities, net of tax</i>
Pengukuran kembali imbalan pascakerja, setelah pajak			<i>Remeasurement of post-employment benefits, net of tax</i>
Dividen tunai intem			<i>Interim cash dividend</i>
Dividen tunai final			<i>Final cash dividend</i>
	100,000,000	97,030,182	Balance as at 31 December 2018
Saldo 31 Desember 2018	100,000,000	97,030,182	Balance as at 31 December 2018

**LAPORAN PERUBAHAN EKUITAS
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2018**
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

LAPORAN ARUS KAS
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2018
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

STATEMENT OF CASH FLOWS
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2018
(Expressed in thousands Rupiah)

	2018	2017	
Arus kas dari aktivitas operasi:			Cash flows from operating activities:
Penerimaan kas dari:			<i>Cash received from:</i>
Premi dan kontribusi	4,934,694,403	5,074,188,140	<i>Premiums and contributions</i>
Klaim dan diskon reasuransi	386,406,678	433,975,649	<i>Reinsurance claims and discount</i>
Pendapatan bunga dari rekening giro	2,015,258	1,673,618	<i>Interest income from current accounts</i>
Lain-lain	<u>33,495,740</u>	<u>19,206,669</u>	<i>Others</i>
Pembayaran kas untuk:			<i>Cash disbursement for:</i>
Klaim	(2,388,190,168)	(2,428,098,360)	<i>Claims</i>
Premi reasuransi	(876,518,846)	(891,625,918)	<i>Reinsurance premiums</i>
Beban usaha	(730,800,599)	(612,207,726)	<i>Operating expenses</i>
Beban akuisisi premi	(744,421,763)	(855,378,208)	<i>Premium acquisition costs</i>
Pajak	<u>(135,703,633)</u>	<u>(136,091,532)</u>	<i>Taxes</i>
Kas bersih diperoleh dari aktivitas operasi	480,977,070	605,642,332	Net cash provided from operating activities
Arus kas dari aktivitas investasi:			Cash flows from investing activities:
Penerimaan hasil investasi	659,577,987	641,624,038	<i>Investment income received</i>
Penjualan efek-efek	2,702,081,161	4,871,984,833	<i>Sales of marketable securities</i>
Pembelian efek-efek	(3,558,616,007)	(5,923,731,742)	<i>Purchase of marketable securities</i>
Pembelian aset tetap dan aset tak berwujud - bersih	(8,538,934)	(5,397,111)	<i>Acquisition of fixed assets and intangible assets - net</i>
Penjualan aset tetap	<u>11,200</u>	<u>414,300</u>	<i>Sales of fixed assets</i>
Kas bersih digunakan untuk aktivitas investasi	(205,484,593)	(415,105,682)	Net cash used in investing activities
Arus kas dari aktivitas pendanaan:			Cash flows from financing activities:
Pembayaran dividen tunai	<u>(511,500,000)</u>	<u>(478,000,000)</u>	<i>Payments of cash dividends</i>
Kas bersih digunakan untuk aktivitas pendanaan	(511,500,000)	(478,000,000)	Net cash used in financing activities
Penurunan bersih dalam kas dan setara kas (dipindahkan)	(236,007,523)	(287,463,350)	Net decrease in cash and cash equivalents (brought forward)

LAPORAN ARUS KAS
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2018
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

	2018	2017	
Penurunan bersih dalam kas dan setara kas (pindahan)	(236,007,523)	(287,463,350)	<i>Net decrease in cash and cash equivalents (carried forward)</i>
Dampak perubahan kurs terhadap kas dan setara kas	2,304,269	193,552	<i>Rate changes on cash and cash equivalents</i>
Kas dan setara kas pada awal tahun	665,240,221	952,510,019	<i>Cash and cash equivalents at the beginning of the year</i>
Kas dan setara kas pada akhir tahun	431,536,967	665,240,221	<i>Cash and cash equivalents at the end of the year</i>
Kas dan setara kas pada akhir tahun terdiri dari:			Cash and cash equivalents at the end of the year consist of:
Kas dan bank	66,081,107	68,889,941	<i>Cash and banks</i>
Deposito berjangka - tiga bulan atau kurang	363,455,860	573,050,280	<i>Time deposits - three months or less</i>
Call deposits	2,000,000	23,300,000	<i>Call deposits</i>
	431,536,967	665,240,221	

CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
31 DESEMBER 2018
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

1. INFORMASI UMUM

Pendirian dan informasi umum

PT Asuransi Astra Buana ("Perusahaan") didirikan pada tanggal 12 September 1956 berdasarkan Akta Notaris Raden Mas Soeprapto, S.H., Nomor 32 dengan nama PT Maskapai Asuransi Buana. Akta pendirian ini telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dalam surat keputusan Nomor J.A.5/80/4 tanggal 6 November 1956 dan dimuat dalam Berita Negara RI Nomor 29 tanggal 9 April 1957, Tambahan Nomor 348/1957.

Berdasarkan Akta Notaris Gde Kertayasa, S.H., Nomor 111 tanggal 13 November 1990, Perusahaan mengalami perubahan nama dari PT Maskapai Asuransi Buana menjadi PT Asuransi Astra Buana. Perubahan ini mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman dalam surat keputusan Nomor C2.6622-HT.01.04-TH.90 tanggal 21 Desember 1990, serta dimuat dalam Berita Negara RI Nomor 102 tanggal 23 Desember 1994, Tambahan Nomor 10758/1994.

Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta Notaris Nanny Wiana Setiawan, S.H., Nomor 32 tanggal 31 Agustus 2015 mengenai Perubahan Pemegang Saham Perusahaan. Perubahan tersebut telah diterima dan dicatat dalam Sistem Administrasi Badan Hukum Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Nomor AHU-AH.01.03-0961780 tanggal 3 September 2015.

Perusahaan menjalankan usaha dalam bidang asuransi kerugian dan aktivitas terkait lainnya, termasuk asuransi syariah.

Kantor pusat Perusahaan terletak di Grha Asuransi Astra, Jl. TB Simatupang, Kawling 15, Lebak Bulus, Cilandak, Jakarta Selatan. Pada tanggal 31 Desember 2018, Perusahaan memiliki 27 kantor cabang (2017: 27 kantor cabang) (tidak diaudit) yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia.

NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS
31 DECEMBER 2018
(Expressed in thousands Rupiah)

1. GENERAL INFORMATION

Establishment and general information

PT Asuransi Astra Buana (the "Company") was established on 12 September 1956 based on Notarial Deed Number 32 of Raden Mas Soeprapto, S.H., under the name of PT Maskapai Asuransi Buana. The deed of establishment was approved by the Ministry of Justice in decision letter Number J.A.5/80/4 dated 6 November 1956 and was published in the State Gazette Number 29 dated 9 April 1957, Supplementary Number 348/1957.

Based on Notarial Deed Number 111 of Gde Kertayasa, S.H., dated 13 November 1990, the Company's name was changed from PT Maskapai Asuransi Buana to PT Asuransi Astra Buana. This change was approved by the Ministry of Justice in its decision letter Number C2.6622-HT.01.04-TH.90 dated 21 December 1990 and published in the State Gazette Number 102 dated 23 December 1994, Supplementary Number 10758/1994.

The Company's Articles of Association have been amended several times, the latest by Notarial Deed Number 32 dated 31 August 2015 of Nanny Wiana Setiawan, S.H., regarding the Changes in the Company's Shareholders. This amendment is already received and recorded in the Sistem Administrasi Badan Hukum Ministry of Laws and Human Rights of the Republic of Indonesia with Number AHU-AH.01.03-0961780 dated 3 September 2015.

The Company engages in general insurance business and other related activities, including sharia insurance.

The Company's head office is located at Grha Asuransi Astra, Jl. TB Simatupang, Kawling 15, Lebak Bulus, Cilandak, South Jakarta. As at 31 December 2018, the Company has 27 branches (2017: 27 branches) (unaudited) which located in main cities throughout Indonesia.

CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
31 DESEMBER 2018
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

1. INFORMASI UMUM (lanjutan)

Pendirian dan informasi umum (lanjutan)

Pada tanggal 31 Desember 2018 dan 2017, komposisi Dewan Komisaris dan Dewan Direksi Perusahaan adalah sebagai berikut:

	2018	2017	
Dewan Komisaris:			Board of Commissioners:
Presiden Komisaris	Suparno Djasmin	Suparno Djasmin	President Commissioner
Komisaris Independen	Eduardus Paulus Supit	Eduardus Paulus Supit	Independent Commissioner
Komisaris Independen	Juliani Eliza Syaftari	Juliani Eliza Syaftari	Independent Commissioner
Komisaris	Regina Okthory Sucianto ¹	Suhartono ²	Commissioner

	2018	2017	
Dewan Direksi			Board of Directors:
Presiden Direktur	Rudy	Rudy	President Director
Direktur	Hendry Yoga	Hendry Yoga	Director
Direktur	-	Ida Rotua Magdalena	Director
Direktur	Sigalingging ²		
Direktur	Liem Gunawan Santoso Salim	Liem Gunawan Santoso Salim	Director
Direktur	Leonard Winston Saur Siregar	Leonard Winston Saur Siregar	Director
Direktur	Mulia Karma Bhakti Siregar	Mulia Karma Bhakti Siregar	Director
Direktur	Christopher Pangestu	Christopher Pangestu	Director

¹ Efektif sejak 18 Mei 2018

² Masa jabatan berakhir efektif sejak 11 April 2018

Pada tanggal 31 Desember 2018, Perusahaan memiliki 913 karyawan (2017: 920 karyawan) (tidak diaudit).

2. MODAL SAHAM

NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS
31 DECEMBER 2018
(Expressed in thousands Rupiah)

1. GENERAL INFORMATION (continued)

Establishment and general information (continued)

As at 31 December 2018 and 2017, the composition of the Company's Board of Commissioners and Board of Directors is as follows:

	2018 dan / and 2017
Jumlah saham/ Number of shares	Jumlah/ Amount
Percentase kepemilikan/ Percentage ownership	Percentase kepemilikan/ Percentage ownership
PT Sedaya Multi Investama	95,695,780
Ibu Adeline Juanita	2,500,000
Bapak Okie Rehardi Lukita	1,273,887
Ibu Nanan Suharni Alkasah	530,333
	100,000,000
	100%

¹ Effective since 18 May 2018

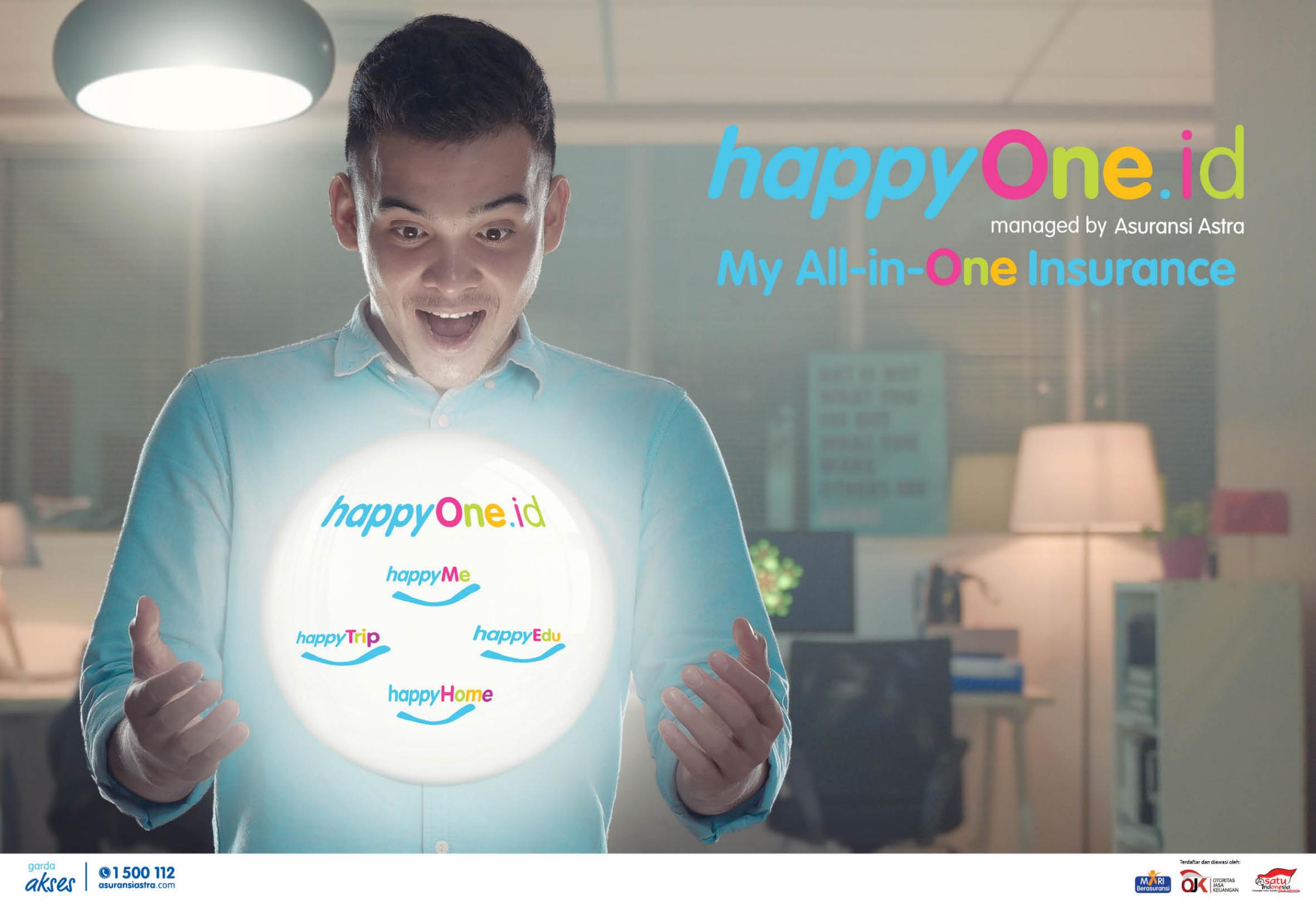
² End of tenure effective since 11 April 2018

As at 31 December 2018, the Company has 913 employees (2017: 920 employees) (unaudited).

2. SHARE CAPITAL

Perusahaan dikendalikan oleh PT Sedaya Multi Investama yang berdomisili di Indonesia. Saham terbesar PT Sedaya Multi Investama dimiliki oleh PT Astra International Tbk., perusahaan yang berdomisili di Indonesia. Pemegang saham terbesar PT Astra International Tbk. adalah Jardine Cycle & Carriage Limited, perusahaan yang berdomisili di Singapura. Jardine Cycle & Carriage Limited, adalah entitas anak dari Jardine Strategic Holdings Limited yang berdomisili di Hongkong. Jardine Strategic Holdings Limited merupakan entitas anak dari Jardine Matheson Holdings Limited, perusahaan yang berdomisili di Bermuda.

The Company is controlled by PT Sedaya Multi Investama, a company incorporated in Indonesia. PT Sedaya Multi Investama's majority shareholder is PT Astra International Tbk., a company incorporated in Indonesia. PT Astra International Tbk.'s majority shareholder is Jardine Cycle & Carriage Limited, a company incorporated in Singapore. Jardine Cycle & Carriage Limited is a subsidiary of Jardine Strategic Holdings Limited, a company incorporated in Hongkong. Jardine Strategic Holdings Limited is a subsidiary of Jardine Matheson Holdings Limited, a company incorporated in Bermuda.



happyOne.id

managed by Asuransi Astra

My All-in-One Insurance

happyOne.id

happyMe

happyTrip

happyHome

happyEdu

peace of mind



