



**LAPORAN KEBERLANJUTAN  
TAHUN 2023**

**PERUSAHAAN ASURANSI UMUM  
PT ASURANSI DIGITAL  
BERSAMA**

**PT Asuransi Digital Bersama**

Tamansari Parama Office Lt. 9 Jl. KH Wahid Hasyim Kav 84-86, Jakarta 10340  
Telp.(021) 22346065, E-mail : corsec@adbinsure.com

## PROFIL PERUSAHAAN

1. Nama Perusahaan : PT Asuransi Digital Bersama
2. Alamat Lengkap : Tamansari Parama Office Lt. 9 Jalan KH Wahid Hasyim Kav 84-86, Jakarta 10340
3. Telepon : (021) 22346065
4. E-mail : [corsec@adbinsure.com](mailto:corsec@adbinsure.com)
5. NPWP : 01.446.018.2.511.000
6. Nomor & Tgl. Izin Usaha : Kep.3137/M/1988/ tanggal 29 Maret 1988
7. Pemegang Saham :

No.	Nama Pemegang Saham	Nilai Saham (Rp)	Persentase
1	PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah	560.000.000	0,22%
2	Yayasan Kesejahteraan Karyawan Karyawati dan Pensiunan BPD Jawa Tengah	1.123.000.000	0,44%
3	Dana Pensiun BPD Jawa Tengah	31.424.000.000	12,26%
4	Yayasan Perumahan BPD Jawa Tengah	1.123.000.000	0,44%
5	Dana Pensiun Pegawai BPD Jawa Timur	7.840.000.000	3,06%
6	Dapen BPD Jabar & Banten	7.980.000.000	3,11%
7	Dapen Bank DKI Jakarta	8.659.000.000	3,38%
8	Djajus Adisaputro	93.411.000.000	36,45%
9	Dwijawanti Widiatmadja, SH	4.269.000.000	1,67%
10	Adi Wibowo Adisaputro, MSc, MBA	99.871.000.000	38,97%
<b>Total</b>		<b>256.260.000.000</b>	<b>100,00%</b>

8. Direksi & Komisaris :

Direksi	
Nama	Jabatan
1. Adi Wibowo Adisaputro	Direktur Utama
2. Randy Tandra	Direktur Keuangan
3. Sofi Suryasnia	Direktur Kepatuhan

Komisaris	
Nama	Jabatan
1. Dwijawanti Widiatmadja	Komisaris Utama
2. Drs. Gatot Widodo	Komisaris Independen
3. Achmad Hadad Rauf	Komisaris Independen

9. PIC Perusahaan :

Nama	Divisi/Bagian	Nomor Telepon	e-mail
M. Rahmat Dwiyanto	Corporate Secretary	082123028314	corsec@adbinsure.com

Jakarta, 26 April 2024  
**PT. Asuransi Digital Bersama**



**Sofi Suryasnia**  
Direktur Kepatuhan

## DAFTAR ISI

---

<b>PROFIL PERUSAHAAN .....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>3</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB I PENJELASAN STRATEGI KEBERLANJUTAN .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II IKHTISAR ASPEK KEBERLANJUTAN .....</b>	<b>6</b>
1. Aspek Ekonomi .....	6
2. Aspek Lingkungan Hidup.....	7
3. Aspek Sosial .....	7
<b>BAB III PROFIL SINGKAT PERUSAHAAN .....</b>	<b>8</b>
1. Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan Perusahaan .....	8
2. Informasi Perusahaan .....	9
3. Skala Perusahaan .....	10
4. Produk dan layanan .....	12
5. Keanggotaan Pada Asosiasi .....	12
6. Perubahan kantor Cabang .....	12
<b>BAB IV PENJELASAN DIREKSI .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB V TATA KELOLA BERKELANJUTAN .....</b>	<b>15</b>
1. Pengembangan Kompetensi.....	16
2. Manajemen Risiko .....	19
3. Pemangku Kepentingan .....	20
4. Tantangan Pada Penerapan Keuangan Berkelanjutan .....	21
<b>BAB VI KINERJA BERKELANJUTAN .....</b>	<b>21</b>
1. Budaya Keberlanjutan .....	21
2. Kinerja Aspek Ekonomi .....	22
3. Kinerja Aspek Lingkungan .....	22
4. Kinerja Aspek Sosial .....	23
5. Literasi dan Edukasi Inklusi .....	23
6. Praktek Bisnis Berkelanjutan .....	23
7. Terhadap Karyawan .....	23
8. Pengaduan Nasabah .....	24
9. Keberlangsungan Lingkungan Hidup .....	24
10. Deklarasi Anti Fraud .....	24

## KATA PENGANTAR

---

Laporan Keberlanjutan PT Asuransi Digital Bersama (“ADB”) tahun 2023 ini disusun untuk memenuhi kewajiban kepada Otoritas Jasa Keuangan yang tertuang pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Kami berharap sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan akan dapat tercapai dengan dukungan dari semua pemangku kepentingan (*stakeholders*) ADB sesuai peran dan fungsinya masing-masing.

Jakarta, 26 April 2024  
**PT. Asuransi Digital Bersama**



**Sofi Suryasnia**  
Direktur Kepatuhan

## **BAB I PENJELASAN STRATEGI KEBERLANJUTAN**

Tahun 2023 menjadi tahun keempat bagi ABD menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) berdasarkan POJK No.51/POJK.03/2017. Langkah ini diambil oleh ADB untuk selanjutnya dapat mengintegrasikan aspek Lingkungan Hidup, Sosial, dan Tata Kelola ke dalam proses bisnis, kebijakan, program dan produk. Sebagai langkah awal, ADB memulai dengan melakukan penjualan produk-produk yang sejalan dengan prinsip keberlanjutan. Upaya ini dilakukan dengan tujuan agar ADB senantiasa menjadi salah satu asuransi yang mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

PT. Asuransi Digital Bersama senantiasa memberikan perhatian dan berkontribusi dalam membangun budaya berbasis etika bisnis dan senantiasa berkontribusi pada aspek pemeliharaan lingkungan hidup dan literasi keuangan. Strategi keberlanjutan perusahaan demi keberlangsungan jangka panjang dilakukan melalui pendekatan strategis dengan mengintegrasikan isu keberlanjutan ke dalam strategi inti perusahaan. Melalui strategi keberlanjutan mengarahkan tanggung jawab sosial perusahaan saat ini untuk lebih memperhatikan upaya menciptakan nilai-nilai bisnis yang bersamaan dengan upaya mengatasi masalah sosial kemanusiaan dan lingkungan dengan senantiasa menempatkan atau mempertimbangkan aspek sosial dan lingkungan dalam setiap kebijakan dan strategi yang dijalankan demi mengurangi dampak sosial yang negatif bagi pihak internal maupun eksternal kegiatan bisnis.

## BAB II IKHTISAR ASPEK KEBERLANJUTAN

ADB memahami bahwa untuk keberlangsungan Perusahaan perlu dilakukan dengan menyelaraskan kepentingan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, untuk itu dalam berbagai kesempatan ADB ikut berpartisipasi melakukan kegiatan yang berdampak bagi kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat umum.

Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (*ESG*) adalah tiga aspek utama yang menentukan keberlanjutan perusahaan secara keseluruhan dan dampak sosial. Istilah *ESG* sering digunakan secara bergantian dengan istilah keberlanjutan dan tanggung jawab perusahaan.

Sejalan dengan strategi ADB, ADB mempertimbangkan prinsip-prinsip *ESG* sebagai bagian dari strategi perusahaan agar menjadikan perusahaan dengan kinerja terbaik dan mendorong penciptaan nilai; untuk membantu melindungi bisnis atau institusi dari dampak kerugian yang tidak terduga; untuk memajukan keahlian dan disiplin dalam mengurangi ketidakpastian di dunia, dan untuk lebih memantapkan kepemimpinan kami dalam asuransi di Indonesia.

### 1. Aspek Ekonomi.

Di tahun 2023, ADB melakukan transformasi secara menyeluruh baik dari sisi operasional maupun sisi bisnis. Beberapa langkah yang telah dilakukan ADB antara lain melakukan kerjasama strategis dengan Pialang Asuransi untuk mengembangkan produk-produk baru/alternatif yang sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup nasabah sehingga dapat menjadi andalan dalam bersaing di pasar dan melakukan reaktivasi kerjasama pemasaran (reaktivasi bisnis) dengan Bank untuk mendapatkan bisnis baru dengan risiko yang lebih terukur sejak pertengahan tahun 2023. Hal tersebut memberikan dampak positif terhadap kinerja ADB di tahun 2023 sebagai berikut:

Dalam jutaan rupiah

Kinerja Ekonomi	2023 <i>Audited</i>	2022 <i>Audited</i>	2021 <i>Audited</i>
Premi Bruto	106.182	3.967	55.823
Laba Tahun Berjalan	-25.051	-55.202	-20.952

Secara berkesinambungan ADB terus berupaya untuk memperbaiki kinerja perusahaan dengan terus berinovasi dalam mengembangkan produk agar sesuai dengan kebutuhan di pasar serta meningkatkan jalur distribusi pemasaran.

## 2. Aspek Lingkungan Hidup.

ADB berupaya memperhatikan aspek lingkungan hidup dalam menjalankan kegiatan usaha, diantaranya dengan melakukan penghematan :

- penggunaan listrik,
- penggunaan air
- pembatasan waktu pendingin ruangan.
- Kebijakan *paperless* juga diterapkan dalam aktivitas kerja, termasuk dalam pengiriman polis produk asuransi tertentu kepada Tertanggung, dan memo Internal menggunakan *approval* melalui email Perusahaan.

## 3. Aspek Sosial.

ADB berpartisipasi untuk mengadakan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi dan inklusi keuangan, yaitu dengan mengadakan sosialisasi produk asuransi kepada masyarakat.

Sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan, ADB ingin memberikan perlindungan bagi masyarakat Indonesia, khususnya kelas menengah, untuk mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia, yaitu melalui inovasi produk. Saat ini ADB memiliki produk Siberes (Asuransi Mikro Bebas Resiko) yang dapat melindungi aset utama masyarakat kelas menengah, yaitu rumah dan sepeda motor.

Aspek sosial lainnya yang menyentuh masyarakat secara langsung antara lain terkait pemberian santunan kepada Lembaga yang mengurus Yatim Piatu pada saat menjelang Hari Raya Idul Fitri atau Hari Natal.

## **BAB III PROFIL SINGKAT PERUSAHAAN**

### **1. Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan Perusahaan**

#### **▪ Visi**

Menjadi perusahaan asuransi digital nomor 1 dan 5 perusahaan asuransi kendaraan bermotor ritel terbaik di Indonesia pada tahun 2028.

#### **▪ Misi**

Meningkatkan penetrasi asuransi di Indonesia dengan menyediakan asuransi yang terjangkau, mudah diakses, dan bernilai tambah melalui pemanfaatan teknologi.

#### **▪ Nilai Keberlanjutan**

Sejalan dengan visi perusahaan, ADB ingin memberikan produk asuransi yang dapat memberikan perlindungan yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau, mudah diakses dan bernilai tambah untuk menjaga tingkat kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat serta mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan dan mewujudkan misi Perusahaan, ADB menetapkan 6 nilai dasar yang harus tertanam dalam insan ADB, terkait penanaman budaya rasa memiliki dan melakukan tindakan ke arah perbaikan, yaitu:

- Integritas
  - Insan ADB bersikap jujur dan menunjukkan kepatuhan yang konsisten dan tanpa kompromi terhadap prinsip-prinsip yang kuat, nilai-nilai dan kesungguhan Tindakan.
- Komunikasi Terbuka
  - Seluruh tingkatan insan ADB mengungkapkan gagasan, permasalahan, dan pemikiran mereka satu sama lain dengan cara yang stabil, jujur, transparan, dan dapat diandalkan.
- Adaptabilitas dan Fleksibilitas
  - Insan ADB beradaptasi dengan cepat terhadap situasi yang berbeda dengan tetap terbuka, fleksibel, dan bersedia beradaptasi terhadap perubahan.

- *Innovation Driven*
  - Insan ADB menyadari apa yang menjadi kendala pemangku kepentingan industri saat ini, memahami situasi, persepsi, dan harapan mereka, serta secara aktif memikirkan bagaimana insan ADB dapat meningkatkan dan mengatasi permasalahan tersebut dengan memberikan solusi melalui inovasi.
- Kolaborasi dan Sinergi
  - Insan ADB bekerja dengan semangat kolaborasi dan sinergi yang baik antar departemen dalam mencapai tujuan.
- *Growth Mindset*
  - Insan ADB selalu berkeinginan untuk mencapai potensi pertumbuhan melebihi apa yang mereka lakukan, percaya bahwa kemampuan paling dasar mereka dapat dikembangkan melalui dedikasi, pengalaman, rasa ingin tahu, pembelajaran dan masukan dari orang lain.

## 2. Informasi Perusahaan

- a. Nama Perusahaan : PT. Asuransi Digital Bersama
- b. Alamat Lengkap : Gedung Tamansari Parama Lt. 9 Jalan KH Wahid Hasyim Kav 84-88, Jakarta 10340
- c. Telepon & Fax : (021) 22346065
- d. *E-mail* : [corsec@adbinsure.com](mailto:corsec@adbinsure.com)
- e. *Situs Web* : [www.adbinsure.com](http://www.adbinsure.com)
- f. Nomor & Tgl. Izin Usaha : Kep.3137/M/1988/ tanggal 29 Maret 1988
- g. Kantor Cabang/Perwakilan : Jakarta, Bandung, Semarang dan Surabaya

PT Asuransi Digital Bersama (“ADB”) yang sebelumnya dikenal sebagai PT Sarana Lindung Upaya (“SLU”) didirikan tahun 1988 oleh BPD Jawa Tengah dalam hal ini Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Jateng bekerja sama dengan swasta, berkantor pusat di Semarang. Dalam perkembangannya, SLU melakukan transformasi bisnis ke era digital dengan melakukan *rebranding* sebagai perusahaan asuransi digital dengan mengubah nama menjadi ADB dan memindahkan kantor pusat ke Jakarta.

### 3. Skala Perusahaan

#### a. Aset dan Kewajiban

(Dalam jutaan rupiah)

Tahun	2023	2022	2021
	<i>Audited</i>	<i>Audited</i>	<i>Audited</i>
Total Aset	252.310	218.360	240.790
Liabilitas	102.057	115.249	153.228
Ekuitas	150.253	103.111	87.562

#### b. Jumlah Karyawan yang dimiliki perusahaan per 31 Desember 2022

##### 1) Berdasarkan Usia

Kategori Usia	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
21 - 25	-	1	1
26 - 30	2	2	4
31 - 35	4	4	8
36 - 40	12	-	12
41 - 45	8	7	15
46 - 50	8	4	12
51 - 55	2	-	2
51 - 60	3	1	4
61 - 65	1	3	4

##### 2) Berdasarkan Pendidikan

Kategori Usia	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
SMA	16	8	24
D3	3	3	6
S1	19	11	30
S2	2	-	2

##### 3) Berdasarkan Status Tenaga Kerja

Kategori Usia	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Tetap			
Kontrak			
Outsource			

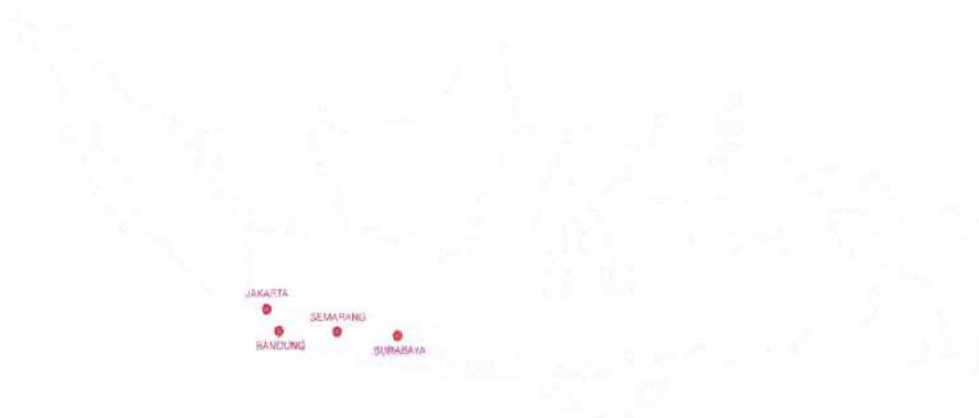
4) Berdasarkan Jabatan

Kategori Usia	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Manajerial	3	2	5
Non Manajerial	32	20	52
<i>Outsource</i>	5	-	5

**c. Struktur Kepemilikan per 31 Desember 2022**

No.	Nama Pemegang Saham	Nilai Saham (Rp)	Persentase
1	PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah	560.000.000	0,22%
2	Yayasan Kesejahteraan Karyawan Karyawati dan Pensiunan BPD Jawa Tengah	1.123.000.000	0,44%
3	Dana Pensiun BPD Jawa Tengah	31.424.000.000	12,26%
4	Yayasan Perumahan BPD Jawa Tengah	1.123.000.000	0,44%
5	Dana Pensiun Pegawai BPD Jawa Timur	7.840.000.000	3,06%
6	Dapen BPD Jabar & Banten	7.980.000.000	3,11%
7	Dapen Bank DKI Jakarta	8.659.000.000	3,38%
8	Djajus Adisaputro	93.411.000.000	36,45%
9	Dwijawanti Widiatmadja, SH	4.269.000.000	1,67%
10	Adi Wibowo Adisaputro, MSc, MBA	99.871.000.000	38,97%
<b>Total</b>		<b>256.260.000.000</b>	<b>100,00%</b>

**d. Wilayah Operasional ADB**



Kantor Cabang dan Perwakilan ADB tersebar di Jakarta, Bandung, Semarang dan Surabaya.

#### **4. Produk dan Layanan**

ADB menawarkan berbagai produk asuransi umum seperti *Fire, Motor Vehicle, Marine Cargo, Cash in Transit (CIT), Cash in Safe (CIS), Personal Accident, Machinery Breakdown, Construction All Risks (CAR)*, serta *Erection All Risks (EAR)*. Selain itu, untuk menjawab kebutuhan pasar yang dinamis, ADB menghadirkan produk Asuransi Kredit Pembiayaan (AKP), Asuransi Kecelakaan Diri Tunai Pelajar, dan Kecelakaan Diri untuk pengunjung objek wisata.

Pada tahun 2019, ADB memasarkan produk asuransi mikro untuk masyarakat di kota menengah dengan *branding Siberes (Asuransi Mikro Bebas Resiko)*. Saat ini, produk Siberes terdiri dari Siberes Motor dan Siberes Griya.

#### **5. Keanggotaan Pada Asosiasi**

ADB terdaftar sebagai anggota Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI).

#### **6. Perubahan Kantor Cabang**

- Kantor di Luar Kantor Pusat Yang Memiliki Kewenangan: tidak ada, kewenangan menerima atau menolak penutupan asuransi, menandatangani polis, menetapkan untuk membayar atau menolak klaim dipusatkan ke Kantor Pusat.
- Kantor di Luar Kantor Pusat Yang Tidak Memiliki Kewenangan: Kantor Perwakilan Semarang, Kantor Perwakilan Surabaya, Kantor Perwakilan Bandung, dan Kantor Perwakilan Pangandaran.

#### **BAB IV PENJELASAN DIREKSI**

Pemegang Saham dan pemangku kepentingan yang terhormat, Indonesia telah memberlakukan Peraturan Presiden (PerPres) Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Rencana Aksi Nasional untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (RAN SDGs) adalah dokumen panduan yang dibuat dengan tujuan yang rinci, terukur, transparan dan akuntabel. Otoritas Jasa Keuangan juga telah menerbitkan POJK no. 51 / POJK.03 / 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Peraturan ini mulai berlaku pada 1 Januari 2020. Ini merupakan Laporan Keberlanjutan keempat bagi PT. Asuransi Digital Bersama (“ADB”) berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang baru. Adapun laporan ini merupakan laporan yang terpisah dari Laporan Tahunan Perusahaan.

Atas nama jajaran Direksi ADB, merupakan kehormatan bagi saya untuk menyampaikan Laporan Keberlanjutan tahun 2024/23 dari ADB sesuai dengan POJK No.51/POJK.03/2017. ADB berkomitmen untuk selalu menjalankan praktik bisnis secara bertanggung jawab dan senantiasa menjadi mitra masyarakat untuk menghadapi tantangan di masa depan. Tahun 2021 adalah tahun tantangan dimana semakin menyadarkan kita akan pentingnya perlindungan atas ketidakpastian akibat risiko yang terjadi dalam hal ini adalah pandemi COVID-19 maupun pasca pandemi. ADB berkomitmen untuk mendukung masyarakat Indonesia mendapatkan yang terbaik dalam perlindungan asuransi umum yang inovatif, mudah, dan terjangkau.

Manajemen ADB memahami bahwa untuk keberlangsungan Perusahaan perlu dilakukan dengan penyesuaian berbagai aspek, seperti aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, untuk itu dalam berbagai kesempatan ADB ikut berpartisipasi melakukan kegiatan yang berdampak bagi kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat umum, utamanya melalui peningkatan literasi keuangan. Perusahaan berkomitmen menawarkan produk-produk jasa yang berguna bagi masyarakat dan ramah akan lingkungan. Saat ini Perusahaan fokus mengembangkan produk asuransi mikro yang mana produk ini bertujuan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

Indonesia merupakan negara dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup baik, yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah kelas menengah setiap tahunnya. Namun menurut Bank Dunia, masyarakat kelas menengah di Indonesia belum mencapai tingkat ekonomi yang aman sehingga rentan kembali jatuh miskin. Oleh karena itu, ADB hadir untuk memberikan perlindungan yang terjangkau bagi kelas menengah, yaitu melalui produk SIBERES (asuransi mikro bebas resiko).

ADB senantiasa melakukan upaya-upaya dalam rangka inklusi keuangan dan literasi keuangan dalam menjalankan roda bisnis dan operasional yang *sustainable*. Salah satunya yaitu dengan meningkatkan sosialisasi mengenai produk SIBERES ke mitra-mitra penjualan dan komunitas.

ADB dalam kapasitasnya sebagai lembaga keuangan Indonesia mendukung pembangunan berkelanjutan sejalan dengan Peraturan Presiden dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dimana ADB memiliki kewajiban untuk mempertahankan keberlanjutan dalam menjalankan bisnis dan operasionalnya yang berdampak pada ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, dan dilaporkan secara tahunan di dalam Laporan Keberlanjutan. Secara umum, ADB beroperasi sesuai dengan standar keberlanjutan tertinggi dalam dimensi berikut:

- Karyawan;
- Pelanggan dan Mitra; dan
- Komunitas

Bagian utama dari Laporan Keberlanjutan ini menyampaikan bagaimana peranan ADB yang berkelanjutan adalah hasil dari dukungan dari semua pemangku kepentingan kami. Kami mengucapkan terima kasih kepada Dewan Komisaris yang telah memberikan arahan kepada Direksi dalam menjalankan tugasnya. Kami juga berterima kasih kepada para pemegang saham atas kepercayaan mereka kepada Direksi dalam mengelola ADB. Direksi mengapresiasi upaya karyawan yang telah menunjukkan dedikasi, ketahanan dan tekad dalam menghadapi tantangan selama periode pelaporan. Kami berterima kasih kepada pelanggan, mitra, dan pemasok kami atas dukungan mereka yang tiada henti.

## **BAB V TATA KELOLA KEBERLANJUTAN**

Demi mendukung perwujudan dunia usaha yang sehat, bersih, transparan, dan bertanggung jawab, PT. Asuransi Digital Bersama (“ADB”) berkomitmen untuk berpartisipasi secara aktif dalam menerapkan prinsip dasar penerapan tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap aktivitas kerja secara konsisten dan berkesinambungan.

Terkait dengan hal tersebut, PT. Asuransi Digital Bersama senantiasa memastikan kepatuhan Perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan di bidang Usaha Perasuransian maupun peraturan perundang-undangan lain yang terkait serta peran aktif dari Direksi dan Dewan Komisaris yang memantau dan menerapkan prinsip tata kelola yang baik sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian.

Penerapan dan pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* telah dilakukan Perusahaan disertai dengan upaya perbaikan pada setiap lini yang dipandang perlu secara bertahap dan berkesinambungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang Usaha Perasuransian maupun peraturan perundang-undangan lain yang terkait sesuai dengan tujuan Perusahaan. Adapun efektivitas dari penerapan kepatuhan Perusahaan terkait prinsip tata kelola juga dipantau dan dinilai secara terjadwal.

Perusahaan meyakini dengan diterapkannya prinsip *GCG* secara konsisten dan efektif dalam setiap aspek kegiatan Perusahaan akan meningkatkan kinerja Perusahaan dalam melayani masyarakat secara berkesinambungan untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.

Dalam penerapan *GCG*, Fungsi infrastruktur tata kelola antara lain pelaksanaan meeting komite, direksi dan komisaris yang sesuai dengan ketentuan. Dewan Komisaris dan Direksi memiliki wewenang dan tanggung jawab yang jelas sesuai fungsinya masing-masing.

Dewan Komisaris adalah bagian dari PT. Asuransi Digital Bersama yang bertanggung jawab kepada hasil dari RUPS dan bertugas melakukan pengawasan secara umum dan atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan operasional Perusahaan. Dewan Komisaris menjalankan fungsi melakukan pemantauan terhadap efektivitas penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* yang dijalankan oleh ADB dan jika dipandang perlu, dapat melakukan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan ADB. Pengawasan dari Dewan Komisaris meliputi seluruh aspek bisnis dan korporat dari perusahaan dan tidak hanya terbatas pada tindakan-tindakan Direksi

yang memerlukan persetujuan Dewan Komisaris. Dalam menjalankan tugas pengawasan, Dewan Komisaris dapat membentuk komite, yang anggotanya berasal dari anggota Dewan Komisaris. Komite tersebut terdiri dari Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Remunerasi dan Nominasi yang mendukung pelaksanaan fungsi pengawasan dan pemberian nasihat Dewan Komisaris.

Unsur kepercayaan pelanggan sangat penting dalam mendukung kesuksesan ADB sebagai perusahaan asuransi. Perusahaan menerapkan standar etika bisnis yang tinggi sebagai acuan dalam berinteraksi dengan Pemangku kepentingan baik langsung maupun tidak langsung, antara lain pemegang saham, karyawan, pemegang polis, pemasok, mitra bisnis, kreditur, investor, pemerintah, masyarakat, media massa, dan organisasi profesi. Pendekatan etik ADB dijabarkan secara detail dalam Kode Etik (*Code of Conduct*) dan kebijakan relevan lainnya. Kode Etik Perusahaan juga mengatur bagaimana personil Perusahaan bersikap, berperilaku, berinteraksi dan melakukan proses kerja dengan pihak di dalam maupun di luar Perusahaan. Etika Perilaku mencakup antara lain: Integritas dan komitmen, kepatuhan terhadap hukum dan perundangan-undangan, hubungan kerja antar insan perusahaan, lingkungan kerja yang bebas dari diskriminasi, perbuatan asusila, kerahasiaan informasi Perusahaan, perlindungan dan penggunaan aset Perusahaan, benturan kepentingan (*Conflict of Interest*), *insider trading*, pengaturan imbalan, penyalahgunaan narkoba dan obat terlarang, keterlibatan aktivitas politik, aktivitas dalam organisasi di luar ADB serta citra Perusahaan.

### **1. Pengembangan Kompetensi**

Peningkatan Kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi terkait dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan Tahun 2023 Sebagai perusahaan asuransi, SLU memiliki kewajiban untuk menerapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik per 1 Januari 2020. Peraturan ini antara lain mengatur tentang pengembangan kompetensi Dewan Komisaris, Direksi, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi bertanggung jawab atas penerapan Keuangan Berkelanjutan. Selaras dengan ketentuan itu, selama tahun 2023, Dewan Komisaris, Direksi dan pegawai ADB telah mengikuti pengembangan kompetensi sebagaimana tabel berikut:

**DAFTAR PENDIDIKAN TAHUN 2023:**

NO	NAMA	TANGGAL PELAKSANAAN	MATERI/TEMA PELATIHAN
<b>A Pengurus</b>			
1	Sofi Suryasnia	11 – 12 September 2023	<i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)</i>
2	Sofi Suryasnia	19 September 2023	<i>Asset &amp; Risk Management</i>
3	Sofi Suryasnia	26 Oktober 2023	<i>Good Corporate Governance</i>
4	Sofi Suryasnia	2 November 2023	<i>Corporate Secretary</i>
5	Sofi Suryasnia	15 Desember 2023	<i>Corporate Risiko Pemasaran</i>
6	Achmad Hadad Rauf	3 Maret 2023	Tantangan dan Peluang Profesi Manajemen Risiko dalam Pencapaian Tujuan Keuangan Berkelanjutan
7	Achmad Hadad Rauf	10 Maret 2023	Arah dan Kebijakan Program Penjaminan Polis Menurut UU PPSK
<b>B Karyawan</b>			
1	Wulan Setiyorini	30 Maret 2023	Manajemen Risiko - Mengintegrasikan Budaya Risiko
2	Izah Normayanti	19-Mei-23	Hak Kekayaan Intelektual
3	Wulan Setiyorini	23-Mei-23	Mediasi dan Arbitrase pada SJK Pasca UUPPSK
4	Sugihartono	24-Mei-23	<i>Data Analytic - IBM</i>
5	Siska Natalia	24-Mei-23	<i>Data Analytic - IBM</i>
6	Wulan Setiyorini	15 Juni 2023	<i>Mastering Prospectus Drafting</i>
7	Sugihartono	20 Juni 2023	<i>Fortinet- Network Security</i>
8	Sugihartono	4 Juli 2023	<i>IT Integration and Automation</i>
9	Abdul Jabbar	20 Juli 2023	Seminar IT - Menahami dan Memetakan Risiko Operasional Perusahaan Asuransi Umum dan <i>Reinsurance</i>
10	Sugihartono	20 Juli 2023	Seminar IT - Menahami dan Memetakan Risiko Operasional Perusahaan Asuransi Umum dan <i>Reinsurance</i>
11	Seluruh Karyawan	20 Juli 2023	Market Conduct, Perlindungan Konsumen dan Pengaduan Konsumen
12	Abdul Jabbar	3 Agustus 2023	Future-proofing HR Operations: Maximizing Efficiency with Core HR Competencies
13	Sugihartono	30 Agustus 2023	<i>Collaborate, Secure: Journeying into AI with Google Cloud and Jump Cloud</i>
14	Abdul Jabbar	24 Agustus 2023	<i>Leadership in Changing Atmosphere</i>
15	Andi	18-19 September 2023 - Pelatihan Materi 1	pelatihan PSAK 74 - topik 1: <i>Financial Impact Analysis</i>
16	Lisda Fitriana	18-19 September 2023 - Pelatihan Materi 1	pelatihan PSAK 74 - topik 1: <i>Financial Impact Analysis</i>
17	Abdul Jabbar	21-Sep-23	Peluang dan Tantangan <i>Fintech</i> P2P Lending di Era Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK)

NO	NAMA	TANGGAL PELAKSANAAN	MATERI/TEMA PELATIHAN
18	Andi	19-20 Oktober 2023 - Pelatihan Materi 2	pelatihan PSAK 74 - topik 2: kebutuhan <i>data requirement</i> menerapkan Implementasi PSAK 74 (IFRS 17) dan perhitungan saldo awal (saldo asset, liabilitas dan ekuitas)
19	Lisda Fitriana	19-20 Oktober 2023 - Pelatihan Materi 2	pelatihan PSAK 74 - topik 2: kebutuhan <i>data requirement</i> menerapkan Implementasi PSAK 74 (IFRS 17) dan perhitungan saldo awal (saldo asset, liabilitas dan ekuitas)
20	Wulan Setiyorini	19-20 Oktober 2023 - Pelatihan Materi 2	pelatihan PSAK 74 - topik 2: kebutuhan <i>data requirement</i> menerapkan Implementasi PSAK 74 (IFRS 17) dan perhitungan saldo awal (saldo asset, liabilitas dan ekuitas)
21	Abdul Jabbar	19 Oktober 2023	Webinar " <i>Managing Environmental, Social and Governance Risk and Opportunities</i> "
22	Lisda Fitriana	16 - 17 November 2023 - Pelatihan Materi 3	pelatihan PSAK 74 - topik 3: "Memahami Isu Kritis dalam Penerapan Model Pengukuran kontrak asuransi ( <i>Measurement Model</i> ) dan <i>Reinsurance Contract</i> dari Perspektif Akuntansi dan Aktuaria"
23	Wulan Setiyorini	16 - 17 November 2023 - Pelatihan Materi 3	pelatihan PSAK 74 - topik 3: "Memahami Isu Kritis dalam Penerapan Model Pengukuran kontrak asuransi ( <i>Measurement Model</i> ) dan <i>Reinsurance Contract</i> dari Perspektif Akuntansi dan Aktuaria"
24	Abdul Jabbar	23-Nov-23	Mengenal lebih jauh pengaturan UU P2SK dalam rangka penguatan literasi, inklusi dan perlindungan konsumen
25	Solihin Suwarsa	23-Nov-23	Mengenal lebih jauh pengaturan UU P2SK dalam rangka penguatan literasi, inklusi dan perlindungan konsumen
26	Solihin Suwarsa	25-Nov-23	<i>WLA in productivity framework</i>
27	Irawan	27-Nov-23	Sosialisasi POJK No. 8 Tahun 2023
28	Lisda Fitriana	09-Nov-23	<i>How to drive corporate performance through accounting practices</i>
29	Caesar Harefa	09-Nov-23	<i>How to drive corporate performance through accounting practices</i>
30	Muhammad Hikmatiar	09-Nov-23	<i>How to drive corporate performance through accounting practices</i>
31	Lisda Fitriana	7 Desember 2023	" <i>Enhancing ESG Through Best Practices in Accounting</i> "
32	Caesar Harefa	7 Desember 2023	" <i>Enhancing ESG Through Best Practices in Accounting</i> "
33	Muhammad Hikmatiar	7 Desember 2023	" <i>Enhancing ESG Through Best Practices in Accounting</i> "

Di ADB fungsi Direksi adalah bagian dari Perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas kepengurusan Perusahaan untuk mencapai kepentingan dan tujuan Perusahaan. Direksi melakukan pengambilan keputusan yang

efektif, tepat dan cepat, bertindak secara independen, serta tidak mempunyai kepentingan yang dapat mengganggu kemampuan Direksi dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan. Direksi telah mematuhi ketentuan peraturan perundangan-undangan, anggaran dasar, dan peraturan internal dalam pelaksanaan penerapan keuangan berkelanjutan. Direksi juga telah memastikan setiap kebijakan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan sudah memperhatikan kepentingan semua pemangku kepentingan. ADB melaksanakan kegiatan pengembangan kompetensi bagi anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan pejabat Perusahaan lainnya terkait keuangan berkelanjutan. Kegiatan ini diperlukan untuk memperoleh perkembangan informasi terakhir.

## 2. Manajemen Risiko

Perusahaan telah memiliki kebijakan, pedoman, dan prosedur yang memadai dalam hal mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko. Aktivitas dan pengawasan manajemen risiko dilakukan secara menyeluruh dan sesuai dengan kebutuhan Perusahaan, seperti pengembangan produk dan aktivitas baru, penilaian risiko untuk pihak ketiga, serta penilaian risiko terhadap masing-masing fungsi, jika diperlukan dimana didalamnya mempertimbangkan aspek ekonomi, social serta lingkungan hidup. Perusahaan juga memiliki *Risk Appetite Statement (RAS)* dimana Perusahaan menetapkan tingkat risiko yang akan diambil (*risk appetite*) dan toleransi risiko (*risk tolerance*) yang menjadi panduan dalam proses pengambilan keputusan.

Penerapan manajemen risiko di Perusahaan mengadopsi pendekatan “*three lines of defence*” dimana unit bisnis sebagai *risk owner/risk taker* pada lini pertahanan pertama, fungsi manajemen risiko dan kepatuhan pada lini pertahanan ke-2, dan fungsi audit internal pada lini pertahanan ke-3. Fungsi Manajemen Risiko dan Kepatuhan telah menjalankan fungsi secara independen dan melaporkan penyimpangan kepada Dewan Komisaris melalui Komite Pemantau Risiko. Fungsi Audit Internal menjalankan fungsinya secara independen dan melaporkan temuannya kepada Dewan Komisaris melalui Komite Audit dan kepada Direksi secara langsung. Direksi dan Dewan Komisaris memiliki peran penting dalam manajemen risiko di Perusahaan. Peran Direksi adalah menyusun kebijakan, strategi, dan prosedur manajemen risiko dan menyesuaikan *risk appetite* dan toleransi risiko (*risk tolerance*), menyetujui aktivitas bisnis yang membutuhkan persetujuan Direksi, dan memastikan bahwa manajemen menerapkan pendekatan yang hati-hati dalam mengembangkan bisnis. Sedangkan Dewan Komisaris berperan dalam melakukan kajian dan menyetujui

ketetapan manajemen risiko, termasuk *risk appetite* dan *risk tolerance*, melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan strategi manajemen risiko Perusahaan, serta menyetujui aktivitas bisnis dan kebijakan yang memerlukan persetujuan Dewan Komisaris, sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Selain pengawasan langsung yang dilakukan oleh Dewan Komisaris, Perusahaan juga memiliki Komite Pemantau Risiko yang berada di bawah Dewan Komisaris dan bertugas dengan memantau pelaksanaan strategi manajemen risiko, kebijakan dan prosedur.

### **3. Pemangku Kepentingan**

Sesuai dengan komitmen ADB untuk memberikan manfaat dan perlindungan kepada para pemangku kepentingan, khususnya masyarakat di mana ADB berada dan beroperasi, ADB menjalankan praktik bisnis yang bertanggung jawab dan berbagi sumber daya serta keahlian dalam membangun masyarakat di Indonesia. Dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan telah melakukan konsultasi dan dialog dengan berbagai pemangku kepentingan yang berperan penting dalam mendukung prinsip Keuangan Berkelanjutan dan perusahaan juga senantiasa memperhatikan kepentingan para pemangku kepentingan berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan. Perusahaan pun telah memberikan kesempatan kepada seluruh pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan, serta mendapatkan akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

PT. Asuransi Digital Bersama telah menerbitkan SK Direksi Nomor 005/SLU-DIR/KPTS/X/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi dan Inklusi Keuangan. Kegiatan untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan diharapkan dapat mengubah atau memperbaiki perilaku masyarakat dalam melakukan pengelolaan keuangan, mendapatkan pemahaman mengenai manfaat dan risiko produk/layanan, mampu memilih dan memanfaatkan produk/layanan yang sesuai kebutuhan, memiliki kemampuan dalam melakukan perencanaan keuangan dengan mengelola kemungkinan timbulnya risiko yang dapat menyebabkan kerugian secara finansial yang akhirnya akan berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya keterlibatan seluruh lapisan masyarakat dan terciptanya saling bersinergi, maka diharapkan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat dimana PT. Asuransi Digital Bersama turut memiliki peran serta dalam perkembangannya.

PT. Asuransi Digital Bersama telah menerbitkan SK Direksi Nomor 003/SLU-DIR/KPTS/X/2022 tentang Pedoman Perlindungan Konsumen. Pedoman Perlindungan Konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan dalam memberikan kenyamanan kepada konsumen dengan memberikan perlindungan dan menjamin hak konsumen sebagai pengguna produk asuransi. Perlindungan konsumen penting untuk diterapkan sebagai upaya menjaga kepercayaan konsumen/masyarakat terhadap produk asuransi yang dipasarkan, karena tanpa adanya kepercayaan maka dukungan /partisipasi konsumen atau masyarakat untuk kemajuan perusahaan tidak akan terwujud.

#### **4. Tantangan pada Penerapan Keuangan Berkelanjutan.**

ADB memiliki mekanisme dalam proses penyusunan rencana bisnis dan rencana aksi keuangan berkelanjutan, perusahaan telah mempertimbangkan setiap aspek yang akan direncanakan yang disusun agar dapat tercapai sesuai dengan yang di harapkan. Dalam proses penyusunan rencana bisnis dan rencana aksi Keuangan Berkelanjutan tersebut juga melibatkan jajaran manajemen terkait dan disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris. Pemantauan terhadap pencapaian dilakukan secara berkala dan jika ada perubahan dalam strategi Perusahaan melalui tahapan dan mekanisme perubahan yang sudah dipertimbangkan alasan yang mendasarinya. PT. Asuransi Digital Bersama merupakan Perusahaan asuransi yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Informasi mengenai perusahaan dan keuangan berkelanjutan dapat diakses pada situs [www.adbinsure.com](http://www.adbinsure.com).

## **BAB VI KINERJA KEBERLANJUTAN**

### **1. Budaya Keberlanjutan**

Dalam rangka mendukung pembangunan berkelanjutan yang diterapkan pada pengelolaan perusahaan, ADB berkomitmen untuk menawarkan produk asuransi yang terjangkau bagi kelas menengah, yaitu melalui produk SIBERES (asuransi mikro bebas resiko).

Melalui pemasaran produk ini, ADB berharap bisa mendukung kondisi ekonomi masyarakat Indonesia dengan memberikan proteksi atas aset-aset utama mereka, yaitu tempat tinggal dan sepeda motor.

Untuk meningkatkan kesadaran berasuransi dan kesadaran atas produk SIBERES, ADB senantiasa melakukan upaya-upaya dalam rangka inklusi keuangan dan literasi keuangan, yaitu dengan melakukan sosialisasi mengenai produk SIBERES ke mitra-mitra penjualan dan komunitas, baik secara langsung maupun melalui kanal digital.

Strategi keberlanjutan perusahaan demi kelangsungan jangka panjang dilakukan melalui pendekatan strategis dengan mengintegrasikan isu keberlanjutan ke dalam strategi inti perusahaan, utamanya untuk mendukung pembangunan berkelanjutan Indonesia dengan memberikan perlindungan pada masyarakat kelas menengah.

## 2. Kinerja Aspek Ekonomi

Dari aspek ekonomi, di pertengahan tahun 2023 ADB telah melakukan reaktivasi bisnis kepada mitra bisnis serta mengembangkan produk asuransi digital sehingga dapat meningkatkan produksi melalui penambahan *source of business* (SOB). Berikut adalah tabel kinerja ekonomi ADB di tahun 2023:

### Perbandingan Target dan Realisasi

Dalam jutaan rupiah

Keterangan	Rencana 2023	Realisasi 2023*	Realisasi 2022*	Realisasi 2021*
Pendapatan Premi	71.846	106.182	3.967	55.997
Hasil Underwriting	20.175	41.781	-3.425	5.977
Pendapatan Investasi	3.651	2.927	1.548	1.801
Beban Operasional	36.842	83.804	63.190	37.861
Laba/Rugi Tahun Berjalan	-13.016	-22.858	-55.203	-20.952
Total Aset	255.538	252.310	218.360	240.790
Total Liabilitas	124.461	102.057	115.249	153.228
Total Ekuitas	131.077	150.253	103.111	87.562

\*) *Audited*

\*\*) *Unaudited*

## 3. Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

ADB senantiasa memperhatikan aspek lingkungan hidup dalam menjalankan kegiatan usaha demi terlaksananya aktivitas ekonomi yang berkelanjutan, diantaranya dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Penghematan penggunaan listrik, air dan pendingin ruangan.
- Menerapkan kebijakan *paperless* dalam aktivitas kerja, termasuk dalam pengiriman polis produk asuransi tertentu kepada Tertanggung.

#### **4. Kinerja Aspek Sosial**

Untuk meningkatkan kesadaran berasuransi dan kesadaran atas produk SIBERES, ADB senantiasa melakukan upaya-upaya dalam rangka inklusi keuangan dan literasi keuangan, yaitu dengan melakukan sosialisasi mengenai produk SIBERES ke mitra-mitra penjualan dan komunitas, baik secara langsung maupun melalui kanal digital.

Sejak tahun 2020, ADB melakukan kegiatan literasi melalui sosialisasi kepada komunitas mengenai produk SIBERES. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran berasuransi dan memperkenalkan ADB serta produk SIBERES kepada masyarakat.

Selain kegiatan literasi, ADB juga melakukan kegiatan dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan, yaitu dengan mengadakan kampanye penjualan yang diikuti oleh mitra-mitra penjualan SIBERES. Dengan adanya kegiatan ini, ADB berharap semakin banyak masyarakat yang dilindungi oleh SIBERES.

#### **5. Literasi dan Edukasi Inklusi.**

ADB senantiasa memberikan perlindungan bagi kelas menengah di kota-kota menengah yang terus berkembang di Indonesia untuk menjaga tingkat kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat. Hal itu menjadi dasar ADB dalam berinovasi untuk mengembangkan produk asuransi mikro untuk masyarakat di kota menengah dengan produk Siberes (Asuransi Mikro Bebas Resiko). Produk Siberes terdiri dari:

- Siberes Motor
- Siberes Griya

Kedua produk tersebut mulai dipasarkan sejak akhir tahun 2019.

#### **6. Praktik Bisnis Berkelanjutan**

Sepanjang tahun 2023, perusahaan telah berhasil menjalin kerjasama dengan beberapa mitra bisnis, bengkel guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah untuk dapat selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan berikut ini adalah penambahan jumlah kerjasama yang berhasil terjalin oleh perusahaan:

- a. Bengkel *Authorized* sebanyak 218 bengkel.
- b. Bengkel *Non-Authorized* sebanyak 119 bengkel.

#### **7. Terhadap Karyawan**

Selain bermanfaat untuk masyarakat dan lingkungan, dalam operasional sehari-hari, ADB juga berkomitmen agar keberadaannya bermanfaat bagi seluruh karyawan dan manajemen. Bagaimanapun Karyawan adalah faktor utama dalam mendukung

kesuksesan perusahaan asuransi. Perusahaan melakukan restrukturisasi organisasi untuk mendukung terciptanya sadar risiko pada setiap level dan fungsi.

#### **8. Pengaduan Nasabah :**

ADB menerima pengaduan melalui *Customer Care*:

- Email : [customercare@adbinsure.com](mailto:customercare@adbinsure.com)
- Telepon/WA : 087800028758

Keseluruhan pengaduan nasabah sudah 100% diselesaikan. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis, akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambatnya 20 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap, dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu. Jika terjadi sengketa antara nasabah dengan ADB, maka penyelesaian sengketa akan diselesaikan antara kedua belah pihak. Apabila kesepakatan tidak tercapai, maka nasabah dapat memanfaatkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). LAPS SJK merupakan program OJK yang menangani pengaduan dan penyelesaian sengketa. ADB berkomitmen menyelesaikan sengketa dan terbuka untuk menjalani keseluruhan proses yang difasilitasi oleh LAPS SJK secara profesional.

#### **9. Keberlangsungan Lingkungan Hidup**

Dengan melakukan peluncuran layanan secara digital, perusahaan berhasil menurunkan penggunaan kertas sebesar 30%. Perusahaan juga menerapkan kebijakan-kebijakan yang mendukung pengurangan penggunaan energi dan emisi:

- Optimalisasi persetujuan melalui surel/*e-mail*.
- Kebijakan pemadaman listrik setelah *office hours*.

#### **10. Deklarasi Anti Fraud**

ADB menerbitkan Strategi Anti Fraud yang ditanda tangani Direksi dan mencanangkan *Zero Fraud*.

