

Performa

2020

Laporan Tahunan



Seizing Business Opportunities
with Prudent Management Practices

Tahun 2020 telah memberikan berbagai tantangan yang sangat mengejutkan. Proses yang biasa dijalani perlu dimodifikasi, berbagai strategi harus disesuaikan lagi. Kemampuan kami dalam beradaptasi sangat diuji di tahun ini. Tidak mudah, namun pada akhirnya dapat kami lalui.

Mempersiapkan diri untuk tahun 2021 yang lebih baik, kami ingin kekuatan yang kami miliki mampu menjawab tantangan yang datang bertubi-tubi. Agar tak lengah di tengah jalan, seluruhnya harus dilakukan dengan hati-hati namun tetap berstrategi agar tak tertinggal sendiri. Kami percaya, penerapan manajemen yang pruden pada setiap aktivitas dapat membantu kami dalam melakukan inisiatif, menangkap peluang bisnis, dan tentunya konsisten memenuhi ekspektasi pelanggan akan layanan yang berkualitas.

Diringi semangat untuk senantiasa berinovasi yang juga telah lama menjadi bagian dalam diri kami, kami yakin tahun 2021 akan menjadi tahun yang baik bagi kami.

2020 has presented some shocking challenges. Our usual process needs to be modified, and our various strategies need to be adjusted. In this year, our ability to adapt was very tested. It was not easy, but in the end, we got through it all.

To prepare ourselves for a better 2021, we want our strength to be able to answer the challenges that come frequently. To not be careless, everything must be done carefully but still in a strategic way so that we do not fall behind on our own. We believe that implementing prudent management in every activity can help us take initiatives, seize business opportunities, and consistently meet customer expectations for excellent services.

With the passion for innovation, which has long been a part of us, we believe 2021 will be a good year for us.



Daftar Isi

Suara Pelanggan | Letters from Customers

Sudah 20 Tahun, Selalu Garda Oto <i>It's been 20 years, Always be Garda Oto</i>	5
Top of Mind untuk Asuransi Mobil <i>Top of Mind for Car Insurance</i>	6
Selalu Memberikan Peace of Mind selama 18 tahun <i>Always Providing Peace of Mind for 18 years</i>	7
Profesional dan Cekatan dalam Memberikan Layanan yang Sempurna <i>Professional and Skillful in Providing Perfect Services</i>	8
Selalu Berikan yang Terbaik kepada Pelanggan <i>Always Providig the Besr Services to Customers</i>	9
Layanan yang Inovatif <i>Innovative Services</i>	10

Laporan Komisaris & Direksi Commissioner & Director Report

Laporan Presiden Komisaris <i>President Commissioner Report</i>	12
Laporan Presiden Direktur <i>President Director Report</i>	14

Kenali Kami | About Us

Visi, Misi, Tata Nilai <i>Vision, Mission, Core Values</i>	19
Jumlah Tenaga Kerja & Tenaga Ahli <i>Number of Staff & Accredited Professionals</i>	20
Sejarah Perusahaan <i>Company History</i>	21
Akses Global <i>Worldwide Access</i>	23
Reasuransi <i>Reinsurance</i>	24
Kantor Pusat, Cabang <i>Head Office, Branches</i>	25
Unit Layanan, Garda Center <i>Service Points , Garda Center</i>	26

Produk Kami | Our Product

Garda Oto	28
Garda Motor	29
Asuransi Komersial <i>Commercial Insurance</i>	30
Garda Medika	33
Garda Home, Garda Trip, Garda Me, Garda Edu	33
Asuransi Astra Syariah	34

Layanan Kami | Our Services

Gardaoto.com	37
Garda Mobile	38
Garda Center	39
Garda Akses	40
Garda Siaga	41
Risk Management Services and Garda Marine	42

Table of Content

Kegiatan Kami | Our Activities

44 Asuransi Astra Salurkan 6.400 #MaskerTemanTuli dan 1.100 Paket Sembako untuk Teman Tuli di 24 Kota <i>Asuransi Astra Distributed 6.4-- #MaskerTemanTuli and 1.100 Basic Food Package for Teman Tuli in 24 Cities</i>	
46 Tata Nilai Peace & Fun <i>Peace & Fun Core Values</i>	
48 Asuransi Astra Peduli Covid-19 <i>Asuransi Astra Cares for Covid-19</i>	
49 New Normal Asuransi Astra <i>Asuransi Astra's New Normal</i>	
50 Asuransi Astra Berhasil Raih Sertifikasi ISO 27001:2013 Terkait Sistem Manajemen Keamanan Informasi <i>Asuransi Astra Successfully Obtained ISO 27001:2013 Certification on Information Security Management Systems</i>	
51 Dukung Penuh Rangkaian Bulan Inklusi Keuangan <i>Full Support to Series of Financial Inclusion Month</i>	
52 Tetap Bersinergi Dalam Pandemi dengan Adakan Garda Oto Community Award 2020 <i>Stay in Synergy in the Pandemic by Holding the 2020 Garda Oto Community Award</i>	
53 Hari Pelanggan Nasional <i>National Customer Day</i>	
54 Garda Medika E-Claim and Find My Doctor	
55 Webinar Garda Medika Series	
56 Kegiatan Bisnis Komersial <i>Commercial Business Activities</i>	
58 Innovate 2020: INNOVATION in YOU	
60 Asuransi Astra Berkumpul Bersama untuk Rayakan Usia ke-64 <i>Together Celebrating Asuransi Astra 64th Anniversary</i>	
62 Mitra Garda Oto Adaptif di Tengah Pandemi <i>Mitra Garda Oto is Adaptive in The Midst of Pandemic</i>	

Tanggung Jawab Sosial

Corporate Social Responsibility

64 Kegiatan CSR <i>CSR Activities</i>

Penghargaan | Awards

69 Penghargaan 2020 <i>Awards 2020</i>
--

Tata Kelola Perusahaan

Good Corporate Governance

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

75 Publikasi Penanganan Pengaduan Tahun 2020 <i>2020's Complaint Handling Publication</i>
--

76 Integra

77 Manajemen <i>Management</i>

Laporan Keuangan | Financial Report

79 Ikhtisar Keuangan & Portofolio <i>Financial Highlight & Portfolio</i>

80 Kinerja Perusahaan <i>Company Performance</i>
--

81 Ikhtisar Laporan Keuangan <i>Summary of Financial Information</i>



Suara Pelanggan

Sudah 20 Tahun, Selalu Garda Oto It's been 20 years, Always be Garda Oto



Sudah sejak lama saya mendengar nama Garda Oto, saya langsung tertarik untuk ikut mempercayakan perlindungan terhadap seluruh aset yang saya miliki kepada Garda Oto. Selain itu, sebagai pengusaha yang memiliki beberapa mobil operasional yang cukup aktif digunakan, tentunya saya membutuhkan jaminan perlindungan dari perusahaan asuransi yang dapat diandalkan. Berdasarkan pengalaman dan pengetahuan saya selama ini, memang hanya Garda Oto, asuransi mobil dari Asuransi Astra yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan sudah memiliki nama besar sebagai asuransi mobil yang dipercaya oleh masyarakat, bahkan ketika saya mencoba ke asuransi yang lain, saya tetap kembali ke Garda Oto.

Sudah sekitar 20 tahun saya mempercayakan perlindungan terhadap semua mobil saya, baik mobil kantor maupun pribadi kepada Garda Oto, saya sudah dapat membuktikan bahwa Garda Oto memang asuransi mobil terbaik di Indonesia. Garda Oto selalu memberikan layanan yang cepat, memberikan solusi, dan responsif untuk dapat melayani para pelanggannya kapanpun menjadi keunggulan dan pembeda Garda Oto dengan produk asuransi mobil lainnya.

*I*t has been a long time since I heard about Garda Oto, I immediately interested in entrusting the protection of all my assets to Garda Oto. In addition, as an entrepreneur who owns several operational cars that are quite actively used, of course I need a reliable insurance company to guarantee protection. Based on my experience and knowledge so far, it is only Garda Oto, car insurance from Asuransi Astra that can provide the best service and already own a great reputation as car insurance that trusted by the public, even when I tried other insurance, I kept coming back to Garda Oto.

It has been around 20 years that I have entrusted the protection of all my cars, both office and personal cars to Garda Oto, I have been able to prove that Garda Oto is indeed the best car insurance in Indonesia. Garda Oto always provides fast service, provides solutions, and act responsively in order to be able to serve its customers any time therefore this differentiates Garda Oto from other car insurance products.

H. Kahono
Founder & Owner
PT Pancaraya Krisnamandiri

Top of Mind untuk Asuransi Mobil

Top of Mind for Car Insurance

Sebagai pengguna mobil yang cukup aktif dalam berkendara setiap harinya, penting sekali memiliki jaminan perlindungan atas mobil yang saya gunakan ini. Apalagi banyak risiko yang dapat terjadi selama kita berkendara, seperti hujan-hujan, banjir, atau bersenggolan dengan kendaraan lain. Dari banyak jenis asuransi mobil yang ada saat ini, Garda Oto muncul sebagai satu-satunya asuransi mobil yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan saya. Hal ini karena Garda Oto banyak memberikan kemudahan bagi saya sejak awal saya memutuskan untuk menjadi pelanggan, karena dengan cukup mengakses website gardaoto.com, saya dapat dengan mudah memberikan jaminan perlindungan terhadap mobil saya. Tidak hanya itu, adanya layanan survei dan antar jemput mobil di lokasi yang saya inginkan juga semakin meningkatkan kepuasan saya terhadap Garda Oto dan memberikan saya *peace of mind*.

Tidak seperti asuransi mobil lain, saat proses *renewal* saya juga merasakan kemudahan dalam proses pembayarannya, karena saya dapat membayar biaya *renewal* saya dengan menggunakan kartu kredit, yang mana memberikan banyak keuntungan juga kepada saya sebagai pelanggan. Walaupun baru menjadi pelanggan selama 1 tahun, saya sudah sangat puas terhadap Garda Oto. Seluruh *benefit* yang saya rasakan ini semakin membuat saya yakin bahwa Garda Oto memang merupakan asuransi mobil terbaik dan pantas untuk menjadi *top of mind* seluruh masyarakat Indonesia.

As a car user who is quite active in driving every day, it is very important to own protection security for the car I use. Moreover, there are many risks that may occur while we are driving, such as riots, flooding, or crashing other vehicles. From many types of car insurance exist, Garda Oto appears as the only car insurance that can meet all my needs. This is because Garda Oto has made it easy for me since the beginning, I decided to become a customer, because it is simply accessing the gardaoto.com website so that I can easily provide a protection assurance for my car. Not only that, the existence of survey and car pick-up services at the location I desired also further increased my satisfaction with Garda Oto and give me *peace of mind*.

Unlike other car insurance, during the renewal process I also find it easier to process the payment, because I can pay my renewal fee using a credit card, which gives me a lot of benefits as a customer as well. Even though I have only been a customer for 1 year, I am very satisfied with Garda Oto. All the benefits I feel have made me believe even more that Garda Oto is indeed the best car insurance and deserves to be the top of mind for all Indonesian people.



Clarina Andreny

Tim Staf Khusus Presiden bidang Inovasi

Selalu Memberikan *Peace of Mind* selama 18 tahun Always Providing Peace of Mind for 18 years



Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, kami sangat memegang teguh kredibilitas dan kepercayaan. Oleh karena itu, kami percaya kepada Asuransi Astra untuk memberikan perlindungan kepada aset-aset yang kami miliki karena memiliki rekam jejak yang baik dan memberikan pelayanan yang baik untuk kenyamanan pelanggannya. Tidak pernah sekalipun kami dibuat kecewa oleh Asuransi Astra setelah bekerjasama selama 18 tahun. Pelayanan yang cepat, responsif, dan cekatan yang selalu diberikan selama ini membuat kami semakin yakin untuk terus mempercayakan perlindungan atas seluruh aset kami kepada Asuransi Astra.

Selama menjalin hubungan kerjasama ini, Asuransi Astra selalu berhasil dalam memberikan *peace of mind* kepada kami. Sejak awal, Asuransi Astra selalu memberikan dukungan dan menunjukkan profesionalisme ketika terjadi sebuah masalah sehingga hal tersebut memberikan kami perasaan yang aman baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang dan hal tersebut menjadi bukti bahwa Asuransi Astra terus berupaya memberikan layanan yang terbaik untuk kami.

A s a company engaged in the financial sector, we really uphold credibility and trust. Therefore, we trust Asuransi Astra to provide protection to our assets because they have a good track record and provide good service for it's customer's comfort. Asuransi Astra never disappoint us for 18 years. The fast, responsive and deft services that have always been provided so far make us even more convinced to be continuously entrust the protection of all our assets to Asuransi Astra.

During this cooperative relationship, Asuransi Astra has always succeeded in providing us peace of mind. Since the beginning, Asuransi Astra has always provided support and show professionalism when problem occurs, it gives us a feeling of security both at present and future and it's a proof that Asuransi Astra continues to strive for providing the best services for us.

Sutadi
Business Director
PT BFI Finance Indonesia

Profesional dan Cekatan dalam Memberikan Layanan yang Sempurna

Professional and Skillful in Providing Perfect Services

Sudah belasan tahun PT Interbat Pharmaceutical Industry menjalin kerjasama dengan Asuransi Astra. Kerjasama ini kami mulai dengan alasan bahwa kami ingin selalu dapat memberikan kualitas produk yang terbaik kepada para pelanggan. Tetapi, dalam setiap proses bisnis yang dilakukan, pasti memiliki berbagai jenis risiko yang dapat sewaktu-waktu terjadi pada aset-aset yang kami miliki tanpa bisa kami prediksi. Karena itulah, kami memutuskan untuk mempercayakan perlindungan aset yang kami miliki pada Asuransi Astra. Keputusan ini terbukti tepat karena sampai saat ini, kami tidak pernah dibuat kecewa oleh Asuransi Astra dan selalu mendapatkan kepuasan atas layanan yang telah diberikan.

Tim Asuransi Astra selalu memberikan *peace of mind* kepada kami dengan memberikan layanan yang sangat responsif, sigap, cekatan serta profesional dalam memenuhi seluruh kebutuhan dan mencari solusi atas masalah-masalah yang kami hadapi, terutama saat dahulu kami menghadapi masalah banjir di tahun 2019. Dalam keadaan seperti itu, tim Asuransi Astra dengan profesional memberikan bantuan derek dan arahan kepada kami untuk perbaikan aset kendaraan-kendaraan operasional kami. Kinerja baik dari seluruh tim Asuransi Astra ini harus dipertahankan terutama dalam menciptakan inovasi-inovasi terbaru dalam menyempurnakan layanan kepada seluruh pelanggan, sehingga Asuransi Astra akan selalu mendapatkan kepercayaan dan selalu diandalkan oleh para pelanggannya.

*I*t has been a dozen years since PT Interbat Pharmaceutical Industry has collaborated with Asuransi Astra and become a partner. We start this collaboration as we always want to be able to provide the best quality products to our customers. However, in every business process is carried out, there must be various types of unpredictable risks that may occur at any time to our assets. For this reason, we decide to use insurance product from Asuransi Astra, in order to be able to provide protection for our assets. This decision is proved to be appropriate until now, Asuransi Astra never disappoint us and we always satisfied with the services provided.

Asuransi Astra's team always provides us with peace of mind by providing responsive, alert, nimble and professional services for all our needs and giving solutions to the problems we deal with, especially when we were previously facing flood problems in 2019. In such circumstances, Asuransi Astra team professionally provides towing assistance and directions for us to repair the assets of our operational vehicles. The good performance of the entire Asuransi Astra team must be maintained, especially in creating the latest innovations for improving services to all customers, so that Asuransi Astra will always having trust and reliable from its customers.

Chandra Susanto

GA Manager

PT. Interbat Pharmaceutical Industry



Selalu Berikan yang Terbaik kepada Pelanggan

Always Providing the Best Services to Customers

PT Nutrifood Indonesia adalah perusahaan swasta nasional yang sudah berdiri sejak tahun 1979 dan bergerak di dalam industri makanan serta minuman kesehatan. Sudah menjadi pedoman kami untuk selalu memberikan produk-produk yang berkualitas dan terbaik bagi para pelanggan. Tetapi, tidak hanya kepada para pelanggan saja, kami juga berpedoman untuk dapat memberikan yang terbaik bagi para karyawan kami, termasuk dalam memberikan asuransi kesehatan yang terbaik kepada mereka, yang memberikan benefit serta layanan yang lebih unggul dibandingkan produk asuransi

kesehatan lainnya. Berkaca dari pengalaman kami menjadi mitra asuransi komersial Asuransi Astra yang selama ini telah memberikan *peace of mind* dan kepuasan kepada kami, maka pada akhirnya untuk perlindungan atas kesehatan karyawan, kami memilih Garda Medika, produk asuransi kesehatan dari Asuransi Astra. Sudah tepat 1 tahun kini kami menjadi peserta Garda Medika, kami sudah dapat merasakan manfaat-manfaat dan standar layanan yang sangat baik, yang tidak kami dapatkan dari asuransi kesehatan lain.

Adanya Garda Mobile Medcare merupakan keunggulan dari Garda Medika Asuransi Astra. Lewat aplikasi ini, karyawan kami dapat dengan mudah mengecek detail *benefit*, *claim history*, serta fitur penunjang kesehatan lainnya yang cukup diakses di *smartphone*. Selain itu, jaringan *provider* rumah sakit rekanan yang tersebar di seluruh Indonesia mudah dijangkau oleh karyawan kami yang tersebar pula di seluruh daerah. Kemudian adanya Garda Akses menambah kenyamanan karyawan kami dalam menggunakan Garda Medika karena selalu siap melayani 24 jam. Tim Garda Medika juga selalu memberikan *peace of mind* kepada kami dengan selalu sigap dalam melayani dan cekatan dalam memberikan solusi terhadap semua masalah kami. Hal-hal inilah yang semakin membuat kami yakin bahwa Asuransi Astra adalah perusahaan asuransi yang benar-benar bisa diandalkan dan mampu menjawab kepercayaan para pelanggannya secara sempurna.



Veronica Agus Dwi Shinta Dewi
GM HRD
PT. Nutrifood Indonesia

PT Nutrifood Indonesia is a national private company that has been established since 1979 and engaged in the health food and beverage industries. It has become our guideline to be always providing the best quality products for our customers. However, not only for customers, we are also guided to be able to provide the best for our employees, including in providing the best health insurance to them, which provides benefits and services that are superior than other health insurance products. Reflecting on our experience as a commercial insurance partner of Asuransi Astra, which has provided us with peace of mind and satisfaction, in the end, for the protection of employee health, we chose Garda Medika, a health insurance product from Asuransi Astra. It's been exactly 1 year since we have become Garda Medika members, we could have felt the benefits and excellent service standards, which we don't get from other health insurance before.

The existence of Garda Mobile Medcare is an advantage of Garda Medika from Asuransi Astra. Through this application, our employees can easily check detailed benefits, claim history, and other health support features that can be accessed on smartphones. In addition, our network of partner hospital providers that spread throughout Indonesia is easily accessible to our employees who are spread across all regions. Then the Garda Akses adds to the comfort of our employees in using Garda Medika because it is always ready to serve 24 hours. The Garda Medika team also always provides us with peace of mind by always serving and deftly providing solutions to all of our problems. These matters make us believe that Asuransi Astra is an insurance company that can truly be relied upon and able to answer the trust of its customers perfectly.

Layanan yang Inovatif

Innovative Services

SAMSUNG

PT Samsung Electronic Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang elektronik. Kami menjatuhkan pilihan kami kepada Garda Medika untuk mempercayakan perlindungan asuransi kesehatan karyawan kami karena melihat sisi pelayanannya, selain itu yang sangat menarik bagi kami adalah aplikasi Garda Mobile Medcare, baru pertama kali Samsung berkenalan dengan asuransi yang menggunakan aplikasi.

Selama hampir setahun menjadi pelanggan dari Garda Medika, Samsung melihat adanya *feedback* positif yang ditunjukkan oleh karyawan dikarenakan adanya aplikasi Medcare dan juga kecepatan respons dari tim Garda Medika, contohnya ketika ada karyawan yang mengalami sakit yang lumayan serius dan kebetulan masuk ke rumah sakit *non provider* di mana seharusnya menggunakan sistem *reimbursement* tetapi karena tidak memungkinkan jika menggunakan sistem *reimbursement*, tim Garda Medika sangat sigap membantu sehingga karyawan kami dapat ditangani dengan cepat. Kinerja baik dari tim Garda Medika kami harapkan dapat dipertahankan dan semoga dapat menciptakan inovasi-inovasi baru

PT Samsung Electronic Indonesia is a company engaged in the electronics sector. We trust Garda Medika to manage our employees' health insurance protection because by viewing its service side, in addition to that what is very interesting for us is the Garda Mobile Medcare application, this is the first time Samsung is acquainted with insurance who uses the application.

For almost a year become a customer of Garda Medika, Samsung has seen positive feedback, which shown by employees due to the Medcare application and also the speed of response from the Garda Medika team, for example when an employee experiences a serious illness and happens to be brought to a non-provider hospital, which should use a reimbursement system but due to it is not possible to use a reimbursement system, the Garda Medika team is very ready to help so that our employees can be handled quickly. We hope that the good performance of the Garda Medika team can be maintained and hopefully it can create new innovations



Arnold Wardiyanto
Direktur HRGA
PT Samsung Electronic Indonesia

Laporan Komisaris dan Direksi



Laporan Presiden Komisaris

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Pertama-tama kita panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan karuniaNya, kita telah melalui berbagai tantangan di tahun 2020 dengan baik. Tahun 2020 adalah tahun terberat dalam satu dekade terakhir, di mana terjadi resesi ekonomi di berbagai negara, termasuk di Indonesia, yang dipicu oleh situasi pandemi global covid-19. Pemangkasan tingkat suku bunga oleh Bank Sentral dari sisi moneter dan program stimulus fiskal oleh pemerintah di hampir seluruh negara di dunia, tidak mampu menahan pertumbuhan negatif yang berujung pada resesi ekonomi global.

Dari dalam negeri, beberapa upaya yang telah dilakukan seperti penurunan suku bunga acuan 7 Days Repo Rate (7DRR) oleh Bank Indonesia dari 5,00% ke 3,75% dalam rangka meningkatkan likuiditas, pelaksanaan stimulus fiskal berupa bansos untuk peningkatan daya beli masyarakat dan berbagai program penanganan covid-19 di bidang kesehatan, yang digaungkan dengan tema Pemulihian Ekonomi Nasional (PEN) oleh Pemerintah Indonesia. Berbagai upaya dan program-program pemerintah tersebut belum mampu menghindarkan Indonesia dari resesi ekonomi. Pada tahun 2020, ekonomi Indonesia mengalami pertumbuhan negatif sebesar 2,07% (sumber: BPS), turun dibandingkan dengan tahun lalu yang mencatatkan pertumbuhan positif sebesar 5,02%.

Sejalan dengan kondisi perekonomian global dan dalam negeri di atas, industri asuransi umum juga mengalami pertumbuhan negatif dengan kontribusi utama penurunan dari lini usaha asuransi kendaraan bermotor termasuk alat berat beserta pengangkutannya. Pertumbuhan premi bruto industri asuransi umum tahun 2020 tercatat mengalami penurunan sebesar 4% dibandingkan tahun sebelumnya (sumber: AAUI).

Sebagai bagian dari industri asuransi umum, Asuransi Astra juga terkena dampak dari kondisi tersebut di atas, dimana perusahaan membukukan pertumbuhan negatif baik dari sisi premi bruto maupun laba bersih. Premi bruto perusahaan hanya mengalami sedikit penurunan, hal ini didukung oleh strategi diversifikasi lini bisnis sehingga menghasilkan portofolio yang lebih *resilient* dalam

menghadapi tekanan. Penurunan yang signifikan pada lini bisnis asuransi kendaraan bermotor akibat pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di Jakarta dan sekitarnya, diimbangi dengan pertumbuhan positif lini bisnis asuransi kesehatan dan stabilitas dari lini bisnis asuransi komersial. Di sisi lain, Asuransi Astra juga berhasil melakukan mitigasi risiko melalui kebijakan *underwriting* dan struktur reasuransi yang solid, sehingga biaya klaim dapat dikelola secara terukur di tengah berbagai kejadian klaim termasuk katastrofi banjir di awal tahun 2020. Hal lain yang mendukung kinerja Asuransi Astra di tahun 2020 adalah pengelolaan investasi yang cukup optimum, sehingga di tengah gejolak ekonomi seperti penurunan tingkat suku bunga, meningkatnya tekanan pada bursa saham dan naiknya risiko gagal bayar di sepanjang tahun 2020, Asuransi Astra tetap mampu memberikan tingkat imbal hasil investasi yang memadai.

Pencapaian ini tentu saja tidak terlepas dari komitmen perusahaan dalam pelaksanaan manajemen sumber daya manusia secara berkesinambungan. Asuransi Astra juga terus menerus menunjukkan komitmennya untuk berkontribusi sosial kepada masyarakat melalui beberapa program sosial yang telah dilakukan. Atas nama Dewan Komisaris, saya memberikan apresiasi kepada Direksi dan seluruh karyawan untuk segala upaya yang telah dilakukan dan pencapaian yang telah diraih tersebut.

Susunan Dewan Komisaris sampai dengan akhir tahun 2020 tidak mengalami perubahan sejak ditutupnya Rapat Umum Pemegang Saham Tahun Buku 2019. Dewan Komisaris terus mengupayakan agar fungsi pengawasan dan praktik tata kelola yang baik (*Good Corporate Governance*) dapat semakin meningkat dan berjalan efektif. Dewan Komisaris, bersama dengan Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko, menjalankan fungsi pengawasan secara rutin selama tahun 2020 dan memberikan rekomendasi serta saran yang dibutuhkan oleh Direksi. Hal ini dilakukan, guna memastikan bahwa semua aktivitas yang dijalankan sesuai dengan rencana bisnis perusahaan yang sudah diajukan dan disetujui oleh Dewan Komisaris. Adapun fungsi pengawasan termasuk, tercermin dari diselenggarakannya rapat Dewan Komisaris selama tahun buku 2020 sebanyak 21 kali dan rapat Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko masing-masing sebanyak 12 kali, baik secara tatap muka (termasuk di dalamnya dengan cara penggunaan teknologi video konferensi) maupun proses sirkuler. Selama tahun buku 2020, perusahaan senantiasa menjaga konsistensi untuk terus patuh terhadap setiap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan tidak terdapat pelanggaran yang bersifat material.



Di tahun 2020, berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan ("OJK") Nomor S-586/NB.21/2020 tanggal 1 September 2020, perusahaan telah ditetapkan sebagai Entitas Utama Konglomerasi Keuangan Astra. Terbitnya POJK Nomor 45/POJK.03/2020 tentang Konglomerasi Keuangan diharapkan semakin mendorong terciptanya sektor keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan sehat, melalui pengelolaan konglomerasi keuangan secara terintegrasi. Tentunya, di tahun mendatang fungsi pengawasan dapat semakin meningkat dan berjalan efektif khususnya dalam praktik tata kelola yang baik (Good Corporate Governance).

Proyeksi pertumbuhan ekonomi global oleh beberapa lembaga keuangan memperlihatkan bahwa akan terjadi pemulihan ekonomi pada tahun 2021. Perekonomian Indonesia sendiri diproyeksikan akan mengalami pertumbuhan positif dan kami tetap optimis bahwa industri asuransi umum dalam negeri juga akan bertumbuh positif paska pandemi. Perubahan perilaku konsumen yang merupakan implikasi dari kondisi pandemi atau yang dikenal dengan *new normal*, tentunya akan memberikan peluang dan juga tantangan tersendiri bagi perusahaan. Dewan Komisaris melihat Direksi telah mempersiapkan strategi dalam menangkap setiap

peluang yang ada, dan kami memiliki keyakinan bahwa perusahaan telah siap menghadapi tantangan di tahun mendatang. Dewan Komisaris percaya Asuransi Astra akan kembali dapat meraih prestasi yang baik ke depannya.

Akhir kata, saya atas nama Dewan Komisaris menyampaikan terima kasih atas segala dukungan dan kepercayaan yang telah diberikan oleh para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya. Semoga Asuransi Astra senantiasa memberikan yang terbaik, selalu memberikan rasa aman pada jutaan pelanggan, sehingga menjadi pilihan utama kebutuhan berasuransi di Indonesia.

President Commissioner Report

To all respected stakeholders,

Let us be grateful to God Almighty, for His blessings, we have overcome various challenges in 2020 well. The year 2020 has been the most challenging year in the last decade, where economic recession occurred in various countries, including Indonesia, triggered by the covid-19 pandemic. Interest rate cuts by the Central Bank from the monetary aspect and fiscal stimulus programs by almost all governments worldwide were unable to withstand negative growth which led to a global economic recession.

Domestically, several efforts have been made, such as cutting the 7-Day Repo Rate (7DRR) by The Central Bank of Indonesia from 5,00% to 3,75% to increase liquidity, implementing fiscal stimulus through social aid to increase public purchasing power, and various covid-19 handling programs from the health sector with the theme *Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN)* by the Indonesian Government. These various government efforts and programs were not able to prevent an economic recession in Indonesia. In 2020, the Indonesian economy experienced negative growth of 2,07% (source: Central Bureau of Statistics / BPS), this is lower compared to last year's 5,02% positive growth.

In line with the global and domestic economic conditions mentioned above, the general insurance industry also experienced negative growth, mainly contributed by the decline of motor vehicle insurance including heavy equipment and cargo lines of business. For the period of 2020, gross premium growth of the General Insurance industry decreased by 4% compared to the previous year (source: General Insurance Association of Indonesia / AAUI).

As part of the general insurance industry, Asuransi Astra was also affected by the conditions mentioned above, in which the company recorded negative growth in gross premium and net profit. The company's gross premiums only experienced a slight decrease. This was supported by diversification strategy of segments resulting in a more resilient portfolio in overcoming challenges. The significant

decline in the motor vehicle insurance segment which was caused by the implementation of PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) in Jakarta and its surrounding areas, was partially offset by the positive growth of the health insurance segment and the stability of the commercial insurance segment. On the other hand, Asuransi Astra has also succeeded in mitigating risk through a solid underwriting policy and reinsurance structure. Therefore, claim expenses could be well managed during various claim incidents, including flood catastrophe in early 2020. Another support to Asuransi Astra's performance in 2020 was an optimum investment management. Thus resulting in an adequate level of return on investment in the midst of economic turmoil such as lower interest rates, increasing pressure on the stock market and the increasing default risk throughout 2020.

Of course these achievements are inseparable from the company's commitment in implementing a sustainable human resource management. Asuransi Astra also continuously showing its commitment on social contribution to the community through several social programs. On behalf of the Board of Commissioners, I would like to appreciate the Board of Directors and all employees for all the efforts and achievements that have been made.

Until the end of 2020, the composition of the Board of Commissioners has not changed since the closing of the General Meeting of Shareholders in 2019. The Board of Commissioners continues to strive so that its supervisory function and Good Corporate Governance practices can be improved and run effectively. Together with the Audit Committee and Risk Monitoring Committee, the Board of Commissioners regularly carried out their supervisory function throughout 2020 and provided recommendations and suggestions as needed by the Board of Directors. This is done to ensure that all activities are carried out in accordance with the company's business plan that has been submitted and approved by the Board of Commissioners. This supervisory function is reflected in the convening of 21 Board of Commissioners

meetings and 12 meetings of the Audit Committee and Risk Monitoring Committee, both face-to-face (including video conference), and in circular process throughout 2020. The company always maintains consistency to comply with all applicable laws and regulations, and there were no material violations in 2020.

In 2020, based on the Financial Services Authority ("OJK") Letter Number S-586/NB.21/2020 dated on September 1, 2020, the company has been designated as the Lead Entity of the Astra Financial Conglomeration. The issuance of POJK Number 45/POJK.03/2020 concerning Financial Conglomeration is expected to encourage the creation of a financial sector with sustainable and healthy growth, through integrated financial conglomeration management. Certainly, in the coming years, the supervisory function will increase and run effectively, especially on the implementation of Good Corporate Governance.

Projections of global economic growth by several financial institutions shows that there will be an economic recovery in 2021. The Indonesian economy is projected to experience positive growth. We remain optimistic that the domestic general insurance industry will also grow positively after the pandemic. Changes in consumer behavior, which are the implications of pandemic conditions or what is known as the new normal, will undoubtedly provide opportunities and challenges for the company. The Board of Commissioners sees that the Board of Directors has prepared a strategy to seize every opportunity. We believe that the company is ready to face the challenges in the upcoming year. The Board of Commissioners believes that Asuransi Astra will reach good achievements again in the future.

Finally, on behalf of the Board of Commissioners, I would like to express my gratitude for all the support and trust that the shareholders and other stakeholders have given. I hope that Asuransi Astra will always provide the best and always provide peace of mind to millions of customers, so that it becomes the first choice for insurance needs in Indonesia.



**Laporan
Presiden Direktur**
President Director Report

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, kita dapat melalui tahun 2020 dengan baik. Tahun 2020 adalah tahun terberat dalam satu dekade terakhir yang dipicu oleh situasi pandemi virus corona. Pandemi virus corona atau dikenal dengan covid-19 yang pertama kali terjadi di Wuhan, China, telah menyebar dengan sangat cepat ke berbagai negara, dan memberikan dampak pada kehidupan sosial ekonomi umat manusia di seluruh dunia. Sebagai akibatnya, aktivitas ekonomi global mengalami kontraksi dan lebih dari itu di beberapa negara seperti Amerika Serikat, Jerman, Jepang dan lainnya termasuk Indonesia, telah masuk ke dalam resesi ekonomi yang diindikasikan dengan kontraksi ekonomi selama dua kuartal berurut-turut.

Untuk mengurangi dampak ekonomi yang signifikan beberapa langkah telah diambil oleh pemimpin-pemimpin dunia dalam jangka pendek, seperti penurunan suku bunga acuan *Fed Fund Rate* (FFR) dari 1,75% ke 0,25% oleh Bank Sentral Amerika, yang diikuti oleh negara-negara lainnya termasuk Indonesia. Di Indonesia sendiri, Bank Indonesia memangkas suku bunga acuan *7 Day Repo Rate* (7DRR) dari 5,00% ke 3,75% dalam rangka meningkatkan likuiditas. Selain itu, stimulus fiskal juga dijalankan oleh Pemerintah Indonesia dalam bentuk Bansos untuk meningkatkan daya beli masyarakat dan berbagai program penanganan covid dalam bidang kesehatan, yang semuanya digaungkan dengan tema Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) dengan total anggaran sebesar Rp 695 Triliun atau setara dengan 4,2% terhadap PDB Indonesia. Sejalan dengan kondisi tersebut diatas, industri asuransi umum juga mengalami pertumbuhan premi bruto negatif, dengan kontribusi utama penurunan dari lini usaha asuransi kendaraan bermotor termasuk alat berat beserta pengangkutannya. Penurunan suku bunga dan tekanan pada pasar modal sepanjang tahun 2020 juga memberikan tantangan tersendiri bagi industri asuransi di Indonesia khususnya pada portofolio investasi mereka.

Sebagai bagian dari perekonomian nasional khususnya industri asuransi umum, Asuransi Astra juga membukukan pertumbuhan negatif dari sisi premi bruto dan laba bersih. Penerapan 3P *Roadmap* (*Portfolio, People* dan *Public Contribution*) tetap menjadi acuan kebijakan jangka panjang Asuransi Astra dengan penerapan strategi tahunan yang dinamis menyesuaikan dengan situasi dan kondisi terkini.

Untuk *Portfolio*, pertumbuhan tetap bertumpu pada strategi diversifikasi lini bisnis, dimana menghasilkan portofolio yang lebih *resilient* dalam menghadapi tekanan. Pada tahun 2020, penurunan yang signifikan pada lini bisnis asuransi kendaraan bermotor akibat pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di Jakarta dan sekitarnya, diimbangi dengan pertumbuhan positif lini bisnis asuransi kesehatan dan stabilitas dari lini bisnis asuransi komersial. Pada sisi lain, Asuransi Astra juga berhasil melakukan mitigasi risiko melalui kebijakan *underwriting* dan penerapan struktur reasuransi yang solid, sehingga mampu meredam dampak meningkatnya biaya klaim termasuk klaim dari katastrofi banjir di awal tahun 2020. Pada periode yang sama, melanjutkan perjalanan digital kami dalam memberikan *customer journey experience*, Asuransi

Astra telah memperbarui layanan dan fitur aplikasi asuransi kesehatan Medicare. Adapun untuk investasi, Asuransi Astra telah melakukan pengelolaan investasi yang cukup optimum, sehingga di tengah gejolak ekonomi seperti penurunan tingkat suku bunga, meningkatnya tekanan pada bursa saham dan naiknya risiko gagal bayar di sepanjang tahun 2020, Asuransi Astra tetap mampu memberikan tingkat imbal hasil investasi yang memadai. Secara keseluruhan untuk tahun 2020, Asuransi Astra mengalami pertumbuhan negatif dimana laba bersih turun sebesar 16% (enam belas persen) menjadi Rp 912 miliar (sembilan ratus dua belas miliar Rupiah), dari Rp 1,083 triliun (satu triliun delapan puluh tiga miliar Rupiah) tahun lalu.

Untuk *People*, sebagai bentuk dukungan sumber daya manusia kepada strategi bisnis, kami senantiasa menyiapkan sumber daya manusia yang mengikuti kebutuhan bisnis baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas sumber daya manusia terus kami tingkatkan melalui program pengembangan tenaga ahli bersertifikasi dan *expert track*, sedangkan untuk kuantitas kami merencanakan dan melakukan eksekusi pemenuhan jumlah sumber daya manusia secara berkesinambungan.

Untuk *Public Contribution*, di tengah kondisi bencana pandemi Asuransi Astra secara konsisten menunjukkan dukungan nyata melalui kegiatan CSR di empat pilar utama yaitu lingkungan, kesehatan, pendidikan, dan ekonomi. Kegiatan-kegiatan seperti Kampanye sosial #MaskerTemanTuli, Karina (Kampung Binaan Asuransi Astra), donor darah, posyandu, beasiswa, *Always Drive Safely, Always Ride Safely*, dan *Income Generating Activity* (IGA) kami lakukan di sepanjang tahun 2020.

Asuransi Astra juga menerima berbagai kategori penghargaan yang dianugerahkan oleh beberapa Lembaga Media di sepanjang tahun 2020. Kami berharap, seluruh penghargaan ini memotivasi kami agar menjadi semakin baik di masa yang akan datang.

Beberapa Lembaga Keuangan Internasional memproyeksikan pemulihan ekonomi pada tahun 2021, namun begitu masih terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi untuk dua belas bulan kedepan. Diantaranya adalah kondisi pandemi yang masih belum berakhir, yang mungkin akan berdampak pada pemulihan industri kendaraan bermotor dan bidang usaha lainnya khususnya yang terkait mobilitas. Situasi *new normal* ini menuntut pelaku bisnis untuk melakukan inisiatif dalam mengantisipasi perubahan perilaku konsumen, dan ini menjadi suatu kesempatan bagi kami dengan tetap memperhatikan penerapan praktik manajemen yang *prudent* pada setiap aktivitas. Untuk itu, tema kami tahun 2021 adalah *Seizing Business Opportunities with Prudent Management Practices*.

Di penghujung kata, mewakili Direksi dan seluruh karyawan, saya sampaikan terima kasih kepada para pelanggan atas kepercayaannya, para mitra kerja atas kerjasamanya, Dewan Komisaris atas arahannya dan para pemegang saham atas dukungannya sehingga Asuransi Astra dapat melewati tahun 2020 dengan baik. Semoga Asuransi Astra kembali dapat memberikan kinerja yang lebih baik ke depannya.

We are grateful to God Almighty for His blessings and mercy, we could overcome year of 2020 well. The Year 2020 has been the most challenging year in the last decade triggered by the corona virus pandemic. The Corona virus pandemic, known as Covid-19, which initially occurred in Wuhan, China, has spread very quickly to several countries, and has impacted the socio-economic life of mankind. As a result, global economic activities has contracted and several countries such as The United States of America, Germany, Japan and other countries including Indonesia, have experienced economic recession, indicated by economic contraction for two consecutive quarters.

To reduce the significant economic impact, several steps has been taken by world leaders in the short term, such as cutting the Fed Fund Rate (FFR) from 1.75% to 0.25% by the Central Bank of America, which was followed by other countries including Indonesia. The Central Bank of Indonesia has cut the 7 Day Repo Rate (7DRR) from 5.00% to 3.75% to increase liquidity. In addition, the Government of Indonesia has also carried out fiscal stimulus through social aid to increase people's purchasing power, and various programs in the health sector for handling corona virus, with the theme Pemulihian Ekonomi Nasional/PEN with a total budget of Rp 695 trillion equivalent to 4.2% of Indonesia's GDP. In line with the conditions above, the General Insurance industry has also been experiencing negative gross premium growth, mainly contributed by the decline of motor vehicle insurance including heavy equipment and cargo lines of business. Lower interest rate and pressure in the capital market throughout 2020 has also provided challenges to the Indonesian insurance industry, especially in their investment portfolio.

As part of the national economy, specifically the General Insurance industry, Asuransi Astra also recorded negative growth in gross premium and net income. The implementation

of the Triple-P Roadmap (Portfolio, People, and Public Contribution) remains to be the reference for Asuransi Astra's long-term policy, with dynamically implementing annual strategies that adapts to the current situation and conditions.

For Portfolio, growth still relied on the business diversification strategy, which resulted in a more resilient portfolio in overcoming challenges. In 2020, the significant decline in motor vehicle insurance segment was caused by the implementation of PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) in Jakarta and its surrounding areas, this was partially offset by the positive growth of the health insurance segment and the stability of the commercial insurance segment. On the other hand, Asuransi Astra has also succeeded in mitigating risks through its underwriting policy and the implementation of a solid reinsurance structure, which minimized the impact of the increased claim costs including claims from flood catastrophes in early 2020. Within the same period, to continue our digital journey in providing customers journey experience, Asuransi Astra has updated its services and features in Medcare health insurance application. As for investment, Asuransi Astra has carried out a fairly optimum investment management resulting in an adequate level of return on investment, amidst of economic turmoil such as lower interest rates, increasing pressure on the stock market, and the increasing default risk throughout 2020. Overall, Asuransi Astra experienced negative growth in 2020, reflected by a 16% (sixteen percent) decrease of net profit to Rp 912 billion (nine hundred and twelve billion Rupiah) from Rp 1,083 trillion (one trillion and eighty-three billion Rupiah) in the previous year.

For People, to support business strategy, we always prepare our human resources align with the needs of business both in quality and quantity. We continued to improve the quality of human resources through development

program of certified experts and expert tracks, as for quantity, we continuously plan and fulfil the number of human resources.

For Public Contribution, amidst the pandemic, Asuransi Astra has consistently demonstrated real support through their CSR activities in four pillars, namely environment, health, education, and economic. Activities such as the #MaskerTemanTuli social campaign, Karina (Kampung Binaan Asuransi Astral, blood donations, Posyandu, scholarships, Always Drive Safely, Always Ride Safely, and Income Generating Activity (IGA) were still carried out throughout 2020.

Asuransi Astra also received awards in various categories throughout 2020 by several Media Institutions. We hope that all of these awards would motivate us to be better in the future.

Several international financial institutions are projecting economic recovery in 2021, however, there are still challenges for the next twelve months. Among which are the ongoing pandemic, which might impact the recovery of the motor vehicle industry and other business sectors, especially mobility-related industries. This new normal situation requires business players to take initiatives in anticipating the changes in consumer behaviour, and this becomes an opportunity for us to continuously pay attention to the implementation of prudent management practices in every activity. Therefore, our theme for 2021 is 'Seizing Business Opportunities with Prudent Management Practices'.

Lastly, on behalf of the Board of Directors and all employees, I would like to express my gratitude to our customers for their trust, our partners for their cooperation, our Board of Commissioners for their direction, and our shareholders for their support so that Asuransi Astra could overcome 2020 well. We hope that Asuransi Astra will continue to provide better performance in the future.

Triathlon **FINISH**



Christopher Pangestu
Chief Marketing Officer-
Commercial & Health Business

Mulia K. B. Siregar
Chief Technical Officer

Gunawan Salim
Chief Marketing Officer-Retail Business

Rudy Chen
Chief Executive Officer

Leonard W. S. Siregar
Chief Financial Officer

Hendry Yoga
Chief Operating Officer

Y.M.E. Adi Sepiarso
Chief Compliance
And Risk Management Officer

Kenali Kami





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

Memberikan rasa aman dan tenteram bagi pelanggan kita
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



Pursuit of excellence

Terus menerus berupaya 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



Agility

Cekatan beradaptasi dalam menghadapi tantangan perubahan dengan mengoptimalkan peluang untuk mencapai bisnis yang berkelanjutan
Agile to adapt the challenges of change by optimizing opportunities to achieve a sustainable business



Customer first

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



Equal Respect

Menciptakan suasana keterbukaan dan kesetaraan dalam menghargai harkat serta martabat setiap orang.
Creating openness atmosphere and equality in respecting each person's dignity



Fun

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



918

Jumlah Tenaga Kerja
Number of Staff

• **Asuransi Umum | General Insurance**

Ahli Asuransi Indonesia Kerugian	30
Ajун Ahli Asuransi Indonesia Kerugian	44
<i>Indonesian Certified Property Underwriter</i>	16
<i>Indonesian Certified Marine Underwriter</i>	15
<i>Indonesian Certified Motor Underwriter</i>	12
<i>Indonesian Certified Engineering Underwriter</i>	4
<i>Indonesian Certified Liability Underwriter</i>	3
<i>Indonesian Certified Bonding Underwriter</i>	9
<i>Indonesian Certified Claim Administrator</i>	13
<i>Ahli Manajemen Risiko Perasuransian</i>	5
<i>Certified Risk Governance Professional</i>	1
<i>Associateship of the Chartered Insurance Institute</i>	2
<i>Associateship of the Malaysian Insurance Institute</i>	2
<i>ANZIIF (Senior Associate) CIP</i>	4
<i>Associate in Risk Management</i>	3

• **Asuransi Kesehatan | Health Insurance**

Ahli Asuransi Kesehatan	20
Ajун Ahli Asuransi Kesehatan	16
<i>Certified Health Insurance Associate</i>	1

• **Asuransi Syariah | Sharia Insurance**

<i>Associateship of the Islamic Insurance Society</i>	10
---	----

• **Aktuaria | Actuary**

<i>Fellow of the Society of Actuaries of Indonesia</i>	1
<i>Certified Non Life Analyst</i>	1

• **Keuangan | Finance**

<i>Certified Financial Consultant</i>	1
---------------------------------------	---

• **Akunting | Accounting**

<i>Chartered Accountant</i>	1
<i>Certified PSAK</i>	2

• **Investasi | Investment**

<i>Wakil Manajer Investasi</i>	3
--------------------------------	---

219

Jumlah Tenaga Ahli
Number of Accredited
Professionals

Sejarah Perusahaan

1956

Pada 12 September PT Maskapai Asuransi Buana berdiri dan memulai usaha sebagai perusahaan asuransi umum

1956

On September 12, PT Maskapai Asuransi Buana was established and started a business as a general insurance company.



1995

Peluncuran produk asuransi mobil Garda Oto



1995

The launching of Garda Oto car insurance products

2000

Garda Oto menambah layanan melalui Garda Akses dan Garda Siaga

2000

Garda Oto expanded its services through Garda Akses and Garda Siaga



1990 **1990**

PT Maskapai Asuransi Buana mengubah logo dan nama menjadi PT Asuransi Astra Buana (Asuransi Astra)



2005

Kami memperluas lini bisnis dengan mendirikan unit usaha syariah

2005

We expand our business scope by establishing sharia enterprise units

Company History

2008

Garda Medika didirikan untuk menyediakan solusi asuransi kesehatan korporat

2008

Garda Medika was established to provide a solution for corporate health insurance



2014

Kami meluncurkan identitas perusahaan yang baru

2014

We launched a brand new corporate identity

2015

Peluncuran Garda Mobile Otosurvey, Otosales, hr-akses, cr-akses, dan Medicare

2016

The launching of Garda Mobile Otosurvey, Otosales, hr-akses, cr-akses, and Medicare



2015 2015

Kami meluncurkan We launched our mobile apps pertama first mobile apps, yaitu Garda Mobile Garda Mobile OtoCare OtoCare

2017

Kami meluncurkan Garda Oto Digital sebagai saluran layanan penjualan baru produk Garda Oto

2017

We launched Garda Oto Digital as a new sales service channel for Garda Oto products

2018

Kami meluncurkan chatbot pembelian asuransi GarXia dan empat produk asuransi digital yang terangkum dalam happyOne.id

2018

We launched the GarXia chatbot for insurance purchases and four digital insurance products which summarized in happyOne.id



2019

Kami meluncurkan Garda Mall, fitur terbaru dalam aplikasi Garda Mobile OtoCare.

2019

We launched Garda Mall, the newest feature in the Garda Mobile OtoCare application.

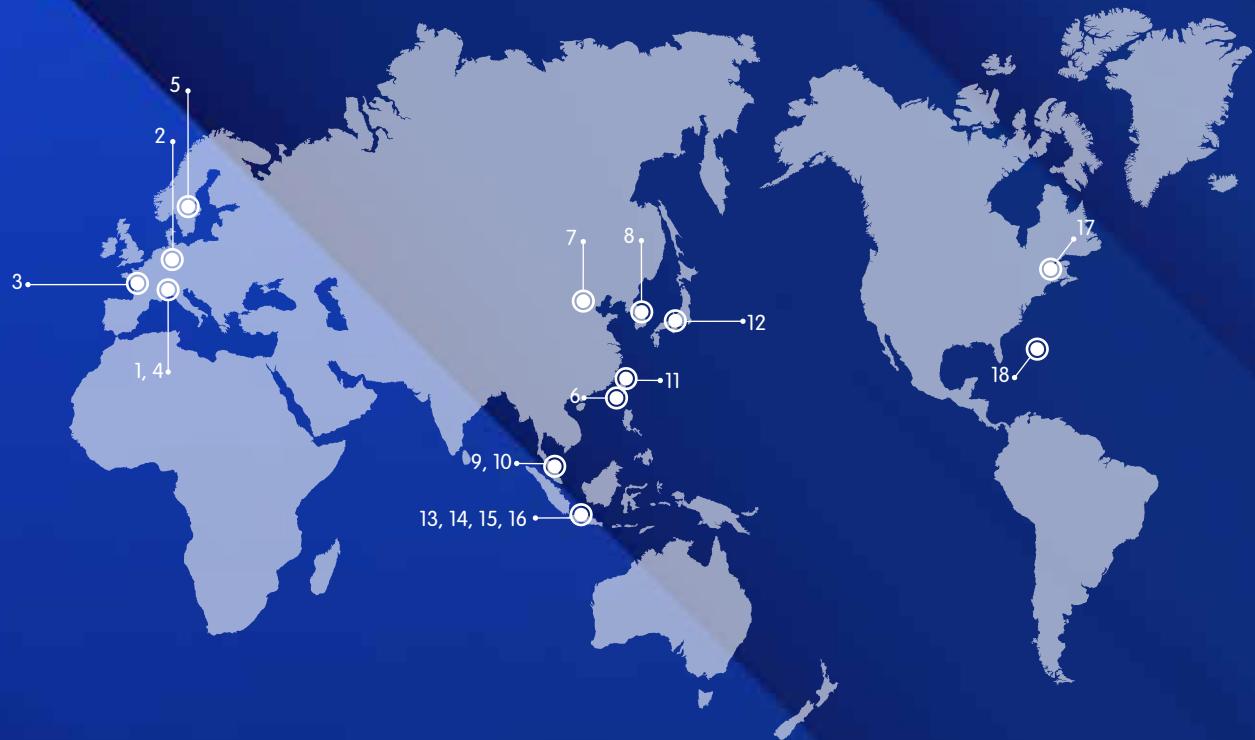
2020

Pada tahun ini, untuk memperkuat fondasi organisasi, kami menambahkan agility dalam tata nilai kami sehingga menjadi "Peace n fun". Selain itu, kami juga berhasil memperoleh sertifikasi ISO 27001:2013 atas implementasi sistem manajemen keamanan informasi.

2020

This year, to strengthen our organization's foundation, we add agility to our values so it becomes "Peace n fun". In addition, we also succeeded in obtaining ISO 27001: 2013 certification for the implementation of our information security management system.

Akses Global Worldwide Access



EUROPE

- 1. Echo RE
- 2. Hannover Re
- 3. SCOR
- 4. Swiss Re
- 5. Sirius International

ASIA

- 6. Central Re
- 7. China Re
- 8. Korean Re
- 9. Labuan Re
- 10. Malaysian Re
- 11. Taiping Re
- 12. Toa Re

INDONESIA

- 13. Indonesia Re
- 14. Marein
- 15. Nasional Re
- 16. Tugu Re

AMERICA

- 17. Berkley Re
- 18. Everest Re

Reasuransi Reinsurance

PT REASURANSI INDONESIA UTAMA (PERSERO)

PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero) atau Indonesia Re didirikan pada tanggal 30 November 1985 dengan nama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Asuransi Ekspor 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 Reasuransi Indonesia Utama (Persero) or Indonesia Re was established on November 30, 1985 under the name of Perusahaan Perseroan (Persero) PT Asuransi Ekspor 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. T.B. Simatupang Kav. 15 Cilandak Barat
Jakarta 12430

CABANG

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

Tendean

Jl. Kapten Tendean No. 26
Jakarta 12720

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

Puri Indah Mall,
Ruang T-08, Lower Ground Puri Indah Mall
Jakarta Barat 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

Solo

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

Kediri

Jl. Brawijaya No. 40 Blok A4, Kel. Pocanan,
Kec. Kota Kediri, Kediri 64123

UNIT LAYANAN | SERVICE POINTS**Aceh**

Gedung ACC
Jl. DR. Mr. Teuku H. Muhammad Hassan,
Desa/Kelurahan Batoh, Kecamatan Lueng
Bata, Kota Banda Aceh 23245

Rantau Prapat

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

Duri

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

Sukabumi

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

Jember

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

Mataram

Gedung ACC
Jl. Brawijaya No.8, Cakranegara Sel., Kec.
Cakranegara, Kota Mataram, Nusa Tenggara
Barat 83239

Banyuwangi

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

Bontang

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

GARDA CENTER**Brastagi The Supermarket**

Lantai GF
Jl. Gatot Subroto No. 288
Medan

Mega Mall Batam Centre

Lantai UG
Jl. Engku Putri No. 1
Batam

Mal 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 Kalimalang No. 88
Jakarta

Pacific Place

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

Grha Asuransi Astra*

Jl. T.B. Simatupang Kav. 15
Jakarta

Puri Indah Mall

Lantai LG
Jl. Puri Agung, Puri Indah
Jakarta

The Hub - Balekota

Lantai GF
Jl. Jend. Sudirman Km. 10
Tangerang

Bintaro Jaya Xchange

Lantai B1 Utara
Jl. Boulevard Bintaro Jaya
Tangerang Selatan

D'Mall

Lantai 2
Jl. Raya Margonda Kav. 88
Depok

Cibubur Junction

Lantai B1
Jl. Jambore No. 1
Cibubur

Cibinong City Mall

Lantai LG
Jl. Tegar Beriman No. 1 Pakansari
Bogor

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

Lenmarc Mall

Lantai LG
Jl. Bukit Darmo Golf
Surabaya

Ayani Megamal

Lantai 1
Jl. Ahmad Yani
Pontianak

Mall Of Serang

Lantai GF
Jl. Akses Tol Serang Timur
Serang

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

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

Produk Kami



Asuransi Kendaraan Bermotor Garda Oto ('Garda Oto') hadir pertama kalinya pada tahun 1995. Selama lebih dari 25 tahun, Garda Oto hadir untuk pelanggan dan masyarakat. Sampai sekarang, Garda Oto dipercaya sebagai asuransi untuk mobil yang memiliki keunggulan dengan layanan prima. Tentu itu semua karena kualitas dari Garda Oto yang selalu berusaha memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketenangan berkendara diberikan oleh Garda Oto melalui dua kondisi pertanggungan, yaitu *total loss only* yang menjamin atas terjadinya kerugian/kerusakan keseluruhan dan *comprehensive* yang menjamin kerugian/kerusakan sebagian maupun kerugian/kerusakan keseluruhan.

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan pelanggan yang semakin beragam, Garda Oto secara berkala selalu melakukan peningkatan berbagai macam kualitas layanan. Awalnya, Garda Oto dapat diperoleh langsung melalui kantor cabang Asuransi Astra, atau di dealer mobil serta agen Mitra Garda Oto, sekarang Garda Oto dapat diperoleh melalui situs gardaoto.com dan chatbot GarXia dalam Garda Mobile Otocare. Apapun saluran pembelian yang dipilih pelanggan, Garda Oto tetap memberikan kualitas yang maksimal dan optimal.

Beragam saluran pengajuan klaim juga dimiliki oleh Garda Oto. Mulai dari pengajuan klaim ke kantor cabang, pengajuan klaim melalui gerai Garda Center dan cara termudah yaitu melalui aplikasi Garda Mobile Otocare. Ketenangan berkendara juga diberikan oleh Garda Oto, setiap hari selama 24 jam, kami selalu siap sedia dengan layanan *contact center* Garda Akses 1 500 112 serta layanan darurat di jalan Emergency Roadside Assistance (ERA) Garda Siaga dengan armada sistem hidrolik.

Semakin berkembangnya berbagai macam fasilitas, dan layanan, merupakan gambaran nyata dari komitmen kami dalam mewujudkan *Peace of Mind* bagi seluruh pelanggan, sehingga Garda Oto tetap menjadi asuransi aman dan terpercaya untuk mobil pilihan pelanggan.

Garda Oto's Motor Vehicle Insurance ("Garda Oto") firstly presented in 1995. For more than 25 years, Garda Oto has presented for customers and the public. Until now, Garda Oto is trusted as insurance for cars that have excellence with prime services. Of course, it all because of the quality of Garda Oto who always strives to provide the best service to meet customer needs. The calmness of driving is provided by Garda Oto through two conditions of coverage, total loss only which guarantees the occurrence of loss/damage as a whole and comprehensive guarantees partial loss/damage as well as total loss/damage

In the line with the development of increasingly diverse customer needs, Garda Oto regularly improves various kinds of service quality. Initially, Garda Oto can be obtained directly through the Asuransi Astra branch office, or at car dealers and Mitra Garda Oto agents, now Garda Oto can be obtained through the gardaoto.com site and the GarXia chatbot in Garda Mobile Otocare. Whatever purchase channel that customer chooses, Garda Oto still provides maximum and optimal quality.

Garda Oto also has various channels for submitting claims. Started from submitting claims to branch offices, submitting claims through the Garda Center outlets and the easiest way is through the Garda Mobile Otocare application. The tranquility of driving is also provided by Garda Oto, every day for 24 hours, we are always ready with the Garda Akses's contact center service 1 500 112 as well as road emergency services on the Garda Siaga's Emergency Roadside Assistance (ERA) with a hydraulic system fleet.

The more growing of various kinds of facilities and services is a real illustration of our commitment to manifest *Peace of Mind* for all customers, so that Garda Oto remains a safe and reliable insurance for the customer's car of choice.



Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki banyak pengendara sepeda motor. Moda transportasi sepeda motor ini bisa dibilang sangat diminati oleh masyarakat Indonesia. Seiring berjalanannya waktu, jalan raya semakin padat dengan berbagai macam kendaraan bermotor. Tentu saja, pengendara sepeda motor membutuhkan rasa aman ketika mengendarai sepeda motor untuk keperluan sehari-hari. Melihat keadaan ini, banyak masyarakat mulai mencari asuransi untuk sepeda motor yang tentunya dapat dipercaya.

Hadir sejak tahun 2007, Asuransi Kendaraan Bermotor Garda Motor ('Garda Motor') menjawab kebutuhan asuransi untuk sepeda motor. Hingga saat ini, Garda Motor telah melindungi jutaan pelanggan yang menjamin dari terjadinya kerugian/kerusakan keseluruhan atas risiko yang secara langsung disebabkan oleh tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir, terperosok, perbuatan jahat, pencurian, kebakaran, serta kerugian/kerusakan selama penyeberangan dengan kapal di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

Sebagai bagian dari Astra serta pengalaman panjang dan terpercaya di industri asuransi, Garda Motor menjadi unggulan asuransi untuk sepeda motor di Indonesia. Sepak terjang Garda Motor sendiri sudah teruji selama lebih dari satu dekade.

Banyaknya pengalaman membuat Garda Motor mendapat kepercayaan masyarakat Indonesia. Semua ini ditunjang dengan komitmen untuk terus menjaga level layanan, khususnya dalam penyelesaian proses klaim yang mudah.

Indonesia is a country that has many motorcyclists. This motorbike mode of transportation is arguably in great demand by Indonesian people. As time goes by, the road is getting denser with various kinds of motorized vehicles. Obviously, motorcyclists need a sense of security when riding a motorcycle for daily use. Regarding this situation, many people have started looking for trusted insurance for motorbikes.

Established in 2007, the Garda Motor Motorcycle Insurance (Garda Motor) answers the insurance needs for motorbikes. Until now, Garda Motor has protected millions of customers, which guarantees the overall loss/damage of risks that are directly caused by crash, collision, capsiz, skid, got stuck, evil deed, theft, fire, and loss/damage during the crossing by ship under the supervision of the Directorate General of Land Transportation.

Garda Motor is the leading insurance for motorbikes in Indonesia as part of Astra with a long and trusted experience in the insurance industry. Garda Motor's performances have been tested for more than a decade.

With many experiences, Garda Motor has gained the trust of the Indonesian people. All of this is supported by the commitment to continue maintaining the level of service, especially in the easy settlement of claim processes.



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 kestabilan keuangan terlebih di tengah gejolak perekonomian global seperti yang terjadi saat ini. Bagaimanapun juga dalam situasi yang penuh ketidakpastian ini, perusahaan perlu memastikan bahwa asetnya terlindungi dari risiko yang bisa terjadi kapan dan dimana pun.

Dengan bantuan pengalaman panjang lebih dari 60 tahun serta disertai ratusan tenaga ahli yang selalu siap melayani, kami menawarkan solusi komprehensif dengan produk-produk asuransi yang tentunya dapat menjadi jawaban bagi kalangan korporat untuk terus melindungi aset perusahaan secara optimal. Tentunya dengan dukungan kekuatan finansial yang kami miliki, serta asas kehati-hatian dalam mengelola

We understand that business continuity is always the main focus of every company. Apart from developing its products and services, each company has its own strategy to maintain financial stability, especially in the midst of current global economic turmoil. However, in this uncertain situation, the company needs to ensure that its assets are protected from risks that can occur anytime and anywhere.

Armed with a long experience for more than 60 years accompanied by experts who are ready to serve, we offer comprehensive solutions through insurance products to satisfy corporate needs in protecting

risiko yang kami pegang erat, berbagai macam produk asuransi komersial secara cermat telah kami rancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan secara fleksibel.

Kami terus melakukan inovasi dengan mengembangkan layanan berbasis teknologi digital disertai aplikasi gawai menjadi fokus kami untuk terus memberikan kemudahan interaksi antara pelanggan dengan kami, sehingga pada gilirannya dapat membantu pelanggan secara optimal meningkatkan kinerja perusahaan dan kesejahteraan karyawan.

Berbagai macam kemudahan layanan yang kami berikan merupakan komitmen untuk mewujudkan *peace of mind* kepada pelanggan korporasi dengan berbagai produk seperti:

company assets optimally. Supported by financial strength and prudence in risk management, we carefully design various types of commercial insurance products to flexibly meet various customer needs.

Innovation through digital technology-based services and mobile applications is also our focus to facilitate interaction with our customers, which in turn help customers improve company performance and employee welfare.

All of our convenient services reflect our commitment to provide peace of mind to corporate customers through various 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 & Property Insurance

Cover loss or damage to property caused by fire, natural perils and other unexpected incident. This insurance also could be extended to cover business interruption in consequence of material damage

Asuransi Pengangkutan

Menjamin risiko kerugian atau kerusakan atas barang-barang selama pengiriman melalui jalur laut, udara atau darat.



Marine Cargo Insurance

Cover loss or damage to cargo whilst in transit by sea, air and land conveyances.

Asuransi Rangka Kapal

Menjamin risiko kerugian atau kerusakan atas kapal laut baik rangka, mesin dan/atau peralatannya.



Marine Hull Insurance

Cover loss or damage to hull, machinery and/or equipment of the vessels.

Asuransi Kendaraan Bermotor Komersial

Menjamin kerugian atau kerusakan pada kendaraan bermotor dan/atau kepentingan yang dipertanggungkan secara langsung disebabkan tabrakan, perbuatan jahat, pencurian dan kebakaran.



Commercial Motor Vehicle Insurance

Cover loss or damage to vehicle and/or insurable interest directly caused by collision, malicious act, theft, and fire.

Asuransi Alat Berat

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



Heavy Equipment Insurance

Cover loss or damage to heavy equipment caused by events that come from outside, sudden, and unexpected subject to not excluded by the Policy.

Asuransi Minyak dan Gas

Menjamin kerugian atau kerusakan terhadap kegiatan pengeboran maupun operasional Minyak dan Gas baik *onshore* maupun *offshore*.



Oil and Gas Insurance

Cover loss or damage to Oil and Gas drilling and operational activities for onshore and offshore projects.

Asuransi Kecelakaan Diri

Memberikan santunan bagi tertanggung akibat kecelakaan yang mengakibatkan meninggal dunia atau cacat tetap dan dapat diperluas dengan biaya pengobatan/perawatan.



Personal Accident Insurance

Provide compensation for the insured due to an accident resulting in death or permanent disability and could be extended with the cost of treatment / care.

Asuransi Tanggung Jawab Publik

Memberikan perlindungan bagi tertanggung terhadap tuntutan hukum dari pihak ketiga.



Public Liability Insurance

Provide protection for the insured against lawsuits from third parties.

Asuransi Uang

Menjamin kerugian atau kehilangan atas uang selama proses pengiriman atau selama disimpan di dalam brankas/*strong-room* akibat dibongkarnya lemari besi atau brankas/*strong-room* secara paksa. Jaminan bisa diperluas dengan risiko kerugian pada saat uang disimpan di *cashier-box*.



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.

Asuransi Rekayasa

Menjamin kerugian atau kerusakan kepada pemilik/pelaksana suatu pekerjaan proyek maupun non proyek yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak terduga. Produk yang termasuk dalam asuransi ini adalah *Contractors' All Risks*, *Erection All Risks*, *Contractors' Plant Machinery*, *Machinery Breakdown*, *Electronic Equipment Insurance*, *Civil Engineering Completed Risks*.



Engineering Insurance

Cover sudden and unforeseen loss or damage to the owner/contractor of a construction or installation project. Types of Engineering Insurances are Contractors' All Risks, Erection All Risks, Contractors' Plant Machinery, Machinery Breakdown, Electronic Equipment Insurance, and Civil Engineering Completed Risks.



garda medika

Tidak terasa sudah lebih dari satu dekade kami meluncurkan Garda Medika. Sebagai produk asuransi kesehatan khusus untuk korporasi, Garda Medika telah dipercaya oleh lebih dari 200 perusahaan untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi ratusan ribu karyawan.

Memiliki lebih dari seribu jaringan provider rumah sakit di seluruh penjuru Indonesia serta Malaysia dan Singapura, Garda Medika siap memberikan layanan perlindungan kesehatan yang tentunya mudah serta fleksibel. Kami menyediakan 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* dan *reimbursement*.

Tahun 2020, Garda Medika memperkenalkan terobosan baru dari Garda Mobile Medcare yaitu fitur E-Claim dan Find My Doctor. Kehadiran dua fitur ini menjawab kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Fitur E-Claim sendiri merupakan fitur dengan basis "click, upload, beres". Dengan fitur E-Claim, pelanggan dapat melakukan pengajuan penggantian biaya pengobatan secara digital, pelanggan cukup mengisi data pengobatan, mengunggah foto kuitansi biaya, dan klaim akan segera diproses oleh tim Garda Medika. Dengan adanya fitur Find My Doctor, Garda Medika berharap dapat mengeliminasi rasa cemas pengguna akibat informasi yang keliru ketika mencari diagnosa gejala medis secara mandiri. Kami juga memiliki layanan contact center Garda Akses 1 500 112 yang memberikan pelayanan selama 24 jam.

Selain itu, Garda Medika juga memberikan benefit tambahan berupa *Wellness Program* yang bertujuan meningkatkan *healthy lifestyle* para pelanggan. Perusahaan dapat mengandalkan Garda Medika karena memiliki tim profesional, solid serta berkomitmen untuk mengelola risiko kesehatan karyawan dengan solusi serta perlindungan terbaik.

*I*t doesn't feel that we have launched Garda Medika for more than a decade. As a special health insurance product for corporations, Garda Medika has been trusted by more than 200 companies to provide health protection for hundreds of thousands of employees.

*H*aving more than a thousand hospital provider networks throughout Indonesia as well as Malaysia and Singapore, Garda Medika is ready to provide health protection services which are certainly easy and flexible. We provide two types of protection for company employees, namely *basic products* (inpatient protection) and *additional products* (protection for outpatient care, childbirth, dental and eyeglasses) with cashless and reimbursement payment systems.

*I*n 2020, Garda Medika introduced a new breakthrough from Garda Mobile Medcare, E-Claim and Find My Doctor features. The presence of these two features answers the growing needs of customers. The E-Claim feature itself is a feature on the basis of "click, upload, finish". With the E-Claim feature, customers can apply for reimbursement of medical expenses digitally, customers only need to fill in their medical data, upload a photo of their receipt, and the claim will be processed immediately by the Garda Medika team. With the Find my Doctor feature, Garda Medika hopes to eliminate user anxiety due to misinformation when looking for a medical symptom diagnosis independently. We also have a contact center, Garda Akses 1 500 112, which provides 24-hour service.

*I*n addition, Garda Medika also provides additional benefits in the form of a *Wellness Program* that aims to improve the healthy lifestyle of its customers. Companies can rely on Garda Medika because they have a professional, solid team and are committed to managing employee health risks with the best solutions and protection.





Berkembangnya zaman membuat masyarakat semakin sadar untuk memberikan perlindungan berbagai aset yang dimiliki, terutama perlindungan yang bermanfaat bagi keluarga. Menjawab kebutuhan ini, Asuransi Astra menghadirkan asuransi Garda Me, Garda Edu, Garda Trip dan Garda Home.

Asuransi kecelakaan diri Garda Me memberikan perlindungan berupa santunan meninggal dunia atau cacat tetap keseluruhan kepada pelanggan yang mengalami musibah ketika berkendara. Sedangkan Asuransi kecelakaan diri Garda Edu memberikan perlindungan berupa santunan biaya pendidikan kepada buah hati dari pelanggan yang meninggal dunia karena kecelakaan. Bagi pelanggan yang melakukan perjalanan domestik maupun internasional, asuransi perjalanan Garda Trip hadir untuk memberikan ketenangan serta kenyamanan saat bepergian dengan proteksi secara menyeluruh, mulai dari jaminan keterlambatan dan pembatalan perjalanan, biaya medis, hingga jaminan bagasi serta barang pribadi. Garda Trip juga telah mendapat izin *Schengen Approved* sehingga menjadi salah satu asuransi perjalanan yang diminati pelanggan dengan trip tujuan benua Eropa. Di sisi lain, asuransi kebakaran Garda Home memberikan perlindungan terhadap rumah dari risiko kebakaran, kerusuhan dan huru-hara, tertabrak kendaraan, hingga jaminan pengobatan akibat kebakaran sehingga pelanggan mendapatkan rasa aman dan nyaman bersama keluarga.

Garda Me, Garda Edu, Garda Trip dan Garda Home hadir untuk memberikan perlindungan dengan bebas memilih nilai premi beserta limit pertanggungan sesuai kebutuhan pelanggan. Pembelian polis dapat dilakukan secara online di www.gardaoto.com.

By the times, people are increasingly aware of protecting various assets they own, especially protection that benefits the family. Asuransi Astra presents Garda Me, Garda Edu, Garda Trip, and Garda Home insurance to answer this need.

Garda Me's personal accident insurance provides protection in the form of death or permanent disability compensation for customers who experience an accident while driving. Meanwhile, Garda Edu's personal accident insurance provides protection in the form of compensation for education costs to the children of customers who die due to an accident. Garda Trip travel insurance is present to provide peace and comfort for customers who travel domestically and internationally while traveling with comprehensive protection, ranging from guarantees for travel delays and cancellations, medical costs, to guarantees for baggage and personal items. Garda Trip also has a Schengen Approved permit, making it one of the most popular travel insurance for customers with trips to the European continent. On the other hand, Garda Home fire insurance provides protection for homes from the risk of fire, riot, being hit by a vehicle, and guarantees for treatment due to fire so that customers can feel safe and comfortable with their family.

Garda Me, Garda Edu, Garda Trip, and Garda Home are present to provide protection by freely choosing the premium value and coverage limit according to customer needs. Policy purchases can be made online at www.gardaoto.com.



Asuransi Astra selalu berusaha memberikan *peace of mind* kepada jutaan pelanggan, sesuai visi kami. Perwujudan ini senantiasa kami wujudkan dalam berbagai bentuk produk serta layanan yang terus disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Indonesia sebagai negara yang memiliki penduduk umat Muslim terbesar di dunia tentu membutuhkan pengelolaan keuangan secara syariah. Guna memenuhi kebutuhan pelanggan, pada tahun 2005, kami secara resmi mendirikan Unit Usaha Syariah (UUS) dengan nama Asuransi Astra Syariah.

Kehadiran Asuransi Astra Syariah menawarkan perlindungan terbaik bagi pelanggan baik itu digunakan untuk segmen ritel ataupun komersial. Perlindungan yang ditawarkan untuk segmen ritel adalah perlindungan untuk produk kendaraan bermotor roda dua, roda empat, dan asuransi mikro syariah. Perlindungan dengan sistem syariah juga diberikan kepada segmen komersial, yaitu antara lain produk kebakaran, alat berat, kecelakaan diri, semua risiko properti, semua risiko industri,

Providing peace of mind to millions of customers is our vision. This commitment is always realized in our various products and services that are always tailored to the needs of customers. In addition to being reliable, Indonesia as one of the countries with the largest Muslim population in the world also needs sharia financial management. For this reason, in 2005 we officially established the Sharia Business Unit (UUS) under the name Asuransi Astra Syariah.

Asuransi Astra Syariah offers protection for both the retail segments and commercial. For the retail segment, the protection offered is for two-wheeled, four-wheeled motorized vehicle products and micro-sharia insurance. As for the commercial segment, the protection offered includes fire insurance, heavy equipment, money, personal accident, all contractor risks, all installation risks, engine damage, transportation, ship frames, disassembly, electronic equipment,

dan gempa bumi serta beberapa produk unggulan segmen komersial lainnya

Dalam mengembangkan jaringan bisnis, kami memasarkan produk Asuransi Astra Syariah melalui berbagai jalur distribusi seperti perusahaan pembiayaan, bank, agen, *direct customer*, dan broker. Tidak hanya bergerak dalam bisnis, Asuransi Astra Syariah juga melakukan berbagai macam kegiatan sosial guna menyalurkan dana sosial peserta asuransi syariah yang telah terhimpun. Hal ini kami lakukan sebagai salah satu bentuk tanggung jawab serta wujud komitmen kami dalam memajukan asuransi dengan basis syariah dan industri keuangan syariah di Indonesia pada umumnya.

Dengan mengusung slogan Menentramkan, Adil, dan Menguntungkan, Asuransi Astra Syariah akan selalu hadir sebagai solusi perlindungan yang komprehensif dan terpercaya bagi seluruh para pelanggan baik di segmen ritel maupun komersial.

personal accidents and termination employment, aggregate health, all property risks, all industry risks, and earthquakes.

In developing business networks, Asuransi Astra Syariah markets products through distribution channels such as brokers, finance companies, banks, agents, and direct customers. Beside the business side, Asuransi Astra Syariah also carries out various social activities whose costs are sourced from insurance participants' social funds. This is our responsibility and commitment in advancing sharia-based insurance in Indonesia.

With a calming, fair and profitable slogan Asuransi Astra Syariah comes to be a comprehensive protection solution for retail and commercial customer product assets.



DEWAN PENGAWAS SYARIAH SHARIA SUPERVISORY BOARD



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

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



Gardaoto.com hadir menjawab kebutuhan masyarakat akan produk asuransi sejak tahun 2017. Hadirnya Gardaoto.com menawarkan cara baru berasuransi di era digital yang tentunya selalu memanfaatkan kemudahan beraktivitas lewat jaringan internet. Asuransi mobil dapat diperoleh dengan cara mudah serta fleksibel oleh pelanggan, kapanpun serta dimanapun. Karena kemudahannya inilah gardaoto.com mendapat sambutan baik dari pelanggan. Antusiasme dari pelanggan mendorong kami untuk menghadirkan gardaoto.com tidak hanya di area Jakarta, melainkan di seluruh kota cabang di manapun kami berada.

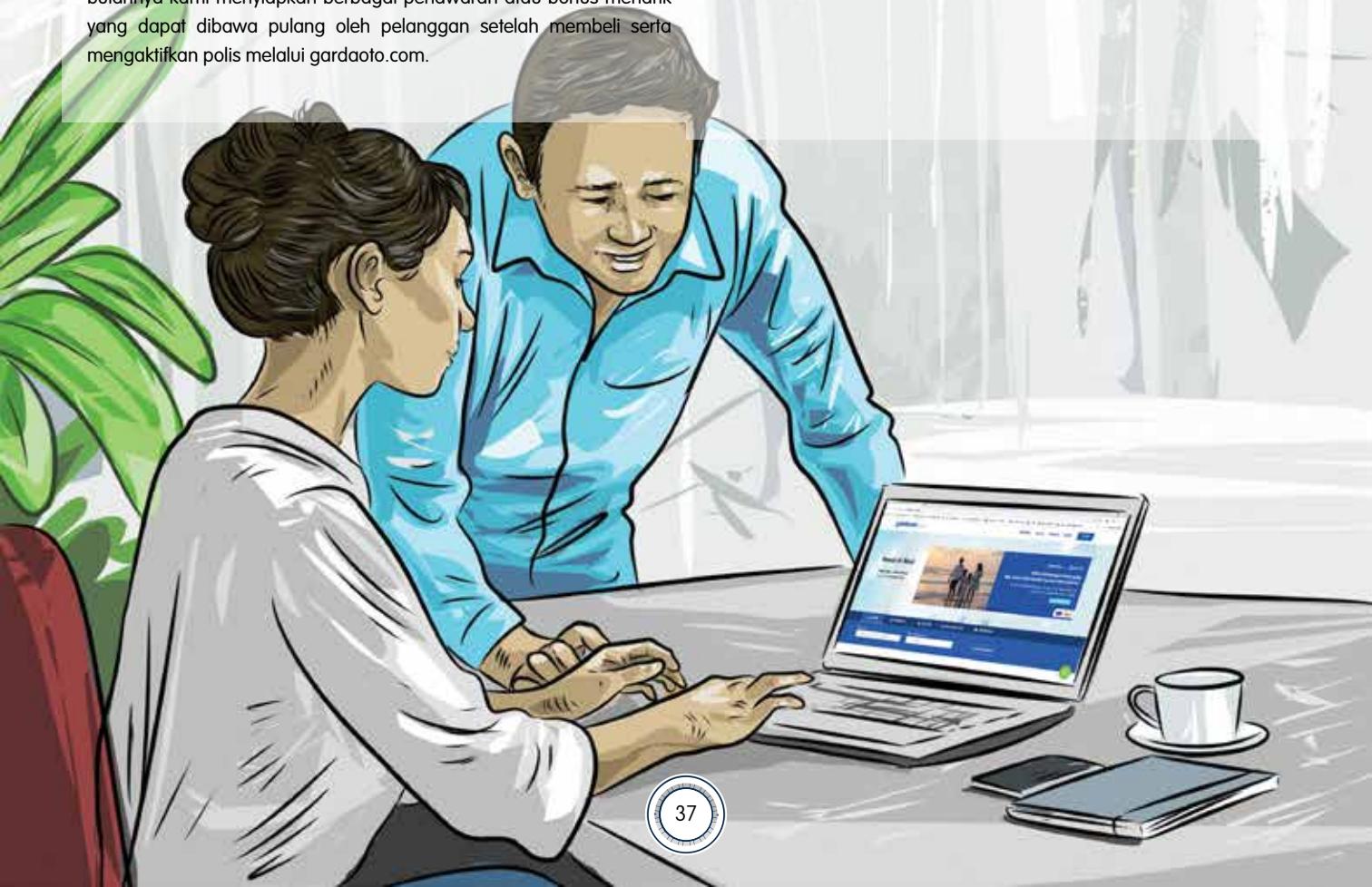
Dengan berbagai kemudahannya, kini pelanggan dapat dengan mudah dan cepat menyelesaikan berbagai urusan asuransi mobil berkat gardaoto.com. Pembelian polis asuransi dan pemilihan lokasi klaim bisa dilakukan kapan dan di mana saja. Kemudahan yang ditawarkan tidak hanya itu saja. Jika biasanya urusan antar jemput mobil ke bengkel menjadi salah satu hal yang merepotkan serta menyita banyak waktu, kali ini gardaoto.com memudahkan dengan menyediakan layanan antar jemput kendaraan menuju bengkel dari lokasi pilihan pelanggan dan mengantar kembali dari bengkel. Pelanggan hanya cukup mengatur jadwal klaim dengan aplikasi Garda Mobile Otocare yang dapat membantu pelanggan agar lebih mudah memantau status perbaikan kendaraan setiap saat.

Melalui Gardaoto.com pelanggan juga dapat membeli polis asuransi kecelakaan diri Garda Me dan Garda Edu, asuransi kebakaran rumah tinggal Garda Home, dan asuransi perjalanan Garda Trip. Setiap bulannya kami menyiapkan berbagai penawaran atau bonus menarik yang dapat dibawa pulang oleh pelanggan setelah membeli serta mengaktifkan polis melalui gardaoto.com.

Since 2017, gardaoto.com is here to answer the public's need for car insurance products that can be obtained easily and flexibly, whenever and wherever. The presence of gardaoto.com which offers a new way of insuring in the digital era utilizes the ease of doing activities via the internet with various conveniences in it getting good reception from the public. This also encourages us to bring gardaoto.com not only in the Jakarta area, but in all branch cities where we are.

For the various conveniences, car insurance matters are now easier and faster thanks to gardaoto.com. Starting from purchasing an insurance policy to choosing the location of a claim can be done anytime and anywhere.

The convenience offered does not stop there. If it is usually a matter of picking up the car to the garage so it is one of the troublesome and time-consuming things, gardaoto.com provides a shuttle service to the garage from the customer's chosen location and between returning from the workshop. Customers simply arrange claim schedules through the Garda Mobile Otocare application which can also help customers to more easily monitor the status of vehicle repairs at any time. In addition to these advantages, we also prepare a variety of attractive bonus options that customers can immediately take home after purchasing and activating a policy.



garda mobile

Kami meluncurkan Garda Mobile, layanan digital berbentuk kumpulan aplikasi bagi pelanggan ritel dan korporasi untuk pertama kali pada tahun 2015.

Terdapat dua aplikasi dalam Garda Mobile yang ditujukan bagi pelanggan ritel, yaitu Otocare dan Medcare yang dirancang supaya dapat diunduh oleh pelanggan asuransi mobil Garda Oto, pelanggan asuransi kesehatan Garda Medika, dan tentunya masyarakat umum. Pada tahun 2019, Otocare kembali disempurnakan dengan kehadiran Garda Mall. Dalam fiturnya, pengguna Garda Mall dapat membeli berbagai macam kebutuhan otomotif, produk keuangan Astra Financial, dan melakukan jual beli mobil bekas. Hal ini merupakan penyempurnaan dari Otocare supaya dapat memenuhi semua kebutuhan pemilik kendaraan. Aplikasi Medcare juga mendapatkan sentuhan baru berupa fitur e-claim reimbursement dan Find My Doctor. Kedua aplikasi ini dibuat dengan tampilan sederhana serta elegan dengan mengedepankan user experience dan sangat user friendly serta dapat diunduh secara gratis di Google Play dan App Store baik oleh pelanggan maupun non pelanggan kami.

Dua aplikasi lainnya diperuntukkan bagi pelanggan korporasi, yaitu hr-akses dan cr-akses. hr-akses dikembangkan untuk memudahkan petugas pengelola SDM perusahaan peserta asuransi Garda Medika dalam mengakses informasi dan manfaat kepesertaan. cr-akses dikembangkan untuk membantu memudahkan pelanggan mengelola asuransi komersial secara mandiri.

Selain itu, untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan, kami secara khusus melakukan pengembangan Otosales, cr-sales dan Otosurvey yang dapat membantu petugas front liners mempercepat pelayanan kepada pelanggan. Sehingga terbentuk revolusi digital yang telah kami lakukan melalui Garda Mobile. Tentunya hal ini semakin mengukuhkan kami sebagai perusahaan asuransi umum di Indonesia yang paling digital dalam layanan.

We launched Garda Mobile, a digital service in the form of a collection of applications for retail and corporate customers for the first time in 2015.

There are two applications in Garda Mobile aimed at retail customers, Otocare and Medcare. These applications are designed to be downloaded by Garda Oto car insurance customers, Garda Medika health insurance customers, and obviously, the public. In 2019, Otocare was again enhanced with the presence of Garda Mall. In its features, Garda Mall users can buy various kinds of automotive needs, Astra Financial's financial products, also buy and sell used cars. This is an improvement from Otocare to meet all the needs of vehicle owners. The Medcare application also has new features, namely the e-claim reimbursement and Find My Doctor features. These applications are made with a simple and elegant presentation by prioritizing user experience and are very user-friendly and can be freely downloaded on Google Play and App Store by our customers and non-customers.

There are two other applications intended for corporate customers, namely hr-akses and cr-akses. hr-akses was developed to make it easier for company HR management officers of Garda Medika participants to access information and membership benefits. cr-akses was designed to help customers manage commercial insurance independently.

In addition, to improve service personnel performance, we are explicitly developing Otosales, cr-sales, and Otosurvey, which can help front liners accelerate customer service so that the digital revolution that we have done through Garda Mobile can be formed. Certainly, this further confirms us as the most digital general insurance company in Indonesia.



Kehadiran Garda Center merupakan inovasi dari layanan kami yang dirancang sebagai solusi untuk menjangkau pelanggan agar lebih dekat lagi dengan kami. Keberadaan Garda Center tersebar di berbagai lokasi strategis di pusat-pusat perbelanjaan di Indonesia. Semua ini kami lakukan agar pelanggan dapat dengan mudah dan nyaman melakukan proses klaim, menutup polis asuransi, ataupun mencari produk kami dengan lebih mudah, dekat, serta fleksibel karena kehadiran Garda Center tetap melayani pelanggan di hari libur ataupun akhir pekan.

Sejak diluncurkan pertama kali pada tahun 2014, 19 Garda Center telah ada di berbagai kota-kota besar di Indonesia. Jakarta, Tangerang, Cikarang, Depok, Bogor, Cibubur, Karawang, Solo, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Batam, Pontianak, Lampung, dan Serang. Tanpa ragu-ragu petugas Garda Center akan dengan senang hati melayani pelanggan setiap hari sesuai jam operasional pusat perbelanjaan di mana Garda Center berada.

Melalui keberadaan Garda Center, kami ingin layanan terbaik kami dapat diakses dengan lebih mudah, lewat cara sederhana, tetapi dapat memberikan kesan mendalam bagi pelanggan.

The presence of the Garda Center is an innovation of our services that is designed as a solution to reach customers to be closer to us. The Garda Center is spread across various strategic locations in shopping centres in Indonesia. We do all of this so that our customers can easily and comfortably process claims, cancel insurance policies, or find our products more easily, closely, and flexibly since the presence of the Garda Center continues to serve customers on holidays or weekends.

Since its first launch in 2014, 19 Garda Centers have been present in various major cities in Indonesia; Jakarta, Tangerang, Cikarang, Depok, Bogor, Cibubur, Karawang, Solo, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Batam, Pontianak, Lampung, and Serang. Without any hesitation, the Garda Center officers will be happy to serve customers every day according to the operating hours of the shopping centre where the Garda Center is located.

With the Garda Center, we want our best services to be accessed more easily by customers, in a simple way, but can make a deep impression on customers.



garda akses

Kemudahan serta kecepatan dalam mengakses informasi merupakan hal utama dalam layanan yang kami tawarkan kepada pelanggan. Ditambah dengan petugas yang ramah serta informatif dan dapat membantu menangani masalah, kami menghadirkan Garda Akses sebagai *contact center* 24 jam yang dapat diandalkan pelanggan. Beberapa saluran informasi dimiliki oleh Garda Akses yaitu, *call center*, *social media center*, *email center*, *web center*, dan *SMS center*. Lewat Garda Akses, kami selalu memberikan berbagai layanan informasi serta bantuan layanan penawaran produk asuransi (*quotation*), penambahan perluasan/perubahan polis (*endorsement policy*), bantuan darurat (*Emergency Roadside Assistance* dan *Emergency Medical Assistance*), dan lapor klaim (*claim report*).

Guna mendukung kinerja petugas Garda Akses, kami merancang ruangan Garda Akses dengan berbagai sarana pendukung seperti *wallboard monitor* untuk memantau jenis telepon yang dilayani, *silent room* yang dapat digunakan petugas untuk beristirahat, TV kabel, *foot massage*, hingga *microwave*. Berbagai saluran informasi serta komunikasi yang terintegrasi di dalam Garda Akses adalah sebagai berikut:

Garda Akses Call 1 500 112

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

Garda Akses asuransiastra.com

Pelanggan dapat mencari berbagai informasi melalui website resmi asuransiastra.com. Pada website asuransiastra.com, pelanggan dapat memanfaatkan berbagai macam fitur mulai dari tip, kegiatan, hingga simulasi premi asuransi Garda Oto. Kami hadir dengan tampilan simple serta dinamis, asuransiastra.com dapat dijadikan solusi lain untuk berinteraksi dengan kami. Tidak hanya website, kami juga menyediakan e-mail yang dapat dipakai untuk berbagai kebutuhan, mulai dari pertanyaan hingga saran serta keluhan bisa dikirimkan ke alamat cs@asuransiastra.com.

Kami juga memiliki saluran media sosial supaya tetap dapat berinteraksi dengan pelanggan ataupun masyarakat luas melalui gawai pribadi mereka, seperti Twitter, Facebook, dan Instagram. Tentunya media sosial ini menampilkan berbagai konten informatif dan sebagai saluran komunikasi dua arah antara kami dengan warganet.

Garda Akses SMS

Garda Akses juga memiliki SMS center di nomor 08118 1 500 112.

The ease and speed in accessing information is the main concern in the services we offer to customers. With friendly, informative and helpful officers, we present Garda Akses as a 24-hour contact center that customers can trust. Garda Akses has several information channels, namely *call center*, *social media center*, *email center*, *web center* and *SMS center*. Through Garda Akses, we will always provide various information and assistance services for offering insurance product (*quotation*), additional policy expansion/change (*endorsement policy*), emergency assistance (*Emergency Roadside Assistance* and *Emergency Medical Assistance*), and claim reports.

To support Garda Akses officers' performance, we designed the Garda Akses room with various supporting facilities, such as a *wallboard monitor* to monitor the type of telephones served, a *silent room* where the officers can rest, cable TV, foot massage, and a microwave. The various information and communication channels integrated into the Garda Akses are as follows:

Garda Akses Call 1 500 112

Garda Akses Call 1 500 112 is a *call center* that can be contacted 24 hours a week non-stop.

Garda Akses asuransiastra.com

Customers can explore various information through the official website asuransiastra.com. On this website, customers can take advantage of various features ranging from tips, activities, to Garda Oto insurance premium simulation. By being present in a simple and dynamic display, asuransiastra.com can be used as another solution to interact with us. We also provide an email that can be used for various needs—questions, suggestions, and complaints can be sent to the email address cs@asuransiastra.com.

We also have social media channels to keep interacting with customers or the broader community through their personal devices, such as Twitter, Facebook and Instagram. Admittedly, this social media displays various informative content and works as a two-way communication channel between netizens and us.

Garda Akses SMS

Garda Akses also has an SMS center at 08118 1 500 112.



Standard tinggi selalu kami terapkan dalam setiap layanan yang kami miliki, baik itu terkait dengan sumber daya manusia ataupun sarana serta prasarana. Hal ini kami buktikan dengan adanya armada Garda Siaga yang menjadi garda terdepan untuk layanan darurat kami. Pelanggan dapat mengandalkan Garda Siaga kapan pun serta di mana pun.

Dua jenis layanan dimiliki oleh Garda Siaga, Garda Siaga Emergency Roadside Assistance (ERA) yang dilengkapi dengan sistem hidrolik terbaru serta Garda Siaga Emergency Medical Assistance (EMA) dengan kelengkapan standar medis serta petugas paramedik yang tersertifikasi. Garda Siaga ERA ditujukan khusus kepada pelanggan Garda Oto dan memiliki unit mobil derek, mobil gendong, dan sepeda motor untuk melayani panggilan darurat setiap hari selama 24 jam di seluruh area terdekat dengan kantor layanan Asuransi Astra di Indonesia. Garda Siaga EMA ditujukan kepada pelanggan Garda Medika yang membutuhkan bantuan darurat medis.

Kedua jenis layanan Garda Siaga ini merupakan wujud nyata dari semangat kami dalam melayani pelanggan agar lebih merasakan pengalaman *Peace of Mind* ketika berasuransi bersama kami.

We always apply high standards for each of our services, whether related to human resources or facilities and infrastructure. We prove this by presenting the Garda Siaga line, which is the front line for our emergency services. Our customers can rely on Garda Siaga anytime and anywhere.

Garda Siaga has two types of services, namely Garda Siaga Emergency Roadside Assistance (ERA), which equipped with the latest hydraulic system, and Garda Siaga Emergency Medical Assistance (EMA), which equipped with standard medical equipment and certified paramedics. Garda Siaga ERA is explicitly addressed to Garda Oto customers. It has a tow truck, pick-up car and motorbike to serve emergency calls every day for 24 hours in all areas closest to the Asuransi Astra service office in Indonesia. Garda Siaga EMA is addressed to Garda Medika customers who need emergency medical assistance.

These two types of Garda Siaga services manifest our passion for serving customers so they can experience more *Peace of Mind* when they insure with us.



Risk Management Services and Garda Marine

Layanan Risk Management merupakan salah satu bukti komitmen Asuransi Astra dalam memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Layanan Risk Management diberikan dalam beragam bentuk, diantaranya konsultasi risiko, saran/rekomendasi perbaikan risiko dan mitigasi risiko, serta pelatihan/workshop kepedulian risiko. Layanan tersebut ditujukan untuk mencegah atau mengurangi terjadinya kecelakaan atau risiko kerugian bagi perusahaan. Asuransi Astra memiliki risk engineers yang handal dan berpengalaman di dalam bidang keselamatan dan risk management serta berkolaborasi dengan ahli atau specialist untuk program-program tailor-made yang disesuaikan untuk pelanggan.

Sebagai bagian dari upaya kami mengutamakan keselamatan serta kenyamanan pelanggan komersial, kami juga meluncurkan Garda Marine untuk peningkatan kualitas layanan digital bagi pelanggan segmen komersial. Garda Marine merupakan facelift dan rebranding dari aplikasi e-marine, sebuah aplikasi penerbitan sertifikat secara Business to Business (B2B) dari berbagai macam industri yang telah diluncurkan sebelumnya sejak tahun 2007. Pelanggan dimudahkan oleh kehadiran Garda Marine, yakni layanan berupa portal khusus yang disiapkan guna memudahkan pelanggan mendapatkan jaminan asuransi terhadap risiko pengangkutan, baik melalui jalur darat, laut ataupun udara.

Risk management services is a proof of Asuransi Astra's commitment in providing added value to customers. Risk management services are delivered in various forms, including risk consultation, recommendations for risk improvement / risk mitigation, and also risk awareness training / workshop. These services are intended to prevent or reduce accidents or risk of loss for the company. Asuransi Astra has reliable risk engineers experienced in safety and risk management, whose also collaborate with experts or specialists for tailor-made programs to suit customers' needs.

In attempt to emphasize safety and comfort of commercial customers, we also launched Garda Marine to improve the digital services quality for commercial segment customers. Garda Marine is a facelift and rebranding of our earlier e-marine application, a Business to Business (B2B) application for insurance certificate issuance for various industries launched since 2007. Garda Marine improves our customers' experiences, as it is specially designed to ease the customers in obtaining insurance coverage for risks of transportation either by land, sea, or air.





Kegiatan Kami

Asuransi Astra Salurkan 6.400 #MaskerTemanTuli dan 1.100 Paket Sembako untuk Teman Tuli di 24 Kota



Kondisi pandemi telah mengubah sebagian besar kebiasaan hidup masyarakat dengan adanya pemberlakuan protokol kesehatan, yang wajibkan untuk memakai masker saat beraktivitas ke luar rumah. Namun, hal ini ternyata memberikan kesulitan tersendiri bagi teman-teman Tuli yang selama ini harus melihat gerak bibir lawan bicaranya untuk dapat berkomunikasi dengan baik. Sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan kontribusi nyata Asuransi Astra untuk memberikan *peace of mind* kepada masyarakat khususnya teman-teman Tuli, Asuransi Astra berinisiatif menyelenggarakan kampanye sosial #MaskerTemanTuli sepanjang bulan September 2020.

Kampanye sosial #MaskerTemanTuli merupakan bentuk kepedulian Asuransi Astra yang melibatkan warganet secara langsung untuk turut serta berkontribusi nyata dengan cara mengunggah foto di media sosial dengan pose bahasa isyarat “cinta”. Seluruh hasil dukungan kemudian dikonversikan Asuransi Astra menjadi 6.400 buah masker ramah Tuli yang diproduksi oleh komunitas penjahit Tuli binaan Gerkatin DPC Jakarta Selatan serta bantuan sembako sebanyak 1.100 paket senilai Rp220 juta, yang seluruhnya disalurkan kepada berbagai komunitas Tuli dan SLBB yang tersebar di 24 kota di Indonesia. Asuransi Astra juga menyalurkan donasi berupa beasiswa pendidikan sebesar Rp300 juta dan sembilan unit laptop kepada SLB B Sana Dharma yang merupakan salah satu dari tiga SLB B di Jakarta yang diperuntukkan bagi anak-anak dengan gangguan indera pendengaran.

Sebagai wujud dukungan penuh perusahaan, program ini juga dilakukan di seluruh cabang Asuransi Astra, dengan melibatkan semua *stakeholder* yaitu karyawan, mitra bisnis, media, dan masyarakat. Sepanjang bulan September, para *frontliner* Asuransi Astra menggunakan masker teman

Tuli saat memberikan pelayanan terhadap para pelanggan. Kemudian, masker teman Tuli juga dibagikan sebagai salah satu bingkisan kepada para pelanggan di Hari Pelanggan Nasional.

Tidak hanya itu, Asuransi Astra juga mengadakan 4 (empat) sesi Instagram Live, yang bekerjasama dengan berbagai lembaga dan komunitas tuli, seperti Pusat Bahasa Isyarat Indonesia (Pushisindol), komunitas Handai Tuli, Sunyi Coffee, dan komunitas Pop Joy Sign. Terakhir, bertepatan dengan Hari Bahasa Isyarat Internasional pada tanggal 23 September, Asuransi Astra mengadakan sesi Webinar tentang perencanaan keuangan untuk teman Tuli yang dibawakan oleh konsultan keuangan Prita Ghozie.



Sambutan baik masyarakat juga sukses mengantarkan kampanye sosial #MaskerTemanTuli sebagai pemenang di beberapa ajang penghargaan seperti The Best in Marketing Campaign dalam Marketing Award 2020 dari Majalah

Marketing, Marketeers Editor's Choice Award 2020 untuk kategori Innovative Marketing Campaign dari Markplus, The Best Social PR Program dalam Indonesia PR of The Year 2021 dari Majalah MIX, dan Astra Corporate Affairs Awards 2020 sebagai Program Komunikasi Eksternal Terbaik Kategori Perusahaan Non-Terbuka. Video selengkapnya terkait kampanye sosial #MaskerTemanTuli Asuransi Astra dapat dilihat di <http://bit.ly/videomaskertemantuli>

Asuransi Astra Distributed 6,400 #MaskerTemanTuli and 1,100 Basic Food Packages for Teman Tuli in 24 Cities



The pandemic condition had changed most people's habits with the implementation of health protocols, which required wearing masks when did activities outside the home. However, this turned-out provided difficulties for Teman Tuli, which so far must watch the lips movement of their interlocutors in order to be able to communicate properly. As a form of social responsibility and a real contribution of Asuransi Astra to provide peace of mind to the community, especially Teman Tuli, Asuransi Astra took the initiative to organize the social campaign of #MaskerTemanTuli throughout September 2020.

The social campaign of #MaskerTemanTuli was a form of Asuransi Astra's concern, which involved netizens directly to contribute significantly by uploading photos on social media with the pose of the sign language of "love". All donations from those supports were then converted by Asuransi Astra into 6,400 deaf friendly masks, which were produced by the Tuli's tailor community that assisted by Gerkatin DPC of South Jakarta as well as 1,100 packages of basic food aids worth Rp220 million, all of them were distributed to various Tuli and SLBB communities, which spread across 24 cities in Indonesia. Asuransi Astra also distributed

donations in the form of educational scholarships of Rp300 million and nine laptops to SLB B Sana Dharma, which was one of three SLBB in Jakarta for children with hearing impairments.



As a form of the company's full support, this program was also carried out in all Asuransi Astra branches, involving all stakeholders, namely employees, business partners, media, and the public. Throughout September, Asuransi Astra's frontliners wore Teman Tuli's mask when provided services to customers. Then, Teman Tuli's masks were also distributed as a gift to customers on National Customer Day.

Not only that, Asuransi Astra also held 4 (four) Instagram Live sessions, in collaboration with various deaf institutions and communities, such as the Indonesian Sign Language Center (Pusbisindo), the Handai Tuli community, Sunyi Coffee, and the Pop Joy Sign community. Finally, it coincided with International Sign Language Day on September 23rd, Asuransi Astra held a Webinar session on financial planning for Teman Tuli, which was hosted by financial consultant, Prita Ghozie.

#MaskerTemanTuli has received a good response from public and being acknowledged in several award events such as The Best in Marketing Campaign on Marketing Award 2020 from Marketing Magazine, Marketeers Editor's Choice Award 2020 for Innovative Marketing Campaign category from Markplus, The Best Social PR Program on Indonesia PR of The Year 2021 from MIX Magazine, and Astra Corporate Affairs Awards 2020 as The Best External Communication Program for Private Company Category. Full video about #MaskerTemanTuli social campaign can be watch at <http://bit.ly/videomaskertemantuli>



Tata Nilai peace & fun



B udaya kerja atau yang biasa disebut juga dengan tata nilai merupakan salah satu hal yang penting dan menjadi perhatian kami. Pada usia yang ke-64 tahun ini, kami memperkenalkan satu nilai baru yang ditambahkan dari nilai-nilai yang sebelumnya sudah ada yaitu *Agility*. Nilai baru ini ditambahkan karena dirasa penting dan dapat menjawab tantangan *Volatility, Uncertainty, Complexity, and Ambiguity* atau yang lebih kita kenal dengan *VUCA* yang dihadapi sehingga dapat membantu Asuransi Astra mencapai visi misi perusahaan. Dengan ditambahkannya nilai *Agility* maka nilai-nilai yang kami pegang sekarang adalah *Pursuit of Excellence, Agility, Customer First, Equal Respect & Fun* yang kami sebut dengan *Peace & Fun*.

Masing-masing nilai di atas memiliki *key behaviors* tersendiri, yaitu:

1. Pursuit of Excellence

- *Right from the Start* yang memiliki makna melaksanakan pekerjaan secara cermat, teliti, dan benar sejak awal hingga tuntas sesuai standar yang berlaku,
- *Grit* yaitu memberikan upaya ekstra untuk mencapai hasil kerja yang optimal dan berani menantang dari untuk lebih baik lagi ke depan.

2. Agility

- *Passion to Learn & Embrace Change*, menunjukkan kemauan yang kuat untuk mempelajari hal-hal baru menerima dan berinisiatif menjalankan perubahan secara positif
- *Creative & Innovative*, mengembangkan ide-ide terobosan dan menerapkan cara-cara baru di luar kebiasaan.

3. Customer First

- *Service Minded*, memberikan pelayanan *simple, reliable, memorable* yang melampaui ekspektasi pelanggan.
- *Valuable*, memahami kebutuhan dan memberikan solusi terbaik yang benilai lebih bagi pelanggan.

4. Equal Respect

- *Integrity & Mutual Trust*, menunjukkan tindakan dan perkataan selaras nilai-nilai, etika, dan norma yang berlaku serta menciptakan keterbukaan dan rasa saling percaya.
- *Collaboration*, membangun sinergi dan kemitraan dengan

mengoptimalkan keberagaman untuk mencapai tujuan bersama.

5. Fun

- *Happiness & Enthusiasm*, menunjukkan semangat dan motivasi kerja tinggi serta saling berbagi keceriaan di lingkungan kerja.
- *Engagement*, menunjukkan komitmen dan keyakinan untuk memberikan kontribusi nyata bagi perusahaan.

Dengan dimilikinya lima nilai yang ada saat ini, Asuransi Astra melakukan internalisasi yang ditujukan untuk semua karyawan. Diawali dengan kegiatan *launching* yang dilakukan bersamaan dengan perayaan hari ulang tahun Asuransi Astra. Untuk menyudahkan agenda internalisasi ini, kami membuat Komite Budaya Asuransi Astra sebagai wujud komitmen mengawal terimplementasinya *Peace & Fun*. Pada kesempatan ini juga diperkenalkan *change agent* yang akan membantu karyawan untuk lebih mengenal nilai baru yang kami miliki.

Kemudian sebelum dilakukan internalisasi pada level divisi dan cabang, Chief, VP, Manager, Section Head, dan Change Agent diberikan internalisasi khusus terlebih dahulu selama empat hari. Pada internalisasi khusus tersebut, selain belajar memahami tata nilai *Peace & Fun*, mereka juga diberikan pelatihan bagaimana cara menjadi *Change Agent* untuk dapat menyosialisasikan tata nilai *Peace & Fun* kepada divisi masing-masing. Selanjutnya, mereka melakukan internalisasi tata nilai *Peace & Fun* ke divisi dan cabang masing-masing pada periode November hingga Desember 2020. Agar karyawan lebih semangat dan antusias dalam mengikuti kegiatan internalisasi, tim *service* dan *culture* mengadakan kontes internalisasi pada level divisi maupun cabang, dengan kriteria penilaian konten, kreativitas, dan jangkauan. Pengumuman pemenang kontes internalisasi ini diumumkan pada saat Awarding Night 2020, Januari 2021.

peace & fun Core Values



Work culture or what is commonly referred to core values is one of important matters and become our concerns. At the age of 64 this year, we introduce a new value as addition to the existing values, Agility. This new value is added due to its importance and to answer the challenges of Volatility, Uncertainty, Complexity, and Ambiguity or what we better known as the VUCA that we are dealing with; thus, it can help Asuransi Astra to achieve its vision and mission. With the added value of Agility, the values we hold right now are Pursuit of Excellence, Agility, Customer First, Equal Respect & Fun, which we call as Peace & Fun.

Each of the above values has its own key behavior such as:



1. Pursuit of Excellence

- Right from the Start, which means carrying out work carefully, thoroughly, and correctly from the beginning until the completion according to applicable standards,
- Grit, which means giving extra effort to achieve optimal work results and dares to challenge for doing better in the future.

2. Agility

- Passion to Learn & Embrace Changes, showing a strong willingness to learn new things and accepting and taking the initiative to positively undergo changes.
- Creative & Innovative, developing breakthrough ideas and implementing new ways out of the ordinary.

3. Customer First

- Service Minded, providing simple, reliable, memorable services that exceeding customer expectations.

- Valuable, understanding the needs and providing the best solutions that own surplus value for customers.

4. Equal Respect

- Integrity & Mutual Trust, showing actions and words in line with prevailing values, ethics and norms also creating openness and mutual trust.
- Collaboration, building synergies and partnerships by optimizing diversity to achieve common goals.

5. Fun

- Happiness & Enthusiasm, showing enthusiasm and high work motivation and sharing joy in the work environment.
- Engagement, showing commitment and confidence to make a real contribution for the company.

By having current five values, Asuransi Astra is conducting internalization, which aimed to all employees. Starting with the launching activity, which is held together with the anniversary of Asuransi Astra. To make this internalization agenda a success, we have created the Asuransi Astra's Cultural Committee as a form of commitment to escort the implementation of Peace & Fun. On this event, Change Agent are also introduced as a person that would help employees to understand more about new values that we own.

Then before internalization is carried out at the division and branch level, the Chief, VP, Manager, Section Head and Change Agent are initially given a special four days long internalization. In this special internalization, apart from learning to understand the values of Peace & Fun, they are also given training on how to change agents in order to be able to socialize the values of Peace & Fun to their respective divisions. Furthermore, they internalize the Peace & Fun values to their respective divisions and branches from November to December 2020. In order for employees to be more enthusiastic about participating in internalization activities, the service and culture team hold internalization contests at the division and branch level, with the criteria of assessments are content, creativity and reach. The winners of this internalization contest has been announced on 2020 Awarding Night in January 2021.

Asuransi Astra Peduli Covid-19

Asuransi Astra Cares for Covid-19

Situasi pandemi seperti saat ini merupakan pengalaman pertama bagi sebagian besar masyarakat dunia, tidak terkecuali Indonesia. Di tengah kondisi yang tidak pasti, satu sama lain tergerak untuk saling melindungi, saling membantu dengan berbagai cara maupun bentuk. Tak tinggal diam, Asuransi Astra juga turun tangan memberikan *peace of mind* kepada masyarakat yang membutuhkan dengan menyalurkan dana sosial peserta Asuransi Astra Syariah dengan total nilai donasi sebesar Rp 2 Miliar hingga akhir tahun 2020.

Penyaluran donasi ini dilakukan secara bertahap di 28 titik yang tersebar di 27 kota di seluruh Indonesia sepanjang bulan Mei 2020 baik oleh Asuransi Astra secara mandiri maupun bergabung dengan beberapa lembaga jasa keuangan Astra Financial. Adapun paket sembako senilai Rp200.000,00 ini berisikan beras, gula pasir, minyak, kecap manis, tepung terigu, susu bubuk, dan mie instan.

Setelah menyalurkan 6.775 paket sembako kepada warga terdampak Covid-19 di seluruh kantor cabang Asuransi Astra, pada bulan Juni 2020 Asuransi Astra bersinergi dengan Kostrad untuk menyalurkan 1.000 paket sembako untuk masyarakat terdampak Covid-19 di wilayah Perbekalan Angkutan (Bekang) Kostrad Cibinong. Tidak hanya paket sembako saja, Asuransi Astra juga memberikan masker kepada kantor kecamatan Cilandak dan warga sekitarnya, ventilator kepada Pemprov Jawa Tengah dan Pemprov Yogyakarta juga ambulans untuk Rumah Sakit St. Carolus Jakarta.

Sebagai wujud dari misi kami yang keempat yaitu menjadi warga usaha yang melaksanakan tanggung jawab sosial, Asuransi Astra secara



nyata memberikan beberapa bentuk bantuan kepada warga sekitar kantor pusat dan kantor cabang Asuransi Astra.

A pandemic situation like this is the first experience for most of the community in the world, including Indonesia. In the midst of uncertain conditions, each person is driven to protect each other, helping each other in various ways and forms. Not remaining silent, Asuransi Astra also participate to provide peace of mind for people who need some helps by distributing Asuransi Astra Syariah participants social funds with a total donation IDR 2 billion by the end of 2020.

- The distribution of this donation is carried out gradually in 28 points, which spread across 27 cities throughout Indonesia over May 2020
- either by Asuransi Astra independently or by joining several Astra Financial financial services institutions. As for the food packages worth Rp200.000,00 that containing rice, sugar, oil, sweet soy sauce, wheat flour, powdered milk, and instant noodles.

After distributing 6,775 food packages to communities affected by Covid-19 in all Asuransi Astra branch offices, in June 2020 Asuransi Astra synergizes with Kostrad (Army Strategic Command) to distribute 1,000 basic food packages to people affected by Covid-19 in the Kostrad Cibinong Transportation Supply (Bekang) area. Not only basic food packages, Asuransi Astra also provides masks to the Cilandak sub-district office and surrounding residents, ventilators to the Central Java and Yogyakarta Provincial Government and also ambulances to St. Carolus hospitals Jakarta.

As a manifestation of our fourth mission, to become a business citizen who carries out social responsibility, Asuransi Astra provides several forms of aids to surrounding communities of the Asuransi Astra's head office and branch offices.

New Normal Asuransi Astra

Asuransi Astra's New Normal



Memasuki fase normal baru atau yang lebih akrab dikenal masyarakat luas dengan istilah "new normal", Asuransi Astra juga mendukung upaya untuk menghambat penyebaran Covid-19 dengan membentuk Tim Gugus Tugas Internal Perusahaan Penanganan (TGTIPP) Covid-19 pada bulan Maret 2020. TGTIPP Covid-19 ini dibentuk dengan tujuan mencegah penyebaran Covid-19 di lingkungan kerja dan sebagai bagian dari upaya perusahaan untuk menjaga kesehatan karyawan. Kami juga rutin melakukan penyemprotan disinfektan secara rutin baik di Gedung Asuransi Astra, Kantor Cabang maupun Garda Center. Selain kedua hal tersebut, kami juga memberlakukan kebijakan Work From Home atau yang biasa kita sebut WFH untuk karyawan sesuai aturan pemerintah setempat tentang PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Sosialisasi terkait pandemi Covid-19 juga tidak lupa dilakukan melalui Friday Knowledge Sharing (FKS), Webinar yang diadakan oleh Garda Medika juga Email Blast dari Info Asuransi Astra.

Kami juga telah menyiapkan perlengkapan tambahan untuk karyawan maupun pelanggan yang datang ke unit layanan Asuransi Astra demi terwujudnya kesehatan dan kenyamanan bersama. Setiap pelanggan yang datang pun wajib untuk mengikuti protokol kesehatan dari tiap unit layanan Asuransi Astra sebagai berikut, melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum masuk ke area layanan, mensterilkan tangan dengan mencuci tangan/ menggunakan hand sanitizer, menggunakan masker selama pelayanan, dan tetap menjaga jarak minimal satu meter dengan orang lain. Selain pelanggan, kami juga membekali *frontliner* dengan alat pelindung diri tambahan seperti masker, *face shield*, dan sarung tangan.

Kebijakan normal baru dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Terlepas dari berbagai macam bentuk pembatasan pergerakan sosial yang ada, tidak menjadi halangan bagi Asuransi Astra untuk selalu berusaha menyesuaikan diri dan terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan, dimana hal ini merupakan wujud nyata dari visi perusahaan yaitu untuk memberikan *peace of mind* kepada jutaan pelanggan kami.

By entering the new normal phase, Asuransi Astra also supports efforts to prevent the spread of Covid-19 by establishing the Covid-19's Internal Company Task Force Team (TGTIPP) in March 2020. TGTIPP Covid-19 is established with the aim of preventing the spread of Covid-19 in the work environment and as part of the company's efforts to maintain employee health. We also spray disinfectants regularly at Asuransi Astra Building, Branch Offices, and Garda Center. Apart from these two things, we also enforce a Work From Home policy or what we usually call WFH for employees according to local government regulations, PSBB (Large-Scale Social Restrictions). Socialization relates to the Covid-19 pandemic also carried out through Friday Knowledge Sharing (FKS), Webinars is held by Garda Medika as well as Email Blast from Asuransi Astra Info.

We have also prepared additional equipment for employees and customers who visit our service unit for the sake of health and comfort. We also require customers who visit to follow the health protocols at each Asuransi Astra service unit such as; checking their body temperature before entering the service area, sterilizing their hands by washing their hands / using a hand sanitizer, wear a mask during service, keeping a minimum distance about one meters with others. Apart from customers, we also equip the frontliner with additional personal protective equipment such as masks and face shields along with gloves.



The new normal policy with the implementation of health protocols certainly will make access to public services for the community become limited. Apart from the various forms of restrictions on social movement that exist, it's not an obstacle for Asuransi Astra to adapt and provide the best service for customers that is a tangible manifestation of the company's vision, providing peace of mind to our millions of customers.

Asuransi Astra Berhasil Raih Sertifikasi ISO 27001:2013 Terkait Sistem Manajemen Keamanan Informasi

Asuransi Astra Successfully Obtained ISO 27001:2013 Certification on Information Security Management Systems

Siring dengan perkembangan Asuransi Astra di sisi produk dan layanan, terutama demi meningkatkan kenyamanan para pelanggan dalam bertransaksi melalui berbagai *platform digital* yang sudah dimiliki, baik yg berbasis *website* maupun aplikasi, Asuransi Astra menilai adanya kebutuhan untuk melakukan perlindungan terhadap data khususnya data pelanggan. Untuk mencapainya, Asuransi Astra menerapkan sistem manajemen keamanan informasi berbasis standar internasional ISO 27001:2013 sebagai bagian dari perlindungan data tersebut. Atas keberhasilan dalam implementasi sistem manajemen keamanan informasi (SMKI) tersebut, Asuransi Astra berhak mendapatkan sertifikasi ISO 27001:2013 yang diberikan oleh CBQA Global, yang merupakan lembaga sertifikasi yang telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional.



Lingkup implementasi dari sistem manajemen keamanan informasi Asuransi Astra adalah pada divisi Information Technology (IT) dan divisi Digital Channel. Implementasi di dua divisi tersebut dimaksudkan untuk menjamin dan memastikan keamanan, kehandalan infrastruktur, sistem, dan data pelanggan yang dikelola perusahaan sudah sesuai dengan persyaratan keamanan informasi.

Dengan pencapaian sertifikasi ISO 27001:2013 di bidang keamanan informasi tersebut, Asuransi Astra dapat memastikan bahwa keamanan suatu sistem informasi beserta infrastruktur dan data yang dikelola telah memenuhi prinsip keamanan informasi sesuai *best practice* internasional terhadap implementasi kontrol keamanan. Kelangsungan penerapan standar keamanan ini dapat menjamin tata kelola teknologi informasi dan keamanan pengelolaan data khususnya data pelanggan menjadi meningkat.

Sertifikasi ISO 27001:2013 ini juga sebagai pemenuhan syarat perusahaan dalam penyelenggaraan sistem elektronik, yaitu Peraturan Pemerintah nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) nomor 4 tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi (SMP). Selain itu, sertifikasi ISO 27001:2013 ini juga dapat digunakan sebagai pemenuhan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menekankan perlunya perlindungan data melalui penerapan Manajemen Risiko Teknologi Informasi (MRTI) bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank (LJKNB), yang menyebutkan bahwa LJKNB harus memiliki kecukupan kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan teknologi informasi.

In the line with the development of Asuransi Astra in terms of products and services, especially in order to increase the convenience of customers in transacting through various digital platforms that already been owned, both website and application-based, Asuransi Astra assessed the needs to protect data, especially customer data. To achieve this, Asuransi Astra applied an information security management system based on the international standard ISO 27001: 2013 as part of data protection. For the success in implementing the information security management system (ISMS), Asuransi Astra was entitled to ISO 27001: 2013 certification given by CBQA Global, which constituted a certification body that had been accredited by the National Accreditation Committee.

The scope of implementation of the Asuransi Astra's information security management system was the Information Technology (IT) division and the Digital Channel division. The implementation in the two divisions was intended to guarantee and ensure the security, reliability of infrastructure, systems and customer data, which managed by the company in accordance with information security requirements.

With the achievement of ISO 27001: 2013 certification in the field of information security, Asuransi Astra could ensure that the security of an information system along with infrastructure and managed data in order to meet the principles of information security in accordance with international best practices on the implementation of security controls. The continuity of the application of this security standard could ensure that information technology governance and data management security, especially customer data might increase.



Dukung Penuh Rangkaian Bulan Inklusi Keuangan

Full Support to Series of Financial Inclusion Month

Bulan Oktober menjadi bulan yang istimewa bagi seluruh lembaga jasa keuangan di Indonesia, karena pada bulan tersebut ditetapkan sebagai Bulan Inklusi Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pada Bulan Inklusi Keuangan ini dilaksanakan berbagai program seperti kampanye dan sosialisasi terkait inklusi keuangan, hal ini diharapkan akan semakin memperkuat komitmen dan dukungan dari seluruh stakeholders untuk meningkatkan inklusi keuangan dengan memantapkan kepercayaan konsumen terhadap produk dan layanan jasa keuangan. Serangkaian kegiatan diadakan untuk menyemarakkan gelaran setahun sekali ini. Tak ketinggalan, Asuransi Astra, juga turut menyemarakkan Bulan Inklusi Keuangan dengan berbagai kegiatan yang diadakan selama bulan Oktober.

Sebagai wujud dukungan penuh terhadap pelaksanaan Bulan Inklusi Keuangan, Asuransi Astra mengadakan Webinar "Kelola Keuangan Bisnis, Jadikan UMKM Tahan Banting" pada 16 Oktober 2020. Webinar ini juga diadakan dalam rangka menyambut peringatan Hari Asuransi Nasional yang diperlakukan setiap tanggal 18 Oktober. Dalam webinar kolaborasi Asuransi Astra dengan Yayasan Dharma Bhakti Astra ini, Asuransi Astra menghadirkan Prita Ghozie, seorang konsultan keuangan profesional untuk dapat memberikan tips pengelolaan keuangan bisnis khususnya dalam masa pandemi seperti sekarang ini. Tak hanya itu, materi pun dilanjutkan dengan pemaparan pengelolaan keuangan melalui manajemen risiko yang disampaikan oleh tim Commercial Strategic Account Asuransi Astra. Lebih dari 200 pelaku UMKM dari berbagai bidang seperti manufaktur, otomotif, kuliner, hingga seni dari berbagai kota di Indonesia hadir mengikuti webinar ini.



Kemudian, bersama sekitar 300 LJK lainnya, Asuransi Astra turut hadir dalam *virtual expo* yang diadakan oleh OJK dan bisa diakses melalui website www.bik2020.id. Pada acara tersebut, Asuransi Astra membuka *virtual booth* yang berisi seluruh informasi mengenai produk dan layanan yang kami miliki serta kegiatan-kegiatan perusahaan. Pada momen Bulan Inklusi Keuangan ini, Asuransi Astra juga memberikan bantuan usaha berupa dana bergulir kepada pelaku UMKM di lingkungan Kampung Berseri Astra binaan Asuransi Astra di wilayah RW 1 Pela Mampang, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.

The October became special month for the entire financial services institutions in Indonesia, due to the month was determined as Month Financial Inclusion by the Financial Services Authority (FSA). In the Financial Inclusion Month was implemented various programs such as campaign and socialization related to financial inclusion, it was expected that it would further strengthen the commitment and support of all stakeholders to increase financial inclusion by improving consumer confidence in the products and services of financial services. A series of activities was held to celebrate the once-a-year event. In addition, Asuransi Astra, also graced the Financial Inclusion Month with a variety of activities, which held during in October.

As the manifestation of the full support to the implementation of the Financial Inclusion Month, Asuransi Astra held a Webinar "Managing Business Finances, Making Unbreakable SMEs" on October 16, 2020. This Webinar also held in order to celebrate the commemoration of National Insurance Day, which was celebrated annually on October 18. Within the webinar collaboration of Asuransi Astra with Yayasan Dharma Bhakti Astra, Asuransi Astra presented Prita Ghozie, a professional financial consultant who enable to provide tips on financial management of a business, especially during pandemic such as present time. Not only that, such material was continued with the presentation of the financial management through risk management, which presented by one of Asuransi Astra's Commercial Strategic Account team. More than 200 SMEs of a variety of sectors such as manufacturing, automotive, food until arts from various cities in Indonesia attended this webinar.

Later on, together with about other 300 LJK, Asuransi Astra also attended in the virtual expo, which held by the FSA and could be accessed through the website www.bik2020.id. At the event, Asuransi Astra opened virtual booth that contained all information about products and services that it had as well as the activities of the company. At the moment of the Financial Inclusion Month, Asuransi Astra also provided assistance to businesses in the form of a revolving fund to SMEs in the Kampung Berseri Astra , which was empowered by Asuransi Astra in the region of RW 1, Pela Mampang, Mampang Prapatan, South Jakarta.



Tetap Bersinergi Dalam Pandemi dengan Adakan Garda Oto Community Award 2020

Stay in Synergy in the Pandemic by Holding the 2020 Garda Oto Community Award

Sudah 14 tahun Asuransi Astra membawa kampanye keselamatan berkendara *Always Drive Safely*, yang turut menjadi bagian dalam kampanye keselamatan berkendara Grup Astra 'Indonesia Ayo Aman Berlalu Lintas'. Khususnya di tahun 2020 ini Garda Oto mengampanyekan kebiasaan baru aman berkendara selama pandemi kepada masyarakat dengan tema #GONewSafetyDriving yang diadakan pada sepanjang bulan Agustus dalam bentuk kompetisi foto untuk komunitas dan masyarakat umum, webinar facebook live bersama Oto.com, dan sesi IG live di Instagram Garda Oto. Selain itu pada bulan Desember Garda Oto juga mengadakan kompetisi video #MakinAmanDengaOtocare, dan *webinar defensive driving*. Rangkaian kampanye tersebut ditutup dengan penganugerahan Garda Oto Car Community Award kepada komunitas mobil yang aktif mengampanyekan keselamatan berkendara selama tahun 2020 pada acara Garda Oto Car Community Virtual Meet Up, Sabtu, 19 Desember 2020..

Acara diawali dengan sesi *webinar defensive driving* dari Marcell Kurniawan selaku *Training Director The Real Driving Center (RDC)* bertema "Talks About Defensive Driving After Pandemic; Safe Your Future Now!" Marcell Kurniawan menjelaskan tentang bagaimana kebiasaan baru untuk tetap aman dalam berkendara saat pandemi maupun kebiasaan berkendara yang akan timbul setelah pandemi ini berakhir. Acara berlanjut dengan pengumuman pemenang video challenge #MakinAmanDenganOtocare yang diadakan dalam periode 1-15 Desember 2020 di media sosial Instagram. *Video challenge* yang bertemakan cara merawat mobil saat harus di rumah saja dengan penggunaan aplikasi Garda Mobile Otocare, akhirnya dimenangkan oleh Toyota Sienta Club Indonesia (TOSCA) sebagai juara pertama dan Toyota Yaris Club Indonesia (TYCI) sebagai juara kedua.

*I*t had been 14 years that Asuransi Astra carried the Always Drive Safety's driving safety campaign, which had been part of the Astra Group's driving safety campaign of 'Indonesia Ayo Aman Berlalu Lintas'. Especially in 2020, Garda Oto was campaigning for the public with the new safe driving habit during the pandemic with the theme #GONewSafetyDriving, which was held throughout August in the form of photo competitions for the car community and the general public, live Facebook webinars with Oto.com, and live IG sessions on Garda Oto's Instagram. In addition, in December, Garda Oto also held a video competition #MakinAmanDenganOtocare, and a defensive driving webinar. The campaign series were closed with the awarding of the Garda Oto Car Community Award to the car community who actively campaigned for driving safety during 2020 at the Garda Oto Car Community Virtual Meet Up on December 19, 2020.

The event began with a defensive driving webinar session from Marcell Kurniawan as the Training Director of The Real Driving Center (RDC) with the theme "Talks About Defensive Driving After Pandemic; Safe Your Future Now!" Marcell Kurniawan explained about how new habits to stay safe while driving during a pandemic as well as driving habits that



Penghargaan Garda Oto Car Community Award 2020 diberikan kepada Silver Cars Community Indonesia (SILVERIANS) sebagai *The Most Engaged Community on Social Media* atau komunitas yang mempunyai engagement paling tinggi di media sosial dengan Asuransi Astra dan satu lagi kepada komunitas Toyota Sienta Community Indonesia (TOSCA) sebagai *As #AlwaysDriveSafely Pioneer*, yakni komunitas yang dinilai paling konsisten dalam mengampanyekan keselamatan berkendara selama tahun 2020.

Kemitraan dengan komunitas mobil ini, merupakan cara Garda Oto dari Asuransi Astra untuk dapat lebih menjangkau kepedulian tentang berkendara aman kepada masyarakat, dan komunitas mobil juga mampu menjadi pelopornya.

would arise after this pandemic ended. The event continued with the announcement of the winner of the #MakinAmanDenganOtocare's video challenge, which was held in the period 1-15 December 2020 on Instagram social media. The video challenge with the theme of how to treat your car when you must at home, used the Garda Mobile Otocare application, was finally won by Toyota Sienta Club Indonesia (TOSCA) as the first winner and Toyota Yaris Club Indonesia (TYCI) as the second winner.

The 2020's Garda Oto Car Community Award was given to Silver Cars Community Indonesia (SILVERIANS) as The Most Engaged Community on Social Media or the community that owned the highest engagement on social media with Astra Insurance and another to the Toyota Sienta Community Indonesia (TOSCA) community as #AlwaysDriveSafely Pioneer, namely the community considered the most consistent in campaigning for driving safety during 2020.

This partnership with the car community was a way for Garda Oto from Asuransi Astra in order to reach more awareness about safe driving to the community, and the car community could be a pioneer.

Hari Pelanggan Nasional National Customer Day

Pelanggan bagi Asuransi Astra merupakan sahabat yang ikut bertumbuh serta berkembang bersama Asuransi Astra yang kepercayaannya wajib dijaga dan ditingkatkan. Terlebih lagi di saat masa pandemi yang masih berlangsung, tanpa adanya kepercayaan pelanggan, Asuransi Astra tidak mungkin dapat mempertahankan kiprahnya sebagai perusahaan asuransi umum terpercaya di Indonesia selama 64 tahun lamanya.

Bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional yang dirayakan setiap 4 September, jajaran direksi terjun langsung ke area unit layanan Garda Center untuk menyapa dan memberikan pelayanan kepada para pelanggan yang datang. Pada kesempatan ini, jajaran direksi menyampaikan rasa terima kasih atas kepercayaan pelanggan dengan memberikan *healthy kit* yang berisi antara lain Masker Teman Tuli, PoliGrab, makanan sehat, dan vitamin. Tidak hanya jajaran direksi, kepala cabang Asuransi Astra se Indonesia juga turut serta membagikan *healthy kit* kepada pelanggan yang datang ke cabang.

Tak ketinggalan, *healthy kit* dalam bentuk lain juga diberikan pada pelanggan asuransi kesehatan dan asuransi komersial Asuransi Astra. Padalini bisnis *health*, peringatan Harpelnas yang biasanya mengadakan kunjungan setiap tahunnya digantikan menjadi kunjungan virtual melalui *video call conference*. Sebagai apresiasi atas dedikasi tenaga kesehatan dalam bekerja mengupayakan kesehatan dari pelanggan Garda Medika. Asuransi Astra juga memberikan perlindungan asuransi Garda Me untuk 640 tenaga kesehatan Rumah Sakit Rekanan Garda Medika dengan total nilai pertanggungan senilai Rp6.4 miliar.

Sedangkan pada lini bisnis komersial, kondisi pandemi tidak menghalangi jalannya tali silaturahmi dengan pelanggan setia komersial melalui *video call*. Pada kesempatan ini, Asuransi Astra juga memberikan plakat dan *hampers* sebagai apresiasi kepada para klien yang telah menjadi pelanggan setia Asuransi Astra.

For Asuransi Astra, customers were friends who grow and develop with, whose trust must be maintained and enhanced. Moreover, during the ongoing pandemic, without customer trust, Asuransi Astra might not be able to maintain its role as a trusted general insurance company in Indonesia for 64 years.

Coinciding with National Customer Day, which was celebrated every September 4, the board of directors went directly to the Garda Center service unit area to greet and provide services to customers who came by. On this occasion, the board of directors expressed their gratitude for the customers' trust by providing a healthy kit contained, among other, Teman Tuli's mask, PoliGrab, healthy food, and vitamins. Not only the board of directors, the branch head of Asuransi Astra throughout Indonesia also participated in distributing healthy kits to customers who came to the branch.



In addition, other forms of healthy kits were also provided for Asuransi Astra's health insurance and commercial insurance customers. In the health business line, Harpelnas commemoration, which usually held annual visits was replaced by virtual visits via video call conferences. As an appreciation for the dedication of health workers strived for the health of Garda Medika customers, Asuransi Astra also provided Garda Me insurance coverage for 640 health workers at various Garda Medika hospital partner with total coverage of IDR 6.4 billion.

Meanwhile, in the commercial business line, pandemic conditions did not hinder the relationship between loyal commercial customers via video calls. On this occasion, Asuransi Astra also gave placards and hampers as an appreciation for clients who had become loyal customers of Asuransi Astra.





Garda Medika Find My Doctor and E-Claim

Garda Medika merupakan produk asuransi kesehatan dari Asuransi Astra yang selalu berusaha untuk memberikan perhatian lebih dalam urusan kebutuhan kesehatan para pelanggan dan menjaga komitmennya untuk selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan terlepas dari kondisi yang masih belum menentu sekalipun seperti saat pandemi ini.

Di tahun 2020, Garda Medika memperkenalkan terobosan terbaru dari aplikasi Garda Mobile Medcare yaitu fitur Find My Doctor dan E-Claim. Dengan fitur Find my Doctor, Garda Medika berharap dapat mengeliminasi rasa cemas pengguna akibat informasi yang keliru ketika mencari diagnosa gejala medis secara mandiri. Chatbot GarXia dalam fitur ini akan ikut berperan membantu pengguna untuk menemukan diagnosa sementara secara tepat, mereferensikan dokter yang sesuai dengan hasil diagnosis yang diarsakan, hingga mencari klinik dan rumah sakit terdekat agar pengguna bisa mendapatkan penanganan yang lebih tepat selanjutnya. Fitur ini hadir untuk mempermudah pelanggan dan pengguna Medcare yang bingung dan ragu saat ingin memeriksakan diri bertemu langsung dengan dokter sehingga pelanggan menjadi bebas panik dan mempermudah pelanggan dalam menentukan dokter hingga waktu kunjungan ke klinik atau rumah sakit yang dituju. Kemudian untuk fitur E-Claim sendiri merupakan fitur berbasis "click, upload, beres".

Dengan fitur E-Claim, pengajuan penggantian biaya pengobatan kini dapat dilakukan secara digital, pelanggan cukup mengisi data pengobatan, mengunggah foto kuitansi biaya, dan klaim akan segera diproses oleh tim Garda Medika, dimana uang pelanggan akan ditransfer kembali dalam kurun waktu yang relatif jauh lebih cepat hingga hanya menjadi H+2 setelah pengajuan berkas dokumen lengkap.

Garda Medika was a health insurance product from Asuransi Astra who continuously tried to give more attention in the affairs of the health needs of the customers and maintained its commitment, which continuously strived to provide the best service to its customers regardless of the conditions were still uncertain such as during pandemic at present.

In 2020, Garda Medika introduced the latest breakthrough from Garda Mobile Medcare, namely Find My Doctor and E-Claim. With the feature of Find my Doctor, Garda Medika hoped to eliminate the anxiety of the user due to erroneous information when searched diagnose medical symptoms independently. Chatbot GarXia in this feature would play a role to help the user to find the appropriate temporary diagnosis, referred to doctor who suitable with the results of the diagnosis was perceived, until found clinics and hospitals nearby so that users could get further handling more precisely. This feature existed to facilitate the Medcare customers and users who were confused and hesitate when you wanted to check yourself to meet directly with the doctor so as customers became panic-free and enable customers to choose the doctor until visit time to the clinic or the hospital. Then for the features of the E-Claim itself was a feature based on "click, uploaded, sorted out".

With the features of the E-Claim, the filing of the replacement cost for the treatment could now be done digitally, customers simply filled in the data treatment, uploaded receipts photos, and claims would be processed immediately by Garda Medika team, where the customer's money would be retransferred in a shorter period of time up to the H+2 after the filing of the document file was completed.



Garda Medika Webinar Series

Pandemi Covid-19 merupakan sebuah kondisi baru yang membuat masyarakat harus bisa beradaptasi mulai dari menyediakan informasi yang didapat dari berita dan media sosial, menjaga kesehatan dan bagaimana cara kita untuk mengantisipasi dan menyikapinya dengan tepat dan benar. Garda Medika peka dan hadir untuk memberikan solusi kepada pelanggan dan masyarakat dengan menggelar Garda Medika Webinar Series dalam upayanya untuk tetap dapat menjalin relasi dengan pelanggan serta masyarakat dan memberikan edukasi mengenai kesehatan fisik maupun mental yang dibutuhkan kebanyakan orang di masa pandemi.

Garda Medika Webinar Series diadakan mulai dari bulan Juni hingga Desember sebanyak 5 kali. Narasumber yang kami undang juga beragam, mulai dari dokter, *Wellness Advocate* hingga *Clinical Psychologist*. Tema-tema yang diangkat juga berkaitan dengan pandemi Covid-19 yang masih terjadi, seperti: *Facing the New Normal during Covid-19*, *WFH Ergonomic Strategies in the New Normal*, *Mengajak Kesehatan Mental di Masa Pandemi*, *Keeping Wellness during Pandemic* dan yang terakhir di bulan Desember yaitu *Let's Fight the Pandemic Fatigue!* Tema-tema ini dipilih dengan harapan dapat memberikan edukasi dan pandangan baru dari pelanggan Garda Medika dan masyarakat terkait Covid-19.

The Covid-19 pandemic was a new condition that made people must be able to adapt, started from responding information, which was obtained from news and social media, maintained health and how we could anticipate and responded to it appropriately and correctly. Garda Medika acted sensitively and existed to provide solutions to customers and the public by holding the Garda Medika Webinar Series in an effort to maintain relationships with customers and the community and provided education about the physical and mental health that most people needed during a pandemic.

Garda Medika Webinar Series was held from June to December for 5 times. The resource persons we invited also varied, from doctors, *Wellness Advocates* to *Clinical Psychologists*. The themes were raised also related to the Covid-19 pandemic that was still happening, such as: *Facing the New Normal during Covid-19*, *WFH Ergonomic Strategies in the New Normal*, *Maintaining Mental Health during the Pandemic*, *Keeping Wellness during Pandemic* and most recently December, namely *Let's Fight the Pandemic Fatigue!* These themes were chosen with the hope of providing education and new insights from Garda Medika customers and the public regarding Covid-19.

Kegiatan Bisnis Komersial *Commercial Business Activities*



Workshop PAMA merupakan kegiatan rutin tahunan yang diadakan oleh Asuransi Astra bersama dengan PT Pamapersada Nusantara (PAMA). Tahun 2020, Workshop PAMA diadakan di Bali pada 20-22 Februari 2020 dan mengangkat tema "Good Isn't Enough, Do Everything Right". Pada Workshop PAMA kali ini, Asuransi Astra dan PAMA memberikan beberapa materi untuk peserta seperti Klaim Heavy Equipment, Support Equipment, Operation Safety, Plant Safety, Safety Health and Environment, dan Analisa teknik Unit Accident Sharing. Workshop PAMA ini diadakan dengan harapan bahwa masing-masing dapat lebih paham mengenai klaim alat berat dan keamanan sistem operasional sehingga dapat lebih termonitor dan dapat diimplementasikan pada pekerjaan sehari-hari.

Workshop Gathering PAMA

PAMA Workshop is an annual routine activity held by Asuransi Astra together with PT Pamapersada Nusantara (PAMA). The PAMA Workshop is held in Bali on February 20-22, 2020 using "Good Isn't Enough, Do Everything Right" as a theme. At this PAMA Workshop, Asuransi Astra and PAMA provide several subjects for participants such as Heavy Equipment Claims, Support Equipment, Operation Safety, Plant Safety, Safety Health and Environment, and Technical Analysis of the Accident Sharing Unit. This PAMA workshop is held with a hope that each of them can better understand starting from the claims of heavy equipment and the safety of the operational system, thus, it can be better monitored and implemented on their daily work.

Seminar Astra Group 2020

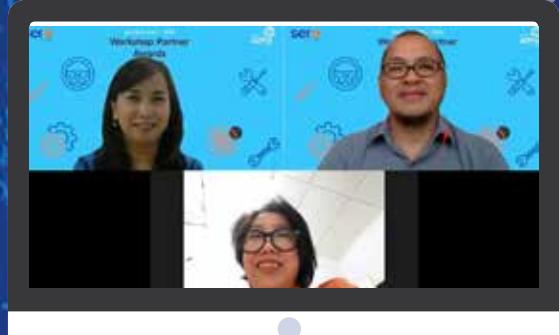
Demi kemajuan bisnis bersama, Asuransi Astra berusaha untuk selalu menciptakan sinergi positif dengan perusahaan-perusahaan grup Astra, salah satunya dengan memberikan edukasi terkait melindungi aset yang dimiliki dengan asuransi. Di tahun 2020, Seminar Astra Group dikemas dengan webinar, bertema *Securing Your Business during Uncertainty*, Asuransi Astra menghadirkan

perencana keuangan, Safir Senduk untuk memberikan tips dan trik yang berkaitan dengan finansial di masa pandemi. Selain edukasi terkait dengan finansial, Asuransi Astra juga memberikan materi terkait kepedulian risiko atas aset properti selama masa pandemi dan potensi bahaya La Nina.



For the sake of joint business progress, Asuransi Astra strives to be always creating positive synergies with Astra group companies, one of which is by providing insurance-related education to protect their owned assets. In 2020, the Astra Group Seminar is packed with webinars, taking *Securing Your Business during Uncertainty* as the theme, Asuransi Astra presents a financial planner, Safir Senduk to provide tips and tricks related to finances during the pandemic. In addition to finance-related education, Asuransi Astra also provides material related to risk concern over property assets during the pandemic period and the potential hazards of La Nina.

Asuransi Astra SERA Workshop Partner Awards 2020



Pada tahun 2020, untuk pertama kalinya Asuransi Astra mengadakan penganugerahan kepada mitra bengkel dari PT Serasi Autoraya (SERA). Acara ini merupakan kolaborasi antara Asuransi Astra dan SERA. Sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja dan sinergi positif yang dibangun dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Asuransi Astra SERA Workshop Partner Awards 2020 berlangsung pada 7 Oktober 2020 secara virtual. Penilaian diberikan kepada lebih dari 120 mitra bengkel yang dibagi dalam empat kategori wilayah; wilayah Sumatera, wilayah Jawa 1 (meliputi meliputi DKI, Banten, dan Jabar), wilayah Jawa 2 (meliputi Jateng, DIY, dan Jatim), wilayah Kalimantan, serta wilayah Sulawesi dan Indonesia Timur.

In 2020, for the first time Asuransi Astra held an award for PT Serasi Autoraya (SERA) workshop partner. This event is a collaboration between Asuransi Astra and SERA. As a form of appreciation for the performance and positive synergy, which is built in providing the best service to customers. 2020's Asuransi Astra SERA Workshop Partner Awards event took place on 7th of October 2020 virtually. The assessment is given to more than 120 workshop partners that divided into four regional categories: Sumatra region, 1st Java region (covering DKI, Banten and West Java), 2nd Java region (covering Central Java, DIY, and East Java), Kalimantan region, as well as Sulawesi and East Indonesia.



Webinar Risk Control of Idle Equipment – Stay Safe with Asuransi Astra

Asuransi Astra berusaha memberikan *peace of mind* kepada pelanggannya, salah satunya adalah dengan mengadakan webinar tentang *risk control of idle equipment* untuk pelanggan asuransi pertambangan dan alat berat pada Kamis, 19 November 2020. Sesi webinar ini dibuka dengan materi dari Pieter J Van Der Westhuizen seorang *mining consultant* berpengalaman lebih dari 40 tahun, dilanjutkan oleh Direktur APKPI (Asosiasi Profesi Keselamatan Pertambangan Indonesia), Bapak Ir. Alwahono, MBA, MOHS yang membawakan materi "Mengelola Risiko Alat Berat Parkir Tidak Beroperasi Selama Masa Pandemi Covid-19", dan Bapak Topo Susilo, Technical Instructor dari United Tractors yang membawakan materi tentang "How to Maintain Machine for Long Storage".

Asuransi Astra tries to provide peace of mind to stakeholders, one of which is by holding a webinar to discuss risk control of idle equipment on Thursday, November 19, 2020. This webinar session is filled with speakers who are experts in industry and the use of heavy equipment and mining. The event is opened with material from Pieter J Van Der Westhuizen, a mining consultant with more than 40 years of experience, followed by the Director of APKPI (Association of Indonesian Mining Safety Professionals), Mr. Ir. Alwahono, MBA, MOHS who is presenting "Managing the Risk of Parking Heavy Equipment Not Operating During the Covid-19 Pandemic Period", and Mr. Topo Susilo, Technical Instructor from United Tractors who is presenting "How to Maintain Machine for Long Storage".



INNOVATE 2020: INNOVATION in YOU

Inovasi memiliki peran yang sangat penting sebagai sarana melihat potensi-potensi pengembangan di perusahaan. Asuransi Astra melalui program Innovate, mendukung semua karyawan untuk terus mengembangkan diri, berkreasi, mencari cara baru dan membuat terobosan baru agar perusahaan dapat beradaptasi dengan perkembangan kebutuhan pasar, khususnya di era VUCA saat ini.

Kegiatan Innovate 2020 dengan tema "*Innovation in You*" dibuka dengan acara Kick off Innovate pada 12 Maret 2020 yang dihadiri oleh seluruh jajaran management Asuransi Astra. Melalui tema ini, diharapkan dapat tercipta kesadaran bahwa inovasi adalah sebuah *continuous improvement* untuk mencapai *business sustainability* dan merupakan tanggung jawab dari setiap karyawan yang ada di Asuransi Astra. Pada acara ini, 61 fasilitator dari seluruh divisi Asuransi Astra diangkat sebagai duta inovasi dan diharapkan dapat meningkatkan semangat inovasi di masing-masing bagian. Selama periode 2020, terdapat 429 ide inovasi yang diajukan, angka ini meningkat sebesar 45% dari tahun 2019 (296 ide). Dari total ide tersebut, terdapat 247 proyek yang telah berhasil diimplementasikan. Secara keseluruhan, terdapat 34% karyawan Asuransi Astra yang aktif berinovasi di tahun 2020, meningkat 7% dari tahun 2019 di 27%.

Inovasi yang diciptakan karyawanpun sangat beragam, baik yang ditujukan untuk efisiensi proses bisnis sampai dengan inovasi untuk meningkatkan penetrasi pasar. Salah satu contohnya adalah inovasi yang dibuat oleh Tim PIC 24/7 dari Contact Center, Health Services & Development, dan IT Development untuk mempercepat proses penjaminan rawat inap pelanggan di rumah sakit. Kini pihak rumah sakit

dapat menerbitkan *guarantee letter* bagi pasien dalam waktu 5 menit, tanpa perlu mengirimkan e-mail ataupun menghubungi contact center. Inovasi ini tentunya akan membuat pelanggan dan pihak Rumah Sakit tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan rawat inap.

Acara puncak dari program Innovate 2020 adalah Final Asuransi Astra *Innovate Summit* 2020 yang dilaksanakan pada tanggal 18-19 Januari 2021. Terdapat masing-masing 5 proyek inovasi terbaik dari setiap kategori (SS A, SS B dan tim) yang berkompetisi untuk menjadi juara pada acara ini. Pengumuman juara telah disampaikan pada acara *Awarding Night*, dimana juara 1 Kategori SS A diberikan kepada Candhrie Moulana (Workshop Management), disusul oleh Novizar Akbar (Tax), dan Handoko Halim (Learning Management) di tempat kedua dan ketiga. Untuk kategori SS B, juara 1 diberikan kepada Hilmi Farizan Hakim (cabang Denpasar), Amanda Juliana (Health Claims) di tempat kedua, dan Lutfi Yusup (Survey & Garda Siaga) di tempat ketiga. Sementara itu, juara 1 kategori tim tahun ini diberikan kepada PIC 24/7 (Contact Center, Health Services & Development, dan IT Development), juara 2 kategori tim diberikan kepada IM Care (Health Claims, Health Services & Development, Finance, dan IT Development) dan juara 3 diberikan kepada Det-A (Survey & Garda Siaga).

Tentunya semua pencapaian yang sudah sangat baik di tahun 2020 perlu ditingkatkan lagi di tahun-tahun berikutnya. Sesuai dengan core values *Peace & Fun* dan tema inovasi "*Innovation in You*", maka diharapkan agar inovasi dapat menjadi budaya yang terus kita aplikasikan dalam setiap pekerjaan kita. Akhir kata, salam inovasi dan Proficiat!



foto diambil sebelum pandemi.
photo taken before the pandemic



Innovation has a very important role to watch the potential development in the company. Asuransi Astra, through the Innovate program, supports all employees to continue develop themselves, be creative, find new ways and make new breakthroughs so that the company can adapt to the growing market needs, especially in VUCA era at present.

The 2020's Innovate activities with the theme "Innovation in You" is opened with the Innovate's Kick-off event on March 12th, 2020 which attended by all levels of Asuransi Astra management. Through this theme, we hoped that awareness will be created, as innovation is a continuous improvement to achieve business sustainability and is the responsibility of every employee at Asuransi Astra. At this event, 61 facilitators from all divisions of Asuransi Astra are appointed as innovation ambassadors and expected to increase the spirit of innovation in each division. During 2020, 429 innovative ideas are submitted, this figure increased by 45% from 2019 (296 ideas). Of the total ideas, 247 projects have been implemented successfully. Overall, 34% of Asuransi Astra employees are actively innovating in 2020, raises about 7% from 2019 at 27%.

The innovations created by employees are very diverse, both aimed on efficiency of business processes up to innovations to increase market penetration. One example is the innovation made by the 24/7 PIC Team from the Contact Center, Health Services & Development, and IT Development to speed up the assurance process for customer inpatient care at the hospital. Now the hospital can issue a guarantee letter for

patients within 5 minutes, without necessary to send e-mails or call the contact center. This innovation will certainly make customers and hospitals shouldn't need to wait long to obtain inpatient services.

The highlight of the 2020's Innovate program is the Final of 2020's Asuransi Astra Innovate Summit, which held on January 18-19, 2021. There are respectively 5 best innovation projects from each category (SS A, SS B and team) competing to become champions at this event. The winner announcement is made at the Awarding Night, where the 1st winner in SS A Category is given to Candhrie Moulana (Workshop Management), followed by Novizar Akbar (Tax), and Handoko Halim (Learning Management) in second and third place. For the SS B category, 1st place is given to Hilmi Farizan Hakim (Denpasar branch), Amanda Juliana (Health Claims) takes second place, and Lutfi Yusup (Survey & Guard Siaga) in third place. Meanwhile, 1st place for the team category of this year is given to PIC 24/7 (Contact Center, Health Services & Development, and IT Development), 2nd place winner for the team category is given to IM Care (Health Claims, Health Services & Development, Finance, and IT Development) and 3rd place is given to Det-A (Survey & Garda Siaga).

Of course, all the excellent achievements in 2020 need to be improved again in the following years. In accordance with the core values of Peace & Fun and the innovation theme of "Innovation in You", it is hoped that innovation can become a culture we continuously apply in our work. Finally, greetings of innovation and Proficiat!

Asuransi Astra Berkumpul Bersama untuk Rayakan Usia ke-64

Hari Ulang Tahun (HUT) perusahaan merupakan momen yang ditunggu-ditunggu oleh karyawan Asuransi Astra setiap tahunnya. Berbagai macam kegiatan kami siapkan untuk memberikan pengalaman terbaik bagi karyawan. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, tahun ini Asuransi Astra mengadakan rangkaian perayaan hari ulang tahun secara *virtual*. Rangkaian HUT dimulai pada tanggal 18 Agustus 2020 ditandai dengan diadakannya *Kick Off*, acara ini dihadiri oleh karyawan *head office* dan cabang se-Indonesia. Rangkaian acara menuju puncak HUT tanggal 12 September 2020 dimulai dengan *Pre-Activites* seperti 64GAS PANTUN, 64ME ON! yang merupakan pengganti Pekan Olahraga yang rutin dilakukan tiap tahunnya secara fisik, tetapi karena kondisi yang tidak memungkinkan maka diubah menjadi perlombaan *eSports* seperti Ludo, PUBG dan Mobile Legends: Bang Bang. Selain itu diadakan juga 64BUNG WEBINAR, ULAN64N ASURANSI ASTRA, 64RDA IN ACTION!, HARPELNAS, 64SS POLL!

, dan 64K BOLEH KALAH! yang dapat diikuti seluruh karyawan di seluruh Indonesia.

Tema yang dipilih oleh Asuransi Astra pada ulang tahun ke – 64 ini adalah Let's 64ther Up. Tema ini dipilih melihat situasi pandemi yang berlangsung dan untuk mengajak karyawan untuk *gather up to drive the waves*. Tidak hanya itu, pada kesempatan ulang tahun ini, Asuransi Astra juga memperkenalkan satu tata nilai baru yang ditambahkan dari empat tata nilai yang sudah ada sebelumnya yaitu *Agility*, sehingga *core value* Asuransi Astra menjadi *Peace & Fun*, akronim dari *Pursuit of Excellence, Agility, Customer First, Equal Respect & Fun*.

Usia yang baru selalu menjadi momen penting bagi kami, yang selalu menjadi pengingat kami untuk bertumbuh, berkembang dan beradaptasi untuk dapat menjadi lebih baik lagi sehingga kami dapat terus mempertahankan keberhasilan kami dalam menjalankan bisnis.

Together Celebrating Asuransi Astra 64th Anniversary

The company's anniversary is a moment where Asuransi Astra employees look forward to every year. We have prepared various kinds of activities to provide the best experience for employees. Unlike previous years, this year, Asuransi Astra hold a series of anniversary celebrations virtually. The anniversary series starts on August 18, 2020, which marked by the Kick Off, this event is attended by employees of head office and branches throughout Indonesia. The series of events leading to the peak of the Anniversary on September 12, 2020 started with Pre-Activites such as 64GAS PANTUN, 64ME ON! which is serving as substitute for the Sports Week that routinely held every year physically, but due to unfavorable conditions it has been changed to esports competitions such as Ludo, PUBG and Mobile Legends: Bang Bang. In addition to that, 64BUNG WEBINAR, ULAN64N ASURANSI ASTRA, 64RDA IN ACTION! HARPELNAS, 64SS POLL!, and 64K BOLEH KALAH! are also held, which can be followed by all employees throughout Indonesia.

*Let's 64ther Up is selected as Asuransi Astra 64th Anniversary theme. This theme is selected according to the current pandemic situation and asking employees to gather up for driving the waves. Not only that, on this anniversary, Asuransi Astra also introduces a new core value as an addition to the four existing values, namely *Agility*, thus, the core value of Asuransi Astra becomes *Peace & Fun*, which stands for *Pursuit of Excellence, Agility, Customer First, Equal Respect & Fun*.*

A new age is always become important moment for us, always be a reminder for us to grow, to develop and to adapt in order to be even better so we can continue to maintain our success in carrying out business.





Mitra Garda Oto Adaptif di Tengah Pandemi

Mitra Garda Oto is Adaptive in The Midst of Pandemic



Tahun 2020 adalah tahun yang menantang bagi industri asuransi umum dan Mitra Garda Oto (MGO) khususnya. Di tengah kondisi pandemi covid-19 yang menyebabkan kondisi perekonomian dan daya beli masyarakat turun, MGO tetap bisa bertahan. Saat ini terdapat 983 mitra yang tersebar di berbagai kota di Indonesia. Pencapaian ini didukung dengan tingkat *renewal ratio* yang baik dan aktivasi kegiatan *training, recruitment, and sales* yang gencar dilakukan memanfaatkan media digital.

Tahun 2020 diawali dengan kegiatan "Victory Parade 2019 and Kick Off 2020" yang dilaksanakan pada 11 Januari 2020 di Menara Astra Thamrin, Jakarta. Dalam acara tersebut diluncurkan konsep program dan kepangkatan baru MGO serta pemberian penghargaan kepada MGO berprestasi 2019. Terdapat 21 MGO yang mendapat penghargaan International Top Circle 2019 Goes to Germany & Vietnam. Sementara pada "Mid-Year Awarding & Gathering 2020" yang dilaksanakan secara virtual pada Juli 2020, terdapat 24 MGO yang berhasil memenangkan penghargaan.

The 2020s was a challenging year for the general insurance industry and Mitra Garda Oto (MGO) in particular. In the midst of the pandemic covid-19, which caused economic conditions and purchasing power dropped, but the MGO could still survived. Currently about 983 partners had spreader across various cities in Indonesia. This achievement was supported with the level of good renewal ratio and the training, recruitment, and sales activities were performed by utilizing digital media.

The 2020s started with the "Victory Parade 2019 and Kick Off 2020", which held on January 11, 2020 at Menara Astra, Jakarta. In such event it was launched the concept of the program and new rank of MGO as well as the granting of awards to the 2019 Performed MGO. There were 21 MGO award-winning International Top Circle 2019 Goes to Germany & Vietnam. While in the "Mid-Year Awarding & Gathering 2020", which was held virtually in July 2020, there are 24 MGO had successfully won the award.

Kondisi yang tidak mendukung untuk melakukan pertemuan tatap muka bukan menjadi suatu halangan. Justru MGO hadir menjadi suatu peluang bisnis yang sangat cocok di masa pandemi karena bisa dikerjakan dari rumah saja. Proses rekrutmen atau pengembangan jaringan dapat dilakukan dengan memanfaatkan media telepon, chat, ataupun media sosial. Sementara itu aktivasi dan kegiatan MGO mulai dari *Business & Product Session, Recruitment & Sales Training, Cup of Coffee, Chit-Chat with MGO*, dan kegiatan lainnya dilaksanakan secara virtual memanfaatkan teknologi *video teleconference*. Bekat bantuan teknologi, kegiatan MGO di tahun 2020 justru dapat menjangkau lima kali lipat jumlah partisipan dibanding tahun sebelumnya.

Sepanjang tahun 2020, Mitra Garda Oto semakin gencar dikembangkan di seluruh cabang Asuransi Astra mulai dari Surabaya, Bandung, Cirebon, Medan, Palembang, dan cabang-cabang lainnya. Usaha untuk mengembangkan MGO di seluruh cabang akan terus dilakukan selaras dengan semangat untuk membantu masyarakat mendapatkan kesempatan mendapatkan penghasilan melalui peluang bisnis yang MGO yang bisa dikerjakan kapanpun dan dimanapun tanpa modal.

The unfavorable conditions held a face-to-face meeting, shouldn't be a hindrance. Instead, MGO's attendance became business opportunity that was very suitable in the pandemic because it could be done from home. The recruitment process or the development of a network could be done by utilizing a media phone, chat, or social media. Meanwhile, the activation and activities of MGO ranged from Business & Product Session, Recruitment & Sales Training, Cup of Coffee, Chit-Chat with MGO, and other activities were implemented in a virtual utilizing the technology of video teleconference. Due to the technology assistances, the MGO activities of 2020, instead, it could reach five times of the participants numbers compared to the previous year.

Throughout the 2020s, Mitra Garda Oto was developed more intensively in all branches of Asuransi Astra ranged from Surabaya, Bandung, Cirebon, Medan, Palembang, and other branches. Efforts to develop MGO in the whole branch would be continually conducted in harmony with the spirit to help the community in order to get chances for earning income through business opportunities where MGO could be done anytime and anyplace without capital.

Tanggung Jawab Sosial



Tanggung jawab sosial Asuransi Astra diwujudkan dalam program Asuransi Astra Peduli (Pemberdayaan dan Darma untuk Lingkungan). Kegiatan Asuransi Astra Peduli pada tahun 2020 difokuskan untuk mendukung aspek sosial, lingkungan, dan ekonomi berkelanjutan. Pelaksanaan kegiatan tersebut mengacu kepada Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) serta dilaksanakan atas dasar komitmen Asuransi Astra dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas kehidupan lingkungan yang bermanfaat bagi Asuransi Astra dan seluruh stakeholders.

Dalam upaya kami untuk berkomitmen membantu perekonomian nasional, di setiap kegiatan kami selalu menerapkan strategi *Triple P Roadmap* yang berfokus pada *Portfolio Roadmap*; asuransi mikro dan pembinaan UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah), *People Roadmap*: meningkatkan kompetensi dan pengembangan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) pada masyarakat sekitar, dan *Public Contribution Roadmap*: berpartisipasi dan berkontribusi dalam membangun ekonomi berkelanjutan melalui 4 (empat) pilar kegiatan yaitu pendidikan, kesehatan, lingkungan hidup, dan pemberdayaan masyarakat.

The social responsibility of Asuransi Astra is manifested in the Asuransi Astra Peduli Program (Empowerment and Goodness for the Environment). Asuransi Astra Peduli activities in 2020 focused on supporting sustainable social, environmental and economic aspects. The implementation of these activities refers to the Sustainable Finance Action Plan (RAKB) and is carried out on the basis of Asuransi Astra's commitment within sustainable economic development to improve the quality of environmental life that benefits for Asuransi Astra and all stakeholders.

In our effort to be committed to help the national economy, in every activity, we always implement the *Triple P Roadmap* strategy, which focuses on the *Portfolio Roadmap*; micro insurance and development of MSMEs (Micro, Small and Medium Enterprises), *People Roadmap*: increasing competence and developing the quality of human resources in the surrounding community, and *Public Contribution Roadmap*: participating and contributing to build a sustainable economy through 4 (four) pillars activities; education, health, environment, and community empowerment.

Donor Darah

Untuk mendukung program Palang Merah Indonesia (PMI), selama tahun 2020 kami telah melaksanakan lima kali kegiatan donor darah di wilayah Jakarta dan wilayah kantor cabang, dan berhasil mengumpulkan 242 kantong darah.

Blood donors

To support the Indonesian Red Cross (PMI) program, during 2020 we have carried out five blood donation activities in the Jakarta and branch office areas, and successfully collect about 242 blood bags.



Edukasi dan Literasi Keuangan

Dalam upaya meningkatkan edukasi dan literasi keuangan yang digaungkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), di tahun 2020 Asuransi Astra menyelenggarakan berbagai kegiatan tentang pentingnya asuransi secara *online* bagi masyarakat di Lampung, Bogor, Karawang, Bandung, dan Jakarta. Dengan diadakannya kegiatan ini, kami berharap masyarakat lebih memahami dan melek asuransi.

Financial Education and Literacy

In an effort to improve financial education and literacy echoed by the Financial Services Authority (OJK), in 2020, Asuransi Astra hold various activities on the importance of insurance by online for people in Lampung, Bogor, Karawang, Bandung and Jakarta. By carrying out this activity, we hope that people will own better understanding and acting more literate in insurance.



Edukasi Aman Berkendara

Sepanjang 2020 telah terselenggara 17 kali edukasi Aman Berkendara (*Always Drive Safely/Always Ride Safely*) dengan 50 pelopor keselamatan berlalu lintas. Peserta kegiatan ini adalah komunitas otomotif, dan masyarakat umum. Semoga dengan edukasi ini, lalu lintas menjadi makin tertib dan tingkat kecelakaan menurun.

Safe Driving Education

*Throughout 2020, 17 education programs on Safe Driving (*Always Drive Safely / Always Ride Safely*) are held with 50 pioneers of traffic safety. The participants of this activity are the automotive community and the general public. Hopefully with this education, traffic will become more orderly and the accident rate will decrease.*

Dukungan bagi Pendidikan Anak-anak Disabilitas

Dalam rangka meningkatkan pendidikan yang relevan, berkualitas tinggi, merata dan berkelanjutan, karyawan Asuransi Astra turut berpartisipasi sebagai pelari sekaligus penggalang dana pada kegiatan NusantaRun chapter 8. Hasil penggalangan dana NusantaRun digunakan untuk membantu kepala sekolah dan guru di wilayah Jawa Timur melakukan pembelajaran jarak jauh dengan memanfaatkan gawai dan jaringan internet.

Support for the Education of Children with Disabilities

In order to improve education that is relevant, high quality, equitable and sustainable, Asuransi Astra employees participate as runners as well as fundraisers in the NusantaRun chapter 8 activities. The results of the NusantaRun fundraising are used to help school principals and teachers in the East Java region to do distance learning by utilizing gadgets and internet networks.

Program Ramah Lingkungan

Mendukung program Pemerintah dan grup Astra, kami membina dua Kampung Ramah Lingkungan Asuransi Astra (Karina) yaitu Karina RW 08 Merbabu Asih, Cirebon, Jawa Barat, dan RW 01 Kelurahan Pela Mampang, Kecamatan Mampang prapatan, Jakarta Selatan, serta satu Desa Sejahtera yaitu Desa Jurang Jero, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kami juga melanjutkan program Penghijauan di Lingkunganku Bersih & Sehat di pesisir Jakarta, dan di Malingping, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten .

Environment Friendly Program

Supporting the Government and Astra group programs, we foster two Asuransi Astra Environment Friendly Villages (Karina), at RW 08 Merbabu Asih, Cirebon, West Java, and RW 01 Pela Mampang Village, Mampang prapatan District, South Jakarta, and one Prosperous Village, Desa Jurang Jero, Sleman Regency, Yogyakarta Special Region. We are also continuing the greening program in My Environment Clean & Healthy on the coast of Jakarta, and in Malingping, Lebak Regency, Banten Province.

Beasiswa

Tahun 2020 kami telah memberikan beasiswa kepada 132 orang. Penerima beasiswa tersebut adalah siswa yang berasal dari tingkat sekolah dasar hingga menengah atas.

Scholarship

In 2020 we have awarded scholarships to 132 people. The scholarship recipients are students from elementary to high school levels.

Asuransi Astra Syariah berikan bantuan untuk Bank Wakaf

Pada tahun 2020, PT Astra International Tbk bersama Asuransi Astra meresmikan Bank Wakaf Mikro (BWM) Ahmad Taqiuddin Mansur (ATQIA) di Pondok Pesantren Al Manshuriyah Ta'limusshibbiyan di Lombok Tengah. BWM ATQIA merupakan BWM kedua setelah pada tahun sebelumnya Asuransi Astra meresmikan BWM pertamanya di Pondok Pesantren As'Ad di Jambi pada tahun 2019. Kedua BWM yang didirikan dengan menggunakan dana sosial peserta Asuransi Astra Syariah ini merupakan bentuk dukungan dari Asuransi Astra terhadap program pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk meningkatkan inklusi keuangan dan kesejahteraan masyarakat di sekitar pondok pesantren.



Micro Waqf Bank Establishment

In 2020, PT Astra International Tbk together with Asuransi Astra inaugurated the Ahmad Taqiuddin Mansur (ATQIA) Micro Waqf Bank (BWM) at the Al Manshuriyah Ta'limusshibbiyan Islamic Boarding School in Central Lombok. BWM ATQIA is the second BWM after the previous year Asuransi Astra inaugurated its first BWM at the As'Ad Islamic Boarding

School Jambi in 2019. Both BWMs, which were established using social funds for Asuransi Astra Syariah participants, are form of support from Asuransi Astra for government programs through the Financial Services Authority (OJK) to increase financial inclusion and the welfare of the surrounding community of Islamic boarding schools.



Pembinaan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah)

Income Generating Activity diwujudkan dalam bentuk pembinaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan memfokuskan bantuan kepada masyarakat kurang beruntung dalam bentuk penambahan modal, serta pendampingan berupa pelatihan atau penyuluhan yang berkelanjutan agar UMKM semakin maju. Tahun 2020 Asuransi Astra melakukan kegiatan pembinaan kepada 35 UMKM area Jakarta serta memberikan bantuan perlindungan Asuransi Mikro Garda Me untuk seluruh UMKM binaan tersebut.

UMKM (Micro, Small, Medium Enterprises) Development

Income Generating Activity is manifested in the form of fostering Micro, Small and Medium Enterprises (UMKM) by focusing its assistances to disadvantaged communities in the form of additional capital, as well as assistance in the form of ongoing training or counseling so as it enables UMKM become more advanced. In 2020, Asuransi Astra will carry out coaching activities for 35 UMKM in the Jakarta area and providing protection assistance for the Garda Me Micro Insurance for all those assisted UMKM.

Sekolah Sehat dan Ramah Lingkungan

Tahun 2020 Asuransi Astra membina sekolah sehat dan ramah lingkungan yaitu SMA Negeri 7 Bogor, Jawa Barat, yang berhasil menjadi salah satu sekolah percontohan tingkat nasional dalam hal pemanfaatan limbah biogas.

Healthy and Environment Friendly School

In 2020 Asuransi Astra fosters a healthy and environment friendly school, namely SMA Negeri 7 senior high school Bogor, West Java, which has successfully become one of the national pilot schools in the utilization of biogas waste.



foto diambil sebelum pandemi.
photo taken before the pandemic

Penghargaan



Penghargaan 2020



Corporate Image Award
by Frontier



Excellent Service
Experience Award
by Carre CCSL



Top Brand Award
by Frontier



OMNI Brands of The Year
by Markplus



Indonesia Best Brand Award
by SWA



Indonesia Original Brand
by SWA



Indonesia Digital
Innovation Award
by Warta Ekonomi



Top Digital Company Award
by Frontier



Insurance Market Leader
Award
by Media Asuransi

Awards

2020



Indonesia Best Insurance Award by Warta Ekonomi

Best CEO Award - Rudy Chen

Tokoh Finansial Indonesia Terbaik by Investor

Top Executive of Insurance Company - Rudy Chen



Indonesia PR of The Year by Mix

The Best Social PR Program - #MaskerTemanTuli

The Best Media Relations Program - #SimplyMemorableTrip

Marketeers EDITOR'S CHOICE AWARD 2020

Marketeers Editor's Choice Award by Marketeers

Innovative Marketing Campaign - #MaskerTemanTuli



ASTRA Corporate Affairs Award 2020

Program Komunikasi Eksternal Terbaik - #MaskerTemanTuli

Program Komunikasi Internal Terbaik - HUT 64 Asuransi Astra

Tata Kelola Perusahaan

Demi pencapaian visi dan misi perusahaan, manajemen Asuransi Astra 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 2019 telah dilakukan secara sirkuler melalui penandatanganan Keputusan Para Pemegang Saham Asuransi Astra, yang berlaku efektif sejak tanggal 7 April 2020, dengan keputusan sebagai berikut:

1. Persetujuan Laporan Tahunan tahun buku 2019, termasuk Pengesahan Laporan Tugas Pengawasan Dewan Komisaris, serta Pengesahan Laporan Keuangan tahun buku 2019;
2. Penetapan Penggunaan Laba tahun buku 2019;
3. Penunjukan Akuntan Publik untuk mengaudit hasil aktivitas usaha tahun buku 2020;
4. Pengangkatan Anggota Direksi dan Dewan Komisaris;
5. Pembagian Tugas dan Wewenang Anggota Direksi;
6. Pengangkatan Anggota Dewan Pengawas Syariah; dan
7. Penetapan Gaji dan Tunjangan Anggota Direksi, Honorarium dan Tunjangan Anggota Dewan Komisaris, dan Honorarium Dewan Pengawas Syariah.

II. Pemegang Saham

Sampai dengan 31 Desember 2020, susunan pemegang saham Asuransi Astra sebagaimana tercantum dalam Akta Pernyataan Keputusan Sirkuler Pemegang Saham Asuransi Astra Nomor 54 tanggal 22 Juli 2020, adalah sebagai berikut:

- a. PT Sedaya Multi Investama, selaku pemegang 143.543.670 lembar saham atau sebesar 95,70%
- b. Adeline Juanita, selaku pemegang 3.750.000 lembar saham atau sebesar 2,50%
- c. Rani Pramesti, selaku pemegang 1.910.830 lembar saham atau sebesar 1,27%
- d. Nanan Suharni Alkasah, selaku pemegang 795.500 lembar saham atau sebesar 0,53%

III. Dewan Komisaris

Anggota Dewan Komisaris Asuransi Astra untuk masa jabatan sampai dengan penutupan RUPST Asuransi Astra tahun 2022 adalah: 1) Bapak Suparno Djasmrin (Presiden Komisaris); 2) Ibu Regina Okthory Sucianto (Komisaris); 3) Bapak Eduardus Paulus Supit (Komisaris Independen); dan 4) Ibu Juliani Eliza Syaftari (Komisaris Independen). Sebagai bagian dari fungsi pengawasannya, selama tahun buku 2020, Dewan Komisaris Asuransi Astra telah menyelenggarakan rapat yang dihadiri/diwakili oleh seluruh anggota Dewan Komisaris secara tatap muka (termasuk di dalamnya dengan cara penggunaan teknologi videokonferensi) sebanyak 4 (empat) kali dan secara sirkuler sebanyak 17 (tujuh belas) kali. Di dalam rapat disampaikan juga kinerja masing-masing anggota Dewan Komisaris. Di antara rapat-rapat tersebut, di antaranya dihadiri oleh Direksi dan auditor eksternal dari Akuntan Publik yang sudah ditunjuk dalam RUPST.

Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko masing-masing sebagai komite yang dibentuk dan bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris Asuransi Astra telah membantu pelaksanaan tugas pengawasan Dewan Komisaris Asuransi Astra.

Susunan keanggotaan Komite Audit sampai dengan penutupan RUPST Asuransi Astra tahun 2022 adalah: 1) Bapak Eduardus Paulus Supit (Ketua); 2. Bapak Susilo Sudjono (Anggota); dan 3) Bapak Gede Harja Wasistha (Anggota). Komite Audit dalam menjalankan tugas pokoknya selama tahun buku 2020, 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.

Adapun susunan keanggotaan Komite Pemantau Risiko sampai dengan penutupan RUPST Asuransi Astra tahun 2022 adalah: 1) Ibu Juliani Eliza Syaftari (Ketua); 2. Bapak Susilo Sudjono (Anggota); dan 3) Bapak Gede Harja Wasistha (Anggota). Komite Pemantau Risiko dalam menjalankan tugas pokoknya selama tahun buku 2020 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, baik secara tatap muka (termasuk di dalamnya dengan cara penggunaan teknologi videokonferensi) maupun proses sirkuler, 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 2022, berdasarkan Pernyataan Keputusan Sirkuler Pemegang Saham Asuransi Astra Nomor 96 tanggal 28 Oktober 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, fungsi pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia termasuk pengelolaan fasilitas serta Konglomerasi Keuangan Astra);
- 2) Bapak Hendry Yoga (Direktur, bertanggung jawab atas seluruh fungsi-fungsi operasional yang terkait dengan *retail business* dan operasional Asuransi kesehatan, 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, fungsi kesekretariatan serta fungsi pengembangan jalur operasional alternatif berbasiskan teknologi informasi);
- 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
- 7) Bapak Y.M.E. Adi Sepiario (Direktur, akan bertanggung jawab atas fungsi pengelolaan risiko dan kepatuhan, fungsi kesekretariatan serta Konglomerasi Keuangan Astra)*.

*Diangkat sejak 30 September 2020 dan telah mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 9 Februari 2021

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 2020 Direksi Asuransi Astra telah menyelenggarakan 12 (dua belas) kali rapat, baik secara tatap muka (termasuk di dalamnya dengan cara penggunaan teknologi videokonferensi) maupun proses sirkuler dengan tingkat kehadiran 100% (seratus persen).

V. Dewan Pengawas Syariah

Susunan Dewan Pengawas Syariah Asuransi Astra sampai dengan penutupan RUPST Asuransi Astra tahun 2022, 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 6 (enam) kali rapat baik secara tatap muka (termasuk di dalamnya dengan cara penggunaan teknologi videokonferensi) maupun proses sirkuler, yang dihadiri oleh seluruh anggota Dewan Pengawas Syariah.

VI. Lain-Lain

1. Visi, Misi dan Tata Nilai Perusahaan

Tidak ada perubahan terhadap visi dan misi Asuransi Astra sampai dengan tanggal 31 Desember 2020. Pada perayaan ulang tahun ke-64 (enam puluh empat) Asuransi Astra yang dilaksanakan pada tanggal 16 September 2020, dilakukan penyesuaian tata nilai Asuransi Astra menjadi tata nilai menjadi peace & fun yang merupakan singkatan dari *Pursuit of Excellence, Agility, Customer First, Equal Respect and Fun*.

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 Keputusan Para Pemegang Saham Asuransi Astra sebagai pengganti Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan tahun buku 2019, tanggal 7 April 2020.

5. Transaksi dengan pihak yang memiliki benturan kepentingan

Selama tahun 2020 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 (POJK 12/2017) yang telah diubah pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.01/2019 tanggal 30 September 2019 tentang Perubahan Atas POJK 12/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang & 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.

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 secara periodik menyusun dan melaporkan penerapan tata kelola perusahaan yang baik kepada Otoritas Jasa Keuangan.

8. Konglomerasi Keuangan Astra

Berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor S-586/NB.21/2020 tanggal 1 September 2020, Asuransi Astra telah ditetapkan sebagai Entitas Utama Konglomerasi Keuangan Astra.

In order to achieve the company's vision and mission, Asuransi Astra management implemented good corporate governance by referring to the prevailing laws and regulations, especially for company organs, namely the General Meeting of Shareholders, the Board of Commissioners, the Board of Directors and the Sharia Supervisory Board.

I. ANNUAL GENERAL MEETING OF SHAREHOLDERS

The Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) for the 2019's financial year was conducted in a circular manner through the signing of the Asuransi Astra's Shareholders Decree, which became effective from April 7, 2020, with the following decisions:

1. Approval of the 2019 Annual Report, including Ratification of the Supervisory Report of the Board of Commissioners, as well as Ratification of the 2019's Financial Report;
2. Determination of the Use of Profits for the 2019's financial year;
3. Appointment of a Public Accountant to audit the results of business activities for the 2020's financial year;
4. Appointment of members of the Board of Directors and the Board of Commissioners;
5. Distribution of Duties and Authorities of Members of the Board of Directors;
6. Appointment of Members of the Sharia Supervisory Board; and
7. Determination of Salary and Allowances for Members of the Board of Directors, Honorarium and Allowances for Members of the Board of Commissioners, and Honorarium for the Sharia Supervisory Board.

II. SHAREHOLDERS

As of December 31, 2020, the composition of Asuransi Astra shareholders as stated in the Deed of Statement of Circular Decisions of Asuransi Astra Shareholders Number 54 dated of July 22, 2020, as follows:

- a. PT Sedaya Multi Investama, as the holder of 143,543,670 shares or 95.70%
- b. Adeline Juanita, as the holder of 3,750,000 shares or 2.50%
- c. Rani Pramesti, as the holder of 1,910,830 shares or 1.27%
- d. Nanan Suharni Alkasah, as the holder of 795,500 shares or 0.53%

III. BOARD OF COMMISSIONERS

Members of the Asuransi Astra's Board of Commissioners for their tenure up to the closing of the AGMS of Asuransi Astra in 2022 were: 1) Mr. Suparno Djasmijn (President Commissioner), 2) Mrs. Regina Okthory Sucianto (Commissioner), 3) Mr. Eduardus Paulus Supit (Independent Commissioner); and 4) Mrs. Juliani Eliza Syaftari (Independent Commissioner). As part of its supervisory function, during the 2020's financial year, the Asuransi Astra's Board of Commissioners held meetings that were attended/represented by all members of the Board of Commissioners face-to-face (including by using videoconferencing technology) for 4 (four) times and circularly was 17 (seventeen) times. During the meeting, the performance of each member of the Board of Commissioners were also presented. Among these meetings, were attended by the Board of Directors and external auditors from Public Accountants who had been appointed at the AGMS.

The Audit Committee and the Risk Monitoring Committee, respectively as committees, which were formed and responsible to the Asuransi Astra Board of Commissioners, had assisted in carrying out the supervisory duties of the Asuransi Astra Board of Commissioners.

The Composition of Members of the Audit Committee until the closing of the 2022's Asuransi Astra AGMS were: 1) Mr. Eduardus Paulus Supit (Chairperson); 2. Mr. Susilo Sudjono (Member); and 3) Mr. Gede Harja Wasistha (Member). In carrying out its main duties during the 2020's financial year, the Audit Committee had assisted the Board of Commissioners in monitoring and ensuring the effectiveness of the control system and the implementation of auditors' duties to assess the adequacy of internal control including the company's financial reporting process.

As for the membership's composition of the Risk Monitoring Committee until the closing of the 2022's Asuransi Astra AGMS were: 1) Mrs. Juliani Eliza Syaftari (Chairperson); 2. Mr. Susilo Sudjono (Member); and 3) Mr. Gede Harja Wasistha (Member). The Risk Monitoring Committee in carrying out its main duties during the 2020 financial year had assisted the Board of Commissioners in monitoring the implementation of risk management was prepared by the Board of Directors and assessing the risk tolerance that could be taken by the Board of Directors.

Through regular meetings, both face-to-face (including used videoconferencing technology) and circular process, which was always attended by all committee members, both committees had reviewed the implementation of internal and external audits, reviewed the effectiveness of management corporate risk, as well as independent assessment of the performance over each committee.

IV. DIRECTORS

The composition of the Directors of Asuransi Astra for their tenure until the closing of the AGMS of Asuransi Astra in 2022, based on the Circular Decision Statement of Asuransi Astra Shareholders Number 96 dated October 28, 2020 were:

- 1) Mr. Rudy (President Director, was responsible for all business fields and company operations and specifically responsible for the internal audit function, compliance and risk management functions, human resource management and development functions including facility management and Astra financial conglomeration);
- 2) Mr. Hendry Yoga (Director, was responsible for all operational functions related to the retail business and health insurance operations, both physically and electronically);
- 3) Mr. Liem Gunawan Santoso Salim (Director, responsible for marketing and sales of retail business products as well as service quality);
- 4) Mr. Leonard Winston Saur Siregar (Director, responsible for finance and investment functions as well as secretarial functions and the function of developing alternative information technology-based operational routes);
- 5) Mr. Christopher Pangesu (Director, responsible for commercial & health business functions as well as sharia insurance business unit);
- 6) Mr. Mulia Karma Bhakti Siregar (Director, responsible for engineering/underwriting functions); and
- 7) Mr. Y.M.E. Adi Sepiarso (Director, will be responsible for risk management and compliance functions, and secretarial function also Astra financial conglomeration) *.

*Appointed since September 30, 2020 and have been approved by Financial Services Authority on February 9, 2021

In carrying out the company's management function, the Asuransi Astra's Board of Directors established work plan and annual budget as well as a corporate plan and business plan with the approval of the Board of Commissioners and Shareholders in accordance with the provisions of the Financial Services Authority. The Board of Directors regularly held meetings, both between the Board of Directors and the Board of Commissioners, among other, to review, the results of the company's performance and the effectiveness of the implementation of the internal control system, including the risk control and the internal supervision and audit systems. During 2020, the Asuransi Astra's Directors held 12 (twelve) meetings, both face-to-face (including used videoconferencing technology) as well as a circular process with an attendance rate of 100% (one hundred percent).

V. SHARIA SUPERVISORY COUNCIL

The composition of the Asuransi Astra's Sharia Supervisory Board until the closing of the AGMS for Asuransi Astra in 2022, is: 1) M. Gunawan Yasni, SE.Ak., MM, CFA, FIIS, CRP, CA (Chairperson) 2) H. Syamsul Falah, B. Sc., M.Ec. (Member). As part of its function, in implementing supervisory duties and providing advice/suggestions to the Asuransi Astra's Directors so that sharia unit activities were in accordance with sharia principles. The Syariah Supervisory Board of Asuransi Astra had held 6 (six) meetings both face-to-face (including used videoconferencing technology) as well as a circular process, which was attended by all members of the Sharia Supervisory Board.

VI. OTHERS

1. **Vision, Mission and Corporate Values**
There had been no change to the vision and mission of Asuransi Astra as of December 31, 2020. At the celebration of Asuransi Astra's 64th (sixty-four) anniversary, which was held on September 16, 2020, Asuransi Astra's values were adjusted to become peace & fun, which stand for Pursuit of Excellence, Agility, Customer First, Equal Respect and Fun.
2. **Controlling shareholders**
PT Sedaya Multi Investama as the majority shareholder of Asuransi Astra had been appointed as Controlling Shareholder and had passed the fit and proper test for controlling shareholder by the Financial Services Authority through the Decree of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority Number KEP-2482/NB.1/2014 September 19, 2014.
3. **Controllers**
PT Sedaya Multi Investama as the Controlling Shareholder of Asuransi Astra had been appointed as the Controller based on the Letter of the Financial Services Authority Number S-523/NB.11/2017 dated July 3, 2017.
4. **Policy and Amount of Remuneration for the Board of Commissioners and Directors**
The policy and the amount of remuneration for the Board of Commissioners and Directors of Asuransi Astra referred to the results of the determination of the Asuransi Astra Shareholders' Decision as a substitute for the Annual General Meeting of Shareholders for the financial year 2019, April 7 2020.
5. **Transactions with parties having a conflict of interest**
During 2020, there were no transactions with parties with conflicts of interest.
6. **Implementation of the Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Financing Programs**
Based on the Financial Services Authority Regulation Number 12/POJK.01/2017 dated March 21, 2017 (POJK 12/2017), which has been amended in the Financial Services Authority Regulation Number 23/POJK.01/2019 dated September 30, 2019 concerning with Amendments to POJK 12/2017 on the Implementation of the Anti-Money Laundering & Prevention of Terrorism Funding Program in the Financial Services Sector and Financial Services Authority Circular Letter Number 37/SEOJK.05/2017 dated July 17, 2017 concerning with Guidelines for the Implementation of the Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Funding Program in the Non-Bank Financial Industry Sector, Asuransi Astra had adjusted the Guidelines for the Implementation of the Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Funding and reported the updating of data and results of monitoring of High Risk Customers Data to the Financial Services Authority.
7. **Results of the assessment of GCG implementation**
In accordance with the Financial Services Authority Regulation Number 73/POJK.05/2016 dated December 23, 2016 concerning with Good Corporate Governance for Insurance Companies and the Financial Services Authority Circular Letter Number 1/SEOJK.05/2018 dated January 24, 2018 concerning with the Form and Composition of Periodic Reports Insurance Companies and Reinsurance Companies and Financial Services Authority Circular Letter Number 2/SEOJK.05/2018 dated January 24, 2018 concerning with Forms and Composition of Periodic Reports of Sharia Insurance Companies, Sharia Reinsurance Companies, and Sharia Units, Asuransi Astra management periodically compiled and reported the implementation of good corporate governance to the Financial Services Authority.
8. **Astra Financial Conglomerate**
Based on the Letter of the Financial Services Authority Number S-586/NB.21/2020 dated September 1, 2020; Asuransi Astra had been designated as the Main Entity of the Astra Financial Conglomeration.

Publikasi Penanganan Pengaduan Tahun 2020

2020's Complaint Handling Publication

Dalam upaya menjaga kepercayaan tertanggung dan/atau peserta, Asuransi Astra senantiasa berusaha memberikan layanan pengaduan yang terbaik bagi tertanggung dan/atau peserta untuk menerima, menangani, dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan. Hal ini sejalan dengan pemenuhan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Asuransi Astra selalu berupaya menempatkan kepentingan tertanggung dan/atau peserta sebagai prioritas untuk menciptakan *peace of mind*. Oleh karena itu, Asuransi Astra menyediakan kanal komunikasi melalui *contact center* Garda Akses meliputi *short message service (sms)*, *call*, *e-mail* dan media sosial. Asuransi Astra juga memiliki unit khusus untuk mengelola customer experience yang bertanggung jawab dalam menangani pengaduan dari tertanggung dan/atau peserta.

Sebagai perwujudan *peace of mind* dalam *customer experience* terkait penanganan pengaduan tertanggung dan/atau peserta adalah pencapaian tingkat penyelesaian pengaduan yang baik yaitu sebesar 99,6% di tahun 2020.

In efforts to maintain the trust of the insured and/or participant, Asuransi Astra always tried to provide the best complaint service for the insured and/or participant to receive, handled, and resolved complaints, which were submitted. This was in line with the compliance to the Financial Services Authority Regulation Number 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector, Financial Services Authority Regulation Number 18/POJK.07/2018 concerning with Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector and Financial Service Authority Circular Letters Number 17/SEOJK.07/2018 concerning with Guidelines for the Implementation of Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector.

Asuransi Astra always tried to put the interests of the insured and/or participants as a priority to create peace of mind. Therefore, Asuransi Astra provided a communication channel through the Garda Akses's contact center including short message service (SMS), calls, e-mail and social media. Asuransi Astra also owned a special unit to manage customer experience, which was responsible for handling complaints from the insured and/or participants.

As a manifestation of peace of mind in customer experience related to the handling of complaints from the insured and/or participants, there was the achievement of a good complaint resolution rate of 99.6% in 2020.

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN PERIODE : 1 JANUARI 2020-31 DESEMBER 2020 PT ASURANSI ASTRA BUANA

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Asuransi Umum berupa Asuransi Kendaraan Bermotor (Konvensional)	843	99.5%	4	0.5%	0	0%
2	Asuransi Umum berupa Asuransi Kendaraan Bermotor (Unit Usaha Syariah)	25	100%	0	0%	0	0%
3	Asuransi Umum (lainnya) (Konvensional)	244	99,6%	1	0.4%	0	0%
4	Asuransi Umum (lainnya) (Unit Usaha Syariah)	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL	1112	99.6%	5	0.4%	0	0%

Pengendalian Fraud dan Penerapan Strategi Anti Fraud

Fraud dipandang sebagai risiko serius yang dapat mempengaruhi kelangsungan bisnis kami. *Fraud* dapat berdampak pada berbagai aspek termasuk aspek keuangan, operasional, budaya dan psikologis yang akan mengakibatkan rusaknya *goodwill* Asuransi Astra. Hal ini tentunya akan mengurangi kepercayaan konsumen dan bahkan dapat mempengaruhi reputasi Asuransi Astra baik secara individu, kelompok/ sektor asuransi, serta stabilitas ekonomi dalam korporasi atau pihak terkait lainnya.

Sebagai wujud komitmen kami dalam mendukung terciptanya *Good Corporate Governance* serta Pengendalian dan Penerapan Strategi *Anti-Fraud*, Asuransi Astra telah mengembangkan dan mengimplementasikan Program Integra (*Integrity Against Fraud*). Integra menjadi sikap seluruh karyawan Asuransi Astra untuk mendukung dan terlibat langsung dalam upaya pencegahan dan pendeksteksian *fraud*. Dalam hal ini, *Whistleblowing Mechanism System* merupakan sarana yang dipersiapkan untuk mendukung

Integra Day

Kami memperingati Integra Day setiap tanggal 9 Desember sejak tahun 2017, yang juga bertepatan dengan Hari Anti Korupsi sedunia. Pada tahun 2020 disebabkan pandemi covid-19, Integra Day dilakukan dengan cara yang berbeda. Berkembangnya *trend* penyebaran informasi melalui kanal-kanal digital, kami mengadakan kegiatan *transfer knowledge* berupa pemaparan singkat dan video animasi Integra yang menjelaskan beberapa tema terkait fraud seperti *corruption*, *fraudulent statement*, *asset missappropriation*, *vendor fraud*, dan *cybercrime* melalui surel dan kanal instagram kegiatan internal kami @lifeatasuransiastra.

Hal ini dilakukan untuk mempermudah karyawan dalam memahami serta mengingatkan karyawan tentang pentingnya semangat *anti-fraud*. *Transfer knowledge* ini ditegaskan kembali dengan arahan yang disampaikan langsung oleh CEO Asuransi Astra, Rudy Chen di dalam video untuk menjadikan budaya integritas sebagai bagian dalam kehidupan sehari-hari seluruh insan Asuransi Astra.

Agar peringatan Integra Day semakin semarak dan budaya integritas semakin melekat dalam diri karyawan, kami juga mengadakan kontes video instagram dengan tema strategi *anti-fraud*. Kontes ini dibagi menjadi dua kategori yaitu kategori divisi untuk karyawan di kantor pusat dan karyawan yang berada di cabang. Tentunya kontes ini menyediakan berbagai hadiah menarik sepanjang bulan Desember untuk para pemenang.

Untuk memperkenalkan kembali *Whistleblowing Mechanism System* sebagai sarana yang kami miliki dalam mendukung Integra dan menerapkan strategi *anti-fraud*, tahun ini kami mengadakan kegiatan "Integra Menyapa". Kegiatan yang dilaksanakan pada bulan Desember ini secara aktif menyapa dan memberikan informasi *anti-fraud* kepada seluruh karyawan dengan menggunakan alamat surel pelaporan.

Efektivitas pengendalian *fraud* dalam proses bisnis menjadi tanggung jawab seluruh insan Asuransi Astra, sehingga pemahaman yang tepat dan menyeluruh tentang *fraud* baik oleh manajemen maupun karyawan harus selalu dijaga dan ditingkatkan. Untuk mewujudkannya, kami berkomitmen untuk terus menerapkan dan mengevaluasi Pedoman Pengendalian *Fraud*, meliputi pengawasan aktif manajemen, struktur organisasi dan pertanggungjawaban, pengendalian dan pemantauan, serta edukasi dan pelatihan.

Fraud is seen as a serious risk that can affect our business continuity. Fraud can have an impact on various aspects including financial, operational, cultural and psychological aspects, which will damage Asuransi Astra's goodwill. This absolutely will reduce customer trust and can even affect the reputation of Asuransi Astra both individually, the insurance group/sector, as well as economic stability in the corporation or other related parties.

As a form of our commitment to support Good Corporate Governance and the Control and Implementation of Anti-Fraud Strategies, Asuransi Astra has developed and implemented an Integra Program (Integrity Against Fraud). Integra is the attitude of all Asuransi Astra employees to support and directly involved in efforts to prevent and detect any fraud. In this case, the Whistleblowing Mechanism System is a tool that prepared to support Integra.

Integra Day

We commemorate Integra Day every December 9 since 2017, which also coincides with World Anti-Corruption Day. In 2020 due to the covid-19 pandemic, Integra Day is carried out in a different way. With the growing trend of information dissemination through digital channels, we hold knowledge transfer activities in the form of short expositions and animated videos of Integra, which explaining several themes related to fraud such as corruption, fraudulent statements, asset misappropriation, vendor fraud, and cybercrime via email and our internal activity Instagram channel. @lifeatasuransiastra.

This is done to make it easier for employees to understand and to remind employees of the importance of the anti-fraud spirit. This transfer of knowledge is reaffirmed directly by the Asuransi Astra CEO, Rudy Chen in the video to make the culture of integrity as a part of the daily life of all Asuransi Astra personnel.

In order for making the Integra Day commemoration to be more-lively and the culture of integrity to be more inherent in employees, we also hold an Instagram video contest with the theme of anti-fraud strategy. The contest is divided into two categories, namely the division category for employees at the head office and employees at branches. Of course, this contest provides various attractive prizes throughout the month of December for the winners.

To reintroduce the Whistleblowing Mechanism System as tool we own to support Integra and implementing an anti-fraud strategy, this year we hold the "Integra Menyapa" activity. This activity is held in December, actively greeting and providing anti-fraud information to all employees by using their reporting email address

The effectiveness of fraud control in the business process is the responsibility of all Asuransi Astra personnel, so as precise and comprehensive understanding of fraud by both management and employees must always be maintained and improved. To make it happen, we are committed to continuing for implementing and evaluating the Fraud Control Guidelines, including active management supervision, organizational structure and accountability, control and monitoring, 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. S. Siregar
Direktur
Director



Christopher Pangestu
Direktur
Director



Mulia K. B. Siregar
Direktur
Director



Y.M.E. Adi Sepiarso
Direktur*
Director

* Diangkat sejak 30 September 2020 dan telah mendapat persetujuan
Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 9 Februari 2021

*) Appointed since September 30, 2020 and have been approved by Financial Services
Authority on February 9, 2021

Laporan Keuangan

LEADERBOARD

DPSC
IFG
GBRT
RIDR
TCX
NGRR
AQEE
CVGT



8:46:46
8:52:14
8:59:39
9:03:21
9:04:04
9:06:10
9:06:45
9:07:11
9:07:11



IKHTISAR KEUANGAN

FINANCIAL HIGHLIGHT

dalam jutaan Rupiah | in millions Rupiah

IKHTISAR KEUANGAN	2020	2019	FINANCIAL HIGHLIGHT
Premi Bruto	4,658,941	5,004,892	Gross Premium
Premi Neto	3,791,098	3,995,845	Net Written Premium
Pendapatan Premi	3,788,042	3,918,014	Premium Income
Beban Klaim	2,165,689	2,105,157	Claim Expenses
Pendapatan Underwriting	958,334	1,155,697	Underwriting Income
Hasil Investasi	665,263	741,734	Investment Income
Beban Usaha	708,520	812,405	Operating Expenses
Laba Bersih Setelah Pajak (*)	912,340	1,083,348	Net Income After Tax (*)
Jumlah Aset	14,573,543	14,423,886	Total Assets
Jumlah Investasi	11,388,968	10,481,414	Total Investment
Jumlah Kewajiban	8,275,795	8,719,013	Total Liabilities
Liabilitas Asuransi-Bersih	5,571,685	5,701,488	Insurance Liabilities-Net
Jumlah Ekuitas	6,297,748	5,704,873	Total Equity
Modal disetor	150,000	100,000	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	2020	2019	PORTFOLIO
Kendaraan Bermotor	2,217,742	2,559,041	Motor Vehicle
Alat-alat Berat	355,334	351,420	Heavy Equipment
Kebakaran	615,111	692,297	Fire
Pengangkutan Laut	105,569	128,906	Marine Cargo
Kecelakaan Diri dan Kesehatan	1,008,253	891,035	Personal Accident and Health
Rangka Kapal Laut	189,365	211,055	Marine Hull
Energi	32,198	57,527	Energy
Rekayasa	37,513	53,096	Engineering
Tanggung Gugat	18,559	21,723	Liability
Kredit	61,115	14,034	Credit
Lain-lain	18,182	24,758	Miscellaneous
JUMLAH	4,658,941	5,004,892	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

Ikhtisar informasi keuangan berikut ini diambil dari laporan keuangan PT Asuransi Astra Buana pada dan untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020 yang telah diaudit oleh KAP Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (anggota jaringan global PwC) tertanggal 17 Februari 2021 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 2020 which has been audited by KAP Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (a member firm of PwC Global Network) whose report dated 17 February 2021 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 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

STATEMENT OF FINANCIAL POSITION
31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousands Rupiah)

	2020	2019	
ASET	ASSETS		
Kas dan setara kas			<i>Cash and cash equivalents</i>
- Kas dan bank	89,793,994	65,074,503	<i>Cash and banks -</i>
- Deposito 3 bulan atau kurang	524,866,550	423,496,060	<i>Deposits 3 months or less -</i>
Piutang premi	586,338,223	809,026,908	<i>Premium receivables</i>
Piutang reasuransi	92,898,370	215,240,861	<i>Amounts due from reinsurers</i>
Beban dibayar di muka dan aset lain-lain	41,603,039	50,229,218	<i>Prepayment and other assets</i>
Efek-efek	10,858,995,403	10,052,812,093	<i>Marketable securities</i>
Penyertaan langsung	5,105,984	5,105,984	<i>Direct participation</i>
Aset tak berwujud	-	48,577	<i>Intangible assets</i>
Aset tetap	116,531,435	101,168,106	<i>Fixed assets</i>
Aset reasuransi			<i>Reinsurance assets</i>
- Estimasi klaim	1,088,758,947	1,219,574,275	<i>Estimated claims -</i>
- Premi yang belum merupakan pendapatan	314,765,516	430,329,586	<i>Unearned premium - reserve</i>
- Pendapatan premi tangguhan	20,088,580	50,314,847	<i>Deferred premium income -</i>
Beban akuisisi tangguhan	658,256,947	863,756,474	<i>Deferred acquisition costs</i>
Aset pajak tangguhan	175,539,558	137,708,466	<i>Deferred tax assets</i>
JUMLAH ASET	14,573,542,546	14,423,885,958	TOTAL ASSETS
LIABILITAS	LIABILITIES		
Utang klaim	64,157,093	117,900,695	<i>Claims payable</i>
Utang reasuransi	241,598,523	324,642,617	<i>Amounts due to reinsurers</i>
Utang pajak	94,548,776	3,147,631	<i>Taxes payable</i>
Utang komisi	364,773,312	349,434,967	<i>Commissions payable</i>
Akrual	343,504,446	379,889,402	<i>Accruals</i>
Utang lain-lain	101,007,465	78,851,301	<i>Other liabilities</i>
Liabilitas asuransi			<i>Insurance liabilities</i>
- Estimasi klaim	2,887,610,855	2,670,175,852	<i>Estimated claims -</i>
- Premi yang belum merupakan pendapatan	1,982,663,444	2,117,648,910	<i>Unearned premium - reserve</i>
- <i>Ujrah</i> yang belum merupakan pendapatan	30,799,760	47,223,912	<i>Unearned ujrah - reserve</i>
- Pendapatan premi tangguhan	2,094,224,071	2,566,657,966	<i>Deferred premium income -</i>
Liabilitas imbalan kerja	70,907,114	63,439,617	<i>Employee benefits obligations</i>
JUMLAH LIABILITAS	8,275,794,859	8,719,012,870	TOTAL LIABILITIES

LAPORAN POSISI KEUANGAN
31 DESEMBER 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

STATEMENT OF FINANCIAL POSITION
31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousands Rupiah)

	2020	2019	
EKUITAS			EQUITY
Modal saham			<i>Share capital</i>
Modal dasar - 200.000.000			<i>Authorised - 200,000,000</i>
saham biasa dengan nilai nominal Rp 1.000 (nilai penuh) per lembar,			<i>ordinary shares with par value of Rp 1,000 (full amount) per share,</i>
Modal ditempatkan dan disetor penuh - 150.000.000			<i>Issued and fully paid - 150,000,000</i>
(2019: 100.000.000)			<i>(2019: 100,000,000)</i>
saham biasa	150,000,000	100,000,000	<i>ordinary shares</i>
Tambahan modal disetor	97,030,182	97,030,182	<i>Additional paid-in capital</i>
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek- efek tersedia untuk dijual, setelah pajak	405,270,217	199,959,768	<i>Unrealised gains on available-for-sale marketable securities, net of tax</i>
Saldo laba yang telah ditentukan penggunaannya	30,000,000	20,000,000	<i>Appropriated retained earnings</i>
Saldo laba yang belum ditentukan penggunaannya	<u>5,615,447,288</u>	<u>5,287,883,138</u>	<i>Unappropriated retained earnings</i>
JUMLAH EKUITAS	6,297,747,687	5,704,873,088	TOTAL EQUITY
JUMLAH LIABILITAS DAN EKUITAS	14,573,542,546	14,423,885,958	TOTAL LIABILITIES AND EQUITY

LAPORAN LABA RUGI
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

STATEMENT OF PROFIT OR LOSS
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousands Rupiah)

	2020	2019	
Pendapatan premi			Premium income
Premi bruto	4,658,940,527	5,004,892,492	<i>Gross premiums</i>
Premi reasuransi	(867,842,464)	(1,009,047,058)	<i>Reinsurance premiums</i>
Kenaikan premi yang belum merupakan pendapatan	<u>(3,055,877)</u>	<u>(77,831,121)</u>	<i>Increase in unearned premium reserve</i>
Jumlah pendapatan premi	3,788,042,186	3,918,014,313	Total premium income
Beban underwriting			Underwriting expenses
Beban klaim			<i>Claim expenses</i>
- Klaim bruto	2,355,585,615	2,618,170,793	<i>Gross claims -</i>
- Klaim reasuransi	(540,282,065)	(504,412,297)	<i>Reinsurance claims -</i>
- Kenaikan/(penurunan) estimasi klaim retensi sendiri	<u>350,385,201</u>	<u>(8,601,850)</u>	<i>Increase/(decrease) - in estimated own retention claims</i>
Jumlah beban klaim	2,165,688,751	2,105,156,646	Total claim expenses
Beban komisi - bersih	644,541,554	641,212,258	<i>Commission expenses - net</i>
Beban underwriting lain-lain - bersih	<u>19,477,667</u>	<u>15,948,541</u>	<i>Other underwriting expenses - net</i>
Jumlah beban underwriting	2,829,707,972	2,762,317,445	Total underwriting expenses
Pendapatan underwriting	958,334,214	1,155,696,868	Underwriting income
Hasil investasi	665,262,984	741,733,509	Investment income
Beban usaha	(708,520,213)	(812,404,721)	Operating expenses
Pendapatan lain-lain - bersih	<u>103,588,294</u>	<u>127,533,266</u>	Other income - net
Laba sebelum pajak penghasilan	1,018,665,279	1,212,558,922	Income before tax
Beban pajak penghasilan	<u>(106,325,539)</u>	<u>(129,210,507)</u>	Income tax expense
Laba bersih tahun berjalan	912,339,740	1,083,348,415	Net income of the year

**LAPORAN LABA RUGI DAN PENGHASILAN
KOMPREHENSIF LAIN
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2020**
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

**STATEMENT OF PROFIT OR LOSS AND OTHER
COMPREHENSIVE INCOME
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2020**
(Expressed in thousands Rupiah)

	2020	2019	
Laba bersih tahun berjalan	912,339,740	1,083,348,415	<i>Net income of the year</i>
Penghasilan komprehensif lain:			<i>Other comprehensive income:</i>
Pos yang tidak akan direklasifikasi ke laba rugi:			<i>Items that will not be reclassified to profit or loss:</i>
Pengukuran kembali imbalan pascakerja	(3,673,540)	(4,298,420)	<i>Remeasurement of post-employment benefit</i>
Beban pajak terkait	<u>775,663</u>	<u>1,074,605</u>	<i>Related tax expense</i>
	<u>(2,897,877)</u>	<u>(3,223,815)</u>	
Pos yang akan direklasifikasi ke laba rugi:			<i>Items that will be reclassified to profit or loss:</i>
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek yang tersedia untuk dijual	204,954,448	315,907,182	<i>Unrealised gains on available-for-sale marketable securities</i>
Beban pajak terkait	<u>(2,048,181)</u>	<u>(5,005,129)</u>	<i>Related tax expense</i>
	<u>202,906,267</u>	<u>310,902,053</u>	
Penghasilan komprehensif lain tahun berjalan, setelah pajak	200,008,390	307,678,238	<i>Other comprehensive income, net of tax</i>
TOTAL LABA KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN	1,112,348,130	1,391,026,653	TOTAL COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR

**LAPORAN PERUBAHAN EKUITAS
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2020**
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

**STATEMENT OF CHANGES IN EQUITY
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2020**
(Expressed in thousands Rupiah)

	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>	Saldo laba yang telah ditentukan penggunaannya/ <i>Appropriated retained earnings</i>	Saldo laba yang belum ditentukan penggunaannya/ <i>Unappropriated retained earnings</i>	Jumlah/ <i>Total</i>	Balance as at 1 January 2019
Saldo 1 Januari 2019	100,000,000	97,030,182	(110,942,265)	20,000,000	4,734,858,538
Laba bersih tahun berjalan	-	-	-	1,083,348,415	1,083,348,415
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek tersedia untuk dijual, setelah pajak	-	310,902,053	-	-	310,902,053
Pengukuran kembali imbalan pascakerja, setelah pajak	-	-	-	(3,223,815)	(3,223,815)
Dividen tunai interim	-	-	-	(180,200,000)	(180,200,000)
Dividen tunai final	-	-	-	(346,900,000)	(346,900,000)
Saldo 31 Desember 2019	100,000,000	97,030,182	199,959,768	20,000,000	5,287,883,138
Saldo 1 Januari 2020	100,000,000	97,030,182	199,959,768	20,000,000	5,287,883,138
Dampak penerapan PSAK 71 dan 73 – bersih	-	-	2,404,182	-	(3,127,713)
Saldo 1 Januari 2020 setelah dampak penerapan PSAK 71 dan 73	100,000,000	97,030,182	202,363,950	20,000,000	5,284,755,425
Laba bersih tahun berjalan	-	-	-	-	912,339,740
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek tersedia untuk dijual, setelah pajak	-	-	-	-	202,906,267
Pengukuran kembali imbalan pascakerja, setelah pajak	-	-	-	-	(2,897,877)
Dividen tunai interim	-	-	-	-	(207,250,000)
Dividen tunai final	-	-	-	-	(361,500,000)
Penambahan modal saham	50,000,000	-	-	-	50,000,000
Penyisihan untuk cadangan wajib	-	-	-	10,000,000	(10,000,000)
Saldo 31 Desember 2020	150,000,000	97,030,182	405,270,217	30,000,000	5,615,447,288
					Balance as at 31 December 2020

LAPORAN ARUS KAS
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

STATEMENT OF CASH FLOWS
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousands Rupiah)

	2020	2019	
Arus kas dari aktivitas operasi:			Cash flows from operating activities:
Penerimaan kas dari:			<i>Cash received from:</i>
Premi dan kontribusi	4,615,816,580	5,161,963,951	Premiums and contributions
Klaim dan diskon reasuransi	830,033,218	596,984,794	Reinsurance claims and discount
Pendapatan bunga dari rekening giro	2,507,913	2,023,472	Interest income from current accounts
Lain-lain	<u>48,654,517</u>	<u>35,664,423</u>	Others
Pembayaran kas untuk:			<i>Cash disbursement for:</i>
Klaim	(2,490,358,724)	(2,680,577,608)	Claims
Premi reasuransi	(967,363,256)	(1,022,148,121)	Reinsurance premiums
Beban usaha	(785,528,605)	(802,142,639)	Operating expenses
Beban akuisisi premi	(597,569,244)	(780,059,117)	Premium acquisition costs
Pajak	<u>(70,534,018)</u>	<u>(133,599,798)</u>	Taxes
Kas bersih diperoleh dari aktivitas operasi	585,658,381	378,109,357	Net cash provided from operating activities
Arus kas dari aktivitas investasi:			Cash flows from investing activities:
Penerimaan hasil investasi	654,356,795	738,435,928	Investment income received
Penjualan efek-efek	6,554,804,358	3,933,111,056	Sales of marketable securities
Pembelian efek-efek	(7,123,390,126)	(4,456,281,924)	Purchase of marketable securities
Pembelian aset tetap dan aset tak berwujud - bersih	<u>(13,517,555)</u>	<u>(8,281,552)</u>	Acquisition of fixed assets and intangible assets - net
Kas bersih diperoleh dari aktivitas investasi	72,253,472	206,983,508	Net cash provided from investing activities
Arus kas dari aktivitas pendanaan:			Cash flows from financing activities:
Pembayaran dividen tunai	(568,750,000)	(527,100,000)	Payments of cash dividends
Penerimaan kas dari penambahan modal	50,000,000	-	Cash received from addition share capital
Pembayaran liabilitas sewa	<u>(13,719,195)</u>	<u>-</u>	Payment of lease liabilities
Kas bersih digunakan untuk aktivitas pendanaan	(532,469,195)	(527,100,000)	Net cash used in financing activities
Kenaikan bersih dalam kas dan setara kas (dipindahkan)	125,442,658	57,992,865	Net increase in cash and cash equivalents (brought forward)

LAPORAN ARUS KAS
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
31 DESEMBER 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

STATEMENT OF CASH FLOWS
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousands Rupiah)

	2020	2019	
Kenaikan bersih dalam kas dan setara kas (pindahan)	125,442,658	57,992,865	<i>Net increase in cash and cash equivalents (carried forward)</i>
Dampak perubahan kurs terhadap kas dan setara kas	647,323	(959,269)	<i>Rate changes on cash and cash equivalents</i>
Kas dan setara kas pada awal tahun	<u>488,570,563</u>	<u>431,536,967</u>	<i>Cash and cash equivalents at the beginning of the year</i>
Kas dan setara kas pada akhir tahun	<u>614,660,544</u>	<u>488,570,563</u>	<i>Cash and cash equivalents at the end of the year</i>
Kas dan setara kas pada akhir tahun terdiri dari:			<i>Cash and cash equivalents at the end of the year consist of:</i>
Kas dan bank	89,793,994	65,074,503	<i>Cash and banks</i>
Deposito berjangka -			<i>Time deposits -</i>
tiga bulan atau kurang	472,866,550	390,496,060	<i>three months or less</i>
Call deposits	<u>52,000,000</u>	<u>33,000,000</u>	<i>Call deposits</i>
	614,660,544	488,570,563	

CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
31 DESEMBER 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS
31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousands 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 Wiwik Condro, S.H., No. 54 tanggal 22 Juli 2020 mengenai Perubahan Komposisi 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.01.03-0319102 tanggal 30 Juli 2020.

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

Kantor pusat Perusahaan terletak di Grha Asuransi Astra, Jalan TB Simatupang, Kavling 15, Lebak Bulus, Cilandak, Jakarta Selatan. Pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019, Perusahaan memiliki 28 kantor cabang (tidak diaudit) yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia.

Pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019, komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Perusahaan adalah sebagai berikut:

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 54 dated 22 July 2020 of Wiwik Condro, S.H., regarding Amendment of Shareholders Composition. 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.01.03-0319102 dated 30 July 2020.

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, Jalan TB Simatupang, Kavling 15, Lebak Bulus, Cilandak, South Jakarta. As at 31 December 2020 and 2019, the Company has 28 branches (unaudited) which located in main cities throughout Indonesia.

As at 31 December 2020 and 2019, the composition of the Company's Board of Commissioners and Board of Directors is as follows:

**CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
31 DESEMBER 2020**
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah)

1. INFORMASI UMUM (lanjutan)

Pendirian dan informasi umum (lanjutan)

	2020	2019	
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	Regina Okthory Sucianto	Commissioner

	2020	2019	
Direksi:			Board of Directors:
Presiden Direktur	Rudy	Rudy	President Director
Direktur	Hendry Yoga	Hendry Yoga	Director
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
Direktur	YME Adi Sepiarso ^{a)}	-	Director

^{a)} Diangkat sejak 30 September 2020 dan telah mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 9 Februari 2021

Pada tanggal 31 Desember 2020, Perusahaan memiliki 918 karyawan (2019: 939 karyawan) (tidak diaudit).

2. MODAL SAHAM

Susunan kepemilikan saham oleh Pemegang Saham Perusahaan pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah sebagai berikut:

	2020		
	Jumlah saham/ Number of shares	Percentase kepemilikan/ Percentage ownership	Jumlah/ Amount
PT Sedaya Multi Investama	143,543,670	95.7%	143,543,670
Ibu Adeline Juanita	3,750,000	2.5%	3,750,000
Nona Rani Pramesti	1,910,830	1.3%	1,910,830
Ibu Nanan Suharni Alkasah	795,500	0.5%	795,500
	150,000,000	100%	150,000,000

	2019		
	Jumlah saham/ Number of shares	Percentase kepemilikan/ Percentage ownership	Jumlah/ Amount
PT Sedaya Multi Investama	95,695,780	95.7%	95,695,780
Ibu Adeline Juanita	2,500,000	2.5%	2,500,000
Bapak Okie Rehardi Lukita	1,273,887	1.3%	1,273,887
Ibu Nanan Suharni Alkasah	530,333	0.5%	530,333
	100,000,000	100%	100,000,000

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 Ltd, perusahaan yang didirikan di Singapura. Jardine Cycle & Carriage Ltd merupakan entitas anak dari Jardine Matheson Holdings Ltd, perusahaan yang didirikan di Bermuda.

**NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS
31 DECEMBER 2020**
(Expressed in thousands Rupiah)

1. GENERAL INFORMATION (continued)

**Establishment and general information
(continued)**

Dewan Komisaris:	Board of Commissioners:
Presiden Komisaris	President Commissioner
Komisaris Independen	Independent Commissioner
Komisaris Independen	Independent Commissioner
Komisaris	Commissioner

Direksi:	Board of Directors:
Presiden Direktur	President Director
Direktur	Director
Direktur	Director
Direktur	Director
Direktur	Director
Direktur	Director
Direktur	Director

^{a)} Appointed since September 30, 2020 and have been approved by Financial Services Authority on February 9, 2021

As at 31 December 2020, the Company has 918 employees (2019: 939 employees) (unaudited).

2. SHARE CAPITAL

The shareholders composition of The Company shareholders as of 31 December 2020 and 2019 are as follows:

	2020		
	Jumlah saham/ Number of shares	Percentase kepemilikan/ Percentage ownership	Jumlah/ Amount
PT Sedaya Multi Investama	143,543,670	95.7%	143,543,670
Mrs. Adeline Juanita	3,750,000	2.5%	3,750,000
Ms. Rani Pramesti	1,910,830	1.3%	1,910,830
Mrs. Nanan Suharni Alkasah	795,500	0.5%	795,500
	150,000,000	100%	150,000,000

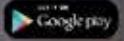
	2019		
	Jumlah saham/ Number of shares	Percentase kepemilikan/ Percentage ownership	Jumlah/ Amount
PT Sedaya Multi Investama	95,695,780	95.7%	95,695,780
Mrs. Adeline Juanita	2,500,000	2.5%	2,500,000
Mr. Okie Rehardi Lukita	1,273,887	1.3%	1,273,887
Mrs. Nanan Suharni Alkasah	530,333	0.5%	530,333
	100,000,000	100%	100,000,000

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

Cari kebutuhan otomotif di garda mall aja!



garda mobile
otocare
DOWNLOAD SEKARANG!



peace of mind

