



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

Mewujudkan Hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik

Laporan Keberlanjutan 2022



TEMA DAN PENGANTAR TEMA

MEWUJUDKAN HIDUP LEBIH SEHAT, LEBIH LAMA, LEBIH BAIK

Kami hadir untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, dan lebih baik. Tujuan ini kami realisasikan melalui berbagai produk serta inisiatif aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) sepanjang tahun 2022. Kami percaya bahwa dengan turut menjaga masyarakat dan lingkungan, kami dapat ikut serta meningkatkan kesejahteraan bagi generasi sekarang dan yang akan datang. Bersama AIA, setiap orang dapat memiliki kesempatan untuk menjalani kehidupan yang sehat dan berkualitas.



DAFTAR ISI

Pencapaian Aspek Keberlanjutan 2022.....	4
Penjelasan Presiden Direktur.....	8
Tentang AIA Indonesia	10

Pendekatan Kami

Strategi Keberlanjutan.....	15
Dukungan Kami Terhadap Net Zero AIA Group.....	15
Topik Material dan Dukungan Terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.....	16
Pelibatan Pemangku Kepentingan.....	19

Lima Pilar Strategi LST AIA.....

Health and Wellness

Pendahuluan.....	23
Pendekatan Kami.....	24
Health and Wellness: Pendekatan Aktivitas.....	25

Sustainable Operations

Pendahuluan.....	35
Pendekatan Kami.....	36
Sustainable Operations: Pendekatan Aktivitas.....	37

Sustainable Investment

Pendahuluan.....	43
Pendekatan Kami.....	44
Sustainable Investment: Pendekatan Aktivitas.....	45

People and Culture

Pendahuluan.....	49
Pendekatan Kami.....	50
People and Culture: Pendekatan Aktivitas.....	51

Effective Governance

Pendahuluan.....	59
Pendekatan Kami.....	60
Effective Governance: Pendekatan Aktivitas.....	61

Lampiran

Tentang Laporan	72
Referensi POJK dan Indeks isi GRI	73
Lembar Umpan Balik	85

4 Pencapaian Aspek Keberlanjutan 2022 ^[POJK51-2]



Health And Wellness



Rp 760 triliun
Uang Pertanggung pada 2022

naik **2%** dari **Rp 745 triliun** pada 2021



100 Juta

Paparan masyarakat Indonesia pada program

AIA One Billion



20 Ribu Anggota Mengumpulkan
4,8 Miliar Langkah Kaki

Melalui Kampanye AIA Vitality



Rp 5,6 triliun Pembayaran
Klaim dan Manfaat pada 2022



461.086 Total Nasabah Korporasi
pada 2022 meningkat **34,19%**

dari **343.593** pada 2021



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



USD 4,3 miliar Investasi AIA dalam
Obligasi berbasis Lingkungan
Sosial dan Tata Kelola (LST)

AIA Group pada 2022, meningkat 19,4% dari USD 3,6
miliar pada 2021



100% penerapan prinsip LST

pada portfolio investasi ekuitas *Life Fund*



USD 6,3 miliar
Investasi Ekuitas AIA dalam
Perawatan Kesehatan



People And Culture



1.008 Orang
Total Karyawan AIA



54% Karyawan Perempuan



3,4 jam / tahun Rata-Rata
Jam Pelatihan



lebih dari **10.000 jam pelatihan**
untuk 6 ribu lebih tenaga pemasar



Effective Governance



20% Anggota Direksi Perempuan



Rp11 triliun
Pendapatan Premi



95% Indeks Kepuasan Nasabah



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

PENCAPAIAN ASPEK KEBERLANJUTAN 2022

5

Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan 2022 ^[POJK51-2]

Uraian	Satuan	2022	2021	2020
Aspek Ekonomi				
Kuantitas produksi atau jasa yang dijual ^[POJK51-2.a.1]		11.323.375	13.619.071	13.591.086
Pendapatan atau Penjualan ^[POJK51-2.a.2]	Rp Juta	12.084.933	15.965.528	16.734.602
Laba atau rugi bersih ^[POJK51-2.a.3]		(663.834)	(546.074)	(89.426)
Pelibatan pihak lokal ^[POJK51-2.a.5]	Vendor Lokal	566	496	500
Aspek Lingkungan Hidup				
Penggunaan energi ^[POJK51-b.2]	GigaJoule	8.216,70	7.551,86	7.390,94
Emisi Gas Rumah Kaca ^[POJK51-b.2]	Ton CO2eq	1.900,98	1.604,90	1.769,37
Total Limbah ^[POJK51-b.2]	Kilogram	13.659,90*	N/A*	N/A*
Aspek Sosial				
Program AIA One Billion ^[POJK51-b.3]	Paparan	100.614.266**	N/A**	N/A**
Dana Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan ^[POJK51-2.c]	Rp Juta	316	763	565

* Pendataan mulai dilakukan saat periode back to office (Oktober – Desember 2022)

** Pendataan dan pelaporan mulai dilakukan di tahun 2022

6 PENCAPAIAN ASPEK KEBERLANJUTAN 2022

APRESIASI DI TAHUN 2022

TOP 100 INDONESIA'S BIGGEST CORPORATION

Top 100 Indonesia's Biggest Corporation - Fortune Indonesia

UNIT LINK TERBAIK 2022

Kategori Saham Konvensional, Saham Syariah, Saham Denominasi USD - Majalah investor
Kategori Pendapatan Tetap Denominasi USD (3, 5, 7 Tahun) - Majalah investor

DIGITAL BRAND AWARD 2022

Corporate Brand Perusahaan Asuransi Jiwa Konvensional - Infobank Magazine

UNIT LINK AWARD 2022

Fund Pendapatan Tetap Dolar pada Produk USD Fixed Income Fund - Media Asuransi

LIFE INSURANCE MARKET LEADER 2022

Life Insurance Market Leader 2022 - Media Asuransi

KEANGGOTAAN ASOSIASI ^{[POJK51-3.e] [102-13]}



“ Mari ciptakan kehidupan masyarakat Indonesia lebih sehat, lebih lama, lebih baik. Kami percaya bahwa keberlanjutan adalah kunci untuk masa depan yang lebih baik. Keberlanjutan menjadi dasar bagi kehidupan kini dan masa depan. Oleh karena itu, kami hadir untuk mewujudkan kesehatan bagi masyarakat Indonesia agar dapat menikmati hidup yang lebih berkualitas.”

**SAINTHAN
SATYAMOORTHY
PRESIDEN DIREKTUR**



8 PENJELASAN PRESIDEN DIREKTUR [POJK51-D.1]

Kebijakan untuk Merespon Tantangan

Menurut data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) di akhir tahun 2022, penetrasi asuransi jiwa berjumlah sekitar 8% dari 200 juta lebih penduduk Indonesia. Walaupun data menunjukkan kenaikan setiap tahunnya, namun jumlahnya masih sangat kecil dibandingkan dengan rasio penduduk Indonesia yang perlu mendapatkan proteksi. Di sisi lain, ancaman perlambatan ekonomi global dan kenaikan inflasi terus membayangi sehingga berpotensi menekan daya beli masyarakat terhadap produk asuransi. Kondisi ini menjadi tantangan, sekaligus kesempatan bagi AIA Indonesia untuk lebih berkarya meningkatkan layanan dan kesadaran dalam menjaga kesehatan. [POJK51-4.a.1]

Merespons tantangan ini, AIA Group dan AIA Indonesia menerapkan kebijakan Lima Pilar Strategis yang meliputi Health and Wellness, Sustainable Operations, Sustainable Investment, People and Culture, dan Effective Governance. Kelima pilar strategis ini merupakan komitmen kami untuk dapat melayani nasabah dan masyarakat luas dengan memperhatikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Kami percaya bahwa kinerja LST yang seimbang akan menjadi dasar bagi pelaksanaan Lima Pilar Strategis sehingga kami dapat mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Penerapan Keuangan Berkelanjutan [POJK51-4.b]

AIA Group mempunyai komitmen panjang dalam menghadapi isu lingkungan. Pada tahun 2050, AIA Group berkomitmen untuk mencapai emisi nol bersih melalui capaian Net-Zero AIA Group. Untuk mencapai target tersebut, AIA Indonesia mendukung penuh dengan menjalankan operasional bisnis kami melalui investasi yang bertanggung jawab sesuai dengan kriteria LST. Kami juga menerapkan prinsip green office pada kantor AIA Central, sesuai dengan prinsip Green Building.

Untuk meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat, AIA masih melanjutkan komitmennya dalam melibatkan 'Satu Miliar Orang' di Kawasan Asia Pasifik untuk mendapatkan hidup yang lebih sehat, lebih lama, lebih baik pada tahun 2030. AIA One Billion merupakan program kami untuk mengedukasi, menginspirasi, dan mendukung masyarakat termasuk nasabah kami agar memperhatikan kesehatan fisik, kesehatan mental, kesehatan lingkungan, serta inklusi keuangan. Pada tahun 2022, kami telah mencapai 100 Juta paparan melalui program AIA One Billion di Indonesia.

Meneruskan komitmen untuk melibatkan masyarakat dan memberikan akses kesehatan yang prima, AIA Indonesia meningkatkan layanan AIA Vitality. Melalui aplikasi AIA Vitality, kami berambisi mendorong nasabah dan masyarakat luas untuk menerapkan gaya hidup sehat. Program ini juga memberikan apresiasi kepada nasabah kami yang bergabung bersama AIA Vitality atas upaya mereka untuk mengubah pola hidup yang lebih sehat.

Dengan AIA Vitality, kami ingin berperan serta dalam mengubah kehidupan yang lebih baik melalui beragam inovasi dan memberikan dampak positif langsung pada kesehatan nasabah, mitra, dan masyarakat. [POJK51-4.a.3]

Masyarakat merupakan elemen penting yang menjadi perhatian kami. AIA Sehat untuk Negeri merupakan program kami untuk mewujudkan masyarakat yang peduli terhadap kesehatannya, bekerja sama dengan para mitra dan organisasi untuk menyediakan dukungan bagi mereka yang membutuhkan. Salah satu upaya tersebut terselenggara melalui program PeriksAIA yang merupakan program untuk membangun pengetahuan masyarakat mengenai kanker payudara. Melalui kerja sama dengan organisasi nirlaba dan mitra rumah sakit, kami memberikan fasilitasi lebih dari 1.000 wanita yang mengalami kesulitan keuangan untuk mendapatkan mamografi dan pemeriksaan USG secara cuma-cuma.

AIA Indonesia melakukan inovasi melalui peningkatan literasi keuangan, terutama pada bidang asuransi dengan inisiatif AIAPedia. Melalui AIAPedia, kami memberikan edukasi terkait literasi keuangan dengan memanfaatkan beberapa platform media sosial. Hingga akhir tahun 2022, AIAPedia sudah mencapai 6 Juta paparan untuk topik literasi keuangan seperti pengetahuan asuransi. Kami berharap sosialisasi literasi keuangan di bidang asuransi ini menjadi sumber pengetahuan bagi seluruh masyarakat, termasuk bagi mereka di daerah terpencil.

PENJELASAN DIREKSI

9

Strategi Pencapaian Target

Kami menyadari bahwa upaya untuk mencapai keuangan berkelanjutan tidak dapat diterapkan pada kegiatan eksternal saja, melainkan komitmen internal dalam mewujudkan kegiatan operasional ramah lingkungan. Kami menerapkan strategi efisiensi dalam menggunakan energi, air, dan mengurangi dampak negatif gas rumah kaca (GRK), baik melalui budaya kerja maupun kebijakan investasi. Selain itu, kami mengembangkan berbagai inovasi, di antaranya straight through processing (STP) untuk memudahkan pengiriman dokumen dari pemasar ke nasabah. Inovasi digital kami lainnya seperti iPOS, iNeeds, Alife, dan BLAST sudah membantu banyak tenaga pemasar dan agensi kami dalam kegiatan operasional yang lebih efisien, cepat, dan ramah lingkungan. ^[POJK51-4.a.5]

Adapun strategi pencapaian Net-Zero AIA Group dilakukan melalui penerapan keuangan berkelanjutan, terutama pada investasi yang bertanggung jawab. Sejak 2021, AIA sudah tidak lagi melakukan eksposur ekuitas dan pendapatan tetap yang dikelola oleh perusahaan sektor pertambangan batubara dan pembangkit listrik tenaga batubara. Kami melakukan keputusan ini lebih cepat tujuh tahun dari yang direncanakan semula karena kami mengerti bahwa kepedulian terhadap lingkungan merupakan salah satu dasar keberlanjutan. ^[POJK51-4.a.2]

Ke depan, prospek usaha di bidang asuransi akan semakin berkembang. Tidak hanya menjaga kesejahteraan masa depan, namun gaya hidup yang sehat dan lama menjadi tujuan agar hidup lebih

bahagia. Potensi perubahan perilaku yang lebih sehat menjadi peluang usaha yang menjanjikan bagi industri asuransi untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif dan memahami kebutuhan mereka atas hidup yang tenang dan menyenangkan.

Apresiasi

Mewakili AIA Indonesia, saya ucapkan terima kasih atas dukungan para pemangku kepentingan kepada kami. Saya berharap dapat terus membangun masa depan yang lebih baik bersama semua pemangku kepentingan sehingga dapat mencapai tujuan kami untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup lebih sehat, lebih lama, lebih 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, April 2023

Salam,
Sainthan Satyamoorthy
 Presiden Direktur

| Pengesahan Direksi

PT AIA FINANCIAL menyetujui penerbitan Laporan Keberlanjutan Tahun 2022, serta menyatakan bertanggung jawab atas informasi yang disampaikan di dalam Laporan.

Sainthan Satyamoorthy
 Presiden Direktur

10 TENTANG AIA INDONESIA

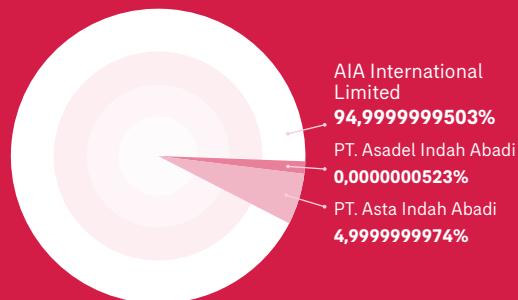
Mengenal AIA di Indonesia

PT AIA FINANCIAL (AIA) merupakan perusahaan asuransi jiwa berbentuk perseroan terbatas serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dipercaya oleh publik lebih dari 30 tahun di Indonesia. AIA berdiri atas dasar Akta No. 54 tertanggal 15 Juli 1996 SK Kemenkumham RI No. C2-605 HT.01.01.Th.97 tanggal 28 Januari 1997. Per tahun 2022, pemegang saham induk AIA dimiliki oleh AIA Group Limited melalui PT AIA International Limited serta pemegang saham lainnya yaitu PT Asta Indah Abadi dan PT Asadel Indah Abadi. ^[2-1]

Saat ini, pusat dari kantor AIA beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Kav. 48A Jakarta Selatan 12390 dengan jangkauan operasional di seluruh Indonesia. Beberapa produk yang kami tawarkan antara lain Asuransi Jiwa, Asuransi Kesehatan, Asuransi Kecelakaan Diri, Asuransi dengan Manfaat Investasi (Unit Link), Asuransi Berprinsip Syariah, Program Kesejahteraan Karyawan, dan program Dana Pensiun (DPLK). Selain memberikan proteksi asuransi jiwa dan kesehatan sebagai layanan utama, AIA aktif memberikan kampanye pola hidup sehat kepada masyarakat dengan berbagai cara yang inovatif. ^{[2-1][2-6] [POJK51-C.2]}

PT AIA FINANCIAL adalah anak perusahaan dari perusahaan induknya, AIA Group Limited, yang merupakan kelompok perusahaan asuransi jiwa pan-Asia independen terbesar di dunia. Pada Main Board of The Stock Exchange of Hong Kong Limited, AIA Group Limited tercatat dengan kode saham "1299" serta terdaftar pada American Depositary Receipts (Level 1) yang diperdagangkan di pasar OTC (dengan simbol ticker: "AAGIY"). Pada tahun 2022, tidak terdapat perubahan signifikan terkait dengan kepemilikan saham, organisasi, maupun mitra kerja. ^{[2-1] [POJK51-C.3] [POJK51-C.6]}

Komposisi Pemegang Saham



Tujuan AIA

Selama lebih dari 100 tahun, kehadiran AIA memberikan banyak dampak positif yang bermanfaat bagi para nasabah di Asia. AIA hadir di Indonesia untuk melayani masyarakat dan mendukung mereka dalam menjalani gaya hidup sehat. AIA didirikan dengan tujuan agar jutaan keluarga di Indonesia dapat hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik. Tujuan ini yang kami jadikan dasar agar terus berkembang untuk mewujudkan masyarakat yang peduli pada kesehatannya dengan mengajak mereka untuk memahami dan menyediakan kebutuhan proteksi, serta memenuhi aspirasi finansial yang dibutuhkan. ^[2-23]

BISNIS KAMI. JEJAK KAMI. WILAYAH KAMI.



26 Kota

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

Lebih dari

38 Tahun

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

Lebih dari

6 Ribu

Tenaga Pemasar ^[102-9]

1.008 Karyawan

Lebih dari

1 Juta Nasabah

Individu dan kelompok di Indonesia

Rp 5,6 triliun

Total klaim dan manfaat

Rp 760 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	2022	2021	2020
Kinerja Keuangan				
Risk-Based Capital (RBC)	%	570	660	630
Pendapatan Premi		11.323.375	13.691.071	13.591.086
Total Klaim Dibayarkan		5.663.407	10.287.323	11.278.048
Pendapatan Kontribusi Bruto	Rp Juta	12.084.933	15.965.528	16.734.602
Laba Komprehensif		(663,834)	(546.074)	(89.426)
Total Kapitalisasi				
Total Liabilitas		37,036,578	40.820.566	41.860.133
Total Ekuitas	Rp Juta	8,724,842	12.229.918	12.783.723
Total Aset ^[POJK51-3.c.1]		47,179,847	55.479.134	59.323.738
Rasio Likuiditas		137	180	139
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi	%	86	110	114

TENTANG AIA INDONESIA

13

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

Pada tahun 2022, AIA mencatatkan kinerja keuangan positif di tengah situasi pandemi COVID-19 yang kian membaik. Situasi ini menjadi penyemangat kami untuk dapat terus membantu melayani masyarakat Indonesia. Selama periode ini, pendapatan kami bersumber dari pendapatan premi. AIA tidak menerima bantuan finansial dalam bentuk apa pun dari pemerintah. Di samping itu, adanya perubahan iklim yang ekstrim dapat menjadi risiko dan ancaman bagi kehidupan maupun aktivitas bisnis AIA. Oleh sebab itu, kami berinisiatif membatasi investasi pada sektor usaha yang memberikan dampak negatif pada lingkungan. ^{[201-2] [201-4]}

Perolehan Pendapatan Premi dan Laba Komprehensif (Dalam Juta Rupiah) ^{[POJK51-f.2] [POJK51-f.3]}

Uraian	2022	2021	2020
Pendapatan Premi			
Target	12.801.601	14.250.270	14.078.704
Realisasi	11.323.375	13.619.071	13.591.086
Persentase	90,33%	95,57%	96,54%

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

Uraian	2022	2021	2020
Nilai Ekonomi Langsung Dihasilkan			
Pendapatan	12.084.933	15.965.528	16.734.602
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	12.084.933	15.965.528	16.734.602
Nilai Ekonomi Langsung Didistribusikan			
Biaya Operasi	9.266.514	14.478.719	14.131.728
Pembayaran Upah Pekerja dan Manfaat Lain	621.366	549.366	624.173
Pembayaran Kepada Pemilik Modal	2.807.339	N/A*	1.732.026
Pembayaran Kepada Pemerintah (Pajak)	685.869	2.475.633	2.794.271
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	316	763	565
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung Didistribusikan	13.381.404	17.504.481	17.550.737
Nilai Ekonomi Langsung yang Ditahan	(1.296.471)	(1.538.953)	(2.548.161)

*Tidak terdapat pembagian dividen pada tahun 2021

PENDEKATAN KAMI

Dalam bagian ini

1. Strategi Keberlanjutan..... 15
2. Dukungan Kami Terhadap
Net Zero AIA Group..... 15
3. Topik Material dan Dukungan Terhadap
Tujuan Pembangunan Keberlanjutan..... 16
4. Pelibatan Pemangku Kepentingan..... 19

PENDEKATAN KAMI

Strategi Keberlanjutan

AIA menelaraskan komitmen keberlanjutan dengan Strategi Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) AIA Group yang dituangkan dalam lima pilar strategis. Adapun pilar-pilar tersebut ialah Health and Wellness, Sustainable Operations, Sustainable Investment, People and Culture, dan Effective Governance. Melalui strategi ini, kami berharap dapat memberikan nilai keberlanjutan jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan. Dalam penerapannya, Strategi Keberlanjutan dikelola di bawah Chief Marketing Officer dan Departemen Corporate Communication. Pada tahun 2022, kami juga telah menunjuk ESG Champion dan Coordinator untuk menelaraskan penerapan kegiatan LST di AIA. [POJK51-A.1] [POJK51-E.1] [2-12]

Dukungan Kami Terhadap Net – Zero AIA Group

Pada tahun 2050, AIA Group berkomitmen untuk mencapai emisi nol-bersih. Kami, AIA di Indonesia, mendukung upaya pencapaian komitmen ini melalui berbagai langkah strategis. Perusahaan melakukan investasi yang bertanggung jawab sesuai dengan kriteria LST, meningkatkan pengecualian portofolio dengan mempertimbangkan faktor LST, dan terlibat dan melakukan penilaian LST pada 1.000 perusahaan investee yang terdaftar sebagai penerbit ekuitas atau obligasi korporasi. Pada sisi operasional, kami melakukan efisiensi dengan menerapkan prinsip green building di Gedung AIA Central.



16

PENDEKATAN KAMI

TOPIK MATERIAL DAN DUKUNGAN TERHADAP TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN ^{[3-1][3-2][3-3]}

AIA Group mengembangkan Strategi Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) yang dituangkan dalam pilar strategis untuk membuat 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 ^{[POJK51-1][102-47][103-1][103-2][103-3]}

Topik Material	Pilar Strategi LST	Strategi Prioritas	Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan	Progres Utama 2022	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"> 100.614.266 Paparan program AIA One Billion Menjangkau lebih dari 20.000 anggota dan mengumpulkan total 4,8 miliar total langkah melalui AIA Vitality 1.500 nasabah terbantu dan mendapatkan manfaat untuk prosedur kesehatan melalui Personal Medical Management 1.500 tes gratis mamografi dan USG Payudara untuk perempuan dengan keterbatasan finansial Menjangkau lebih dari 6 juta orang untuk edukasi literasi asuransi melalui AIAPedia 	  

PENDEKATAN KAMI

TOPIK MATERIAL DAN DUKUNGAN TERHADAP PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN








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 2022	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 beroperasi sesuai dengan prinsip <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"> Penerapan program Zero Waste to Landfill pada Head Office 43% Rasio Daur Ulang Limbah Transformasi digital melalui AIA Digibuy, TanyaAnyar, iPos, Straight Through Process (STP), e-policy, dan pemanfaatan artificial intelligence (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"> 100% penerapan prinsip ESG pada portofolio investasi ekuitas life fund AIA 4,3 Miliar USD investasi AIA Group dalam Obligasi berbasis Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) 6,3 Miliar USD investasi ekuitas AIA Group dalam Perawatan Kesehatan 	  

TOPIK MATERIAL DAN DUKUNGAN TERHADAP PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN

PENDEKATAN KAMI

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 2022	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"> Aspek terkait LST dan Keberlanjutan tertanam dalam kerangka kerja manajemen risiko. Indeks Kepuasan Pelanggan 95% dari skala 100% 	

PENDEKATAN KAMI

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN ^[POJK51-5.d]

19

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*.

20

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 media dan evaluasi berkala kinerja media, dilaksanakan sesuai kebutuhan.

LIMA PILAR STRATEGI LST AIA

Health & Wellness



Sustainable Operations



Sustainable Investment



People & Culture



Effective Governance





HEALTH AND WELLNESS

MENYEDIAKAN HASIL KESEHATAN YANG LEBIH BAIK

Dalam bagian ini

- 1. Pendahuluan..... 23
- 2. Pendekatan Kami..... 24
- 3. Health and Wellness: Pendekatan Aktivitas.....25

HEALTH AND WELLNESS

23

“ AIA menyadari bahwa kesehatan dan kebugaran berperan penting untuk menciptakan masyarakat dan lingkungan berkelanjutan. AIA mengambil peran penting melalui berbagai program yang membantu meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan finansial. Kami memetakan tiga Prioritas Strategis dalam pilar Health and Wellness yang sejalan dengan upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). ”



KATHRYN M. PARAPAK
CHIEF MARKETING OFFICER

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.

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 1.000 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

Kami mendukung target AIA Group untuk melibatkan 'Satu Miliar Orang' di Kawasan Asia Pasifik untuk hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik pada tahun 2030. Program AIA One Billion dilaksanakan melalui kemitraan dan kampanye untuk mengedukasi, menginspirasi, dan mendukung masyarakat di seluruh Asia termasuk nasabah kami agar dapat meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan kesejahteraan lingkungan. Di samping itu, program juga dilakukan untuk mempromosikan inklusi keuangan. Pada tahun 2022, sudah lebih dari 250 juta orang yang terlibat melalui program AIA One Billion pada AIA Group.

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

Melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi digital, AIA mendorong pengembangan produk unggulan. Beberapa produk yang kami tawarkan adalah AIA Sehat Seratus, AIA Vitality, dan tiga produk digital lain dengan premi terjangkau seperti Gamers Insurance, Personal Accident Insurance, dan Cancer Insurance.

Melalui produk AIA Sehat Seratus, memberikan perlindungan untuk penyakit kritis dengan berbagai manfaat tambahan yang komprehensif seperti perawatan di dalam dan luar negeri, perlindungan selama proses kelahiran, *double claim* untuk resiko yang muncul di lain waktu, serta manfaat lainnya dalam satu proteksi. Melalui AIA Sehat Seratus, kami membantu lindungi rencana nasabah tetap terwujud seratus persen.



HEALTH AND WELLNESS

27

AIA Vitality

AIA Vitality merupakan program health & wellness yang terhubung dengan layanan inti produk proteksi jiwa AIA dan memberikan rewards kepada nasabah atau anggotanya 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.

Melalui program ini, kami mengapresiasi nasabah yang bergabung menjadi anggota dengan memberikan rewards untuk setiap langkah perubahan pola hidup lebih sehat yang mereka jalani. Hingga akhir tahun 2022, keanggotaan AIA Vitality mencapai 27.863

anggota, naik 43% dari tahun 2021 yaitu sebesar 19.484 anggota. Anggota ini merupakan anggota gabungan dari nasabah dengan polis terintegrasi AIA Vitality dan anggota eksklusif yang terdiri dari karyawan dan tenaga pemasar. Pada tahun 2022, para anggota yang berpartisipasi pada AIA Vitality berhasil mengakumulasi lebih dari 4,8 miliar langkah (*steps*), setara dengan 3,7 juta kilometer, untuk mewujudkan gaya hidup sehat.

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.



Mitra AIA Vitality selama 2022

Selama tahun 2022, AIA Vitality telah bermitra dengan berbagai mitra unggulan, diantaranya:



Memberikan pemeriksaan kesehatan dasar gratis



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



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



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 tantangan mingguan dan kenaikan status Vitality *Level Up Status*



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



Memberikan harga spesial untuk perangkat Samsung terpilih



Memberikan sesi kelas olahraga online untuk anggota Vitality



Memberikan sesi kelas olahraga online untuk anggota Vitality

Dukungan pada Literasi dan Inklusi Keuangan

[POJK51-6.c.3.a]

AIA melakukan berbagai kegiatan untuk mendukung literasi dan inklusi keuangan di masyarakat sejalan dengan penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Kami melakukan kegiatan ini sebagai bentuk upaya sosialisasi pemahaman masyarakat akan asuransi dan manfaatnya di masa depan. Kami melanjutkan kemitraan strategis dengan berbagai pihak, baik bank maupun non-bank.

Meningkatkan Layanan dengan Kemitraan

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

- Saat ini AIA menjalin kemitraan strategis dengan empat mitra bank, yakni CIMB Niaga, BCA, Citibank, KB Bukopin,



- 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.



AIAPedia: Dukungan terhadap Literasi Keuangan

AIAPedia merupakan program edukasi berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan literasi asuransi dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat luas tentang hal-hal paling mendasar dari asuransi.

AIAPedia 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. AIAPedia juga mengangkat fenomena yang sedang hangat diperbincangkan masyarakat di media sosial, dikaitkan dengan tema pembahasan seputar asuransi. Melalui AIAPedia, 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.

Program ini mendukung tingkat literasi dan inklusi keuangan yang ditargetkan oleh OJK mencapai 90% pada tahun 2024. Pada tahun 2022, AIAPedia telah mencapai sekitar 6,6 juta reach/paparan melalui konten-konten disosial media.

Info tentang AIAPedia :

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

30 HEALTH AND WELLNESS



#AIA Pedia

Di perusahaan asuransi, ada yang Namanya **Risk Based Capital (RBC)** atau rasio solvabilitas.

RBC ini yang dijadikan metode pengukuran atau penilaian batas dari tingkat kesehatan perusahaan asuransi.

AIA berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
aia-financial.co.id

#AIA Pedia

Selain itu, **RBC** juga digunakan untuk mengetahui jumlah modal yang dimiliki sebuah perusahaan dan persentasenya dalam menghadapi risiko.

Bila **RBC** perusahaan asuransi tinggi, kemungkinan perusahaan akan mengalami pailit semakin rendah.

AIA berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
aia-financial.co.id



#AIA Pedia

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga punya ketentuan nilai **RBC** untuk sebuah perusahaan asuransi, untuk menghindari risiko perusahaan asuransi gagal bayar. Nilai minimum yang ditentukan OJK adalah **120%**.

AIA berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
aia-financial.co.id

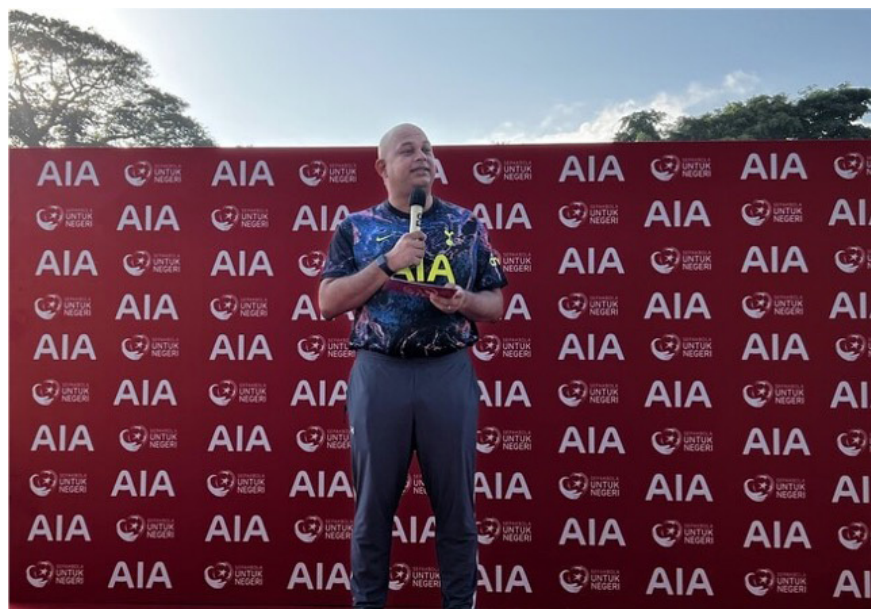
#AIA Pedia

AIA dalam laporan kinerja keuangan kuartal 3 2022 mencatatkan nilai **RBC** sebanyak **676%**. Dengan nilai **RBC** yang jauh di atas ketentuan OJK tersebut, artinya kondisi keuangan AIA saat ini **sangat sehat**.

AIA berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
aia-financial.co.id

AIA SEPAK BOLA UNTUK NEGERI

Di tahun 2022, program AIA Sepak Bola untuk Negeri akhirnya diselenggarakan kembali setelah hiatus selama lebih dari dua tahun karena pandemi. Diadakan di Manunggal Sidakarya Square, Bali pada Selasa, 5 Juli 2022, program ini mengajak 100 anak berusia 8 hingga 10 tahun dari klub/sekolah sepak bola di berbagai daerah di Bali untuk mengikuti coaching clinic bersama International Development Coach. Sejak diluncurkan pada Maret 2018, AIA Sepak Bola untuk Negeri telah memfasilitasi dan mengembangkan 1.200 talenta sepak bola muda di 20 kota di Indonesia; antara lain di Bandung, Lampung, Manado, Ambon, Tulehu, Palembang, Makassar, Labuan Bajo, Papua dan Lombok. Rangkaian kegiatan berupa donasi bola dan coaching clinic meliputi keterlibatan tokoh sepak bola nasional.



32

HEALTH AND WELLNESS

SEHAT UNTUK NEGERI



AIA SEHAT UNTUK NEGERI

AIA Indonesia menginisiasi program bertajuk AIA Sehat untuk Negeri ('AIA Health for the Nation'), sebuah inisiatif sosial untuk mempromosikan dan mendorong masyarakat untuk menerapkan gaya hidup sehat baik secara fisik maupun mental. Hal ini juga menjadi mercusuar respon cepat kami dalam penanggulangan pandemi COVID-19 di Indonesia. Melalui program ini, AIA Indonesia bekerja sama dengan berbagai mitra dan organisasi untuk memastikan penyediaan dukungan yang diperlukan bagi mereka yang membutuhkan, baik di tingkat individu, maupun di tingkat nasional.

Pada tahun 2022, AIA juga meluncurkan program PeriksAIA dibawah payung AIA Sehat Untuk Negeri. Melalui PeriksAIA, kami mendorong kesadaran masyarakat akan kanker payudara dan pentingnya skrining payudara untuk menurunkan risiko kematian yang disebabkan oleh penyakit tersebut. Bekerja sama dengan mitra rumah sakit, Mayapada dan Columbia Asia Hospital, serta organisasi nirlaba Lovepink, AIA memfasilitasi 1.500 pemeriksaan mamografi dan USG gratis untuk wanita yang terkendala keuangan di Indonesia. Inisiatif ini merupakan bentuk dukungan AIA terhadap upaya pemerintah mengatasi kanker payudara



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.

Kami melanjutkan program perlindungan nasabah dari pandemi COVID-19 dengan memberikan pendampingan dalam menghadapi beragam tantangan, dan memastikan mereka memiliki proteksi yang memadai.

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.

ALL IS WELL

AIA meluncurkan platform digital All Is Well di tahun 2022, yang tidak hanya memuat berbagai informasi mengenai produk-produk proteksi digital yang terjangkau tapi juga menawarkan pengalaman bertransaksi yang simpel, nyaman, dan aman untuk mendukung gaya hidup nasabah mempertimbangkan adaptasi kebiasaan baru dan produktivitas yang terbangun selama pandemic COVID-19

- **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.





**SUSTAINABLE
OPERATIONS**

**MENINGKATKAN
KINERJA LINGKUNGAN & SUMBER DAYA
SECARA BERKELANJUTAN**

Dalam bagian ini

- 1. Pendahuluan.....35
- 2. Pendekatan Kami.....36
- 3. Sustainable Operations: Pendekatan Aktivitas.....37

SUSTAINABLE OPERATIONS

35

“ Kami menyadari dengan peduli terhadap bumi dalam setiap langkah dan keputusan operasional, AIA dapat menjadi perusahaan yang tidak hanya memberi dampak positif bagi masyarakat, tetapi juga lingkungan. ”



BENNY ISKANDAR
CHIEF TECHNOLOGY
AND OPERATIONS OFFICER

36 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 beroperasi sesuai dengan prinsip *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.

Sustainable Operations: Pendekatan Aktivitas

Prioritas Strategis 1

Memastikan Bangunan Lebih Hijau

Memastikan bahwa bangunan AIA Central beroperasi sesuai dengan prinsip *Green Building*.

Peran kami dalam melayani nasabah untuk menjaga kesehatan dan kesejahteraan tidak terlepas dari perlunya kegiatan operasional yang ramah lingkungan. Sebagai bentuk kepedulian AIA terhadap lingkungan, Gedung AIA Central telah memenuhi standar sertifikasi Bangunan Hijau dari Green Building Council Indonesia (GBCI) dengan peringkat Gold pada tahun 2021 dan GreenShip untuk Interior Space dengan peringkat Platinum pada tahun 2019.



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)

38

SUSTAINABLE OPERATIONS

Prioritas Strategis 2

Meningkatkan Kinerja Lingkungan

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

Sebagai salah perusahaan asuransi terbesar di Indonesia, kami menyadari bahwa kegiatan operasional yang dijalankan AIA di seluruh Indonesia berpotensi memberi dampak terhadap lingkungan sekitar. Dampak yang timbul meliputi penggunaan energi serta adanya timbulan limbah B3 dan non-B3. Dalam hal ini, AIA memantau penggunaan listrik, penggunaan bahan bakar, penggunaan limbah kertas dan tinta atau barang elektronik. Kami menerapkan prinsip reduce-reuse-recycle (3R) sebagai bentuk kampanye penghematan energi dan pengurangan kertas. Kami melakukan berbagai kegiatan untuk mendukung lingkungan yang sehat dan berkelanjutan.

Sepanjang tahun 2022 kami sudah melakukan alokasi biaya untuk program-program lingkungan hidup seperti pengelolaan sampah Dalam hal keanekaragaman hayati, kami menilai bahwa wilayah operasional kami belum terkait langsung atau mempunyai dampak material yang signifikan sehingga kami belum melakukan upaya konservasi. AIA akan mengawasi jika terdapat perubahan. ^{[POJK51-F.4] [POJK51-F.9] [POJK51-F.10]}

Pengelolaan Limbah ^{[306-2, 306-3, 306-4] [POJK51-F.13] [POJK51-F.14] [POJK51-F.15]}

Jejak operasional yang berasal dari operasi bisnis merupakan tanggung jawab kami sebagai perusahaan. Pengelolaan Limbah Perusahaan dilakukan sejalan dengan prosedur lingkungan AIA Group yang diluncurkan pada tahun 2020

Pengelolaan Limbah B3 dan non B3

AIA senantiasa berupaya untuk mengurangi timbulan limbah non-B3 maupun B3 dalam aktivitas bisnis melalui berbagai inisiatif. Adapun untuk mengurangi penggunaan kertas, kami mengembangkan proses internal maupun eksternal perusahaan melalui digitalisasi. Selain penggunaan kertas, penggunaan tinta dan barang elektronik yang kami gunakan tidak luput dari perhatian. Limbah tinta dan barang elektronik (B3) kami proses untuk diserahkan kepada pihak ketiga untuk dikelola lebih lanjut. Hingga saat ini, kami belum melakukan perhitungan mengenai total limbah B3 dan tidak ada tumpahan yang terjadi dari limbah B3.

Di tahun 2022, kami melakukan penghitungan timbulan limbah non-B3 dengan memisahkan jenis menjadi limbah organik, anorganik, dan sampah residual. Limbah-limbah ini kemudian kami kelola sesuai jenisnya.

Uraian	Unit	2022*
Limbah Organik	ton	1,41
Limbah Anorganik	ton	6,01
Sampah Residual	ton	6,24
Total Limbah	ton	13,66
Rasio Daur Ulang	%	43,99
Total Limbah Dialihkan	ton	7,42

Keterangan: *Pendataan mulai dilakukan saat periode back to office (Oktober – Desember 2022) dan hanya mencakup limbah pada Head Office

Penghematan Energi dan Pengendalian Emisi

Untuk menjalankan aktivitas bisnis, kami memanfaatkan berbagai sumber energi, antara lain listrik dan bahan bakar bensin. Sepanjang tahun 2022, AIA terus menggiatkan upaya penghematan energi melalui berbagai inisiatif seperti menggunakan lampu jenis LED yang lebih hemat energi dan menggunakan kendaraan operasional secara lebih bertanggung jawab. Selain itu, kami terus melakukan kampanye pada setiap wilayah operasional kami untuk menggunakan air secukupnya. ^{[POJK51-F.7] [POJK51-F.8]}

Penggunaan Energi ^{[302-1, 302-3] [POJK51-F.6]}

Total konsumsi energi di tahun 2022 tercatat sejumlah 8.216,70 GJ, meningkat 8,8% dari tahun 2021 sejumlah 7.551,86 GJ. Kenaikan ini disebabkan oleh kegiatan operasional mulai berjalan normal kembali seiring dengan kondisi pandemi yang berangsur pulih.

Uraian	2022	2021	2020
Pemakaian Listrik (KWH)	2.250.726,59	2.081.000,33	1.837.371,75
Pemakaian Listrik (GigaJoule)	8.102,62	7.491,60	6.614,54
Pemakaian Bensin (Liter)	3.330,00	1.759,02	22.662,95
Pemakaian Bensin (GigaJoule)	114,08	60,26	776,40
Total Pemakaian Energi (GigaJoule)	8.216,70	7.551,86	7.390,94
Intensitas Pemakaian Energi (GigaJoule / Karyawan)	8,15	7,58	7,33

Emisi Gas Rumah Kaca ^{[POJK51-F.11][305-1, 305-2, 305-3, 305-4]}

Penggunaan energi pada kegiatan operasional AIA menghasilkan emisi gas rumah kaca (GRK) yang berkontribusi pada perubahan iklim. Untuk itu, kami menghitung emisi GRK cakupan 1, 2, dan 3. Perhitungan emisi CO2 mengacu pada faktor konversi dari Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral tahun 2019. Berdasar penghitungan diketahui total emisi GRK tahun 2022 mencapai 1.900,98 Ton CO2eq, meningkat 18,4% dari tahun 2021 sebesar 1.604,90 Ton CO2eq. Peningkatan ini dikarenakan kegiatan operasional mulai berjalan normal pasca puluhnya pandemi COVID-19.

Sepanjang tahun 2022, kami melakukan berbagai inisiatif untuk mengurangi emisi GRK. Program unggulan kami adalah efisiensi energi gedung perkantoran serta efisiensi pada kendaraan operasional perusahaan dengan penurunan emisi GRK sebanyak 1.064,52 Ton CO2eq, atau senilai 38,5% penurunan dibandingkan baseline tahun 2019 sebesar 2.765 Ton CO2eq yang merupakan kondisi bisnis sebelum pandemi. Program ini merupakan program pada Cakupan 1 dan Cakupan 2 yang merupakan fokus kami untuk mengurangi emisi GRK. ^{[POJK 51-F.12][305-5]}

Uraian	2022	2021	2020
Cakupan 1 (ton CO2eq)	7,56	3,99	51,44
Cakupan 2 (ton CO2eq)	1.692,92	1.560,75	1.598,51
Cakupan 3 - Perjalanan Bisnis (ton CO2eq)	200,50	40,16	119,42
Total Emisi (ton CO2eq)	1.900,98	1.604,90	1.769,37
Intensitas Emisi (ton CO2eq / Karyawan)	1,89	1,61	1,76

40

Prioritas Strategis 3

Memajukan Transformasi Digital

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

Transformasi Digital: Mengurangi Penggunaan Kertas

Usaha kami dalam mengurangi penggunaan kertas dilakukan melalui hal terdekat yang dapat kami lakukan. AIA melakukan inovasi-inovasi berbasis digital sehingga dapat mengurangi kertas secara langsung. Inovasi AIA seperti AIA DigiBuy, serta proses internal yang telah di digitalisasi diharapkan mampu untuk membantu jumlah limbah dan juga mengurangi emisi gas efek rumah kaca. Sepanjang tahun 2022, beberapa upaya digitalisasi yang kami lakukan, antara lain: [POJK51-F.5] [POJK51-F.26]

All is Well

Produk All Is Well yang memuat informasi produk proteksi digital yang terjangkau, serta menawarkan pengalaman bertransaksi yang simpel, nyaman, dan aman untuk mendukung gaya hidup nasabah.

iPos dan iNeeds

Teknologi iPOS (Interactive Point of Sales) disertai dengan iNeeds (aplikasi untuk memahami kebutuhan dan profil risiko nasabah) yang membantu tenaga pemasar dalam meningkatkan proses penjualan. Aplikasi tersebut juga dapat memberikan solusi dan produk keuangan inovatif yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Aplikasi untuk Tenaga Pemasar

Alife untuk Agensi dan BLAST untuk bancassurance (aplikasi yang membantu tenaga pemasar dalam hal leads and activity management).

Tanya ANYA

Tanya ANYA (layanan Whatsapp yang disertai dengan fitur chatbot) untuk mempermudah nasabah dalam mengakses berbagai informasi polis mulai dari informasi status, memperbarui data, dan berbagai fitur lainnya secara online kapan saja, di mana saja. Tanya ANYA nantinya akan terintegrasi dengan berbagai aplikasi lainnya merupakan kunci utama yang mendukung gerakan paperless pada proses bisnis AIA.

AIA HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

tanya Anya

Ingin Ubah Data Pribadi Lebih Mudah dan Cepat?
#TanyaAnyAja

Ke nomor WhatsApp
0811 1960 1000

atau Scan QR Code

Perubahan Data

aia-financial.co.id

PT AIA FINANCIAL berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Fokus Pada Proses Layanan (*Straight Through Processing*)

Kami mengetahui bahwa proses pendokumentasian nasabah baru merupakan proses yang panjang. Tenaga pemasar kami sudah menggunakan proses Straight Through Processing (STP). STP membuat proses dokumentasi nasabah baru menjadi efisien dalam hal penggunaan kertas maupun komunikasi yang lebih jelas dan lebih praktis. Proses ini menggunakan teknologi Artificial Intelligence (AI) untuk membuat proses pengajuan polis menjadi lebih cepat, meningkatkan kapasitas proses new business, dan memberikan kemudahan nasabah untuk mengakses e-policy dimana saja. Selain itu, terdapat platform komunikasi online bernama TanyaAnyA yang dapat membantu nasabah jika mempunyai pertanyaan mengenai perusahaan AIA dengan mudah.

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.....43
- 2. Pendekatan Kami.....44
- 3. Sustainable Investment: Pendekatan Aktivitas.....45

SUSTAINABLE INVESTMENT

43

“ Penerapan prinsip lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) pada strategi investasi turut mendukung praktik manajemen risiko yang lebih bijaksana, serta memberikan dampak positif bagi pemangku kepentingan maupun bagi aktivitas bisnis dalam jangka panjang.

”



YUDHISTIA SUSANTO
CHIEF INVESTMENT OFFICER

44

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.

Sustainable Investment: Pendekatan Aktivitas

Kami melakukan keputusan terkait investasi dengan melakukan penilaian terhadap faktor LST yang relevan pada perusahaan investee, dan mengecualikan sektor tertentu. Analisis riset AIA kami wajibkan untuk memasukkan penilaian risiko LST dan mempertimbangkan penilaian lain dari pihak ketiga atas implementasi aspek tersebut di perusahaan yang dinilai.

AIA semakin memperkuat komitmennya dalam praktik investasi berkelanjutan pada 2022. 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

Kami telah sepenuhnya melepaskan eksposur saham publik yang dikelola langsung dan eksposur obligasi pada bisnis pertambangan batu bara dan pembangkit listrik tenaga batu bara untuk portofolio Non-PAYDI. Langkah ini merupakan upaya divestasi yang secara ekstensif kami jalankan secara bertahap guna mengelola investasi di sektor yang paling banyak menyerap karbon dan mengatasi risiko aset tidak terpakai. Kami meyakini dengan berinvestasi pada perusahaan yang menerapkan aspek LST, maka dapat menyokong keunggulan dan ketangguhan bisnis AIA. Untuk itu, ke depannya, kami tidak melakukan investasi baru pada bisnis yang terlibat langsung dalam penambangan batu bara atau pembangkit listrik tenaga batu bara (POKSI-2.4.4)

Prioritas Strategis 1

Memperdalam Keterlibatan Aspek LST dengan Perusahaan Investee

Memperdalam keterlibatan Aspek LST dengan perusahaan *investee*.

Pelibatan aktif dengan perusahaan investee, baik sebelum maupun sesudah keputusan investasi dibuat, bagi AIA merupakan salah satu mekanisme efektif untuk meningkatkan kesadaran LST dan praktik terbaik di seluruh portofolio Perusahaan. Kami 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.

Mengintegrasikan Aspek LST ke dalam Pengambilan Keputusan Investasi

Investment Governance Framework (IGF) adalah kerangka kerja tata kelola investasi yang berperan untuk mengatur seluruh aspek kegiatan investasi agar menghasilkan praktik yang berkesinambungan. Kami menggunakan kerangka ini pada setiap keputusan investasi, dan mengembangkan skor LST secara internal. LST dinilai dengan memetakan lima skala tingkatan dari A sampai E, dengan A sebagai nilai tertinggi. Hasil dari Skor LST digunakan sebagai pelengkap dalam analisis fundamental pada analisis riset AIA.

Metodologi yang kami gunakan diharapkan dapat meningkatkan proses penelitian dan telah mendapat validasi secara eksternal untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan perusahaan. Di tahun 2022, metodologi ini telah selesai diterapkan pada aset pendapatan tetap dan ekuitas. Kami akan terus mengembangkan pendekatan dan strategi yang digunakan agar lebih sesuai dengan pasar internasional untuk topik tertentu

46 SUSTAINABLE INVESTMENT

Pemungutan Suara

Pemungutan suara di rapat perusahaan merupakan salah satu aspek penting untuk menentukan implementasi kinerja keberlanjutan. Kami melakukan Proxy Voting Standard (Standar Voting) berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan untuk melindungi kepentingan jangka panjang pemegang saham. Manajemen senior pada fungsi Investasi di unit bisnis bertanggung jawab dalam menentukan signifikansi pada proses pemungutan suara. Hal ini dilakukan agar tim analis riset AIA dapat melakukan analisis pada tahap selanjutnya. Jika telah disetujui, maka Manajer portofolio akan menentukan partisipasi dari AIA dalam pemungutan suara.

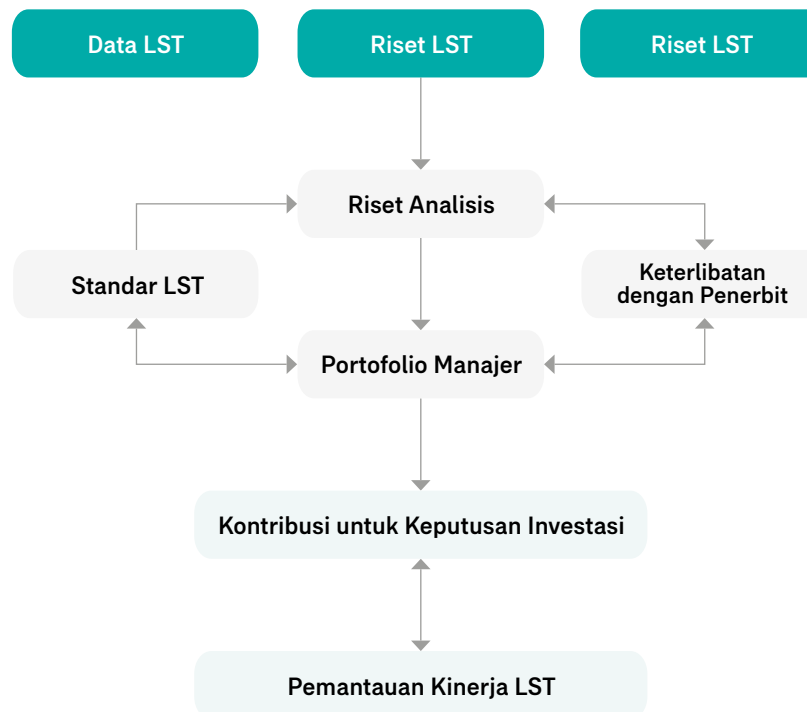
Standar Pemungutan Suara pada proses investasi meliputi beberapa pertimbangan aspek LST, di antaranya:

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

AIA menyertakan manajer investasi dari pihak ketiga untuk mengelola dan menginvestasikan aset kami. Saat proses uji tuntas, AIA tetap menimbang praktik LST dari manajer investasi dan mengevaluasi pendekatan mereka mengenai keterlibatan LST dengan investee perusahaan. Setelah itu, kami melakukan penilaian atas faktor-faktor LST yang dipilih untuk keputusan investasi.

Pendekatan Kami untuk Integrasi LST



Keterlibatan Tematik Tata Kelola Perusahaan

AIA meyakini bahwa tata kelola perusahaan perlu dijalankan dengan efektif dan adaptif terhadap perbaikan agar dapat menangani dan memberi pengawasan yang cukup pada kegiatan LST dan risiko lainnya. Maka dari itu, AIA bekerja sama dengan 1.000 perusahaan investee yang terdaftar sebagai penerbit ekuitas atau obligasi korporasi. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memastikan bawa tata kelola perusahaan para investee sejalan dengan ekspektasi AIA.

Prioritas Strategis 2**Memperluas Inklusi Portofolio**

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

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) membutuhkan dukungan dari semua pihak, tidak terkecuali kami di AIA sebagai aktor yang bergerak di sektor swasta. Untuk mencapainya, AIA mengupayakan aliran sumber daya investasi yang berkelanjutan yang didukung oleh kerja sama dengan sektor publik agar mencapai hasil maksimal. AIA mengetahui adanya kebutuhan akan pembiayaan berkelanjutan pada komunitas tempat operasionalnya. Oleh karena itu, kami mendukung pengembangan pasar modal melalui mobilisasi, agregasi, dan penyebaran modal jangka panjang yang inovatif. Pengembangan inilah yang nantinya dapat membantu pendanaan infrastruktur serta peningkatan ekonomi yang mempunyai hasil berkelanjutan.

AIA mendukung setiap langkah investasi berkelanjutan dan bertanggung jawab sesuai dengan kriteria LST. Pada tahun 2022, kami mengadakan dan mengikuti webinar atau seminar daring dengan tema perkembangan keuangan keberlanjutan. Kami terus berupaya untuk meningkatkan kompetensi setiap karyawan melalui pendidikan dan pelatihan terkait dengan penerapan keuangan berkelanjutan, termasuk pemahaman mengenai aspek LST. Harapannya, kegiatan-kegiatan ini juga dapat menjadi sarana untuk menumbuhkan budaya keberlanjutan ^[POJK51-5.b]

Prioritas Strategis 3**Meningkatkan Pengecualian Portofolio**

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

Pengecualian investasi AIA ditujukan untuk mendukung tujuan dan komitmen AIA dalam memberikan hasil investasi jangka panjang berkelanjutan, yang ditetapkan melalui berbagai pendekatan dan pertimbangan yang adil. Di tahun 2022, kami melanjutkan peningkatan proses pengecualian pada portofolio investasi dengan meningkatkan peran dan tanggung jawab berbagai struktur tata kelola investasi melalui penilaian pengecualian, diskusi kelayakan, dan persetujuan. Kami mempunyai bagian Investment ESG Centre of Excellence dan Investment ESG Management Working Group untuk membantu mengakomodasi program investasi berkelanjutan.





PEOPLE AND CULTURE

MEMBERDAYAKAN KARYAWAN KAMI

Dalam bagian ini

- 1. Pendahuluan..... 49
- 2. Pendekatan Kami..... 50
- 3. People and Culture: Pendekatan Aktivitas..... 51

PEOPLE AND CULTURE

49

“ AIA tidak dapat berkembang tanpa adanya strategi organisasi yang didukung sumber daya yang kuat. Kami menjadikan karyawan sebagai prioritas perusahaan dalam membangun budaya kerja yang positif serta menciptakan lingkungan kerja yang beragam, setara, dan inklusif. ”



ICHSAN ADIWIDJAYA
CHIEF HUMAN RESOURCES OFFICER

50 PEOPLE AND CULTURE

AIA memiliki tiga dasar kepemimpinan yaitu Kejelasan, Keberanian, dan Kemanusiaan. Dasar kepemimpinan ini yang akan menjadi panduan kami untuk menjalani operasional sehari-hari. Selain itu, budaya AIA berpegang pada filosofi operasi kami dengan “Melakukan Hal yang Benar, dengan Cara yang Benar, dengan Orang yang Tepat, hasil yang Benar pun akan diraih”.

Pendekatan kami pada People and Culture dirancang untuk dapat mengembangkan karyawan andal dan profesional. Kami fokus menjalankan strategi yang ditetapkan, sejalan dengan dukungan pada 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.

People and Culture: Pendekatan Aktivitas

Kami meyakini dengan menyediakan lingkungan kerja yang adil, aman, dan menghargai keragaman serta kesetaraan dapat menghasilkan budaya kerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat optimal. Di samping itu, kami merespons kebutuhan nasabah akan keandalan karyawan melalui talent pool yang merupakan wadah pengembangan talenta terbaik AIA.

 **1.008**
Karyawan

 **54%**
Karyawan adalah Perempuan

Sekilas Tentang Karyawan Kami

Jumlah karyawan AIA sampai dengan akhir tahun 2022 sebanyak 1.008 orang.^[2-7, 2-8]

Komposisi Karyawan Berdasarkan ^[102-8]

	Jenis Kelamin	2022		2021		2020	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
	Pria	462	46	454	46	461	46
	Wanita	546	54	542	54	547	54
	Jumlah	1.008	100	996	100,00	1.008	100,00

	Status Kepegawaian	2022		2021		2020	
		Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
	Pegawai Tetap	445	537	447	540	450	545
	Pegawai Tidak Tetap	17	9	7	2	11	2
	Jumlah	462	546	454	542	461	547

52 PEOPLE AND CULTURE



Jabatan	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Manajerial	261	222	243	202	239	187
Non-Manajerial	201	324	211	340	222	360
Total	462	546	454	542	461	547



Kelompok Usia	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<30 Tahun/Years	60	85	61	81	65	91
30-<40 Tahun/Years	256	244	251	258	264	249
40-<50 Tahun/Years	113	163	112	166	105	168
>50 Tahun/Years	33	54	30	37	27	39
Total	462	546	454	542	461	547



Pendidikan	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Pra Perguruan Tinggi	0	0	0	0	0	1
Diploma	8	7	4	7	4	5
Sarjana	398	486	394	485	406	497
Pascasarjana	56	53	56	50	51	44
Total	462	546	454	542	461	547

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]

Unit Learning & Development AIA di bawah divisi Human Resource (HR) mengembangkan kapabilitas serta menggali potensi diri karyawan melalui beragam kegiatan pendidikan dan pelatihan. Pada tahun 2022, Unit Learning and Development kami sudah menyelenggarakan 3.486,8 jam pelatihan atau rata-rata 3,4 jam pelatihan per karyawan. [404-1]

AIA Group telah menyelenggarakan webinar online, pelatihan, dan workshop mengenai topik Keuangan Berkelanjutan seperti perubahan iklim serta komunikasi ESG. AIA mengadakan kegiatan rutin ESG session untuk PIC dari masing-masing departemen. Selain itu, tingkat eksekutif perusahaan sebanyak 50% telah mengikuti Training Analisis Lingkungan Tingkat Dasar atau sejenis. Kami juga menyiapkan struktur Tata Kelola ESG dengan menyusun komite serta cadence terkait manajemen aspek ESG di perusahaan. [POJK51-E.2] [POJK51-F.1] [2-17]

AIA menghargai setiap karyawannya yang sudah menjadi partner dalam perjalanan bisnis kami. Sebagai bentuk apresiasi, kami menyelenggarakan pelatihan khusus bagi karyawan yang akan memasuki masa purnabakti. Setiap karyawan dapat memilih bentuk pelatihan yang mereka butuhkan. Pelatihan ini bertujuan agar para karyawan yang memasuki masa purnabakti dapat mengasah keterampilan mereka untuk nantinya diterapkan saat masa purnabakti berlangsung. [404-2]

Jam Pelatihan Berdasarkan Jenis Kelamin [404-1]

Uraian	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jumlah pelatihan	1.284	1.490	5.596	4.040	4.006	4.559
Jumlah jam pelatihan	1.765,5	1.721,3	7.784	4.509	4.808,5	7.481,8
Rata-rata jam pelatihan	3,82	3,15	17,1	8,3	10,3	13,6

AIA juga memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Perhatian yang kami lakukan adalah dengan mengadakan pelatihan pemadaman kebakaran serta evakuasi darurat pada gedung operasional AIA jika terjadi bencana kebakaran dan gempa bumi. Kami memiliki satuan tugas untuk K3 dan floor warden (unit khusus penanggung jawab keselamatan di tiap lantai) yang secara rutin kami berikan pelatihan khusus sesuai dengan bidang pekerjaannya. [403-5]

Pengembangan kompetensi sumber daya manusia (SDM) fokus pada empat kunci utama, yaitu

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*.

AIA memberikan kesempatan pada setiap karyawan untuk menggali potensinya secara mandiri dengan memberikan akses pada LinkedIn Learning, Avado, dan McKinsey. Selain pelatihan yang bersifat pilihan, AIA mewajibkan seluruh karyawannya untuk melakukan beberapa pelatihan wajib. Pelatihan wajib yang harus dilakukan adalah Code of Conduct, Information Security, dan *Anti Money Laundry*.

54 PEOPLE AND CULTURE

Suksesi dan Perencanaan Organisasi

Setiap karyawan dan tenaga pemasar memiliki kesempatan untuk berkembang secara karier. AIA memberikan kesempatan tersebut kepada seluruh karyawannya tanpa melihat latar belakang dan keberagaman apa pun (suku, agama, ras, antar golongan). Kami menerapkan prinsip kesetaraan bagi karyawan dan tenaga pemasar untuk berpartisipasi dalam membangun AIA yang lebih baik. Kami melakukan penilaian kinerja karyawan secara rutin setiap tahun. Penilaian ini memungkinkan para pemimpin untuk mengidentifikasi bakat-bakat yang dimiliki karyawan sehingga dapat berkembang lebih baik dengan cara rotasi divisi. [\[POJK51-6.c.2.a\]](#)

Departemen Human Resources bertanggung jawab dalam menyelenggarakan penilaian kinerja karyawan. Pada tahun 2022, 100% Karyawan mendapatkan tinjauan rutin terhadap kinerja pengembangan karier. Selain itu, AIA telah merencanakan serangkaian intervensi pada program pengembangan Talent khusus, terutama untuk Perencanaan Strategis. AIA memperkuat perjalanan onboarding dan menetapkan jalur karir Perencanaan Strategis. Mentor ditugaskan untuk setiap bakat untuk lebih memahami dan menyelaraskan penugasan proyek. Sedangkan terkait dengan pengaturan ketenagakerjaan AIA telah mengaturnya dalam Peraturan Perusahaan. [\[102-41\] \[404-3\]](#)

Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Pemasar

Divisi Agency AIA ditunjuk untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk pada tenaga pemasar kami melalui program Next Generation Academy. Hingga akhir tahun 2022, telah terselenggara total jam pelatihan sebanyak 10 ribu jam untuk tenaga pemasar.

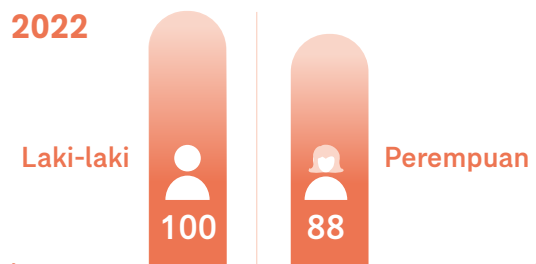
AIA memiliki jaringan besar di seluruh Indonesia sehingga peran tenaga agen merupakan hal penting yang dapat kami kembangkan. Kami mengadakan fasilitas pelatihan bagi setiap agen kami seperti Bancassurance, Corporate Solution, dan Tenaga Pemasar Agency. Pada pelatihan ini kami berharap agar para Agen dapat kompeten dan mampu memberikan hasil yang baik.

Pelibatan Karyawan

Dalam tiap proses rekrutmen karyawan baru, kami menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dan keadilan sesuai dengan kompetensi dan tingkat jabatan, tanpa memandang suku, agama, dan ras setiap individu. Hingga akhir tahun 2022, AIA telah melakukan rekrutmen karyawan baru sebanyak 188 orang yang terdiri dari 100 orang atau 53 % laki-laki dan 88 orang atau 47 % perempuan. Selain rekrutmen, perputaran karyawan (turnover) atau karyawan yang tidak lagi menjadi bagian kami pada tahun 2022 sebanyak 175 orang atau 17,8% dari total karyawan.

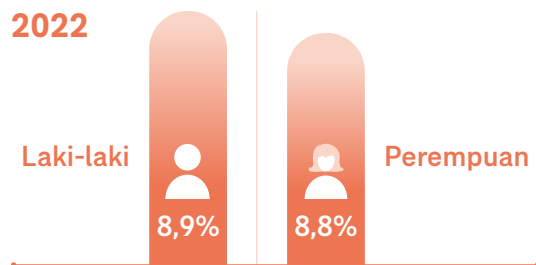


Pekerja Baru Berdasarkan Jenis Kelamin dan Kelompok Usia ^[401-1]



Rentang Usia	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<30 Tahun	30	37	16	13	16	14
30 – 50 Tahun	66	49	41	47	59	38
>50 tahun	4	2	0	0	4	2
Jumlah Berdasarkan Gender	100	88	57	60	79	54
Jumlah Keseluruhan	100		117		133	

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



Rentang Usia	Satuan	2022		2021		2020	
		Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<30 Tahun	%	1,0	1,8	0,8	0,9	0,8	1,5
30 – 50 Tahun	%	7,8	6,8	4,0	2,9	0,1	0,1
>50 tahun	%	0,1	0,2	0,0	0,0	4,0	3,5
Jumlah Berdasarkan Gender	%	8,9	8,8	4,8	3,8	4,9	5,1
Jumlah Keseluruhan	%		17,8		8,6		10,0

56

PEOPLE AND CULTURE

Prioritas Strategis 2

Mempercepat Kemajuan dalam Keberagaman dan Inklusi

Mempromosikan keragaman tempat kerja dan memajukan budaya inovasi dan inklusi.

Keanekaragaman dan Inklusi

Kami menghargai keberagaman dan mempromosikan inklusivitas pada lingkungan kerja. Tiap kegiatan maupun proses yang melibatkan karyawan didasarkan pada pertimbangan kompetensi, bakat, dan level jabatan, tanpa adanya praktik diskriminasi. AIA menerapkan budaya dan lingkungan kerja yang dinamis sehingga karyawan dan tenaga pemasar dapat memaksimalkan potensi untuk berkembang dan dapat kreatif berinovasi. Pedoman internal mengenai keberagaman dan kesetaraan terdapat pada pedoman kode etik perusahaan. ^{[POJK51-F.18] [405-1]}

Lingkungan Bekerja yang Sehat, Layak, dan Aman ^{[POJK51-F.21] [401-2, 403-3, 403-6, 403-7]}

Komitmen AIA dalam menyejahterakan karyawan ditunjukkan melalui kepatuhan dalam menaati peraturan ketenagakerjaan di Indonesia dan pembentukan tim Kesehatan dan keselamatan kerja (K3). BPJS Kesehatan, asuransi kesehatan, dan asuransi jiwa merupakan fasilitas yang kami berikan kepada karyawan untuk mendukung kesehatan kerja mereka. Khusus bagi karyawan yang menempati Gedung AIA Central, kami menyediakan fasilitas in-house klinik (jasa dokter umum, obat-obatan dan jasa psikolog).

Kami juga memberikan asuransi Medix sehingga karyawan dapat mengakses fasilitas ahli kesehatan lokal dan luar negeri. Kami memberikan fasilitas tersebut guna membantu karyawan kami untuk mendapatkan diagnosis yang tepat dan mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kondisi mereka. Kami melakukan Medical Check Up (MCU) setiap tahun untuk mendukung kesehatan karyawan secara rutin. Di samping itu, penyuluhan kesehatan serta penyuluhan produk asuransi yang dapat digunakan oleh karyawan merupakan kegiatan rutin yang dilakukan. Perusahaan juga mengajak karyawan untuk berpartisipasi dalam program kebugaran Vitality yang merupakan program AIA.

Berdasarkan standar dari Group Security, AIA wajib melakukan pemeriksaan secara berkala atas peralatan-peralatan pencegahan kebakaran dan peralatan keamanan gedung. Selain melakukan pemeriksaan, kami menjalankan pelatihan mitigasi bahaya kebakaran, gempa bumi dan unjuk rasa secara rutin. Perlindungan ekstra pada pandemi COVID-19 dilakukan melalui protokol kesehatan secara ketat dan membentuk Satuan Tugas Khusus untuk menjaga karyawan, nasabah, keluarga, dan komunitas.

Prioritas Strategis 3

Memperkuat Kesadaran Risiko

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

Memprioritaskan Manajemen Risiko yang Kuat

Dalam menghadapi tantangan dan peluang bisnis, AIA menerapkan manajemen risiko yang efektif dan terintegrasi. AIA menghargai para nasabah yang sudah mempercayai kami sehingga kami terus dapat menjaga eksistensi memberikan produk dan layanan terbaik. Untuk itu, Perusahaan senantiasa menjaga profesionalitas sesuai kode etik, sejalan dengan filosofi kami “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

AIA menyadari bahwa untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, karyawan kami diharapkan untuk terus bertumbuh dan berkembang. Kami memberikan program pengembangan kinerja yang memungkinkan para manajer menilai kinerja, perilaku tim, serta menuntun mereka memenuhi karier yang diinginkan.

Bentuk penghargaan kami kepada karyawan diberikan dalam bentuk penghargaan finansial dan non-finansial kami desain dengan kompetitif, adil, dan transparan. Program ini dilakukan untuk melibatkan serta mempertahankan kinerja tim sekaligus memotivasi mereka untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Selain itu, AIA memberikan remunerasi sesuai dengan regulasi ketenagakerjaan yang berlaku dan mengikuti upah minimum yang ditetapkan pemerintah setempat. Pemberian remunerasi menjunjung kesetaraan antara perempuan dan laki-laki, dengan mempertimbangkan beberapa komponen seperti status ketenagakerjaan, lama bekerja, dan tingkat pendidikannya. AIA memastikan tidak ada tenaga kerja anak dan tenaga kerja paksa dalam operasional kami. [POJK51-F.19][POJK51-F.20][2-19][202-1]

Memperkuat Tujuan Kami

Kesejahteraan karyawan merupakan prioritas kami, termasuk dengan keluarga mereka. AIA memiliki program tunjangan dan kesejahteraan tenaga kerja yang dapat digunakan oleh karyawan kami serta keluarga sesuai dengan tujuan kami untuk hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik.

AIA memiliki empat faktor kunci sukses bisnis yang menjadi landasan pekerjaan, serta pelaksanaannya didukung oleh budaya kerja yang telah terbangun. Empat faktor tersebut yakni:

**Kepedulian**

Kami memprioritaskan kesehatan, keselamatan, kesejahteraan, dan pengembangan karyawan sebagai prioritas utama

**Pengalaman yang Lebih Dari 100 Tahun di Asia**

Kami berpengalaman untuk membantu masyarakat untuk hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik dengan terus berinovasi.

**Berpikiran Maju**

Selalu menghadirkan perkembangan strategi dan memberikan program yang relevan untuk nasabah dalam perlindungan dan perencanaan keuangan dalam kondisi apa pun

**Menerapkan Fasilitas Bekerja yang Memadai**

Kesehatan karyawan merupakan prioritas utama. Kami menyediakan fasilitas yang memadai sehingga karyawan dapat terhubung dan bekerja secara produktif



EFFECTIVE GOVERNANCE

MEMBANGUN DASAR KEPERCAYAAN

Dalam bagian ini

1. Pendahuluan.....	59
2. Pendekatan Kami.....	60
3. Effective Governance: Pendekatan Aktivitas	61

EFFECTIVE GOVERNANCE

59

“
Desain Tata Kelola yang baik dan efektif memungkinkan kami untuk menjaga akuntabilitas perusahaan serta memperoleh nilai tambah bagi bisnis yang berkelanjutan. Untuk itu, kami berkomitmen dalam menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik melalui transparansi, pengelolaan resiko, dan penerapan prinsip kehati-hatian.”



RISTA Q. MANURUNG
DIRECTOR OF LEGAL
AND COMPLIANCE

60

EFFECTIVE GOVERNANCE

Pendekatan AIA terhadap Tata Kelola yang Efektif berfokus pada dua 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.



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.

Penerapan tata kelola perusahaan mendukung terciptanya bisnis yang berkelanjutan. AIA menerapkan tata kelola perusahaan yang baik sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian serta peraturan pelaksanaannya.

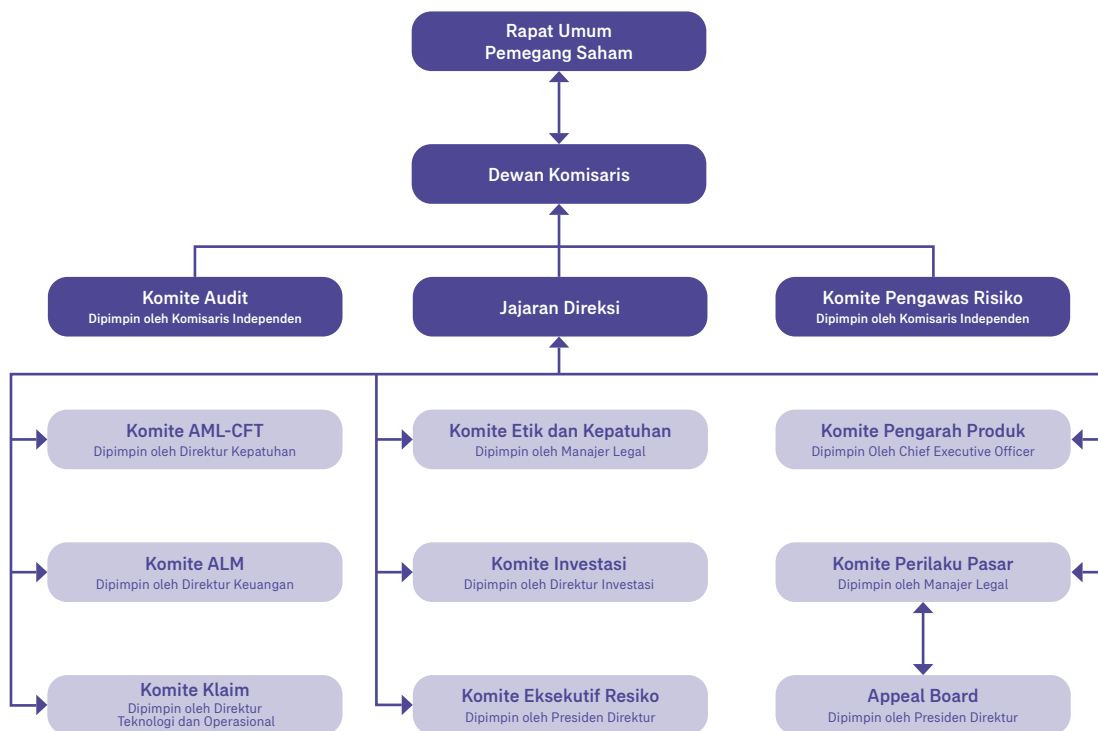
Tata kelola perusahaan tidak terlepas dari peran Dewan Komisaris dan Direksi. Direksi berperan atas pengembangan dan penerapan praktik tata kelola perusahaan, sementara Dewan Komisaris mengawasi dan memberikan nasihat guna memastikan pengelolaan berjalan dengan baik. Selain itu, Direksi menetapkan langkah strategis dan memastikan akuntabilitas serta aspek keberlanjutan diterapkan dengan meninjau risiko dan tantangan yang ada



62 EFFECTIVE GOVERNANCE

Struktur Tata Kelola Perusahaan

Struktur tata kelola Perusahaan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) sebagai struktur tertinggi, Dewan Komisaris dan Direksi, serta komite-komite yang berada di bawah Dewan Komisaris, yakni Komite Audit dan Komite Pengawas Risiko. Perusahaan menerapkan kewenangan pada setiap jabatan sesuai dengan Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Pada struktur tata kelola perusahaan, kami mempunyai unit bisnis Syariah yang memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang diangkat melalui RUPS atas rekomendasi Majelis Ulama Indonesia (MUI). ^[2-9, 2-10, 2-11]



Rapat Umum Pemegang Saham

Pelaksanaan RUPS Tahunan 2022 untuk tahun buku 2021 dilakukan melalui keputusan sirkuler. Seluruh putusan RUPS telah dilaporkan kepada OJK di dalam Laporan Penerapan Tata Kelola Perusahaan Tahun 2022.

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

Pengambilan keputusan yang berkualitas dan tata kelola yang kuat dapat direalisasikan dengan dukungan keberagaman jajaran Direksi, yang meliputi keberagaman kewarganegaraan, etnis, latar belakang pendidikan, keahlian fungsional, jenis kelamin, dan usia. Sebanyak 1 dari 5 orang atau 20% Direksi AIA adalah perempuan. Proses pengangkatan Direksi merupakan hak pemegang saham, sesuai dengan syarat yang ditetapkan oleh undang-undang, termasuk dalam menghindari benturan kepentingan. ^[405-1]

Sainthan Satyamoorthy
Presiden Direktur

Rista Qatrini Manurung
Direktur Hukum dan Kepatuhan

Gavin D'Rosairo
Direktur Keuangan

Indrasena Patmawidjadja
Direktur Keagenan

Surendra Menon
Direktur Distribusi dan Kemitraan



64

EFFECTIVE GOVERNANCE

Dewan Komisaris

Dewan Komisaris memiliki peran dalam memberikan pengawasan, dan penilaian yang independen serta obyektif untuk kepentingan Perusahaan dan para pemangku kepentingan. Komposisi keanggotaan Dewan Komisaris sampai dengan akhir periode pelaporan terdiri dari 3 orang anggota Dewan Komisaris. Dari jumlah ini, sebanyak 1 orang atau 33,33% adalah Komisaris Independen. Saat ini, AIA sedang dalam tahap seleksi penunjukkan Komisaris Independen baru, untuk memenuhi POJK 73/2016 mengenai jumlah Dewan Komisaris yang merupakan Komisaris Independen paling sedikit sejumlah 50%. Pengangkatan dan pemberhentian Dewan Komisaris adalah hak pemegang saham sesuai dengan syarat yang ditetapkan oleh undang-undang, termasuk dalam menghindari adanya benturan kepentingan.

Nominasi dan pengangkatan Direksi serta Dewan Komisaris menjadi kewenangan Pemegang Saham yang disahkan dalam RUPS. Remunerasi ditetapkan saat RUPS dengan pertimbangan dari pemegang saham selaku pemangku kepentingan. Sejalan dengan kebijakan Perusahaan, laporan ini tidak menyertakan jumlah dan rasio remunerasi yang dibayarkan kepada jajaran manajemen. Sementara itu, penilaian kinerja LST dilakukan berdasarkan standar dan ketentuan yang berlaku. AIA menerapkan praktik operasi yang beretika, dan memastikan tidak ada konflik kepentingan antara jajaran Direksi, Dewan Komisaris, ataupun di antara mereka. ^[2-10, 2-15, 2-18, 2-20, 2-21]

Muhammad Syakir Sula

Komisaris Independen

Mitchell David New

Komisaris

LEO MICHEL GREPIN

Presiden Komisaris



Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertanggung jawab untuk memberikan nasihat kepada Direksi mengenai kegiatan unit syariah. Selain itu, DPS berperan dalam melakukan pengawasan kegiatan di unit syariah agar selalu sesuai dengan Prinsip Syariah yang berlaku.

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



66

EFFECTIVE GOVERNANCE

Penanggung Jawab Kinerja Keberlanjutan

Direksi bertanggung jawab atas strategi, penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan, dan pengelolaan aspek LST, dibantu oleh pejabat maupun departemen terkait. Direksi juga dapat mendelegasikan kewenangan kepada pihak yang ditunjuk untuk melakukan komunikasi dan konsultasi dengan pemangku kepentingan.

[POJK51-E.1][2-12, 2-13]

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

AIA berupaya mengelola risiko LST sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses manajemen risiko dilakukan dengan mengidentifikasi, mengelola, dan memitigasi risiko yang ada sehingga dapat menciptakan nilai jangka panjang (long term value) sesuai dengan risk appetite dan risk tolerance yang perusahaan miliki.

AIA menerapkan strategi manajemen risiko berdasarkan Enterprise Risk Management (ERM) dan kepatuhan (compliance). Pengelolaan 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

Aktivitas bisnis kami senantiasa memprioritaskan standar perilaku profesional bagi setiap karyawan. Penerapan kode etik menjadi landasan bisnis, penanaman etika, dan pengelolaan manajemen risiko yang baik pada setiap keputusan yang diambil. Semua karyawan, mitra bisnis, agen, kontraktor, subkontraktor, pemasok, dan mitra penyalur wajib menerapkan kode etik yang berlaku di AIA. Kami mempunyai kerangka kualitas bisnis dan standar pengelolaan risiko penjualan untuk mendukung hasil yang optimal kami, nasabah, dan tenaga pemasar. ^[2-24]

AIA telah menjadi anggota aktif dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Semua tenaga pemasar yang dimiliki oleh AIA harus mematuhi Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar AAJI. Kami menggunakan pedoman Market of Conduct Guideline (MCG) sebagai untuk menjalankan dan menerapkan kode etik khusus bagi tenaga pemasar.

Perusahaan menyediakan saluran whistleblowing untuk mendukung penerapan kode etik dan pelaporan jika ada indikasi pelanggaran. Setiap pelapor dapat menghubungi AIA Ethics Hotline 24 jam per hari, 7 hari seminggu. Kami menjamin kerahasiaan dan keamanan pelapor. Setiap pelanggaran kode etik akan diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku. ^{[POJK51-F.24] [2-16, 2-26]}

Antikorupsi, Anti Pencucian Uang, dan Kontra Pendanaan Terorisme

Setiap aktivitas bisnis yang kami jalankan menjunjung tinggi integritas, dengan pelaksanaan sesuai regulasi yang berlaku serta Kode Etik AIA Group. Untuk mencegah adanya penyalahgunaan produk maupun jasa kami dalam pencucian uang dan pembiayaan terorisme, AIA Group menetapkan Kebijakan Program Anti- Pencucian Uang dan Kontra Pembiayaan Terorisme. Implementasi kebijakan ini dilakukan sejalan dengan kepatuhan kami pada regulasi di Indonesia terkait isu tersebut. ^[205-2]

Kami menerapkan upaya preventif atas hal-hal yang tidak diinginkan dengan mengidentifikasi klien, memantau kegiatan klien, dan melaporkan kegiatan yang mencurigakan atau tidak wajar, sesuai dengan hukum yang berlaku. Di samping itu, karyawan AIA dapat melaporkan kejadian yang mengkhawatirkan, ketidakpatuhan terhadap kode etik, kebijakan AIA, ataupun mengenai penyimpangan hukum yang berlaku kepada fungsi Compliance. ^[2-27]

Perusahaan mendukung upaya bersama melawan korupsi dengan menerapkan kebijakan Antikorupsi mengacu pada pelaksanaan aturan hukum di Indonesia yaitu UU TIPIKOR dan telah disosialisasikan kepada seluruh karyawan. Setiap Direksi maupun karyawan wajib mengikuti pelatihan dan sertifikasi kode etik setiap tahun, serta diwajibkan untuk melakukan pelaporan pada setiap penerimaan dan pemberian yang dilakukan dari dan kepada mitra usaha.

AIA menerapkan 16 indikator risiko utama untuk penilaian dan pemantauan risiko, salah satunya terkait antikorupsi. Risiko korupsi mungkin terjadi melalui pemberian dan penerimaan hadiah dan/atau jamuan dari dan kepada mitra usaha, serta pembayaran kepada pemerintah dan/atau pejabat pemerintah. Oleh karena itu, AIA menyampaikan sosialisasi antikorupsi kepada badan tata kelola tertinggi yaitu Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah, sebanyak 10 orang atau 100%. Sosialisasi ini juga wajib diikuti oleh seluruh karyawan. Pada tahun 2022, 100% karyawan telah mengikuti pelatihan ini. ^[205-1, 205-2]

Komitmen Kami kepada Nasabah

Pemantauan kepatuhan terhadap standar kami dilakukan melalui verifikasi langsung dengan nasabah dan melalui program belanja terselubung. AIA menindak tegas setiap perbuatan yang merugikan dan melanggar hukum, termasuk jika terdapat indikasi penipuan dari karyawan kami terhadap nasabah, seperti klaim fiktif. 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. ^[POJK51-F.28]



Pengaduan Nasabah

AIA berkomitmen untuk selalu memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada nasabah. Inovasi untuk mengajukan pengaduan dengan lebih mudah terus diupayakan oleh kami. Setiap pengaduan yang diajukan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai dengan rentang waktu yang telah ditentukan. Jika terjadi perselisihan ataupun sengketa antara nasabah dengan AIA, kami mengharapkan dapat diselesaikan oleh kedua belah pihak sebelum memasuki Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa keuangan (LAPS SJK). Selama tahun 2022, AIA tidak menerima pengaduan yang berkaitan dengan aspek lingkungan maupun sosial. ^[POJK51-6.e.6]

2022	2021	2020
Jumlah Pengaduan dan Keluhan yang Diselesaikan ^[POJK51-F.24]		
3.469	6.645	4.985

Layanan Pelanggan

1500 980 atau (021) 3000 1 980

Email: id.customer@aia.com

Detail dapat ditemukan pada: www.aiaethicsline.com

EFFECTIVE GOVERNANCE

AIA akan melakukan penyelesaian pengaduan yang terkait Misrepresentation, Misappropriation and Fraud (MMF) dalam 20 hari kerja dan pengaduan Non-MMF dalam 7 hari kerja. Selain itu, pada pengaduan non-finansial, AIA akan melakukan penyelesaian dalam 5 hari kerja. Penyelesaian pengaduan untuk OJK diselesaikan dalam 20 hari kerja dan dapat diperpanjang 20 hari kerja berikutnya tanpa melihat Non-MMF dan MMF. AIA melaporkan setiap pengaduan kepada OJK setiap tiga bulan sekali



EFFECTIVE GOVERNANCE

69

Survei Nasabah

AIA memahami beragam kebutuhan nasabah yang disampaikan melalui cerita pengalaman mereka. Kami senantiasa mendengarkan mereka, agar dapat menangkap pengalaman unik dan personal yang dapat menjadi masukan perbaikan layanan AIA. Merespons kebutuhan ini, kami juga terus meningkatkan Survei Hubungan Nasabah dan Survei Distributor tahunan melalui penyempurnaan metrik dan desain.

Di sisi lain, AIA melakukan survei loyalitas dan kepuasan nasabah secara berkala. Pada tahun 2022, kegiatan survei dilakukan Bersama Kantar menggunakan metode kuantitatif survei CRS dengan jumlah responden 514 orang. Hasil survei menunjukkan peningkatan pada seluruh metrik

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.

INDEKS KEPUASAN NASABAH

95% dari skala 100%

Kategori tingkat kepuasan terhadap produk dan layanan AIA meningkat dari nilai tahun 2021 sebesar 94%

INDEKS LOYALITAS NASABAH

48 kategori Net Promoter Score

Tingkat frekuensi nasabah merekomendasikan AIA, meningkat 10 poin dari tahun 2021

INDEKS KEMUDAHAN NASABAH

94% Customer Effort Score

Menunjukkan peningkatan kemudahan nasabah berinteraksi dengan AIA

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.

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]

AIA memastikan bahwa seluruh produk dan layanan asuransi kami memiliki manfaat proteksi yang maksimal untuk nasabah. Kami bertanggung jawab terhadap setiap keamanan produk/layanan tersebut, dan terbuka terhadap informasi seluruh produk dan layanan yang kami sediakan. Setiap nasabah dapat mengakses website kami sehingga mereka dapat mengakses informasi yang diperlukan. Seluruh dokumen polis kami laporkan kepada OJK untuk dimintakan persetujuan pemasaran. Adapun sebelum nasabah membeli produk kami, mereka harus menandatangani ilustrasi Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) personal yang memuat informasi berupa produk dan layanan asuransi. RIPLAY merupakan dokumen pelengkap surat pengajuan asuransi. Selain itu, sosialisasi terus dilakukan oleh perusahaan kepada tenaga pemasar dan staf operasional yang menangani proses penerbitan polis sampai dengan nasabah akan mengajukan klaim.

Produk yang Ditarik Kembali ^{[POJK51-F.29][417-2]}

AIA berupaya untuk selalu berkembang mengikuti situasi dan kebutuhan nasabah. Sepanjang tahun 2022, AIA tidak melakukan penarikan produk, namun secara berkala kami melakukan penyesuaian manfaat dengan mengganti produk baru yang lebih komprehensif. Kami juga tidak dihadapkan pada insiden ketidakpatuhan terkait informasi produk dan jasa.



EFFECTIVE GOVERNANCE

71

Rantai Pasok Kami ^[2-6]

Salah satu dampak positif bagi masyarakat di wilayah operasi AIA adalah ketersediaan lapangan kerja di perusahaan-perusahaan lokal dalam rantai pasok kami. Untuk itu, kami melibatkan pemasok/vendor lokal yang kami definisikan sebagai badan usaha yang berbadan hukum dan beroperasi di Indonesia. Selain pemasok lokal, kami juga melibatkan pemasok luar negeri. Hingga akhir tahun 2022, tercatat sejumlah 618 pemasok dalam rantai pasokan kami, dengan total sebanyak 566 atau 92% merupakan pemasok lokal. ^[204-1]

Jumlah Pemasok/Vendor (Unit)			
	2022	2021	2020
Pemasok Nasional	566	496	500
Pemasok Luar Negeri	52	65	60
Total Pemasok	618	561	560

Nilai Kontrak Pengadaan (Dalam Juta)			
	2022	2021	2020
Pemasok Nasional (IDR)	682.850	503.522	434.956
Pemasok Luar Negeri (USD)	6.076	7.453	4.680

Keterangan: *penyajian kembali data tahun 2020 dan 2021

Tenaga Pemasar ^[2-6]

Tenaga Pemasar yang tergabung dalam AIA diharapkan dapat menjalankan kegiatannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan berpedoman pada Market of Conduct Guideline (MCG). AIA tidak memberikan toleransi atas segala bentuk pelanggaran dan menindak tegas bila terdapat pelanggaran yang terjadi. AIA merujuk pada Pedoman Pengadaan Barang/Jasa (Sourcing Guideline) untuk menjalin kerja sama dengan para mitra. Kami mempunyai aplikasi yang dapat mencegah terjadinya pelanggaran atas proses pengadaan barang dan/jasa. Aplikasi ini berfungsi untuk mengawasi penerapan proses pengadaan dengan standar yang konsisten dan mengurangi proses manual antara tim Sourcing dengan rekanan.

AIA mempunyai program bernama AIA Premier Academy yang terus kami kembangkan untuk mendukung tenaga pemasar profesional di industri asuransi. Melalui program ini, kami memberikan berbagai manfaat pada tiap agen yang tergabung, di antaranya program pelatihan yang terpadu dan terkini, mempunyai jenjang karier baru, kompensasi yang didukung berbagai produk, dan solusi keuangan berkualitas. Adapun untuk memungkinkan interaksi secara lebih fleksibel dengan nasabah, AIA juga memberikan kemudahan teknologi terkini pada tenaga pemasar. Ke depan, kami juga akan menyertakan tenaga pemasar dalam 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 tujuh tahun berturut-turut di tahun 2022

72 TENTANG LAPORAN

AIA menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap satu tahun sekali sebagai bentuk komitmen kami dalam menyampaikan informasi atas pengelolaan aspek keberlanjutan dan capaian kinerja LST kepada para pemangku kepentingan. Laporan ini merupakan kesinambungan dari Laporan Keberlanjutan sebelumnya yang diterbitkan pada April 2021. Laporan ini mencakup informasi selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2022. AIA menyusun laporan berdasarkan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 16/POJK.04/2021 bagian Pedoman Teknis Penyusunan Laporan Keberlanjutan Bagi Emiten dan Perusahaan Publik; dan merujuk pada Standar Global Reporting Initiative (GRI) 2021. Dalam laporan tahun 2022 terdapat penyajian kembali informasi terkait nilai pengadaan pemasok. ^[2-3, 2-4]

Pada periode pelaporan tahun ini, AIA belum melibatkan pihak eksternal independen untuk melakukan verifikasi terhadap isi Laporan Keberlanjutan. Namun demikian, manajemen, kontributor data, dan tim yang bertugas untuk menyusun Laporan Keberlanjutan AIA memastikan kualitas dari isi laporan didapatkan melalui sumber data yang relevan. Informasi mengenai kinerja ekonomi bersifat konsolidasi dan Kantor Akuntan Publik telah mengaudit informasi tersebut. Direksi dan AIA Group telah menyetujui laporan ini secara keseluruhan untuk disampaikan kepada pemangku kepentingan. ^{[POJK51-G.1] [2-2, 2-5, 2-14]}

Kami terbuka pada saran atas Laporan Keberlanjutan 2021 yang kami terbitkan sebelumnya serta tindakan perbaikannya. ^[POJK51-G.3]

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-G.2]

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

Indeks Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 (Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 16/POJK.04/2021)

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 2022

74

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

75

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

76

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

77

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

78

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

79

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

80

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

81

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

82

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

83

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

84

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

85

Pembaca yang terhormat,

Terima kasih atas perhatian Anda dengan membaca Laporan Keberlanjutan PT AIA FINANCIAL 2022. 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?

86

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