

PT Great Eastern Life Indonesia



# LAPORAN TAHUNAN *ANNUAL REPORT*

2013

**GROWING STRONGER  
WITH FOCUSED ACTION**

Tumbuh Lebih Kuat dengan Kegiatan Terfokus

Great Eastern Life Annual Report 2013



PT Great Eastern Life Indonesia  
Menara Karya Lantai 5 Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5  
Kav. 1-2 Jakarta Selatan 12950 - Indonesia  
Call Centre di +6221 2554 3800 (Senin - Jumat, pkl 08.30 - 17.30)  
Fax di +6221 5794 4719  
Klik pada [greateasternlife.com](http://greateasternlife.com)  
Email ke [wecare-ID@greateasternlife.com](mailto:wecare-ID@greateasternlife.com)  
Kirim pesan teks ke +62812 129 3800 Ketik \*INFO  
GreatEasternLifelD GreatEastern\_ID

# LET'S TALK ABOUT LIFE

## MARI BICARA KEHIDUPAN

We are a LIFE company.  
We champion little changes,  
which change life for the better.  
Every day, in many ways,  
we encourage you to LIVE GREAT

*Kami adalah perusahaan  
yang memaknai arti kehidupan sesungguhnya  
Kami juara perubahan kecil,  
yang mengubah hidup menjadi lebih baik.  
Setiap hari, dalam banyak hal,  
kami mendorong ANDA untuk  
memahami hidup.*

“ We're not just a life insurance company anymore  
**WE'RE A LIFE  
COMPANY , ,**



# KATA PENGANTAR

## INTRODUCTION

Indonesia merupakan negara dengan populasi pekerja yang tinggi. Dengan tingkat penetrasi asuransi jiwa yang masih rendah serta pertumbuhan kelas menengah yang sangat pesat, para pemain asuransi memiliki ruang besar untuk terus mengembangkan bisnisnya. Di tengah lansekap yang dinamis dan kompetitif, Great Eastern Life Indonesia bergabung di industri dengan fokus eksistensi dan strategi yang mendukung Perusahaan untuk tumbuh secara berkelanjutan di tengah kompetisi ketat ini. Great Eastern Life Indonesia memiliki kekuatan dari sejarah 105 tahun Grup Perusahaan yang selalu menempatkan nasabah di atas kepentingan segalanya, target segmen yang fokus, *brand* Great Eastern, serta saluran distribusi yang beragam untuk meraih basis nasabah lebih luas.

Di tahun 2013, PT Great Eastern Life Indonesia (Great Eastern Life) terus mencetak hasil yang baik. Strategi kami yang fokus pada kolaborasi bisnis dengan Bank OCBC NISP serta peluncuran bisnis Group Insurance memberikan hasil yang baik. Transformasi menjadi LIFE company telah berhasil diselesaikan, menegaskan komitmen kami yang selalu mengutamakan kepentingan nasabah dalam apapun yang kami lakukan.

“Growing Stronger With Focused Action” atau “Tumbuh Lebih Kuat Dengan Kegiatan Terfokus” menjadi tema laporan kami tahun ini. Tema ini menggambarkan upaya berkelanjutan kami untuk membangun pertumbuhan perusahaan dengan memberdayakan kekuatan yang kita miliki, penguatan karakter dan diferensiasi di segmen pasar terpilih. Sebagai LIFE company, kami berkeinginan untuk tumbuh bersama nasabah dan berbagi nilai-nilai kehidupan sembari terus meningkatkan pangsa pasar kami di Indonesia.

Adalah janji kami untuk selalu berada bersama para nasabah dalam setiap perjalanan kehidupan mereka. Kami memandu dan membantu mereka untuk mengubah upaya kesehatan menjadi aksi nyata agar para nasabah bisa hidup lebih lama untuk orang-orang tercinta. Karena itulah kami luncurkan Live Great Programme, sebuah program perubahan yang membantu para nasabah untuk hidup lebih sehat, lebih baik dan lebih lama.

*Indonesia which a predominantly consisted of working population, combined with the low penetration of life insurance and the remarkable rising of middle class offer tremendous spaces for all insurance players. In this dynamic competitive landscape, Great Eastern Life Indonesia stands with a clearly defined space and strategic focus that will allow us to push for a sustainable future in such competition. Great Eastern Life Indonesia gains its competitive edge by inheriting the 105 years of legacy of putting customer first, focused targeted segment, the Great Eastern Brand, as well as the use of multi distribution channels to reach a broader customer base.*

*In 2013, PT Great Eastern Life Indonesia (Great Eastern Life) continued to record good results. Our deliberate strategy to focus on our business collaboration with Bank OCBC NISP and the launch of Group Insurance Businesses have reaped good rewards. The transformation to be a LIFE company also has successfully completed, reaffirming our commitment of customer-centric approach in everything we do.*

*“Growing Stronger With Focused Action” is our theme for this year’s report. It describes our continuous endeavour to record growth by leveraging what we are good at as well as strengthening our character and differentiation in select market. As a LIFE company we aspire to grow with our customers, delivering value to their lives as we strive to cultivate our market share in Indonesia.*

*It is our promise to always be there for our customer along their journey of life. We guide them along the way and we turn their health intentions into actions so that they can live longer for the ones they love. That is why we introduce Live Great Programme, a game changing brand engagement to help customers to live healthier, better, and longer.*



**Tumbuh Lebih Kuat Dengan  
Kegiatan Terfokus**

*Growing Stronger With Focused Action*

”

# TENTANG GREAT EASTERN LIFE

## ABOUT GREAT EASTERN LIFE

PT Great Eastern Life Indonesia adalah bagian dari Great Eastern Holdings Ltd, perusahaan asuransi jiwa yang menawarkan rangkaian produk asuransi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan proteksi pendapatan (income protection), serta akumulasi dan proteksi kekayaan (wealth accumulation & protection) melalui tiga saluran distribusi yaitu Agency, Bancassurance dan Group Insurance. Great Eastern Life memiliki aliansi strategis secara eksklusif untuk bancassurance dengan Bank OCBC NISP.

Beroperasi di Indonesia sejak tahun 1996, Great Eastern Life berkomitmen memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabahnya dan menjadikan hidup lebih indah berdasarkan kemandirian keuangan, kesehatan yang baik serta hubungan yang bermakna. Di 2013, Great Eastern Life meraih penghargaan Rekor Bisnis (ReBi Award) sebagai perusahaan asuransi jiwa pertama di Indonesia yang menjalankan program kesehatan & kebugaran untuk korporasi (**Live Great Programme**).

Great Eastern merupakan grup perusahaan asuransi jiwa tertua dan terbesar di Singapura dan Malaysia. Dengan aset sebesar S\$ 60,9 Miliar dan telah melayani sekitar 4 juta pemegang polis, Great Eastern memiliki tiga saluran distribusi handal: Agency, Bancassurance, dan Firma Penasihat Keuangan, Great Eastern Financial Advisers. Great Eastern juga beroperasi di Indonesia, Vietnam dan Brunei serta memiliki perusahaan gabungan di China serta kantor perwakilan di Myanmar. Great Eastern terpilih sebagai **Life Insurance Company of the Year 2011** dan **2013** oleh Asia Insurance Review. Great Eastern Life Assurance Company Limited mendapatkan nilai AA- dalam hal *financial strength* dan *counterparty credit ratings* dari Standard & Poor's sejak tahun 2010 dan merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa di Asia yang mendapatkan rating tertinggi.

Great Eastern merupakan anak perusahaan dari OCBC Bank, grup perusahaan jasa keuangan kedua terbesar di Asia Tenggara dari segi aset. OCBC Bank juga merupakan salah satu bank di dunia yang memiliki rating yang tinggi, yaitu AA1 dari Moody's. OCBC Bank juga meraih pengakuan sebagai Bank Terkuat di Dunia dari Bloomberg Markets di tahun 2011 dan 2012. Pasar utama OCBC Bank adalah Singapura, Malaysia, Indonesia dan China. OCBC Bank memiliki lebih dari 450 kantor cabang dan kantor perwakilan di 15 negara, termasuk sekitar 330 kantor cabang dan perwakilan di Indonesia yang beroperasi di bawah kendali anak perusahaannya, Bank OCBC NISP.

\*Sesuai data Q4/2013

*PT Great Eastern Life Indonesia (Great Eastern Life) is part of Great Eastern Holdings Ltd (Great Eastern), a life insurance company which provides a range of insurance solutions to fulfill customer needs in income protection, wealth accumulation and protection through three distribution channels: Agency, Bancassurance, and Group Insurance. Great Eastern Life has an exclusive strategic alliance of bancassurance partnership with Bank OCBC NISP.*

*Commencing its operations since 1996, Great Eastern Life is always committed to provide service excellence to customers and to make life great by providing financial solution, promoting good health and meaningful relationships. In 2013, Great Eastern Life received Business Records award (ReBi Award) as the first life insurance in Indonesia that offers health and wellness programme for corporation (**Live Great Programme**).*

*Great Eastern is the oldest and most established life insurance group in Singapore and Malaysia. With S\$ 60.9 Billion in assets and around 4.0 million policyholders, it has three successful distribution channels: a tied agency force, bancassurance, and a financial advisory firm, Great Eastern Financial Advisers. The Group also operating in Indonesia, Vietnam and Brunei and has a joint venture in China as well as a representative office in Myanmar. It was named Life Insurance Company of the Year at the Asia Insurance Industry Awards in 2011 and 2013 by Asia Insurance Review. The Great Eastern Life Assurance Company Limited has been assigned the financial strength and counterparty credit ratings of "AA-" by Standard and Poor's since 2010, one of the highest among Asian life insurance companies.*

*Great Eastern is a subsidiary of OCBC Bank, the second largest financial services group in Southeast Asia by assets. It is one of the world's most highly-rated banks, with an "Aa1" rating from Moody's. It is also ranked by Bloomberg Markets as the World's strongest bank in 2011 and 2012. OCBC Bank's key markets are Singapore, Malaysia, Indonesia, and China. It has a network of more than 450 branches and representative offices in 15 countries and territories, including around 330 branches and offices in Indonesia operated by its subsidiary, Bank OCBC NISP.*

*\*As per Q4/2013*

**Great is going  
the distance for  
those you love „**



# VISI

## VISION

Menjadi pemimpin jasa keuangan di Asia, terkenal atas kesempurnaannya.

*To be the leading financial service provider in Asia, recognized for our excellence.*

# MISI

## MISION

Untuk menjadikan hidup lebih bermakna dengan menyediakan keamanan keuangan, mempromosikan kesehatan yang baik dan hubungan yang bermakna.

*To make life great by providing financial security, and promoting good health and meaningful relationship*

# NILAI-NILAI

## VALUES

- Integritas      ● Inisiatif      ● Rasa Keikutsaan
- Integrity      ● Initiative      ● Involvement



# PENCAPAIAN PERUSAHAAN 2013

COMPANY ACHIEVEMENTS 2013

## SALURAN DISTRIBUSI DAN PELATIHAN

- Memanfaatkan sinergi bisnis dengan Bank OCBC NISP, dengan meningkatkan Model Referral dan Distribusi, untuk mendukung strategi pertumbuhan Great Eastern Life di 2013.
- Pembentukan Financial Planning Services (FPS) di bulan Juli 2013, yang bertujuan untuk mengembangkan model penasihat keuangan profesional serta sekumpulan talenta yang terlatih. FPS fokus untuk menciptakan penawaran karir yang berbeda dan bernilai di pasar sehingga dapat menarik perwakilan pemasaran yang berkualitas untuk melayani segmen pasar *emerging affluent and affluent*.
- Landasan berpijak yang semakin kuat untuk Group Insurance terlihat dari daftar jaringan penyedia jasa medis yang ekstensif. Great Eastern Life menutup tahun 2013 dengan jumlah jaringan yang hampir mencapai 800 penyedia jasa medis *cashless*, yang menjadikan kami pemain terdepan di pasar dalam hal penyedia jasa medis *cashless*, berpadu dengan Live Great Programme sebagai penawaran unik kami.
- Peresmian Centre of Excellence (CfE) pada bulan April 2013. Dilengkapi dengan perpustakaan, ruang pelatihan serta pelatih berpengalaman, CfE selaras dengan komitmen kami untuk mengembangkan kapabilitas dan profesionalisme tenaga pemasar dari saluran distribusi.

## MARKETING

- Facebook dan Twitter sukses berkembang dan mengumpulkan lebih dari 101.000 *fan* dan 7.000 *follower* hingga Desember 2013, masing-masing dengan tingkat keterlibatan di atas 10% pada seluruh kampanye tahun 2013.
- Live Great Health Talks telah dihadirkan di berbagai kota besar untuk berbagi informasi mengenai kesehatan dan kebugaran serta meningkatkan keterlibatan nasabah, dengan para ahli dari mitra Live Great kami memberikan berbagai saran kesehatan serta melakukan pengecekan kesehatan.

## DISTRIBUTION CHANNELS & TRAINING

- Leveraging the business synergy with Bank OCBC NISP, by enhancing both Referral and Distribution Model, to support Great Eastern Life growth strategy in 2013.
- The establishment of Financial Planning Services (FPS) in July 2013, aimed to build the professional advisory model and indeed a well-trained pool. FPS focuses on creating a differentiated and valued career proposition in the market so as to build quality representatives, targeting at serving emerging affluent and affluent market segments.
- Stronger foothold in Group Insurance which was shown by extensive list of medical providers network. Great Eastern Life closed 2013 with a network reaching nearly 800 cashless medical providers, making the Company as the leading player in the market in terms of cashless medical providers, combined with Live Great Programme as unique offerings.
- The opening Centre for Excellence (CfE) in April 2013. Equipped with a library, training rooms and experienced trainers, CfE is aligned with our commitment to further developing sales distribution capabilities and professionalism.

## MARKETING

- Facebook and Twitter successfully evolved to acquire more than 101,000 fans and 7,000 followers, as per December 2013, respectively with above 10% average of engagement level throughout the whole 2013 campaigns.
- Live Great Health Talks had been travelled to major cities, sharing information relevant to health and wellness while building further engagement with the customers during which our Live Great partners provided expert advice and health assessments.

- Kartu Live Great kini diterima di lebih dari 200 gerai di seluruh Indonesia pada bulan Desember 2013, sebuah landasan kuat untuk Live Great Programme yang menawarkan keistimewaan lebih untuk para nasabah.

- Live Great Programme juga telah diluncurkan untuk pemegang polis kesehatan individu kami di bulan Januari 2013. Peluncuran ini merefleksikan komitmen Perusahaan untuk terus memberikan nilai tambah kepada suruh nasabah.

• *Live Great Card is now accepted at over 200 outlets throughout Indonesia as per December 2013, a strong foundation to Live Great Programme which offers more privileges to our existing customers.*

• *Live Great Programme had also been launched to our individual health policyholders in January 2013. The launch reflected the Company's commitment to continue providing added value for all customers.*

## RECOGNITIONS

- Kinerja unit Syariah kami mendapatkan pengakuan pada 22 Februari 2013 sebagai Peringkat Pertama untuk kategori The Most Profitable Investment dan Peringkat Kedua untuk kategori The Best Islamic Life Insurance untuk perusahaan asuransi beraset di bawah IDR 100 miliar.
- Mendapatkan penghargaan ReBi (Rekor Bisnis) pada 15 Mei 2013 sebagai perusahaan asuransi jiwa pertama di Indonesia yang menawarkan program kesehatan dan kebugaran untuk korporasi (Live Great Programme).
- Dinobatkan sebagai The Best Life Insurance Company, The Best Overall Insurance Company serta The Most Competitive Life Insurance CEO dalam ajang Indonesia Insurance Awards 2013 pada 18 Juli 2013.
- Dinominasikan dalam ajang Loyalty World Asia Awards 2013 untuk dua kategori, Loyalty Innovation Award dan Social Media Excellence Award.

• *Recognized for the performance of our Sharia unit on 22 February 2013, The 1st rank for category The Most Profitable Investment and The 2nd for category The Best Islamic Life Insurance, for insurer with assets under IDR 100 billion.*

• *Awarded by ReBi (Rekor Bisnis) on 15 May 2013 as the first life insurance company in Indonesia that offers health and wellness programme for corporation (Live Great Programme).*

• *Named as The Best Life Insurance Company, The Best Overall Insurance Company, and The Most Competitive Life Insurance CEO at the Indonesia Insurance Awards 2013 on 18 July 2013.*

• *Nominated in Loyalty World Asia Awards 2013 for two categories, Loyalty Innovation Award and Social Media Excellence Award.*

# IKHTISAR KEUANGAN

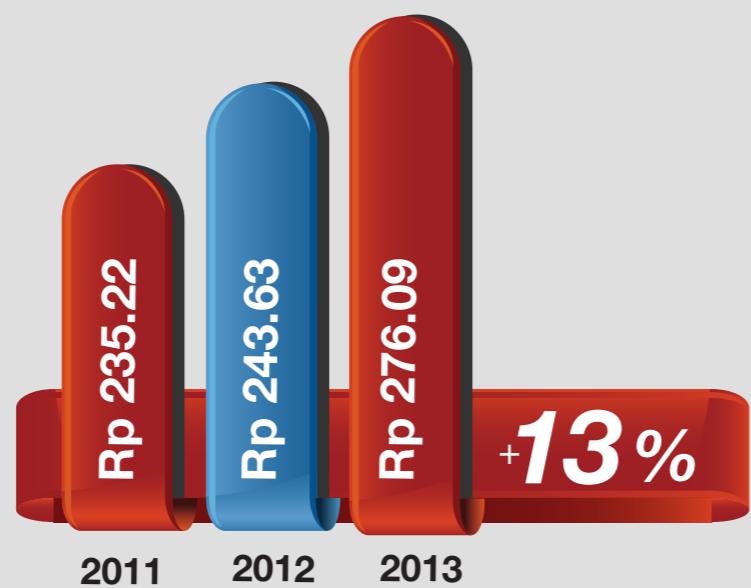
## FINANCIAL HIGHLIGHTS

### Rata-rata Pendapatan Premi Tertimbang

#### *Weighted Collected Premium*

Peningkatan rata-rata pendapatan premi tertimbang bruto ini dikarenakan meningkatnya penjualan produk *unit-linked*. Sementara itu, penjualan produk berpremi tunggal juga didominasi oleh produk *unit-linked*, meskipun terjadi peningkatan penjualan produk tradisional dari produk kesehatan asuransi kumpulan. Walau terjadi gejolak pasar pada pertengahan tahun kedua 2013, Great Eastern Life mampu membukukan peningkatan rata-rata pendapatan premi tertimbang bruto sebesar 13% dibandingkan kinerja tahun 2012.

\* in billion



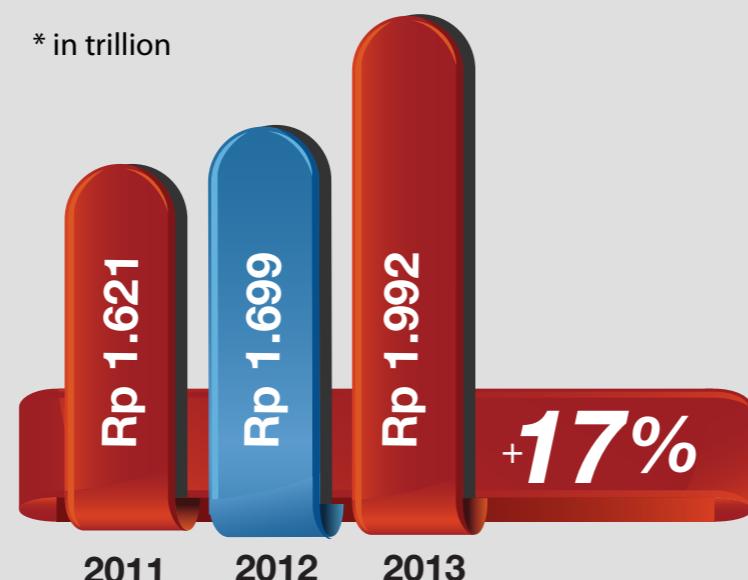
*The increase in gross weighted premium in 2013 was mainly contributed by increase in unit linked products while in Single Premium sales, it was also mainly supported by unit linked products eventhough there was a significant increase in traditional products arising from Group Health products. Despite of the turbulence in market performance during the 2nd half of 2013, Great Eastern Life managed to record a 13% increased in gross weighted collected premium compared to 2012.*

### Total Aset

#### *Total Asset*

Di tahun 2013, total aset kami tercatat sebesar Rp1,992 triliun atau tumbuh sebesar 17% dibandingkan dengan total aset di tahun 2012 sebesar Rp1,699 triliun. Peningkatan aset ini sejalan dengan peningkatan penjualan dan sebagian besar merupakan aset terkait investasi (*investment-linked assets*).

\* in trillion

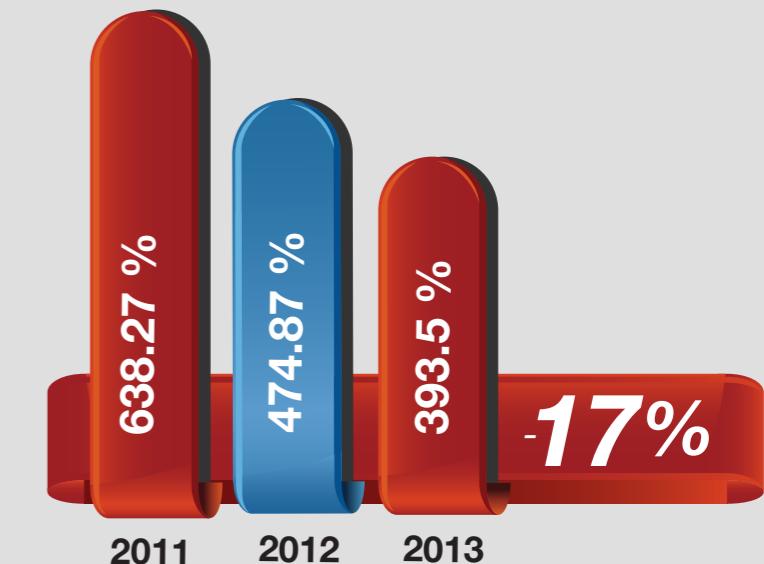


*In 2013, our total assets reached Rp 1.992 trillion, grew 17 % compared to 2012's asset of Rp 1.699 trillion. Asset growth was in line with increase in sales and mainly come from investment-linked assets.*

### Rasio Solvabilitas Perusahaan

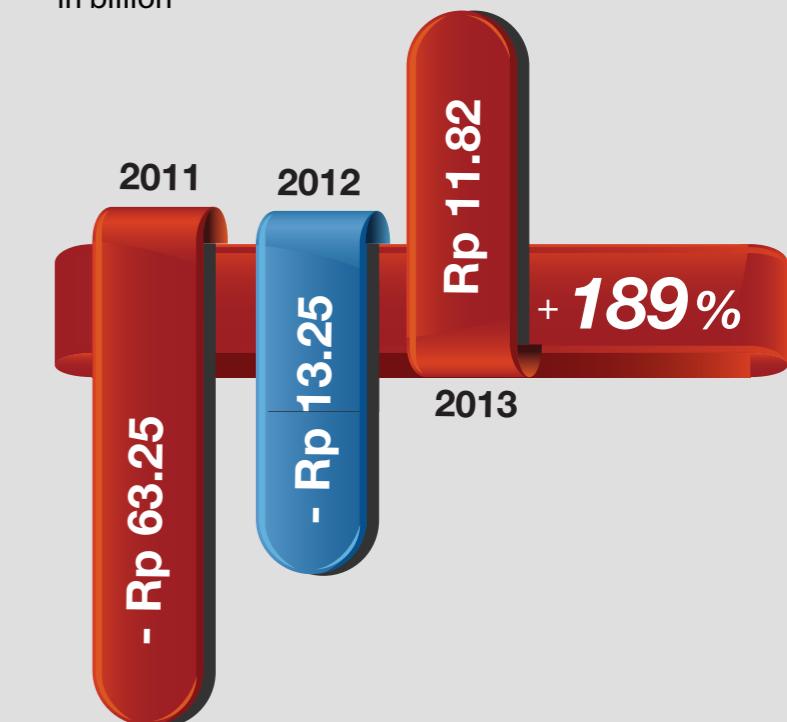
#### *Risk Based Capital (RBC)*

Rasio Solvabilitas Perusahaan pada 31 Desember 2013 mencapai 393,5% untuk konvensional dan *unit linked* (non-syariah) dan 4.124,61% untuk Dana Tabarru (syariah), melebihi ketentuan pemerintah sebesar 120% untuk konvensional dan 15% untuk syariah.



*Our RBC stood at 393.5% by 31 December 2013 for conventional and unit linked (non-sharia) and 4,124.61% for Tabarru Fund (sharia), exceeding the minimum government requirement of 120% for conventional and 15 % for Sharia.*

\* in billion



*Great Eastern Life recorded Rp11.82 billion of nett profit in 2013, making it a high note in our growth milestone for such significant achievement. The key drivers to profit in 2013 was better claim ratio resulting from prudent underwriting as well as expense ratio due to regular cost monitoring and tracking and higher investment income resulting from higher fixed deposit rates as well as gain in foreign exchange.*

# IKHTISAR BISNIS

## BUSINESS HIGHLIGHTS

Great Eastern Life telah beroperasi selama 105 tahun dan telah menjadi perusahaan asuransi terdepan di Singapura dan Malaysia. Dalam dua tahun terakhir ini, kami telah bertransfor-masi menjadi LIFE company dengan mengambil fokus dan tindakan yang lebih kuat di tahun 2013 untuk dapat terus me-numuhkan bisnisnya di Indonesia. Selain itu, kami juga telah tumbuh lebih kuat untuk target pasar kami, yaitu nasabah *Affluent and Emerging Affluent*, dengan didukung kemitraan bancassurance kami yang kuat dengan Bank OCBC NISP dan para agen profesional. Karena itulah, strategi kami adalah memfokuskan diri pada tenaga pemasar profesional penuh waktu, menasar nasabah *Affluent and Emerging Affluent*, serta memanfaatkan basis nasabah dan jaringan distribusi dari Bank OCBC NISP melalui peningkatan pengalaman nasabah dan penawaran yang berbeda. Inilah kami, dengan proposisi yang cukup unik di pasar.

### AGENCY

Distribusi keagenan menutup tahun dengan NBTWP (New Business Total Weighted Premium) sebesar Rp 16,07 miliar dengan 793 *life planner* berlisensi. Fokus dari distribusi keagenan adalah untuk mencapai visi strategis baru Great Eastern Life “Untuk Menjadi Perusahaan Asuransi yang Terpercaya dan Dikagumi di Segmen *Affluent and Emerging Affluent*”. Rencana strategis utama dari distribusi keagenan adalah untuk berkembang secara organik dengan merekrut profesional muda dan berpendidikan untuk berkariir penuh waktu. Rencananya adalah untuk menciptakan proposisi karir yang memiliki diferensiasi dan nilai di pasar sehingga dapat menarik tenaga pemasar yang berkualitas bagi distribusi keagenan Great Eastern Life Indonesia.

Distribusi keagenan memperkenalkan dua inisiatif utama dalam membangun jalur Penasihat Keuangan Profesional dan mendukung jalur agency tied force yang sudah ada:

### Financial Planning Services

Jalur distribusi Financial Planning Services diluncurkan pada Juli 2013 dengan persiapan yang lengkap.

*Great Eastern Life has been in business for 105 years and is well positioned as a leading insurer in Singapore and Malaysia. In the past two years, we have experienced the company's transformation as a LIFE company by taking much stronger focused and actions in 2013 to consistently grow a substantial business size in Indonesia. Furthermore, we have grown stronger within our targeted segment, that is the affluent and emerging affluent customers, supported by our strong bancassurance partnership with Bank OCBC NISP and professional agents. Hence our strategy had been defined to focus on fulltime professional sales force, targeting on affluent and emerging affluent customer, leveraging on Bank OCBC NISP customer base and distribution network with enhanced customer experience and differentiated offers. This is who we are and quite unique in proposition the market space.*

### AGENCY

*Agency distribution ended the financial year with a registered NBTWP of Rp 16.07 billion consisting of 793 licensed life planners. The focus from the Agency distribution was to align with Great Eastern Life Indonesia new strategic vision 'To be the Most Trusted and Admired Insurance Company in the Affluent and Emerging Affluent Segments'. Agency distribution key strategic plan was aimed to grow organically by recruiting younger and educated professionals to pursue this career on a full time basis. The plan is to create a differentiated and valued career proposition in the market so as to attract quality representatives of Great Eastern Life Indonesia Agency distribution.*

*Agency distribution introduced 2 key initiatives in building of a new Professional Financial Advisory channel and support of our existing tied agency channel:*

### Financial Planning Services

*Financial Planning Services distribution channel was launched in July 2013 under a complete new set-up.*

Jalur ini secara khusus dibentuk untuk *Channel Manager* (CM) dan *Channel Director* (CD) yang bertanggung jawab untuk mengelola kinerja dan kompetensi penjualan dari sekumpulan *Financial Planning Specialist* (FPS) dan *Financial Planning Manager* (FPM) yang akan datang dalam kontrak yang berdasarkan kinerja dengan didukung oleh program pengembangan dan dukungan profesional untuk menasari segmen pasar *emerging affluent* dan *affluent*.

*The channel is specially configured with dedicated Channel Manager (CM) and Channel Director (CD) that are responsible to manage the performance and sales competency of a designated pool of full-time Financial Planning Specialists (FPS) and the future Financial Planning Manager (FPM) on a performance-based contract under a professional development & support programs, targeting at the emerging affluent and affluent market segments.*

Pada akhir Desember 2013, Perusahaan telah merekrut dan mengembangkan 5 batch FPS. Program ini telah secara progresif membangun jalur distribusi yang sangat aktif melalui pengelolaan aktifitas harian. Setiap FPS diharapkan dapat mencapai target bulanan yang produktif dan tim ini diharapkan akan menjadi jalur distribusi utama bagi keagenan pada tahun 2015.

*As per December 2013, the Company has recruited and developed five batches of FPS. The program has also built progressively a dedicated new distribution channel that is highly active through their daily activity management. Every FPS is expected to achieve a productive monthly target and the team is geared towards being a key distribution channel for Agency by 2015.*

### GEAR UP - Great Eastern Advanced Recruitment Programme

### GEAR UP – Great Eastern Advanced Recruitment Programme

Program rekrutmen lanjutan, GEAR UP, merupakan sebuah program jenis pertama di industri asuransi Indonesia yang dikembangkan untuk menyediakan perangkat rekrutmen tambahan bagi para pemimpin agency tied force utama kami serta untuk meningkatkan profesionalisme para tenaga pemasar agency Great Eastern Life Indonesia. GEAR UP juga bertujuan untuk mengembangkan bisnis dimana para Life Planner yang lulus dari program ini akan didorong untuk meningkatkan rasio aktifitas dari saluran agency.

*An advanced recruitment program called GEAR UP was the first-of-its-kind program in Indonesian insurance industry that was established to provide an additional recruitment tool for Great Eastern Life Indonesia's key tied-agency leaders as well as to improve the professionalism of Great Eastern Life Indonesia's agency force. In addition, GEAR UP program aimed to grow the business as the Life Planners graduated from this program will be encouraged to improve the activity ratio of agency force.*

Batch pertama dari GEAR UP dimulai pada bulan April 2013. Kami telah menyelesaikan empat batch, dimana sebanyak total 36 *Life Planner* terpilih telah bergabung dengan mengikuti pelatihan dan bimbingan lanjutan selama 12 bulan, termasuk program pengenalan yang intensif pada satu bulan pertama. Landasan ini diharapkan untuk dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan Perusahaan yang berkelanjutan.

*The first batch of GEAR UP started in April 2013. We have conducted four batches of GEAR UP by year end in which a total of 36 selected Life Planners have started joining a 12-month enhanced training and coaching, including an intensive induction program in the first month. This platform is expected to contribute to the Company's sustainable growth.*

## BANCASSURANCE

Di tahun 2013, penjualan dari saluran bancassurance terus mencatatkan pertumbuhan yang positif dan memberikan kontribusi terbesar terhadap total perolehan premi Perusahaan (*Total Weighted Premium – TWP*), yaitu sebesar Rp 130,6 miliar.

Kontribusi ini didukung oleh tiga pilar utama yaitu model referral, model distribusi dan group credit life. Great Eastern Life terus berkolaborasi dengan Bank OCBC NISP untuk mengembangkan bisnis produk *unit-linked* menggunakan model referral melalui peningkatan manajemen rujukan serta manajemen Financial Advisors (FA) yang fokus pada segmen *emerging affluent*.

Berbagai persiapan telah dilaksanakan di kuartal terakhir tahun 2013 untuk mengembangkan bisnis tradisional secara agresif dengan menggunakan model distribusi.

### • Model referral dan lanjutan model referral

Secara konsisten, kami terus membangun tim model referral yang lebih kuat – Financial Advisors (FA) yang berkualitas melalui proses rekrutmen yang meningkat serta mengembangkan modul pelatihan dan bimbingan sebelum dan setelah FA mulai bekerja.

Untuk meningkatkan proses penjualan, kami juga memperkenalkan perangkat penjualan baru untuk mendukung para FA dan karyawan bank dalam proses rujukan agar mereka dapat mempresentasikan produk dengan lebih baik serta meningkatkan rasio keberhasilan (*closing ratio*). Di tahun 2013, model referral ini berkontribusi signifikan kepada total perolehan premi baru (*new business total weighted premium*) bancassurance, yaitu sebesar 97% dari total bisnis bancassurance.

### • Model distribusi

Di bawah model distribusi, pendukung pertumbuhan utama kami di 2013 adalah *tranche* baru dari produk *universal life*, MaxPrestige Heritage, sebuah solusi perencanaan warisan yang menargetkan nasabah *affluent* bank (segmen *premier*). Menjadi bank pertama yang meluncurkan solusi produk ini menjadikan kami yang terdepan di antara para kompetitor. Selain itu, kami juga merespon kebutuhan nasabah atas produk berdenominasi Dolar AS dengan meluncurkan Prima Link USD di bulan Juli 2013 serta produk investasi berpremi regular (*investment-linked*), Prima Link.

*In 2013, our bancassurance sales production continued to record positive growth and has been the largest contributor to Great Eastern Life's new business in term of Total Weighted Premium (TWP), which was Rp 130.6 billion.*

*The contribution is supported by three key pillars namely referral model, distribution model and group credit life. Working in close collaboration with Bank OCBC NISP, we have been building on the unit-linked product business using the referral model by enhancing the referral management and management of Financial Advisors (FA) which focuses on the mass affluent segment.*

*During the last quarter of 2013, we had taken much preparatory work to expand aggressively on the traditional business using our Distribution Model*

### • Referral model and extension of referral model

*We consistently put much effort to build stronger referral model team - qualified Financial Advisors (FAs) through improved recruitment process, enhancement of our training and coaching modules before and after FAs deployment. To improve the sales process, we also introduced new sales tools to support our Financial Advisors and bank staffs in referral process so they are more capable in conducting product presentation while improving closing ratio. In 2013, the Referral Model contributed significantly to the bancassurance New Business Total Weight Premium, which is 97% out of total bancassurance business.*

### • Distribution model

*Under distribution model, our key growth supporter in 2013 was the new tranches of our universal life product, MaxPrestige Heritage (Universal Life), a legacy planning solution targeting bank's affluent customers (premier segment). Being the first in the market to launch this product solution to Bancassurance customers, we enjoy a competitive edge over market competition. Furthermore, we also responded customers need of USD denomination product by introducing Prima Linked USD in July 2013, another line to our regular premium investment linked product, Prima Link.*

## • Group Credit Life

Credit Life diluncurkan untuk digabungkan dengan pinjaman rumah dari bank di bulan April 2013. Kami berhasil meraih pangsa pasar yang signifikan di Jakarta, Surabaya dan Medan untuk bisnis Credit Life.

## GROUP INSURANCE

Secara resmi meluncurkan bisnis Group Insurance, **Great Employee Benefits**, pada tahun 2013, kami berhasil menuju tahun dengan dua pencapaian signifikan:

### • Jaringan Penyedia Jasa

Kami telah mengembangkan jaringan penyedia jasa medis hingga lebih dari 800 rumah sakit dan klinik kini berada dalam jaringan kami. Keberhasilan ini menjadikan kami sebagai pemain asuransi terdepan dalam hal penyedia jasa medis cashless dengan jaringan penyedia yang luas di seluruh Indonesia.

### • Program keterlibatan nasabah yang diakui

Melalui Live Great Programme, seluruh nasabah Great Employee Benefits menikmati berbagai keuntungan, seperti tips dan informasi kesehatan melalui media online serta keistimewaan dengan menggunakan kartu keanggotaan. Live Great Programme telah menjadi pembeda utama dan unik di industri, yang menawarkan nilai tambah untuk para nasabah group insurance dari Great Eastern Life.

Mengingat posisinya sebagai sebuah jalur distribusi baru di perusahaan, Group Insurance telah mencetak nilai TWP yang baik yaitu sebesar Rp 6,02 miliar.

## • Group Credit Life

*Credit Life was launched in bundled with bank housing loan in April 2013. We have managed to capture significant market share in Metro Jakarta, Surabaya and Medan to grow this business line.*

## GROUP INSURANCE

*Officially launched the Group Insurance business, Great Employee Benefits in 2013, we successfully close 2013 with two significant foothold:*

### • Provider network.

*We have grown our provider network to more than 800 providers of hospitals and clinics in our network. This positions us as one of the leading player in terms of cashless medical providers with such wider network providers*

### • Recognized employee engagement program.

*Through Live Great Programme, all Great Employee Benefits members enjoy the advantages, such many health tips and information through online media and also privileges by using membership cards. Live Great Programme has been key and unique differentiator in the industry which offers added value to Great Eastern Life's group insurance customers.*

*Considering position as new distribution channel within the company, Group Insurance recorded a good TWP last year, Rp 6.02 billion.*

# AREA KERJA

## WORKING AREA

**1** Kantor Pusat  
*Head Office*

**8** Kantor Pemasaran  
*Sales Office*

**9** Kantor Agen  
*Agency Office*

### Kantor Pusat

**1** Head Office

Menara Karya, 5th Floor  
Jl. H.R. Rasuna Said Blok X-5 Kav.1-2  
Jakarta12950, Indonesia  
Tel: +6221 2554 3888  
Fax: +6221 5794 4717  
greateasternlife.com

Customer Contact Centre  
Tel: +6221 2554 3800  
(Mon-Fri, 08.30am to 5.30pm)  
Fax: +6221 5794 4719  
Email: wecare-ID@greateasternlife.com  
Text: +62812 129 3800 Type \*INFO

● PT Great Eastern Life Indonesia memiliki satu unit Syariah di Jakarta.

*PT Great Eastern Life Indonesia has one Sharia unit in Jakarta .*

### 8 Kantor Pemasaran *Sales Offices*

**1** Surabaya

Jl. Raya Gubeng No 24  
Surabaya 60281  
Tel : +6231 505 1155  
Fax : +6231 505 1166  
Email : maria.magdalena@greateasternlife.com

**2** Bandung

Jl. Gatot Subroto No. 91 A  
Bandung 40262  
Tel : +6222 732 2890  
Fax : +6222 732 2910  
Email : gelbdg@greateasternlife.com

**3** Yogyakarta

Jl. Raya Magelang No. 6, Jetis  
Yogyakarta 55233  
Tel : +62274 585 494  
Fax : +62274 553 298  
Email : gelyog@greateasternlife.com

**4** Denpasar

Jl. Gatot Subroto Tengah No. 85 XX  
Kel. Tonja, Kec. Denpasar Utara  
Tel : +62361 895 7075/76  
Fax : +62361 239 983  
Email : geldps@greateasternlife.com



### 9 Kantor Agen *Agency Offices*

**1** Jakarta

Menara Prima 17th Floor  
Jl. Lingkar Mega Kuningan Blok 6.2  
Jakarta 12950  
Tel : +6221 5794 8341/42  
Fax : +6221 5794 8340

**2** Jakarta BSD

Jl. Jalur Sutera Timur 6A No. 9  
Alam Sutera, Serpong – Tangerang  
Tel : +6221-29211742  
Fax : +6221-29211742

**3** Semarang

Jl. Supriyadi 69 E  
Semarang  
Tel : + 6224 91179409  
Fax : + 6224 6704282

**4** Solo

Jl. Raya Solo Baru No. 33  
Tel : + 62271 626008  
Fax : + 62271 626008

**5** Medan

Kompleks Taman Juanda Blok D  
Jl. Juanda No. 16-I  
Medan 20157  
Tel : +6261 451 1710  
Fax : +6261 452 0988  
Email : denny.hutauruk@greateasternlife.com

**8** Makassar

Jl. Riburane No. 9  
Makassar  
Tel : + 62411-3623252/3630003  
Fax : + 62411-3625939

**6** Pangkal Pinang

Jl. Masjid Jamik RT 001/001  
Kel. Masjid Jamik Kec. Rangkui  
Kota Pangkal Pinang - Bangka  
Tel : +62761 27 343  
Fax : +62761 789 1615

**7**

Pontianak  
Komp. Ruko Sentra Bisnis Blok H No. 11  
Jl. Jend. Ahmad Yani  
Pontianak  
Tel : + 62717 - 421883  
Fax : + 62717 - 421883

**6** Pekanbaru

Jl. Jend. Sudirman No. 498 A/B  
Kel. Wonorejo, Kec. Sukajadi,  
Pekanbaru  
Tel : +62761 27 343  
Fax : +62761 789 1615  
Email : gelpkb@greateasternlife.com

**8** Makassar

Ruko Metro Square No. F 11  
Jl. Veteran Utara  
Makassar 90153  
Tel : +62411 361 9658/  
362 7929/362 8082  
Fax : +62411 319 836  
Email : gelmks@greateasternlife.com

**9** Papua

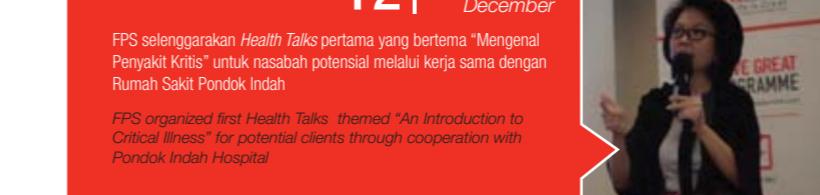
Jl. Raya Abepura Entrop No. 8  
Jayapura, Papua  
Tel : +62967 551 732  
Fax : +62967 551 732

**7** Palembang

Komp. Ruko Balayudha  
Jl. Jend. Sudirman No. 6  
Palembang  
Sumatera Selatan 30128  
Tel : +62711 411 098  
Fax : +62711 411 435  
Email : gelpb@greateasternlife.com

# PERISTIWA PENTING 2013

## 2013 SIGNIFICANT EVENTS



# PENGHARGAAN DAN PENGAKUAN

## AWARDS AND ACCOLADES

Inisiatif dan kinerja kami di tahun 2013 telah mendapatkan pengakuan dari banyak pemangku kepentingan eksternal. Beberapa penghargaan dan pengakuan telah diterima Perusahaan selama tahun 2013.

*Our initiatives as well as performance in 2013 have been acknowledged by many external stakeholders. Several awards and recognitions were received by the Company during 2013.*

### • 9th Islamic Finance Awards Night 2013

Great Eastern Life mendapat **Peringkat Ke-2 kategori Best Islamic Life Insurance** serta **Peringkat Pertama kategori Most Profitable Investment** dalam ajang 9th Islamic Finance Awards Night 2013 yang diselenggarakan oleh Karim Business Consulting. Direktur Great Eastern Life Winda Tjahjadi mewakili Perusahaan untuk menerima penghargaan di acara yang diselenggarakan di Upper Room, Annex Building, Wisma Nusantara, Jakarta pada 22 Februari 2013.

### • 9th Islamic Finance Awards Night 2013

*Great Eastern Life received **2nd Rank of the Best Islamic Life Insurance and 1st rank of the Most Profitable Investment** at the 9th Islamic Finance Awards Night 2013, held by Karim Business Consulting. Great Eastern Life Director Winda Tjahjadi represented the Company to receive the award at Upper Room, Annex Building, Wisma Nusantara, Jakarta on 22 February 2013.*

### • Penghargaan Rekor Bisnis (ReBi)

Great Eastern Life menerima penghargaan **Rekor Bisnis** sebagai perusahaan asuransi jiwa pertama di Indonesia yang menawarkan program *health and wellness* untuk korporasi (**Live Great Programme**). Penghargaan diberikan kepada Presiden Direktur & CEO Great Eastern Life Ivan Chak dalam acara Malam Penganugerahan Rekor Bisnis ke-9, yang diselenggarakan di Hotel Mulia, Jl. Jatinegara Barat 1, Jakarta pada 15 Mei 2013.

### • Rekor Bisnis (ReBi) Award

*Great Eastern Life has received **Rekor Bisnis** award as the first life insurance company in Indonesia that offers health and wellness programme for corporation (**Live Great Programme**). The award was received by Great Eastern Life President Director & CEO Ivan Chak at the 9th Rekor Bisnis Recognition Award 2013, held in Hotel Mulia, Jakarta, on 15 May 2013.*

### • Indonesia Insurance Awards 2013

Great Eastern Life dinobatkan sebagai **Best Life Insurance Company 2013** dalam ajang Indonesia Insurance Awards 2013 yang diselenggarakan pada 18 Juli 2013. Perusahaan juga dianugerahi sebagai **Best Overall Insurance Company** setelah Great Eastern Life mencetak angka penilaian tertinggi di antara partisipan perusahaan asuransi jiwa dan asuransi umum lainnya di ajang ini. Selain itu, Presiden Direktur & CEO Great Eastern Life Ivan Chak juga dinobatkan sebagai **Most Competitive Life Insurance CEO** karena kesuksesannya memimpin Perusahaan hingga mencapai posisinya saat ini.

### • Indonesia Insurance Awards 2013

*Great Eastern Life named as **The Best Life Insurance Company 2013** at the Indonesia Insurance Awards 2013 last 18 July 2013. The Company has also been awarded **The Best Overall Insurance Company** as its scores beat other life and general insurance companies participating in this event. Moreover, Great Eastern Life President Director & CEO Ivan Chak was also recognized as the **Most Competitive Life Insurance CEO** for successfully leading the Company.*



9th Islamic Finance Awards



Rekor Bisnis (ReBi)



Loyalty World Asia



Indonesia Insurance Awards

### • Nominasi dalam Loyalty World Asia 2013

Menjadi kebanggaan kami bahwa beberapa inisiatif telah mendapatkan pengakuan berskala regional setelah Great Eastern Life dinominasikan untuk dua kategori, **Loyalty Innovation Award** dan **Social Media Excellence Award** di ajang Loyalty World Asia 2013. Kedua nominasi ini membuktikan bahwa Great Eastern Life merupakan salah satu perusahaan pencetak inovasi, pemikir masa depan serta revolusioner di industri asuransi yang telah menunjukkan kemampuan untuk mencapai kesuksesan dan menetapkan standar kesempurnaan.

### • Nominee in Loyalty World Asia 2013

*We are also pleased that our initiatives have been acknowledged in a regional scale when Great Eastern Life was nominated for two categories, **Loyalty Innovation Award** and **Social Media Excellence Award** in Loyalty World Asia 2013. These nominations have proven the Company to be considered as one of industry's innovators, forward thinkers and revolutionaries who have demonstrated an unparalleled ability to success and set standard of excellence.*

# TINJAUAN INDUSTRI 2013

## 2013 INDUSTRY OVERVIEW

Kondisi makro ekonomi Indonesia di tahun 2013, yang melemah karena inflasi, menurunnya nilai rupiah serta pasar saham yang bergejolak, memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap berbagai industri. Salah satunya kinerja industri asuransi jiwa yang melemah pada pertengahan kedua tahun 2013. Penurunan signifikan pada penjualan asuransi telah diduga sebelumnya mengingat 90% dari penjualan di industri merupakan produk terkait investasi dan Indeks Harga Saham Gabungan mengalami penurunan tajam sejak bulan Juni 2013. Berdasarkan data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), total pendapatan premi di tahun 2013 mencapai Rp 114 triliun, meningkat 5,8 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, peningkatan ini jauh lebih rendah dibandingkan pertumbuhan di tahun 2012 yang mencapai 14,38 persen.

Meskipun terjadi pelembahan pada peningkatan total pencapaian premi, jumlah tertanggung dalam polis group insurance meningkat 92,5 persen year-on-year dibandingkan tahun sebelumnya atau mencapai 88,1 juta orang di akhir tahun 2013, dengan jumlah pemegang polis individu yang tumbuh sebesar 24 persen year-on-year hingga mencapai 13,62 juta orang di akhir tahun 2013. Data ini menunjukkan adanya sinyal positif dari pertumbuhan industri serta meningkatnya kesadaran masyarakat Indonesia akan pentingnya memiliki asuransi jiwa.

Di tengah perlambatan pasar saham di tahun 2013, produk *unit-linked* masih menjadi pilar utama industri asuransi jiwa daripada produk tradisional. Produk *unit-linked* menyumbang perolehan premi terbesar terhadap total pendapatan premi industri tahun 2013. Peran para tenaga pemasar sangatlah penting untuk mengedukasi nasabah mengenai bagaimana produk *unit-linked* dapat membantu perencanaan keuangan mereka serta apakah produk *unit-linked* merupakan solusi yang tepat yang sesuai kebutuhan mereka.

*Indonesia's macro-economic condition in 2013 which was weakened by inflation, a depreciating rupiah and the volatile stock market has significant negative impacts on many industries. The life insurance industry encountered a sluggish performance in the second half of 2013. The sharp drop in the insurance sales was not unexpected given that 90% of the industry sales were on investment linked products and the Jakarta Composite Index declined sharply from June onwards. According to Indonesian Life Insurance Association (AAJI) data, total premium income in 2013 reached Rp 114 trillion, a 5.8 percent increase year-on-year. This rise, nevertheless, was far lower than the growth in 2012 which recorded 14.38 percent increase.*

*Despite the slowdown in the growth of total premium income, the number of insured members under group policies rose 92.5 percent year-on-year with a total of 88.1 million people by the end of 2013 of which the number of individual policyholders rose 24 percent year-on-year to 13.62 million people by the end of the end of 2013. These statistics clearly showed the positive signal of the industry's growth and the improved awareness of the importance of having life insurance among Indonesians.*

*Amid the stock price market slowdown in 2013, unit-linked remains to be the main pillar of life insurance industry rather than traditional insurance. Last year the premium of unit-linked products contributed the largest portion of the total industry premium. The role of sales channel here is very important in educating customers on how unit-linked products can help their financial planning and whether unit-linked products are the right solutions to meet their needs*



# 24%

### Pertumbuhan pemegang polis individu asuransi jiwa di akhir tahun 2013

*The growth of life insurance individual policyholders at the end of 2013*

Hingga saat ini, bancassurance dan agency menjadi saluran distribusi pilihan untuk membeli produk asuransi di Indonesia. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa para pemain asuransi terus mengembangkan dan memperkuat saluran agency mereka, sementara bancassurance juga telah terbukti meningkatkan penetrasi asuransi ke pasar yang lebih luas. Telemarketing juga menjadi saluran distribusi alternatif yang terus berkembang, khususnya untuk menjawab kebutuhan nasabah yang mobile, seiring dengan upaya pemain asuransi untuk memperluas jaringan pemasaran produk asuransi.

*Until now, both bancassurance and agency distribution channel are the most preferred way to buy insurance product in Indonesia. This is the reason why insurers keep on expanding and strengthening their agency forces, and bancassurance has been proved to increase the insurers' penetration to larger market data base. Telemarketing as an alternative distribution channel is on the rise as well, answering the needs of mobile customers aligned with insurers effort to extend the reach of insurance products.*

Di tahun 2014, tidak diragukan lagi, Indonesia akan tetap menarik bagi para pemain asuransi, baik pemain domestik maupun internasional. Meski kompetisi kian ketat, untuk pasar sebesar Indonesia, tetap masih ada "lautan biru" (peluang besar). Bagi Great Eastern Life Indonesia, sangatlah penting untuk menetapkan "karakter" dan "area" kami secara spesifik. Kami telah melaksanakan riset nasabah dan studi internal yang ekstensif untuk menentukan siapa kami dan apa kekuatan kami, mengidentifikasi target segmen nasabah yang kami harus fokuskan, serta bagaimana kami dapat membedakan diri kami dari para pesaing agar dapat memberikan nilai-nilai yang lebih besar untuk target segmen kami.

*In 2014, undoubtedly, Indonesia is still projected to be attractive for insurers -- both domestic and international. Although competition is high, for a market size like Indonesia, there are still "blue oceans". For Great Eastern Life Indonesia, it is important that we define our specific "character" and "space". We have done extensive customer research as well as internal studies to determine who we are and what we are good at, identify the target customer segments that we should focus on, and how we can differentiate ourselves from the competitors to deliver greater value to our target segments.*

# LAPORAN DEWAN KOMISARIS

## REPORT OF BOARD OF COMMISSIONERS

Pemegang saham yang terhormat,

Dengan bangga kami sampaikan bahwa Great Eastern Life telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan di tahun 2013 dengan membukukan laba sebesar Rp 11,82 miliar, sejalan dengan pertumbuhan yang menguat sebagai LIFE company. Pencapaian ini dapat terwujud berkat kegiatan-kegiatan yang fokus sesuai dengan strategi bisnis 2013 yang berhasil dijalankan dengan baik.

Dewan Komisaris Great Eastern Life mengungkapkan kepuasan atas perkembangan Perusahaan. Pencapaian ini hanya dapat terwujud dengan kerja keras dan komitmen dari Direksi dan karyawan Great Eastern Life sehingga dapat mendorong Perusahaan ke tingkat selanjutnya.

Sejalan dengan tema Laporan Tahunan 2013, yaitu **Tumbuh Semakin Kuat dengan Kegiatan Terfokus**, di tahun 2013, Great Eastern Life menunjukkan kinerja bisnis yang semakin kuat dengan upaya penetrasi yang berfokus pada segmen *emerging affluent* dan *affluent* melalui berbagai saluran distribusi. LIFE company menegaskan komitmen kami untuk selalu memprioritaskan nasabah dan membawa pendekatan berbasis nasabah ke tingkat selanjutnya.

Di tahun 2013, Great Eastern Life terus beroperasi sebagai perusahaan asuransi yang memenuhi prinsip kehati-hatian melalui implementasi kebijakan dan prosedur *Know Your Customers* (Kenali Nasabah Anda), *Anti-Money Laundering* (Anti Pencucian Uang) dan *Anti-Terrorist Financing* (Anti Pembelaan Teroris). Dewan Komisaris memberikan dukungan penuh kepada upaya Perusahaan untuk memenuhi standar tertinggi dalam Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance* – GCG).

Dari sisi *human capital*, Great Eastern Life terus berkomitmen dalam hal pengembangan manusia sejalan dengan investasi pada sumber daya manusia melalui program fasilitator internal dan berbagai pelatihan. Divisi Human Capital memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menjadi fasilitator internal sehingga mereka dapat menyalurkan minat sekaligus berbagi ilmu kepada rekan-rekan kerja.

Dear distinguished shareholders,

*We are pleased to acknowledge that Great Eastern Life has recorded significant improvement in 2013 by recording Rp 11.82 billion of nett profit and is en route to growing stronger as a LIFE company. This accomplishment has been made by the focused actions as per 2013 business strategies that were successfully executed.*

*The Board of Commissioners of Great Eastern Life expresses full contentment with the company's progress. This achievement can only be performed by the endeavor and commitment of Great Eastern Life's Board of Directors and employees so to propel us to push the company to next level.*

*In line with 2013 annual report's theme, Growing Stronger with Focused Action, Great Eastern Life has shown stronger business performance which on the focused penetration effort to emerging affluent and affluent market using the multi distribution channels in 2013. The positioning as LIFE company has reaffirmed our commitment to always give priority to customer first and bring customer-centric approach to a new level.*

*In 2013, Great Eastern Life continued to carry out its implementation as prudent insurance company by the implementation of policies and procedures on the Know Your Customers, Anti-Money Laundering (AML) and Anti-Terrorist Financing. The Board of Commissioners highly supported the company's effort to adhere to the highest standards of Good Corporate Governance (GCG).*

*Regard with human capital, Great Eastern Life continued to be committed to people development in line with its investment in human capital through the establishment of internal facilitator and various trainings. Human Capital provided opportunities for employees to be internal facilitator so they can spur on their passion as well as sharing knowledge to their colleagues.*

Great Eastern Life juga mempromosikan keterlibatan karyawan, salah satunya melalui program outing yang melibatkan karyawan dari berbagai divisi untuk terlibat sebagai penyelenggara outing.

Sebagai Perusahaan yang bereputasi dengan pengalaman selama lebih dari 105 tahun, program tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility - CSR) menjadi penting bagi bisnis kami. Di tahun 2013, program CSR kami menekankan pada Live Great Programme. Kami sangat puas acara tersebut mendapatkan respon yang sangat baik dimana lebih dari 150 mahasiswa berpartisipasi dalam acara serta terlibat dalam kampanye twitter kami. Dilaporkan bahwa kami telah menjangkau 12.026 akun twitter dan 141.524 impresi dalam acara yang berlangsung selama 4 jam ini.

Dengan pertumbuhan kami yang kuat di tahun 2013, kami yakin dapat melangkah maju di tahun 2014. Hanya dengan dukungan dan kepercayaan yang berkelanjutan dari pemegang saham dan pemangku kepentingan kami serta kerja keras dan komitmen dari Direksi dan karyawan, kami yakin dapat mencapai visi kami "Menjadi perusahaan asuransi terpercaya dan paling dikagumi untuk segmen *Affluent* dan *Emerging Affluent*".

### Ucapan Terima Kasih

Seluruh Direksi dan karyawan Great Eastern Life berhak menerima ucapan terima kasih dan penghargaan atas kontribusi dan kerja keras mereka yang memungkinkan Perusahaan untuk mencetak pertumbuhan yang kuat dan untuk memandu nasabah dalam perjalanan kehidupan mereka.

Sebagai penutup, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada para pemegang saham atas dukungan dan kepercayaan mereka. Akhir kata, rasa terima kasih yang tulus juga kami sampaikan untuk para nasabah atas seluruh kepercayaan mereka, tidak hanya atas perencanaan keuangan dan perlindungan yang kami sediakan, namun juga atas panduan kesehatan dan kebugaran.

*Great Eastern Life also promoted employees engagement, one of which by rolling out outing program that invited employees across divisions to take part as its organizer.*

*As a reputable company with more than 105 years of experience, Corporate Social Responsibility (CSR) is core to our business. In 2013 our CSR event was being emphasized on Live Great Programme. We were satisfied with very good response when more than 150 students actively participated during the event and engaged through our twitter. It was reported we have reached 12,026 accounts and 141,524 impressions in 4 hours event.*

*As we have shown stronger growth in 2013, we are able to look confidently towards 2014. Only with a continuous support and confidence from our shareholders and stakeholders as well as hard work and commitment from Board of Directors and employees, we can achieve our vision "To be the most trusted and admired insurance company in Affluent and Emerging Affluent segments".*

### Acknowledgement

*All the Directors and staffs of Great Eastern Life deserves our sincere gratitude and acknowledgement for their contribution and hard work that enable the Company to record a robust improvement and to guide the customers along their life journey.*

*In conclusion we would like to thank our shareholders for their continued support and trust. Last but not least, our heartfelt gratitude goes to our customers for their trust in providing them not only their financial and protection plan, but also health and wellness guidance.*

# LAPORAN DIREKSI

## REPORT OF BOARD OF DIRECTORS

Para pemegang saham yang kami hargai,

Tahun 2013 telah terbukti menjadi tahun kesuksesan untuk Great Eastern Life. Dengan tema tahun ini "Tumbuh Semakin Kuat dengan Kegiatan Terfokus" menunjukkan keinginan kuat kami untuk menumbuhkan bisnis dan membangun *brand* kami dengan rencana strategis yang berfokus pada segmen pasar yang jelas.

Dengan bangga kami sampaikan bahwa pertumbuhan kami didukung oleh dua pilar inisiatif, yang keduanya menjawab permintaan nasabah dan tren pembelian.

### Kinerja Bisnis Lebih Kuat

Pilar pertumbuhan kami yang kuat adalah berbagai saluran distribusi dan keterlibatan *brand* (*brand engagement*) kami serta pembeda utama kami, Live Great Programme. Pemanfaatan berbagai saluran distribusi telah memungkinkan kami untuk melakukan penetrasi ke basis nasabah yang lebih luas pada target pasar kami: *Affluent and Emerging Affluent segments*. Landasan penasihat keuangan profesional kami yang baru, upaya berkesinambungan untuk memperkuat kemitraan dengan Bank OCBC NISP serta penetrasi bisnis Group Insurance melalui Bancassurance dan Brokers memainkan peranan penting dalam strategi kami untuk memainkan kompetisi di area kami.

Sebagai LIFE company, kami menempatkan nasabah menjadi jantung dari organisasi. Kami selalu berusaha untuk memenuhi janji kami untuk selalu berada bersama nasabah di saat mereka paling membutuhkan kami, di setiap dan seluruh tahap kehidupan mereka. Peluncuran "Live Great Programme" sebagai penawaran utama kami yang unik, khususnya dalam bisnis korporasi, telah memungkinkan kami untuk melakukan sebuah lompatan: menyediakan lebih dari hanya sekedar perlindungan asuransi jiwa. Live Great Programme terdiri dari lima komponen, yaitu *wellness tools*, *health tips*, *mobile apps*, *workshop and events*, serta *exclusive privileges* (keistimewaan eksklusif) untuk seluruh pemegang polis Great Eastern Life sebagai upaya untuk membantu mereka menjalani hidup yang lebih baik dan lebih sehat.

*Dear valued shareholders.*

*2013 has proved to be a successful year for Great Eastern Life. The theme for this year, "Growing Stronger with Focused Actions" showcased our strong will to grow the business and build stronger platform to compete the market by conducting focused strategic plans in a clearly defined market.*

*We are pleased to inform you that our growth was supported by our two main pillars of initiatives. Both are answering the customers demand and buying trend.*

### Stronger Business Performance

*Our pillar of strong growth is the multi distribution channels and our brand engagement as well as key differentiator, Live Great programme. The use of multi distribution channels has allowed us to further penetrate larger customer base within our target market: Affluent and Emerging Affluent segments. Our new platform of professional financial advisory, the continuous endeavor to strengthen Bancassurance partnership with Bank OCBC NISP, and the penetration of Group Insurance through Bancassurance and Brokers play a vital role in our strategy to win our space in the competition.*

*As a LIFE company, we put customers in the heart of the organisation. We always try to keep our promise to be there for our customers when they need us most, each and every stage of their life. The launch of "Live Great Programme" as our key unique offering, particularly for the group corporate business, has allowed us to make a leap: going beyond normal scope of life insurance protection. The Live Great Programme comprises five components, namely wellness tools, health tips, mobile apps, workshops and events, as well as exclusive privileges for all Great Eastern Life policyholders in an effort to help them live healthier and better lives.*

Khusus untuk nasabah korporasi, kami menyelenggarakan serangkaian acara kesehatan dan kebugaran yang disesuaikan dengan karyawan klien kami. Melalui penawaran unik ini pula, di tahun 2013, kami mendapatkan pengakuan Rekor Bisnis (ReBi) sebagai "perusahaan asuransi jiwa pertama di Indonesia yang menawarkan program kesehatan dan kebugaran untuk korporasi". Kami sangat bangga karena kami satu-satunya perusahaan asuransi yang menerima penghargaan ini.

### Kinerja Keuangan

Ambisi kami untuk terus tumbuh menjadi lebih kuat dengan kegiatan yang terfokus sangatlah kuat, karenanya ini telah membawa kami meriah pencapaian yang signifikan, yaitu laba bersih senilai Rp11,82 miliar Great Eastern Life membukukan total aset senilai Rp 1,991,89 triliun pada 31 Desember 2013, meningkat sebesar 17% dibandingkan dengan tahun 2012. Rata-rata premi tertimbang Perusahaan juga meningkat sebesar 13% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Perusahaan juga terus mempertahankan solvabilitasnya sebagaimana terefleksi pada Rasio Solvabilitas Perusahaan yang pada 31 Desember 2013 mencapai 393,5% untuk konvensional dan *unit linked* (non-syariah) dan 4.124,61% untuk Dana Tabarru (syariah), melebihi ketentuan pemerintah sebesar 120% untuk konvensional dan 15% untuk syariah.

### Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Great Eastern Life menerapkan tata kelola perusahaan sebagaimana yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku serta Anggaran Dasar Perusahaan. Hal ini termasuk implementasi dan kebijakan dan prosedur atas Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customers), Anti Pencucian Uang (Anti-Money Laundering – AML) dan Anti Pendanaan Teroris (Anti-Terrorist Financing).

Berdasarkan regulasi dan panduan, Great Eastern Life menyelenggarakan pelatihan AML/CFT secara rutin, termasuk pelatihan untuk penyegaran (refreshing training). Perusahaan juga mengumumkan kebijakan dan panduan yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Seluruh kebijakan dan panduan ini akan ditinjau secara berkala bila diperlukan.

*Especially for corporate customers, we organised a series of health and wellness events tailor-made for the client's employees. With this unique offering, in 2013, we were recognised by Business Record (ReBi) for being "the first life insurance company that offers health and wellness programme to corporate customers". We take pride that we are the only insurance company to receive such an award.*

### Financial Performance

*Our ambition to grow stronger with focused actions in 2013 was very compelling, thus brought us to this significant achievement of Rp 11.82 billion of nett profit. Great Eastern Life also recorded a total asset of Rp 1.991,89 trillion as per 31 December 2013, rise 17% compared to the previous year. The Company's weighted collected premium also improved by 13% compared to a year earlier.*

*The Company also continuously maintained its solvency as reflected by the Risk-Based Capital (RBC). Our RBC stood at 393.5% by 31 December 2013 for conventional and unit linked (non-sharia) and 4.124,61% for Tabarru Fund (sharia), exceeding the minimum government requirement of 120% for conventional and 30% for Sharia.*

### Good Corporate Governance

*Great Eastern Life implemented good corporate governance (GCG) as required by the prevailing laws and regulation as well as Articles of Associations. This includes the implementation of policies and procedures on the Know Your Customers, Anti-Money Laundering (AML) and Anti-Terrorist Financing.*

*Based on the regulation and guideline, Great Eastern Life regularly held AML/CFT training, including refreshing training. The Company also announced policies and guidelines, where all employees should implement. These policies and guidelines will be reviewed periodically when deemed necessary.*

## Human Capital

Telah menjadi komitmen kami untuk secara berkelanjutan memperkuat kapabilitas sumber daya kami. Fokus kami pada pengembangan manusia sejalan dengan investasi kami pada sumber daya manusia. Di tahun 2013, Divisi Human Capital Great Eastern Life memperkenalkan inisiatif baru, yaitu program khusus untuk karyawan yang memiliki minat dalam pelatihan dan fasilitasi untuk menjadi fasilitator internal perusahaan dalam berbagai pelatihan. Hingga kini, Great Eastern Life memiliki 5 fasilitator internal bersertifikat yang siap untuk memfasilitasi pelatihan *soft skill* untuk seluruh karyawan. Sepanjang tahun, kami telah berhasil menyelenggarakan 14 kali pelatihan *soft skill* dengan jumlah peserta total sebanyak 186 partisipan dengan topik-topik yaitu Bagaimana Berkommunikasi dengan Orang Lain, Meningkatkan Produktivitas Personal, Pemberdayaan Individu, dan Analisa Masalah & Pembuatan Keputusan.

Selain pelatihan dan pengembangan, Great Eastern Life juga mempromosikan keterlibatan karyawan, antara lain dengan menyelenggarakan program outing dimana kami mengundang seluruh karyawan ke Pulau Belitung. Dalam acara yang berlangsung 3 hari (11-13 Oktober 2013), hadir seluruh Direksi Great Eastern Life Indonesia dan juga hampir seluruh karyawan, termasuk mereka yang berlokasi di kantor pemasaran.

## Tanggung Jawab Sosial Perusahaan: Mengembangkan Landasan pertumbuhan yang Berkelanjutan

Sebagai perusahaan yang secara sosial bertanggung jawab, kami percaya bahwa komitmen untuk mengembangkan kehidupan komunitas di mana kami beroperasi akan membantu Perusahaan untuk tumbuh secara berkelanjutan. Bisnis yang berkelanjutan tidak lagi mengenai mencari keuntungan semata, namun yang terpenting adalah bagaimana Perusahaan mempertahankan hubungannya serta menerjemahkan tujuan *brand* kepada para pemangku kepentingan.

Di tahun 2013, Great Eastern Life fokus pada program tanggung jawab sosial perusahaan untuk para mahasiswa dengan tujuan untuk mengedukasi mereka mengenai pentingnya memulai hidup lebih sehat sedini mungkin. Melalui aktifitas ini, Great Eastern Life menyelenggarakan "Live Great Day", acara edukasi kesehatan dan kebugaran yang dilaksanakan setengah hari penuh, yang meski sederhana namun tetap penuh keriaan.

## Human Capital

*It has been our commitment to continuously enhancing our resources capabilities. Our focus on people development is in line with our investment in human capital. In year 2013, Human Capital introduced new initiative, which is internal facilitator, a special program for employees whose passion is in training and facilitating, to become the Company's internal facilitator in various trainings. As of today, Great Eastern Life has 5 (five) certified internal facilitator who are ready to facilitate soft skill training for all employees. Throughout the year, we have successfully conducted 14 batches of soft skill training with total 186 participants with topics of Communication with Others, Improving Personal Productivity, Personal Empowerment and Problem Analysis & Decision Making.*

*Aside learning and development, Great Eastern Life also promoted employees engagement, one of which by rolling out outing programs when we invited all employees to Belitung island. This 3-day event (11 – 13 October 2013) was attended by all Great Eastern Life Indonesia's Board of Directors, and also almost all eligible employees including those from the Sales Offices.*

## Corporate Social Responsibility: Building Foundation of Sustainable Growth

*As a socially responsible company, we believe that our commitment to enrich the lives of community where we operate will help the company to grow sustainably. Sustainable business is no longer about making profit only, but most importantly is also about how the Company maintains its relationship with as well translating its brand purpose to the stakeholders.*

*In 2013, Great Eastern Life organised its corporate social responsibility program to university students with the objective to educate them the importance of adopting a healthier lifestyle as early as possible. Through this activity, Great Eastern Life organized "Live Great Day" a half-day of health and wellness education session in a simple yet vibrant way.*

## Harapan ke Depan

Dengan pencapaian di tahun 2013 dan kondisi perekonomian yang menguntungkan serta dukungan penuh dari Perusahaan Induk dan seluruh karyawan, Great Eastern Life optimis bahwa bisnis akan terus tumbuh secara berkelanjutan di tahun 2014. Namun demikian, kami akan terus memantau kondisi pasar secara umum dan selalu memberikan usaha yang terbaik dalam menghadapi tantangan-tantangan bisnis dengan inisiatif-inisiatif yang terencana sekaligus memenuhi kebutuhan nasabah.

## Ucapan Terima Kasih

Atas nama Direksi, saya ingin memberikan penghargaan kepada seluruh manajemen dan staf yang telah menjadikan tahun 2013 ini sebagai tahun yang sangat penting. Hal ini tidak akan terwujud tanpa dedikasi dan kerja keras Anda semua. Saya juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh saluran distribusi yang telah memastikan janji kami ditepati kepada nasabah. Untuk para nasabah, rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya untuk Anda semua atas dukungan yang tak terbatas serta atas kepercayaan Anda kepada kami untuk memandu Anda sepanjang perjalanan kehidupan Anda.

## Looking Forward

*Based on the achievement in 2013, and the favorable economic condition, full support from Holding Company and from all employees, Great Eastern Life puts the optimism that the business will keep growing sustainably in 2014. We, nevertheless, will keep monitoring the general market condition and continuously pushing the efforts to overcome business challenges with prepared initiatives while responding to customer demands.*

## Acknowledgement

*On behalf of the Board of Directors, I would like to commend all the management and staff for making 2013 as our momentous year. This would not happen without all your dedication and hard work. I would like also to express my gratitude to all distribution channels for ensuring our promises delivered to our customers. To our customers, our heartfelt sincere thank you goes to you for your unwavering support and for trusting us in guiding you along your life journey.*



# LAPORAN DEWAN PENGAWAS SYARIAH

## REPORT OF SHARIA SUPERVISORY BOARD

Bismillahirrohmanirrohim.

Kami telah melakukan pengawasan terhadap penerapan prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan usaha asuransi dengan prinsip syariah yang dilakukan oleh Unit Syariah PT Great Eastern Life Indonesia ("Perusahaan") selama periode tanggal 1 Januari 2013 sampai dengan tanggal 31 Desember 2013, sebagaimana diamanatkan Pasal 16 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.010/2010 tentang Penerapan Prinsip Dasar Penyelenggaraan Usaha Asuransi dan Usaha Reasuransi Dengan Prinsip Syariah. Dalam rangka melakukan pengawasan tersebut, kami melaksanakan penilaian atas operasional Perusahaan dimaksud yang meliputi aspek pengelolaan kekayaan dan kewajiban, aspek produk-produk yang dipasarkan, aspek praktik kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh Perusahaan dimaksud, dan kegiatan operasional lainnya.

Dari hasil pengawasan sejak 2013, tidak ditemukan adanya praktik operasional yang melanggar prinsip-prinsip syariah Islam. Dengan demikian, berdasarkan hasil penilaian atas aspek-aspek pada paragraf 1 di atas, menurut kami, pelaksanaan hal-hal tersebut oleh manajemen Perusahaan telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

Jakarta, 25 Maret 2014  
Dewan Pengawas Syariah  
1. Prof. Dr. Huzaemah T. Yanggo, MA  
2. Drs. H.M. Ichwan Sam

Bismillahirrohmanirrohim

*We have supervised the implementation of that basic organization of insurance business with Sharia, conducted principles by Sharia Unit of PT Great Eastern Life Indonesia ("Company") for period of 1 January 2013 to 31 December 2013, as governed in the Article 16 of Minister of Finance Decree No. 18/PMK.010/2010 concerning the Implementation of Basic Sharia Principles in Insurance Business and Reinsurance Business. In order to conduct the oversight, we evaluated the Company operation, including assets and liabilities aspect, marketed products aspect, the Company's marketing practice aspect, and other operational activities.*

*Based on our supervision during 2013, there were no operational practices that violate the Sharia principles. Thus, according to the evaluation result on the aspects mentioned in at the paragraph 1 above, in our opinion, these aspects have been implemented by the management in the Company in accordance with Sharia principles.*

Jakarta, 25 March 2014  
Sharia Supervisory Board

1. Prof. Dr. Huzaemah T. Yanggo, MA  
2. Drs. H.M. Ichwan Sam



**“Great is never  
feeling your age,”**

# PEMBAHASAN STRATEGI BISNIS 2013

## 2013 BUSINESS STRATEGY OVERVIEW

Untuk meningkatkan kinerja Perusahaan di tahun 2013, tim manajemen Great Eastern Life telah menyusun berbagai strategi bisnis 2013. Seluruh strategi didasarkan atas visi bisnis Perusahaan, yaitu "Untuk menjadi perusahaan asuransi yang terpercaya dan dikagumi di segmen Affluent dan Emerging Affluent".

Strategi bisnis tersebut adalah sebagai berikut:

**Brand Positioning** – Mempertahankan nilai-nilai yang telah dimiliki Great Eastern di Singapura dan Malaysia sejak 104 tahun yang lalu.

**Customer Segment** – Fokus pada segmen nasabah Affluent dan Emerging Affluent

**OCBC Synergies** – Memanfaatkan basis data dari Bank OCBC NISP atas nasabah individu/ UKM serta jaringan lainnya.

**Professional Financial Advisory** - Membentuk tim Penasihat Keuangan Profesional yang berkualitas secara organik dan menghindari "pembajakan" agency dari perusahaan lain.

**Values-driven** – Menggunakan pendekatan bisnis yang berorientasi pada nilai-nilai Perusahaan, yang senantiasa membangun reputasi untuk Integritas, Layanan Nasabah dan Kualitas.

*To further increase Company performance in 2013, Great Eastern Life management team has developed business strategies for 2013. The strategies are still based on the Company's business vision "To be the most trusted and admired insurance company in Affluent and Emerging Affluent segments".*

*The business strategies are as follows:*

- **Brand Positioning** – Leverage the rich legacy and franchise value that Great Eastern has in Singapore and Malaysia over the last 104 years.
- **Customer Segment** – Focus on the Affluent and Emerging Affluent customer segments.
- **OCBC Synergies** – Leverage strongly on Bank OCBC NISP's growing customer base of individuals/ SMEs and branch networks.
- **Professional Financial Advisory** – Build organically a high quality Financial Advisory distribution force and refrain from "buying" agencies.
- **Values-driven** – Core values-driven business approach, building over time a strong market reputation for Integrity, Customer Service and Quality.

# LAPORAN BISNIS

## BUSINESS REPORT

- A. Tinjauan Umum / General Overview
- B. Strategi Bisnis 2013 / 2013 Business Strategy
- C. Marketing / Marketing
- D. Manajemen Risiko & Kepatuhan / Risk Management & Compliance
- E. Sumber Daya Manusia / Human Capital
- F. Teknologi Informasi / Information Technology

### A. Tinjauan Umum / General Overview

Great Eastern Life Indonesia terus meningkatkan kinerja bisnis setiap tahunnya. Perusahaan telah membangun strategi bisnis terfokus yang bertujuan untuk memperkuat lini bisnis utama, yaitu dengan memperkuat saluran bancassurance serta membentuk landasan penasihat keuangan profesional yang baru untuk saluran agency. Selain itu, Great Eastern Life juga berkeinginan untuk memperluas pangsa pasarnya di Indonesia, khususnya dengan memasuki lini bisnis baru, Group Insurance.

Melalui tiga lini bisnis yang agresif: Agency, Bancassurance dan Group Insurance, Great Eastern Life tetap konsisten untuk fokus pada segmen Affluent dan Emerging Affluent. Kedua segmen ini diyakini memberikan peluang besar bagi Perusahaan untuk terus mengembangkan bisnisnya, khususnya untuk segmen kelas menengah yang disebut Great Eastern Life sebagai pasar emerging affluent. Berdasarkan McKinsey Report 2012, Indonesia memiliki 45 juta orang kelas menengah diantara 247 juta total populasi. Dengan penetrasi asuransi jiwa yang masih rendah saat ini, potensi pasar yang terus berkembang serta populasi yang besar menjadi kesempatan bagi kami untuk meningkatkan jumlah nasabah dan mengembangkan bisnis, mengingat adanya kebutuhan pasar akan solusi perlindungan asuransi dan perencanaan keuangan. Sementara itu, segmen affluent juga diyakini Perusahaan sebagai peluang karena segmen ini terus mencari instrumen investasi yang memberikan keuntungan lebih tinggi. Segmen ini memiliki perspektif yang lebih luas dimana mereka mencari produk yang tidak hanya sekedar menawarkan perlindungan dan keuntungan yang lebih tinggi, namun juga mampu melindungi harta warisan untuk keluarga serta melindungi kekayaan untuk generasi mereka selanjutnya.

*Great Eastern Life Indonesia continues to improve its business performance throughout the years. It has mapped a focused business strategy which is directed to strengthening its core business lines, by further enhancing Bancassurance channel as well as establishing new platform of professional financial advisor within the agency channel. In addition, Great Eastern Life also aims to extending its market share in the Indonesian market, especially by tapping into the new business line, Group Insurance.*

*Through three aggressive business lines: Agency, Bancassurance and Group Insurance, Great Eastern Life remains consistent to focus on Affluent and Emerging Affluent segments. These segments are considered to provide extensive opportunities for the Company to continuously grow its business, especially for the middle class segment of which Great Eastern Life Indonesia refers as emerging affluent market. According to 2012 McKinsey Report, Indonesia has 45 million people in middle class out of the 247 million populations. With current low penetration of life insurance, this growing potential market and the large population will be our opportunity to acquire new customers and expand the business, considering the market needs of insurance protection and financial planning solutions. Meanwhile, Affluent segment is also considered by the Company to be potential as they continue to seek for investment instrument offering more and more benefits. This segment is currently having longer horizon where they search product that is not offering protection and higher return only, but also able to secure their legacy for family as well as wealth protection for their next generation.*

Memahami kebutuhan ini, Great Eastern Life membuat produk-produk spesifik, termasuk produk berdenominasi Dolar AS untuk memenuhi kebutuhan segmen ini. Produk-produk ini memberikan perlindungan kekayaan sekaligus sebagai perencanaan keuangan dan warisan.

Dapat dipahami bahwa setiap segmen memiliki karakteristik dan pilihan masing-masing atas produk asuransi. Karena itulah, kami selalu melaksanakan riset pasar untuk memastikan produk kami akan memenuhi kebutuhan para nasabah kami.

## B. Strategi Bisnis 2014 / 2014 Business Strategy

Untuk meningkatkan kinerja Perusahaan di tahun 2014, tim manajemen Great Eastern Life telah menyusun berbagai strategi bisnis 2014. Seluruh strategi masih didasarkan atas visi bisnis Perusahaan, yaitu "Untuk menjadi perusahaan asuransi yang terpercaya dan dikagumi di segmen Affluent dan Emerging Affluent".

Strategi bisnis kami tersebut adalah sebagai berikut:

- **Bancassurance** – Meningkatkan rasio keberhasilan (closing ratio) serta memasuki basis nasabah Business banking dengan menyediakan Keyman insurance.
- **Group Insurance Business** – Memasuki basis nasabah korporasi Bank OCBC NISP serta bermitra dengan 5 broker internasional terdepan
- **Agency** – Fokus pada pertumbuhan sumber daya manusia melalui rekrutmen FPS serta life planner baru melalui GEAR UP sekaligus meningkatkan program pelatihan.
- **Branding** – Mengoptimalkan Digital dan Media Sosial untuk meningkatkan kampanye brand "Let's Talk About Life" dan terus membangun kesadaran publik atas Live Great Programme.
- **Customer Experience** – Integrasi Aktifitas Marketing dan upaya penjualan untuk meraih target segmen, Emerging Affluent dan Affluent
- **OCBC Synergies** – Mengoptimalkan model rujukan (referral model) pada basis nasabah Bank OCBC NISP untuk meraih segmen Emerging Affluent dan Affluent
- **People** – Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia/ karyawan melalui pelatihan yang sesuai kebutuhan

*Recognizing the needs, Great Eastern Life Indonesia developed specific products, including those USD-denominated products to fulfill this segment's needs. These products provide wealth protection as well as financial and heritage planning.*

*It is understandable that each segment has their own characteristic and preference for insurance products. Therefore, we always conduct market research to ensure that our products will fulfill the needs of our customers.*

## C. Marketing / Marketing

Di tahun 2013, inisiatif Marketing Great Eastern Life didasarkan atas dua tujuan utama yaitu: 1) untuk mempromosikan keberadaan brand Great Eastern Life sekaligus mendukung saluran distribusi pemasaran, dan 2) untuk mensosialisasikan posisi Perusahaan sebagai LIFE company dengan tujuan membantu nasabah untuk hidup lebih sehat, lebih baik dan lebih lama.

Sebagai LIFE company, kami mendukung setiap pilihan nasabah untuk memiliki gaya hidup lebih sehat. Kami membantu mengubah niat mereka menjadi sebuah aksi nyata, yang sederhana sekalipun. Live Great Programme menjadi pendorong utama inisiatif 2013 kami yang ditujukan untuk mendukung upaya keterlibatan nasabah serta pengenalan brand Great Eastern Life khususnya kepada bisnis Group Insurance.

Sepanjang tahun, Live Great Programme menjadi sarana untuk melakukan pendekatan kepada pemangku kepentingan yang disasar, mulai dari nasabah, media, komunitas, publik umum dan tentunya karyawan Perusahaan.

### • Live Great Programme

Live Great Programme terdiri dari lima komponen, yaitu Wellness Tools, Health Tips, Mobile Apps, Workshops and Events serta Exclusive Privileges untuk seluruh pemegang polis Great Eastern Life. Melalui program ini, Great Eastern Life telah melaksanakan acara Bincang Kesehatan di beberapa kota besar (Jakarta, Bandung, Medan, Makassar, Surabaya dan Semarang) sebagai nilai tambah yang diberikan kepada para nasabah Group Insurance, Bancassurance dan Agency. Berbagai topik kesehatan dan kebugaran dibawakan oleh mitra Live Great dan mitra rumah sakit Great Eastern Life. Seluruh acara mendapatkan respon positif, dengan antusiasme yang tinggi dari para partisipan, terlebih karena acara ini juga memberikan berbagai nilai tambah seperti pemeriksaan darah gratis, pemeriksaan postur tubuh gratis serta berbagai souvenir menarik.

*In 2013, GELI Marketing initiatives were based on two primary objectives which are 1) to promote brand visibility while supporting sales distribution channels and 2) to socialize the LIFE Company positioning along with its brand purpose, that is helping customers to live healthier, live better and live longer.*

*As a LIFE company, we champion customers' choice to have a healthier lifestyle. We aim to turn their intention into actions, even a simple one. Live Great Programme is underlined as the key driver of 2013 initiatives which is directed to support customer engagement and brand introduction especially to Group Insurance business.*

*Throughout the year, Live Great Programme has taken its steps to develop closer approach to targeted stakeholders, ranging from customers, media, communities, general public, and certainly internal employees.*

### • Live Great Programme

*Live Great Programme comprises of five components, which are wellness tools, health tips, mobile apps, workshops, and events as well as exclusive privileges for all Great Eastern policyholders. Under this programme, Great Eastern Life had completed series of Health Talks in major cities (Jakarta, Bandung, Medan, Makassar, Surabaya and Semarang) as part of the value added offerings to Group Insurance as well as Bancassurance and Agency customers. Vary of health and wellness related topics were presented by Live Great partners and Great Eastern Life's hospital partners. Positive feedback gathered accompanied by high enthusiasm posted by participants, in reply to the whole event, as the events were enhanced with additional benefits such as free blood check, free body posture check, as well as attractive giveaways.*

# CATATAN PERJALANAN LIVE GREAT

## LIVE GREAT MILESTONE



Seluruh nasabah Group Insurance berhak nikmati fasilitas dan manfaat dalam Live Great Programme. Live Great Programme diluncurkan untuk nasabah Group Insurance sebagai nilai tambah.

All Group Insurance customers were entitled to enjoy benefits and privileges of Live Great Programme. The programme was launched as added value for Group Insurance customers.

14 Maret March 2013

Bandung menjadi kota tujuan Live Great Health Talks yang mengangkat tema "Pola Hidup Sehat". Hadir sebagai pembicara adalah dokter dari RS Borromeus dan pakar dari Zen Family Spa and Reflexology

Bandung was the a destination of Live Great Health Talks, which used "Healthy Life Style" as the theme. A doctor from Borromeus Hospital and an expert from Zen Family Spa and Reflexology presented as speakers at the event.

06 April April 2013

Bekerja sama dengan Parkway Cancer Centre, Live Great Health Talks mengundang nasabah Agency dan Bancassurance di acara Live Great Health Talks. Dengan tema "Eating Right to a Better Health", Chef Arimbi Nimpuno juga hadir untuk mendemonstrasikan cara memasak makanan sehat.

In collaboration with Parkway Cancer Centre, Live Great Health Talks invited customers from Agency and Bancassurance channels. Having "Eating Right to a Better Health" as the theme, Chef Arimbi Nimpuno attended the event to demonstrate how to cook healthy food.

29 Januari January 2013

Live Great Health Talks pertama diselenggarakan di Jakarta, melalui kerja sama dengan Chiropractic Indonesia dan Lifespa / PrimaFit. Dengan tema "Chiropractic: Posture & Ergonomics" nasabah Group Insurance diajak untuk memperhatikan postur tubuh.

The first Live Great Health Talks was conducted in Jakarta, in partnership with Chiropractic Indonesia and Lifespa/ PrimaFit with having "Chiropractic: Posture & Ergonomics" as the theme, Group Insurance customers were encouraged to regard their body postures.

21 Maret March 2013

Nasabah Group Insurance di Medan diundang dalam Live Great Health Talks yang mengangkat tema "Pola Hidup Sehat". Dengan pembicara dari RS Sarah, Medan, dan mitra Live Great, Mom n Jo, sebanyak lebih dari 100 orang nampak antusias mengikuti diskusi kesehatan ini.

Group Insurance customers in Medan were invited to Live Great Health Talks themed "Healthy Life Style". With guest speakers from Sarah Hospital and Live Great Partner, Mom n Jo, presenting at the event, more than 100 invitees were enthusiastic to participate in this health discussion.

18 April April 2013

Di bulan April, Live Great Health Talks diselenggarakan di Makassar dengan tema "Gizi, Pola Hidup Sehat dan Relaksasi". Selain mengundang pembicara dari RS Awal Bros, Makassar, serta mitra Live Great, Mom n Jo, nasabah Group Insurance juga dapat melakukan pengecekan gula darah secara gratis

In April, Live Great Health Talks was held in Makassar with theme "Nutrition, Healthy Life Style and Relaxation". Aside to presenting speakers from Awal Bros Hospital, Makassar, and Live Great Partner, Mom n Jo, Group Insurance customers could do free blood test.

16 Mei May 2013

Nasabah Group Insurance di Surabaya juga berkesempatan hadiri Live Great Health Talks. Dengan tema "Pola Makan Sehat dan Olahraga Teratur", pembicara dari Ramsay Hospital dan Mom n Jo aktif mengajak nasabah untuk melanjutkan gaya hidup sehat.



01 Juni June 2013

Nasabah Individu Great Eastern Life juga berhak untuk menikmati manfaat Live Great Programme. Kunjungi Live Great site untuk informasi fasilitas dan manfaat yang bisa Anda dapatkan di Live Great Programme.

Individual customers of Great Eastern Life were also entitled to enjoy Live Great Programme privileges. Visit Live Great site to get information on benefits and privileges of Live Great Programme.

30 Juni June 2013

Tim Digital Marketing selenggarakan Seminar Parenting, bekerja sama dengan Live Great Partner, Gymboree, di Jakarta. Dengan tema "Pemilihan Aktivitas dan Pendidikan yang Baik untuk Anak", para undangan yang kebanyakan adalah moms blogger turut mempromosikan acara melalui media sosial.



Digital Marketing team conducted a Parenting Seminar in Jakarta, in partnership with Live Great Partner, Gymboree. By having "Choosing Good Activities and Education for Children" as the theme, the invitees which most of them were moms blogger helped promoting the event through social media.

25-26 September September 2013

Live Great Day demikian karyawan Great Eastern Life menyebut dua hari pelaksanaan Live Great Health Talks, khusus untuk karyawan Perusahaan, yang bertemakan "Chiropractic: Posture & Ergonomics". Selain menghadirkan pembicara dari Chiropractic Indonesia, dalam Live Great Days, karyawan juga dilingatkan untuk hidup sehat melalui pemberian jus buah dan buah segar sebagai kejutan pagi.



Live Great Day, as how Great Eastern Life employee called the two-day Live Great Health Talks, was dedicated for Company's employee with theme "Chiropractic: Posture & Ergonomics". Aside to presenting speakers from Chiropractic Indonesia, in Live Great Days, employee were surprised by the fruit juices and fresh fruits provided for employee in the morning as reminder for them to stay living a healthy life.

26 November November 2013



Live Great Health Talks diselenggarakan kembali di Jakarta khusus untuk nasabah Bancassurance, yaitu nasabah Premier dari Bank OCBC NISP. Dengan tema "Smart Investment in Q4/2014", selain mengingatkan pentingnya investasi keuangan, nasabah juga dilingatkan mengenai pentingnya investasi kesehatan. Demikian yang disampaikan pembicara dari Mindslim Program kepada lebih dari 35 orang audiens.

Live Great Health Talks was conducted again in Jakarta, dedicated for Bancassurance customers, Premier customers of Bank OCBC NISP. Having "Smart Investment in Q4/2014" as the theme, aside to remind customers on the importance of financial investment, they were also reminded about the importance of health investment. The presentation was delivered by a speaker from Mindslim Program to more than 35 people of audiences.

07 November November 2013

Nasabah Group Insurance di Semarang menikmati Live Great Health Talks dengan tema "Pola Hidup Sehat untuk Pencegahan Penyakit Jantung". Lebih dari 50 orang menghadiri acara dengan pembicara dari RS Telogorejo, Semarang.



Group Insurance customers in Semarang enjoyed Live Great Health Talks themed "Healthy Life Style for Preventing Heart Disease". More than 50 people attending the event that presented a speaker from Telogorejo Hospital, Semarang.

30 November November 2013



Sebanyak lebih dari 1.600 gerai mitra Live Great di Asia Tenggara siap memberikan penawaran menarik bagi pemegang kartu Live Great.

More than 1,600 Live Great Partner establishments in Southeast Asia were ready to provide attractive offers for Live Great cardholders.

Nasabah Great Eastern Life dari saluran Bancassurance dan Agency juga diundang untuk menghadiri acara Bincang Kesehatan dengan pembicara ahli yang merupakan mitra Live Great dari Singapura. Acara ini menegaskan bagaimana Great Eastern Life selalu menawarkan yang terbaik untuk para nasabahnya.

Kartu Live Great, yang menawarkan manfaat dan keistimewaan untuk para pemegang polis, juga dimanfaatkan sebagai hadiah langsung untuk menarik para nasabah baru. Di berbagai acara pemasaran Great Eastern Life, kami memberikan kartu Live Great kepada calon nasabah potensial dengan harapan agar kami dapat mengajak mereka untuk merasakan pengalaman Live Great Programme. Perusahaan berharap bahwa berbagai keistimewaan Live Great dengan menggunakan kartu Live Great akan membuat para calon nasabah paham mengenai apa yang membuat Great Eastern Life unik dan berbeda. Sampai dengan akhir tahun 2013, selain mitra yang terdapat di Singapura dan Malaysia, kartu Live Great juga diterima di 213 outlet dari 28 mitra Live Great di seluruh Indonesia.

Dari sisi komunikasi, tim Marketing Great Eastern Life senantiasa menjaga nasabah tetap terlibat dan mendapatkan info terbaru melalui berbagai media. *Electronic Direct Mailer* (e-DM) bulanan serta *newsletter* enam bulanan dikirimkan secara rutin kepada nasabah. Demikian juga halnya dengan mitra rumah sakit yang menerima Live Great e-newsletter setiap tiga bulan sekali. Sementara itu, para tenaga pemasar kami pun menerima e-newsletter bulanan. Tidak hanya itu, untuk meningkatkan eksistensi brand Great Eastern Life, aset digital dan media sosial termasuk Live Great site, Facebook fanpage Great Eastern Life serta akun twitter juga dapat diakses bagi mereka yang menginginkan informasi terbaru mengenai manfaat dan topik Live Great.

Upaya kami yang konsisten untuk mempromosikan Live Great Programme mendapat pengakuan dari penghargaan ReBi (Rekor Bisnis) dimana kami diakui sebagai perusahaan asuransi jiwa pertama di Indonesia yang menawarkan program *health and wellness* untuk korporasi (Live Great Programme).

#### **Kapabilitas Digital yang Lebih Kuat**

Untuk mempromosikan pesan Live Great dan meningkatkan pengalaman nasabah, kami memutuskan untuk memasuki dunia digital dan media sosial seperti Facebook, Twitter, YouTube dan LinkedIn. Media sosial ini telah melibatkan audiens melalui partisipasi aktif mereka. Facebook misalnya, sampai dengan Desember 2013, Facebook fanpage Great Eastern Life telah mengumpulkan lebih dari 100.000 fan. Akun twitter Great Eastern Life telah memiliki lebih dari 7.300 follower yang aktif merespon tweet Great Eastern Life.

*In particular for Bancassurance and Agency channel, existing customers of Great Eastern Life were also provided a great opportunity to attend the Health Talks which was presented by an expert from Singapore's Live Great Partner. This clearly demonstrates how Great Eastern Life always seeks to provide the best offering to the customers.*

*Live Great card, which offers benefits and privileges for our policyholders, was also utilized as an attractive direct gift for potential customers. In many of our sales events, we offered temporary Live Great cards to potential leads as to provide opportunity for them to experience Live Great Programme. The Company expected by experiencing Live Great privileges with Live Great card, the potential customers would recognize what makes Great Eastern Life unique and different. Up to end of December 2013, aside to merchants in Singapore and Malaysia, the Live Great card is also accepted in 213 outlets from 28 Live Great partners throughout Indonesia.*

*In term of communications, Great Eastern Life Marketing keeps customers informed and engaged through regular media. Monthly electronic Direct Mailer (e-DM) as well as half-yearly newsletter were sent to customers. Our hospital partners received quarterly Live Great e-newsletter. Meanwhile, the sales force was entitled to receive monthly e-newsletter. In addition, in order to also improve Great Eastern Life's brand visibility, Great Eastern Life's digital asset and social media, including Live Great site, Facebook fanpage Great Eastern Life as well as twitter account, were also available to be accessed for those requiring updated information on Live Great privileges and topics.*

*Our effort to consistently promoting Live Great Programme was acknowledged by ReBi (Rekor Bisnis) award in May of which we won the accolade for Live Great programme as the first health and wellness program for corporation.*

#### **Stronger Digital Capabilities**

*To promote Live Great message and improve customer experience, we take a leap to enter digital and social media space encompassing Facebook, Twitter, Youtube and LinkedIn. These social media have started to engage the audiences through their active involvement. Facebook for example, up to December 2013, Facebook fanpage Great Eastern Life has gathered over 100,000 fans. Great Eastern Life's twitter account also already has more than 7,300 followers that actively responded to Great Eastern Life's regular tweets.*

Pada bulan Ramadhan lalu, tim Digital menyelenggarakan kampanye twitter mini dengan tema #GreatRamadan. Kampanye ini menarik perhatian para follower dengan lebih dari 129.000 orang melihat tweet dan berhasil mengumpulkan 3.386 follower baru akun twitter Great Eastern Life. Melalui landasan ini, kami terhubung dan mendorong mereka untuk membuat perubahan, dengan memilih menjalani hidup sehat.

Untuk memperkuat kesadaran masyarakat atas posisi Great Eastern Life sebagai LIFE company, Perusahaan juga mengadakan kampanye melalui YouTube. Para pengunjung diajak untuk berbagi pemahaman mereka akan video LIFE Company yang diunggah ke YouTube. Dari 16.451 orang yang menyaksikan video, 2.364 orang berpartisipasi dalam kuis tersebut. Seluruh hasil ini menjadi bukti kesuksesan aktifitas digital dan media sosial mengingat hasil yang melampaui target ini diperoleh hanya dalam kurun waktu satu tahun.

Selain pendekatan online, kami juga melakukan pendekatan offline untuk melibatkan peserta dan komunitas secara langsung, dengan memanfaatkan kemitraan Live Great. Tim Digital Marketing berkolaborasi dengan salah satu mitra Live Great, Gymboree, menyelenggarakan pertemuan #LiveGreat dengan mengundang beberapa orang tua blogger pilihan. Acara offline ini diselenggarakan untuk mendukung upaya Great Eastern Life mendorong setiap orang untuk hidup lebih baik, termasuk diantaranya dengan berbagi pengetahuan mengenai pengasuhan anak. Selain itu, Great Eastern Life juga melibatkan mitra Live Great lainnya dalam inisiatif media sosial Perusahaan sebagai narasumber ahli dalam topik-topik tertentu.

*In the last Ramadan month, the team conducted mini scale of twitter campaign which themed as #GreatRamadan. The campaign received well appreciation from the followers with more than 129,000 viewed the tweets, resulted in 3,386 new followers of Great Eastern Life's twitter account. Through this platform we connected and inspired them to make a change, by choosing a healthy living.*

*In order to strengthen the public's awareness towards Great Eastern Life's positioning as LIFE Company, the Company held YouTube campaign. The visitors were encouraged to share their understanding on Great Eastern Life's LIFE Company video that was uploaded on YouTube. Out of 16,451 people watching the video, 2,364 people participated in the quiz. All these results concluded the achievements of digital and social media activities as it successfully exceeded the target with in the past one year of its existence.*

*In addition to online approach, we also conducted offline approach to engage directly with the audience and communities, leveraging on our Live Great Partnership. Digital Marketing collaborated with one of Live Great partners, Gymboree, conducted #LiveGreat parents meet-up by inviting selected blogger parents. This offline event was positioned to support GELI intention to support people to live better including through the shared knowledge on parenting. Further to this, GELI also involved other Live Great Partners in the Company's social media initiatives by being the subject matters expert.*

**“Great Eastern Life  
mendorong setiap orang  
untuk hidup lebih baik**

*Great Eastern Life  
encourages people to live better*

## D. Manajemen Risiko & Kepatuhan /

Risk Management & Compliance

### Kerangka Manajemen Risiko Perusahaan

Konsep manajemen risiko dari Great Eastern Life disusun dan diimplementasikan berdasarkan Enterprise Risk Management Framework (Kerangka Manajemen Risiko Perusahaan) dari Great Eastern Holdings Limited sebagaimana berikut ini :

#### 1. Kategori Risiko

Risiko dikategorikan dalam lima tipe utama – Risiko Strategis, Risiko Keuangan, Risiko Operasional, Risiko Teknologi dan Risiko Kepatuhan. Setiap tipe risiko ini memiliki kerangka masing-masing yang menjelaskan mengenai proses manajemen risiko untuk masing-masing risiko.

#### 2. Tanggung jawab utama dari manajemen risiko

Tanggung jawab utama pada manajemen risiko terletak pada setiap dan seluruh karyawan.

Berikut ini adalah tiga garis pertahanan yang harus berfungsi:

- Garis pertahanan pertama untuk manajemen risiko harian dari aktifitas-aktifitas utama. Pertahanan ini dilaksanakan oleh CEO, unit usaha, departemen, manajer serta staf.
- Garis pertahanan kedua untuk pengawasan, kerangka dan kebijakan risiko. Group Risk Management bertanggung jawab dalam hal ini, untuk melakukan pengawasan risiko, menyusun kerangka dan kebijakan risiko dan kepatuhan serta memantau implementasi dan evaluasi atas kepatuhan terhadap manajemen risiko serta kerangka dan kebijakan kepatuhan.
- Garis pertahanan ketiga untuk kepastian yang independen. Group Audit bertanggung jawab atas hal ini, untuk menyediakan kepastian yang wajar dan independen.

#### 3. Prinsip dan standar minimum risiko

Prinsip risiko fundamental diimplementasikan dengan memastikan bahwa Perusahaan selalu beroperasi di dalam Group Risk Appetite Statement, dan Perusahaan harus memastikan pengembalian yang sepadan untuk setiap risiko yang diambil. Independensi dari fungsi pengawasan dan pengendalian merupakan prinsip risiko utama.

### Enterprise Risk Management Framework

*Great Eastern Life's risk management concept is designed and implemented according to the Enterprise Risk Management Framework developed by Great Eastern Holdings Limited as follows:*

#### 1. Risk category

*Risk is categorized under five main types – Strategic Risk, Financial Risk, Operational Risk, Technology Risk, and Compliance Risk. Each of these risks has its respective framework that specifies the risk management process for the respective risk.*

#### 2. The principal responsibility for risk management

*The principal responsibility for risk management lies with any and all employees.*

*The following three lines of Defence have to be effectively functioned:*

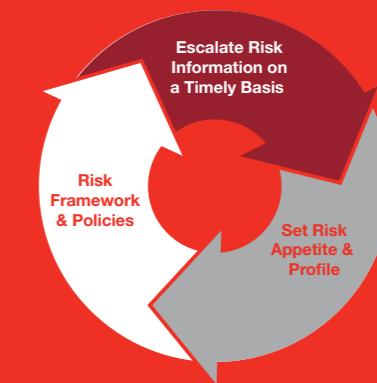
- *First line of Defence for day-to-day management of risk from key activities. This is constituted by CEO, business units, functional departments, line managers and staff.*
- *Second line of Defence for risk oversight, frameworks, and policies. Group Risk Management shall play this role, to provide risk oversight, establish risk and compliance frameworks and policies and to monitor the implementation and evaluation of compliance with risk management and compliance frameworks and policies.*
- *Third line of Defence for independent assurance. Group Audit shall play this role, providing independent reasonable assurance.*

#### 3. Risk principles and minimum standards

*Fundamental risk principles applied are that the Company shall always operate within the risk appetite set in the Group Risk Appetite Statement, and the Company shall ensure commensurate returns for any risk taken. Independence of oversight and control functions is a core risk principle.*

#### 4. Proses manajemen risiko yang berlaku umum

Proses manajemen risiko yang berlaku umum di bawah ini berlaku untuk manajemen semua tipe risiko.



Aktifitas manajemen dan pengawasan risiko yang mendalam dilaksanakan oleh manajemen senior dengan dibantu oleh komite manajemen berikut ini yang terdiri dari anggota Direksi dan kepala divisi utama:

- Komite Investasi, yang bertanggung jawab untuk menyediakan panduan kebijakan investasi, dan strategi serta mengawasi dan mengevaluasi kinerja investasi.
- Komite Pengembangan Produk, yang bertanggung jawab untuk meninjau produk serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan/ persyaratan standar.
- Komite Pengarah Teknologi Informasi, yang bertanggung jawab meninjau dan mengawasi risiko terkait informasi dan teknologi serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan .
- Komite Kejahatan Keuangan, yang bertanggung jawab untuk menyediakan arahan dan rekomendasi untuk kasus penipuan tingkat tinggi serta kasus AML/CFT.
- Komite Evaluasi dan Resolusi Keluhan, yang bertanggung jawab untuk menyediakan arahan dan rekomendasi untuk kasus keluhan tingkat tinggi.
- Komite Peninjau Perilaku Agen, yang bertanggung jawab untuk meninjau kasus banding dari agen sebagai respon atas suatu tindakan disipliner.

#### 4. Common risk management process

Common risk management process below applies to the management of all risk types.

*Detailed risk management and oversight activities are undertaken by senior management and assisted by the following management committees comprising Board of Directors members and key head of divisions:*

- Investment Committee that is responsible for providing investment policy, guidelines, and strategy as well as monitoring and evaluating the investment performance.
- Product Development Committee that is responsible for reviewing products and ensuring the compliance with regulatory and policies/standards requirements
- Information Technology Steering Committee that is responsible for reviewing and monitoring the information and technology related risks as well as ensuring the compliance with regulatory and policies / standards requirements.
- Financial Crime Committee that is responsible for providing direction and recommendation for high profile fraud and AML/CFT cases.
- Complaint Evaluation and Resolution Committee that is responsible for providing direction and recommendation for high profile complaint cases.
- Market Conduct Review Committee that is responsible for reviewing appeal cases by agents in response to a disciplinary action.

## Kerangka Regulasi

Semua aktifitas, proses dan perilaku yang dilakukan Perusahaan dan semua karyawannya serta perantaranya harus mematuhi regulasi yang berasal dari regulator di Indonesia dan Singapura, bila diperlukan. Manajemen senior harus memastikan bahwa seluruh kebijakan, standar, panduan dan prosedur sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## E. Sumber Daya Manusia/ Human Capital

Karyawan merupakan pemangku kepentingan terpenting bagi Perusahaan. Karena itu, salah satu fokus Great Eastern Life adalah melaksanakan berbagai inisiatif yang melibatkan karyawan sebagai bagian dari komitmen Perusahaan untuk mengembangkan talenta karyawan yang sekaligus membangun kerja sama tim.

### • Outing Karyawan 2013

Tujuan outing karyawan Great Eastern Life tahun 2013 adalah Pulau Belitung. Terinspirasi oleh film yang inspirasional "Laskar Pelangi" outing karyawan kali ini mengangkat tema "**Dream, Believe, Achieve**" yang berarti "bila kita memiliki mimpi, kita harus percaya bahwa mimpi tersebut bisa tercapai". Outing yang berlangsung selama tiga hari tersebut (11-13 Oktober 2013) diikuti oleh seluruh Direksi dan Komisaris Great Eastern Life serta seluruh karyawan, termasuk karyawan Kantor Pemasaran.



Aktifitas outing karyawan tahun 2013 ini berbeda dari tahun sebelumnya. Untuk tahun ini, manajemen memutuskan untuk memberikan tantangan lebih kepada para peserta melalui aktifitas *team building*. Dengan mengikuti konsep "**Dream, Believe, Achieve**", seluruh peserta harus membangun komunikasi dan kerja sama tim yang baik dengan anggota tim masing-masing agar dapat menyelesaikan seluruh tantangan. Pada akhirnya, tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan sinergi di antara seluruh karyawan Great Eastern Life.

### Regulatory Framework

*All activities, processes and conducts carried out by the Company and all off its employees and intermediaries must be in compliance with the regulatory requirements of Indonesian and Singapore, whenever applicable, regulators. Senior management shall ensure that all policies, standards, guidelines and procedures are in compliance with the regulatory requirements.*

*Employees have been part of the most important stakeholder for the Company. Therefore, we also focused on conducting some employee engagement initiatives as part of its commitment to continuously building talents of our employees while enhancing teamwork.*

### • 2013 Employee Outing

*Great Eastern Life's Employee Outing destination for this year was Belitung Island. Inspired by the inspirational movie "Laskar Pelangi", this year's employee outing theme was "Dream, Believe, Achieve" which reverted as "if we had a dream, we must believe that we can achieve it". This 3-day event (11-13 October 2013) was attended by all Great Eastern Life Indonesia's Board of Commissioner and Directors, and also all employees including those from the Sales Offices.*



*2013 Great Eastern Life's employee outing activity was different from last year's. This year, management decided to give more challenges to all participants with team building activities. Utilizing "Amazing Race" as the theme, all participants were required to create good communications and team work among team members to complete all the challenges. Above all, the purpose of this activity was to escalate the synergy among Great Eastern Life employees.*



### • Internal Facilitator Development Program (IFDP)

Di tahun 2013, Human Capital memperkenalkan inisiatif baru untuk program pengembangan karyawan, yaitu Internal Facilitator Development Program (IFDP – Program Pengembangan Fasilitator Internal). IFDP merupakan program pengembangan *soft skill* yang difasilitasi oleh fasilitator internal.

Untuk menjadi seorang fasilitator internal, karyawan yang memiliki minat dalam membawakan materi pelatihan harus mengikuti proses seleksi yang ketat. Setelah melalui penilaian, karyawan terpilih harus mengikuti berbagai pelatihan intensif agar dapat memperoleh sertifikasi sebagai Fasilitator Internal. Saat ini, Great Eastern Life memiliki 5 (lima) fasilitator internal tersertifikasi yang siap memfasilitasi pelatihan *soft skill* untuk seluruh karyawan. Sampai dengan akhir tahun 2013, Perusahaan telah berhasil melaksanakan 14 sesi pelatihan *soft skill* dengan jumlah partisipan sebanyak 186 orang.

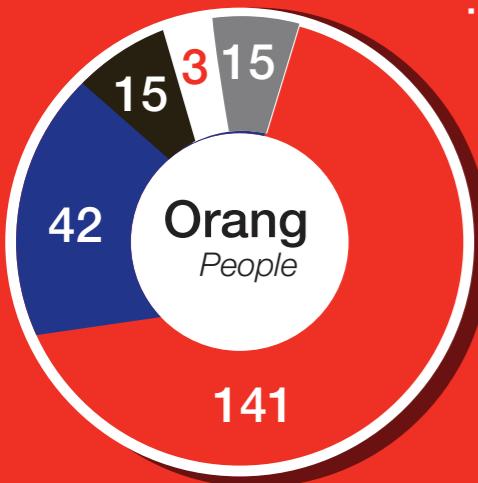
### • Internal Facilitator Development Program (IFDP)

*In 2013, Human Capital introduced a new initiative for people development program, Internal Facilitator Development Program (IFDP). IFDP is a soft skill development program which is facilitated by internal facilitator.*

*To become an Internal Facilitator, employee who has passion in delivering training materials, must follow a strict selection process. After passing a review, selected employees must follow intensive trainings to be certified as Internal Facilitators. Currently, Great Eastern Life has 5 (five) certified internal facilitators who are ready to facilitate soft skill training for all employees. Until end of 2013, we have successfully conducted 14 batches of soft skill training with a total of 186 participants.*

## Data Karyawan

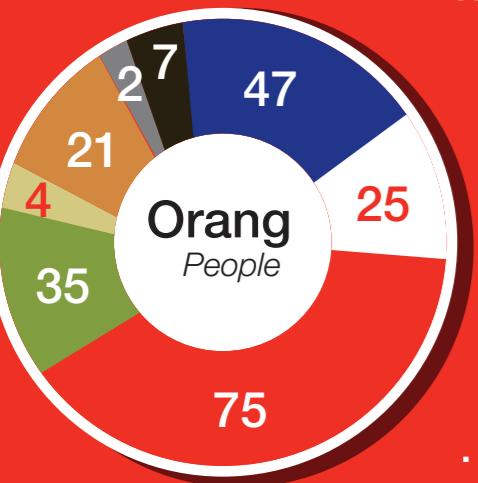
Employee Statistics



### Berdasarkan Pendidikan

By Education

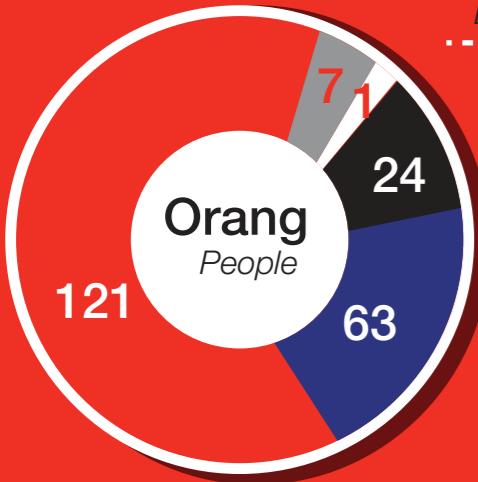
- Master / Master**
- Sarjana / Bachelor**
- Diploma / Diploma**
- SMA / Senior High School**
- SMP/ Junior High School**



### Berdasarkan Tingkatan

By Level

- |                                  |                              |
|----------------------------------|------------------------------|
| <b>Assistant Manager</b>         | <b>Expatriate</b>            |
| <b>Assistant Vice President</b>  | <b>Manager</b>               |
| <b>Associate</b>                 | <b>Senior Vice President</b> |
| <b>Clerical and Non Clerical</b> | <b>Vice President</b>        |



### Berdasarkan Usia

By Age

- 18 - 25**
- 26 - 35**
- 36 - 45**
- 46 - 55**
- > 55**

## F. Teknologi Informasi / Information Technology

Upaya konsisten untuk mendapatkan informasi akurat dengan cepat dan efisien menjadi faktor kesuksesan utama dalam mempertahankan pertumbuhan bisnis sekarang ini. Teknologi Informasi fokus untuk memenuhi permintaan pasar yang dinamis dan untuk menjawab perilaku nasabah yang terus berubah dalam menyikapi tren teknologi untuk *online* dan solusi *mobile*.

Consistent effort to obtain accurate information in a fast and efficient manner is the key success factor to sustain today's business growth. Information Technology focuses to fulfill the dynamic market demands and to respond to the changing customer behavior in technology trends for online and mobile solutions.

Di tahun 2013, Teknologi Informasi berhasil meluncurkan solusi berikut ini untuk mendukung pencapaian bisnis:

### • Live Great Website.

Situs Live Great Programme yang menyediakan berbagai artikel, aplikasi serta manfaat dan keistimewaan yang ditawarkan *merchant* untuk mendukung upaya kami dalam menginspirasi dan mengedukasi masyarakat akan gaya hidup sehat dan praktik kebugaran.

### • Financial Planning Tools

Aplikasi *mobile* untuk Financial Planning Tools (FPT) diluncurkan di bulan Mei 2013 untuk mendukung saluran Financial Planning Specialist (FPS). Inisiatif ini dilakukan seiring dengan strategi kami untuk membangun landasan penasihat keuangan yang profesional dan terpercaya. Setiap FPS dilengkapi dengan FPT dalam iPad mereka, yang memungkinkan FPS untuk melakukan pengecekan keuangan dan memberikan solusi keuangan kepada nasabah.

### • Group Insurance System

IT berhasil meluncurkan sebuah sistem untuk mendukung bisnis Group Insurance sebagai saluran distribusi baru di bulan Januari 2013.

In 2013, Information Technology successfully launched the following solutions to support business achievements:

### • Live Great Website

A website for Live Great Programme which offers various articles, application tools and merchants offer benefits and privileges to support our intention to inspire and educate people of healthy lifestyle and wellness practice.

### • Financial Planning Tools

Mobile application for Financial Planning Tools (FPT) was launched in May 2013 as to support Financial Planning Specialist (FPS) channel. This initiative is to align with our strategy to build the most trusted and professional advisory platform. Each FPS is well equipped with FPT in their iPads, enabling them to provide financial check up as well as financial solution based on customers' needs.

### • Group Insurance System

IT successfully launched a system in January 2013 to support Group Insurance business as the new distribution channel.

# LAPORAN CSR

## CSR REPORT



### Live Great Day: Ajakan untuk Komunitas Jalani Hidup yang Luar Biasa (Live Great)

Sepanjang tahun 2013, kami telah melaksanakan berbagai aktifitas untuk nasabah dan karyawan sebagai bagian Live Great Programme, yang bertujuan untuk mendorong dan memungkinkan setiap individu untuk membuat suatu pilihan atau melaksanakan aksi nyata, sekalipun dalam bentuk yang sederhana. Dengan prioritas untuk mengembangkan kehidupan komunitas dimana Great Eastern Life berada, Perusahaan terus mensosialisasikan nilai-nilai Live Great kepada komunitas terdekat.

Pada tanggal 20 Desember 2013, Great Eastern Life menyelenggarakan **Live Great Day** untuk para mahasiswa di Universitas Bakrie. Lebih dari 150 mahasiswa memenuhi lorong di kampus yang terletak sekitar 500 meter dari kantor pusat Great Eastern Life di Menara Karya, Jakarta.

Selama sekitar empat jam, mahasiswa yang telah mendaftar dapat melakukan pengecekan darah dan pengukuran indeks massa tubuh secara gratis. Tak ketinggalan, bincang kesehatan dengan pembicara dari salah satu klinik Mitra Live Great pun dihadirkan untuk mendiskusikan mengenai hasil tes kesehatan para mahasiswa sekaligus mengingatkan mengenai pentingnya memulai hidup sehat sejak usia muda.

### Live Great Day: An Invitation for Community to Live Great

Throughout 2013, we have done series of activities for our customers and employees as part of Live Great programme, aimed to encourage and enable individuals to make a choice or to act, even in a simple way. Aligned with our priority to change the lives of communities in which we operate, Great Eastern Life then expanded the Live Great to the nearest community.

On 20 December 2013, Great Eastern Life conducted **Live Great Day** for the students of Bakrie University. More than 150 students filled the campus hallway which is located around 500 meters from Great Eastern Life's Head Office at Menara Karya, Jakarta.

In about four hours, all the registered students received free blood check and body mass index measurement. These were followed by health talks from Live Great Partner's clinic, explaining about their health check results and the importance of starting a healthy life stage since earlier age.

# LAPORAN GCG

## GCG REPORT

### Implementasi Tata Kelola Perusahaan

Great Eastern Life menerapkan tata kelola perusahaan sebagaimana yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku serta Anggaran Dasar Perusahaan.

### Organ Perusahaan

Great Eastern Life memiliki organ-organ perusahaan sebagai berikut:

1. Pemegang Saham dan Rapat Umum Pemegang Saham
2. Dewan Komisaris
3. Dewan Pengawas Syariah
4. Direksi

Masing-masing organ Perusahaan memiliki independensi dalam menjalankan fungsinya, menerapkan tugas dan tanggung jawabnya untuk kepentingan Perusahaan.

### 1. Rapat Umum Pemegang Saham

Rapat Umum Pemegang Saham menetapkan keputusan atas berbagai hal penting, selain dari hal operasional harian semata. Rapat Umum Pemegang Saham menjadi sarana bagi para pemegang saham untuk membuat keputusan sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Selama tahun 2013, para pemegang saham dan/atau Rapat Umum Pemegang Saham tidak melakukan intervensi atas tanggung jawab, fungsi atau otoritas organ perusahaan lainnya, seperti Dewan Komisaris dan Direksi. Seluruh keputusan yang dibuat pemegang saham melalui Rapat Umum Pemegang Saham adalah demi kepentingan jangka panjang Great Eastern Life.

Di tahun 2013, Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan dilaksanakan pada 29 April 2013. Pemegang saham diundang secara tertulis.

Selama tahun 2013, pemegang saham telah menghasilkan 1 (satu) keputusan sebagai penganti pertemuan luar biasa dari rapat umum pemegang saham dengan pemberitahuan sebelumnya kepada seluruh pemegang saham secara tertulis.

### Implementation of Corporate Governance

Great Eastern Life implemented the corporate governance as required by the prevailing laws and regulation as well as Articles of Associations.

### Company Organs

Great Eastern Life has the following company's organs:

1. Shareholders and General Meeting of Shareholders
2. Board of Commissioners
3. Board of Sharia Supervisory
4. Board of Directors

The company organs have independency in exercising their functions, implementing their duties and responsibilities, solely for the interest of the company.

### 1. General Meeting of Shareholders

The General Meeting of Shareholders shall be the highest rank of company organ to decide upon important issues other than daily operations issues. The General Meeting of Shareholders is a means for shareholders to resolve important decisions in compliance with the prevailing Articles of Associations, laws and regulations.

During 2013, the shareholders and/or the General Meeting of Shareholders did not make any interventions towards the duties, functions, nor authorities of other company organs, namely Board of Commissioners and Board of Directors. All decisions made by the shareholders through the General Meeting of Shareholders is for the long-term interest of Great Eastern Life.

In 2013, the Annual General Meeting of Shareholders was conducted on 29 April 2013 and the shareholders have been notified in written invitations.

During 2013, the shareholders had adopted 1 (one) circular resolutions in lieu of Meeting of the Extraordinary General Meeting of Shareholders by prior written notice to all members of shareholders.

## 2. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengawasi, memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan penerapan tata kelola perusahaan yang baik di semua tingkatan.

Dewan Komisaris bertindak dalam majelis; sehingga keputusan harus berasal dari Dewan Komisaris. Setiap anggota dari Dewan Komisaris tidak bisa bertindak sendiri-sendiri.

Setiap anggota dari Dewan Komisaris, termasuk Presiden Komisaris, memiliki posisi yang sejajar. Tugas dari Presiden Komisaris adalah mengoordinasikan aktifitas dari Dewan Komisaris (*primus inter pares*).

### a. Tugas dan kewenangan Dewan Komisaris

Tugas dan kewenangan Dewan Komisaris adalah:

- Untuk memantau dan memberikan saran kepada Direksi
- Untuk memantau Direksi dalam menjaga keseimbangan kepentingan seluruh pemangku kepentingan, khususnya kepentingan pemegang polis, tertanggung, partisipan dan/atau penerima manfaat
- Untuk memantau efektifitas implementasi tata kelola perusahaan yang baik di Great Eastern Life
- Untuk membantu Dewan Pengawas Syariah memanfaatkan sumber daya dalam komite yang berada di bawah Dewan Komisaris
- Untuk mengawasi manajemen atas kebijakan manajemen dan aktifitas operasional
- Untuk menyetujui rencana kerja dan anggaran Perusahaan
- Untuk melakukan pengawasan atas implementasi Anggaran Dasar dan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham
- Untuk melakukan pengawasan pelaksanaan kebijakan dan prosedur atas Prinsip Mengenal Nasabah, Anti Pencucian Uang dan Anti Pendanaan Teroris

### 2. BOARD OF COMMISSIONERS

*Board of Commissioners has duties and has responsibility in supervising, providing advices to the Board of Directors and ensuring that Great Eastern Life implements good corporate governance in all levels.*

*Board of Commissioners shall form a council; therefore the decision made should come from the Board of Commissioners. Each member of the Board of Commissioners cannot act individually.*

*Each member of Board of Commissioners, including the President Commissioner, has equal positions. The duty of President Commissioner is to coordinate the activities of the Board of Commissioners (*primus inter pares*).*

### Duties and Authorities of the Board of Commissioners

*The duties and authorities of the Board of Commissioners are*

- *To execute the duties of monitoring and providing advices to the Board of Director.*
- *To monitor the Board of Director in maintaining the balance of interests all stakeholders, particularly the interests of policyholders, the insureds, the participants, and/or beneficiaries*
- *To monitor the effectiveness of the implementation of good corporate governance within Great Eastern Life.*
- *To assist the needs of Board of Sharia Supervisory in utilizing the resource in Committees under the Board of Commissioners.*
- *To supervise the management towards the policy on management and operational activities.*
- *To approve the business plan and budget.*
- *To supervise the implementation of provisions of Articles of Association and resolution of General Meeting of Shareholders.*
- *To supervise the implementation of policies and procedures on the Know Your Customers, Anti-Money Laundering and Anti-Terrorist Financing.*

### b. Komposisi Dewan Komisaris / Composition of the Board of Commissioners

Struktur Dewan Komisaris pada 31 Desember 2013 adalah sebagai berikut:

*The structure of Board of Commissioners as of 31 December 2013 described as follow:*



**Andrew Lee Kok Keng**

**Presiden Komisaris**  
President Commissioner

**Walter Lumban Gaol**

**Komisaris**  
Commissioner

**Rukita Surjaudaja**

**Komisaris**  
Commissioner

### c. Independensi Dewan Komisaris

Setiap anggota dari Dewan Komisaris tidak memiliki hubungan keluarga sampai dengan tingkat ketiga baik secara garis keturunan langsung maupun lateral ataupun hubungan akibat pernikahan serta tidak memiliki hubungan secara finansial di antara anggota Dewan Komisaris, Dewan Direksi, Dewan Pengawas Syariah dan pemegang saham.

### c. Independency of the Board of Commissioners

*Each member of Board of Commissioners does not have any family relationship up to the third degree by straight and lateral lineage or relationship by marriage and does not have any financial relationship amongst the members of Board of Commissioners, Board of Directors, Board of Sharia Supervisory and shareholders.*

#### d. Rapat Dewan Komisaris

Selama tahun 2013, Dewan Komisaris mengadakan 6 (enam) kali pertemuan.

<b>Andrew Lee Kok Keng</b>	<b>Walter Lumban Gaol</b>	<b>Rukita Surjaudaja</b>	
<b>Jumlah Pertemuan</b> No. of meetings	<b>6</b>	<b>Jumlah Pertemuan</b> No. of meetings	<b>6</b>
<b>Kehadiran</b> Attendance	<b>6</b>	<b>Kehadiran</b> Attendance	<b>5</b>

Selama tahun 2013, Dewan Komisaris telah menghasilkan 2 (dua) keputusan sebagai pengganti pertemuan Dewan Komisaris dengan pemberitahuan sebelumnya kepada seluruh anggota Dewan Komisaris secara tertulis.

#### e. Hubungan antara Dewan Komisaris dan Direksi

Dewan Komisaris dan Direksi memiliki hubungan *check and balance* independen.

#### f. Konflik Kepentingan

Di tahun 2013, Rukita Surjaudaja memiliki konflik kepentingan dengan aktifitas bisnis Great Eastern Life dan/atau kepentingan nasabah. Transaksi yang memiliki konflik kepentingan tersebut adalah bahwa pemeriksaan kesehatan karyawan dan nasabah Great Eastern Life yang dilakukan di Laboratorium Klinik Biotest.

#### g. Kepemilikan Saham

Anggota Dewan Komisaris dan keluarganya tidak memiliki saham Great Eastern Life dan/atau perusahaan lain yang terdaftar di Indonesia dan/atau luar negeri sebesar 5% (lima persen) atau lebih.

#### h. Domisili

Dua dari tiga anggota Dewan Komisaris berdomisili di Indonesia.

#### d. Meeting of the Board of Commissioners

*During the year of 2013, the Board of Commissioners has conducted 6 (six) meetings of Board of Commissioners.*

#### i. Jabatan Lainnya

Selama tahun 2013, anggota Dewan Komisaris juga memegang jabatan di perusahaan lain berikut ini.

#### i. Holding Other Position

*During 2013, members of Board of Commissioners held other position in another company as follows.*

<b>Andrew Lee Kok Keng</b>
<b>Posisi/Position</b>

*Group Chief Marketing & Distribution Officer*

**Nama Perusahaan /**  
*Name of the Company*

*Great Eastern Assurance  
Pte Ltd, Singapore*

<b>Walter Lumban Gaol</b>
<b>Posisi/Position</b>

*Presiden Direktur /  
President Director*

**Nama Perusahaan /**  
*Name of the Company*

*PT Indosurya Life*

<b>Rukita Surjaudaja</b>
<b>Posisi/Position</b>

*Direktur / Director*

**Nama Perusahaan /**  
*Name of the Company*

*BIOTEST*

#### e. Relationship of the Board of Commissioners and Board of Directors

*Board of Commissioners and Board of Directors have an independent check and balance relationship.*

#### f. Conflict of Interest

*In 2013, Rukita Surjaudaja had a conflict of interest with business activities of Great Eastern Life and/or customers' interest. The transaction which carried conflict of interest aspect was the health examination for the employees and customers of Great Eastern Life which was managed by Biotest Laboratory Clinic.*

#### g. Share Ownership

*Members of Board of Commissioners and their families do not own any shares that attain 5% (five percent) or more at Great Eastern Life and/or other companies being registered in Indonesia and/or overseas.*

#### h. Domicile

*Two out of three members of the Board of Commissioners are domiciled in Indonesia.*

#### k. Komite di Bawah Dewan Komisaris

##### Komite Audit

Cakupan tanggung jawab Komite Audit adalah membantu Dewan Komisaris dalam:

- Memantau dan memastikan efektifitas sistem kendali internal, implementasi auditor internal dan eksternal.
- Mengevaluasi perencanaan dan implementasi audit dalam menilai kendali internal, termasuk proses pelaporan finansial.
- Memverifikasi laporan finansial teraudit, laporan investigasi setahun sekali

##### Komite Risiko

Cakupan tanggung jawab dari Komite Risiko adalah untuk membantu Dewan Komisaris dalam memantau implementasi manajemen risiko yang disusun oleh Dewan Komisaris dan untuk menilai toleransi risiko yang mungkin diambil oleh Great Eastern Life.

#### k. Committees under the Board of Commissioners

##### Audit Committee

*Scope of the responsibility of Audit Committee, namely to assist Board of Commissioners in:*

- Monitoring and ensuring the effectiveness of internal control system, the implementation of internal and external auditor.*
- Evaluating the planning and implementation of audit in assessing internal control, including financial reporting process;*
- Verifying the audited financial report, investigation report once a year.*

##### Risk Committee

*Scope of responsibility of Risk Committee is to assist Board of Commissioners in monitoring the implementation of risk management developed by Board of Commissioners and to assess the risk tolerance that may be taken by the Great Eastern Life.*

## Komite Nominasi dan Remunerasi

Cakupan tanggung jawab Komite Nominasi dan Remunerasi adalah:

- a. Untuk menyusun kriteria seleksi dan prosedur nominasi untuk anggota Direksi, Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah dan anggota eksekutif lainnya.
- b. Untuk menyusun sistem penilaian dan menyediakan rekomendasi jumlah anggota Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah.
- c. Untuk membantu menyusun sistem penggajian, tunjangan dan fasilitas lainnya serta untuk memantau implementasinya

## Komite Tata Kelola Perusahaan

Cakupan tanggung jawab dari Komite Tata Kelola Perusahaan adalah untuk membantu Dewan Komisaris meninjau dan memantau implementasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik yang disusun oleh Direksi dan dalam menilai konsistensi Manajemen dalam implementasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik.

### Nomination & Remuneration Committee

*Scope of responsibility of Nomination & Remuneration Committee, are:*

- a. To develop the selection criteria and nomination procedure for members of Board of Directors, Board of Commissioners, and Board of Sharia Supervisory and other executive members.
- b. To develop valuing system and provide recommendation on the numbers of members of Board of Directors, Board of Commissioners, and Board of Sharia Supervisory.
- c. To assist in the development of salary, allowance and other facility system and monitoring the implementation.

### Corporate Governance Committee

*The scope of responsibility of Corporate Governance Committee is to assist Board of Commissioners in reviewing and monitoring the implementation of Good Corporation Governance that being developed by Board of Directors and in assessing the consistency of Good Corporation Governance implementation conducted by the Management.*

## 3. DEWAN PENGAWAS SYARIAH

Great Eastern Life memiliki Unit Syariah sejak tahun 2005; karena itu dibutuhkan Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawas Syariah adalah dewan independen, yang keanggotaannya ditetapkan dan ditentukan oleh Dewan Syariah Nasional dan ditunjuk oleh Rapat Umum Pemegang Saham.

### a. Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Pengawas Syariah

Tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah adalah:

- Untuk melaksanakan tugas memantau dan memberi saran untuk Direksi untuk mempertahankan aktifitas Perusahaan tetap sesuai dengan prinsip syariah, termasuk namun tidak terbatas pada:
  - a. Aktifitas Perusahaan dalam mengatur aset dan liabilitas, dalam dana tabarru', dana Perusahaan serta dana peserta.
  - b. Produk asuransi yang dipasarkan oleh Great Eastern Life Indonesia.
  - c. Praktik pemasaran dan penjualan produk asuransi syariah oleh Great Eastern Life Indonesia.
  - d. Aktifitas operasional dari asuransi dan reasuransi syariah lainnya.
- Untuk memantau Direksi dalam menjaga keseimbangan kepentingan seluruh pemangku kepentingan, terutama kepentingan pemegang polis, tertanggung, partisipan dan/atau penerima manfaat.
- Untuk mengawasi dan memantau aktifitas syariah dari unit syariah untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang dikeluarkan oleh DSN-MUI.
- Untuk memberikan saran dan usulan kepada Direksi terkait kepatuhan syariah dalam kegiatan operasional.
- Untuk meninjau produk dan layanan syariah yang baru yang tidak diatur dalam peraturan yang dikeluarkan oleh DSN-MUI.

## 3. BOARD OF SHARIA SUPERVISORY

*Great Eastern Life has a Sharia Unit since 2005; therefore the existence of Board of Sharia Supervisory is required. Board of Sharia Supervisory is independent board. Its membership shall be determined and decided by National Sharia Board and appointed by the General Meeting of Shareholders.*

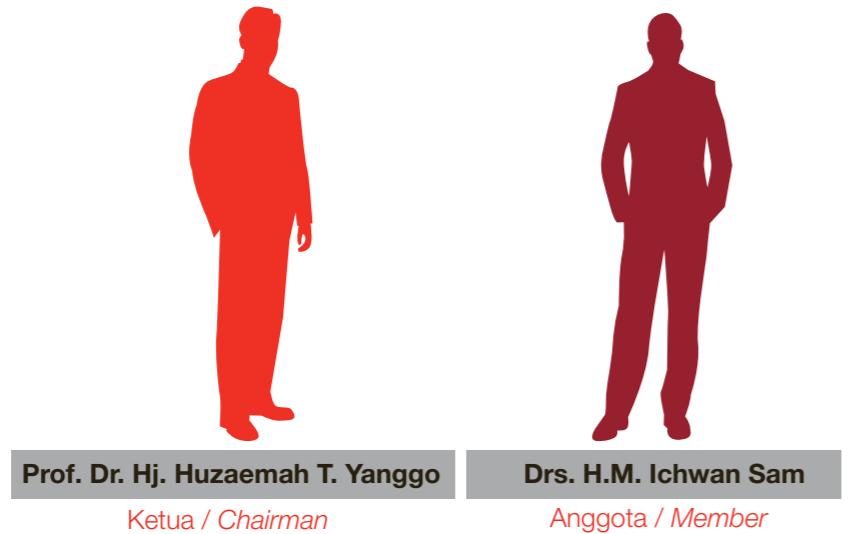
### a. Duties and Responsibilities of Board of Sharia Supervisory

*The duties and responsibilities of Board of Sharia Supervisory are:*

- *To execute the duties of monitoring and providing advices to the Board of Directors to maintain that the activities of the companies are within Sharia principles, including but not limited to:*
  - a. *Activities of the Company in managing the asset and liability, in tabarru' fund, Company's fund as well as participant's fund.*
  - b. *Insurance product marketed by Great Eastern Life Indonesia.*
  - c. *Marketing practice of sharia insurance product conducted by Great Eastern Life Indonesia.*
  - d. *Operational activities of other sharia insurance and reinsurance.*
- *To monitor the Board of Directors in maintaining the balance of interests of all stakeholders, particularly the interests of policy-holders, the insureds, the participants, and/or beneficiaries.*
- *To supervise and monitor the operational activities of sharia unit to ensure the compliance towards instructions issued by DSN – MUI.*
- *To provide advices and suggestions to the Board of Directors regarding the compliance of sharia in operational Process.*
- *To review new Sharia products and services which are not regulated by instructions issued by DSN – MUI.*

## b. Struktur Dewan Pengawas Syariah

Struktur Dewan Pengawas Syariah selama tahun 2013



## c. Pertemuan Dewan Pengawas Syariah

Selama tahun 2013, Dewan Pengawas Syariah telah melaksanakan 6 (enam) kali pertemuan Dewan Pengawas Syariah.

### PERTEMUAN DEWAN PENGAWAS SYARIAH

**Prof. Dr. Hj. Huzaemah T. Yanggo**

Jumlah Pertemuan  
No. of meetings

**6**

Kehadiran  
Attendance

**6**

**Drs. H.M. Ichwan Sam**

Jumlah Pertemuan  
No. of meetings

**6**

Kehadiran  
Attendance

**5**

## d. Konflik Kepentingan

Di tahun 2013, seluruh anggota Dewan Pengawas Syariah tidak memiliki konflik kepentingan dengan aktifitas bisnis Great Eastern Life Indonesia dan / atau nasabah.

## d. Conflict of Interest

In 2013, all members of Board of Sharia Supervisory had no conflict interest with business activities of Great Eastern Life Indonesia and / or customers' interest.

## b. Structure Board of Sharia Supervisory

The structure of Board of Sharia Supervisory during 2013

## e. Domisili

Seluruh anggota Dewan Pengawas Syariah berdomisili di Indonesia.

## f. Jabatan Lainnya

Selama tahun 2013, anggota Dewan Pengawas Syariah juga memegang jabatan di perusahaan lain berikut ini.

<b>Prof. Dr. Hj. Huzaemah T. Yanggo</b>		<b>Drs. H.M. Ichwan Sam</b>	
<b>Posisi/ Position</b>	<b>Nama Perusahaan / Name of the Company</b>	<b>Posisi/ Position</b>	<b>Nama Perusahaan / Name of the Company</b>
Ketua/ Chairman	<ul style="list-style-type: none"> <li>● PT AXA Mandiri Financial</li> <li>● PT Jasa Raharja Putera Syariah</li> </ul>	Anggota/ Member	<ul style="list-style-type: none"> <li>● PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin</li> <li>● PT Reasuransi Internasional Indonesia</li> </ul>
Anggota/ Member	<ul style="list-style-type: none"> <li>● PT Jasa Raharja Putera Syariah</li> </ul>		

## 4. DIREKSI

Direksi bertanggung jawab secara kolektif dalam mengelola Great Eastern Life untuk kepentingan Perusahaan sejalan dengan tujuan Perusahaan. Setiap anggota Direksi menjalankan tugas dan membuat keputusan sesuai dengan tugas dan otoritasnya masing-masing. Namun, tugas dari masing-masing anggota Direksi tetap menjadi tanggung jawab kolektif. Posisi setiap anggota Direksi, termasuk Presiden Direktur adalah sejajar. Tugas Presiden Direktur adalah mengoordinasikan aktifitas Direksi (*primus inter pares*).

## a. Tugas dan Tanggung Jawab Direksi

Direksi dibutuhkan untuk mengelola Great Eastern Life sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya. Selama tahun 2013, tugas dan tanggung jawab Direksi ditetapkan sebagai berikut:

## e. Domicile

All members of the Board of Sharia Supervisory are domiciled in Indonesia.

## f. Holding other positions

During 2013, members of Board of Sharia Supervisory held other positions in another company as follows.

## 4. BOARD OF DIRECTORS

Board of Directors are fully responsible collegially in managing Great Eastern Life for the best interest of Great Eastern Life in accordance with its aims and purposes. Each member of Board of Directors may implement duties and make decision subject to the duties and authorities. However, the duties of each members of Board of Directors remain a collective responsibility. The position of Board of Directors, including the President Director is equal. The duty of President Director is to coordinate the activities of the Board of Directors (*primus inter pares*).

## a. Duties and Responsibilities of Board of Directors

Board of Directors are required to manage Great Eastern Life in accordance to the authorities and responsibilities. During 2013, the duties and authorities of Board of Directors were determined as follows:

### **Presiden Direktur & Chief Executive Officer:**

1. Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional Great Eastern Life.
2. Untuk melakukan pengawasan dan koordinasi aktifitas dan tanggung jawab dari anggota Direksi lainnya.
3. Untuk melakukan pengawasan aktifitas dari departemen: Human Capital, Investment Management, Customer Experience, Risk Management & Compliance, Legal & Corporate Secretariat dan Unit Syariah.

### **Direktur & Chief Financial Officer:**

1. Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional Great Eastern Life.
2. Untuk melakukan pengawasan aktifitas dari departemen: Finance, Actuarial, Investment Operation, Facility Service.

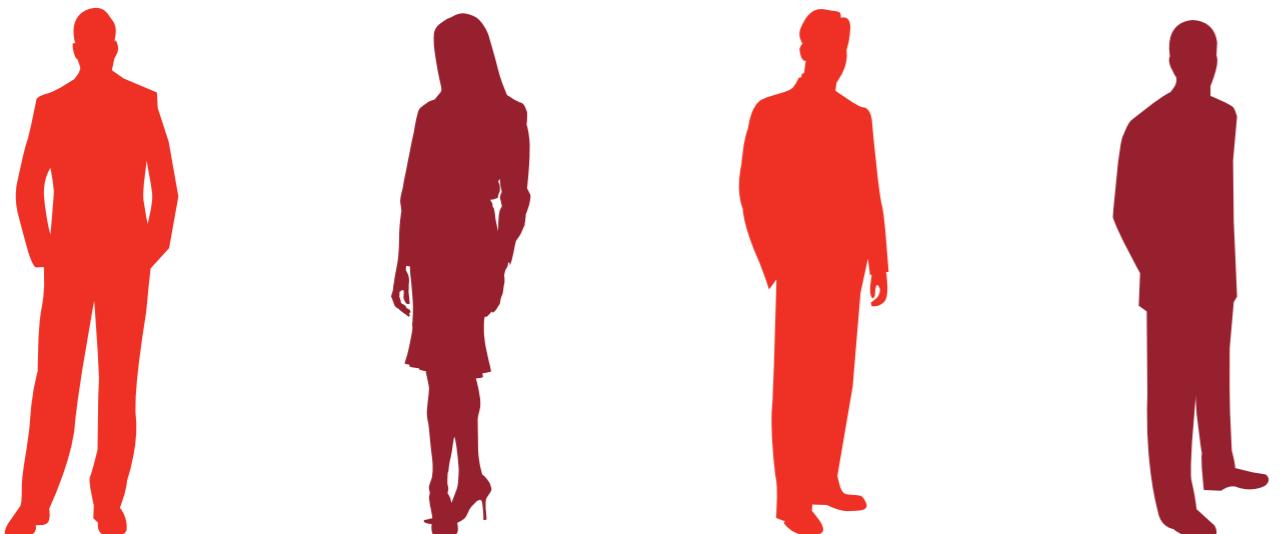
### **Direktur & Chief Partnership Officer**

1. Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional Great Eastern Life.
2. Untuk melakukan pengawasan aktifitas dari departemen: Bancassurance dan Group.

### **Direktur & Chief Operation Officer**

1. Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional Great Eastern Life.
2. Untuk melakukan pengawasan aktifitas individu dan Group Operations and Distribution Support.

### **b. Jumlah dan Komposisi Direksi**



**Chak Chi Wai**

Presiden Direktur & CEO  
President Director & CEO

**Windawati Tjahjadi**

Direktur & CFO  
Director & CFO

**Chuang Peck San**

Direktur & CPO  
Director & CPO

**Yannes Chandra**

Direktur & COO  
Director & COO

### **President Director & Chief Executive Officer:**

1. Be responsible on the execution of operational of Great Eastern Life.
2. To supervise and coordinate the activities and duties of other members of Board of Directors.
3. To supervise the activities of following departments: Human Capital, Investment Management, Customer Experience, Risk Management & Compliance, Legal & Corporate Secretariat, and Sharia Unit.

### **Director & Chief Financial Officer**

1. Be responsible on the execution of operational of Great Eastern Life.
2. To supervise the activities of following departments: Finance, Actuarial Department, Operation Management, Procurement.

### **Director & Chief Partnership Officer**

1. Be responsible on the execution of operational of Great Eastern Life.
2. To supervise the activities of following departments: Agency, Bancassurance, and Group.

### **Director & Chief Operation Officer**

1. Be responsible on the execution of operational of Great Eastern Life.
2. To supervise the activities of individual and Group Operations and Distribution Support.

### **c. Rapat Direksi**

Selama tahun 2013, Direksi melaksanakan 12 (dua belas) kali rapat manajemen yang dihadiri oleh Direksi dan jajaran satu level dibawah Direksi.



**Chak Chi Wai**

Jumlah Pertemuan  
No. of meetings **12**

Kehadiran  
Attendance **12**



**Windawati Tjahjadi**

Jumlah Pertemuan  
No. of meetings **12**

Kehadiran  
Attendance **12**



**Chuang Peck San**

Jumlah Pertemuan  
No. of meetings **12**

Kehadiran  
Attendance **10**



**Yannes Chandra**

Jumlah Pertemuan  
No. of meetings **12**

Kehadiran  
Attendance **11**

*During 2013, the Board of Directors has adopted 2 (two) circular resolutions in lieu of Meeting of the Board of Directors by prior written notice to all members of Board of Directors.*

### **d. Conflict of Interest**

*In 2013, all members of Board of Directors have no conflict of interest with business activities of Great Eastern Life and/or customers' interest.*

### **e. Domicile**

*All members of the Board of Directors are domiciled in Indonesia.*

### **f. Share Ownership**

*Members of Board of Directors and their families do not own any shares that attain 5% (five percent) or more at PT Great Eastern Life Indonesia and/or other companies being registered in Indonesia and/or overseas.*

## **h. Komite di Bawah Direksi**

### **Komite Investasi**

Peran dan tanggung jawab utama dari Komite Investasi termasuk namun tidak terbatas pada:

1. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan-kebijakan, Panduan Investasi, dan batasan pada aktifitas manajemen investasi dan manajemen aset-liabilitas.
2. Implementasi dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan, Panduan Investasi dan penempatan sumber daya untuk memantau kinerja dari aktifitas manajemen investasi dan manajemen aset-liabilitas.
3. Mengawasi dan memantau aktifitas berikut sesuai kebijakan dan batasan yang telah disetujui:
  - Panduan kebijakan investasi, Panduan Investasi, pelaporan dan standar kinerja untuk manajer aset.
  - Konstruksi portofolio untuk seluruh portofolio.
  - Implementasi dan pemantauan program derivatif (bila dibutuhkan).
  - Implementasi dan pemantauan inisiatif peningkatan imbal hasil.
  - Penunjukan atau pemberhentian manajer investasi dan manajer investasi eksternal Great Eastern Life .
  - Menyetujui seluruh perjanjian yang terkait dengan aktifitas manajemen investasi, termasuk manajemen dana, kusto-dian, securities lending, dan lainnya, termasuk spesifikasi dari seluruh layanan, pelaporan dan standar kinerja dan struktur kompensasi/biaya.
  - Menyetujui transaksi investasi yang spesifik sesuai dengan batasan yang telah diatur.
4. Memastikan proses manajemen investasi dan manajemen aset-liabilitas dilaksanakan secara sesuai.
5. Memastikan Kebijakan Investasi dan Panduan Investasi yang telah disetujui dilaksanakan secara sesuai.
6. Memastikan laporan mengenai aktifitas investasi disiapkan secara tepat waktu untuk peninjauan dan diserahkan kepada *Group Investment Management*.
7. Memastikan Kebijakan Investasi dan Panduan Investasi Great Eastern Life konsisten dengan strategi manajemen aset-liabilitas yang dibutuhkan untuk mendukung produk baru.
8. Memastikan sumber daya untuk aktifitas investasi cukup untuk melaksanakan dan mengelola Kebijakan Investasi, Panduan Investasi Great Eastern Life yang telah disetujui dan aktifitas lainnya yang diminta oleh Direksi.

## **h. Committee under Board of Directors**

### **Investment Committee**

*The key roles and responsibilities of the Investment Committee shall include but not limited to:*

1. *Formulate and recommend policies, Investment Guidelines, and limits on investment management and asset-liability management activities.*
2. *Implementation and execution of policies, Investment Guidelines and deployment resources to monitor performance of investment management and asset-liability management activities.*
3. *Oversight and monitor the following activities within the policies and approved limits:*
  - *Investment policy guidelines, Investment Guidelines, reporting and performance standards for asset managers*
  - *Portfolio construction for all portfolios.*
  - *Implement and monitor derivatives programmes (if required).*
  - *Implement and monitor yield enhancement initiatives.*
  - *Appointment/termination of fund managers and external fund managers of Great Eastern Life.*
  - *Approve all agreements relating to investment management activities, including fund management, custodian, securities lending, etc. including the specifications of all services, reporting and performance standards and compensation /fee structure.*
  - *Approve specific investment transactions in accordance the limits set.*
4. *Ensure appropriate investment management and asset-liability management processes are in place.*
5. *Ensure that the approved Investment Policy and Investment Guidelines are implemented in an appropriate manner.*
6. *Ensure that reports on investment activities are prepared in a timely manner for review and for submission to the Group Investment Management.*
7. *Ensure the Great Eastern Life Investment Policy and Investment Guidelines are consistent with the asset-liability management strategies required to support any new products.*
8. *Ensure dedicated resources for investment activities are available to conduct and manage Great Eastern Life Investment Policy, Investment Guideline, and any other activities as required by Board of Director.*

**Great starts small.  
It can come from a choice.  
A simple gesture.  
Even a promise you make.  
In time, it leads to something more.  
And guides you along the way.  
We are a LIFE company.  
We champion these little changes,  
which change life for the better.  
Every day, in many ways,  
we encourage you to**

**LIVE GREAT**

# DATA PERUSAHAAN

## CORPORATE DATA

### PROFIL DEWAN KOMISARIS

#### **Lee Kok Keng Andrew**, Presiden Komisaris

Andrew menjabat sebagai Presiden Komisaris PT Great Eastern Life Indonesia sejak April 2012. Saat ini, ia juga menjabat sebagai Group Chief Marketing & Distribution Officer di Great Eastern Life Assurance Co Ltd. Sebelum bergabung dengan Great Eastern, Andrew bekerja untuk OCBC Bank sejak tahun 1999 hingga tahun 2010 dengan posisi terakhir sebagai Head, Global Consumer Financial Services. Ia kemudian pindah ke BCS Information System PTE LTD (anak perusahaan OCBC Bank) sebagai Executive Chairman pada 2010 hingga 2011. Andrew menyandang gelar Bachelor of Social Science (Honours in Economics) dari National University of Singapore.

#### **Rukita Surjaudaja**, Komisaris Independen

Rukita menjadi Komisaris Independen dari Great Eastern Life sejak 2006. Rukita telah menjadi Komisaris dari Bank NISP sejak tahun 2003 hingga saat ini. Rukita juga menjabat sebagai Direktur PT Surya Putra Rahardja sejak tahun 2002, Direktur PT Udayawira Utama sejak tahun 2000 serta Direktur PT Suryasono Sentosa sejak tahun 1994. Ia juga merupakan pengurus dari Laboratorium BIOTEST sejak tahun 1982. Lulus dari Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjajaran dan Program Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Universitas Padjajaran, Rukita juga merupakan dosen terdaftar hingga saat ini.

#### **Yan Walter Lumban Gaol**, Komisaris

Walter ditunjuk sebagai Komisaris Great Eastern Life sejak April 2012. Ia telah berpengalaman di industri asuransi jiwa sejak tahun 1973. Walter memulai karirnya sebagai Staf Akunting di PT Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya. Karirnya terus meningkat dengan jabatan terakhir sebagai HRD & Technical Director (1998 – 2004). Ia kemudian pindah ke Great Eastern Life, dengan menjabat sebagai Operation Director pada tahun 2004 hingga 2010. Walter menyandang gelar Sarjana dari Universitas Krisnadwipayana. Ia juga memperoleh gelar Master dari Lembaga Pembinaan dan Pengembangan Manajemen, Jakarta.

### BOARD OF COMMISSIONER'S PROFILE

#### **Lee Kok Keng Andrew**, President Commissioner

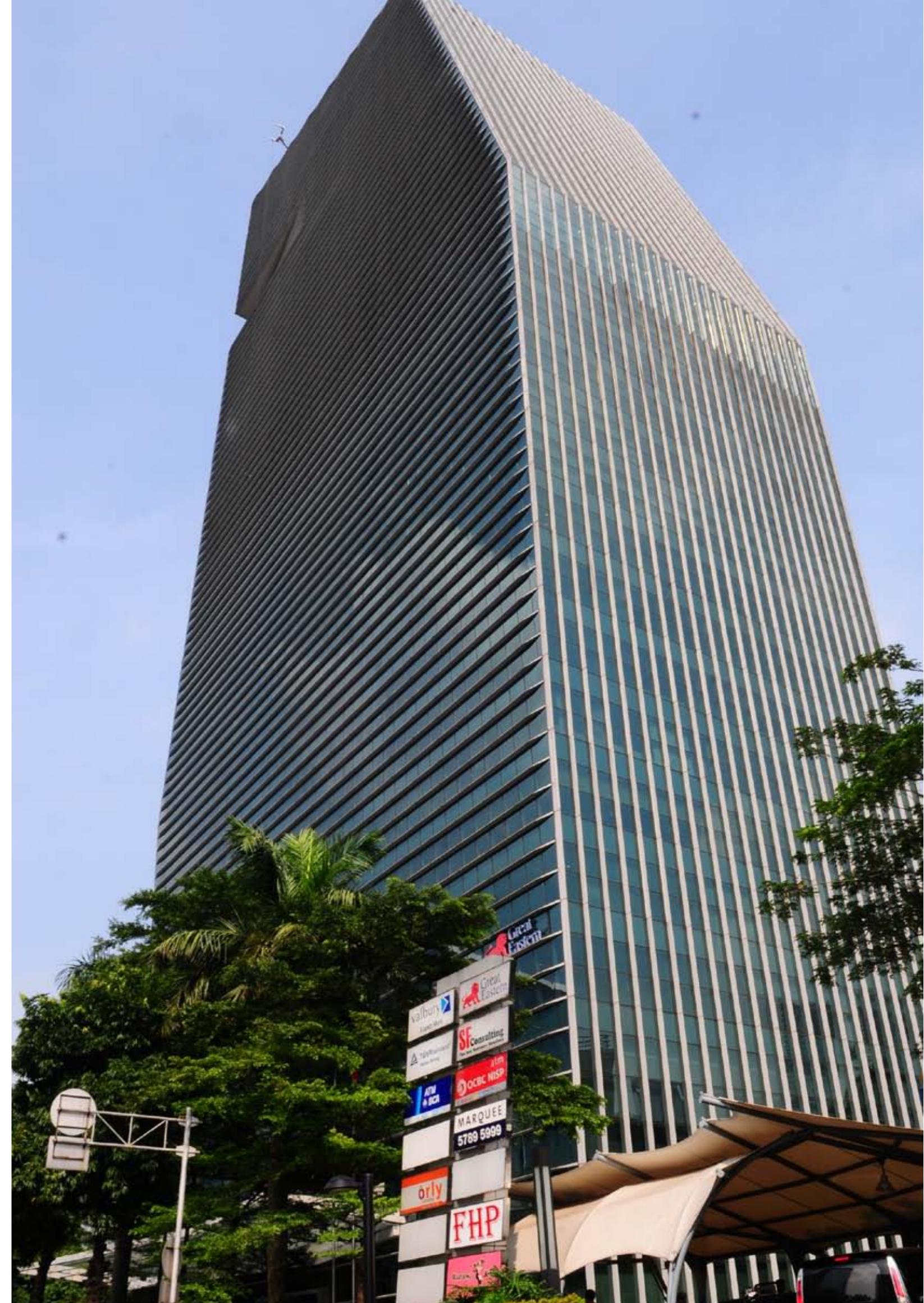
*Andrew has been appointed as President Commissioner of PT Great Eastern Life Indonesia since April 2012. Currently, he also serves as Group Chief Marketing & Distribution Officer in Great Eastern Life Assurance Co Ltd. Prior to joining Great Eastern, Andrew worked for OCBC Bank from 1999 to 2010 with his last assignment as Head, Global Consumer Financial Services. He was then moved to BCS Information System PTE LTD (a subsidiary of OCBC Bank) as an Executive Chairman from 2010 to 2011. Andrew holds Bachelor of Social Science (Honours in Economics) from National University of Singapore.*

#### **Rukita Surjaudaja**, Independent Commissioner

*Rukita became Independent Commissioner of PT Great Eastern Life Indonesia in 2006. She has been Commissioner of Bank OCBC NISP since 2003 (was NISP in 2003) various senior positions as Director of PT Surya Putra Rahardja from 2002, Director PT Udayawira Utama from 2000 and Director of PT Suryasono Sentosa from 1994. She also sits as one of the Caretaker of BIOTEST Laboratories since 1982. A graduate from Dentistry Faculty of Padjajaran University & PPDGS Padjajaran University, Rukita is also a registered lecturer until today.*

#### **Yan Walter Lumban Gaol**, Commissioner

*Walter has been appointed as Commisioner in Great Eastern Life since April 2012. He has been in life insurance industry since 1973. Walter started his career as an Accounting Staff in PT Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya. His career kept improving in the Company, with his last assignment as HRD & Technical Director (1998 – 2004). He was then moved to Great Eastern Life, with assignment as Operation Director from 2004 to 2010. Walter holds Bachelor degree from Universitas Krisnadwipayana. He also holds Master degree from Lembaga Pembinaan dan Pengembangan Manajemen, Jakarta.*



# PROFIL DIREKSI

BOARD OF DIRECTORS' PROFILE

## Chak Chi Wai (Ivan Chak)

Presiden Direktur & CEO

*President Director & CEO*

Ivan Chak ditunjuk sebagai Presiden Direktur & CEO PT Great Eastern Life Indonesia sejak April 2012. Sebelum bergabung dengan Great Eastern Life, Ivan menduduki berbagai posisi dan peran penting di industri asuransi jiwa di Asia. Sebelum menjabat sebagai Senior Vice President and Chief Marketing Officer di AIA Korea untuk periode November 2009 – Desember 2011, Ivan menduduki berbagai posisi penting di TATA AIG Life Insurance India: dimulai sebagai Senior Manager of Operations & Systems pada Juli 2004 hingga Juli 2005, dilanjutkan dengan menjabat sebagai Assistant Vice President, Head of Zonal Operations, Best Practice & Quality Assurance, Customer Service pada Agustus 2005 hingga Maret 2007. Karirnya terus meningkat dengan posisi terakhir sebagai Vice President Head of Profit Centers, Direct Marketing & Customer Marketing untuk periode Januari 2007 hingga November 2009.

Ivan memulai karirnya sebagai Asisten Manager di AIA Home Office, Hong Kong, Asia Pacific Life Operation pada September 1995 hingga April 2001. Ia sempat berkarir di AIG Life, Korea, COO Office & Direct Marketing sebagai Manager pada Mei 2001 hingga September 2002. Setelah itu, Ivan kembali ke AIA Home Office Hong Kong Asia Pacific Life Operations dengan menjabat sebagai Manager sejak Oktober 2002 hingga Juni 2004.

Ivan menyandang gelar Bachelor of Science (Honour) dalam bidang Ilmu Aktuaria dari University of Manitoba, Canada. Ia juga merupakan anggota dari Persatuan Aktuaria di Amerika Serikat dan juga Institut Aktuaria di India.

Dengan pengalaman luasnya di bidang operasional, sistem dan pemasaran asuransi di Hong Kong, Korea dan India, kepemimpinan Ivan yang dinamis dan kuat akan membawa Great Eastern Life untuk mencapai posisi penting dalam industri asuransi Indonesia di masa yang akan datang.

*Chak Chi Wai (Ivan Chak) has been appointed as President Director of PT Great Eastern Life Indonesia since April 2012. Prior to joining Great Eastern Life, Ivan held a number of key positions and important roles at life insurance industry Regional Asia. Prior to his tenure at AIA Korea where he served as Senior Vice President and Chief Marketing Officer from November 2009 – December 2011, he assumed various key positions at TATA AIG Life Insurance India: started as Senior Manager of Operations & Systems since July 2004 to July 2005 then he served as Assistant Vice President, Head of Zonal Operations, Best Practice & Quality Assurance, Customer Service since August 2005 to March 2007. He then became Vice President Head of Profit Centers, Direct Marketing & Customer Marketing of TATA AIG Life Insurance India from January 2007 to November 2009.*

*Ivan started his career as Assistant Manager-AIA Home Office Hong Kong, Asia Pacific Life Operation from September 1995 to April 2001. He was Manager-AIG Life Korea COO Office & Direct Marketing from May 2001 to September 2002 and Manager AIA Home Office Hong Kong Asia Pacific Life Operations since October 2002 to June 2004.*

*Ivan Chak holds Bachelor of Science (Honor) in Actuarial Science from University of Manitoba, Canada. He also accredited Fellow of Society of Actuaries USA and Fellow of Institute of Actuaries India.*

*Equipped with rich life insurance operations, systems and marketing experience from Hong Kong, Korea, and India, Ivan brings to Great Eastern Life a dynamic and solid leadership that will steer the company to greater heights in the years to come.*



# Windawati Tjahjadi

## Direktur CFO

*Director CFO*

Windawati telah berpengalaman lebih dari 20 tahun di industri keuangan dan asuransi jiwa. Sebelum menjabat sebagai Direktur & CFO, ia menjabat sebagai Direktur Aktuaria dan *Acting President Director* PT Great Eastern Life Indonesia di periode Juli 2011 hingga Maret 2012. Jabatan sebagai Direktur Aktuaria telah diemban sejak tahun 2009 hingga saat ini. Sebelumnya, Windawati menjabat sebagai Head of Actuarial Great Eastern Life sejak tahun 2006 hingga 2009.

Sebelum bergabung dengan Great Eastern Life, Windawati bekerja sebagai Manajer Aktuaria di Lippo Life Assurance Indonesia pada tahun 1992-1995. Ia kemudian pindah ke Prudential Life Assurance Indonesia dan menjabat sebagai Vice President Actuarial & Internal Audit sejak tahun 1995 hingga 2001 dan sebagai Profitability Analyst di Royal Bank Canada Banking Finance, Toronto, Canada.

Windawati menyandang gelar Bachelor of Science dalam Actuarial Science & Mathematics, minor dalam Ilmu Komputer dari University of Nebraska-Lincoln, Amerika Serikat. Ia juga telah menjalani Financial Reinsurance Training dari Swiss Re, Switzerland dan Life Insurance Training dari Kyoei Life, Jepang. Windawati juga merupakan Fellow of Society of Actuaries (FSAI), Fellow of Life Office Management (FLMI), Life Office Management Association (LOMA), Amerika Serikat, and Retirement Plan Associate (RPA) of CEBS (Certified Employee Benefit Specialist) Program, Kanada.

*Windawati owns more than 20 years experience in financial and life insurance industry. Prior to her appointment as Director & CFO, she has served as Actuarial Director cum Acting President Director PT Great Eastern Life Indonesia from July 2011 to March 2012, and as Actuarial Director since 2009 up to now. From 2006 to 2009 she served as Head of Actuarial Department Great Eastern Life.*

*Prior to joining Great Eastern Life, she worked for Lippo Life Assurance Indonesia during 1992-1995 as Actuarial Manager. She also served as Vice President Actuarial & Internal Audit in Prudential Life Assurance Indonesia from 1995 to 2001. She was then moved to Royal Bank Canada Banking Finance in Toronto, Canada, to work as a Profitability Analyst.*

*Windawati holds Bachelor of Science, Actuarial Science & Mathematics, Minor in Computer Science from University of Nebraska-Lincoln USA. She also had Financial Reinsurance Training from Swiss Re Switzerland and Life Insurance Training from Kyoei Life Japan. She accredited Fellow of Society of Actuaries (FSAI), Fellow of Life Office Management (FLMI), Life Office Management Association (LOMA) USA and Retirement Plan Associate (RPA) of CEBS (Certified Employee Benefit Specialist) Program, Canada.*



# **Yannes Chandra**

## **Direktur & COO**

**Director & COO**

Yannes telah ditunjuk sebagai Direktur dan COO PT Great Eastern Life sejak 1 April 2013. Sebelumnya, Yannes menjabat Direktur/Chief IT & Direktur Operasional sejak tahun 2010, Direktur yang membawahi IT sejak 2009, dan Chief Information Officer sejak 2007.

Yannes memulai pengalamannya di bidang IT dengan menjabat sebagai Assistant EDP Manager di PT Asutansi Artapala mulai Januari 1989 hingga Mei 1994. Di bulan Juni 1994, Yannes pindah ke PT Solusindo Mitra Sejati untuk menjabat sebagai System Analyst hingga Agustus 1996, sebelum pindah ke PT Summitra Solusindo sebagai Technical Support Manager pada Agustus 1996 hingga Agustus 1997. Yannes kemudian bekerja di PT Asuransi Danamon sebagai IT Manager mulai bulan Mei 1997 hingga Oktober 1998. Ia kemudian pindah ke PT Asuransi Allianz Life Indonesia dengan jabatan sebagai IT General Manager mulai November 1998 hingga Januari 2007.

Yannes menyandang gelar Magister Teknologi Informasi dari Swiss German University Indonesia, Magister Sains dari Fachhochschule Sudwestfallen University of Applied Sciences, Germany, dan Sarjana bidang Manajemen Sistem Informasi dari STMIK Bina Nusantara. Ia juga terdaftar sebagai Ajun Ahli Asuransi Indonesia (AAAIJ).

*Yannes has been appointed as Director/Chief of IT & Operations Director of PT Great Eastern Life Since 1 April 2013. Prior to his appointment, he was Director/Chief IT and Operational Director since 2010, Director that led IT since 2009, and Chief Information Officer since 2007.*

*Yannes started his IT experience at PT Asuransi Artapala as Assistant EDP Manager from January 1989 to May 1994. He was then moved to PT Solusindo Mitra Sejati as System Analyst from June 1994 to August 1996 and to PT Summitra Solusindo as Technical Support Manager from August 1996 to August 1997. Yannes also worked in PT Asuransi Danamon as IT Manager from May 1997 to October 1998 and in PT Asuransi Allianz Life Indonesia from November 1998 to January 2007 as IT General Manager.*

*He holds Magister Sains dari Master Degree of Information Technology from Swiss German University Indonesia, Fachhochschule Sudwestfallen University of Applied Sciences, Germany and Bachelor of Management Information Systems from STMIK Bina Nusantara. He also accredited Ajun Ahli Asuransi Indonesia (AAAIJ).*



# Chuang Peck San

## Direktur & CPO

*Director & CPO*

Chuang Peck San, atau dikenal dengan Gary Chuang, adalah Direktur dan CPO PT Great Eastern Life Indonesia terhitung 18 Juli 2013. Gary bergabung sejak November 2011 di Great Eastern Life Indonesia dan menjabat sebagai Direktur dan Chief Distribution Officer sejak April 2012. Sebelumnya, Gary merupakan bagian dari Group Marketing and Distribution Great Eastern Life Assurance Ltd sejak Juli 2011.

Gary memiliki pengalaman lebih dari 30 tahun di industri asuransi jiwa. Sebelum bergabung dengan Great Eastern, ia adalah Konsultan untuk AIA Financial Agency di Indonesia. Gary memiliki pengetahuan dan pengalaman kerja yang luas di bisnis asuransi jiwa, khususnya dalam bidang manajemen agen, distribusi, marketing serta asuransi kumpulan (group insurance). Gary pernah menjabat berbagai posisi manajemen senior, seperti Assistant Vice President of Marketing, Vice President of Sales, Senior Vice President of Agency, dan Executive Vice President & Chief Distribution Officer di berbagai perusahaan asuransi jiwa internasional di pasar Singapura, China dan Taiwan. Ia juga pernah menjabat sebagai General Manager Manulife untuk Kantor Pemasaran Sinochem Foshan dan bertanggung jawab untuk menyiapkan kantor pemasaran Manulife yang pertama di Provinsi Guangdong, Cina. Gary juga telah meraih berbagai kesuksesan dalam mendistribusikan produk dan layanan asuransi jiwa melalui berbagai alternatif saluran distribusi, termasuk broker, bank, perusahaan kartu kredit serta *direct mailing*. Pengalaman dalam bidang marketingnya mencakup pengembangan produk, riset pasar, hubungan masyarakat, periklanan, branding, serta menyediakan dukungan dalam penjualan dan pemasaran untuk distribusi agency.

Gary adalah *Chartered Insurer*, dan merupakan anggota *Chartered Institute of Insurance* dari Chartered Insurance Institute, Inggris. Gary juga menyandang gelar Diploma in Business Study (jurusan asuransi) dari Ngee Ann Polytechnics.

*Chuang Peck San, or known as Gary Chuang, is Director and Chief Partnership Officer of PT Great Eastern Life Indonesia as of 18 July 2013. Gary joined Great Eastern Life Indonesia since November 2011 and then was appointed as Director and Chief Distribution Officer since April 2012. Before that, Gary was part of Group Marketing and Distribution of Great Eastern Life Assurance Ltd since July 2011.*

*Gary has more than 30 years of experience in the life insurance industry. Prior to joining Great Eastern, he was the Consultant for AIA Financial Agency in Indonesia. Gary has extensive knowledge and working experience in the life insurance business especially in the areas of agency management, distribution, marketing and group insurance. He has held senior management positions, including Assistant Vice President of Marketing, Vice President of Sales, Senior Vice President of Agency, and Executive Vice President & Chief Distribution Officer with international life insurance companies in the Singapore, China and Taiwan markets. He was the General Manager for Manulife-Sinochem Foshan Sales Office, responsible for setting up the Company's first sales office for the Guangdong Province in China. He has also enjoyed much success distributing life insurance products and services using alternative distribution channels, including brokers, banks, credit card companies and direct mailing. His marketing experience encompasses product development, market research, public relations, advertising, branding, and providing sales and marketing support to the agency distribution.*

*Gary is a Chartered Insurer, and is an Associate of the Chartered Institute of Insurance awarded by the Chartered Insurance Institute, United Kingdom. Gary also holds a Diploma in Business Studies (major in Insurance) awarded by Ngee Ann Polytechnics.*



# PRODUK DAN LAYANAN

## Products and Services

Great Eastern Life selalu berusaha melakukan identifikasi dan memenuhi perubahan kebutuhan pasar. Hingga kini, kami telah melakukan riset pasar, yang kemudian telah membawa kami kepada peluncuran produk Universal Life dan Unit Link berdenominasi dollar.

Dengan kesuksesan peluncuran produk Universal Life untuk saluran distribusi bancassurance, Great Eastern Life juga meluncurkan Great Life Heritage, sebuah produk Universal Life yang dipasarkan melalui saluran distribusi keagenan. Produk ini sangat penting karena telah memperluas lini produk yang ditawarkan melalui saluran distribusi keagenan untuk mengakomodasi kebutuhan nasabah bersegmen affluent.

Di tahun 2013, Great Eastern Life memasuki bisnis *employee benefits* yang menawarkan manfaat Rawat Inap dan Pembebasan Grup, manfaat Asuransi Jiwa Berjangka Grup dan manfaat *Group Personal Accident*. Sampai dengan bulan Desember 2013, Great Eastern Life berhasil memberikan proteksi kepada grup besar yang terdiri lebih dari 15.000 orang. Kesuksesan bisnis ini menjadi testimoni penting yang mencerminkan kepercayaan perusahaan kepada Great Eastern Life Indonesia dan menjadi referensi bagus yang dapat dimanfaatkan Great Eastern Life Indonesia untuk memperoleh bisnis *employee benefits* yang lebih besar lagi.

Kedepannya, Great Eastern Life akan terus meluncurkan produk-produk yang dapat menjadi solusi untuk mendukung nasabah kami merencanakan masa depan mereka. Great Eastern Life juga akan mencari kesempatan untuk memasuki segmen pasar baru di mana kami yakin bahwa kami dapat menyediakan solusi perlindungan untuk mereka.

*Great Eastern Life is a company that strives to identify and meet the changing needs of the market. To this end, we have conducted market researches, that resulted in the launch of a Universal Life product and a USD denominated Unit Linked product*

*With the successful launched of the Universal Life product for bancassurance, Great Eastern Life also launched Great Life Heritage, a Universal Life product for the agency channel. This Universal Life product is important as it extended the product line offered by our agency channel to accommodate the affluent customers need.*

*In 2013, Great Eastern Life also entered into the employee benefits business offering Group Hospitalisation and Surgical Benefit, Group Term Life benefit and Group Personal Accident benefit. As per Dec 2013, Great Eastern life was able to successfully insured a large scheme consisting more than 15,000 lives. The successful capture of this group is an important testimony of the confidence the company has with Great Eastern, and serve as a good reference that Great Eastern can use to bring in more Employee Benefit Business.*

*Looking ahead, Great Eastern Life Indonesia will continue to introduce products that will provide solutions to support our sales force as they assist their clients in planning for their financial needs. Great Eastern Life will also be looking into entering into new segments of the market where we know we can help to provide the solutions for our customers.*



### CUSTOMER REWARD

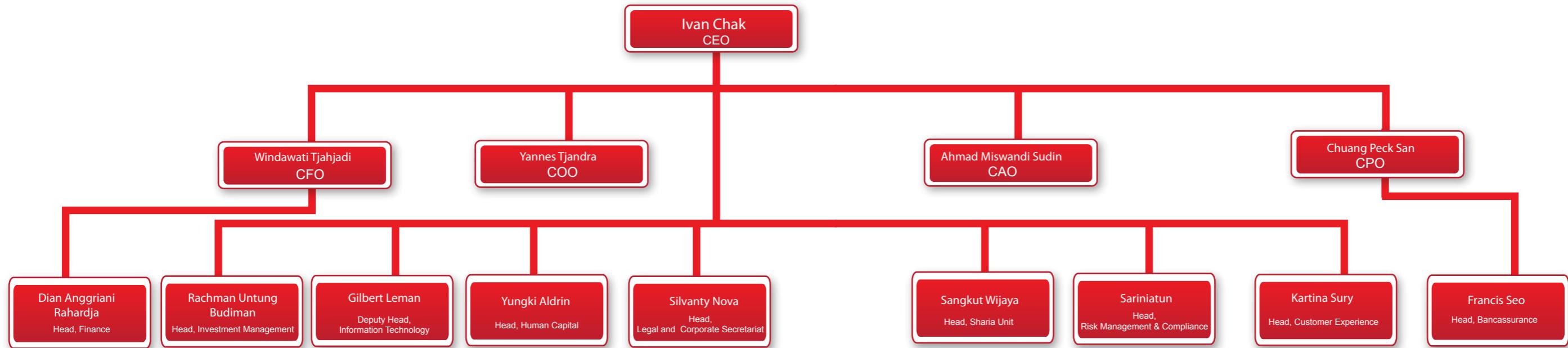
Sejalan dengan pengenalan Financial Planning Services (FPS) di kuartal ketiga 2013, kami meluncurkan **Customer Referral Programme** (CRP-Program Rujukan Nasabah) untuk menarik nasabah potensial sekaligus mempromosikan Perusahaan melalui pendekatan rujukan. CRP juga ditujukan untuk mendorong basis nasabah yang berkualitas lebih baik. Sementara itu, kami juga memperkenalkan **Customer Reward Programme** (Program Hadiah Nasabah) untuk nasabah bancassurance. Selain bertujuan untuk terus mendorong penjualan bisnis baru, program hadiah ini juga bertujuan untuk menarik basis nasabah baru serta mendorong penjualan, baik *upsell maupun cross sell*, dari nasabah saat ini. Pembeda unik yang utama dari Customer Reward Programme 2013 adalah penggabungan proposisi Live Great untuk nasabah. Para nasabah yang beruntung diberikan kesempatan untuk mencoba menjalani hidup lebih baik dan lebih sehat melalui berbagai hadiah dari para mitra Live Great seperti pengecek-an kesehatan di Singapura serta kesempatan menikmati spa dan fasilitas kebugaran. Dua inisiatif customer marketing ini, **Customer Referral Programme** (CRP) dan **Customer Reward**, merupakan inisiatif penting yang mendukung penjualan produk, baik produk baru maupun produk yang telah berjalan.

### CUSTOMER REWARD

*Aligned with the introduction of our Financial Planning Services (FPS) in the third quarter of 2013, we were launching **Customer Referral Programme** (CRP) to attract potential customers interest as well extending word of mouth of the Company through referral approach. This CRP was also intended to encourage better quality of customer base. Meanwhile, we also introduced quarterly **Customer Reward Programme** for Bancassurance customers. Aside targeting to consistently drive the growth new business sales, this reward programme was directed to attract new potential base of customers in addition to influence upsell/cross sell from existing customers. Key unique differentiation in 2013 Customer Reward Programme was presented by embedding Live Great proposition to customers. Those entitled customers were rewarded to experience how to live better and healthier through various gift from Live Great Partners such as medical check-up in Singapore in addition to spa and fitness excitement. The two customer marketing initiatives, Referral and Reward Programme were key to support all new and existing products sales.*

# STUKTUR ORGANISASI

ORGANIZATION STRUCTURE



• CEO	<b>Ivan Chak</b>	• Head, Human Capital	<b>Yungki Aldrin</b>
• CFO	<b>Windawati Tjahjadi</b>	• Head, Investment Management	<b>Rachman Untung Budiman</b>
• COO	<b>Yannes Tjandra</b>	• Deputy Head, Information Technology	<b>Gilbert Leman</b>
• CPO	<b>Chuang Peck San</b>	• Head, Customer Experience	<b>Kartina Sury</b>
• CAO	<b>Ahmad Miswandi Sudin</b>	• Head, Legal and Corporate Secretariat	<b>Silvany Nova</b>
• Head, Bancassurance	<b>Francis Seo</b>	• Head, Risk Management & Compliance	<b>Sariniatun</b>
• Head, Finance	<b>Dian Anggiani Rahardja</b>	• Head, Sharia Unit	<b>Sangkut Wijaya</b>