



MEWUJUDKAN

HIDUP LEBIH SEHAT, LEBIH LAMA, LEBIH BAIK

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2021



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES



TEMA DAN PENGANTAR TEMA

AIA ONE BILLION

Selama lebih dari satu abad, AIA telah berkomitmen untuk memberikan dampak positif yang signifikan bagi nasabah dan masyarakat di seluruh Asia, termasuk Indonesia. Komitmen ini diperkuat melalui inisiatif **AIA One Billion** sebagai ambisi kami untuk melibatkan satu miliar orang di Asia Pasifik, termasuk Indonesia untuk hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik pada 2030. Kami memulai gerakan ini sebagai upaya untuk mewujudkan inisiatif AIA One Billion menjadi kenyataan dan menciptakan masa depan yang berkelanjutan bagi masyarakat di tempat kami beroperasi.

Melalui kemitraan, program dan kampanye kegiatan perusahaan, kami berkomitmen untuk mengedukasi, menginspirasi, dan mendukung masyarakat di seluruh Asia untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan kesejahteraan lingkungan, sekaligus mempromosikan inklusi keuangan. Melalui **AIA One Billion**, kami ingin menjangkau seluruh orang di Asia, termasuk nasabah kami. Kami ingin mendorong perubahan perilaku yang luas,

menyeluruh, dan berkesinambungan untuk menciptakan Asia yang lebih sehat. Kami akan mengkaji, mengukur, dan menyampaikan pencapaian kami sebagai bagian dari laporan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST). **Kami akan menyampaikan capaian pertama ini pada laporan keberlanjutan di Maret 2023.**

Kami memiliki ambisi untuk menjadi pemimpin global dalam Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola, serta kami memiliki strategi jangka panjang untuk membuat perubahan bagi pembangunan berkelanjutan bagi masyarakat. Inisiatif **AIA One Billion** juga akan menginspirasi kami di AIA, termasuk tenaga pemasar dan karyawan. Kita akan memahami lebih banyak tujuan hidup nasabah dan masyarakat, mendorong perubahan perilaku yang lebih positif, menjadi lebih inklusif, dan memberikan solusi nyata dan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas hidup semua orang.



DAFTAR ISI

Pencapaian Aspek Keberlanjutan 2021.....	4
Penjelasan Presiden Direktur.....	8
Tentang AIA Indonesia	10

Pendekatan Kami

Pelibatan Pemangku Kepentingan.....	15
Materialitas, Batasan Dampak, dan Strategi LST.....	17
Pendekatan Kami Terhadap Tata Kelola Keberlanjutan.....	20
Dukungan Kami Terhadap Net – Zero AIA Group...20	

Lima Pilar Strategi LST AIA.....21

Health and Wellness

Pendahuluan.....	23
Pendekatan Kami.....	23
Health and Wellness: Pendekatan Aktivitas.....	25
The People at The Heart of Health and Wellness.....	36

Sustainable Operations

Pendahuluan.....	39
Pendekatan Kami.....	39
Sustainable Operations: Pendekatan Aktivitas.....	41

Sustainable Investment

Pendahuluan.....	45
Pendekatan Kami.....	45
Sustainable Investment: Pendekatan Aktivitas.....	47
The People at The Heart of Sustainable Investment.....	51

People and Culture

Pendahuluan.....	53
Pendekatan Kami.....	53
People and Culture: Pendekatan Aktivitas.....	55
The People at The Heart of People and Culture ...	63

Effective Governance

Pendahuluan.....	65
Pendekatan Kami.....	65
Sustainable Investment: Pendekatan Aktivitas.....	67
The People at The Heart of Effective Governance.....	79

Tentang Laporan	80
Referensi POJK dan Indeks isi GRI	81
Lembar Umpan Balik	93

4 Pencapaian Aspek Keberlanjutan 2021 [POJK51-2]



Health And Wellness



Rp745 triliun
Uang Pertanggung pada 2021
 naik **8,60%** dari **Rp686 triliun** pada 2020



500.000 Nasabah
 Menerima Manfaat Terkait Klaim Kesehatan atas **COVID-19**



3 Juta Masyarakat Berolah Raga Bersama Secara Virtual
 Melalui Kampanye AIA Sehat Untuk Negeri



Rp12 triliun Pembayaran Klaim dan Manfaat pada 2021 meningkat **9,09%** dari **Rp11 triliun** pada 2020



343.593 Total Nasabah Korporasi pada 2021 meningkat **97,42%** dari **174.045** pada 2020



10.000 Masyarakat Menerima Asuransi COVID-19 Gratis Melalui Program AIA Bebas Terlindungi



Sustainable Operations*



Prinsip 3R (Reduce-Reuse-Recycle)

Penerapan pengelolaan limbah



Meningkatkan

Digitalisasi dan Otomatisasi untuk mengurangi penggunaan kertas melalui berbagai inovasi digital



Green Building sertifikasi bangunan hijau pada AIA Central



Sustainable Investment



USD3,6 miliar Investasi AIA dalam Obligasi berbasis Lingkungan

Sosial dan Tata Kelola (LST) pada 2021, meningkat 100% dari USD1,8 miliar pada 2020



USD1,6 miliar Investasi Energi Terbarukan pada 2021, meningkat **239%** dari **USD407 juta** pada 2020



USD8,6 miliar Investasi Ekuitas AIA dalam Perawatan Kesehatan, pada 2021, meningkat **100%** dari **USD4,3 miliar** pada 2020



People And Culture



996 Orang
Total Karyawan AIA



54% Karyawan Perempuan



25,4 jam / tahun Rata-Rata Jam Pelatihan pada 2021, meningkat 9,4% dari 23,9 jam pada 2020



lebih dari **10.300 jam pelatihan** untuk 6 ribu lebih tenaga pemasar



Effective Governance



50% Anggota Direksi Perempuan



Rp13,69 triliun
Pendapatan Premi



94% Indeks Kepuasan Nasabah



100% Karyawan, Vendor dan Tenaga Pemasar mengikuti **Pelatihan Anti Korupsi**

PENCAPAIAN ASPEK KEBERLANJUTAN 2021

5

Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan 2021 ^[POJK51-2]

Uraian	Satuan	2021	2020	2019
Aspek Ekonomi				
Kuantitas produksi atau jasa yang dijual ^[POJK51-2.a.1]		13.619.071	13.591.086	13.123.471
Pendapatan atau Penjualan ^[POJK51-2.a.2]	Rp Juta	15.965.528	16.734.602	16.231.190
Laba atau rugi bersih ^[POJK51-2.a.3]		(546.074)	(89.426)	2.768.816
Pelibatan pihak lokal ^[POJK51-2.a.5]	Vendor Lokal	496	500	647
Aspek Lingkungan Hidup				
Penggunaan energi ^[POJK51-2.b.1]	GigaJoule	7.491,60	6.614,54	12.391,15
Aspek Sosial				
Klaim Nasabah untuk Perawatan COVID-19 ^[POJK51-2.c]	Rp Milliar	600	55,27	N/A*
Dana Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan ^[POJK51-2.c]	Rp Juta	763	565	858

*Tidak tersedia dikarenakan pada tahun 2019 tidak ada program terkait COVID-19

6 PENCAPAIAN ASPEK KEBERLANJUTAN 2021

APRESIASI DI TAHUN 2021

UNIT LINK TERBAIK 2021 KATEGORI SAHAM PERIODE 10 TAHUN

Unit Link Terbaik 2021 kategori Saham Periode 10 Tahun - Majalah investor

UNIT LINK TERBAIK 2021 KATEGORI SAHAM PERIODE 5 TAHUN

Unit Link Terbaik 2021 kategori Saham Periode 5 Tahun - Majalah investor

LIFE INSURANCE MARKET LEADER 2021

Life Insurance Market Leader 2021 - Media Asuransi

ASURANSI SYARIAH TERBAIK

Asuransi Syariah Terbaik - Iconomics Syariah Award 2021

RATING 'BAGUS' UNTUK PENGELOLA PRODUK UNIT

Rating 'Bagus' untuk Pengelola Produk Unit-Link dalam Customer Experience Index 2021

KEANGGOTAAN ASOSIASI [POJK51-3.e] [102-13]



“ AIA sebagai perusahaan asuransi yang telah hadir selama lebih dari 100 tahun di Asia Pasifik dan lebih dari 20 tahun melayani nasabah di Indonesia, berkomitmen menjalankan bisnis yang berkelanjutan. Kami akan senantiasa memberikan dampak dan nilai positif kepada para seluruh pemangku kepentingan dan membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik. ”

SAINTHAN SATYAMOORTHY
PRESIDEN DIREKTUR



8

PENJELASAN PRESIDEN DIREKTUR

[POJK51-4] [102-14]

Mendukung Kehidupan Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik untuk Indonesia

Kami bangga mempersembahkan Laporan Keberlanjutan AIA di Indonesia. Kami memilih tema Laporan tahun ini, yaitu Mewujudkan Kehidupan yang Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik untuk menjalankan fokus kami yang didorong oleh aspek Lingkungan, Sosial, Tata Kelola (LST). Kami ingin mewujudkan tujuan besar kami untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik, melalui kegiatan bisnis yang lebih berkelanjutan.

Kami menyampaikan Laporan Keberlanjutan tahun 2021 sebagai bentuk tanggung jawab kami kepada para nasabah, karyawan, masyarakat luas, dan pemangku kepentingan. Kami telah bersama-sama melalui tahun ini dengan baik dan mengucapkan terima kasih kepada seluruh karyawan, tenaga pemasar, mitra bisnis, dan berbagai pihak atas komitmennya dalam melayani masyarakat dalam situasi yang penuh tantangan ini.

Kebijakan untuk Merespon Tantangan

Mendukung Kehidupan yang Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik merupakan perwujudan tujuan AIA melalui pembangunan yang setara dan sehat bagi semua masyarakat untuk tumbuh dan berkembang, seraya menjaga kelestarian lingkungan. Untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan,

mengamankan masa depan bisnis, menerapkan strategi dan nilai keberlanjutan, dan mewujudkan Tujuan AIA, maka kami merasa sangat penting untuk menerapkan kebijakan keberlanjutan dengan mengadopsi pandangan LST yang strategis. Pandangan ini juga diperlukan untuk merespon tantangan atas isu keberlanjutan dan membantu pengambilan keputusan kita sebagai perusahaan asuransi, investor, dan sebagai perusahaan yang bertanggung jawab. [POJK51-4.a.1]

Pandemi COVID-19 terus mempengaruhi kehidupan kita, terutama pada tahun 2021. Namun demikian, tantangan tersebut tidak menyurutkan kinerja tim AIA Indonesia tetap berkomitmen menyediakan layanan terbaik bagi pelanggan dan memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan lancar. Pencapaian ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pemangku kepentingan untuk mempertahankan bisnis kami hingga mencatat banyak prestasi dan inovasi di tahun 2021.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan [POJK51-4.b]

Kami menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan dengan merujuk pada lima pilar Strategi LST: **Health and Wellness, Sustainable Operations, Sustainable Investment, People and Culture, dan Effective Governance**, kami mengintegrasikan aspek-aspek ini untuk Mewujudkan Kehidupan yang Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik. Strategi ini juga sejalan dengan tujuan perusahaan untuk terus tumbuh dengan memberikan nilai dalam jangka panjang kepada semua pemangku kepentingan.

Kami juga telah memulai misi **AIA One Billion** dengan target ambisi untuk melibatkan 1 miliar orang secara global pada tahun 2030. Hal ini akan mencakup berbagi kisah hidup sehat mereka, yang terdiri dari empat aspek: Kesehatan Fisik, Kesehatan Mental, Kesehatan Lingkungan, dan Inklusi Keuangan. Program ini akan menginspirasi semua orang di AIA, baik agen maupun karyawan, sehingga dapat menjangkau lebih banyak kehidupan, mendorong perubahan perilaku positif, menjadi lebih inklusif, dan memberikan solusi nyata dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas hidup semua orang.

Selain itu, salah satu pencapaian kinerja kami pada aspek keberlanjutan di bidang kesehatan adalah peluncuran AIA Vitality pada tahun 2021, sebuah terobosan program kesehatan dan kebugaran yang terintegrasi dengan produk perlindungan AIA. Program AIA Vitality mengubah cara kami berbisnis, mengimplementasikan pendekatan nilai bersama, yaitu dampak inovasi yang tidak hanya terbatas pada Perusahaan tetapi juga secara langsung berdampak pada nasabah, mitra, dan masyarakat. Pengguna AIA Vitality dapat memanfaatkan berbagai fitur yang mendorong penerapan gaya hidup sehat dan mendapatkan apresiasi dari aktivitas sehat yang mereka lakukan. [POJK51-4.a.3]

AIA Vitality juga menekankan pendekatan untuk menjadi mitra bagi nasabah kami. Sekarang, kami merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari para nasabah, memotivasi dan menghargai perubahan kecil yang mereka lakukan untuk menuju gaya hidup sehat.

Strategi Pencapaian Target

Saat ini, kami fokus pada *Straight Through Processing* (STP) untuk mendukung kegiatan operasi kami. STP adalah sebuah inisiatif digitalisasi inovatif yang dapat membantu mengirimkan dokumen dari pemasar ke nasabah baru dengan lebih efisien melalui bantuan kecerdasan buatan (AI). Inovasi ini memungkinkan kami untuk beralih dari proses pengambilan keputusan secara tradisional menjadi proses yang cepat, akurat, dan tanpa kertas, selaras dengan pilar Sustainable Operations kami. ^[POJK51-4.a.5]

Inisiatif-inisiatif ini menunjukkan bahwa di AIA, kami sangat yakin bahwa model bisnis berkelanjutan merupakan aspek penentu yang penting bagi manajemen, termasuk untuk menentukan apakah sebuah emiten dapat memenuhi kewajiban keuangannya dalam jangka panjang. Sejak Oktober 2021, sejalan dengan pilar Investasi Keberlanjutan, AIA telah sepenuhnya melepaskan eksposur ekuitas dan pendapatan tetap yang dikelola langsung ke bisnis pertambangan batubara dan pembangkit listrik tenaga batubara, tujuh tahun lebih cepat dari jadwal yang direncanakan. ^[POJK51-4.a.2]

Semua pencapaian kami tidak terlepas dari insan AIA. Berdasarkan pilar People and Culture, kami berusaha untuk membangun budaya yang kuat. Kami terus memberdayakan karyawan agar berhasil dalam memahami lingkungan yang

beragam, inklusif, dan mendukung pembelajaran. Upaya ini merupakan strategi kami untuk mencapai target operasional, memberikan layanan yang memuaskan, mendukung kesehatan masyarakat, serta memaksimalkan setiap prospek usaha di masa depan. ^[POJK-4.c]

Dalam laporan ini kami juga menyampaikan inisiatif dan sebagai bentuk tanggung jawab kami kepada nasabah, karyawan, masyarakat luas, dan pemangku kepentingan lainnya. Laporan ini merupakan wujud nyata dari komitmen kami yang dengan sungguh-sungguh mematuhi tata kelola perusahaan yang baik.

Akhir kata, atas nama tim AIA Indonesia, saya mengucapkan terima kasih atas semua dukungan kepada kami dalam mewujudkan Indonesia yang lebih sehat. Saya berharap dapat terus membangun masa depan yang lebih berkelanjutan bersama Anda melalui kehidupan yang Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik.

Jakarta, Mei 2022

Salam,
Sainthan Satyamoorthy
Presiden Direktur

| Pengesahan Direksi

PT AIA FINANCIAL menyetujui penerbitan Laporan Keberlanjutan Tahun 2021, serta menyatakan bertanggung jawab atas informasi yang disampaikan di dalam Laporan.



Sainthan Satyamoorthy
Presiden Direktur

10 TENTANG AIA INDONESIA

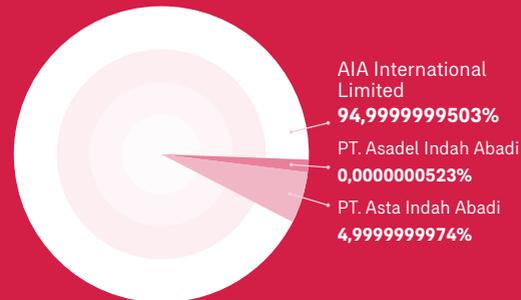
Mengenal AIA di Indonesia ^[POJK51-3]

PT AIA FINANCIAL (AIA) merupakan perusahaan asuransi jiwa terdepan dan terpercaya. AIA berdiri berdasarkan Akta No. 52 tertanggal 15 Juli 1996 SK Kemenkumham RI No. C2-605 HT.01.01.Th.97 tanggal 28 Januari 1997. Pemegang saham AIA di Indonesia yaitu AIA Group Limited melalui PT AIA International Limited. Pemegang saham lainnya adalah PT Asta Indah Abadi dan PT Asadel Indah Abadi. ^{[102-1] [102-5]}

AIA berkantor pusat di Jakarta dan memiliki jangkauan operasi di seluruh Indonesia. Lingkup layanan yang diberikan oleh AIA selain memberikan proteksi asuransi jiwa dan kesehatan, adalah aktif mengampanyekan pola hidup sehat kepada masyarakat dengan berbagai kegiatan yang inovatif. ^{[102-2, 102-3, 102-4, 102-6] [POJK51-3.b]}
^[POJK51-3.c.4]

PT AIA FINANCIAL merupakan entitas anak dari 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"). ^[102-5]

Komposisi Pemegang Saham ^{[POJK51-3.c.3] [102-5]}



Produk AIA :

Asuransi Jiwa, Asuransi Kesehatan, Asuransi Kecelakaan Diri, Asuransi dengan Manfaat Investasi (Unit Link), Asuransi Berprinsip Syariah, Program Kesejahteraan Karyawan, dan program Dana Pensiun (DPLK). ^{[102-2] [POJK1-3.d]}

Perubahan signifikan :

selama tahun 2021 tidak terdapat perubahan yang signifikan terkait kepemilikan saham, organisasi maupun Mitra Kerja. ^{[102-10] [POJK51-3.f]}



Tujuan AIA

Keberadaan AIA selama lebih dari satu abad telah menciptakan dampak positif yang signifikan kepada nasabah di Asia. Di Indonesia sendiri, AIA telah hadir selama lebih dari dua dekade untuk melayani dan menjadi kerabat dekat masyarakat Indonesia dalam menjalani gaya hidup sehat. AIA dibentuk dengan tujuan untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik. Tujuan ini yang menjadi dasar bagi kami untuk mengajak masyarakat menjaga kesehatan mereka. Di samping itu, kami juga mengajak setiap orang memahami dan menyediakan kebutuhan proteksi, serta memenuhi aspirasi finansial yang dibutuhkan. ^{[102-16] [POJK51-3.a]}

BISNIS KAMI. JEJAK KAMI. WILAYAH KAMI.



26 Kota

Wilayah operasi AIA di seluruh Indonesia melalui kantor mitra dan *Agency*

Lebih dari

37 Tahun

Berpengalaman membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik

Lebih dari

6 Ribu

Tenaga Pemasar ^[102-9]

Lebih dari

900 Karyawan

Lebih dari

1 Juta Nasabah

Individu dan kelompok di Indonesia

Rp12 triliun

Total klaim dan manfaat

Rp745 triliun

Total uang pertanggungan

- **1984**
AIA memasuki pasar Indonesia
- **12 November 1999**
Perusahaan berganti nama menjadi PT ASURANSI AIG LIPPO LIFE (AIG)
- **23 Desember 2004**
AIG LIPPO berganti nama menjadi PT AIG LIFE (AIG LIFE)
- **29 April 2009**
PT AIA FINANCIAL (AIA)

12

TENTANG AIA INDONESIA

SKALA PERUSAHAAN ^{[102-7] [POJK51-3.c]}

Uraian	Satuan	2021	2020	2019
Kinerja Keuangan				
Risk-Based Capital (RBC)	%	660	630*	612
Pendapatan Premi		13.691.071	13.591.086	13.123.471
Total Klaim Dibayarkan		10.287.323	11.278.048	10.927.029
Pendapatan Kontribusi Bruto	Rp Juta	15.965.528	16.734.602	16.231.190
Laba Komprehensif		(546.074)	(89.426)	2.768.816
Total Kapitalisasi				
Total Liabilitas		40.820.566	41.860.133	38.669.942
Total Ekuitas	Rp Juta	12.229.918	12.783.723	14.599.505
Total Aset ^[POJK51-3.c.1]		55.479.134	59.323.738	59.938.893
Rasio Likuiditas		180	139	261
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi	%	110	114	120

*Terdapat *restatement* pada tahun 2020 dikarenakan adanya koreksi atau pembaruan dalam penghitungan *Risak-Based Capital* (RBC)

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

AIA mencatat kinerja keuangan yang baik pada tahun 2021 walaupun di tengah situasi pandemi COVID-19 dan terjadi penurunan/peningkatan perekonomian secara menyeluruh. Selama tahun berjalan, pendapatan AIA bersumber dari pendapatan premi, dan kami tidak menerima bantuan finansial dalam bentuk apapun dari pemerintah. ^{[201-1, 201-2, 201-4] [POJK51-6.b.1]}

Perolehan Pendapatan Premi dan Laba Komprehensif (Dalam Juta Rupiah) ^[POJK51-6.b.1]

Uraian	2021	2020	2019
Pendapatan Premi			
Target	14.250.270	14.078.704	12.880.144
Realisasi	13.619.071	13.591.086	13.123.471
Persentase	95,57%	96,54%	101,89%

Nilai Ekonomi Langsung Dihasilkan dan Didistribusikan (Dalam Juta Rupiah) ^[201-1]

Uraian	2021	2020	2019
Nilai Ekonomi Langsung Dihasilkan			
Pendapatan	15.965.528	16.734.602	16.231.190
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	15.965.528	16.734.602	16.231.190
Nilai Ekonomi Langsung Didistribusikan			
Biaya Operasi	14.478.719	14.131.728	14.453.510
Pembayaran Upah Pekerja dan Manfaat Lain	549.366	624.173	536.330
Pembayaran Kepada Pemilik Modal	N/A*	1.732.026	1.267.189
Pembayaran Kepada Pemerintah (Pajak)	2.475.633	2.794.271	70.009
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	763	565	858
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung Didistribusikan	17.504.481	17.550.737	15.060.707
Nilai Ekonomi Langsung yang Ditahan	(1.538.953)	(2.548.161)	13.123.471

*Tidak terdapat pembagian dividen pada tahun 2021

PENDEKATAN KAMI

Dalam bagian ini

1. Pelibatan Pemangku Kepentingan..... 15
2. Materialitas, Batasan Dampak,
dan Strategi Keberlanjutan..... 17
3. Pendekatan Kami Terhadap
Tata Kelola Keberlanjutan..... 20
4. Dukungan Kami Terhadap
Net – Zero AIA Group..... 20

PENDEKATAN KAMI

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN [POJK51-5.d]

Keberadaan pemangku kepentingan memiliki peranan yang penting untuk mencapai keberhasilan operasi bisnis AIA. Berdasarkan metode penilaian internal akan relasi dengan pihak-pihak yang berinteraksi, AIA mengidentifikasi pemangku kepentingan perusahaan. ^[102-41]

Identifikasi Kebutuhan dan Pendekatan Pemangku Kepentingan [102-40, 102-42, 102-43, 102-44][POJK51-5.d.1][POJK51-5.d.2]

Pemangku Kepentingan Internal dan Kebutuhannya



Pemegang Saham

Kinerja Perusahaan dan pengembangan usaha



Karyawan

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

Metode Pelibatan dan Frekuensi Pendekatan

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.

Komunikasi atas berbagai informasi penting 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*.

16

PENDEKATAN KAMI PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Pemangku Kepentingan Eksternal dan Kebutuhannya



Pemerintah dan Regulator (OJK)
Kepatuhan terhadap hukum



Tenaga Pemasar
Legalitas kerja sama dalam memasarkan produk asuransi.



Nasabah
Legalitas kerja sama dalam memasarkan produk asuransi.



Pemasok
Kontrak kerja dan pelaksanaannya



Media

- Keterbukaan informasi kinerja Perusahaan;
- Perlindungan konsumen
- Pelaksanaan tanggung jawab sosial Perusahaan (CSR)

Metode Pelibatan dan Frekuensi Pendekatan

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-laporan lain sesuai regulasi maupun kebutuhan Perusahaan.

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

Evaluasi kinerja Tenaga Pemasar, dilaksanakan berkala setiap bulan.

1. 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.
2. 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.

Informasi tender dan kontrak kerja sebagai dasar pelaksanaan kerja, dilakukan sesuai kebutuhan.

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

Publikasi kinerja AIA secara berkala, dilaksanakan sesuai kebutuhan.

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

PENDEKATAN KAMI

MATERIALITAS, BATASAN DAMPAK, DAN STRATEGI LST

Pada Maret 2021 AIA Group mengembangkan Strategi Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) yang dituangkan dalam pilar strategis untuk membuat strategi keberlanjutan lebih terukur dan teroganisir. Pilar tersebut terbagi menjadi lima yakni **Health and Wellness, Sustainable Operations, Sustainable Investment, People and Culture, dan Effective Governance**. AIA mengadopsi Strategi tersebut dan menyelaraskannya dengan tujuan, komitmen, dan tindakan kami untuk memberikan nilai keberlanjutan jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

Kami telah menentukan topik material dan dampaknya kepada pemangku kepentingan yang disesuaikan dengan Pilar Strategi LST dan Strategi Perusahaan sebagai bagian dari perjalanan keberlanjutan kami. Kami juga melakukan pemetaan terhadap dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Topik Material, Pilar Keberlanjutan, Batasan Dampak

Topik Material	Pilar Strategi LST	Strategi Prioritas	Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan	Progres Utama 2021	TPB
<ul style="list-style-type: none"> Kesehatan dan Kebugaran Inovasi dan Digitalisasi Produk, Layanan, dan Proses 	<p>Health and Wellness berfokus pada program dan aktivitas perusahaan untuk mengajak, melibatkan, dan menginspirasi nasabah maupun masyarakat untuk peningkatan kesehatan yang lebih baik, mempromosikan inklusi keuangan, memperluas akses ke perlindungan berkualitas, dan menghasilkan dampak positif yang lebih luas pada masyarakat.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Melibatkan nasabah, masyarakat dan komunitas di Indonesia untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan lingkungan, sekaligus mempromosikan inklusi keuangan. Menyediakan akses terhadap produk proteksi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Membangun solusi kesehatan serta kebugaran yang terintegrasi, dan memberikan penghargaan kepada nasabah untuk meningkatkan perilaku hidup sehat. 	<p>Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Karyawan <p>Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nasabah Tenaga Pemasar Pemasok 	<ul style="list-style-type: none"> Ikut serta dalam mendukung target AIA Group untuk menciptakan AIA One Billion yaitu melibatkan 1 miliar orang di Asia Pasifik pada 2030. Meluncurkan AIA Vitality dengan 6 produk asuransi dan inovasi 3 layanan digital. Menjangkau lebih dari 20.000 anggota atau nasabah melalui AIA Vitality. Mengajak lebih dari 3 juta masyarakat untuk berolah raga secara virtual melalui kampanye AIA Sehat Untuk Negeri. Menyediakan asuransi COVID-19 gratis bagi 10.000 masyarakat melalui program AIA Bebas Terlindungi. 	  

PENDEKATAN KAMI
MATERIALITAS, BATASAN DAMPAK, DAN STRATEGI KEBERLANJUTAN

Topik Material, Pilar Keberlanjutan, Batasan Dampak [POJK51-1][102-47][103-1][103-2][103-3]

Topik Material	Pilar Strategi LST	Strategi Prioritas	Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan	Progres Utama 2021	TPB
<ul style="list-style-type: none"> Manajemen Risiko Inovasi dan Digitalisasi Produk, Layanan, serta Proses Menjual Jasa dan Produk 	<p>Sustainable Operations bertujuan untuk meningkatkan kinerja lingkungan dari operasional AIA, serta menggabungkan faktor-faktor LST dalam setiap pertimbangan.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Memastikan bahwa bangunan AIA Central telah memenuhi standar sertifikasi <i>Green Building</i>. Meningkatkan digitalisasi dan otomatisasi untuk mengurangi penggunaan kertas. 	<p>Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Karyawan <p>Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nasabah Tenaga Pemasar Pemasok 	<ul style="list-style-type: none"> Gedung AIA Central tersertifikasi bangunan hijau Melakukan kampanye penghematan energi dan penggunaan kertas dengan menerapkan prinsip 3R, yaitu <i>reduce-reuse-recycle</i> Transformasi digital melalui AIA Digibuy, TanyaAnyar, iPos, <i>Straight Through Process</i> (STP), <i>e-policy</i>, dan pemanfaatan <i>artificial intelligence</i> (AI Robot). 	  
<ul style="list-style-type: none"> Investasi Berkelanjutan 	<p>Sustainable Investment memberikan nilai jangka panjang dengan mengalokasikan modal ke perusahaan yang berkomitmen pada hasil yang berkelanjutan, berinvestasi untuk masa depan, dan menurunkan eksposur terhadap risiko aset tidak terpakai dalam ekonomi rendah karbon di masa depan.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Memperdalam keterlibatan LST dengan perusahaan <i>investee</i>. Memperluas inklusi portofolio hijau. Meningkatkan pengecualian portofolio dengan mempertimbangkan tujuan pengamanan hasil investasi jangka panjang. 	<p>Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Karyawan <p>Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nasabah Tenaga Pemasar Pemasok 	<ul style="list-style-type: none"> Merancang Kartu Skor Penilaian LST eksklusif untuk menanamkan pertimbangan LST dalam proses asesmen investasi. Berinvestasi dalam energi terbarukan, obligasi hijau, sosial dan keberlanjutan. Menyelesaikan divestasi atas eksposur batubara. 	  

MATERIALITAS, BATASAN DAMPAK, DAN STRATEGI KEBERLANJUTAN

Topik Material, Pilar Keberlanjutan, Batasan Dampak [POJK51-1] [102-47][103-1][103-2][103-3]

Topik Material	Pilar Strategi LST	Strategi Prioritas	Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan	Progres Utama 2021	TPB
<ul style="list-style-type: none"> Pengembangan dan Manajemen Karyawan Keanekaragaman dan Inklusi Etika Bisnis Menjual jasa dan produk 	<p>People and Culture memberdayakan sumber daya manusia untuk mencapai keberhasilan melalui pembinaan lingkungan belajar, memastikan keadilan dan proses yang adil dalam pekerjaan dan kemajuan, keberagaman, inklusif dan budaya yang mendukung.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Menumbuhkan budaya belajar yang mendukung perkembangan karyawan kami. Mempromosikan keragaman tempat kerja dan memajukan budaya inovasi dan inklusi. Menanamkan budaya pengambilan keputusan yang etis dan manajemen risiko yang kuat. Memastikan proses yang adil, akuntabel dan setara untuk pekerjaan, kemajuan dan penghargaan. 	<p>Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Karyawan Pemegang Saham <p>Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemerintah dan Regulator (OJK) Nasabah Pemasok Media Tenaga Pemasar 	<ul style="list-style-type: none"> Pembelajaran yang dikembangkan untuk membangun kapabilitas masa depan dalam diri karyawan. 54% karyawan perempuan. Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. 	   
<ul style="list-style-type: none"> Tata Kelola Perusahaan Manajemen Risiko Etika Bisnis Menjual Jasa dan Produk Privasi Data dan Keamanan Siber 	<p>Effective Governance memastikan bahwa AIA terus beroperasi dengan standar tertinggi praktik bisnis, baik keterlibatannya dengan pemangku kepentingan, maupun cara mengelola risiko. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan pengawasan manajemen, insentif, akuntabilitas organisasi, sistem tata kelola data, dan pelaporan yang transparan.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Mendorong integritas bisnis dan pengambilan keputusan. Mengelola risiko dan peluang LST secara efektif di seluruh bisnis AIA. Terdepan dalam praktik terbaik LST di seluruh wilayah. 	<p>Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Karyawan Pemegang Saham <p>Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemerintah dan Regulator (OJK) Nasabah Pemasok Media Tenaga Pemasar 	<ul style="list-style-type: none"> 50% Direksi perempuan. Aspek terkait LST dan keberlanjutan tertanam dalam kerangka kerja manajemen risiko. 	

20

PENDEKATAN KAMI

Pendekatan Kami Terhadap Tata Kelola Keberlanjutan

Tahun 2021 menjadi tahun bagi kami untuk meningkatkan tata kelola dan struktur keberlanjutan, serta proses pelaporan. Hal ini membantu proses pengawasan dan pengelolaan aspek – aspek kunci dari strategi LST, serta mengembangkan inisiatif – inisiatif terkait keberlanjutan. Dewan Komisaris dan Direksi AIA memegang tanggung jawab utama dalam pengawasan aktivitas manajemen risiko, termasuk aspek LST. Saat ini Strategi Keberlanjutan dikelola di bawah Chief Marketing Officer dan Departemen Corporate Communication.

Dukungan Kami Terhadap Net – Zero AIA Group

AIA Group berkomitmen untuk mencapai emisi nol-bersih pada tahun 2050. Komitmen ini merupakan bentuk keseriusan AIA Group untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi perusahaan dan mendukung kepentingan terbaik untuk seluruh pemangku kepentingan. Sejalan dengan komitmen tersebut, AIA juga mendukung melalui menjalankan efisiensi yang mendukung prinsip penerapan *green building* di gedung AIA Central, melakukan investasi berkelanjutan dan bertanggung jawab sesuai dengan kriteria LST, terlibat dan melakukan penilaian LST pada 1.000 perusahaan *investee* yang terdaftar sebagai penerbit ekuitas atau obligasi korporasi, dan meningkatkan pengecualian portofolio dengan mempertimbangkan faktor LST.



LIMA PILAR STRATEGI LST AIA





HEALTH AND WELLNESS

MENYEDIAKAN HASIL KESEHATAN YANG LEBIH BAIK

Dalam bagian ini

1. Pendahuluan.....	23
2. Pendekatan Kami.....	23
3. Health and Wellness: Pendekatan Aktivitas.....	25
4. The People at The Heart of Health and Wellness.....	36

HEALTH AND WELLNESS

23

“AIA secara aktif melibatkan sebanyak mungkin komunitas di seluruh Indonesia. Kini, melalui AIA One Billion, kami memiliki ambisi untuk membangun sebanyak mungkin kisah inspiratif melalui peningkatan taraf kesehatan baik secara fisik maupun mental hingga mendukung peningkatan literasi keuangan yang inklusif di masyarakat.”



KATHRYN M. PARAPAK
CHIEF MARKETING OFFICER

1

Pendahuluan

Berbagai isu lingkungan, kesehatan, dan sosial saling berhubungan erat satu sama lain. Kami percaya bahwa dalam membangun masa depan yang tangguh, berkelanjutan, dan lebih sehat bagi setiap individu dan keluarga, maka dibutuhkan perlakuan yang baik pada kesehatan dan kebugaran secara menyeluruh. Untuk itu, AIA berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan mendukung kesejahteraan fisik, mental dan finansial mereka.

2

Pendekatan Kami

Sebagai perusahaan asuransi terkemuka yang menyediakan solusi kehidupan, kesehatan, dan kebugaran di seluruh kawasan di Indonesia, AIA secara proaktif mempromosikan gaya hidup sehat. Kami menerapkan tiga prioritas strategi dengan berupaya terlibat aktif bersama masyarakat, meningkatkan akses layanan kesehatan yang berkualitas, serta terus meningkatkan solusi kesehatan dan kebugaran terintegrasi. Ketiga prioritas strategi ini juga menjadi kegiatan yang mendukung TPB, yang bermanfaat bagi masyarakat Indonesia.

24

HEALTH AND WELLNESS

Pendekatan AIA terhadap kesehatan dan kebugaran berfokus pada tiga prioritas strategis yang mendukung TPB.

Prioritas Strategi

1. Melibatkan Komunitas di Seluruh Indonesia

Melibatkan komunitas di seluruh Indonesia untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan lingkungan mereka sekaligus meningkatkan literasi dan inklusi keuangan.

2. Meningkatkan Akses Layanan Kesehatan Berkualitas

Menyediakan akses terhadap produk proteksi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, didukung dengan informasi produk yang tepat dan relevan.

3. Membangun Kesehatan dan Kebugaran yang Terintegrasi Lebih Baik

Mengembangkan solusi kesehatan dan kebugaran yang terintegrasi, serta memberikan penghargaan kepada nasabah bagi mereka yang melakukan upaya perilaku hidup lebih sehat.

Dukungan pada TPB Sejalan Dengan Target Nasional



3.8 Mencapai cakupan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko keuangan, akses terhadap pelayanan kesehatan dasar yang baik, dan akses terhadap obat-obatan dan vaksin dasar yang aman, efektif, berkualitas, dan terjangkau bagi semua orang.



8.10 Memperkuat kapasitas lembaga keuangan domestik untuk mendorong dan memperluas akses terhadap perbankan, asuransi, dan jasa keuangan bagi semua.



10.2 Pada tahun 2030, memberdayakan dan meningkatkan inklusi sosial, ekonomi, dan politik bagi semua, terlepas dari usia, jenis kelamin, difabilitas, ras, suku, asal, agama atau kemampuan ekonomi atau status lainnya.



3.4 Pada tahun 2030, mengurangi hingga sepertiga angka kematian dini akibat penyakit tidak menular, melalui pencegahan dan pengobatan, serta meningkatkan kesehatan mental dan kesejahteraan.

3.8 Mencapai cakupan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko keuangan, akses terhadap pelayanan kesehatan dasar yang baik, dan akses terhadap obat-obatan dan vaksin dasar yang aman, efektif, berkualitas, dan terjangkau bagi semua orang.



3.4 Pada tahun 2030, mengurangi hingga sepertiga angka kematian dini akibat penyakit tidak menular, melalui pencegahan dan pengobatan, serta meningkatkan kesehatan mental dan kesejahteraan.

3

Health and Wellness: Pendekatan Aktivitas

Prioritas Strategis 1

Melibatkan Komunitas di Seluruh Indonesia

Melibatkan komunitas di seluruh Indonesia untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan lingkungan mereka sekaligus meningkatkan literasi dan inklusi keuangan.

Kami melibatkan komunitas di seluruh Indonesia untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan lingkungan mereka, serta memperjuangkan inklusi keuangan. Lebih dari 9.000 karyawan, jutaan pelanggan individu dan kelompok, jaringan agen yang luas, *bancassurance* dan mitra distribusi yang semakin luas, vendor maupun pemangku kepentingan yang kami miliki mempunyai peluang yang kuat dalam memanfaatkan tindakan untuk menghasilkan perubahan yang positif. Kami mendukung target AIA Group untuk melibatkan 'Satu Miliar Orang' hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik pada tahun 2030.

| AIA One Billion

Merealisasikan Tujuan Kami dalam Skala Besar

AIA One Billion adalah ambisi kami untuk melibatkan satu miliar orang di kawasan Asia Pasifik termasuk Indonesia untuk hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik pada 2030. Kami memulai gerakan ini sebagai upaya untuk mewujudkan inisiatif **AIA One Billion** menjadi kenyataan dan menciptakan masa depan yang berkelanjutan bagi masyarakat di tempat kami beroperasi.

Melalui kemitraan, program dan kampanye kegiatan perusahaan, kami berkomitmen untuk mengedukasi, menginspirasi, dan mendukung masyarakat di seluruh Asia untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan kesejahteraan lingkungan, sekaligus mempromosikan inklusi keuangan. Melalui **AIA One Billion**, kami ingin menjangkau seluruh orang di Asia, termasuk nasabah kami. Kami ingin mendorong perubahan perilaku yang luas, menyeluruh, dan berkesinambungan untuk menciptakan Asia yang lebih sehat.

Prioritas Strategis 2

Meningkatkan Akses Layanan Kesehatan Berkualitas

Menyediakan akses terhadap produk proteksi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, didukung dengan informasi produk yang tepat dan relevan.

AIA terus berupaya memberikan akses yang lebih besar ke proteksi yang berkualitas, informasi yang relevan dan tepat waktu, diagnosis, pengobatan, serta rehabilitasi. Beberapa produk yang membuka akses bagi masyarakat luas, di antaranya AIA Vitality – program kesehatan dan kebugaran kami yang terintegrasi dengan produk inti asuransi jiwa AIA, produk asuransi jiwa dan kesehatan, seperti AIA Sehat Seratus dan AIA AMANI yang berlandaskan Prinsip Syariah. Kami terus berkolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk melibatkan lebih banyak masyarakat untuk hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik.

26

HEALTH AND WELLNESS

Pengembangan Produk

AIA mengembangkan produk dan memanfaatkan teknologi digital seiring dengan kebutuhan nasabah dan inovasi yang berkembang. AIA melengkapi kebutuhan kesehatan yang semakin tinggi dengan produk AIA Syariah dan merespon keberadaan teknologi digital dengan inovasi produk AIA Vitality.

Di samping itu, terdapat tiga produk digital yang dipasarkan melalui platform digital dengan premi terjangkau, yaitu Gamers Insurance, Personal Accident Insurance, dan Cancer Insurance.

Pertama di Indonesia, peluncuran produk syariah pada tahun 2021 memberikan manfaat perlindungan terhadap Sakit Organ Serius (SOS). Cakupan SOS lebih luas dibandingkan jumlah penyakit yang dilindungi oleh produk penyakit kritis, atau dengan kata lain SOS merupakan *unlimited critical illness*. Produk ini dikhususkan pada segmen mass market sebagai pelengkap BPJS yang dimiliki oleh nasabah di segmen tersebut.





AIA Pedia: Dukungan terhadap Literasi Keuangan

Di awal 2021, AIA meluncurkan AIAPedia, program edukasi berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan literasi asuransi dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat luas tentang hal-hal paling mendasar dari asuransi.

AIA Pedia hadir di akun Instagram AIA secara dwimingguan, membahas hal-hal umum yang penting diketahui masyarakat seperti polis asuransi, tenaga pemasar, riders, perbedaan asuransi unit-link dan tradisional, dan lain sebagainya, dikemas dalam pembahasan yang ringan dan mudah dicerna. AIA Pedia juga mengangkat fenomena yang sedang hangat diperbincangkan masyarakat di media sosial, dikaitkan dengan tema pembahasan seputar asuransi. Melalui AIA Pedia, AIA secara aktif bekerja sama dengan berbagai partner seperti praktisi, media tradisional dan digital, para *key opinion leader*, dan lain sebagainya. AIA juga berkolaborasi dengan tenaga pemasar untuk mengajak mereka aktif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat. AIA juga



mengajak nasabah untuk berbagi pengalaman berasuransi mereka kepada masyarakat, sesuai dengan tema yang sedang dibahas.

Jenis *platform* yang digunakan berkembang dari waktu ke waktu, dari yang semula tayang di Instagram Stories dengan format gambar dan tulisan, kemudian merambah ke *platform* lain seperti Twitter, Youtube, juga TikTok, yang hadir dalam bentuk video, webinar, dan talkshow ringan. Dalam setiap episode, AIA mengajak audiens untuk berinteraksi dengan mengirimkan komentar dan pengalamannya melalui kolom pertanyaan,

juga kuis di akhir sesi seputar tema yang sedang dibahas.

Setiap episode yang tayang di AIA Pedia juga disebarluaskan kepada audiens internal seperti karyawan dan tenaga pemasar melalui *email blast*, juga hadir dalam bentuk artikel di *website* AIA Indonesia yang bisa diakses publik setiap saat.

Info tentang AIA Pedia :

<https://www.aia-financial.co.id/id/about-aia/AIAPedia.html>

FALLA: @FallaAdinda
Beritanya dring, ato yang tad wntar knt? Ato apa yang udin kntar sngpr? Prwktus tawp brang su, angur panti. Fokus udin panti, tawp ora sadara udin brang. Ck, udin akuritu smpa PG yg bisa dwer kntar kntar medis sadara kntar. Prcting yll!

Jemi Ardian: @JemiArdian
In reply to @FallaAdinda
Setuju sama om Falla! Dan angur tawp, mntar health udin prlu. Hgga ya, kntar pntarprnya mntar, kntar kntar mntarprntar. Ck, kntar tawp ato apa udin kntarprntar medis yang dwer akuritu kntar, kntar tawp sadara bisa kntarprntar. Tawp sadara prntar tawp kntar.

Setuju ga sama Dokter Falla Adinda & Dokter Jemi Ardian

SETUJU SETUJU BANCET

Seperti kata dokter Falla, ada banyak yang harus disiapkan saat isolasi mandiri:

Banyak konsumsi **vitamin**
Makan **makanan sehat**
Rutin test **PCR**
Banyak **istirahat**

NICE MANTAP

ISOMAN butuh **biaya extra**. Di sinilah pentingnya punya **asuransi kesehatan**.

Nih, Kami kasih gambarnya yll!

ISOMAN DI RUMAH + PANJELUAN DOKTER
Rp600.000 s/d Rp7.500.000

ISOMAN DI HOTEL + PANJELUAN DOKTER
Rp10.000.000 s/d Rp20.000.000

Wah ternyata **biayanya besar** juga, yeh!

Nah, ketika kamu punya **asuransi kesehatan**, kamu **nggak perlu** lagi tuh **khawatir** tentang biaya perawatan, **saat melakukan ISOMAN**

Hah, **ISOMAN tetep di-cover asuransi?**

Iya bener kok di-cover. Bahkan kamu juga bisa dapet paket ISOMAN di hotel atau apartemen!

Tap next yuk!

MASIH INGET GA KEMARIN KITA TANYA PERENCANAAN KEUANGAN YANG KAMU PUNYA APA?

Ini dia jawaban kalian!

Masih pada bingung? Kita liat tips dari Raditya Dika & Prita Ghozlie, yuk, biar lebih jelas! Tap next!

NEXT

Kalo menurut **Prita Ghozlie**,

ASURANSI KESEHATAN & DANA DARURAT

“DALAM MEMILIH PROTECTION ITU, MENURUT CUE SIH MINIMAL BANCET ASURANSI KESEHATAN.”

KONSEPNYA TUN SLEPI SAVING, INVESTING, PROTECTION. BANYAK ITU DANA DARURAT. INVESTING ITU APAPUN YANG KITA PAKE UNTUK MASA DEPAN KITA. PROTECTION ITU ASURANSI.”

Kalo menurut **Raditya Dika** asuransi kesehatan itu penting banget!

ASURANSI KESEHATAN & DANA DARURAT

“DALAM MEMILIH PROTECTION ITU, MENURUT CUE SIH MINIMAL BANCET ASURANSI KESEHATAN.”

Selain dana darurat, **Prita Ghozlie** punya tips untuk merencanakan keuangan yaitu:

- Harus punya rencana finansial
- Jangan ikut-ikutan ambil program pinjaman dana dari bank
- Penting banget untuk punya asuransi, supaya gak makan tabungan sendiri demi bayar biaya kesehatan!

NGOROL SORE SEMAUNYA

NAH, UNTUK OBROLAN LENGKAPNYA, NONTON DULU DI NCBROL SORE SEMAUNYA! YUK LANGSUNG

Swipe up!

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

[POJK51-6.c.3.a]

Sejalan dengan penerapan rencana aksi keuangan berkelanjutan (RAKB), AIA melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat. Kegiatan yang dilakukan merupakan sosialisasi pemahaman akan asuransi dan manfaatnya bagi perencanaan perlindungan masa depan. Berbagai kegiatan yang dilakukan, di antaranya:

Meningkatkan Layanan dengan Kemitraan

Menjalin kemitraan dengan sejumlah pihak eksternal baik kemitraan bank maupun non-bank.

- Saat ini AIA menjalin kemitraan strategis dengan sembilan mitra bank, yakni CIMB Niaga, BCA, Citibank, DBS, KB Bukopin, Permata Bank, Permata Bank Syariah, BNI, dan BFI Finance.



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



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



AIA GOCEK

AIA meneruskan kegiatan literasi keuangan, salah satunya melalui permainan interaktif dengan nama: AIA Gocek. Program ini menggabungkan permainan elektronik bertemakan sepak bola dengan pengetahuan umum seputar keuangan. Kegiatan telah dilakukan sebanyak 6 kali di pameran-pameran atau kegiatan *gathering* AIA untuk nasabah dan umum. Kegiatan telah diikuti oleh 1.000 orang sejak tahun 2019.



30

HEALTH AND WELLNESS

SEHAT UNTUK NEGERI



AIA SEHAT UNTUK NEGERI

AIA Sehat Untuk Negeri merupakan aksi sosial AIA untuk mengajak masyarakat hidup sehat di tengah pandemi yang masih berlangsung di Indonesia pada 2021.

AIA Sehat Untuk Negeri adalah aksi sosial AIA untuk mempromosikan dan mengajak masyarakat mengadopsi gaya hidup sehat baik fisik maupun mental. AIA Sehat Untuk Negeri juga kami dedikasikan sebagai respon cepat AIA untuk berpartisipasi dalam penanggulangan pandemi COVID-19 di Indonesia. Melalui program ini, AIA meluncurkan berbagai inisiatif yang ditujukan bagi nasabah dan masyarakat untuk membantu mereka yang saat ini sedang memerlukan perawatan akibat terpapar COVID-19, sekaligus menjaga pola hidup sehat di masa pandemi.

Melalui program AIA Sehat Untuk Negeri, AIA turut berkontribusi membantu pemerintah diantaranya:

- Donasi 40 tempat tidur *High Care Unit* untuk Rumah Sakit Darurat COVID-19 di Asrama Haji Pondok Gede.
- Donasi 300 tabung oksigen dan kebutuhan medis ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dan Puskesmas di 5 Provinsi di Indonesia bekerja sama dengan Yayasan Benih Baik.
- Mengajak 3 juta masyarakat berolah raga bersama virtual bersama saat isolasi mandiri dan PPKM diberlakukan karena varian Delta.



HEALTHIER. LONGER.
BETTER LIVES

DONASI AIA UNTUK RS DARURAT COVID-19

40 Tempat Tidur *High Care Unit* untuk Rumah Sakit Darurat Covid-19 di Asrama Haji Pondok Gede



AIA Vitality



AIA Vitality

Di awal 2021, AIA meluncurkan AIA Vitality, program health & wellness yang terhubung dengan layanan inti produk proteksi jiwa AIA dan memberikan rewards kepada nasabah atau anggota nya untuk setiap perubahan pola hidup yang lebih sehat yang mereka jalani. AIA Vitality mengubah cara kami dalam menjalankan bisnis asuransi dengan pendekatan share value model, artinya inovasi ini memiliki nilai (*value*) yang akan memberi dampak positif, bukan hanya bagi perusahaan, namun juga nasabah, mitra dan masyarakat secara luas.

Sepanjang 2021, AIA Vitality telah berhasil meningkatkan pelibatan nasabah, baik dalam hal proteksi maupun mengajak nasabah hidup lebih sehat. Produk-produk AIA yang memiliki opsi fitur AIA Vitality telah berkontribusi secara signifikan sebesar 33% pada kinerja AIA,

bahkan mencapai hampir 50% pada bulan Desember 2021.

Produk inovasi yang terintegrasi dengan AIA Vitality adalah AIA Sehat Seratus, Proteksi Penyakit Kritis Maksima Extra (PRIMA Extra), AIA Amani, AIA Proteksi Prima Plus, Asuransi Tambahan Premier Hospital Surgical Extra, Asuransi Tambahan Vital Care, Asuransi Tambahan Waiver Care.

Hingga akhir tahun 2021, AIA Vitality memiliki anggota sebanyak 19.484 dengan lebih dari 64% merupakan nasabah dengan polis terintegrasi Vitality dan lebih dari 36% merupakan anggota eksklusif yang terdiri dari karyawan dan tenaga pemasar. Mereka semua berhasil mengumpulkan lebih dari 1,2 juta langkah (*steps*) untuk gaya hidup sehat.



Mitra AIA Vitality selama 2021

Selama tahun 2021, AIA Vitality telah bermitra dengan berbagai mitra unggulan, diantaranya:



- Memberikan pemeriksaan kesehatan dasar gratis; dan
- Diskon paket pemeriksaan kesehatan lanjutan sebesar 25%



Sebagai mitra dalam memberikan *reward* mingguan berupa *voucher* GoFood dan GoCar



Memberikan potongan harga produk pelacak aktivitas Fitbit (*selected item*) hingga 20%



Memberikan potongan harga produk pelacak aktivitas Garmin (*selected item*) hingga 17%



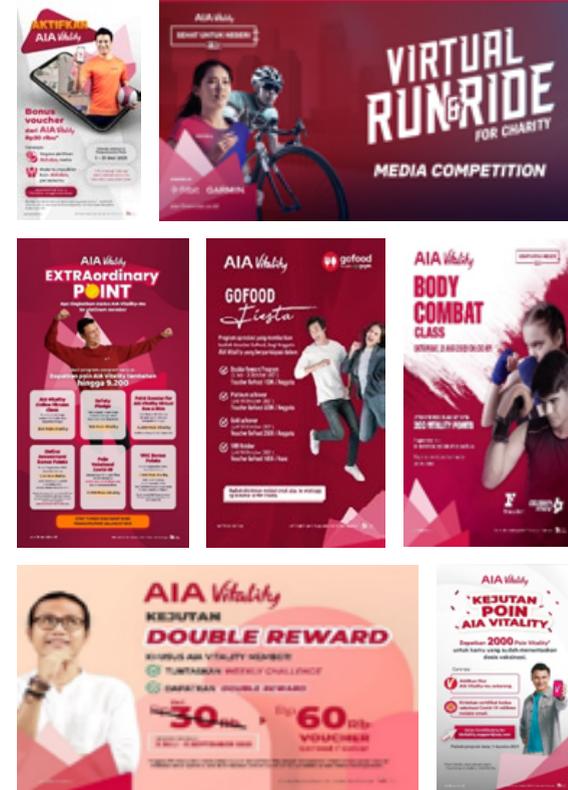
Sebagai mitra dalam memberikan *reward* bagi anggota Vitality yang mencapai kenaikan status Vitality *Level Up Status*



34 HEALTH AND WELLNESS

Sepanjang tahun 2021 AIA Vitality telah mengadakan berbagai kampanye guna meningkatkan kesadaran dan keterlibatan para anggota AIA Vitality untuk dapat memulai hidup sehat melalui aplikasi AIA Vitality, diantaranya:

- 1** **Aktivasi AIA Vitality** – Anggota Vitality mendapatkan voucher sebesar Rp30.000 (Mei dan Oktober 2021).
- 2** **Kejutan poin AIA Vitality** – Anggota Vitality yang telah menuntaskan dosis vaksin COVID-19 mendapatkan 2000 poin Vitality (periode program mulai 1 Agustus 2021).
- 3** **Home Sweat Home** – Adalah kelas kebugaran yang digelar secara *online* setiap Sabtu pagi bagi anggota Vitality. Bekerja sama dengan Fitness First/ Celebrity Fitness, setiap anggota AIA Vitality yang mendaftar dan menghadiri kelas ini akan mendapatkan 200 Poin Vitality (program mulai Agustus 2022).
- 4** **Virtual Run & Ride** – Kegiatan olahraga lari dan bersepeda secara virtual mulai September hingga Desember 2021, yang terbuka untuk umum. Anggota Vitality yang mengikuti acara ini mendapatkan ekstra poin Vitality.
- 5** **AIA Vitality Extraordinary Point** – Anggota Vitality berhak mendapatkan hingga 9.200 poin jika mengikuti *Online Fitness Class*, *Virtual Run & Ride*, menyelesaikan *safety pledge*, *online assessment*, melakukan vaksinasi COVID-19 dan pemeriksaan kesehatan dasar di klinik Prodia.
- 6** **AIA Vitality, Double Reward** – Anggota Vitality yang menuntaskan *weekly challenge* mendapatkan *double reward* yaitu tambahan voucher dari Gojek.
- 7** **GoFood Fiesta** – Merupakan bentuk apresiasi bagi para anggota Vitality yang berpartisipasi dalam *double reward* program ataupun berhasil meraih status gold/platinum akan mendapatkan *voucher* GoFood.



Prioritas Strategis 3**Membangun Kesehatan dan Kebugaran yang Terintegrasi Lebih Baik**

Mengembangkan solusi kesehatan dan kebugaran yang terintegrasi, dan memberikan penghargaan kepada nasabah bagi mereka yang melakukan upaya perilaku hidup lebih sehat.

AIA membangun solusi kesehatan dan kebugaran yang terintegrasi dan memberikan penghargaan kepada nasabah untuk meningkatkan perilaku hidup sehat. Solusi kesehatan dan kesejahteraan ini, salah satunya diwujudkan melalui program 'Share the Love' yaitu asuransi jiwa berkonsep *buy one get one free* untuk memberikan proteksi bukan hanya nasabah namun orang terkasih yang telah digunakan oleh lebih dari 2.500 nasabah di Indonesia. Program ini juga menjadi gerakan regional karena turut dijalankan di berbagai kawasan operasional AIA di Asia Pasifik.

Dukungan Kesehatan Masyarakat saat COVID-19 [416-1][POJK51-6.f.1]

Pandemi COVID-19 memberikan dampak negatif pada kesehatan mental dan kesejahteraan masyarakat selama dua tahun terakhir. Merespon hal ini, AIA telah menjadikan dukungan kesehatan mental sebagai fokus utama dalam memberikan

perlindungan kesehatan. Dukungan ini diwujudkan melalui:

• Perlindungan Nasabah dari Pandemi COVID-19

AIA memberikan pendampingan kepada nasabah dalam menghadapi beragam tantangan, khususnya selama pandemi COVID-19. Kami berupaya memastikan nasabah tetap terproteksi selama pandemi, termasuk apabila harus menjalani rawat inap akibat COVID-19.

#SehatUntukBersama

Mengajak masyarakat untuk berdonasi dengan melakukan posting beragam aktivitas kesehatan di rumah, seperti berolahraga, bermusik, memasak, dan makan sajian sehat. Pada awal program berjalan sejak 17 April 2020, setiap akun yang memposting dengan menyertakan *hashtag* #SehatUntukBersama akan dikonversikan oleh AIA senilai Rp50.000. Sementara itu, selama bulan Ramadan, setiap postingan yang terunggah akan dilipatgandakan konversinya menjadi Rp100.000. Selama pelaksanaan program, AIA berhasil mengumpulkan donasi sebesar Rp514.900.000 yang disalurkan kepada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Donasi ini digunakan untuk membeli alat pelindung diri (APD) yang disalurkan kepada tenaga medis sebagai garda terdepan selama pandemi.

• Melindungi Karyawan dan Tenaga Pemasar dari Pandemi COVID-19

AIA menerapkan protokol kesehatan dengan ketat dan menjamin keselamatan di lingkungan kerja agar seluruh karyawan dan tenaga pemasar terlindungi dan tetap terjaga. Untuk itu, AIA menerapkan sistem bekerja dari rumah, namun tetap memastikan layanan kepada nasabah yang maksimal melalui berbagai media inovasi teknologi, di antaranya program *Winning from Home* dan *Winning with Purpose*, serta AIA *Digibuy*. Selain itu, AIA juga membentuk Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) yang diketuai oleh Head of Property and Corporate Services AIA.



36

HEALTH AND WELLNESS

4

**The People at the Heart of
Health and Wellness****AIA Vitality mengubah
kehidupan nasabah AIA****| Cerita Nasabah**

“Saya telah bergabung ke dalam AIA Vitality sejak Januari 2022. Dengan ikut aktif dalam tantangan di aplikasi AIA Vitality, saya merasakan dampak positif terhadap kondisi kesehatan saya. Sejauh ini saya merasakan pola hidup yang lebih teratur, pola makan yang lebih baik, dan pastinya lebih termotivasi untuk berolahraga secara rutin dibandingkan sebelumnya. Dalam kurun waktu dua bulan, saya berhasil menaikan tier saya dari bronze menuju silver.”

Adinata Mihardja

AIA Vitality Member, Silver

“Saya sudah menjadi member AIA Vitality sejak awal tahun 2020. Dengan hadirnya aplikasi AIA Vitality, saya menjadi lebih bersemangat untuk memulai hidup aktif. Saat ini saya cukup sering bermain tenis hingga 5 jam dalam seminggu dan dengan mencatatkan kegiatan olahraga saya di AIA Vitality, saya diberikan banyak sekali rewards. Rewards yang saya terima membuat saya semakin terpacu untuk menjalankan hidup yang sehat.”

Martin Winata

AIA Vitality Member, Gold

“3 Desember 2020 merupakan hari pertama saya bergabung bersama AIA Vitality. Berdasarkan pengalaman saya yang saat ini sudah menjadi anggota selama lebih dari satu tahun, saya merasakan banyak manfaat yang luar biasa. AIA Vitality memacu saya untuk hidup lebih aktif dan saya berhasil menurunkan berat badan dari 78 kg menjadi 72 kg”

Kennedy Jinata

AIA Vitality Member, Gold

Memberikan Manfaat Melalui Kekuatan Agen untuk Membantu Nasabah Hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik



“SUCCESS TOGETHER BY HELPING OTHER PEOPLE”

TJONG, IWAN

Tjong, Iwan merupakan agen yang berbasis di Indonesia dan saat ini menjabat sebagai Associate Senior Director. Menjadi agen asuransi bukan perkara yang mudah, karena penuh dengan tantangan yang dihadapi.

Menghadapi berbagai macam masyarakat yang belum sadar dengan asuransi, membuatnya sering dihindari hingga berujung pada penolakan. Perjuangan untuk membantu masyarakat Hidup Lebih Lama, Lebih Sehat, Lebih Baik mengharuskan untuk membangun personal branding dan semakin meningkatkan kompetensi agar banyak nasabah yang memilih AIA.

Berbagai capaian telah diraih Tjong, Iwan dalam MDRT (2020, 2021, dan 2022), *Super Achiever* (2020-Melbourne dan 2021-Japan), *Agency Trip* (Bali dan Penang). Tjong, Iwan mencoba untuk memotivasi para nasabah dengan kesuksesan yang diraihnya sehingga dapat memberikan manfaat komprehensif secara nyata. “Meraih kesuksesan bersama dengan membantu orang lain merupakan motivasi yang saya terapkan untuk terus maju dan membuat masyarakat merasa terlindungi.”



“START WHERE YOU ARE. USE WHAT YOU HAVE. DO WHAT YOU CAN”

TONI

Toni merupakan seorang Bancassurance Life Consultant yang berbasis di Jakarta. Membantu orang-orang pada masa terberat dalam hidupnya saat terjadi risiko merupakan tugas yang harus dijalankan Toni dalam menyelesaikan permasalahan nasabah. Selama pandemi, Toni juga banyak membantu klaim nasabah yang terpapar COVID-19. Semua ini membuat perasaannya lebih bahagia dan merasa bersyukur karena dapat memberikan manfaat lebih.

Menjadi bagian dari AIA merupakan kebanggaan tersendiri karena begitu banyak berkat yang dapat disalurkan, tidak hanya untuk diri sendiri tetapi juga untuk orang lain. Lingkungan yang dinamis membuat Toni harus berfikir kritis dan terus mengembangkan diri dalam memberikan layanan perlindungan yang lebih maksimal. Melangkah dengan penuh kepercayaan diri dan memulai suatu hal dimana Anda berada, dengan sesuatu yang Anda miliki serta melakukan apa yang Anda bisa menjadi motivasi untuk terus memberikan layanan terbaik.



SUSTAINABLE OPERATIONS

MENINGKATKAN KINERJA LINGKUNGAN & SUMBER DAYA SECARA BERKELANJUTAN

Dalam bagian ini

- 1. Pendahuluan.....39
- 2. Pendekatan Kami.....39
- 3. Sustainable Operations: Pendekatan Aktivitas.....41

SUSTAINABLE OPERATIONS

39

“Kami melakukan bisnis keberlanjutan mulai dari hal yang terkecil. Melalui *sustainability living* di kegiatan operasional, kami dapat mengurangi emisi dan menjaga bumi untuk generasi selanjutnya. Dengan didukung pemanfaatan teknologi, secara konsisten kami menerapkan model kegiatan operasional yang ramah lingkungan.”



BENNY ISKANDAR
CHIEF TECHNOLOGY
AND OPERATIONS OFFICER

1

Pendahuluan

AIA mulai melakukan pengelolaan kegiatan usaha berwawasan lingkungan melalui *'green operations'*.

2

Pendekatan Kami

Kegiatan berkelanjutan mengarah pada pengurangan jejak karbon di seluruh wilayah kami, memanfaatkan teknologi untuk efisiensi dan mengurangi limbah. Kami juga mendorong jaringan mitra yang lebih luas untuk bergabung dengan kami dalam perjalanan keberlanjutan ini. Kami melakukan prioritas strategi dalam menjalankan kegiatan yang ramah lingkungan dan dapat mendukung TPB.



40

SUSTAINABLE OPERATIONS

Pendekatan AIA terhadap operasi berkelanjutan berfokus pada tiga prioritas strategis yang mendukung TPB.

Prioritas Strategi

1. Memastikan Bangunan Lebih Hijau

Memastikan bahwa bangunan AIA Central telah memenuhi standar sertifikasi *Green Building*.

2. Meningkatkan Kinerja Lingkungan

Mengurangi jejak karbon, sekaligus mengukur dan mengelola jumlah limbah yang dihasilkan dari operasi kami.

3. Memajukan Tranformasi Digital

Meningkatkan digitalisasi dan otomatisasi untuk mengurangi penggunaan kertas melalui berbagai inovasi seperti TanyaAnyaa, iPos, AIA DigiBuy, e-policy, dan pemanfaatan *artificial intelligence* (AI Robot).

Dukungan pada TPB Sejalan Dengan Target Nasional



9.4 Pada tahun 2030, meningkatkan infrastruktur dan retrofit industri agar dapat berkelanjutan, dengan peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya dan adopsi yang lebih baik dari teknologi dan proses industri bersih dan ramah lingkungan, yang dilaksanakan semua negara sesuai kemampuan masing-masing.



7.3 Pada tahun 2030, melakukan perbaikan efisiensi energi di tingkat global sebanyak dua kali lipat.



12.5 Pada tahun 2030, secara substansial mengurangi produksi limbah melalui pencegahan, pengurangan, daur ulang, dan penggunaan kembali.

3

Sustainable Operations: Pendekatan Aktivitas

Selama periode pelaporan, AIA melakukan berbagai inovasi digital untuk mendukung operasi yang lebih ramah lingkungan, termasuk melakukan penghematan konsumsi energi.

Prioritas Strategis 1

Memastikan Bangunan Lebih Hijau

Memastikan bahwa bangunan AIA Central telah memenuhi standar sertifikasi *Green Building*.

Sebagai salah satu perusahaan asuransi jiwa dan kesehatan yang terbesar, AIA sadar akan perannya dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan setiap orang melalui penciptaan lingkungan yang sehat dan berkelanjutan. Sertifikasi GBCI dan Greenship menunjukkan komitmen AIA dalam berkontribusi pada planet yang lebih sehat melalui portofolio gedung kami.



AIA beroperasi di AIA Central

Indonesia, Jakarta, seluas 16.599,26 meter

- **Green Building** dari Green Building Council Indonesia (GBCI) dengan peringkat Gold – (2021)
- **Greenship** untuk Interior Space dengan peringkat Platinum (2019)

42

SUSTAINABLE OPERATIONS

Prioritas Strategis 2

Meningkatkan Kinerja Lingkungan

Mengurangi jejak karbon, sekaligus mengukur dan mengelola jumlah limbah yang dihasilkan dari operasi kami.

AIA terus berupaya untuk menjalankan bisnis yang berkelanjutan. Kami juga melakukan pemantauan terhadap penggunaan energi dan limbah untuk mengelola operasi bisnis yang ramah lingkungan. Kami melakukan kampanye penghematan energi dan penggunaan kertas dengan menerapkan prinsip 3R, yaitu *reduce-reuse-recycle*. Mengenai keanekaragaman hayati, setelah menilai bahwa wilayah operasional kami tidak terkait langsung atau memiliki dampak material yang cukup besar, kami belum melakukan upaya konservasi. Kami terus memantau dampak operasi kami dan akan melaporkan upaya kami mengenai keanekaragaman hayati ketika hal tersebut menjadi berdampak signifikan bagi bisnis kami. [\[POJK51-2.b.4\]](#) [\[POJK51-6.e.1\]](#) [\[POJK51-6.e.2\]](#)

Pengelolaan Limbah

Pada tahun 2017, AIA Group menetapkan kebijakan lingkungan, khususnya untuk mengelola jejak operasional. Berdasarkan kebijakan ini, pada tahun 2020, AIA Group meluncurkan prosedur lingkungan internal untuk pengelolaan limbah. AIA Indonesia turut mendukung kebijakan pengelolaan jejak operasional ini melalui penerapan digitalisasi pada proses bisnis untuk mengurangi limbah kertas yang merupakan limbah non-B3. Adapun limbah B3 yang berupa tinta atau barang elektronik diserahkan kepada pihak ketiga untuk dikelola lebih lanjut. [\[POJK51-2.b.3\]](#) [\[POJK51-6.e.5.a\]](#) [\[POJK51-6.e.5.b\]](#)

Penghematan Energi

AIA mengambil langkah penghematan energi melalui beberapa kegiatan, di antaranya penggantian lampu penerangan menggunakan lampu jenis LED yang lebih hemat energi dan mengurangi pemakaian kendaraan operasional. [\[POJK51-d.3.b.\]](#)[\[302-4\]](#)

AIA juga telah mencatat penggunaan bahan bakar bensin dari kendaraan operasional. Total pemakaian bensin di Kantor Pusat AIA selama tahun 2021 mencapai 662,05 liter. Terjadi penurunan 22.001 liter atau 97,08% dibandingkan tahun 2020 sebesar 22.662,95 liter. [\[POJK51-6.d.3.a.\]](#)[\[302-1, 302-2, 302-3\]](#)

AIA juga berupaya untuk mengurangi penggunaan listrik untuk mendukung efisiensi energi. Sampai dengan periode pelaporan AIA belum melakukan penghitungan jumlah dan intensitas emisi serta biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan. [\[POJK51-2.b.2\]](#) [\[POJK51-6.d.1\]](#) [\[POJK51-6.e.4.a\]](#) [\[POJK51-6.e.4.b\]](#)

Uraian	2021	2020	2019
Volume Pemakaian Listrik			
Pemakaian Listrik (KWH)	2.081.000,33	1.837.371,75	3.441.986,00
Pemakaian Listrik (GigaJoule)	7.491,60	6.614,54	12.391,15
Intensitas Pemakaian Energi			
Energi Terpakai (GigaJoule)	7.491,60	6.614,54	12.391,15
Pemakaian Bahan Bakar dari Sumber Daya Tak Terbarukan			
%	662,05	6.614,54	12.391,15

Prioritas Strategis 3**Memajukan Transformasi Digital**

Menggunakan digitalisasi dan otomatisasi untuk mengurangi penggunaan kertas dan meningkatkan efisiensi.

Transformasi Digital: Mengurangi Penggunaan Kertas

Transformasi digital merupakan salah satu bentuk dukungan AIA dalam menerapkan operasi yang ramah lingkungan. Inovasi digital juga mengurangi penggunaan kertas secara langsung. Melalui inovasi digital AIA DigiBuy, diharapkan akan semakin banyak lagi penghematan energi yang dapat membantu mengurangi emisi gas rumah kaca. [POJK51-5.e] [POJK51-6.c.3.e] [POJK51-6.d.2]

Fokus Pada Proses Layanan (*Straight Through Processing*)

Proses digitalisasi juga menghadirkan *straight through processing* (STP). Inovasi ini dapat membantu proses penyampaian dokumen dari tenaga pemasar untuk nasabah baru dengan lebih ringkas, melalui *artificial intelligence* (AI Robot). STP juga membuat proses pengajuan polis menjadi lebih cepat, meningkatkan kapasitas proses new business, dan e-policy yang dapat diakses di mana saja oleh nasabah. Kami juga terus meningkatkan pola komunikasi yang semakin baik dan terhubung untuk nasabah. Salah satunya melalui platform komunikasi TanyaAnyA, dimana kini lebih dari 70% *queries* nasabah terselesaikan melalui platform ini.

Proses Layanan**Tenaga Pemasar**

Tenaga Pemasar mengisi data dan upload dokumen via iPos

**RPA
(*Robotic Process Automation*)**

1. Pengecekan data dan dokumen
2. Pengecekan tanda tangan
3. Pengecekan nasabah
4. Pengecekan pembayaran
5. Pengecekan COI/COR

**Nasabah**

Pengiriman buku polis ke nasabah dan akses *e-policy* di MyAIA

**Customer Care
& New Business**

1. *Welcome Call*
2. *Validation Check*



SUSTAINABLE INVESTMENT

MEMBANGUN NILAI BERKELANJUTAN BAGI PEMEGANG POLIS

Dalam bagian ini

1. Pendahuluan.....45
2. Pendekatan Kami.....45
3. Sustainable Investment: Pendekatan Aktivitas.....47
4. The People at The Heart of
Sustainable Investment.....51

SUSTAINABLE INVESTMENT

45

“AIA mempertahankan komitmen yang kuat untuk memberikan praktik terbaik dalam aspek Investasi Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola. Kami sangat memperhatikan pengurangan risiko dan dampak operasi kami terhadap lingkungan untuk memastikan bahwa semua praktik bisnis kami selaras dengan Strategi LST kami.”



YUDHISTIA SUSANTO
CHIEF INVESTMENT OFFICER

1

Pendahuluan

Memberikan Nilai Melalui Pertimbangan Jangka Panjang Aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST).

Sebagai perusahaan asuransi jiwa, kami berkomitmen untuk mendukung kebutuhan proteksi nasabah. Kami melakukan strategi investasi yang sejalan dengan keyakinan kami bahwa penerapan prinsip-prinsip LST dapat mendukung manajemen risiko yang proaktif serta membantu memberikan hasil investasi jangka panjang dan hasil yang disesuaikan dengan risiko. Dengan pandangan jangka panjang ini, kami fokus untuk memprioritaskan bisnis dengan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik, memahami dampak lingkungan dan sosial pada kegiatan usaha, serta menerapkan model bisnis jangka panjang yang lebih berkelanjutan.

Kami percaya bahwa tata kelola yang baik akan mendukung perilaku perusahaan yang baik. Hal tersebut akan berkontribusi pada hasil yang baik bagi para pemangku kepentingan dan memperkuat kemampuan kami untuk mencapai hasil jangka panjang yang berkelanjutan. Pasar semakin menyadari potensi risiko dan dampak nilai dari faktor-faktor LST, serta pengaruhnya terhadap profitabilitas dan hasil investasi. Kami memahami bahwa untuk menciptakan nilai pemangku kepentingan jangka panjang, pertimbangan LST harus dikelola dan dimitigasi.

2

Pendekatan Kami

Mengabaikan risiko LST dapat menimbulkan konsekuensi keuangan yang merugikan, seperti risiko kredit, mata uang, dan komersial. AIA percaya bahwa bisnis yang berkelanjutan merupakan dasar untuk menjaga kemampuan finansial jangka panjang.

Keputusan investasi AIA terkait dengan LST dilakukan berdasarkan penilaian terhadap faktor LST yang relevan di perusahaan *investee* potensial dan aktual. Kami meyakini bahwa keterlibatan aktif bersama perusahaan *investee* adalah mekanisme yang lebih efektif untuk mempromosikan, mengembangkan, dan meningkatkan praktik bisnis terkait LST.

Kami mempertimbangkan untuk mengecualikan sektor tertentu dan beralih pada sektor yang lebih berkelanjutan atau tangguh. Hal ini tidak mungkin atau tidak dapat dilakukan dengan segera sesuai persyaratan, termasuk meningkatkan prospek aset yang tidak terpakai.

Seluruh analisis riset kami diwajibkan untuk memasukkan penilaian risiko LST ke dalam laporan penelitian mereka. Analisis riset AIA mengacu pada laporan LST perusahaan untuk lebih memahami masalah dan risiko yang dikelola. Analisis juga memperhatikan hasil penelitian dan data LST yang dihasilkan oleh jasa penelitian pihak ketiga.

46

SUSTAINABLE INVESTMENT

Pendekatan AIA terhadap Investasi Berkelanjutan berfokus pada tiga prioritas strategis yang mendukung TPB.

Prioritas Strategi

1. Memperdalam Keterlibatan LST

Memperdalam keterlibatan LST dengan perusahaan *investee*.

2. Memperluas Inklusi Portofolio

Memperluas inklusi portofolio dengan pertimbangan khusus obligasi hijau, obligasi berkelanjutan, energi dan infrastruktur terbarukan dan alternatif.

3. Meningkatkan Pengecualian Portofolio

Meningkatkan pengecualian portofolio dengan mempertimbangkan tujuan kami untuk mengamankan hasil investasi jangka panjang.

Dukungan pada TPB Sejalan Dengan Target Nasional



13.2 Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam kebijakan, strategi dan perencanaan nasional.



16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.

16.8 Memperluas dan meningkatkan partisipasi negara berkembang di dalam lembaga tata kelola global.



7.2 Pada tahun 2030, meningkat secara substansial pangsa energi terbarukan dalam bauran energi global.



16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.



13.2 Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam kebijakan, strategi dan perencanaan nasional.



16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.

16.8 Memperluas dan meningkatkan partisipasi negara berkembang di dalam lembaga tata kelola global.

3

Sustainable Investment: Pendekatan Aktivitas

AIA semakin memperkuat komitmennya dalam praktik investasi berkelanjutan pada 2021. Setiap capaian kami mendukung tujuan menyeluruh untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik serta memenuhi kepentingan jangka panjang dari pemangku kepentingan.

Divestasi Batu Bara

Per Oktober 2021, untuk portfolio Non-PAYDI, AIA telah sepenuhnya melepaskan eksposur saham publik yang dikelola langsung dan eksposur obligasi pada bisnis pertambangan batu bara dan pembangkit listrik tenaga batu bara. Hal ini dijalankan tujuh tahun lebih cepat dari jadwal yang direncanakan.

Pencapaian ini sejalan dengan pendekatan yang diteliti secara ekstensif dan bertahap untuk divestasi selama tiga tahun terakhir dalam mengatasi risiko aset tidak terpakai dan mengelola investasi kami di sektor yang paling banyak menyerap karbon. Ke depan, kami tidak akan melakukan investasi baru dalam bisnis yang terlibat langsung dalam penambangan batu bara atau pembangkit listrik tenaga batu bara.

Capaian ini merupakan beberapa cara praktik investasi berkelanjutan yang berkontribusi pada Strategi dan Tujuan LST AIA. Kami percaya bahwa berinvestasi di perusahaan dengan praktik LST yang baik akan memberikan hasil yang berkelanjutan dan pengembalian finansial yang unggul, dan memungkinkan AIA untuk memenuhi komitmen keuangan jangka panjangnya dengan lebih baik. [\(POKSI-1.4\)](#)

Prioritas Strategis 1

Memperdalam Keterlibatan Aspek LST dengan Perusahaan Investee

Memperdalam keterlibatan Aspek LST dengan perusahaan *investee*.

AIA percaya bahwa keterlibatan aktif dengan perusahaan *investee* sebelum dan sesudah keputusan investasi dibuat, terutama di negara berkembang, menjadi salah satu mekanisme paling efektif untuk meningkatkan kesadaran LST dan praktik terbaik di seluruh portofolio kami. Melalui pelibatan dan pemantauan selama proses manajemen investasi, kami dapat berkontribusi untuk mengubah perilaku menjadi lebih baik, sekaligus menjamin hasil jangka panjang yang berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan.

AIA melakukan perikatan perusahaan *investee* dengan tema atau sektor tertentu. Fungsi ESG dan Investasi berkoordinasi dalam berbagai bidang untuk aktivitas keterlibatan, termasuk persiapan materi investasi, metodologi atau skor penilaian, termasuk arahan analisis riset kami yang terlibat secara teratur dengan perusahaan *investee*.

Tahun ini, AIA mengambil langkah pendekatan yang lebih formal dalam keterlibatan tematik dan koordinasi yang terpusat. Kami merancang proses dengan berbagai tahapan melalui metodologi penilaian standar dan struktur tata kelola untuk memastikan konsistensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam praktik usaha kami. Proses ini didukung oleh Fungsi ESG dan Investasi yang melakukan peningkatan pendekatan dan metodologi keterlibatan perusahaan *investee* kami.

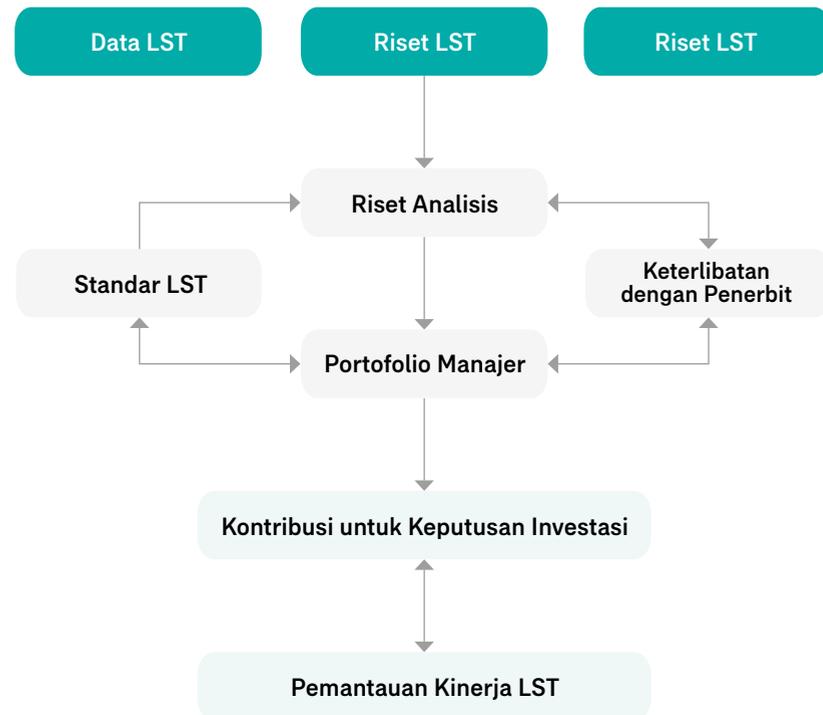
Mengintegrasikan Aspek LST ke dalam Pengambilan Keputusan Investasi

AIA mempertimbangkan faktor LST dalam proses investasi. Hal ini dilakukan melalui *Investment Governance Framework* (IGF), kerangka kerja tata kelola investasi yang mengatur seluruh aspek kegiatan investasi, dan praktik yang baik. Standar LST menggambarkan filosofi kami terhadap investasi yang berkelanjutan, menetapkan fokus fungsi investasi, mempertimbangkan faktor- faktor, dan menetapkan fungsional atas isu-isu LST dan keberlanjutan.

Mengingat semakin pentingnya skor LST yang menggambarkan praktik terbaik dan pengetahuan, maka AIA mengembangkan skor penilaian LST internal. Penilaian LST dipetakan dengan skala lima tingkat dari A sampai E, dengan A sebagai nilai tertinggi. Skor penilaian tersebut dikembangkan untuk melengkapi analisis fundamental yang dilakukan oleh analisis riset AIA.

Metodologi ini meningkatkan proses penelitian kami yang ada dan telah divalidasi secara eksternal untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan. Metodologi ini akan selesai diimplementasikan dalam aset pendapatan tetap dan ekuitas kami pada tahun 2022. Selain itu, tim kami berupaya merancang dan menerapkan strategi keterlibatan investasi spesifik yang selaras dengan pendekatan dan hasil terdepan pasar internasional untuk bidang topik tertentu.

Pendekatan Kami untuk Integrasi LST



Pemungutan Suara

Pemungutan suara di rapat perusahaan merupakan bagian penting dari dialog berkelanjutan dengan pemegang saham dan peluang untuk memengaruhi hasil yang berkelanjutan. Sebagai pemilik aset, ini adalah aspek mendasar dari komitmen kami terhadap keberlanjutan.

Proxy Voting Standard (Standar Voting) dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik untuk melindungi kepentingan jangka panjang pemegang saham. Manajemen senior dalam fungsi Investasi di unit bisnis bertanggung jawab untuk memutuskan signifikansi dari setiap proses pemungutan suara atau transaksi, agar AIA dapat melanjutkan telaah sebagai tahapan berikutnya. Jika telaah disetujui oleh analis riset dan manajer portofolio selanjutnya akan diberikan analisis keputusan dan resolusi pemungutan suara. Manajer portofolio kemudian akan menentukan apakah AIA akan berpartisipasi dalam pemungutan suara.

Standar Pemungutan Suara pada proses investasi meliputi beberapa pertimbangan aspek LST, di antaranya:

1. Pertanggungjawaban Direksi
2. Independensi Dewan Komisaris
3. Tata kelola perusahaan seputar risiko dan peluang lingkungan
4. Komitmen lingkungan, target yang diungkapkan kepada publik, dan jadwal

Pelibatan Manajer Investasi

Kami bekerja dengan banyak manajer investasi pihak ketiga yang mengelola dan menginvestasikan aset kami atas nama AIA. Selama proses uji tuntas, kami mempertimbangkan praktik LST yang diadopsi oleh manajer investasi, meninjau pendekatan mereka terhadap keterlibatan LST dengan perusahaan investee dan melakukan penilaian atas faktor LST untuk keputusan investasi.

Keterlibatan Tematik Tata Kelola Perusahaan

Mengapa Tata Kelola Perusahaan

AIA percaya bahwa tata kelola yang baik mendukung perilaku perusahaan yang baik. Mekanisme tata kelola yang progresif dan efektif perlu ada bagi perusahaan untuk menangani dan memastikan pengawasan yang memadai terhadap LST dan risiko lainnya. Oleh karena itu, kami terlibat dengan 1.000 perusahaan *investee*, yang terdaftar sebagai penerbit ekuitas atau obligasi korporasi, untuk menentukan apakah praktik tata kelola perusahaan mereka sesuai dengan harapan AIA.



50

SUSTAINABLE INVESTMENT

Prioritas Strategis 2**Memperluas Inklusi Portofolio**

Memperluas inklusi portofolio dengan pertimbangan khusus obligasi hijau, obligasi keberlanjutan, energi terbarukan dan alternatif, dan infrastruktur.

Untuk dapat mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan pada tahun 2030, dibutuhkan kerja sama yang erat antara sektor publik dan swasta untuk mendorong aliran sumber daya investasi yang berkelanjutan. Adanya pandemi COVID-19 di tengah pemerintahan yang genting dan prospek pertumbuhan ekonomi yang tidak menentu membuat upaya kolaboratif sangat penting dilakukan untuk mencapai hasil yang berkelanjutan. Pertumbuhan jangka panjang di bidang ini perlu untuk dipertahankan serta pencapaian pembangunan berkelanjutan pada akses keuangan dan investasi.

AIA menyadari adanya kebutuhan pembiayaan berkelanjutan di dalam dan di seluruh komunitas tempat kami beroperasi. Melalui mobilisasi, agregasi, dan penyebaran modal jangka panjang yang produktif, AIA berperan dalam mendukung pengembangan pasar modal. Pengembangan ini akan mendukung pendanaan infrastruktur, dan peningkatan ekonomi dengan hasil yang berkelanjutan.

AIA terus mendukung penerapan investasi berkelanjutan dan bertanggung jawab sesuai dengan kriteria LST. Sepanjang tahun 2021 AIA mengikuti perkembangan keuangan berkelanjutan melalui berbagai pelatihan lewat webinar atau seminar secara daring. Kami terus mengupayakan peningkatan kapasitas karyawan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan terkait penerapan keuangan berkelanjutan, termasuk pemahaman mengenai aspek LST. [\[POJK51-5.b\]](#)

**Prioritas Strategis 3****Meningkatkan Pengecualian Portofolio**

Kami meningkatkan pengecualian pada portofolio dengan mempertimbangkan tujuan kami untuk mengamankan hasil investasi jangka panjang.

Bagian dari upaya kami dalam menyelaraskan proses investasi dengan tujuan dan komitmen AIA dalam memberikan hasil investasi jangka panjang yang berkelanjutan melalui pengecualian peluang tertentu dari dunia investasi. Pengecualian tersebut dipertimbangkan setelah semua pendekatan lain, termasuk pelibatan dan penyelarasan transisi telah dipertimbangkan.

Pada tahun 2021, AIA semakin meningkatkan proses pengecualian pada portofolio investasi dengan meningkatkan peran dan tanggung jawab berbagai struktur tata kelola investasi melalui penilaian pengecualian, diskusi kelayakan, dan persetujuan. Kami juga mendirikan *Investment ESG Centre of Excellence* dan *Investment ESG Management Working Group* yang membantu mengakomodasi bidang-bidang penting ini ke dalam program investasi berkelanjutan.

4

The People at The Heart of Sustainable Investment



“INVESTASI BERKELANJUTAN MERUPAKAN PILAR YANG HARUS KITA KEMBANGKAN, MENGARAH PADA INVESTASI DI PERUSAHAAN YANG BERKOMITMEN UNTUK LEBIH RAMAH LINGKUNGAN.”

RENDY ADITYA PUTRA
EQUITY PORTFOLIO MANAGER

Kami menggabungkan lima pilar yang mencakup promosi kesehatan dan kesejahteraan, mengurangi limbah operasional, berusaha untuk memasukkan investasi berkelanjutan, mengembangkan sumber daya dan budaya kami, serta keefektifan tata kelola. Dengan ini, AIA telah terlibat secara proaktif dalam memenuhi standar tinggi di operasi bisnis.

Investasi berkelanjutan kami kembangkan tidak hanya sekedar berinvestasi kepada perusahaan penghasil karbon tinggi, namun sebagai investor AIA juga memastikan bahwa perusahaan tersebut telah mematuhi tata kelola yang baik. Untuk menetapkan penilaian LST AIA, kami memberikan kuesioner kepada perusahaan investasi. Kami juga mengawal dan mengawasi investasi yang kami berikan kepada perusahaan penghasil karbon tinggi (industri batu bara) dalam bertransformasi menjadi perusahaan yang lebih ramah lingkungan.



“DUKUNGAN PADA ASPEK LST DAPAT DIWUJUDKAN DENGAN MELAKUKAN INVESTASI YANG BERKELANJUTAN.”

LILIANA STEPHANIE THELING
EQUITY RESEARCH ANALYST

Liliana bergabung dengan AIA di awal tahun 2019, memulai karir sebagai analis ekuitas yang mencakup TMT, Kesehatan, Produk Diskresi Konsumen, Bahan Bangunan dan memperluas cakupannya ke Teknologi. Terdapat capaian berkelanjutan pada tahun 2021, Liliana merupakan bagian dari uji coba penilaian ESG dan AIA group memiliki produk group-wide Bernama Vitality. Liliana ditunjuk sebagai kapten tim Investasi dalam program group-wide ini.

Tantangan dihadapi oleh Liliana, pasar yang bergerak secara dinamis sehingga seorang analis harus lebih cekatan dalam menganalisis, melihat kondisi dan sentimen pasar dengan baik. Penilaian LST tahun ini diarahkan pada proses yang holistik dalam menilai kualitas dan nilai perusahaan investasi.

Pengalaman pada Program Pendampingan Analis Lintas Batas merupakan kenangan yang tidak terlupakan oleh Liliana. Program ini memberikan kesempatan untuk lebih memahami terkait industri sejenis, mendapatkan pendampingan dari Kepala Penelitian Daerah serta dapat menjalin relasi. Terobosan AIA dalam memberikan manfaat lebih kepada masyarakat terlihat dengan adanya donasi yang diberikan kepada organisasi nirlaba yang bergerak di bidang kanker payudara Bernama Love Pink.

Sebagai bagian dari tim investasi, Liliana terus terlibat dalam pelibatan pemangku kepentingan dengan perusahaan investasi. Mengelola topik meliputi perubahan iklim, tata kelola perusahaan, dan kelangsungan bisnis. LST sejalan dengan tujuan AIA untuk membuat kehidupan menjadi Lebih Sehat, Lebih Baik, Lebih Lama secara berkelanjutan. Sebagai perusahaan asuransi jiwa dan kesehatan terbesar di dunia, AIA berkomitmen untuk mencapai emisi nol-bersih pada tahun 2050. Meskipun baru permulaan, Liliana yakin bahwa AIA dapat mendukung tujuan tersebut melalui berbagai inisiatif.



PEOPLE AND CULTURE

MEMBERDAYAKAN KARYAWAN KAMI

Dalam bagian ini

1. Pendahuluan.....	53
2. Pendekatan Kami.....	53
3. People and Culture: Pendekatan Aktivitas.....	55
4. The People at The Heart of People and Culture.....	63

PEOPLE AND CULTURE

53

“ Dengan memegang prinsip budaya kerja yang baik, AIA terus meningkatkan kapasitas para pekerja agar dapat memberikan perlindungan serta layanan terbaik bagi para nasabah. Hal ini sejalan dengan filosofi yang kami yakini, “Melakukan Hal yang Benar, dengan Cara yang Benar, dengan Orang yang Tepat, hasil yang Benar pun akan diraih.”



SETIAWANI
CHIEF HUMAN RESOURCES OFFICER

1

Pendahuluan

Di AIA, kami meyakini bahwa karyawan merupakan aset terbesar kami. Keberadaan karyawan dapat menjangkau berbagai wilayah dan komunitas, membentuk budaya bisnis, serta mewujudkan tujuan kami untuk membantu jutaan orang di Indonesia dapat hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik.

Strategi organisasi dan sumber daya kami memungkinkan untuk menarik, mempertahankan, dan mengembangkan orang-orang yang luar biasa, sehingga AIA menjadi perusahaan pilihan dalam industri kami. AIA memiliki prioritas untuk semua karyawan dalam memelihara dan mengembangkan budaya, membangun pemimpin dan kapabilitas tenaga kerja, serta mendukung dan mengembangkan karyawan untuk mencapai potensi mereka.

AIA memiliki budaya yang bersandar pada filosofi operasi dan tiga dasar kepemimpinan. Kami memiliki keyakinan bahwa “Melakukan Hal yang Benar, dengan Cara yang Benar, dengan Orang yang Tepat, hasil yang Benar pun akan diraih”. Sejalan dengan tiga Esensi Kepemimpinan yang mendasar yaitu Kejelasan, Keberanian, dan Kemanusiaan, memberikan petunjuk untuk memandu kita di mana pun dan kapan pun kita berada.

2

Pendekatan Kami

Mengacu pada empat komponen utama, pendekatan People and Culture dirancang untuk mengembangkan, melibatkan, dan membantu karyawan agar dapat tumbuh secara profesional. AIA juga telah menetapkan target yang mengarahkan fokus, sumber daya, dan pengambilan keputusan, sejalan dengan dukungan pada TPB.

54

PEOPLE AND CULTURE

Pendekatan AIA terhadap People and Culture berfokus pada empat prioritas strategis yang mendukung TPB.

Prioritas Strategi

1. Mendukung Pengembangan dan Kemajuan Karir

Menumbuhkan budaya belajar yang mendukung pengembangan karyawan kami.

2. Mempercepat Kemajuan dalam Keberagaman dan Inklusi

Mempromosikan keragaman tempat kerja dan memajukan budaya inovasi dan inklusi AIA.

3. Memperkuat Kesadaran Risiko

Menanamkan budaya pengambilan keputusan yang etis dan manajemen risiko yang kuat.

4. Memperkuat Kesadaran Risiko

Memastikan proses yang adil, akuntabel, dan setara untuk pekerjaan, kemajuan dan penghargaan.

Dukungan pada TPB Sejalan Dengan Target Nasional



4.7 Pada tahun 2030, menjamin semua peserta didik memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan pembangunan berkelanjutan, termasuk antara lain, melalui pendidikan untuk pembangunan berkelanjutan dan gaya hidup yang berkelanjutan, hak asasi manusia, kesetaraan gender, promosi budaya damai dan non kekerasan, kewarganegaraan global dan penghargaan terhadap keanekaragaman budaya dan kontribusi budaya terhadap pembangunan berkelanjutan.



8.3 Menggalakkan kebijakan pembangunan yang mendukung kegiatan produktif, penciptaan lapangan kerja layak, kewirausahaan, kreativitas dan inovasi, dan mendorong formalisasi dan pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah, termasuk melalui akses terhadap jasa keuangan.



5.1 Mengakhiri segala bentuk diskriminasi terhadap kaum perempuan dimanapun.

5.2 Menghapuskan segala bentuk kekerasan terhadap kaum perempuan di ruang publik dan pribadi, termasuk perdagangan orang dan eksploitasi seksual, serta berbagai jenis eksploitasi lainnya.



8.3 Menggalakkan kebijakan pembangunan yang mendukung kegiatan produktif, penciptaan lapangan kerja layak, kewirausahaan, kreativitas dan inovasi, dan mendorong formalisasi dan pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah, termasuk melalui akses terhadap jasa keuangan.



16.5 Secara substansial mengurangi korupsi dan penyuapan dalam segala bentuknya.

16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.



8.5 Pada tahun 2030, mencapai pekerjaan tetap dan produktif dan pekerjaan yang layak bagi semua perempuan dan laki-laki, termasuk bagi pemuda dan penyandang disabilitas, dan upah yang sama untuk pekerjaan yang sama nilainya.

3

People and Culture: Pendekatan Aktivitas

Kami telah membangun *talent pool* untuk menjawab kebutuhan para nasabah kami, memberdayakan, serta mempercayakan setiap karyawan dalam mengambil keputusan. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, kami menyediakan tempat dan lingkungan kerja yang sehat dan aman, didukung dengan budaya kerja yang membangun.

Lebih dari **900** Karyawan

54% Karyawan adalah Perempuan

Sekilas Tentang Karyawan Kami

Jumlah karyawan AIA sampai dengan akhir tahun 2021 sebanyak 996 orang.^{[102-8] [POJK51-3.c.2]}

Komposisi Karyawan Berdasarkan ^[102-8]

Jenis Kelamin	2021		2020		2019	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pria	454	46	461	45,73	449	44,23
Wanita	542	54	547	54,26	566	55,76
Jumlah	996	100	1.008	100,00	1.015	100,00

Status Kepegawaian	Laki-laki		Perempuan		Laki-laki		Perempuan	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Pegawai Tetap	447	540	450	545	430	558		
Pegawai Tidak Tetap	7	2	11	2	19	8		
Jumlah	454	542	461	547	449	566		

56

PEOPLE AND CULTURE



Jabatan	2021		2020		2019	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Manajerial	243	202	239	187	228	190
Non-Manajerial	211	340	222	360	221	376
Total	454	542	461	547	449	566



Kelompok Usia	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<30 Tahun/Years	61	81	65	91	76	117
30-<40 Tahun/Years	251	258	264	249	248	248
40-<50 Tahun/Years	112	166	105	168	104	164
>50 Tahun/Years	30	37	27	39	21	31
Total	454	542	461	547	449	566



Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Pra Perguruan Tinggi	0	0	0	1	0	1
Diploma	4	7	4	5	5	6
Sarjana	394	485	406	497	394	518
Pascasarjana	56	50	51	44	50	41
Total	454	542	461	547	449	566

Prioritas Strategis 1

Mendukung Pengembangan dan Pembinaan Kemajuan Karir

Menumbuhkan budaya belajar yang mendukung pengembangan karyawan kami.

Pelatihan dan Pengembangan Karyawan [POJK51-6.c.2.d]

AIA mengembangkan kapasitas karyawan dan tenaga pemasar melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan. Kegiatan ini dikelola oleh Unit Learning & Development di bawah Human Resources (HR). Sementara, kegiatan pendidikan dan pelatihan tenaga pemasar dilakukan di bawah Divisi Agency dalam program Next Generation Academy. Jumlah jam pendidikan dan pelatihan bagi seluruh karyawan selama tahun 2021 mencapai 12.293 jam, atau rata-rata 25,45 jam pelatihan per karyawan, sedangkan total jam pelatihan untuk tenaga pemasar mencapai 10.310,96 jam [404-1]

Perusahaan juga memastikan aspek kesehatan dan keselamatan kerja (K3) dapat diterapkan dengan maksimal. Upaya ini kami lakukan dengan mengadakan pelatihan pemadam kebakaran, dan evakuasi darurat pada saat bahaya kebakaran dan gempa bumi. AIA juga membentuk satuan tugas untuk K3 dan *floor warden* (unit khusus penanggung jawab keselamatan di setiap lantai) dan rutin mengadakan pelatihan untuk mereka. [403-5]

Selama tahun 2021, AIA juga menyelenggarakan pelatihan khusus bagi karyawan yang akan memasuki masa pensiun. Pelatihan bertujuan untuk memberikan fasilitas dan meningkatkan keterampilan agar dapat diterapkan di masa purnabakti. Jenis pelatihan yang diberikan juga disesuaikan dengan kebutuhan karyawan. [404-2]

Jam Pelatihan Berdasarkan Jenis Kelamin [404-1]

Uraian	2021		2020		2019	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jumlah pelatihan	5.596	4.040	4.006	4.559	685	810
Jumlah jam pelatihan	7.784	4.509	4.808,5	7.481,8	4.731,5	7.214
Rata-rata jam pelatihan	17,1	8,35	10,3	13,6	10,2	11,6

Sesuai dengan rencana prioritas 2021, pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mendukung strategi perusahaan dilakukan dengan fokus pada 4 kunci utama, yaitu *Leadership, Business Excellence, Keterampilan Fungsional, dan Keterampilan yang dibutuhkan di masa depan.*

a. Leadership Development

Program pelatihan kompetensi *leadership* yang difokuskan pada pengembangan pemimpin AIA di masa sekarang maupun masa depan.

b. Business Excellence

Program pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan dalam keunggulan berbisnis (*Drive Business Excellence*).

c. Functional Development

Program pelatihan yang didesain untuk membangun kompetensi karyawan sesuai jenjang jabatannya.

d. Keterampilan yang dibutuhkan di masa depan

Perusahaan juga mempersiapkan karyawan untuk memiliki keterampilan terkait dengan digital, teknologi dan analytics seperti *TDA Digital Savvy for PM, Agile New Ways of Working, Data Analytics.*

Perusahaan juga mewajibkan setiap karyawan pada tiap tingkatan organisasi untuk menyelesaikan pelatihan yang bersifat wajib, di antaranya *Code of Conduct, Information Security, dan Anti Money Laundry.* Di samping itu perusahaan juga mendorong karyawan untuk dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya secara mandiri dengan memberikan akses pada LinkedIn Learning, Avado dan McKinsey.

Suksesi dan Perencanaan Organisasi

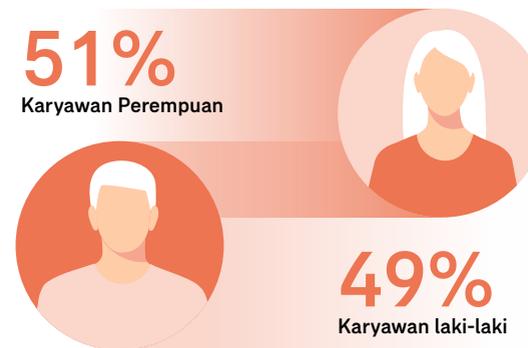
AIA melakukan penilaian kinerja karyawan setiap tahun dan mengidentifikasi keragaman bakat untuk memungkinkan para pemimpin merencanakan suksesi. Perusahaan menerapkan prinsip kesetaraan dalam memberikan kesempatan dalam pengembangan karier bagi karyawan maupun tenaga pemasar. Proses ini dilakukan melalui penilaian kinerja yang terbuka bagi siapapun, tanpa melihat latar belakang maupun faktor keberagaman (suku, agama, ras, antar golongan). ^[POJK51-6.c.2.a]

Penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh Departemen Human Resources. Pada tahun 2021, seluruh karyawan atau 100% mendapatkan tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier. Walaupun belum memiliki dokumen Perjanjian Kerja Bersama (PKB), namun seluruh aturan ketenagakerjaan tercantum dalam Peraturan Perusahaan. ^{[102-41] [404-3]}

Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Pemasar

Jaringan besar AIA memainkan peranan yang sangat penting dalam mewujudkan masyarakat untuk hidup lebih sehat, lebih lama, lebih baik. Melalui tujuan ini, kami mengadakan berbagai

pelatihan kepada setiap agen untuk menjadi yang terbaik. Pelatihan ini meliputi, di antaranya pengembangan *Bancassurance*, *Corporate Solution*, dan Tenaga Pemasar *Agency*.



Pelibatan Karyawan

AIA berkomitmen untuk menerapkan kesetaraan dalam membuka kesempatan kerja bagi setiap individu, baik karyawan maupun tenaga pemasar. Rekrutmen dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan tidak ada praktik diskriminatif, baik latar belakang, suku, agama, maupun ras. Hingga akhir 2021, AIA merekrut karyawan baru sebanyak 117 orang yang terdiri dari 57 orang atau 49% laki-laki dan 60 orang atau 51% perempuan. Sementara itu, perputaran karyawan (*turnover*) yang meninggalkan Perusahaan pada tahun 2021 sebanyak 86 orang atau 8,6% dari total karyawan.

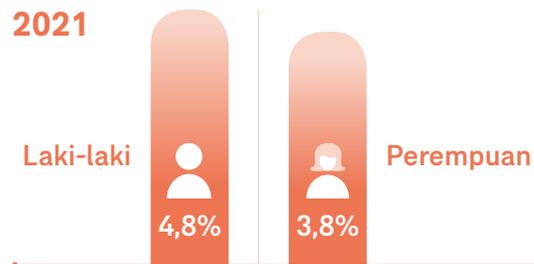


Pekerja Baru Berdasarkan Jenis Kelamin dan Kelompok Usia ^[401-1]



Rentang Usia	2021		2020		2019	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<30 Tahun	16	13	16	14	15	23
30 – 50 Tahun	41	47	59	38	90	64
>50 tahun	0	0	4	2	1	3
Jumlah Berdasarkan Gender	57	60	79	54	106	90
Jumlah Keseluruhan	117		133		196	

Perputaran Pekerja Berdasarkan Jenis Kelamin dan Kelompok Usia ^[401-1]



Rentang Usia	Satuan	2021		2020		2019	
		Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<30 Tahun	%	0,8	0,9	0,8	1,5	2,0	1,8
30 – 50 Tahun	%	4,0	2,9	0,1	0,1	8,0	5,5
>50 tahun	%	0,0	0,0	4,0	3,5	0,0	0,0
Jumlah Berdasarkan Gender	%	4,8	3,8	4,9	5,1	10,0	7,3
Jumlah Keseluruhan	%	8,6		10,0		17,3	

Prioritas Strategis 2**Mempercepat Kemajuan dalam Keberagaman dan Inklusi**

Mempromosikan keragaman tempat kerja dan memajukan budaya inovasi dan inklusi.

Keanekaragaman dan Inklusi

AIA berkomitmen untuk menjalankan kesetaraan dalam beroperasi dan memberikan budaya, serta lingkungan kerja yang berkualitas untuk seluruh karyawan dan tenaga pemasar. ^[POJK51-6.c.1] ^[POJK51-6.c.2.e]

AIA sangat menghargai keberagaman dan tidak ada diskriminasi. Perusahaan merekrut karyawan berdasarkan kompetensi yang dimiliki dan mempromosikan bakat terbaik untuk memaksimalkan potensi setiap orang dengan keterampilan yang beragam. Tenaga kerja yang beragam dan inklusif membuat lebih inovatif dan meningkatkan posisi AIA sebagai pemimpin pasar global. Kebijakan keberagaman dan kesetaraan kesempatan bekerja di AIA tertuang dalam kode etik Perusahaan. ^[405-1]

Prioritas Strategis 3**Memperkuat Kesadaran Risiko**

Menanamkan budaya pengambilan keputusan yang etis dan manajemen risiko yang kuat.

Memprioritaskan Manajemen Risiko yang Kuat

Budaya yang kuat dan tangguh merupakan kunci dari manajemen risiko yang efektif, yang pada dasarnya membentuk bagaimana organisasi menghadapi tantangan dan peluang yang terkait dengan izin operasi.

Kepercayaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari produk dan layanan AIA. Kami menjunjung standar profesional tertinggi sesuai kode etik yang menggambarkan upaya kami dalam mempertahankan kepercayaan, sejalan dengan filosofi kami, yaitu “Melakukan Hal yang Benar, dengan Cara yang Benar, dengan Orang yang Tepat, Hasil akan datang”.



Prioritas Strategis 4**Memperkaya dan Menghargai Kesempatan untuk Semua**

AIA memastikan proses usaha yang adil, akuntabel, dan setara untuk pekerjaan, kemajuan, dan penghargaan

Menghargai Karyawan Kami

Dialog yang kuat tentang kemajuan individu dan tim merupakan bagian dari proses pengembangan kinerja yang berlangsung di AIA. Program pengembangan kinerja kami dirancang untuk memungkinkan para manajer menilai kinerja, dampak, dan perilaku tim secara terus-menerus, merekomendasikan kegiatan pengembangan untuk membantu memenuhi tujuan karir yang ditentukan.

Kami menyediakan program penghargaan yang kompetitif, adil, dan setara dengan kombinasi penghargaan finansial dan non-finansial. Hal ini untuk menarik, melibatkan, dan mempertahankan berbagai talenta sekaligus memotivasi mereka dalam membantu tujuan bisnis kami. Kami percaya bahwa program penghargaan yang kami berikan kepada karyawan diterima dengan baik karena kesederhanaan, transparansi, dan keselarasan pasar mereka.

AIA juga memberikan remunerasi kepada seluruh karyawan sesuai dengan regulasi ketenagakerjaan yang berlaku serta upah minimum yang telah ditetapkan pemerintah setempat. Remunerasi yang diberikan pada tingkat jabatan yang sama antara karyawan laki-laki dan perempuan. Remunerasi yang diberikan kepada karyawan terdiri dari

berbagai komponen sesuai dengan status ketenagakerjaannya, lama bekerja dan tingkat pendidikannya. ^{[202-1, 405-2] [POJK51-6.c.2.b]}

Memperkuat Tujuan Kami

Kesehatan dan kesejahteraan karyawan dan keluarga mereka merupakan prioritas utama AIA. Kami memiliki program tunjangan dan kesejahteraan tenaga kerja yang membantu karyawan dan keluarga mereka hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik.

Kami menyediakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi karyawan selama masa pandemi di tahun 2021. Kami memberlakukan pengaturan kerja jarak jauh (*work from home*) agar dapat melindungi karyawan, keluarga, dan komunitas. Kami juga menyediakan pembelajaran *virtual*, sumber daya, dan program yang mendukung karyawan.

AIA berkomitmen untuk memberikan layanan yang komprehensif dan berkualitas, berdasarkan pada budaya kerja yang berkelanjutan. Perusahaan memiliki empat faktor kunci sukses bisnis yang menjadi landasan pekerjaan, serta pelaksanaannya didukung oleh budaya kerja yang telah terbangun. Empat faktor tersebut yakni:

**Kepedulian**

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**

Menghadirkan strategi dan program untuk memastikan kebutuhan nasabah dalam perlindungan dan perencanaan keuangan, baik pada kondisi pandemi COVID-19 maupun di tengah kondisi apapun.

**Menerapkan Kebijakan Bekerja dari Rumah**

Merupakan bentuk prioritas terhadap keselamatan karyawan di tengah COVID-19, dengan didukung berbagai fasilitas teknologi agar tetap terhubung dan produktif.

Lingkungan Bekerja yang Sehat, Layak, dan Aman ^[403-3]

[POJK51-6.e.2.c]

AIA berkomitmen untuk mematuhi peraturan ketenagakerjaan di Indonesia serta memiliki team Kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Dalam mendukung Kesehatan kerja, AIA memberikan BPJS Kesehatan dan tambahan asuransi Kesehatan *Healthcare*, serta asuransi jiwa. Kami juga menyediakan fasilitas *in-house* klinik (jasa dokter umum, obat-obatan dan jasa psikolog) khusus bagi karyawan di Gedung AIA Central.

Selain itu, AIA juga memberikan asuransi Medix untuk karyawan sehingga mempunyai akses pada ahli kesehatan lokal dan global. Upaya ini membantu karyawan mendapatkan diagnosa yang tepat dan memilih perawatan yang paling sesuai dengan kondisi karyawan.

Setiap tahun, AIA memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memeriksa kesehatan dengan melakukan *medical check up* (MCU), maupun fasilitas berobat di rumah sakit. AIA juga menyediakan klinik kesehatan untuk karyawan selama berada di kantor. Kami juga aktif memberikan penyuluhan kesehatan,



menyediakan produk asuransi yang dapat dimiliki karyawan, serta mengajak karyawan dalam program kebugaran Vitality. ^[403-6]

Melalui standar dari Group Security, AIA mewajibkan pemeriksaan berkala atas peralatan-peralatan pencegahan kebakaran,

peralatan keamanan gedung, dan mewajibkan pelatihan berkala untuk mitigasi bahaya kebakaran, gempa bumi dan unjuk rasa. Perusahaan memberikan perhatian ekstra di masa pandemi COVID-19 ini dengan melakukan protokol kesehatan secara ketat dan membentuk Satuan Tugas khusus. ^[403-7]

4

The People at The Heart of People and Culture



“AIA SELALU MENDUKUNG KARYAWAN DALAM MELALUI SETIAP LANGKAH UNTUK PENGEMBANGAN KARIRNYA. PENGEMBANGAN KOMPETENSI, ROTASI PEKERJAAN, DAN BERAGAM PENGALAMAN BARU YANG DIBERIKAN KEPADA KARYAWAN.”

**PRIMA ANDREW NORMAN
UI & DISTRIBUTION**

AIA selalu mendukung karyawan dalam melalui setiap langkah untuk pengembangan karirnya. Pengembangan kompetensi, rotasi pekerjaan, dan beragam pengalaman baru yang diberikan kepada karyawan.”

Prima memulai karir di AIA sebagai Product Actuarial 9 tahun yang lalu. Setelah 5

tahun bekerja di AIA Indonesia, Prima berkesempatan untuk mengalami rotasi pekerjaan dan dikirim ke Hongkong selama 1 tahun. Setelahnya, ia kembali ke AIA Indonesia dan mengambil peran dalam menentukan pendapatan dan kompensasi untuk saluran, agensi, dan bancassurance.

Selama di AIA, Prima menerima kesempatan untuk memimpin kelompok, dan dipercaya menjadi Project Manager. AIA mendukung setiap pegawainya untuk melangkah lebih maju dengan pengembangan kompetensi yang menunjang karir mereka.



EFFECTIVE GOVERNANCE

MEMBANGUN DASAR KEPERCAYAAN

Dalam bagian ini

1. Pendahuluan.....	65
2. Pendekatan Kami.....	65
3. Effective Governance: Pendekatan Aktivitas	67
4. The People at The Heart of Effective Governance.....	79

EFFECTIVE GOVERNANCE

65

“Penerapan tata kelola yang efektif merupakan landasan utama bagi AIA dalam menjalankan bisnisnya. Kami berkomitmen penuh untuk melaksanakan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik melalui transparansi, pengelolaan risiko, dan penerapan prinsip kehati-hatian.”



RISTA Q. MANURUNG
DIRECTOR OF LEGAL,
COMPLIANCE, AND RISK

1

Pendahuluan

Tata kelola yang efektif mendukung kegiatan operasional AIA dengan standar yang tinggi. Tata kelola juga menjadi pedoman bagi Dewan Komisaris, Direksi, dan jajaran manajemen, termasuk hubungan ketenagakerjaan. Pedoman ini merupakan acuan bagi AIA untuk menjaga akuntabilitas organisasi melalui pelaporan yang transparan.

2

Pendekatan Kami

Pilar Effective Governance mencoba untuk melihat semua sisi agar dapat membentuk tata kelola Perusahaan yang kuat dalam menghadapi munculnya risiko. Melalui kerangka kerja tata kelola, kami mengelola risiko dengan hati-hati dan memanfaatkan peluang, sehingga memungkinkan kami untuk memperoleh nilai jangka panjang yang berkelanjutan.

66

EFFECTIVE GOVERNANCE

Pendekatan AIA terhadap Tata Kelola yang Efektif berfokus pada empat prioritas strategis yang mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Prioritas Strategi

1. Tata Kelola Dewan Komisaris dan Direksi

Mendorong integritas bisnis dan pengambilan keputusan yang baik, melalui Dewan Komisaris dan Direksi yang beragam serta berkualifikasi tinggi.

2. Memastikan Manajemen Risiko yang Efektif dan Praktik Bisnis yang Bertanggung Jawab

Mengelola risiko dan peluang terkait LST secara efektif di seluruh bisnis AIA.

Dukungan pada TPB Sejalan Dengan Target Nasional



16.7 Menjamin pengambilan keputusan yang responsif, inklusif, partisipatif dan representatif di setiap tingkatan.



16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.



3

Effective Governance: Pendekatan Aktivitas

AIA menjunjung tinggi standar tata kelola perusahaan dan praktik bisnis yang bertanggung jawab. Kami mempertahankan, menjaga keterlibatan dengan para pemangku kepentingan, menyampaikan pelaporan yang transparan, dan membangun budaya integritas bisnis.

Prioritas Strategis 1

Tata Kelola Dewan Komisaris dan Direksi

Mendorong integritas bisnis dan pengambilan keputusan yang baik melalui keberagaman jajaran Dewan Komisaris dan Dewan Direksi yang berkualifikasi tinggi.

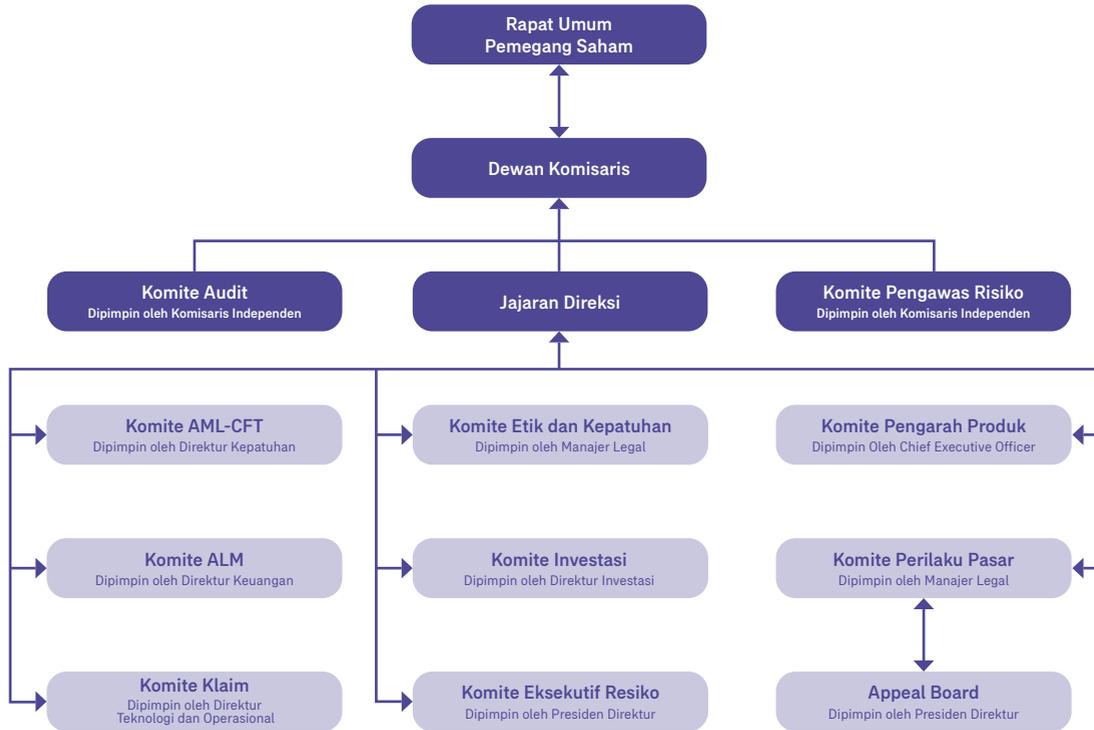
AIA menerapkan tata kelola perusahaan yang baik sebagai langkah dalam menciptakan bisnis yang berkelanjutan, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Tata kelola perusahaan yang baik menjadi dasar bagi perusahaan untuk dapat menerapkan tata kelola berkelanjutan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, khususnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian serta peraturan pelaksanaannya. Dalam tata kelola perusahaan yang baik, pengambilan keputusan dilakukan melalui jajaran Dewan Komisaris dan Direksi sesuai dengan persyaratan. ^[POJK51-5]

Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab atas pengembangan dan penerapan praktik tata kelola perusahaan. Dewan Komisaris dan Direksi memastikan pemeliharaan standar tata kelola yang tinggi di semua aspek bisnis Perusahaan, menetapkan arah strategis, serta memastikan akuntabilitas dan keberlanjutan, dengan mempertahankan tingkat tinjauan, tantangan, dan panduan.



Struktur Tata Kelola Perusahaan

Struktur Tata Kelola terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Direksi, dan Dewan Komisaris. Perusahaan melaksanakan tugas dan kewenangan organ perusahaan sesuai dengan prinsip-prinsip umum dan fungsional yang diatur dalam Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Di dalamnya, Perusahaan memiliki unit bisnis syariah dan memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang diangkat oleh RUPS atas rekomendasi Majelis Ulama Indonesia. ^[102-18]



Rapat Umum Pemegang Saham

Pelaksanaan RUPS Tahunan 2021 untuk tahun buku 2020 dilakukan melalui keputusan sirkuler pada tanggal 29 Juni 2021. Seluruh putusan RUPS telah dilaporkan kepada OJK di dalam Laporan Penerapan Tata Kelola Perusahaan Tahun 2021.

Informasi tentang anggota Dewan Komisaris dan Direksi dapat dilihat pada: <http://www.aia-financial.co.id/id/about-aia/our-people.html> ^[102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26]



Susunan Direksi

Keberagaman Direksi merupakan komponen dasar dalam memastikan tata kelola perusahaan yang kuat dan pengambilan keputusan yang berkualitas. Keberadaan Direksi mencerminkan keberagaman kewarganegaraan, etnis, latar belakang pendidikan, keahlian fungsional, jenis kelamin, dan usia. Dua dari empat atau 50% Direksi AIA adalah Perempuan. Pengangkatan Direksi menjadi hak Pemegang Saham, dengan memperhatikan persyaratan yang ditetapkan undang-undang. Termasuk dalam menghindari benturan kepentingan.

Sainthan Satyamoorthy

Presiden Direktur



Rista Qatrini Manurung

Direktur Hukum, Kepatuhan, dan Risiko



Chun Hung Lin

Direktur Keuangan



Phung Magdalena

Direktur Distribusi Kemitraan



70 EFFECTIVE GOVERNANCE

Dewan Komisaris

Dewan Komisaris memberikan pengawasan, penilaian yang independen dan obyektif untuk kepentingan Perusahaan dan pemangku kepentingannya. Sebagaimana diatur dalam POJK 73/2016, paling sedikit 50% jumlah Dewan Komisaris merupakan Komisaris Independen. Komposisi keanggotaan Dewan Komisaris sampai dengan akhir periode pelaporan, terdiri dari tiga orang anggota Dewan Komisaris, dan seluruhnya laki-laki. Jumlah Komisaris Independen sampai akhir periode pelaporan adalah satu orang (atau sebesar 33%), dikarenakan salah satu Komisaris Independen meninggal dunia dan saat ini Perusahaan sedang memproses seleksi serta penunjukkan Komisaris Independen baru. Pengangkatan dan pemberhentian Dewan Komisaris menjadi hak Pemegang Saham, dengan memperhatikan persyaratan yang ditetapkan undang-undang, termasuk dalam menghindari benturan kepentingan.

Muhammad Syakir Sula
Komisaris Independen

Mitchell David New
Komisaris

Tan Hak Leh
Presiden Komisaris



Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertanggung jawab memberikan nasihat kepada Direksi dan melakukan pengawasan atas kegiatan di unit syariah sesuai dengan Prinsip Syariah. DPS memiliki satu orang ketua dan satu orang anggota.

Informasi tentang anggota DPS dapat diakses di www.aiafinancial.co.id/id/aboutaia/our-people.html

Prof. DR.Fathurrahman Djamil, MA
Ketua Dewan Pengawas Syariah



Dra. Hj. Mursyidah Thahir, MA
Dewan Pengawas Syariah



Penanggung Jawab Kinerja Keberlanjutan [POJK51-5.a]

Perusahaan memberikan tugas dan kewenangan kepada masing-masing pejabat dan Direksi untuk bertanggung jawab atas penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan. Dalam mengelola isu lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST), Direksi dibantu oleh departemen-departemen pelaksana. Direksi juga dapat mendelegasikan kewenangan kepada pejabat perusahaan yang ditunjuk, dalam berkomunikasi dan berkonsultasi dengan pemangku kepentingan.

[102-19, 102-20, 102-21]

Prioritas Strategis 2

Memastikan Manajemen Risiko yang Efektif dan Praktik Bisnis yang Bertanggung Jawab

Mengelola risiko dan peluang terkait LST secara efektif di seluruh bisnis AIA.

Manajemen Risiko

Perusahaan berupaya untuk mengelola dan menjelaskan prosedur dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan

risiko LST. Di dalamnya, juga dijelaskan peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko Perusahaan. Pengelolaan manajemen risiko dilakukan dengan mengidentifikasi, mengelola, dan memitigasi semua risiko yang ada untuk menciptakan nilai jangka panjang (*long term value*) sesuai dengan *risk appetite* dan *risk tolerance* yang dimiliki Perusahaan.

AIA juga menerapkan kerangka kerja manajemen risiko yang difasilitasi oleh Risk Management (ERM) dan Kepatuhan (*Compliance*). Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian kepada Direksi dan Dewan Komisaris mengenai kesesuaian dan efektivitas kerangka kerja tersebut. Dalam mengelola risiko, perusahaan menggunakan pendekatan Tiga Lini Pertahanan (*Three Lines of Defense*). [102-11, 102-30] [POJK51-5.c]



LINI PERTAMA

Fungsi *Risk-Taking*



LINI KEDUA

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



LINI KETIGA

Internal Audit



Kode Etik dan Pelaporan Pelanggaran

AIA memegang teguh standar perilaku profesional bagi karyawan. Dalam menjalankan bisnis, perusahaan menerapkan kode etik yang menjadi landasan bisnis dan menamankan etika, serta manajemen risiko yang kuat dalam setiap keputusan yang diambil. Kode etik wajib diterapkan kepada semua pejabat dan karyawan, termasuk mitra bisnis, agen, kontraktor, subkontraktor, pemasok, mitra penyalur, dan lain sebagainya.

Selaras dengan filosofinya, AIA meluncurkan kerangka kualitas bisnis dan standar pengelolaan risiko penjualan untuk memastikan hasil yang lebih baik bagi nasabah, tenaga pemasar, dan juga bagi AIA sebagai perusahaan.

AIA menjadi anggota aktif Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan semua tenaga pemasar harus mematuhi Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar AAJI. Perusahaan menggunakan *Market of Conduct Guideline (MCG)* sebagai pedoman dalam menjalankan menerapkan kode etik khusus bagi tenaga pemasar.

Mendukung penerapan kode etik dan pelaporan pelanggaran, AIA memiliki program *whistleblowing* lengkap yang telah dikembangkan untuk menangani pelaporan. Setiap pelapor dapat menghubungi AIA *Ethics Hotline* 24 jam per hari, 7 hari seminggu. Pelapor juga tidak perlu khawatir identitasnya, karena dapat memilih anonimitas dalam melapor. ^[102-17, 102-33]



Antikorupsi, Anti Pencucian Uang, dan Kontra Pendanaan Terorisme

AIA menjalankan kegiatan operasi bisnis dengan integritas untuk menjaga kepercayaan nasabah maupun pemangku kepentingan. Pelaksananya harus mematuhi regulasi yang berlaku, serta semua pihak harus tunduk dan patuh pada peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Pemerintah, serta kebijakan antikorupsi dan Kode Etik AIA Group. ^[205-2]

AIA mematuhi regulasi yang berlaku dan bertanggung jawab dalam pencegahan pencucian uang dan pembiayaan teroris. Peraturan ini adalah POJK No. 12/POJK.01/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan sebagaimana telah diubah dengan POJK No. 23/POJK.01/2019 tentang perubahan atas POJK No. 12/POJK.01/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan, serta Surat Edaran OJK No.37/POJK.05/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan Non-Bank.

AIA melaksanakan kegiatan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dengan mengidentifikasi klien, memantau kegiatan klien, dan melaporkan kegiatan yang mencurigakan atau tidak wajar, sesuai dengan hukum yang berlaku. Menanggapi

hal tersebut, AIA memiliki Kebijakan Program Anti-Pencucian Uang dan Kontra Pembiayaan Terorisme AIA Group, termasuk mekanisme pelaporan tindakan yang dianggap mencurigakan.

Setiap karyawan AIA juga dapat mengajukan pertanyaan ataupun menyampaikan kekhawatiran dan melaporkan kejadian ketidakpatuhan terhadap kode etik, kebijakan AIA, maupun hukum yang berlaku. Laporan dapat disampaikan kepada fungsi Compliance.

AIA berkomitmen untuk mendukung antikorupsi di perusahaan, dan setiap Direksi maupun karyawan wajib mengikuti pelatihan dan sertifikasi kode etik tahunan. Setiap karyawan juga diwajibkan untuk melakukan pelaporan atas setiap penerimaan dan pemberian yang dilakukan dari dan kepada mitra usaha. Kebijakan antikorupsi yang diterapkan mengacu pada pelaksanaan aturan hukum di Indonesia termasuk UU TIPIKOR dan telah disosialisasikan kepada seluruh karyawan.

AIA memiliki 16 indikator risiko utama penilaian dan pemantauan. AIA juga melakukan identifikasi dan pemantauan risiko yang mencakup antikorupsi. Risiko sangat mungkin terjadi melalui pemberian dan penerimaan hadiah dan/atau jamuan dari dan kepada mitra usaha, serta pembayaran kepada pemerintah dan/atau pejabat pemerintah. ^[205-1]

Sosialisasi antikorupsi disampaikan kepada Badan Tata Kelola tertinggi yaitu Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah, yakni sebanyak 9 orang atau 100%. Adapun sosialisasi

diwajibkan bagi karyawan yang masih berstatus karyawan per 31 Desember 2021. Namun demikian, pelatihan dilakukan pada Q1 2022 sehingga total karyawan yang mengikuti pelatihan ini adalah 982 orang atau 100%, kami juga melakukan sosialisasi kepada mitra bisnis yang terdiri dari Agency sebanyak 4.228 orang atau 100% dan PD sebanyak 1.540 orang atau 100%.



Komitmen Kami kepada Nasabah

Kami memantau kepatuhan terhadap standar kami melalui verifikasi langsung dengan nasabah dan melalui program belanja terselubung. Apabila terdapat upaya untuk menipu nasabah, misalnya melalui klaim yang tidak didukung atau fiktif tentang produk kita atau produk pesaing kita, maka kasus ini akan segera ditangani.

Kami memiliki kebijakan untuk memperkenalkan transparansi dalam komunikasi dengan nasabah. Sebagai contoh, standar internal pada ilustrasi penjualan selalu menetapkan syarat minimum terhadap ilustrasi manfaat dan pengungkapan produk AIA.

Mendengarkan Nasabah Kami

AIA mendengarkan setiap nasabah agar dapat memberikan pengalaman yang unik, personal, dan bermakna dalam melayani kebutuhan yang dinamis. Hasil riset pengalaman nasabah membuat kami lebih memahami bagaimana nasabah berinteraksi dengan AIA di berbagai tahap dalam melengkapi pengalaman yang menunjang kebutuhan mereka. Kami terus meningkatkan Survei Hubungan Nasabah dan Survei Distributor tahunan melalui penyempurnaan metrik dan desain. ^[POJK51-6.1.5]

Pengaduan Nasabah

AIA terus berkomitmen dalam memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada nasabah dalam setiap layanannya. Berbagai inovasi dilakukan untuk menyediakan kemudahan kepada setiap nasabah untuk mengajukan pengaduan, terlebih selama masa pandemi COVID-19. Pengaduan terus meningkat dari tahun ke tahun dikarenakan meningkatnya kasus COVID-19 terutama pada tahun 2020 dan 2021. Selama tahun 2021, AIA tidak menerima pengaduan yang berkaitan dengan aspek lingkungan maupun sosial. ^[POJK51-6.e.6]

Setiap pengaduan yang diajukan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai dengan rentang waktu yang telah ditentukan. Setiap tiga bulan sekali (kuartal), AIA juga melaporkan pengaduan yang diterimanya kepada OJK. Perselisihan ataupun sengketa yang terjadi antara nasabah dengan AIA diharapkan dapat diselesaikan oleh kedua belah pihak sebelum menuju jalur yang lebih tinggi, yakni melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa keuangan (LAPS SJK).

Penyelesaian pengaduan yang terkait *misrepresentation, misappropriation and fraud* (MMF) akan dilakukan dalam 20 hari kerja, sementara pengaduan Non-MMF akan diselesaikan dalam 7 hari kerja. Sementara, untuk pengaduan *non-financial* akan diselesaikan dalam 5 hari kerja. Penyelesaian pengaduan untuk OJK akan diselesaikan dalam 20 hari kerja dan dapat

diperpanjang 20 hari kerja berikutnya tanpa melihat Non-MMF dan MMF. Perusahaan melaporkan setiap pengaduan kepada OJK setiap tiga bulan sekali.

2021	2020	2019
Jumlah Pengaduan dan Keluhan yang Diselesaikan ^[POJK51-6.c.3.b]		
6.645	4.985	3.681

Layanan Pelanggan

1500 980 atau (021) 3000 1 980

Email: id.customer@aia.com

Detail dapat ditemukan pada: www.aiaethicsline.com



Survei Nasabah

Secara berkala AIA melakukan survei kepuasan nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas mereka kepada perusahaan. Hal ini juga bermanfaat untuk meningkatkan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Pada tahun 2021, kegiatan survei dilakukan oleh kantor, menggunakan metode kuantitatif Survei CRS dengan jumlah responden sebanyak 1.400 orang.

Hasil survei menunjukkan AIA tetap mempertahankan kinerja, melalui *Net Promoter Score* yang tetap bertahan seperti tahun sebelumnya yaitu 38. Capaian tersebut dipengaruhi oleh banyaknya nasabah yang merekomendasikan AIA kepada orang terdekatnya. AIA juga melakukan pengukuran terkait tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan AIA.

Hasil tingkat kepuasan nasabah menunjukkan 94% atau 9 dari 10 nasabah merasa puas dengan layanan AIA. Untuk mengoptimalkan kepuasan nasabah, AIA berupaya memberikan layanan asuransi dengan lebih efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan hasil *Customer Effort Score* yang meningkat dari 89 pada 2018 menjadi 92 pada 2020 dan bertahan di angka 92 pada 2021. Skor ini menunjukkan testimoni nasabah mengenai kemudahan dalam berinteraksi dengan AIA. ^{[POJK51-6.f.2][POJK51-6.f.5][416-1]}

INDEKS KEPUASAN NASABAH

94%

 dari skala 100%

Kategori tingkat kepuasan terhadap produk dan layanan AIA

INDEKS LOYALITAS NASABAH

39

 kategori *Net Promoter Score*

Tingkat frekuensi nasabah merekomendasikan AIA

Keamanan Informasi Nasabah

Sejalan dengan inovasi digital, AIA berkomitmen dalam menjaga privasi nasabah dalam setiap aktivitasnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan tentang privasi, 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, serta memastikan agar insan AIA benar-benar mematuhi standar-standar keamanan dan kerahasiaan.

Menjaga privasi nasabah juga diterapkan dengan mengutamakan kerahasiaan data pribadi, salah satunya pada inovasi digital berbasis teknologi informasi. Selama periode pelaporan, AIA memastikan bahwa tidak ada keluhan mendasar terkait pelanggaran privasi atau hilangnya data nasabah.

	2021	2020
Customer Effort Score	92	92

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



Menjaga Keamanan Produk dan Jasa ^[417-1]

Perusahaan memastikan bahwa layanan produk asuransi yang diberikan ke nasabah memiliki manfaat proteksi yang maksimal. Perusahaan bertanggung jawab terhadap setiap keamanan layanan/produk tersebut. Perusahaan menyampaikan keterbukaan informasi produk dan layanan yang dapat di akses di *website* sehingga setiap nasabah dapat memahaminya dengan baik.

Dalam menjaga keamanan produk, seluruh dokumen polis dilaporkan kepada OJK untuk mendapatkan persetujuan pemasaran. Di samping itu, sebelum nasabah membeli produk, mereka harus menandatangani ilustrasi Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) personal yang memuat tentang informasi produk dan layanan asuransi sebagai dokumen pelengkap surat pengajuan asuransi. Semua produk yang akan dijual juga telah mendapatkan persetujuan OJK. Selain itu, Perusahaan terus melakukan sosialisasi, baik kepada tenaga pemasar maupun staff operasional yang menangani proses penerbitan polis sampai dengan nasabah akan mengajukan klaim.

Sistem Pelaporan Pelanggaran ^[417-2]

AIA berupaya untuk mencegah pelanggaran dalam proses layanan melalui beberapa cara, seperti *assessing legal and regulatory requirement, risk assessment, dan quality assurance*. Di samping itu, Perusahaan menerapkan *Market of Conduct Guideline* (MCG) sebagai pedoman dalam menjalankan teknis khusus bagi tenaga pemasar. Tenaga pemasar AIA juga harus mematuhi Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa yang diterbitkan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).

AIA juga memiliki sistem *whistleblowing* yang dirancang untuk menerima laporan perilaku tidak pantas atau tidak wajar. Setiap pelapor dapat menghubungi AIA *Ethics Hotline* 24 jam per hari, 7 hari seminggu. Setiap pelanggaran kode etik akan diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, nasabah juga dapat melaporkan setiap pelanggaran melalui sistem pelaporan perusahaan. Selama tahun 2021, tidak terjadi adanya insiden ketidakpatuhan dan AIA tidak menerima denda atau sanksi akibat pelanggaran terhadap undang-undang atau peraturan.

Produk yang Ditarik Kembali ^{[POJK51-6.f.4][417-2]}

Sebagai perusahaan yang memberikan produk perlindungan kesehatan, AIA selalu memperbaharui dan meningkatkan manfaat bagi para nasabah. Sepanjang tahun 2021, AIA tidak melakukan penarikan produk, namun secara berkala melakukan penyesuaian manfaat dengan mengganti produk baru yang lebih komprehensif.



Mitra Kerja dan Tenaga Pemasar

AIA melibatkan pemasok/vendor lokal sebagai mitra kerja perusahaan di setiap operasional perusahaan. Pemasok/vendor lokal didefinisikan sebagai badan usaha yang berbadan hukum dan beroperasi di Indonesia. Pada tahun 2021 terdapat sebanyak 561 pemasok/vendor dalam mitra kerja perusahaan, terdiri dari 496 pemasok nasional dan 65 pemasok luar negeri. ^[203-2]

Jumlah Pemasok/Vendor (Unit)			
	2021	2020	2019
Pemasok Nasional	496	500	647
Pemasok Luar Negeri	65	60	71
Total Pemasok	561	560	718

Nilai Kontrak Pengadaan (Dalam Juta Rupiah)			
	2021	2020	2019
Pemasok Nasional	503.522	434.956	519.955
Pemasok Luar Negeri	71.672	76.704	45.244
Total Nilai Kontrak Pengadaan	575.194	511.660	565.199

AIA mengembangkan program AIA Premier Academy yang mendukung tenaga pemasar profesional di industri asuransi. Setiap agen yang tergabung dalam AIA Premier Academy dapat mengikuti program pelatihan terpadu dan terkini, serta jenjang karir baru dan kompensasi yang didukung berbagai produk dan solusi keuangan berkualitas. Tenaga pemasar juga telah memiliki teknologi terkini yang dapat memudahkan pekerjaan mereka, serta memungkinkan berinteraksi dengan nasabah secara lebih fleksibel di mana pun dan kapan pun. Ke depan, tenaga pemasar juga akan mengikuti pelatihan terkait keuangan berkelanjutan.

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

Pengelolaan Rantai Pasok

AIA terus berupaya agar setiap tenaga pemasar menjalankan kegiatannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan berpedoman pada *Market of Conduct Guideline* (MCG). AIA tidak memberikan toleransi kepada segala bentuk pelanggaran dan akan menindak tegas setiap pelanggaran yang terjadi.

Dalam menjalin kerja sama dengan para mitranya, AIA merujuk pada Pedoman Pengadaan Barang/Jasa (*Sourcing Guideline*). AIA memiliki aplikasi yang dapat mencegah terjadinya pelanggaran atas proses pengadaan barang dan/jasa. Aplikasi ini berfungsi untuk mengawasi penerapan proses dengan standar yang konsisten dan juga mengurangi interaksi/proses manual antara tim Sourcing dengan rekanan.

4

The People at The Heart of Effective Governance



“MEMBANTU JUTAAN KELUARGA DI INDONESIA HIDUP LEBIH SEHAT, LEBIH LAMA, LEBIH BAIK DENGAN MENDUKUNG PELAKSANAAN *EFFECTIVE GOVERNANCE* YANG BERKESINAMBUNGAN.”

CHRISTIAN SIAGIAN
OPERATIONAL RISK MANAGER

Christian Siagian adalah seorang Operational Risk Manager yang bertanggung jawab dalam *operational business* AIA yang berhubungan dengan internal *stakeholder* termasuk *counterpart* dari Group Office maupun *Business Unit* AIA di negara lain. Christian juga memegang peranan dalam berbagai inisiatif dan proyek untuk meningkatkan *risk awareness, risk culture, capability*, efisiensi kegiatan operasional bisnis hingga penyusunan Laporan Keberlanjutan.

Christian bergabung dengan AIA pada tahun 2017 sebagai bagian di bidang pemantauan *financial risk*. Setelah tahun ke tiga dan memegang peranan dalam *operational risk team*, telah sangat membantu dalam pengembangan *skill sets* bagi pribadinya. Bekerja sama dengan Tim ERM dalam operasi

bisnis juga sangat menunjang pelaksanaan *Effective Governance*.

Selama bekerja di AIA, Christian memiliki pengalaman yang tidak pernah terlupakan, yang mana pada tahun 2019 pernah mengalami penyakit yang sangat serius. Beruntungnya, AIA bekerja sama dengan Medix untuk melakukan konsultasi Kesehatan yang berkualitas secara gratis bagi karyawannya. Terlebih lagi pengobatan yang dilakukan dengan biaya yang tidak sedikit semuanya ditanggung oleh AIA.

Sebagai Risk Management Manager, Christian memiliki tanggung jawab yang lebih besar untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia untuk hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik. Christian memandang bahwa “membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik dengan mendukung pelaksanaan *Effective Governance* yang berkesinambungan”. Setiap karyawan harus secara aktif mengangkat masalah ataupun kekhawtiran yang mungkin terjadi untuk menghindari adanya pelanggaran.

80 TENTANG LAPORAN

AIA menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap satu tahun sekali sebagai bentuk penyampaian informasi atas pengelolaan aspek keberlanjutan dan capaian kinerja LST kepada pemangku kepentingan. Laporan ini merupakan kesinambungan dari Laporan Keberlanjutan sebelumnya yang diterbitkan pada April 2021. Isi Laporan ini mencakup informasi selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2021. Laporan disusun dengan berpedoman pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta merujuk pada referensi Standar Global Reporting Initiative (GRI) versi 2020. [\[POJK51-6\]](#) [\[102-51, 102-52, 102-54\]](#)

AIA belum melibatkan pihak eksternal independen untuk melakukan verifikasi terhadap isi Laporan Keberlanjutan. Meskipun demikian, manajemen, kontributor data, serta tim yang bertugas untuk menyusun Laporan Keberlanjutan AIA memastikan kualitas isi laporan melalui sumber data yang relevan. Informasi mengenai kinerja ekonomi bersifat konsolidasi dan telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik. Secara keseluruhan, laporan telah disetujui oleh Direksi dan AIA Group untuk dapat disampaikan kepada pemangku kepentingan. [\[102-48, 102-49, 102-50, 102-54, 102-55, 102-56\]](#).

Kami menerima saran atas Laporan Keberlanjutan 2020 yang sebelumnya kami terbitkan. Saran ini mengusulkan adanya peningkatan kinerja keberlanjutan, terutama dalam investasi pada bisnis yang memiliki kinerja LST yang baik. Dengan adanya saran tersebut, AIA lebih mengungkapkan sistem skor penilaian LST dan tahapan asesmen yang dilakukan dalam melakukan investasi yang berwawasan LST. Pengungkapan informasi ini menjadi tanggapan kami atas umpan balik dari pemangku kepentingan, seiring dengan pengembangan Strategi LST AIA untuk memitigasi dampak negatif perubahan iklim.

AIA menghargai saran perbaikan terkait laporan ini dan semua tanggapan dapat disampaikan dalam Lembar Umpan Balik di bagian akhir Laporan ini, atau ditujukan kepada: [\[POJK51-3.b\]](#) [\[102-53, 102-56\]](#)

Corporate Communication AIA

AIA Central
Jalan Jenderal Sudirman Kav. 48A
Jakarta Selatan 12390
Indonesia
Telepon : 62-21 5421 8888
Website : www.aia-financial.co.id
Surel: corp.comm@aia.com

Referensi POJK 51/POJK.03/2017

POJK 51/POJK.03/2017	Pengungkapan	Referensi
1	Penjelasan strategi keberlanjutan	Pendekatan Kami-Materialitas, Batasan Dampak, dan Strategi Keberlanjutan
2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan
2.a	Aspek ekonomi	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan
	2.a.1 Kuantitas produksi atau jasa yang dijual	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan
	2.a.2 Pendapatan atau penjualan	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan
	2.a.3 Laba atau rugi bersih	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan
	2.a.4 Produk ramah lingkungan	<i>Sustainable Investment</i> -Pendekatan dalam Aktivitas
	2.a.5 Pelibatan pihak lokal	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan
2.b	Aspek lingkungan hidup	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan
	2.b.1 Penggunaan energi	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan
	2.b.2 Pengurangan emisi yang dihasilkan	<i>Sustainable Operations</i> -Meningkatkan Kinerja Lingkungan
	2.b.3 Pengurangan limbah dan efluen	<i>Sustainable Operations</i> -Meningkatkan Kinerja Lingkungan
	2.b.4 Pelestarian keanekaragaman hayati	<i>Sustainable Operations</i> -Meningkatkan Kinerja Lingkungan
2.c	Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan keberlanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana)	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan 2021

82

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

POJK 51/POJK.03/2017	Pengungkapan	Referensi
3	Profil singkat perusahaan	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimile, alamat surat elektronik (email), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan	Tentang Laporan
3.c	Skala usaha	Tentang AIA Indonesia-Skala Perusahaan
3.c.1	Total aset atau kapitalisasi aset dan total kewajiban	Tentang AIA Indonesia-Skala Perusahaan
3.c.2	Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	<i>People and Culture</i> -Sekilas Tentang Karyawan Kami
3.c.3	Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah)	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
3.c.4	Wilayah operasional	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
3.d	Produk, layanan, dan kegiatan usaha	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
3.e	Keanggotaan pada asosiasi	Keanggotaan Asosiasi
3.f	Perubahan yang bersifat signifikan	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
4	Penjelasan Direksi	Penjelasan Presiden Direktur
4.a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan	Presiden Direktur-Kebijakan untuk Merespon Tantangan
4.b	Penerapan keberlanjutan	Presiden Direktur-Penerapan Keuangan Berkelanjutan
4.c	Strategi pencapaian target	Presiden Direktur-Strategi Pencapaian Target

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

83

POJK 51/POJK.03/2017	Pengungkapan	Referensi
5	Tata kelola keberlanjutan	<i>Effective Governance</i> -Tata Kelola Dewan Komisaris dan Direksi
5.a	Tugas Direksi dan Dewan Komisaris	<i>Effective Governance</i> -Penanggung Jawab Kinerja Keberlanjutan
5.b	Pengembangan kompetensi anggota Direksi terkait kinerja keberlanjutan	<i>Sustainable Investment</i> -Memperluas Inklusi Portofolio
5.c	Penjelasan mengenai pengendalian risiko keberlanjutan	<i>Effective Governance</i> -Manajemen Risiko
5.d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan	Pendekatan Kami-Pelibatan Pemangku Kepentingan
5.d.1	Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya	Pendekatan Kami-Pelibatan Pemangku Kepentingan
5.d.2	Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan keuangan berkelanjutan	Pendekatan Kami-Pelibatan Pemangku Kepentingan
5.e	Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan	<i>Sustainable Operations</i> -Transformasi Digital: Mengurangi Penggunaan Kertas Kami
6	Uraian mengenai kinerja keberlanjutan	Tentang AIA Indonesia-Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi
6.a	Kegiatan membangun budaya keberlanjutan	Pendekatan Kami-Materialitas, Batasan Dampak, dan Strategi Keberlanjutan
6.b	Kinerja ekonomi	Tentang AIA Indonesia-Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi

84

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

POJK 51/POJK.03/2017	Pengungkapan	Referensi
6.b.1	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi	Tentang AIA Indonesia-Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi
6.b.2	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan keberlanjutan	Tentang AIA Indonesia-Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi
6.c	Kinerja sosial	<i>People and Culture</i> -Keanekaragaman dan Inklusi
6.c.1	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen	<i>People and Culture</i> -Keanekaragaman dan Inklusi
6.c.2.a	Kesetaraan kesempatan bekerja, tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	<i>People and Culture</i> -Suksesi dan Perencanaan Organisasi
6.c.2.b	Persentase remunerasi	<i>People and Culture</i> -Menghargai Karyawan Kami
6.c.2.c	Lingkungan bekerja yang layak dan aman	<i>People and Culture</i> -Keanekaragaman dan Inklusi
6.c.2.d	Pelatihan dan pengembangan pegawai	<i>People and Culture</i> -Pelatihan dan Pengembangan Karyawan
6.c.3.a	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan	Tentang AIA Indonesia-Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi
6.c.3.b	Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	<i>Effective Governance</i> -Pengaduan Nasabah
6.c.3.c	TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	<i>Sustainable Operations</i> -Transformasi Digital: Mengurangi Penggunaan Kertas

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

85

POJK 51/POJK.03/2017	Pengungkapan	Referensi
6.d	Kinerja lingkungan	<i>Sustainable Operations</i> -Transformasi Digital: Mengurangi Penggunaan Kertas
6.d.1	Biaya lingkungan hidup	<i>Sustainable Operations</i> -Penghematan Energi
6.d.2	Material ramah lingkungan	<i>Sustainable Operations</i> -Transformasi Digital: Mengurangi Penggunaan Kertas Kami
6.d.3.a	Jumlah dan intensitas energi	<i>Sustainable Operations</i> -Penghematan Energi
6.d.3.b	Efisiensi energi	<i>Sustainable Operations</i> -Penghematan Energi
6.e	Kinerja lingkungan hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup	<i>Sustainable Operations</i> -Meningkatkan Kinerja Lingkungan
6.e.1	Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d	<i>Sustainable Operations</i> - Meningkatkan Kinerja Lingkungan
6.e.2	Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak terhadap lingkungan hidup sekitar	<i>Sustainable Operations</i> -Meningkatkan Kinerja Lingkungan
6.e.3.a	Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi	<i>Sustainable Operations</i> - Meningkatkan Kinerja Lingkungan
6.e.3.b	Upaya konservasi keanekaragaman hayati	<i>Sustainable Operations</i> -Meningkatkan Kinerja Lingkungan
6.e.4.a	Jumlah dan intensitas emisi	<i>Sustainable Operations</i> -Penghematan Energi
6.e.4.b	Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan	<i>Sustainable Operations</i> -Penghematan Energi

86

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

POJK 51/POJK.03/2017	Pengungkapan	Referensi	
	6.e.5.a	Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan	<i>Sustainable Operations</i> -Pengelolaan Limbah
	6.e.5.b	Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen	<i>Sustainable Operations</i> -Pengelolaan Limbah
	6.e.5.c	Tumpahan yang terjadi (jika ada)	Tidak ada tumpahan
	6.e.6	Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup	<i>Effective Governance</i> -Pengaduan Nasabah
6.f		Tanggung jawab pengembangan produk dan/atau jasa keberlanjutan	<i>Health and Wellness</i> -Meningkatkan Akses Layanan Kesehatan Berkualitas
	6.f.1	Inovasi dan pengembangan produk keberlanjutan	<i>Health and Wellness</i> - Perlindungan Nasabah dari Pandemi COVID-19
	6.f.2	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya	<i>Effective Governance</i> -Hasil Survei Nasabah
	6.f.3	Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keberlanjutan	<i>Sustainable Operations</i> -Meningkatkan Kinerja Lingkungan
	6.f.4	Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	<i>Effective Governance</i> -Produk yang Ditarik Kembali
	6.f.5	Survei kepuasan pelanggan	<i>Effective Governance</i> -Hasil Survei Nasabah
7		Verifikasi tertulis dari pihak independen (jika ada)	Tentang Laporan

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

87

GRI General Disclosure	Pengungkapan	Referensi
102-1	Nama organisasi	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
102-2	Kegiatan, merek, produk, dan jasa	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
102-3	Lokasi kantor pusat	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
102-4	Lokasi operasi	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
102-6	Pasar yang dilayani	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
102-7	Skala organisasi	Tentang AIA Indonesia-Skala Perusahaan
102-8	Informasi mengenai pekerja dan pekerja lain	<i>People and Culture</i> -Sekilas tentang Karyawan
102-9	Rantai pasokan	Tentang AIA Indonesia-Bisnis Kami, Jejak Kami, Wilayah Kami
102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokannya	Tentang AIA Indonesia-Mengenal AIA di Indonesia
102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan	<i>Effective Governance</i> -Manajemen Risiko
102-13	Keanggotaan asosiasi	Keanggotaan Asosiasi
102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior	Penjelasan Presiden Direktur
102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	Tentang AIA Indonesia-Tujuan AIA

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

GRI General Disclosure	Pengungkapan	Referensi
102-17	Mekanisme untuk nasihat dan perhatian tentang etika	<i>Effective Governance</i> -Kode Etik dan Pelaporan Pelanggaran
102-18	Struktur tata kelola	<i>Effective Governance</i> -Struktur Tata Kelola Perusahaan
102-19	Mendelegasikan wewenang	<i>Effective Governance</i> -Penanggung Jawab Kinerja Keberlanjutan
102-20	Tanggung jawab tingkat eksekutif untuk topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	<i>Effective Governance</i> -Penanggung Jawab Kinerja Keberlanjutan
102-21	Berkonsultasi dengan pemangku kepentingan tentang topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	<i>Effective Governance</i> -Penanggung Jawab Kinerja Keberlanjutan
102-22	Komposisi badan tata Kelola tertinggi dan komite-komitennya	<i>Effective Governance</i> -Struktur Tata Kelola Perusahaan
102-23	Pimpinan tertinggi dari badan tata kelola	<i>Effective Governance</i> -Struktur Tata Kelola Perusahaan
102-24	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi	<i>Effective Governance</i> -Struktur Tata Kelola Perusahaan
102-25	Konflik kepentingan	<i>Effective Governance</i> -Struktur Tata Kelola Perusahaan
102-26	Peran badan tata Kelola tertinggi dalam menetapkan tujuan, nilai, dan strategi	<i>Effective Governance</i> -Struktur Tata Kelola Perusahaan
102-30	Efektivitas proses manajemen risiko	<i>Effective Governance</i> -Manajemen Risiko
102-33	Menyampaikan masalah yang genting	<i>Effective Governance</i> -Kode Etik dan Pelaporan Pelanggaran

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

89

GRI General Disclosure	Pengungkapan	Referensi
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	Pendekatan Kami-Pelibatan Pemangku Kepentingan
102-41	Perjanjian perundingan kolektif	<i>People and Culture</i> -Suksesi dan Perencanaan Organisasi
102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	Pendekatan Kami-Pelibatan Pemangku Kepentingan
102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan	Pendekatan Kami-Pelibatan Pemangku Kepentingan
102-44	Topik utama dan masalah	Pendekatan Kami-Pelibatan Pemangku Kepentingan
102-46	Menentukan bahasan laporan dan batasannya	Pendekatan Kami-Materialitas, Batasan Dampak, dan Strategi Keberlanjutan
102-47	Daftar topik material	Pendekatan Kami-Materialitas, Batasan Dampak, dan Strategi Keberlanjutan
102-48	Penyajian kembali informasi	Tentang Laporan
102-49	Perubahan dalam pelaporan	Tentang Laporan
102-50	Periode pelaporan	Tentang Laporan
102-51	Tanggal laporan terbaru	Tentang Laporan
102-52	Siklus pelaporan	Tentang Laporan

90

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

GRI General Disclosure	Pengungkapan	Referensi
102-53	Kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	Tentang Laporan
102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI	Referensi POJK No. 51/POJK/03/2017 dan GRI
102-55	Indeks isi GRI	Referensi POJK No. 51/POJK/03/2017 dan GRI
102-56	<i>Assurance</i> oleh pihak eksternal	Tentang Laporan
Material Topic Disclosure	Pengungkapan	Referensi
Pendekatan Manajemen		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	Pendekatan Kami-Materialitas, Batasan Dampak, dan Strategi Keberlanjutan
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	Pendekatan Kami-Materialitas, Batasan Dampak, dan Strategi Keberlanjutan
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	Pendekatan Kami-Materialitas, Batasan Dampak, dan Strategi Keberlanjutan
Kinerja Ekonomi		
201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	Tentang AIA Indonesia-Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi
201-2	Implikasi keuangan dan risiko serta peluang lain karena perubahan iklim	Tentang AIA Indonesia-Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi
201-4	Bantuan keuangan yang diterima dari pemerintah	Tentang AIA Indonesia-Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

Material Topic Disclosure	Pengungkapan	Referensi
Keberadaan Pasar		
202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	<i>People and Culture</i> -Menghargai Karyawan Kami
Dampak Ekonomi Tidak Langsung		
203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	<i>Effective Governance</i> -Mitra Kerja dan Tenaga Pemasar
Anti Korupsi		
205-1	Penilaian operasional yang terkait dengan korupsi	<i>Effective Governance</i> -Antikorupsi, Anti Pencucian Uang dan Kontra Pendanaan Terorisme
205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi	<i>Effective Governance</i> -Antikorupsi, Anti Pencucian Uang dan Kontra Pendanaan Terorisme
Energi		
302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	<i>Sustainable Operations</i> -Penghematan Energi
302-2	Konsumsi energi di luar organisasi	<i>Sustainable Operations</i> -Penghematan Energi
302-3	Intensitas energi	<i>Sustainable Operations</i> -Penghematan Energi
302-4	Pengurangan konsumsi energi	<i>Sustainable Operations</i> -Penghematan Energi
Ketenagakerjaan		
401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	<i>People and Culture</i> -Pelibatan Karyawan

REFERENSI POJK DAN INDEKS ISI GRI

Material Topic Disclosure	Pengungkapan	Referensi
Kesehatan dan Keselamatan Kerja		
403-3	Pelayanan Kesehatan Kerja	<i>People and Culture</i> -Lingkungan Bekerja yang Sehat, Layak, dan Aman
403-5	Pelatihan Kesehatan dan Keselamatan Kerja	<i>People and Culture</i> -Pelatihan dan Pengembangan karyawan
403-6	Peningkatan Kualitas Kesehatan Pekerja	<i>People and Culture</i> -Lingkungan Bekerja yang Sehat, Layak, dan Aman
403-7	Pencegahan dan Mitigasi Dampak Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang Terkait Langsung dengan Hubungan Bisnis	<i>People and Culture</i> -Lingkungan Bekerja yang Sehat, Layak, dan Aman
Pelatihan dan Pendidikan		
404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	<i>People and Culture</i> -Pelatihan dan Pengembangan Karyawan
404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	<i>People and Culture</i> -Pelatihan dan Pengembangan Karyawan
404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karir	<i>People and Culture</i> -Suksesi dan Perencanaan Organisasi
Keanekaragaman dan Kesempatan Setara		
405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	<i>People and Culture</i> -Keanekaragaman dan Inklusi
405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	<i>People and Culture</i> -Menghargai Karyawan Kami
Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan		
416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari berbagai kategori produk dan jasa	<i>Health and Wellness</i> -Dukungan untuk Kesehatan Mental Masyarakat dan COVID-19 <i>Effective Governance</i> -Survei Nasabah
Privasi Pelanggan		
418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi dan hilangnya data pelanggan	<i>Effective Governance</i> -Keamanan Informasi Nasabah

LEMBAR UMPAN BALIK

93

Pembaca yang terhormat,

Terima kasih atas perhatian Anda dengan membaca Laporan Keberlanjutan PT AIA FINANCIAL 2021. Kami akan menghargai saran dan komentar Anda untuk membantu kami terus bergerak maju.

Profil Anda

Nama:

E- Mail:

Telepon:

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?

94

LEMPAR 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?

Mohon kirimkan kembali lembar umpan balik kepada:

Surel: corp.comm@aia.com



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES