



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

SUSTAINABILITY REPORT 2020

DAFTAR ISI

1 Sekilas Tentang AIA

2 Penghargaan

4 Pesan Direksi

7 Pengesahan Dewan Komisaris dan Direksi

8 Tentang Laporan Ini

8 Mengenal AIA di Indonesia

10 Skala Perusahaan

10 Inisiatif Eksternal, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi

11 Tujuan AIA

12 Strategi Keberlanjutan AIA

15 Pendekatan AIA dalam Laporan Keberlanjutan

17 Health and Wellness

18 Membangun Masa Depan yang Lebih Sehat

23 Layanan Medis Personal

24 Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

25 Inovasi dalam Menghadirkan Berbagai Produk

26 Proteksi di tengah Pandemi

30 Green Operations

31 Inovasi Layanan Digital

33 Reduksi Emisi dan Penghematan Energi

35 Sustainable Investment

36 Investasi yang Berkelanjutan

38 Pelatihan Keuangan Berkelanjutan

40 People and Culture

41 Pengembangan Talenta dan Karier

44 Kesetaraan dan Lingkungan Kerja yang Baik

47 Effective Governance

48 Jajaran Dewan dan Tata Kelola Perusahaan

57 Pengaduan Nasabah

57 Hasil Survei Nasabah

59 Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi

61 Mitra Kerja dan Tenaga Pemasar

63 Pelibatan Pemangku Kepentingan

66 Indeks

66 Indeks POJK

69 Indeks Isi GRI

72 Lembar Umpan Balik

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

SEKILAS TENTANG AIA [POJK51-2]

SEKILAS TENTANG AIA
Penghargaan
PESAN DIREKSI
TENTANG LAPORAN INI
HEALTH AND WELLNESS
GREEN OPERATIONS
SUSTAINABLE INVESTMENT
PEOPLE AND CULTURE
EFFECTIVE GOVERNANCE
INDEKS
LEMBAR UMPAN BALIK

Health and Wellness

RP **686** TRILIUN
total **UANG PERTANGGUNGAN**



766.038 NASABAH INDIVIDU
174.045 NASABAH KORPORASI



RP **11** TRILIUN
JUMLAH KLAIM dan **MANFAAT**



26.475 PENERIMA BENEFIT



Green Operations

47% PENURUNAN
PEMAKAIAN LISTRIK
di **KANTOR PUSAT**



AIA menerapkan **PRINSIP 3R** yaitu **REDUCE-REUSE-RECYCLE**



Sustainable Investment

AIA GROUP telah **MELAKUKAN DIVESTASI** pada **emiten tembakau, cluster munitions**, dan saat ini sedang melakukan divestasi terhadap **emiten batubara** sejalan dengan komitmen publiknya



AIA GROUP telah **MELAKUKAN TOTAL DIVESTASI US\$500 JUTA** pada **emiten tembakau** dari portofolio



People and Culture

AIA memiliki total **1.008** KARYAWAN



54% KARYAWAN adalah **PEREMPUAN** sebagai bagian komitmen kesetaraan



Effective Governance

50% Anggota **DEWAN KOMISARIS** adalah **KOMISARIS INDEPENDEN**



INDEKS KEPUASAN NASABAH 94% atau **9 DARI 10 NASABAH PUAS** terhadap AIA



Penghargaan

Kontribusi AIA di tengah masyarakat diapresiasi sejumlah penghargaan oleh berbagai institusi

INSURANCE MARKET LEADERS AWARD 2020

Penghargaan Insurance Market Leaders Award 2020 dari Majalah Media Asuransi

INDONESIA FINANCIAL TOP LEADER AWARD 2020

Indonesia Financial Top Leader Award 2020 dari Warta Ekonomi

RATING "SANGAT BAGUS"

AIA mendapatkan Rating "Sangat Bagus" untuk Kinerja Keuangan Perusahaan

EXCELLENT SERVICE EXPERIENCE AWARD 2020

Excellent Service Experience Award 2020 kategori Life Health Insurance

BEST COMPANY TO WORK FOR IN ASIA 2020

Penghargaan sebagai Best Company to Work for in Asia 2020 dan predikat WeCare: HR Asia Most Caring Companies Award 2020, dari HR Asia dan Business Media International.

INFOBANK DIGITAL BRAND AWARDS 2020

Infobank Digital Brand Awards 2020 oleh Majalah Infobank dan Isentia. Penghargaan diberikan pada perusahaan asuransi dengan tingkat indeks digital brand tertinggi di media sosial, media online, dan official web.

AIA GROUP MARKETING EXCELLENCE AWARD 2020

AIA Group Marketing Excellence Award 2020 kategori Marketing & PR Strategy for Share the Love Campaign

SEKILAS
TENTANG AIA

Penghargaan

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK



Pesan Direksi [102-14, 102-15] [POJK51-4]

“Kami hadir untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik”

Sainthan Satyamoorthy
Presiden Direktur



SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

Pengesahan
Dewan Komisaris
dan Direksi

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Memimpin untuk Masa Depan yang Lebih Baik

Di AIA, kami percaya bahwa kinerja bisnis perusahaan harus memberi kontribusi positif terhadap lingkungan di mana kami beroperasi. Itulah yang melandasi AIA hadir dengan tujuan untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik.

Dengan bangga, kami persembahkan AIA Sustainability Report 2020 yang kami susun untuk menginformasikan berbagai inisiatif yang kami lakukan sebagai bentuk tanggung jawab kepada nasabah, karyawan, masyarakat luas, serta para pemangku kepentingan. Ini juga menjadi wujud nyata komitmen besar kami dalam tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

Selama lebih dari dua dekade, kami bekerja untuk memastikan berbagai aspek bisnis dapat terintegrasi dengan strategi yang berkelanjutan. Komitmen ini tecermin melalui lima pilar strategis yang menjadi fokus kami di AIA Group maupun AIA di Indonesia.

Kelima pilar tersebut adalah **Health and Wellness, Green Operations, Sustainable Investment, People and Culture,** dan **Effective Governance**, yang akan berkontribusi terhadap kepuasan nasabah sebagai prioritas utama kami.

Tahun 2020 menjadi masa yang penuh tantangan dengan adanya COVID-19. Pandemi telah mengubah seluruh tatanan kehidupan, baik bagi individu, masyarakat, dan bahkan seluruh dunia.

Namun di tengah kondisi yang menantang ini, Saya sangat mengapresiasi tim kami di AIA yang berhasil mempertahankan kinerja terbaiknya untuk memberikan layanan terbaik bagi nasabah dan memastikan kegiatan operasional berjalan dengan baik.

Saya sangat berterima kasih kepada seluruh karyawan, tenaga pemasar, mitra bisnis dan berbagai pihak atas komitmen untuk bersama-sama melayani kebutuhan proteksi masyarakat di saat yang penting ini.

AIA terus melakukan riset dan pengembangan yang berfokus pada kebutuhan nasabah, sesuai tujuan kami untuk menciptakan masa depan bisnis yang berkelanjutan.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

Pengesahan Dewan Komisaris dan Direksi

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Salah satunya dengan menjalin kerja sama eksklusif bersama **Medix** dalam menghadirkan **Personal Medical Management**, sebuah layanan konsultasi medis dengan akses global mulai dari masa diagnosis sampai pemulihan.

Kami juga terus bekerja keras untuk memberikan dampak positif yang signifikan bagi nasabah dan masyarakat secara luas di Indonesia. Tujuan kami menjadi landasan untuk setiap keputusan dan tindakan yang kami lakukan agar masyarakat sadar dan memahami pentingnya gaya hidup sehat, sekaligus memiliki proteksi untuk menjalani hidup dengan tenang di tengah berbagai risiko.

Di awal 2021, kami meluncurkan **AIA Vitality**, sebuah terobosan program kesehatan dan kebugaran yang terintegrasi dengan produk proteksi dari AIA. Kami mengembangkannya melalui 3 konsep dasar yakni **Know Your Health, Improve Your Health, dan Enjoy The Rewards**. Setiap nasabah yang mengaktifkan AIA Vitality dapat mencoba berbagai fitur di dalamnya untuk memulai hidup sehat dan mendapatkan berbagai rewards dari aktivitas sehat mereka.

Program ini mengubah pendekatan kami, bukan lagi hanya sebagai *payor* tetapi menjadi *partner*. Kini, kami menjadi bagian dalam keseharian nasabah, memotivasi dan mengapresiasi setiap perubahan kecil yang mereka lakukan untuk gaya hidup sehat yang lebih baik.

Komitmen kami untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik melalui lima pilar utama. Strategi keberlanjutan ini selaras dengan tujuan perusahaan dan memungkinkan bisnis kami tumbuh dengan memberikan nilai jangka panjang kepada seluruh pemangku kepentingan.

Health and Wellness

Indonesia masih menghadapi tantangan penyakit serius yang mengkhawatirkan. Mengutip data dari WHO, sebanyak 75% beban kematian karena penyakit tidak menular (PTM) terjadi di negara berkembang. Bahkan, kini meningkat lebih cepat dan terjadi pada kelompok usia yang semakin muda. Sebesar 80% faktor risiko PTM terjadi akibat gaya hidup tidak sehat.

Sebagai perusahaan asuransi jiwa terdepan dan terpercaya, AIA berperan aktif untuk memotivasi dan mengedukasi pentingnya gaya hidup sehat melalui berbagai inisiatif kami.

Green Operations

Kami percaya bahwa sebuah bisnis memiliki tanggung jawab kepada masyarakat di tempat mereka beroperasi juga terhadap penduduk dan lingkungan alam untuk menciptakan masyarakat yang berkelanjutan. Kami berupaya mengambil tindakan yang tepat dan memberikan dampak yang baik bagi lingkungan dan masyarakat di sekitar tempat kami beroperasi, sehingga kelestariannya tetap terjaga di masa depan.

Sustainable Investment

Sebagai mitra terpercaya untuk memenuhi kebutuhan proteksi dan finansial, AIA memberikan perlindungan yang berkelanjutan dalam investasi jangka panjang. Komitmen ini tercermin dengan layanan kami yang senantiasa memantau dan melaporkan nilai investasi nasabah secara transparan.

Kami memahami bahwa semua bentuk investasi harus memiliki dampak positif yang mempertimbangkan kriteria lingkungan, sosial, dan tata kelola perusahaan (ESG) untuk menghasilkan keuntungan finansial jangka panjang yang kompetitif dan dampak sosial yang positif.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

Pengesahan
Dewan Komisaris
dan Direksi

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

People and Culture

Kami percaya pada prinsip operasi kami untuk melakukan hal yang benar, dengan cara yang benar, dengan orang yang tepat. Saya mengapresiasi kontribusi keluarga besar AIA dan secara pribadi, saya percaya bahwa saat tim diperlakukan dengan hormat, bermartabat, dan adil, maka mereka akan memberikan kontribusi terbaik. Aspirasi kami merangkul kekuatan inklusi, keragaman, dan kesetaraan untuk memperkuat kinerja perusahaan.

Effective Governance

Kerangka dan budaya tata kelola yang baik merepresentasikan perusahaan yang kuat dan memberi hasil yang baik kepada pemegang sahamnya. Ini adalah standar tertinggi dari praktik bisnis yang bertanggung jawab untuk mendukung bisnis yang berkelanjutan. Kami berkomitmen untuk menjalankan bisnis dengan cara yang etis, adil dan transparan sesuai dengan standar tata kelola perusahaan yang tinggi. Kami memiliki kerangka tata kelola perusahaan yang kuat, dan kami berkomitmen untuk mengembangkan budaya kepatuhan yang menghargai integritas pribadi dan perusahaan, akuntabilitas, dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Sebagai perusahaan asuransi jiwa terdepan dan tepercaya, kami mendefinisikan kesuksesan saat kami bisa memenuhi kebutuhan nasabah sekaligus menciptakan dampak positif kepada masyarakat, mengadvokasi kebijakan yang berkelanjutan, menghargai setiap masukan dan saran, serta menciptakan nilai bersama bagi para pemangku kepentingan.

Melalui AIA Sustainability Report 2020, kami siap memimpin untuk masa depan yang lebih baik.

Salam hangat,

Sainthan Satyamoorthy

Presiden Direktur

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

Pengesahan Dewan Komisaris dan Direksi

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Pengesahan Dewan Komisaris dan Direksi

PT AIA FINANCIAL menyetujui penerbitan Laporan Keberlanjutan Tahun 2020, serta menyatakan bertanggung jawab atas informasi yang disampaikan di dalam Laporan.



Tan Hak Leh
Presiden Komisaris



Sainthan Satyamoorthy
Presiden Direktur



Tentang Laporan Ini

Laporan ini adalah Laporan Keberlanjutan AIA untuk tahun 2020, yang mencakup kinerja keberlanjutan Perusahaan periode 1 Januari – 31 Desember 2020.

Mengenal AIA di Indonesia ^[POJK51-3]

PT AIA FINANCIAL (AIA) merupakan perusahaan asuransi jiwa terdepan dan tepercaya berbentuk perseroan terbatas yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). AIA hadir di Indonesia dan memberikan proteksi kepada masyarakat sejak 1983.

AIA berkantor pusat di Jakarta dengan jangkauan operasi meliputi seluruh Indonesia. Selain memberikan layanan proteksi asuransi jiwa dan kesehatan kepada nasabah, AIA secara aktif mengampanyekan pola hidup sehat kepada masyarakat dengan berbagai inisiatif. ^[102-1, 102-2, 102-3, 102-4]

^[POJK51-3.b] ^[POJK51-3.c.4]

PT AIA FINANCIAL merupakan anak perusahaan AIA Group Limited, yang merupakan kelompok perusahaan asuransi jiwa pan-Asia independen terbesar di dunia. AIA Group Limited tercatat di Main Board of The Stock Exchange of Hong Kong Limited dengan kode saham “1299”, serta tercatat di American Depositary Receipts (Level 1) yang diperdagangkan di pasar OTC (dengan simbol ticker: “AAGIY”).

Di Indonesia, pemegang saham AIA adalah AIA Group Limited melalui PT AIA International Limited. Pemegang saham lainnya adalah PT Asta Indah Abadi, dan PT Asadel Indah Abadi. ^[102-5]^[POJK51-3.c.3]

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

Mengenal AIA di Indonesia

Skala Perusahaan

Inisiatif Eksternal, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi

Tujuan AIA

Strategi Keberlanjutan AIA

Pendekatan AIA dalam Laporan Keberlanjutan

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

AIA menyediakan berbagai produk asuransi termasuk asuransi berprinsip Syariah, meliputi asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan diri, asuransi investasi, program kesejahteraan karyawan, dan program Dana Pensiun (DPLK). ^{[102-5][POJK1-3.d]}

Lebih dari 6 ribu tenaga pemasar profesional melalui jalur distribusi keagenan, *bancassurance*, dan *corporate solutions (pension & employee benefits)*. AIA beroperasi dengan berlandaskan tujuan membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik. ^[102-9]

Sejalan dengan visi menjadi perusahaan asuransi jiwa terdepan dan tepercaya di

Indonesia, AIA hadir untuk memenuhi kebutuhan proteksi dan aspirasi finansial jangka panjang. ^{[102-16][POJK51-3.a]}

Berbekal pengalaman panjang memberikan proteksi kepada masyarakat Indonesia, AIA kini berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. AIA memiliki kinerja keuangan yang kuat.

Pada 2020, AIA menjangkau lebih banyak lagi nasabah individu maupun kepesertaan kelompok. Hingga 31 Desember 2020, lebih dari satu juta Nasabah kepesertaan individu dan kelompok telah terproteksi oleh AIA. ^[102-6]

Secara umum perkembangan Perusahaan tersaji dalam

tabulasi skala usaha berikut. Tidak ada perubahan signifikan terkait organisasi maupun Mitra Kerja selama 2020. Sesuai filosofi operasional: Melakukan hal yang benar, dengan cara yang benar, dengan orang yang tepat, AIA terus hadir dalam setiap momen penting nasabah (tanpa berusaha) dan menemani perjalanan hidup sehat nasabah. ^[102-7, 102-10, 102-16]
^[POJK51-3.a, POJK51-3.f]

Kini AIA bertransformasi bukan lagi sebagai perusahaan yang hanya membayarkan klaim dan manfaat, tetapi juga partner bagi nasabah dalam menjalankan gaya hidup sehat dan meningkatkan kualitas hidup.



SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

Mengenal AIA di Indonesia

Skala Perusahaan

Inisiatif Eksternal, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi

Tujuan AIA

Strategi Keberlanjutan AIA

Pendekatan AIA dalam Laporan Keberlanjutan

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Skala Perusahaan ^{[102-7, 102-8][POJK51-3.c]}

	Satuan	2020	2019	2018
Kinerja Keuangan				
<i>Risk-Based Capital (RBC)</i>	%	619	612	607
Pendapatan Premi		13.591.086	13.123.471	12.410.357
Total Klaim Dibayarkan	Rp Juta	11.278.048	10.927.029	7.056.354
Pendapatan		16.734.602	16.231.190	13.397.434
Laba Komprehensif		(89.426)	2.768.816	1.493.161
Total Kapitalisasi				
Total Liabilitas		41.860.133	38.669.942	36.036.710
Total Ekuitas	Rp Triliun	12.783.723	14.599.505	13.091.636
Total Aset ^[POJK51-3.c.1]		59.323.738	59.938.893	56.123.687
Rasio Likuiditas	%	139	261	282
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi		114	120	89

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

Mengenal AIA
di Indonesia

Skala Perusahaan

Inisiatif Eksternal,
Sertifikasi dan
Keanggotaan Asosiasi

Tujuan AIA

Strategi
Keberlanjutan AIA

Pendekatan AIA dalam
Laporan Keberlanjutan

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Inisiatif Eksternal, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi

AIA memberikan dukungan dan berpartisipasi dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh AAJI dan OJK, antara lain: ^[102-12]

Top Agent Award AAJI dan AASI, merupakan ajang penganugerahan bagi agen-agen terbaik dari seluruh perusahaan asuransi;

Hari Asuransi Nasional (Dewan Asuransi), Festival tahunan yang dihadiri oleh seluruh perusahaan asuransi;

Berbagai kegiatan expo yang diselenggarakan oleh OJK, diantaranya: **Financial Expo** (Bulan Inklusi Keuangan).

AIA juga menjadi bagian keanggotaan **Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI)** dan **Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI)**. ^{[102-13][POJK51-3.e]}



Tujuan AIA

KAMI HADIR UNTUK MEMBANTU JUTAAN KELUARGA DI INDONESIA HIDUP LEBIH SEHAT, LEBIH LAMA, LEBIH BAIK

Selama lebih dari satu abad, AIA telah menciptakan dampak positif yang signifikan kepada nasabah di Asia. Di Indonesia, AIA telah hadir selama lebih dari 20 tahun melayani kebutuhan proteksi sekaligus memotivasi masyarakat untuk menerapkan gaya hidup sehat.

Tujuan kami terbentuk sejalan dengan visi kami di masa depan untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik. Tujuan ini yang membimbing kami sebagai sebuah perusahaan untuk selalu mengajak setiap

orang untuk mengerti dan menjaga kesehatan mereka juga menyediakan kebutuhan proteksi serta memenuhi aspirasi finansial yang mereka butuhkan.

AIA mengerti bahwa membangun Indonesia menjadi lebih sehat merupakan hal penting dan berharga yang bisa dilakukan sebuah perusahaan untuk masyarakat luas, di masa sekarang juga di masa depan.



SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

Mengenal AIA
di Indonesia

Skala Perusahaan

Inisiatif Eksternal,
Sertifikasi dan
Keanggotaan Asosiasi

Tujuan AIA

Strategi
Keberlanjutan AIA

Pendekatan AIA dalam
Laporan Keberlanjutan

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Strategi Keberlanjutan AIA [POJK51-1]

AIA Group mengembangkan berbagai inisiatif yang dituangkan dalam pilar strategis untuk membuat strategi keberlanjutan ini terukur dan terorganisir dengan baik.

Pilar tersebut terbagi menjadi lima yakni **Health and Wellness, Green Operations, Sustainable Investment, People and Culture, dan Effective Governance.**

Strategi Keberlanjutan AIA terbagi menjadi lima pilar



Di 2020, AIA Group telah merumuskan strategi keberlanjutan dengan ambisi membangun program keberlanjutan yang lebih fokus dan memberikan dampak yang lebih luas kepada masyarakat.

Dokumen Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2019-2024 AIA disusun berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga

Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta selaras dengan Strategi Keberlanjutan AIA. AIA menyusun RAKB berdasarkan tiga prioritas kegiatan, yaitu:

Prioritas Kegiatan

Rencana Prioritas 2020



PENINGKATAN PORTOFOLIO INVESTASI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Penyusunan identifikasi investasi berkelanjutan, dan identifikasi peluang produk asuransi berbasis keuangan berkelanjutan.



PENGEMBANGAN KAPASITAS INTERNAL

Pelaksanaan edukasi untuk internal melalui kerja sama dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal.



PENYESUAIAN ORGANISASI, MANAJEMEN RISIKO, TATA KELOLA DAN/ATAU STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Penyusunan standar prosedur operasional (SPO) Keuangan Berkelanjutan, pembentukan unit kerja khusus pengelola keuangan berkelanjutan

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

Mengenal AIA di Indonesia

Skala Perusahaan

Inisiatif Eksternal, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi

Tujuan AIA

Strategi Keberlanjutan AIA

Pendekatan AIA dalam Laporan Keberlanjutan

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Health and Wellness



Mengajak dan menginspirasi masyarakat untuk meningkatkan kesehatan mereka melalui berbagai inisiatif, program, dan campaign.



Memberikan akses yang lebih luas terhadap kualitas layanan medis yang relevan dan aktual bekerja sama dengan berbagai mitra



Membangun solusi kesehatan dan keuangan inklusif untuk menghadirkan layanan medis yang lebih baik dengan fokus pada perlindungan pencegahan dan perencanaan yang disesuaikan dengan kebutuhan

Green Operations



Meningkatkan digitalisasi untuk menekan penggunaan kertas dalam berbagai praktik bisnis.



Mereduksi emisi karbon sekaligus melakukan tata kelola yang baik terhadap limbah operasi

Sustainable Investment



Meningkatkan pengecualian portofolio sebagai sesuai dengan tujuan perusahaan AIA juga mendukung investasi berkelanjutan.

People and Culture



Memberikan berbagai pelatihan untuk karyawan juga tenaga pemasar sebagai langkah pengembangan talenta dan karier.



Menghadirkan lingkungan kerja yang baik, mendukung kesetaraan dan keragaman, dan membangun budaya perusahaan yang baik.

Effective Governance



Tata kelola perusahaan yang baik dengan pengambilan keputusan melalui berbagai Komite Direksi dan Dewan Komisaris di mana anggota Direksi dan Dewan Komisaris yang terkait menjadi anggota dari Komite tersebut termasuk Komisaris Independen.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

Mengenal AIA di Indonesia

Skala Perusahaan

Inisiatif Eksternal, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi

Tujuan AIA

Strategi Keberlanjutan AIA

Pendekatan AIA dalam Laporan Keberlanjutan

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK



Apa peran asuransi jiwa dan kesehatan dalam isu keberlanjutan?

Industri asuransi memiliki peran penting dalam mengatasi tantangan keberlanjutan yang dihadapi komunitas kami di berbagai wilayah.

Asuransi jiwa dan kesehatan memberikan ketenangan bagi nasabah. Dengan adanya asuransi jiwa dan kesehatan, nasabah mengetahui bahwa mereka telah melakukan langkah melindungi diri mereka, keluarga mereka, dan karyawan mereka dari risiko ketidakpastian hidup. Kami memiliki kebijakan melindungi jutaan orang serta bisnis, baik yang berukuran besar maupun kecil.

Penyakit tidak menular merupakan salah satu penyebab utama kematian di dunia. AIA berkomitmen pada program kesehatan yang membantu nasabah kami mengatasi faktor risiko signifikan di tengah meningkatnya kasus penyakit tidak menular di Asia.

Produk asuransi jiwa dan kesehatan berperan

penting dalam mendukung pertumbuhan dan perkembangan wilayah secara berkelanjutan. Dana premi terkumpul dari pemegang polis yang memiliki tabungan jangka panjang dan program perlindungan.

Dana premi ini dikelola oleh perusahaan-perusahaan asuransi, kemudian dialokasikan dalam investasi modal skala besar untuk mendapatkan pengembalian yang sesuai. Mekanisme ini menyediakan pembiayaan bagi infrastruktur dan investasi komersial untuk mendukung pertumbuhan ekonomi jangka panjang.

Dari individu yang memiliki tabungan jangka panjang dan polis perlindungan. Premi ini dikumpulkan oleh perusahaan asuransi jiwa dan digunakan untuk investasi modal kolektif berskala besar agar sesuai dengan manfaat pemegang polis. Ini membiayai investasi jangka panjang dalam infrastruktur dan investasi komersial untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lebih lanjut.

Urbanisasi dan perkembangan ekonomi yang pesat membawa peningkatan kesejahteraan. Namun, di sisi lain, perubahan gaya hidup juga turut memengaruhi sistem konvensional dalam mendapatkan keamanan dan dukungan, yang biasa didapatkan dari keluarga. Pergeseran ini, terutama ditambah pandemi COVID-19, berpotensi memperbesar tantangan bagi komunitas untuk mendapatkan perlindungan.

Asuransi jiwa dan kesehatan serta pilihan tabungan membantu menjawab tantangan perlindungan dari perubahan sosial ini, mengurangi beban keluarga dan sistem perawatan kesehatan nasional, sambil menyediakan pilihan berbagai pilihan dalam mengakses perawatan medis.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

Mengenal AIA di Indonesia

Skala Perusahaan

Inisiatif Eksternal, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi

Tujuan AIA

Strategi Keberlanjutan AIA

Pendekatan AIA dalam Laporan Keberlanjutan

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

AIA sangat menghargai kritik maupun saran terkait laporan ini. Anda dapat mengisi Lembar Umpan Balik di bagian akhir Laporan ini, dan disampaikan kepada: ^[102-3, 102-53, 102-56]

Corporate Communication AIA

AIA Central

Jalan Jenderal Sudirman Kav. 48A
 Jakarta Selatan 12930, Indonesia
 Telepon : **62-21 5421 8888**
 Website : **www.aia-financial.co.id**

Pendekatan AIA dalam Laporan Keberlanjutan

Kinerja keberlanjutan mencakup tiga aspek, yakni kinerja lingkungan, kinerja sosial, dan tata kelola (LST), serta informasi kinerja ekonomi. ^[POJK51-6]

Laporan ini adalah laporan keberlanjutan pertama AIA yang disusun dengan merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta mengikuti Standar Global

Reporting Initiative (GRI) versi 2020.

Selain laporan keberlanjutan ini, AIA juga telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disampaikan secara terpisah kepada OJK. ^[102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52]

Informasi kinerja ekonomi yang disampaikan telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik. Seluruh informasi pelaporan diperoleh dari Kantor Pusat AIA di Jakarta dan telah mendapat persetujuan Direksi. ^[102-3, 102-54, 102-55]



Informasi kinerja ekonomi yang lebih komprehensif dapat diakses melalui website AIA di www.aia-financial.co.id



GRI adalah sebuah organisasi yang menyediakan kerangka pelaporan keberlanjutan yang dapat diadopsi oleh semua jenis organisasi di semua negara.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Sejalan dengan RAKB, AIA menetapkan 8 topik dalam pelaporan dengan merujuk pada Standar GRI, diselaraskan dengan “Lima Pilar Strategis Utama” Perusahaan, dan dukungan AIA pada upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals*.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

Mengenal AIA di Indonesia

Skala Perusahaan

Inisiatif Eksternal, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi

Tujuan AIA

Strategi Keberlanjutan AIA

Pendekatan AIA dalam Laporan Keberlanjutan

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK








Health and Wellness

Pandemi COVID-19 menjadi masa-masa yang penuh tantangan bagi setiap orang, namun sekaligus membuka pandangan setiap orang tentang pentingnya proteksi.

AIA berkomitmen untuk menjadi mitra di setiap waktu, khususnya dalam melewati masa penuh tantangan. Karenanya AIA hadir memberikan proteksi kepada setiap nasabah, dengan tetap mengedepankan keselamatan dan kesehatan karyawan, tenaga pemasar maupun masyarakat.

- 

Mengajak dan menginspirasi masyarakat untuk meningkatkan kesehatan mereka melalui berbagai inisiatif, program, dan *campaign*.
- 

Memberikan akses yang lebih luas terhadap kualitas layanan medis yang relevan dan aktual bekerja sama dengan berbagai mitra.
- 

Membangun solusi kesehatan dan keuangan inklusif untuk menghadirkan layanan medis yang lebih baik dengan fokus pada perlindungan pencegahan dan perencanaan yang disesuaikan dengan kebutuhan.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

**HEALTH AND
WELLNESS**

Membangun
Masa Depan
yang Lebih Sehat

Layanan Medis
Personal

Dukungan pada
Literasi dan
Inklusi Keuangan

Inovasi dalam
Menghadirkan
Berbagai Produk

Proteksi di
Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK



Mengajak dan menginspirasi masyarakat untuk meningkatkan kesehatan mereka melalui berbagai inisiatif, program, dan campaign.

Membangun Masa Depan yang Lebih Sehat

Mengajak dan menginspirasi masyarakat untuk meningkatkan kesehatan mereka melalui berbagai inisiatif, program, dan *campaign*. [POJK51-6.e.3.c]

AIA Vitality



SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

Membangun Masa Depan yang Lebih Sehat

Layanan Medis Personal

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

Inovasi dalam Menghadirkan Berbagai Produk

Proteksi di Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

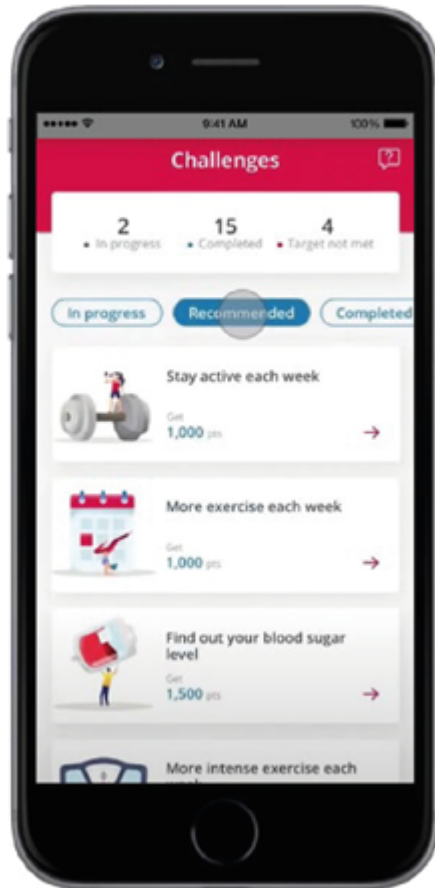
LEMBAR UMPAN BALIK

-  Know Your Health
-  Improve Your Health
-  Enjoy the Rewards

AIA Vitality

Sebagai langkah besar dalam merealisasikan transformasi AIA *from payor to partner* juga menghadirkan *Compelling Proposition* untuk nasabah, di awal tahun 2021, AIA resmi meluncurkan AIA Vitality yang menjadi langkah fundamental AIA merumuskan berbagai inisiatif ke depannya.

AIA Vitality merupakan platform kesehatan komprehensif dengan dukungan sains dan terbukti secara ilmiah untuk hasil yang lebih baik dan terukur, dalam meningkatkan angka harapan kehidupan. AIA Vitality menjadi langkah terobosan karena akan terhubung dengan layanan inti perlindungan jiwa AIA di Indonesia.



Program AIA Vitality mencakup empat kunci pilar yakni *Eat Well* yang mengatur pola makan sehat; *Move Well* tentang berolahraga dan bergerak aktif; *Think Well* tentang pikiran tetap tenang dan berpikir sehat; dan *Plan Well* tentang perencanaan hidup yang baik untuk menyambut masa depan.

AIA Vitality mentransformasi cara AIA menjalankan bisnis asuransi dengan pendekatan share value model. Secara umum, AIA Vitality bekerja dengan tiga tahap: **Know Your Health, Improve Your Health, dan Enjoy the Rewards.** Tujuannya untuk membantu nasabah memantau dan



EAT WELL – YUDA BUSTARA

MOVE WELL – ANJASMARA

THINK WELL – ADJIE SANTOSOPUTRO

PLAN WELL – PUTRI TANJUNG

meningkatkan gaya hidup sehat melalui cara yang mudah dengan berbagai *reward* menarik.

Melalui AIA Vitality, AIA ingin mengajak nasabah memulai langkah sederhana, mengubah kebiasaan perlahan-lahan untuk konsisten membangun hidup yang lebih sehat, lebih lama, lebih baik.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

Membangun Masa Depan yang Lebih Sehat

Layanan Medis Personal

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

Inovasi dalam Menghadirkan Berbagai Produk

Proteksi di Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

AIA Global Ambassador, David Beckham



DAVID BECKHAM

menjadi Global Ambassador AIA pada Maret 2017

David dan AIA memiliki tujuan yang sama yaitu mengajak masyarakat untuk bertanggung jawab atas kesehatan mereka dan hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik.

Pada 2016, David berpartisipasi dalam peluncuran program AIA Sepak Bola untuk Negeri, sebuah program donasi dan pelatihan sepak bola yang diusung AIA untuk anak-anak di berbagai daerah di Indonesia.



SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

Membangun Masa Depan yang Lebih Sehat

Layanan Medis Personal

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

Inovasi dalam Menghadirkan Berbagai Produk

Proteksi di Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Global Principal Partner untuk Tottenham Hotspur



AIA menjadi sponsor resmi

TOTTENHAM HOTSPUR

sejak 2013 dan menjadi global principal partner pada Mei 2017

Di AIA, kami berkomitmen untuk memperjuangkan hidup sehat. Pada tahun 2013 AIA memulai kemitraan dengan klub sepak bola Liga Premier Inggris Tottenham Hotspur, sebagai sponsor resmi pada kostum pertandingan.

Pada Mei 2017, AIA mengumumkan perpanjangan dan perluasan kemitraannya dengan Tottenham Hotspur. Di bawah perjanjian baru, AIA kini merupakan Global Principal Partner.



SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

Membangun Masa Depan yang Lebih Sehat

Layanan Medis Personal

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

Inovasi dalam Menghadirkan Berbagai Produk

Proteksi di Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

AIA Sepak Bola untuk Negeri



AIA Sepak Bola untuk Negeri merupakan program pengembangan bakat dan donasi bola. Pada periode pelaporan, kegiatan digelar di Stadion Mini Pancing, Medan, Sumatra Utara.

Program ini mengajak 60 talenta muda di Medan untuk mengikuti coaching clinic bersama pelatih Tim Nasional Indonesia U-23 Indra Sjafri. AIA

juga memberikan donasi 500 bola kepada sejumlah sekolah sepak bola (SSB) di Provinsi Sumatra Utara.

Sejak diluncurkan pada Maret 2018 bersama AIA Global Ambassador David Beckham, program AIA Sepak Bola Untuk Negeri telah mengunjungi 12 daerah di Indonesia, di antaranya Bandung, Lampung, Manado, Ambon, Tulehu,

Palembang, Makassar, Labuan Bajo, Papua dan Lombok.

Kegiatan melibatkan pelatih klub Liga Primer Inggris Tottenham Hotspur, dan tokoh sepak bola nasional. Selain program AIA Sepak Bola untuk Negeri, AIA juga mendukung perkembangan sepakbola perempuan di Indonesia dengan mensponsori klub Liga 1 Putri Indonesia, Persija Putri.

AIA Championship 2020

AIA Championship merupakan ajang yang memberikan kesempatan bagi para bakat sepak bola Indonesia untuk mengembangkan kemampuannya melalui berbagai sesi pelatihan, yang akan menyiapkan mereka tampil di level internasional.

Pada tahun 2020, pelaksanaan program ini telah memasuki tahun ke-lima, dan menjadi kompetisi sepak bola tahunan yang diselenggarakan AIA sebagai wujud nyata komitmen membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik.

Kompetisi ini juga merupakan bagian dari program kemitraan



AIA dengan klub Liga Primer Inggris Tottenham Hotspur, di mana AIA adalah Global Principal Partner bagi klub tersebut. Peserta kompetisi berasal dari karyawan, tenaga pemasar, nasabah dan mitra bisnis AIA. Ajang ini bersifat nasional, di mana tim dibentuk

dari peserta yang berasal dari seluruh Indonesia dengan mendaftar di aiachampionship2020.com. Jumlah tim yang bertanding berjumlah 40 tim dari kategori Partner League, AIA League dan Women League.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

Membangun Masa Depan yang Lebih Sehat

Layanan Medis Personal

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

Inovasi dalam Menghadirkan Berbagai Produk

Proteksi di Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK



Memberikan akses yang lebih luas terhadap kualitas layanan medis yang relevan dan aktual bekerja sama dengan berbagai mitra

Layanan Medis Personal

Bekerja sama secara eksklusif dengan Medix, AIA menghadirkan layanan personal bagi nasabah untuk perawatan medis yang lebih baik.

Menghadirkan Layanan Personal Berkelas Internasional bersama Medix



Melalui kemitraan eksklusif dengan Medix, nasabah AIA di Indonesia mendapat akses layanan **Personal Medical Management (PMM)**, yang memberikan layanan konsultasi medis mulai dari tahap diagnosis, perawatan, hingga pemulihan.

Nasabah akan mendapat akses untuk pemeriksaan medis yang holistik, evaluasi ulang kondisi medis, rujukan untuk tes diagnostik tambahan – jika diperlukan,

konsultasi multi-disiplin yang berkesinambungan, koordinasi perawatan, panduan dan dukungan emosional yang diberikan oleh tim Medix yang terdiri dari ahli medis dari seluruh dunia.

Dengan PMM dari Medix, nasabah dapat memperoleh akses untuk layanan konsultasi dan pendampingan medis, demi membantu nasabah mendapatkan diagnosis yang tepat saat perawatan. Hal ini diwujudkan dengan berbagai



panduan dan dukungan yang berkesinambungan dari tim manajemen personal dan berdedikasi serta rangkaian konsultasi dengan tim multi-disiplin yang terdiri dari spesialis terkemuka di sepanjang tahapan perawatan medis.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

Membangun
Masa Depan
yang Lebih Sehat

Layanan Medis
Personal

Dukungan pada
Literasi dan
Inklusi Keuangan

Inovasi dalam
Menghadirkan
Berbagai Produk

Proteksi di
Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan [POJK51-6.c.3.a]

Komitmen AIA untuk masyarakat juga sejalan dengan penerapan RAKB, pada tahun 2020 AIA melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat. Kegiatan yang dilakukan juga menjadi bentuk sosialisasi asuransi dan manfaatnya bagi perencanaan perlindungan masa depan. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan, antara lain:

KEMITRAAN DENGAN PIHAK EKSTERNAL

Menjalinkan kemitraan dengan sejumlah pihak eksternal, baik kemitraan dengan bank maupun non-bank.

- Saat ini AIA menjalin kemitraan strategis dengan tiga mitra bank terpercaya, yakni BCA, CIMB Niaga, dan Citibank.



- Kemitraan dengan non-bank mencakup kemitraan dengan Medix dalam memberikan nasabah akses layanan medis yang lebih luas, baik di dalam maupun di luar negeri melalui Personal Medical Management;



- serta kemitraan dengan GoJek untuk memperluas akses dan memudahkan nasabah dalam mendapatkan proteksi.



AIA GOCEK

Di tahun 2019, AIA membuat kegiatan literasi keuangan melalui game interaktif bernama AIA Gocek.

- AIA Gocek menggabungkan permainan elektronik bertemakan sepak bola dengan pengetahuan umum seputar keuangan.
- Kegiatan ini telah dijalankan sebanyak 6 kali di pameran-pameran atau kegiatan gathering AIA untuk nasabah dan umum, serta telah diikuti sebanyak 1.000 orang.

KEGIATAN LITERASI KEUANGAN

Di tahun 2020, AIA menjalankan 6 kegiatan literasi keuangan melalui jalur daring yang telah diikuti oleh 54.557 orang/viewer. Sejumlah kegiatan dan tema yang beragam diperuntukkan kepada karyawan, nasabah, dan publik secara luas, bekerja sama dengan media online Indonesia.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

Membangun
Masa Depan
yang Lebih Sehat

Layanan Medis
Personal

Dukungan pada
Literasi dan
Inklusi Keuangan

Inovasi dalam
Menghadirkan
Berbagai Produk

Proteksi di
Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK



Membangun solusi kesehatan dan keuangan inklusif untuk menghadirkan layanan medis yang lebih baik dengan fokus pada perlindungan pencegahan dan perencanaan yang disesuaikan dengan kebutuhan

Inovasi dalam Menghadirkan Berbagai Produk

Menjawab kebutuhan nasabah akan proteksi, AIA terus menghadirkan layanan dan produk yang relevan kepada masyarakat untuk menghadirkan rasa tenang.

AIA juga memiliki beberapa program maupun produk perlindungan lain yang memberikan perlindungan kepada nasabah.

PROTEKSI AIA 1 DAPAT 4

Proteksi AIA 1 Dapat 4, yakni satu polis asuransi dengan empat anggota keluarga dalam satu Kartu Keluarga (KK) menjadi bertanggung atau mendapatkan manfaat perlindungan.

AIA POWER PRO LIFE

AIA Power Pro Life, untuk memberikan manfaat lengkap berupa nilai perlindungan jiwa yang maksimal, termasuk memberikan perlindungan terhadap risiko pandemi COVID-19 yang memerlukan perawatan ICU (butuh *ventilator invasive*) juga perlindungan jiwa jika pemegang polis tutup usia karena risiko COVID-19.

#PROTEKSILEBIH

Program #ProteksiLebih berupa manfaat tambahan santunan tunai Rp1,5 juta per hari sepanjang rawat inap selama maksimal 30 hari bagi nasabah yang positif terinfeksi virus COVID-19. Selama periode pelaporan, program telah memberikan total klaim kepada nasabah sejumlah Rp4,51 miliar.

PROGRAM VAKSINASI

Mendukung program vaksinasi yang dijalankan pemerintah, AIA juga memberikan perlindungan kepada nasabah untuk Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi (KIPI) atau *vaccine side effect*, dengan memberikan manfaat rawat jalan senilai hingga Rp1 juta per tertanggung dan manfaat santunan rawat inap Rp1 juta per hari selama maksimal 14 hari.

Perlindungan Nasabah dari Penyakit Kritis

AIA tidak hanya berfokus pada perlindungan nasabah dalam masa pandemi COVID-19, tetapi juga proteksi terhadap penyakit kritis tak menular, yang masih menyumbang angka tertinggi dalam jumlah korban.

AIA bersama BCA meluncurkan inovasi untuk membantu masyarakat Indonesia memiliki produk asuransi Maxi Protection Plus dan Proteksi Penyakit Kritis Maksima Extra (PRIMA EXTRA), dengan perlindungan komprehensif terhadap risiko penyakit kritis tak menular dan perawatan rumah sakit berstandar internasional. Keduanya juga terintegrasi dengan AIA Vitality, sebuah program untuk mengajak nasabah memulai pola hidup sehat sebagai langkah pencegahan



terhadap risiko penyakit kritis. Dengan proteksi tersebut, nasabah akan fokus sepenuhnya pada proses pengobatan tanpa khawatir akan biaya perawatan penyakit kritis tidak menular yang terbilang mahal.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

Membangun Masa Depan yang Lebih Sehat

Layanan Medis Personal

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

Inovasi dalam Menghadirkan Berbagai Produk

Proteksi di Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Proteksi di Tengah Pandemi

Melindungi Masyarakat dari COVID-19

Dalam masa pandemi COVID-19, AIA melakukan kegiatan dalam melindungi masyarakat dari COVID-19, di antaranya AIA Aksi Proteksi. Program ini bertujuan mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya menjaga kebersihan diri sebagai tindakan

pencegahan dan perlindungan dari COVID-19.

Kegiatan yang dilakukan adalah membagikan ribuan hand sanitizer kepada masyarakat di ruang publik yang sering diakses masyarakat, bekerja

sama dengan Antis dan MRT Jakarta. Selain itu, AIA juga menggalang donasi melalui program #SehatUntukBersama yang diselenggarakan selama sebulan pada 17 April – 17 Mei 2020 dan berhasil mengumpulkan 4.433 partisipan dalam menjalankan gaya hidup sehat.

Setiap partisipan memposting aktivitas sehat fisik maupun mental di rumah seperti berolahraga, bermusik, memasak dan makan sajian sehat. Total donasi terkumpul mencapai Rp514,9 juta dan diwujudkan melalui donasi alat pelindung diri (APD) dan multivitamin kepada tenaga medis, yang disalurkan melalui Baznas dan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).



#SehatUntukBersama

Program #SehatUntukBersama adalah salah satu inisiatif AIA menghadapi kondisi pandemi COVID-19. Melalui program ini masyarakat bisa turut serta berdonasi, dengan cara memposting aktivitas sehat mereka di rumah seperti berolahraga, bermusik, memasak dan makan sajian sehat, dengan me-mention akun resmi Instagram @aiaindonesia.

Pada awal program ini berjalan sejak 17 April 2020, setiap postingan yang terunggah dengan menyertakan hastag #SehatUntukBersama akan dikonversikan oleh AIA menjadi rupiah senilai Rp50.000.



Memasuki bulan Ramadan, setiap postingan tersebut akan dilipatgandakan konversinya menjadi dua kali lipat nilainya yakni sebesar Rp100.000.

Secara keseluruhan selama pelaksanaan program telah terkumpul dana sebesar

Rp514.900.000. Hasil dari donasi ini diberikan ke Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dalam bentuk alat pelindung diri (APD) yang nantinya akan disalurkan kepada tenaga medis yang berjuang dalam penanganan pandemi di garda terdepan.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

Membangun Masa Depan yang Lebih Sehat

Layanan Medis Personal

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

Inovasi dalam Menghadirkan Berbagai Produk

Proteksi di Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Perlindungan Nasabah dari Pandemi COVID-19



Komitmen dalam membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik, direalisasikan dengan pendampingan nasabah dalam melewati masa penuh tantangan, khususnya di tengah pandemi COVID-19.

AIA telah merancang berbagai proteksi yang hadir menjawab kebutuhan nasabah di tengah pandemi COVID-19, untuk memastikan nasabah tetap mendapatkan proteksi dan biaya tes COVID-19 selama nasabah diharuskan menjalani rawat inap, hingga perlindungan jika nasabah mengalami komplikasi penyakit kritis yang diakibatkan COVID-19. ^[416-1]

[POJK51-6.f.1]

AIA mengerti, pandemi yang terjadi saat ini membuka kesadaran masyarakat terhadap pentingnya proteksi dan dibutuhkan inovasi optimal agar asuransi dapat menjangkau seluas-luasnya masyarakat Indonesia. Kehadiran AIA melengkapi persiapan yang dilakukan nasabah, mulai dari menjaga kesehatan mental dan fisik, serta mengikuti protokol kesehatan yang ditetapkan Pemerintah.

Komitmen AIA memberikan perlindungan kepada nasabah diwujudkan melalui beberapa

program maupun produk yang diluncurkan di tengah masa pandemi. Salah satunya adalah Share the Love, yakni perlindungan jiwa berkonsep *buy one get one free*. Nasabah peserta program dapat memberikan satu perlindungan untuk orang tercinta secara gratis saat mereka melakukan pembelian proteksi Share The Love.

Produk ini memberikan jaminan perlindungan terhadap risiko finansial akibat meninggal dunia. Share The Love juga menjadi gerakan regional AIA Group karena dijalankan di berbagai kawasan operasional AIA di Asia Pasifik. Sejak diluncurkan, Share the Love telah digunakan lebih dari 2.500 nasabah di Indonesia.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

Membangun Masa Depan yang Lebih Sehat

Layanan Medis Personal

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

Inovasi dalam Menghadirkan Berbagai Produk

Proteksi di Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Melindungi Karyawan dan Tenaga Pemasar dari Pandemi COVID-19



Keselamatan dan kesehatan karyawan maupun tenaga pemasar selama pandemi COVID-19 tentunya juga menjadi prioritas AIA. Dalam menghadapi pandemi, AIA menerapkan protokol keselamatan di lingkungan kerja untuk memastikan kesehatan dan keselamatan karyawan maupun tenaga pemasar tetap terjaga.

Salah satu bentuk realisasinya adalah dengan memberlakukan sistem bekerja dari rumah untuk sebagian besar karyawan AIA. Hanya karyawan dengan kepentingan atau urgensi tertentu yang diperbolehkan bekerja di kantor. Tenaga pemasar AIA juga secara aktif menggunakan inovasi teknologi memastikan seluruh nasabah dapat terlayani dengan baik.

Merespon pandemi COVID-19 yang terjadi, AIA menerapkan beragam inovasi guna memudahkan karyawan maupun tenaga tetap produktif memberikan perlindungan serta layanan kepada nasabah.

Penerapan program *Winning from Home* dan *Winning with Purpose*, serta inovasi layanan pemasaran tanpa bertatap muka (AIA Digibuy) menjadi beberapa bentuk respon cepat untuk tetap terhubung. Uraian tentang masing-masing program disampaikan dalam bahasan tentang *Green Operations*, pada halaman 28 Laporan ini.

Selain itu, AIA juga memberikan fasilitas *rapid test* dan tes *swab/PCR* gratis untuk karyawan jika dibutuhkan, dan subsidi komunikasi bagi karyawan yang bekerja dari rumah. Bagi mereka yang harus bekerja dari kantor, Perusahaan memberikan vitamin C 1.000 mg setiap hari Senin, bantuan makan siang, serta transportasi.

Penerapan jadwal jam kerja (*split working hour*) dan pemberlakuan protokol kesehatan lainnya juga dilakukan, seperti kewajiban bagi karyawan untuk menggunakan masker dan menjaga jarak minimal 1,5

meter (*social distancing*), melaksanakan pembersihan dengan disinfektan setiap minggu, mengukur suhu semua orang yang masuk ke gedung AIA, menyediakan *hand sanitizer*, memberikan pembatas akrilik untuk membatasi Customer Care dengan nasabah, melarang karyawan untuk berkumpul tanpa tujuan, dan membatasi jumlah orang di ruang rapat dan di dalam lift.

AIA pun memberikan penyuluhan dan menempelkan poster tentang COVID-19 dan tata cara mencuci tangan di semua toilet, yang diharapkan dapat meningkatkan kesadaran karyawan untuk menjaga kesehatan dan terhindar dari virus COVID-19.

AIA tunduk dan patuh kepada peraturan ketenagakerjaan di Indonesia, termasuk di antaranya adalah membentuk P2K3 (Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja) yang diketuai oleh Head of Property and Corporate Services AIA.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

Membangun
Masa Depan
yang Lebih Sehat

Layanan Medis
Personal

Dukungan pada
Literasi dan
Inklusi Keuangan

Inovasi dalam
Menghadirkan
Berbagai Produk

Proteksi di
Tengah Pandemi

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK





Green Operations

Pada periode pelaporan, AIA melakukan berbagai inovasi digital berbasis teknologi informasi guna mendukung operasi yang ramah lingkungan, disertai komitmen penghematan konsumsi energi.

Melalui inovasi yang dilakukan, AIA memberikan perlindungan maupun layanan terbaik kepada Anda beserta keluarga.



Meningkatkan digitalisasi untuk menekan penggunaan kertas dalam berbagai praktik bisnis



Mereduksi emisi karbon sekaligus melakukan tata kelola yang baik terhadap limbah operasi

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

Inovasi
Layanan Digital

Reduksi Emisi dan
Penghematan Energi

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK



Meningkatkan digitalisasi untuk menekan penggunaan kertas dalam berbagai praktik bisnis

Inovasi Layanan Digital [POJK51-6.c.3.c]

Lewat berbagai inovasi digital, AIA menjangkau lebih luas lagi nasabah untuk mengakses proteksi dan pengalaman berasuransi yang lebih baik.

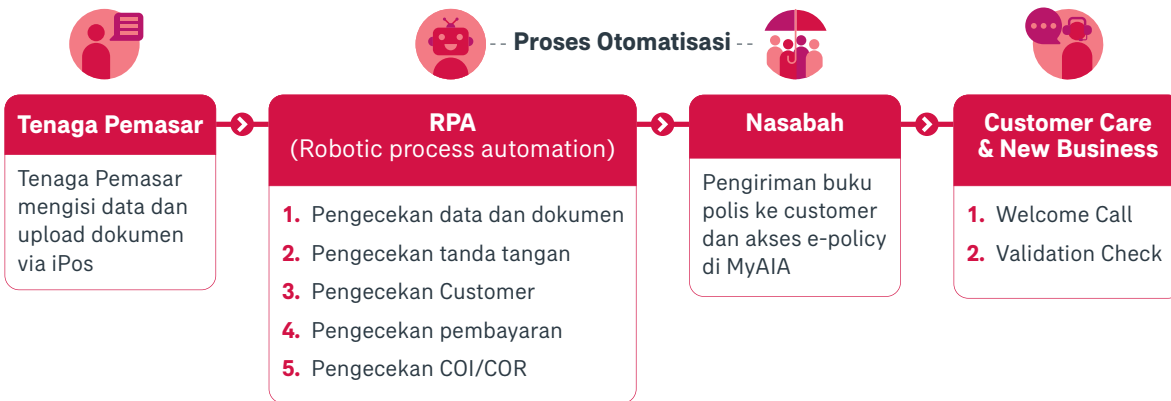
Fokus pada Proses Layanan (Straight Through Processing)

Sebagai perusahaan asuransi jiwa terdepan dan tepercaya, AIA berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan relevan kepada nasabah.

Hal ini dibuktikan melalui langkah digitalisasi yang

dilakukan salah satunya dengan menghadirkan *Straight Through Processing* (STP). Inovasi ini meringkas proses submit dokumen dari tenaga pemasar untuk nasabah baru, dari yang semula dilakukan staf, menjadi otomatis menggunakan

artificial intelligence (AI Robot). Dengan STP, proses pengajuan polis menjadi lebih cepat, meningkatnya kapasitas proses *new business*, dan *e-policy* yang bisa diakses di mana saja oleh nasabah.



SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

Inovasi Layanan Digital

Reduksi Emisi dan Penghematan Energi

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Inovasi Digital untuk Mengurangi Penggunaan Kertas



Pandemi COVID-19 pada satu sisi meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya proteksi. Di sisi lain, penerapan kebijakan pembatasan sosial oleh Pemerintah menimbulkan tantangan bagi AIA untuk dapat terus memberikan perlindungan dan layanan kepada masyarakat serta membantu jutaan keluarga Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik. ^[POJK51-5.e]

Penerapan inovasi digital juga menjadi bentuk dukungan AIA pada operasi yang ramah lingkungan. Inovasi digital secara langsung mengurangi penggunaan kertas. ^[POJK51-6.d.2]

Salah satu langkah untuk tetap membuat nasabah tetap mendapatkan proteksi di tengah pembatasan sosial adalah diluncurkannya inovasi digital AIA DigiBuy, yang merupakan inovasi layanan proteksi tanpa tatap muka secara fisik dengan tenaga pemasar.

Layanan melalui AIA DigiBuy juga menjadi salah satu bentuk dukungan dan respon cepat AIA terhadap stimulus yang dikeluarkan OJK. Layanan melalui AIA DigiBuy meliputi produk tradisional atau non-unit link melalui jalur distribusi keagenan dan bancassurance, serta Produk Asuransi yang dikaitkan dengan Investasi (PAYDI).

Melalui sistem pemasaran AIA DigiBuy, tenaga pemasar akan

melakukan komunikasi dengan nasabah melalui telepon atau *video call*. Setelah calon nasabah setuju membeli produk asuransi, proses dilanjutkan melalui *Interactive Point of Sales (iPos)* yang merupakan platform digital penjualan tenaga pemasar AIA, sedangkan nasabah menggunakan *platform* Microsite.

Rekaman video berisi persetujuan nasabah atas produk dan manfaat asuransi yang akan dibeli, menjadi bagian yang wajib dipenuhi dalam sistem AIA DigiBuy. Nasabah kemudian meninjau seluruh dokumen pendukung, dan jika sudah setuju maka nasabah dapat mengirimkan swafoto dengan KTP, serta membubuhkan tanda tangan elektronik melalui *e-sign form*.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

Inovasi
Layanan Digital

Reduksi Emisi dan
Penghematan Energi

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK



Mereduksi emisi karbon sekaligus melakukan tata kelola yang baik terhadap limbah operasi

Reduksi Emisi dan Penghematan Energi

Berbagai langkah penghematan energi dan kampanye pengurangan penggunaan kertas dilakukan AIA demi menjaga lingkungan lestari. [POJK51-6.d.3.a, POJK51-6.e.4.b]

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

Inovasi Layanan Digital

Reduksi Emisi dan Penghematan Energi

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Penghematan Energi

AIA terus mendorong implementasi kegiatan operasional yang ramah lingkungan terutama di Kantor Pusat di Jakarta, di antaranya melalui penerapan kebijakan penghematan energi. Selama tahun 2020, ada beberapa upaya yang telah dijalankan untuk mengoptimalkan penghematan energi, di antaranya: [302-4]



Penggantian lampu penerangan menggunakan lampu jenis LED yang lebih hemat energi;



Melakukan kampanye penghematan energi dan penggunaan kertas dengan menerapkan prinsip 3R, yaitu *reduce-reuse-recycle*;



Tidak ada lagi *Car Ownership Program*, kendaraan operasional dikurangi dari 6 menjadi 2 dan menganjurkan penggunaan kendaraan umum.

Langkah awal yang dilakukan AIA sebagai inisiatif penghematan energi adalah dengan menghitung jumlah pemakaian energi Perusahaan yang dimulai sejak tahun 2019. Dengan demikian, AIA dapat mengamati dan mengevaluasi upaya-upaya penghematan energi yang telah dilaksanakan di Perusahaan.

Selama tahun 2020, AIA mampu mengurangi pemakaian listrik sebagai sumber energi utama pada kegiatan operasional. Biaya penggunaan listrik tahun 2020 turun 24% dibandingkan dengan tahun 2019. Total pemakaian listrik di Kantor Pusat AIA pada tahun 2020 mencapai 1.837.371,75 KWH/ setara 6.614,54 GigaJoule (GJ), berkurang 1.604.614,25 KWH/ setara 5.776.61 GJ, atau 46,61% dari tahun 2019 sebesar 3.441.986,00 KWH/setara 12.391,15 GJ.

Di samping itu, AIA telah mencatat penggunaan bahan bakar bensin dari kendaraan operasional yang dimiliki oleh perusahaan. Total pemakaian bensin di Kantor Pusat AIA selama tahun 2020 mencapai 22.662,95 liter. Terjadi kenaikan 6.369,4 liter atau 39,09% dibandingkan tahun 2019 sebesar 16.293,55 liter. [302-1, 302-2, 302-3]

AIA secara bertahap mengurangi penggunaan kendaraan operasional perusahaan dan menganjurkan penggunaan kendaraan

umum untuk mengurangi timbulan emisi dari kendaraan operasional. Selain mengurangi penggunaan energi, AIA juga secara rutin mengampanyekan pengurangan penggunaan kertas serta implementasi 3R: *reduce, reuse, recycle*.



PRINSIP 3R yaitu REDUCE-REUSE-RECYCLE

Volume Pemakaian Listrik [302-1]

	2020	2019
Pemakaian Listrik (KWH)	1.837.371,75	3.441.986,00
Pemakaian Listrik (GigaJoule)	6.614,54	12.391,15

Pemakaian Bahan Bakar dari Sumber Daya Tak Terbarukan [302-1]

Pemakaian Bahan Bakar (Liter)	6.614,54	12.391,15
-------------------------------	----------	-----------





SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

**SUSTAINABLE
INVESTMENT**

Investasi yang
Berkelanjutan

Pelatihan Keuangan
Berkelanjutan

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Sustainable Investment

Pada periode laporan AIA menerapkan tata kelola keberlanjutan yang baik (GCG) untuk mendukung seluruh aspek bisnis dan tujuan utama strategi keberlanjutan.

Sejalan kebijakan AIA Group, kami menerapkan kebijakan investasi berkelanjutan dan bertanggung jawab, yang memberikan manfaat bagi kelangsungan bisnis Perusahaan. Dengan demikian AIA dapat terus melindungi Anda dan keluarga.



Meningkatkan pengecualian portofolio sebagai sesuai dengan tujuan perusahaan AIA juga mendukung investasi berkelanjutan.



Meningkatkan pengecualian portofolio sesuai yang meningkatkan tujuan perusahaan AIA juga meningkatkan investasi yang berkelanjutan.

Investasi yang Berkelanjutan

AIA berkomitmen menjadikan pertimbangan pengelolaan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) untuk mendukung investasi yang berkelanjutan.

Pendekatan Perusahaan dalam Mendorong Nilai Investasi Berkelanjutan

Sejalan kebijakan AIA Group, AIA Indonesia menerapkan kebijakan investasi yang bertanggung jawab yang memberikan manfaat bagi kelangsungan bisnis Perusahaan.




Sebagai perusahaan asuransi jiwa, AIA berkomitmen untuk mendampingi nasabah untuk jangka waktu panjang. Hal ini membutuhkan investasi dalam bisnis yang mempraktikkan tata kelola yang baik serta memahami dampak faktor sosial dan lingkungan pada operasional bisnis. AIA percaya bahwa tata kelola yang baik mencerminkan komitmen operasional perusahaan yang baik, yang akan memberikan hasil yang baik pula bagi para pemangku kepentingan. Hal ini sekaligus mencerminkan kemampuan perusahaan untuk mencapai hasil investasi berkelanjutan jangka panjang.

Pelaku bisnis dan para manajer aset semakin menyadari potensi risiko dan nilai atas dampak faktor Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST), serta pengaruhnya terhadap profitabilitas dan hasil investasi. AIA memahami bahwa para emiten yang ingin menciptakan nilai jangka panjang bagi pemangku kepentingan harus memastikan pendekatan yang baik dalam perencanaan dan pengelolaan aspek LST.

Mengabaikan risiko LST kemungkinan besar akan

menimbulkan konsekuensi finansial di samping pertimbangan utama lainnya seperti mengabaikan risiko kredit, mata uang dan komersial, atau masalah reputasi lainnya.

AIA percaya bahwa model bisnis yang berkesinambungan dapat mendorong nilai untuk pemegang saham. Hal ini juga menjadi penentu utama kemampuan manajemen dan menentukan apakah penerbit (*issuer*) dapat memenuhi kewajiban keuangannya dalam jangka panjang. Keputusan investasi AIA sehubungan dengan LST didasarkan pada:

-  Asesmen faktor LST di perusahaan yang berpotensi sebagai Investasi maupun telah menjadi Investasi (*actual*);
-  Keyakinan bahwa keterlibatan aktif dengan perusahaan yang diinvestasi merupakan mekanisme yang lebih efektif untuk mempromosikan, mengembangkan dan meningkatkan praktik bisnis terkait LST; dan
-  Pengecualian tertentu di mana sektor atau kategori tersebut telah ditentukan tidak konsisten dengan tujuan AIA.

AIA melakukan asesmen mengenai isu LST yang terkait dengan operasional perusahaan yang diinvestasi, dengan mempertimbangkan dampak risiko LST terhadap keuntungan, aset, bisnis, dan sumber daya manusia di perusahaan.

AIA menggunakan pendekatan yang konsisten untuk menangani masalah LST ini, dengan mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk namun tidak terbatas pada kekurangan air, pasokan energi, perubahan iklim, peraturan lingkungan, pasokan dan hubungan tenaga kerja, kelangkaan / hambatan sumber daya, kemampuan dan integritas manajemen, dan manajemen keuangan.

Analisis riset diharuskan untuk memasukkan penilaian risiko dan masalah LST ke dalam laporan riset mereka. Analisis riset AIA merujuk pada laporan LST perusahaan untuk lebih memahami bagaimana masalah dan risiko ini dikelola. Analisis juga mempertimbangkan penelitian LST dan data yang dihasilkan oleh penyedia penelitian pihak ketiga.

Mengingat pentingnya skor LST dan *insight* yang muncul, AIA juga akan mempertimbangkan cara untuk mengimplementasikan skor LST ke dalam proses penilaian dan penelitian.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

Investasi yang Berkelanjutan

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan

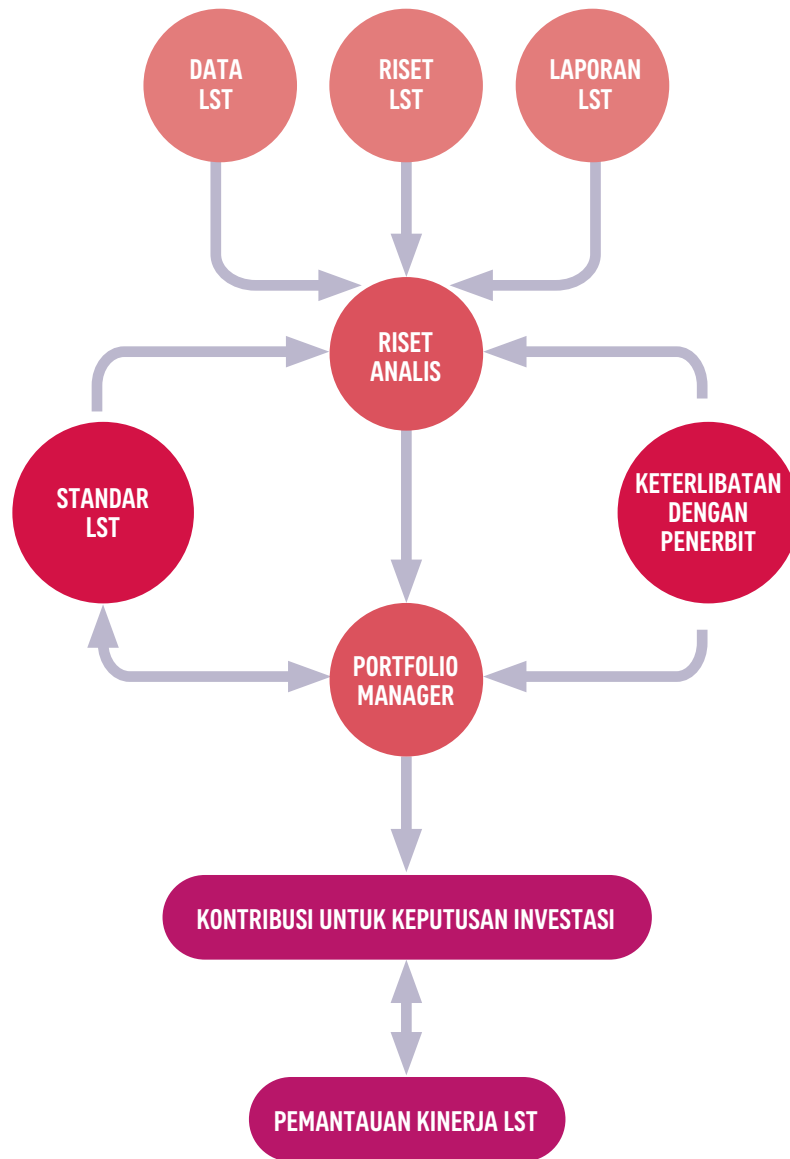
PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

LST DALAM PROSES PENILAIAN INVESTASI



AIA yakin nilai jangka panjang pemangku kepentingan, termasuk hasil investasi, akan dipengaruhi oleh penurunan akhir dalam kesinambungan beberapa sektor tertentu. Oleh karena itu, dari perspektif manajemen atas risiko jangka panjang bahwa AIA telah memutuskan untuk mengeluarkan beberapa sektor dari program investasi AIA.

Sektor apa pun yang dikecualikan dari program investasi tercermin dalam kontrol otomatis pra-transaksi yang diterapkan di platform perdagangan investasi AIA, memberikan tata kelola pembatasan pra perdagangan yang kuat.

Pada tahun 2018, AIA mengambil inisiatif signifikan dengan mengecualikan manufaktur tembakau dari portofolio investasi, dengan mendivestasikan US \$ 500 juta ekuitas dan obligasi perusahaan. Pandangan AIA adalah bahwa produk tembakau tidak sejalan dengan Tujuan AIA, termasuk inisiatif dan program hidup sehat AIA yang bertujuan mendorong pilihan gaya hidup yang lebih sehat.

AIA juga mengecualikan dari investasi peralatan persenjataan (*munition*) adalah hal yang kontroversial yang menyebabkan korban sipil yang signifikan, dengan beberapa pasar di mana AIA berada, perusahaan menandatangani perjanjian untuk melarang produksinya.

AIA tidak berinvestasi dalam bisnis tersebut, dan daftar pengecualian investasi AIA mencerminkan komitmen ini.

Meskipun AIA percaya bahwa keterlibatan aktif adalah mekanisme yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran dan praktik LST, AIA akan terus memantau perkembangan peraturan dan secara teratur meninjau ulang daftar pengecualiannya.

Setelah penelitian lebih lanjut, dan sejalan dengan Tujuan AIA untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik dan tujuan menyeluruh untuk mencapai hasil jangka panjang yang berkesinambungan, AIA akan mendivestasikan semua ekuitas dan investasi pendapatan tetapnya di pertambangan batu bara dan pembangkit listrik tenaga batu bara.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

Investasi yang Berkelanjutan

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Sesuai penerapan RAKB, AIA berkomitmen menempatkan dana kelolaan pada instrumen investasi hijau (*green investment*) dan investasi sosial.

Sebagai implementasi atas investasi yang bersifat berkelanjutan (*sustainable/*

responsible investment) pada portofolio dana asuransi tradisional, tim investasi AIA telah menerapkan prinsip pemenuhan kriteria LST berdasarkan kebijakan dan arahan AIA Group, dalam melakukan seleksi atas individu perusahaan dan sektor industri

dari instrumen investasi di pasar modal.

Sejak tahun 2019, AIA telah melakukan divestasi atas berbagai investasi di portofolio dana asuransi tradisional yang terkait sektor industri produk tembakau dan batubara.

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan

AIA terus mendorong peningkatan kapasitas karyawan untuk mendukung penerapan investasi berkelanjutan dan bertanggung jawab sesuai kriteria LST. Pada

tahun 2020, AIA melakukan pelatihan dan pendidikan terkait penerapan keuangan berkelanjutan, yang di dalamnya menyertakan pemahaman tentang kriteria LST. AIA telah

mengikutsertakan perwakilan karyawan dari tim Marketing, Operations, Legal, Risk, Compliance, HR, Corporate Planning, Investment, dan Finance.



Kamis, 16 April 2020	Pelatihan dasar pemahaman keuangan berkelanjutan
Rabu, 27 Mei 2020	Pelatihan dasar pemahaman keuangan berkelanjutan, RAKB, dan laporan keberlanjutan
Selasa, 21 Juli 2020	Reviu RAKB 2021
Jumat, 20 November 2020	Reviu dan pendampingan finalisasi RAKB 2021

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

Investasi yang
Berkelanjutan

Pelatihan Keuangan
Berkelanjutan

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK





SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

Pengembangan Talenta dan Karier

Kesetaraan dan Lingkungan Kerja yang Baik

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

People and Culture

Talenta terbaik dan kultur perusahaan menjadi prioritas AIA untuk mencapai hasil bisnis berkelanjutan dan memberi dampak positif bagi lingkungan di mana AIA beroperasi.

AIA terus meningkatkan kapasitas pekerja dan membangun budaya kerja, guna memberikan perlindungan serta layanan terbaik kepada seluruh nasabah dan mendukung penerapan keuangan berkelanjutan. AIA juga memberikan perhatian pada upaya bersama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR).



Memberikan berbagai pelatihan untuk karyawan juga tenaga pemasar sebagai langkah pengembangan talenta dan karier.



Menghadirkan lingkungan kerja yang baik, mendukung kesetaraan dan keragaman, dan membangun budaya perusahaan yang baik.



Memberikan berbagai pelatihan untuk karyawan juga tenaga pemasar sebagai langkah pengembangan talenta dan karier

Pengembangan Talenta dan Karier

Secara reguler, AIA menghadirkan berbagai pelatihan untuk karyawan dan tenaga pemasar untuk mengembangkan talenta dan karier yang lebih baik.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

Pengembangan Talenta dan Karier

Kesetaraan dan Lingkungan Kerja yang Baik

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Komposisi dan Keberagaman Pekerja

Sampai dengan akhir tahun 2020, jumlah karyawan AIA sebanyak 1.008 orang. Laporan ini mengungkapkan informasi komposisi dan

keberagaman karyawan AIA, sesuai jenis kelamin, status kepegawaian, jabatan, kelompok usia dan latar belakang pendidikan. ^{[102-8] [POJK51-3.c.2]}



AIA memiliki total **1.008 KARYAWAN**

Komposisi Karyawan Berdasarkan ^{[102-8, 405-1] [POJK51-3.c.2]}

	2020		2019		2018	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Jenis Kelamin						
Pria	461	46%	449	44%	453	45%
Wanita	547	54%	566	56%	562	55%
Jumlah	1.008	100%	1.015	100%	1.015	100%



SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INIHEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENTPEOPLE
AND CULTUREPengembangan
Talenta dan KarierKesetaraan dan
Lingkungan Kerja
yang BaikEFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIKKomposisi Karyawan Berdasarkan ^{[102-8, 405-1][POJK51-3.c.2]}

	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Status Kepegawaian						
Pegawai Tetap	98%	99%	96%	99%	97%	99%
Pegawai Tidak Tetap	2%	1%	4%	1%	3%	1%
Jumlah	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jabatan						
Manajerial	52%	34%	51%	34%	47%	30%
Non-Manajerial	48%	66%	49%	66%	53%	70%
Jumlah	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Kelompok Usia						
<30 Tahun	14%	17%	17%	21%	22%	24%
30-<40 Tahun	57%	45%	55%	45%	51%	42%
40-<50 Tahun	23%	31%	23%	29%	23%	29%
>50 Tahun	6%	7%	5%	5%	4%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pendidikan						
Pra Perguruan Tinggi	0,00%	0,18%	0,00%	0,18%	0,00%	0,18%
Diploma	0,87%	0,91%	1,11%	1,06%	1,10%	1,07%
Sarjana	88,07%	90,86%	87,75%	91,52%	90,73%	93,95%
Pascasarjana	11,06%	8,04%	11,14%	7,24%	8,17%	4,80%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Hubungan Ketenagakerjaan dan Imbal Jasa Pekerjaan

Dalam memberikan kesempatan kerja, AIA menghadirkan kesetaraan kepada setiap individu, baik sebagai karyawan maupun tenaga pemasar. Proses rekrutmen dilaksanakan secara profesional dan menghindari praktik-praktik diskriminatif.

Selama tahun 2020, Perusahaan melakukan rekrutmen karyawan baru yang terdiri dari 59,2% laki-laki dan 40,8% perempuan. Jumlah karyawan yang meninggalkan Perusahaan pada tahun 2020 11.62% dari total karyawan. ^[401-1]



59,2% LAKI-LAKI
40,8% PEREMPUAN

Perusahaan memberikan imbal jasa pekerjaan kepada karyawan dengan tunduk pada Undang-undang Ketenagakerjaan serta upah minimum yang ditetapkan pemerintah setempat. Besaran imbal jasa pekerjaan pada

tingkat jabatan yang sama untuk karyawan laki-laki setara dengan karyawan perempuan, atau rasio 1:1. Imbal jasa pekerjaan yang diterima karyawan terdiri dari beberapa komponen. ^{[202-1, 405-2] [POJK51-6.c.2.b]}

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

Pengembangan Talenta dan Karier

Kesetaraan dan Lingkungan Kerja yang Baik

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Membangun Komunitas

Untuk menghadirkan lingkungan dan budaya kerja yang baik, AIA juga membangun komunitas di internal perusahaan yang berisi berbagai aktivitas yang bisa diikuti oleh seluruh karyawan dan tenaga pemasar.

Berbagai kegiatan tersebut sejalan dengan komitmen membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik.



Beberapa komunitas yang ada dalam AIA adalah basket, futsal, tenis meja, muaythai, zumba, dance, vocal, musik/ band, dan lain sebagainya.

Di masa pandemi, kebanyakan dari kegiatan komunitas dihentikan sementara. Namun beberapa kegiatan komunitas masih berjalan dan dilakukan secara virtual.



Menghadirkan lingkungan kerja yang baik, mendukung kesetaraan dan keragaman, dan membangun budaya perusahaan yang baik

Kesetaraan dan Lingkungan Kerja yang Baik

AIA berkomitmen untuk mendukung kesetaraan dalam beroperasi dan menghadirkan budaya dan lingkungan kerja yang baik untuk seluruh karyawan dan tenaga pemasar. ^[POJK51-6.c.1, POJK51-6.c.2.c]

Pendidikan dan Pelatihan

[POJK51-6.c.2.d]

Sebagai sebuah perusahaan yang berusia lebih dari satu dekade di industri, AIA didukung dengan talenta profesional di belakangnya. Di Indonesia, peningkatan kapasitas karyawan dan tenaga pemasar terus dilakukan dalam berbagai bentuk kegiatan dan pelatihan.

Kegiatan pendidikan dan pelatihan karyawan dikelola

oleh Unit Learning & Development di bawah HR. Kegiatan pendidikan dan pelatihan tenaga pemasar dilaksanakan oleh AIA di bawah Divisi Agency dalam program Next Generation Academy.

Secara keseluruhan, jumlah jam pendidikan dan pelatihan bagi karyawan selama tahun 2020 mencapai 12.290,30 jam, atau

rata-rata 23,9 jam pelatihan per karyawan. ^[404-1]

AIA memiliki kebijakan dan standar terkait LST dari AIA Group yang disosialisasikan secara berkala kepada karyawan di fungsi Investment.

Selama tahun 2020, Perusahaan juga menyelenggarakan pelatihan khusus bagi karyawan yang akan memasuki usia pensiun. Tujuan pelatihan adalah memfasilitasi kemampuan kerja yang berkesinambungan di masa akhir kerja. Pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan karyawan dan budget tertentu. ^[404-2]



SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

Pengembangan Talenta dan Karier

Kesetaraan dan Lingkungan Kerja yang Baik

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karier

Sejalan prinsip kesetaraan, AIA memberikan kesempatan yang sama kepada karyawan maupun tenaga pemasar untuk mengembangkan karier. Salah satu pertimbangan untuk pengembangan karier adalah penilaian kinerja, terlepas dari latar belakang maupun faktor

keberagaman (suku, agama, ras, antar golongan) karyawan maupun tenaga pemasar. ^[POJK51-6.c.2.a]Penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh Departemen Human Resources. Selama tahun 2020, seluruh karyawan yang memenuhi syarat telah diikutsertakan dalam penilaian kinerja. ^[404-3]



PENILAIAN KINERJA dilakukan terhadap **100% KARYAWAN** yang telah memenuhi syarat

Membangun Budaya Kerja ^[POJK51-6.a]

Komitmen AIA dalam memberikan proteksi dan layanan terbaik kepada seluruh nasabah dilandasi budaya kerja yang akan turut mempengaruhi kesinambungan bisnis AIA. Selama periode pelaporan yang diwarnai pandemi COVID-19, budaya kerja yang terbangun telah mampu mendukung empat faktor yang menjadi kunci sukses bisnis AIA selama periode pelaporan, yakni:



KEPEDULIAN

Yang selalu menempatkan kesehatan, keselamatan, kesejahteraan, dan pengembangan karyawan sebagai prioritas utama;



PENGALAMAN YANG LEBIH DARI 100 TAHUN DI ASIA

Menjadikan AIA terus berinovasi untuk memberikan yang terbaik untuk nasabah;



BERPIKIRAN MAJU

Dengan menghadirkan strategi dan program untuk memastikan kebutuhan nasabah dalam perlindungan dan perencanaan keuangan selalu terpenuhi, baik pada kondisi pandemi COVID-19 maupun di tengah kondisi apapun;



AIA MENERAPKAN KEBIJAKAN BEKERJA DARI RUMAH

sebagai bentuk prioritas terhadap keselamatan karyawan, dengan didukung berbagai fasilitas teknologi agar tetap terhubung dan produktif.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

Pengembangan Talenta dan Karier

Kesetaraan dan Lingkungan Kerja yang Baik

EFFECTIVE GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK





SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

**EFFECTIVE
GOVERNANCE**

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Effective Governance

Tata kelola perusahaan yang baik menjadi salah satu langkah AIA dalam menghadirkan bisnis yang berkelanjutan, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Penerapan tata kelola keberlanjutan menjadi bagian dari komitmen AIA melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik (GCG) pada setiap aspek bisnis, mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.73/POJK. 05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian serta peraturan pelaksanaannya.



Tata kelola perusahaan yang baik dengan pengambilan keputusan melalui berbagai Komite Direksi dan Dewan Komisaris di mana anggota Direksi dan Dewan Komisaris yang terkait menjadi anggota dari Komite tersebut termasuk Komisaris Independen.



Tata kelola perusahaan yang baik dengan pengambilan keputusan melalui Dewan yang memenuhi syarat dan terdiri dari mayoritas Direktur Non-Eksekutif Independen

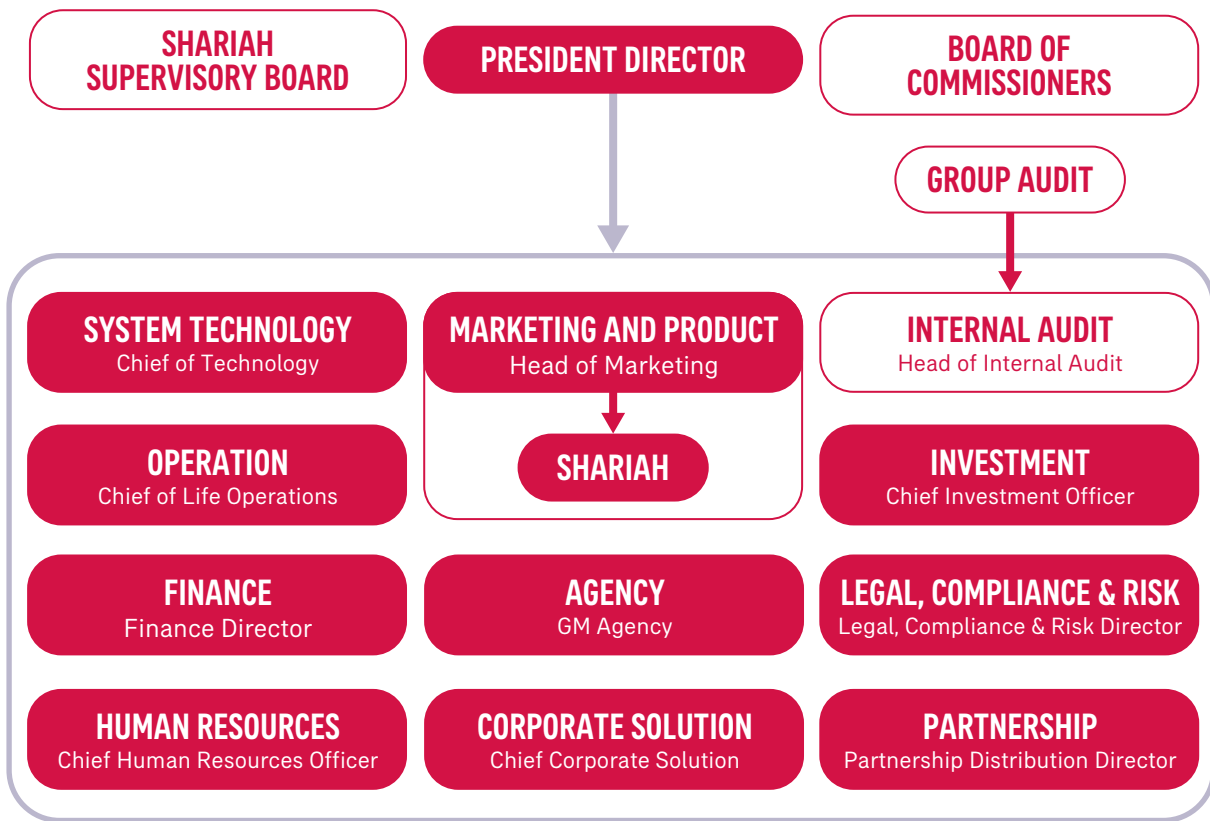
Jajaran Dewan dan Tata Kelola Perusahaan

Tata kelola perusahaan yang baik dengan pengambilan keputusan melalui berbagai Komite Direksi dan Dewan Komisaris di mana anggota Direksi dan Dewan Komisaris yang terkait menjadi anggota dari Komite tersebut termasuk Komisaris Independen. ^[POJK51-5]

Struktur Tata Kelola Perusahaan

Struktur organisasi tata kelola AIA terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Direksi dan Dewan Komisaris. Pelaksanaan tugas dan kewenangan organ Perusahaan mengacu pada prinsip-prinsip umum dan fungsional yang diatur

dalam Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Perusahaan memiliki unit bisnis syariah dan memiliki Dewan Pertimbangan Syariah (DPS), yang diangkat oleh RUPS atas rekomendasi Majelis Ulama Indonesia. ^[102-18]



Rapat Umum Pemegang Saham

RUPS Tahunan 2020 untuk tahun buku 2019 dilaksanakan melalui keputusan sirkuler pada tanggal 29 Juni 2020. Seluruh putusan RUPS telah dilaporkan kepada OJK sebagai otoritas tertinggi sektor jasa keuangan di Indonesia.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Dewan Direksi

| Sainthan Satyamoorthy

Presiden Direktur

| Rista Qatrini Manurung

Direktur Hukum,
Kepatuhan, dan Risiko



Susunan Keanggotaan Direksi
Per 31 Desember 2020



Satu dari empat atau 25% Direksi AIA adalah Perempuan

Komposisi Direksi AIA terdiri dari empat orang. Seorang di antaranya atau 25% adalah perempuan. Pengangkatan Direksi menjadi hak Pemegang Saham, dengan memperhatikan persyaratan yang ditetapkan undang-undang termasuk dalam hal penghindaran benturan kepentingan.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

**EFFECTIVE
GOVERNANCE**

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Dewan Direksi

Chun Hung Lin
Direktur Keuangan

Ang Tiam Kit
Direktur Keagenan



Susunan Keanggotaan Direksi
Per 31 Desember 2020

Informasi tentang anggota Dewan Direksi, lihat <https://www.aia-financial.co.id/id/about-aia/our-people.html> ^[102-24, 102-25, 102-26]

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

**EFFECTIVE
GOVERNANCE**

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Dewan Komisaris

Tan Hak Leh
Presiden Komisaris

Mitchell David New
Komisaris



Susunan Keanggotaan Komisaris
Per 31 Desember 2020

Informasi tentang anggota Dewan Komisaris, lihat <https://www.aia-financial.co.id/id/about-aia/our-people.html> ^[102-22, 102-23, 102-24, 102-25]

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

**EFFECTIVE
GOVERNANCE**

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Dewan Komisaris

Himawan Edhy Subianto
Komisaris Independen

Bambang Lukito
Komisaris Independen



Susunan Keanggotaan Komisaris
Per 31 Desember 2020



Dua dari empat atau 50% Dewan Komisaris AIA merupakan Komisaris Independen

Sampai dengan akhir periode pelaporan, komposisi keanggotaan Dewan Komisaris terdiri dari empat orang, dan seluruhnya laki-laki. Jumlah Komisaris Independen ada dua orang atau 50%.

Pengangkatan Dewan Komisaris menjadi hak Pemegang Saham, dengan memperhatikan persyaratan yang ditetapkan undang-undang termasuk dalam hal penghindaran benturan kepentingan.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

**EFFECTIVE
GOVERNANCE**

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Dewan Pertimbangan Syariah

Dewan Pertimbangan Syariah (DPS) bertanggung jawab memberikan nasihat kepada Direksi dan melakukan pengawasan atas pelaksanaan kegiatan unit usaha syariah Perusahaan, agar sesuai dengan prinsip syariah. Keanggotaan DPS terdiri dari satu orang Ketua dan satu orang Anggota.

Q Informasi tentang anggota DPS dapat diakses di www.aia-financial.co.id/id/about-aia/our-people.html

Pejabat Perusahaan Penanggung Jawab Keberlanjutan ^[POJK51-5.a]

Direksi bertanggung jawab atas penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan, sesuai pembagian tugas dan kewenangan masing-masing. Direksi dibantu departemen-departemen pelaksana untuk mengelola setiap isu lingkungan, sosial dan tata kelola (LST). Direksi dapat mendelegasikan kewenangan kepada pejabat perusahaan yang ditunjuk, untuk berkomunikasi dan berkonsultasi dengan pemangku kepentingan. ^[102-19, 102-20, 102-21]

Sejalan penerapan RAKB, AIA melakukan penyesuaian Organisasi, Manajemen Risiko, Tata Kelola dan/atau Standar Prosedur Operasional (SPO) keuangan berkelanjutan. Sampai dengan akhir tahun 2020, realisasi kegiatan masih dalam proses penyesuaian karena terdampak pandemi COVID-19.

Pengelolaan Risiko dan Penerapan Prinsip Kehati-hatian

Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko Perusahaan.

Perusahaan menerima, mengumpulkan, dan mengelola risiko bagi pemegang polis dan pemegang saham melalui setiap produk asuransi yang terjual. Oleh karena itu, pengelolaan manajemen risiko menjadi

sangat penting. Perusahaan telah mengidentifikasi, memahami, mengelola dan memitigasi secara efektif semua risiko yang ada untuk menciptakan nilai jangka panjang (*long term value*) sesuai dengan *Risk Appetite* dan *Risk Tolerance* yang dimiliki Perusahaan.

Perusahaan menerapkan kerangka kerja manajemen risiko yang difasilitasi oleh fungsi Enterprise Risk Management (ERM) dan Kepatuhan (Compliance) untuk memberikan kepastian kepada Direksi dan Dewan Komisaris mengenai kesesuaian dan efektivitas kerangka kerja tersebut. Perusahaan mengelola risiko dengan menggunakan pendekatan Tiga Lini Pertahanan (*Three Lines of Defense*).

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

Jajaran Dewan dan Tata Kelola Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku Kepentingan

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Tiga Lini Pertahanan ^{[102-11, 102-30] [POJK51-5.c]}

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK



LINI PERTAMA

Fungsi *Risk-Taking Function*

- Menjalankan bisnis (*risk-taking function*) di mana Pejabat di setiap unit bisnis bertanggung jawab dalam memetakan seluruh proses, batasan dan *control* dalam upaya mengidentifikasi, mengelola dan memitigasi seluruh risiko yang ada.
- Dalam pengelolaan risiko non-keuangan, unit bisnis melakukan *Risk and Control Self-Assessment (RCA)* dengan mempertimbangkan segala risiko yang mungkin terjadi atau yang sudah terjadi, menilai kemungkinan untuk terjadi (*probability*), dan dampaknya (*severity*), serta menyiapkan rencana mitigasi untuk mengontrol risiko tersebut.
- Rencana mitigasi akan dipantau dan diterapkan secara terus-menerus yang hasilnya akan disimpan dalam *database* risiko operasional dan *sistem enterprise Governance Risk Compliance (eGRC)*.



LINI KEDUA

Fungsi *Enterprise Risk Management (ERM)* dan Kepatuhan (*Compliance*)

- Kedua fungsi masing-masing berperan dalam melakukan *review* yang independen dan objektif terhadap unit bisnis dalam mengidentifikasi, mengelola dan memitigasi setiap risiko.
- Lini kedua juga melakukan pemantauan dan pelaporan secara berkala dan berkesinambungan mengenai isu-isu risiko pada area manajemen dan tata kelola, operasional, strategi, asuransi, finansial (kredit, pasar dan likuiditas), hukum, kepatuhan dan reputasi melalui Komite Risiko Eksekutif (*Executive Risk Committee - ERC*).
- Fungsi ERM dan fungsi Kepatuhan sebagai Lini Pertahanan Kedua juga menyajikan laporan setiap bulan dan triwulan mengenai isu-isu risiko kepada Komite Pemantau Risiko (*Risk Oversight Committee-ROC*) untuk memastikan bahwa risiko telah dikelola dengan baik, berkelanjutan dan sejalan dengan kebijakan, standar dan prosedur internal Perusahaan serta patuh terhadap ketentuan hukum yang berlaku.



LINI KETIGA

Internal Audit

- Bertugas melakukan penilaian independen kepada Lini Pertahanan Pertama dan Kedua untuk kemudian dilaporkan hasilnya kepada Dewan Komisaris melalui Komite Audit mengenai efektivitas dari proses dan penerapan manajemen risiko serta sistem pengendalian internal.
- Dewan Komisaris bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan atas aktivitas manajemen risiko.

Dalam kaitannya terhadap keberlanjutan (*Sustainability*), ambisi Grup AIA adalah menjadi pemimpin di industri global dalam hal ESG, dengan membentuk masa depan yang berkelanjutan dalam melayani nasabah dan menciptakan nilai jangka panjang (*long-term value*) bagi seluruh pemangku kepentingan.

Strategi ESG Grup AIA berfokus terhadap 5 pilar utama yaitu: Kesehatan, Operasional Ramah Lingkungan, Investasi yang Berkelanjutan, Sumber Daya dan Budaya, serta Tata Kelola yang Efektif.

Lingkungan memiliki dampak langsung terhadap kesehatan dan kesejahteraan nasabah dan karyawan. Oleh karena itu sangat penting untuk dapat sebisa mungkin menerapkan praktek ramah lingkungan dalam bisnis perusahaan.

Salah satu upaya perusahaan dalam mewujudkan praktek bisnis yang ramah lingkungan adalah dengan mendorong transformasi digital dan otomatisasi untuk mengurangi penggunaan kertas. Dengan peluncuran Digibuy di tahun 2020 memungkinkan nasabah untuk membeli produk secara

online. Selain itu kerja sama dengan GOJEK yang merupakan salah satu pemimpin *platform digital* di Indonesia untuk mendukung pemasaran produk asuransi secara digital.

Perusahaan juga mengurangi jumlah perjalanan bisnis dengan mengoptimalkan teknologi *video conference*. Selain itu Perusahaan juga senantiasa mengutamakan Vendor dan mitra bisnis yang mendukung penerapan praktik ESG.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Kode Etik dan Pelaporan Pelanggaran

Di AIA, standar perilaku profesional tertinggi dipegang dengan teguh. Kode Etik yang menjadi panduan bagaimana menjalankan bisnis setiap saat menanamkan etika dan manajemen risiko yang kuat dalam semua keputusan yang diambil pejabat dan karyawan AIA.

Kode Etik AIA menjelaskan bagaimana perusahaan memelihara kepercayaan, baik nasabah maupun pihak-pihak yang berinteraksi dengan AIA, serta menggambarkan *operating philosophy* AIA untuk selalu melakukan hal yang tepat, dengan cara yang benar, dengan orang yang tepat, sehingga akan datang hasil yang baik.

Kode Etik berlaku pada semua pejabat dan karyawan, serta mitra bisnis AIA, termasuk agen, kontraktor, subkontraktor, pemasok, mitra penyalur, dan lain-lain yang bertindak atas nama AIA diharapkan untuk menaati standar dan praktik yang serupa.

Sejalan dengan filosofinya, AIA juga merilis kerangka kualitas bisnis dan standar pengelolaan risiko penjualan untuk memastikan hasil baik dapat dicapai oleh nasabah, tenaga pemasar, juga AIA sebagai perusahaan.

Khusus tenaga pemasar, Perusahaan juga menerapkan *Market of Conduct Guideline* (MCG) sebagai pedoman

menjalankan tugas. Selain itu tenaga pemasar AIA juga harus mematuhi Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa yang diterbitkan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) di mana AIA menjadi anggota aktif.

AIA memiliki Program *Whistleblower* lengkap yang dirancang untuk menangani laporan perilaku tidak pantas atau tidak wajar. Setiap pelapor dapat menghubungi *AIA Ethics Hotline* 24 jam per hari, 7 hari seminggu. Pelapor dapat memilih jika menghendaki anonimitas dalam melapor. ^[102-17,102-33]

Antikorupsi, Anti Pencucian Uang dan Kontra Pendanaan Terorisme

AIA membangun bisnis yang berintegritas untuk menjaga kepercayaan nasabah maupun para pemangku kepentingan lain. Semua pihak di AIA harus taat kepada undang-undang terkait anti-korupsi yang ditetapkan Pemerintah Indonesia, serta Kebijakan Antikorupsi serta Kode Etik AIA Group. ^[103-1, 103-2, 205-2]

AIA berkomitmen memenuhi tanggung jawabnya membantu mencegah pencucian uang dan pembiayaan teroris, sesuai Peraturan OJK No. 12/POJK.01/2017 dan Peraturan OJK No. 23/POJK.01/2019 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan

Terorisme (PPT) di Sektor Jasa Keuangan, serta Surat Edaran OJK No.37/POJK.05/2017 tentang Penerapan Program Pencegahan Pendanaan Terorisme Di Sektor Jasa Keuangan Non-Bank. ^[103-2]

Bentuk tanggung jawab yang AIA lakukan meliputi identifikasi klien, memantau kegiatan klien dan melaporkan kegiatan yang mencurigakan atau tidak biasa, sesuai dengan hukum yang berlaku.

AIA telah memiliki Kebijakan Program Anti-Pencucian Uang dan Kontra Pembiayaan Teroris AIA Group, termasuk mekanisme pelaporan tindakan yang dianggap mencurigakan. Secara berkala Perusahaan melakukan pelatihan dan komunikasi berkala untuk

memastikan semua karyawan dan tenaga pemasar memahami tanggung jawabnya masing-masing terkait Kebijakan.

Setiap karyawan AIA yang mengetahui atau yang dengan itikad baik mencurigai adanya pelanggaran terhadap undang-undang, peraturan atau kebijakan terkait anti-penyuapan dan anti-korupsi, maupun APU dan PPT, harus segera melapor.

Karyawan AIA juga dapat mengajukan pertanyaan, menyampaikan kekhawatiran atau melaporkan kejadian ketidakpatuhan terhadap Kode Etik, kebijakan AIA atau hukum dan peraturan yang berlaku. Pelaporan disampaikan kepada fungsi Compliance. ^[103-3]

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

Jajaran Dewan dan Tata Kelola Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku Kepentingan

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK




Pengaduan Nasabah [POJK51-6.c.3.b]

Kepercayaan dan kenyamanan nasabah menjadi prioritas AIA dalam memberikan layanan. Selain terus berinovasi untuk memudahkan nasabah di masa pandemi COVID-19, AIA juga menyediakan layanan melalui berbagai jalur komunikasi untuk memudahkan nasabah mengajukan pengaduan:

Customer Care Line

1500 980 atau **(021) 3000 1 980**

Email : id.customer@aia.com

 Detail dapat ditemukan pada:
www.aia-financial.co.id

AIA berkomitmen menindaklanjuti dan menyelesaikan setiap pengaduan sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap dalam rentang waktu yang terukur dan layak. AIA juga melaporkan pengaduan yang diterima ke OJK setiap tiga bulan sekali (kuartal). Jika terjadi sengketa antara nasabah dengan AIA,

penyelesaian diharapkan dapat dilakukan kedua belah pihak terlebih dahulu.


Apabila kesepakatan tidak tercapai, nasabah dan AIA dapat menyelesaikannya melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

Komitmen Menjaga Privasi Nasabah

Komitmen AIA dalam inovasi digital didukung oleh komitmen AIA untuk menjaga privasi nasabah. Hal ini dikuatkan dengan Pernyataan Tentang Privasi, yang antara lain menyatakan:

AIA melindungi keamanan data para nasabah dan para calon nasabah dengan mematuhi Personal Data (*Privacy*) *Ordinance*, dan semua undang-undang setempat yang relevan, dan memastikan agar staf AIA benar-benar mematuhi standar-standar keamanan dan kerahasiaan.

AIA pun tetap mengutamakan privasi data pribadi di berbagai inovasi yang dilakukan, salah satunya pada inovasi digital berbasis teknologi informasi. AIA memastikan bahwa selama periode pelaporan, tidak ada keluhan mendasar terkait pelanggaran-pelanggaran privasi dan hilangnya data nasabah.

 Uraian Pernyataan Tentang Privasi dapat diakses melalui website AIA atau link **<https://www.aia-financial.co.id/id/index/privacy-statement.html>** ^[418-1]

Hasil Survei Nasabah* [POJK51-6.f.5]

AIA terus berupaya meningkatkan layanan kepada nasabah dan secara berkala melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah kepada perusahaan. Kegiatan survei nasabah AIA pada 2020 dilakukan oleh PT Kantar Indonesia Internasional, menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden 1.100 orang.

Hasil survei tersebut menunjukkan peningkatan Net Promoter Score dari tahun 2018 dengan skor 19, naik menjadi 38 pada 2020. Skor ini menunjukkan seberapa mungkin nasabah merekomendasikan AIA kepada teman atau

keluarganya. Pada 2020, AIA juga mulai mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan AIA.

Hasil tingkat kepuasan nasabah tersebut menunjukkan 94% atau 9 dari 10 nasabah merasa puas terhadap AIA. Di sisi lain, AIA terus berupaya menghadirkan proses dan layanan asuransi dengan lebih mudah. Hal ini dibuktikan dengan hasil Customer Effort Score yang meningkat dari 81 pada 2017, 89 pada 2018, dan 92 pada 2020. Skor ini menunjukkan testimoni nasabah mengenai seberapa mudah mereka berinteraksi dengan AIA.

INDEKS LOYALITAS NASABAH

38 kategori
NET PROMOTER SCORE
tingkat frekuensi nasabah merekomendasikan AIA



INDEKS KEPUASAN NASABAH

94% atau
9 DARI 10
NASABAH PUAS
terhadap AIA



CUSTOMER EFFORT SCORE

92 pada
2020
menunjukkan
NASABAH SEMAKIN MUDAH
BERINTERAKSI DENGAN AIA



	2017	2018	2020
Customer Effort Score	81	89	92

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

*Kegiatan survei nasabah dilakukan pada periode 2020

Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi [POJK51-6.c.3.a]



Secara umum, selama tahun 2020 AIA mampu mempertahankan kinerja keuangan yang baik, meskipun realisasi dari kinerja keuangannya masih di bawah target. Tidak tercapainya target kinerja keuangan AIA dipengaruhi oleh kondisi pandemi COVID-19.

Tidak ada pendapatan Perusahaan yang diperoleh dari bantuan finansial Pemerintah. Kinerja keuangan selama tahun 2020 tidak dihadapkan dampak perubahan iklim yang berpengaruh signifikan terhadap keuangan AIA. [201-1, 201-2, 201-4] [POJK51-6.b.1]

Perolehan Pendapatan Premi dan Laba Komprehensif [POJK51-6.b.1]

PENDAPATAN PREMI 2020

RP 13,59 TRILIUN
atau **96,54%** dari **TARGET**



	2020	2019	2018
Target	14.078.704	12.880.144	15.820.358
Realisasi	13.591.086	13.123.471	12.410.357
%	96,54	101,89	78,45

(dalam Juta Rupiah)

LABA KOMPREHENSIF 2020

RP (89,43) MILIAR
atau **(109,48%)** dari **TARGET**



	2020	2019	2018
Target	943.144	1.387.824	1.494.240
Realisasi	(89.426)	2.768.816	1.493.161
%	(109,48)	199,51	99,93

(dalam Juta Rupiah)

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Sebagian dari nilai ekonomi yang diperoleh AIA distribusikan kepada pemangku kepentingan. AIA membayarkan total klaim dan manfaat Rp11triliun kepada nasabah (berdasarkan laporan keuangan *audited full year* 2020). Pembayaran klaim termasuk kepada nasabah yang mendapatkan perawatan karena COVID-19, sebesar Rp55,27 miliar. ^[201-1]

RP11 TRILIUN
TOTAL KLAIM dan MANFAAT
kepada **NASABAH**



RP55,27 MILIAR
KLAIM NASABAH untuk
PERAWATAN COVID-19



Distribusi lain dari nilai ekonomi yang diperoleh diberikan kepada pemangku kepentingan dalam bentuk pembayaran dividen kepada Pemegang Saham, pembayaran pajak dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) kepada Pemerintah, serta pembayaran imbal jasa pekerjaan dan manfaat lain kepada pekerja.

AIA juga mendistribusikan nilai ekonomi yang diperoleh dalam bentuk investasi sosial untuk pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) sebesar Rp1.06 miliar yang diberikan kepada 65.065 orang penerima manfaat. Nilai ekonomi langsung dan didistribusikan disampaikan dalam tabulasi di bawah ini. ^[201-1]

Nilai Ekonomi Langsung dan Didistribusikan ^[201-1]

	2020	2019	2018
Nilai Ekonomi Langsung Diterima			
Pendapatan	16.734.602	16.231.190	13.397.434
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima	16.734.602	16.231.190	13.397.434
Nilai Ekonomi Langsung Didistribusikan			
Biaya Operasi	14.131.728	14.453.510	10.454.825
Pembayaran Upah Pekerja dan Manfaat Lain	624.173	536.330	474.424
Pembayaran Kepada Pemilik Modal	1.732.026	1.267.189	600.000
Pembayaran Kepada Pemerintah (Pajak)	2.794.271	70.009	60.561
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	565	858	1.397
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung Didistribusikan	17.550.737	15.060.707	11.591.207
Nilai Ekonomi Langsung yang Ditahan			
Nilai Ekonomi Langsung yang Ditahan	(2.548.161)	(96.706)	1.806.227

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INIHEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENTPEOPLE
AND CULTURE**EFFECTIVE
GOVERNANCE**Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai EkonomiMitra Kerja dan
Tenaga PemasarPelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

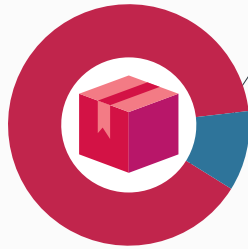
Mitra Kerja dan Tenaga Pemasar

Dalam menjalankan operasional, AIA berupaya melibatkan pemasok/vendor lokal dalam Mitra Kerja Perusahaan. Pemasok/vendor lokal adalah badan

usaha yang berbadan hukum Indonesia dan beroperasi di Indonesia. Pelibatan mereka akan menyerap lebih banyak tenaga kerja lokal, sehingga menjadi bentuk manfaat tidak

langsung dari keberadaan AIA. Pada tahun 2020, ada 560 pemasok/vendor dalam Mitra Kerja Perusahaan, terdiri dari 500 pemasok nasional dan 60 pemasok luar negeri. ^[203-2]

560 PEMASOK/Vendor dalam RANTAI PASOK PERUSAHAAN



500 Pemasok/VENDOR LOKAL
60 Pemasok/VENDOR LUAR NEGERI

Jumlah Pemasok/Vendor (Unit)

	2020	2019	2018
Pemasok Nasional	500	647	730
Pemasok Luar Negeri	60	71	73
Total Pemasok	560	718	803

Nilai Kontrak Pengadaan (Dalam Juta Rupiah)

	2020	2019	2018
Pemasok Nasional	434.956	519.955	519.955
Pemasok Luar Negeri	76.704	45.244	45.244
Total Nilai Kontrak Pengadaan	511.660	565.199	565.199

Memiliki tenaga pemasar profesional menjadi satu hal yang penting bagi AIA, mengingat perannya yang besar dalam mengedukasi dan memberikan pemahaman kepada nasabah tentang pentingnya asuransi sebagai perlindungan jangka panjang.

AIA juga mengembangkan program AIA Premier Academy untuk mendukung pengembangan dan pertumbuhan tenaga

pemasar profesional di industri asuransi. Para agen yang tergabung dalam AIA Premier Academy akan mendapat program pelatihan terpadu dan terdepan, jenjang karir baru dan kompensasi yang didukung berbagai produk dan solusi keuangan berkualitas AIA.

Para tenaga pemasar dilengkapi teknologi terkini untuk mempermudah pekerjaan mereka, dan memungkinkan mereka berinteraksi dengan

nasabah kapan pun dan di mana pun.

AIA Premier Academy telah menghasilkan tenaga pemasar profesional yang diakui dunia. AIA menjadi perusahaan multinasional satu-satunya di dunia yang meraih keanggotaan MDRT (*Million Dollar Round Table*) nomor satu di dunia selama enam tahun berturut-turut.

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

Jajaran Dewan dan Tata Kelola Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku Kepentingan

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK

Dalam rangka penerapan RAKB, AIA juga berencana melakukan pelatihan RAKB untuk tenaga pemasar secara bertahap. Pelatihan dimaksudkan agar tenaga pemasar memahami tentang keuangan berkelanjutan.

Pengelolaan Rantai Pasok

AIA memastikan para tenaga pemasar menjalankan kegiatannya sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku, berpedoman pada *Market of Conduct Guideline* (MCG). AIA tidak mentolerir segala bentuk pelanggaran dan akan mengambil tindakan tegas terhadap hal tersebut.

AIA memiliki dan menerapkan Pedoman Pengadaan Barang/ Jasa (*Sourcing Guideline*) bagi kebutuhan AIA. Tujuan dari pengadaan barang dan/atau jasa adalah memaksimalkan

potensi ekonomi dan manfaat yang diperoleh dari rekanan dengan setiap prosesnya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku mulai dari proses seleksi rekanan, pembuatan kontrak kerja sama, pengawasan rekanan dengan tepat dan berkelanjutan, pembayaran ke rekanan, sampai dengan pengakhiran kerja sama.

AIA melakukan pencegahan risiko terhadap pengadaan barang dan/atau jasa melalui penggunaan aplikasi. Aplikasi ini berfungsi untuk memonitor penerapan proses dengan standar yang konsisten dan juga mengurangi interaksi/proses manual antara tim Sourcing dengan rekanan.

Aplikasi ini juga membantu AIA meminimalkan terjadinya risiko dengan mengurangi resiko kesalahan manusia

dalam proses seleksi rekanan sampai dengan pembayaran atas barang dan/atau jasa yang diberikan.

Hal terpenting lainnya, aplikasi ini membuat dokumentasi atas keseluruhan proses menjadi baku dan sistematis dengan pengawasan berjenjang mulai dari unit yang memiliki kebutuhan, tim Sourcing, pemilik persetujuan finansial, maupun tim Finance itu sendiri.

Aplikasi terintegrasi dengan sistem pencatatan pembukuan yang dimiliki AIA sehingga proses konfirmasi penerimaan barang dan/atau jasa, penerimaan *invoice*, hingga proses pembayaran *invoice* terhindar dari dualisme data antara aplikasi dan pembukuan. Hal tersebut berfungsi untuk meningkatkan akurasi proses pengadaan hingga pembayaran secara keseluruhan.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Pelibatan Pemangku Kepentingan ^[POJK51-5.d]

Setiap pencapaian yang berhasil diraih AIA tentunya tidak bisa dilepaskan dari dukungan para pemangku kepentingan.

Berdasarkan penilaian internal akan relasi yang selama ini terbangun antara pihak-pihak yang berinteraksi dengan Perusahaan, AIA

telah mengidentifikasi beberapa pemangku kepentingan. ^[102-41]

AIA melakukan pendekatan pada masing-masing pemangku kepentingan dengan mempertimbangkan pemenuhan kebutuhan mereka.

Identifikasi Kebutuhan dan Pendekatan Pemangku Kepentingan

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44][POJK51-5.d.1][POJK51-5.d.2]

Pemangku Kepentingan dan Kebutuhannya	Metode Pelibatan dan Frekuensi Pendekatan
---------------------------------------	---

Pemangku Kepentingan Internal



PEMEGANG SAHAM

Kinerja Perusahaan dan pengembangan usaha

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

1. RUPS Tahunan dilaksanakan satu kali setiap tahun
2. RUPS Luar Biasa dilaksanakan sesuai kebutuhan

1. Penyampaian laporan kinerja secara berkala
2. Laporan Keuangan Perusahaan setiap triwulan
3. Laporan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) satu kali dalam setiap tahun
4. Laporan Keberlanjutan satu kali dalam setiap tahun
5. Laporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) satu kali dalam setahun
6. Laporan-laporan lain sesuai regulasi maupun kebutuhan Perusahaan



KARYAWAN

- Hubungan ketenagakerjaan
- Pemenuhan hak-hak normatif
- Pengembangan kompetensi dan karir

Performance Development Dialogue, komunikasi atas berbagai informasi penting Perusahaan, dilaksanakan sesuai kebutuhan melalui pertemuan langsung (*town hall meeting, employee gathering*), maupun melalui sarana internal komunikasi.

Perusahaan memberikan berbagai pelatihan, yang dilaksanakan sesuai kebutuhan, baik melalui tatap muka ataupun berbasis *web* atau *e-learning*.

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

Jajaran Dewan
dan Tata Kelola
Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi
Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan
Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku
Kepentingan

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Pemangku Kepentingan Eksternal



PEMERINTAH DAN REGULATOR (OJK)

Kepatuhan terhadap hukum

Pertemuan berkala dengan regulator/otoritas, sesuai kebutuhan

1. Laporan Keuangan Perusahaan setiap triwulan
2. Laporan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) satu kali dalam setiap tahun
3. Laporan Keberlanjutan satu kali dalam setiap tahun
4. Laporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) satu kali dalam setahun
5. Laporan Kesehatan Perusahaan Tahunan
6. Laporan-laporan lain sesuai regulasi maupun kebutuhan Perusahaan



TENAGA PEMASAR

Legalitas kerja sama dalam memasarkan produk asuransi.

Pertemuan dengan Tenaga Pemasar, dilaksanakan secara berkala setiap hari Senin setiap awal bulan

Evaluasi kinerja Tenaga Pemasar, dilaksanakan berkala setiap bulan



NASABAH

- Layanan dan perlindungan nasabah
- Keamanan investasi

- *Welcome calls*
- Keterbukaan informasi produk dan layanan yang disediakan Perusahaan, dilaksanakan sesuai kebutuhan. Situs Perusahaan memuat informasi Daftar Produk, Daftar Agen, dan Daftar Kantor AIA Di Luar Kantor Pusat
- Informasi situs Perusahaan juga memuat prosedur dan cara bertransaksi, informasi tata cara pelayanan dan penyelesaian pengaduan, serta informasi lainnya baik yang diwajibkan oleh regulasi maupun kebutuhan internal Perusahaan

Akses layanan nasabah dengan penyediaan *call center* 24 jam, 7 hari dalam sepekan



PEMASOK

Kontrak kerja dan pelaksanaannya

Informasi tender dan kontrak kerja sebagai dasar pelaksanaan kerja, dilaksanakan sesuai kebutuhan

Pertemuan dengan pemasok, dan evaluasi berkala kinerja pemasok, dilaksanakan sesuai kebutuhan



MEDIA

- Keterbukaan informasi kinerja Perusahaan
- Perlindungan konsumen
- Pelaksanaan tanggung jawab sosial Perusahaan (CSR)
- Peluncuran produk dan inovasi layanan

Publikasi kinerja AIA secara berkala, dilaksanakan sesuai kebutuhan

Pertemuan dengan pemasok, dan evaluasi berkala kinerja pemasok, dilaksanakan sesuai kebutuhan

SEKILAS TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG LAPORAN INI

HEALTH AND WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE INVESTMENT

PEOPLE AND CULTURE

EFFECTIVE GOVERNANCE

Jajaran Dewan dan Tata Kelola Perusahaan

Pengaduan Nasabah

Hasil Survei Nasabah

Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi

Mitra Kerja dan Tenaga Pemasar

Pelibatan Pemangku Kepentingan

INDEKS

LEMBAR UMPAN BALIK



Indeks

Indeks	Pengungkapan	Halaman
Indeks POJK		
1	Penjelasan strategi keberlanjutan	12
2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	1
2.a	Aspek ekonomi	59
2.b	Aspek lingkungan hidup	
	2.b.1 Penggunaan energi	33
	2.b.2 Pengurangan emisi yang dihasilkan	33
	2.b.3 Pengurangan limbah dan efluen	33
	2.b.4 Pelestarian keanekaragaman hayati	N/A
2.c	Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana).	17-30
3	Profil singkat perusahaan	8
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan	11-16
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan	14
3.c	Skala usaha	10
	3.c.1 Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	10
	3.c.2 Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	41, 42
	3.c.3 Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah)	8
	3.c.4 Wilayah operasional	9
3.d	Produk, layanan, dan kegiatan usaha	9
3.e	Keanggotaan pada asosiasi	10
3.f	Perubahan yang bersifat signifikan	9
4	Penjelasan direksi	4

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INIHEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENTPEOPLE
AND CULTUREEFFECTIVE
GOVERNANCE**INDEKS**

Indeks POJK

Indeks Isi GRI

LEMBAR
UMPAN BALIK

Indeks	Pengungkapan	Halaman
5	Tata kelola berkelanjutan	48
5.a	Tugas Direksi dan Dewan Komisaris	53
5.b	Pengembangan kompetensi anggota Direksi terkait kinerja keberlanjutan	53
5.c	Penjelasan mengenai pengendalian risiko keberlanjutan	53, 54
5.d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan	63
	5.d.1 Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya	63
	5.d.2 Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan keuangan berkelanjutan	63
5.e	Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan	12
6	Uraian mengenai kinerja keberlanjutan	1
6.a	Kegiatan membangun budaya keberlanjutan	12
6.b	Uraian mengenai kinerja ekonomi	59
	6.b.1 Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi	59
6.c	6.c.1 Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen	24
	6.c.2.a Kesetaraan kesempatan bekerja, tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	40, 44
	6.c.2.b Persentase remunerasi	43
	6.c.2.c Lingkungan bekerja yang layak dan aman	44
	6.c.2.d Pelatihan dan pengembangan pegawai	44
	6.c.3.a Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan	24
	6.c.3.b Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	57
	6.c.3.c TJSJ yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	15

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INIHEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENTPEOPLE
AND CULTUREEFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

Indeks POJK

Indeks Isi GRI

LEMBAR
UMPAN BALIK

Indeks	Pengungkapan	Halaman	
6.d	6.d.2	Material ramah lingkungan	N/A
	6.d.3.b	Efisiensi energi	33
6.e	6.e.4.b	Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan	33
6.f		Tanggung jawab pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan	35-38
	6.f.1	Inovasi dan pengembangan produk Keuangan Berkelanjutan	37
	6.f.5	Survei kepuasan pelanggan	58
7		Verifikasi tertulis dari pihak independen (jika ada)	N/A

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INIHEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENTPEOPLE
AND CULTUREEFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

Indeks POJK

Indeks Isi GRI

LEMBAR
UMPAN BALIK

Indeks	Pengungkapan	Halaman	
Indeks Isi GRI			
GRI 102: Pengungkapan Umum	102-1	Nama Organisasi	8
	102-2	Kegiatan, merek, produk, dan jasa	8
	102-3	Lokasi kantor pusat	8
	102-4	Lokasi operasi	8
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	8
	102-6	Pasar yang dilayani	9
	102-7	Skala organisasi	19
	102-8	Informasi mengenai pekerja dan pekerja lain	41
	102-9	Rantai pasokan	61
	102-10	Perubahan signifikan dalam organisasi rantai pasokan	9
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	54
	102-12	Inisiatif Eksternal dan Sertifikasi	10
	102-13	Keanggotaan asosiasi	10
	102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior	4
	102-15	Dampak utama, risiko, dan peluang	5
	102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	9
	102-17	Mekanisme nasihat dan perhatian tentang etika	56
	102-18	Struktur tata kelola	48
	102-19	Mendelegasi otoritas	53
	102-20	Organ tata kelola tertinggi bertanggung jawab atas kinerja keberlanjutan	53
	102-21	Berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan mengenai topik-topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	53
	102-22	Komposisi badan kelola tertinggi dan komitennya	51
	102-23	Ketua badan tata kelola tertinggi	51
	102-24	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi	51
	102-25	Peran badan tata kelola tertinggi dalam menetapkan tujuan, nilai, dan strategi	51
	102-26	Pengetahuan kolektif dari badan tata kelola tertinggi	51

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INIHEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENTPEOPLE
AND CULTUREEFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

Indeks POJK

Indeks Isi GRI

LEMBAR
UMPAN BALIK

Indeks	Pengungkapan	Halaman	
GRI 102: Pengungkapan Umum	102-30	Ulasan mengenai topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	54
	102-40	Daftar pemangku kepentingan	63
	102-41	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	63
	102-42	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan	63
	102-43	Topik utama dan masalah	63
	102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	63
	102-49	Perubahan dalam pelaporan	15
	102-50	Periode pelaporan	15
	102-52	Siklus pelaporan	15
	102-53	Kontak	15
	102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI	15
	102-55	Indeks isi GRI	69-71
GRI 201: Kinerja Ekonomi	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	59-60
	201-2	Implikasi keuangan dan risiko serta peluang lain karena perubahan iklim	59
	201-4	Bantuan keuangan yang diterima dari pemerintah	59
GRI 202: Keberadaan Pasar	202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	43
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	61
GRI 205: Antikorupsi	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi	56
GRI 302: Energi	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	33
GRI 401: Ketenagakerjaan	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	43

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INIHEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENTPEOPLE
AND CULTUREEFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

Indeks POJK

Indeks Isi GRI

LEMBAR
UMPAN BALIK

Indeks	Pengungkapan	Halaman	
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	44
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	44
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karir	45
GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	42
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	43
GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan	416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari berbagai kategori produk dan jasa	27
GRI 418: Privasi Pelanggan	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi dan hilangnya data pelanggan	57

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INIHEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENTPEOPLE
AND CULTUREEFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

Indeks POJK

Indeks Isi GRI

LEMBAR
UMPAN BALIK

Lembar Umpan Balik

Pembaca yang terhormat,

Terima kasih atas perhatian Anda dengan membaca Laporan Keberlanjutan PT AIA FINANCIAL 2020. Kami akan menghargai saran dan komentar Anda untuk membantu kami terus bergerak maju.

Profil Anda

Nama :	e-Mail :
_____	_____
	Telepon :

Golongan Pemangku Kepentingan

<input type="checkbox"/> Pemegang saham	<input type="checkbox"/> Pemerintah dan Regulator	<input type="checkbox"/> Nasabah
<input type="checkbox"/> Karyawan	<input type="checkbox"/> Tenaga pemasar	<input type="checkbox"/> Pemasok/vendor
<input type="checkbox"/> Media	<input type="checkbox"/> Lain-lain, mohon sebutkan:	

Mohon tinggalkan komentar Anda: ('√' apabila sesuai dengan pilihan Anda)

	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Apakah Anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan?			
Apakah laporan ini mudah untuk dibaca?			
Apakah Anda akan tertarik untuk membaca Laporan Keberlanjutan AIA di masa mendatang?			

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Bagian mana yang paling Anda minati dalam laporan ini?

Hal-hal seperti apa yang masih ingin Anda ketahui?

Apa saran Anda untuk laporan selanjutnya?

SEKILAS
TENTANG AIA

PESAN DIREKSI

TENTANG
LAPORAN INI

HEALTH AND
WELLNESS

GREEN OPERATIONS

SUSTAINABLE
INVESTMENT

PEOPLE
AND CULTURE

EFFECTIVE
GOVERNANCE

INDEKS

LEMBAR
UMPAN BALIK

Mohon kirimkan kembali lembar umpan balik kepada:

Corporate Communication AIA

AIA Central

Jalan Jenderal Sudirman Kav. 48A
Jakarta Selatan 12930, Indonesia
Telepon : 62-21 5421 8888
Website: www.aia-financial.co.id

PT AIA FINANCIAL

AIA Central

Jl. Jend. Sudirman Kav.48A

Jakarta Selatan 12930, Indonesia

AIA Customer Care Line:

Telp.1500 980 dan (021) 3000 1 980

Fax. 62-21 5421 8699

Email: id.customer@aia.com

aia-financial.co.id