



# **PT AXA Financial Indonesia** **Laporan Berkelanjutan** *Sustainability Report*



The background of the entire image is an aerial photograph of a shrimp farm. The farm is characterized by numerous rectangular and irregularly shaped ponds, some of which are filled with water and others with mud or vegetation. The ponds are arranged in a grid-like pattern, with narrow channels separating them. The surrounding area is lush with green trees and vegetation. In the bottom left corner, there are several small, simple buildings, likely part of the farm's infrastructure. The overall scene is a mix of natural greenery and agricultural development.

# AXA Accelerating Changes



# Daftar Isi

*(Table of Content)*

<b>04</b>	<b>Penjelasan Direksi / CEO</b> <i>(Foreword from Board of Director/CEO)</i>
<b>07</b>	<b>Tentang Laporan</b> <i>(About the Report)</i>
<b>08</b>	<b>Profil Perusahaan</b> <i>(Company Profile)</i>
<b>12</b>	<b>Strategi Keberlanjutan</b> <i>(Sustainability Strategy)</i>
<b>13</b>	<b>Ikhtisar Aspek Keberlanjutan</b> <i>(Highlight on Sustainability Aspects)</i>
<b>16</b>	<b>Kinerja Ekonomi Berkelanjutan</b> <i>(Sustainable Economic performance)</i>
<b>18</b>	<b>Kinerja Lingkungan Hidup</b> <i>(Environmental Performance)</i>
<b>22</b>	<b>Kinerja Sosial Berkelanjutan</b> <i>(Sustainable Social Performance)</i>
<b>38</b>	<b>Tata Kelola Perusahaan</b> <i>(Corporate Governance)</i>
<b>61</b>	<b>Referensi Silang terhadap POJK Nomor 51/POJK.03/2017</b> <i>POJK 51/POJK.03/2017 Cross-Reference</i>



## Penjelasan Direksi / CEO

*(Foreword from Board of Director/CEO)*

Grup AXA secara global sangat fokus pada strategi keberlanjutan dan melekat pada strategi Perusahaan, dimana di tahun 2021 AXA memperbaharui Kerangka Strategi Keberlanjutan (AXA Sustainability Framework) yaitu dengan fokus pada 2 prioritas yaitu perubahan iklim (climate change) dan proteksi inklusi. Visi AXA pada hal Keberlanjutan melibatkan pencapaian keseimbangan jangka panjang pada isu lingkungan, sosial dan ekonomi.

---

*The AXA Group globally focuses heavily on sustainability strategy, which is integrated into the Company's strategy. In 2021, AXA renewed its Sustainability Framework with a focus on two priorities: climate change and protection inclusion. AXA's vision for sustainability involves achieving long-term balance on environmental, social, and economic issues.*





Pemangku kepentingan yang terhormat,

Sebagai perusahaan penyedia Asuransi jiwa dan kesehatan, PT AXA Financial Indonesia berkomitmen untuk menyediakan solusi perlindungan jiwa dan kesehatan yang komprehensif dan layanan terbaik bagi nasabah. Namun kami meyakini bahwa perusahaan juga memiliki tanggung jawab keberlanjutan perusahaan dimana kami memastikan bahwa dalam menjalankan bisnisnya kami tetap memperhatikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola perusahaan yang baik.

Perusahaan menerapkan Aksi Keuangan Berkelanjutan sesuai dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal ini selaras dengan strategi keberlanjutan AXA Global untuk mencapai netralitas karbon di tahun 2025 dan meningkatkan jumlah masyarakat yang terlindungi melalui produk-produk inklusi dari AXA.

Dalam menjalankan aksi keuangan berkelanjutan, di tahun 2024 yang menjadi perhatian kami adalah memastikan dampak operasional bisnis terhadap kelestarian lingkungan terhadap masyarakat. Selain itu aspek sosial juga masih menjadi prioritas perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, dimana kami menyadari, tingkat edukasi dan pemahaman masyarakat Indonesia terhadap keuangan, kesehatan, menjaga kelestarian lingkungan dan juga pemahaman akan perlindungan jiwa dan kesehatan yang masih rendah mendorong kami untuk melakukan rangkaian literasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai topik-topik tersebut.

Perusahaan juga memastikan bahwa perusahaan menjalankan tata kelola perusahaan sebagai dasar dari strategi perusahaan dalam menjalankan bisnis. Seluruh inisiatif aksi keuangan berkelanjutan yang dilakukan perusahaan dilakukan secara internal karyawan perusahaan maupun inisiatif eksternal yang melibatkan nasabah, tenaga pemasar dan juga masyarakat umum dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tujuan perusahaan untuk "Bertindak untuk kemajuan insan manusia dengan melindungi hal terpenting bagi mereka".

Terima kasih atas dukungan semua pihak dan mari bersama-sama kita bertumbuh dan membangun bisnis yang berdampak positif bagi keberlanjutan dan keberlangsungan hidup sekitar kita.

Dear Stakeholders,

*As a provider of life and health insurance, PT AXA Financial Indonesia is committed to providing comprehensive life and health protection solutions and the best services for our customers. However, we believe that the company also has a responsibility for corporate sustainability, ensuring that in conducting our business, we remain attentive to environmental, social, and good corporate governance aspects.*

*The company implements Sustainable Finance Actions in accordance with the Sustainable Finance Action Plan submitted to the Financial Services Authority (OJK). This aligns with AXA Global's sustainability strategy to achieve carbon neutrality by 2025 and to increase the number of people protected through AXA's inclusive products.*

*In carrying out sustainable finance actions, our focus in 2024 to ensure the operational impact of our business on environmental sustainability and society. Additionally, social aspects remain a priority for the company in conducting its business, as we recognize that the level of education and understanding among the Indonesian people regarding finance, health, environmental conservation, and knowledge of life and health protection is still low, which encourages us to conduct a series of literacy and socialization efforts on these topics.*

*The company also ensures that it practices corporate governance as the foundation of its business strategy. All initiatives for sustainable finance actions undertaken by the company are conducted internally for employees as well as through external initiatives involving customers, sales agents, and the general public, with the aim of enhancing the quality of life and well-being of society in line with the company's goal to 'Act for human progress by protecting what matters.'*

*Thank you for the support of all parties, and let us grow together and build a business that has a positive impact on sustainability and the continuity of life around us.*

Jakarta, 28 April 2025  
Niharika Yadav



# Lembar Persetujuan Komisaris & Direksi atas Laporan Aksi Keuangan Berkelanjutan 2024

*Approval Sheet of the Board of Commissioners and Board of Directors on the  
2024 Sustainability Report*

**Jakarta, 28 April 2025**

## **Direksi**

*(Board of Directors)*



**Niharika Yadav**  
Presiden Direktur



**Cicilia N. Triana**  
Direktur



**Arta Magdalena**  
Direktur



**Bukit Rahardjo**  
Direktur

## **Komisaris**

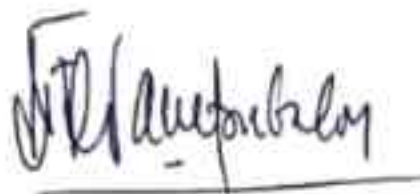
*(Board of Commissioners)*



**Rodney I Coelho**  
Presiden Komisaris



**Sri Widiarti**  
Komisaris Independen



**Dumaria R. Tampubolon**  
Komisaris Independen



**Pierre-Emmanuel Sirgue**  
Komisaris



# Tentang Laporan

## *(About the Report)*

Laporan Aksi Keuangan Berkelanjutan Perusahaan 2024 merupakan bentuk transparansi mengenai kinerja keberlanjutan selama tahun 2024 (1 Januari–31 Desember 2024). Semua informasi yang terdapat dalam laporan ini merupakan data yang diperoleh dari Kantor Pusat Perusahaan. Pedoman dalam penyusunan laporan ini merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK 03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Dalam laporan ini, Perusahaan melampirkan informasi terkait aspek ekonomi, sosial dan tata kelola perusahaan yang saling berkaitan menciptakan nilai keberlanjutan. Pada aspek ekonomi, melampirkan informasi kinerja ekonomi berdasarkan data finansial yang telah di audit. Untuk aspek sosial, Perusahaan melampirkan informasi mengenai bentuk tanggung jawab terhadap karyawan dan masyarakat sebagai pemangku kepentingan. Selanjutnya untuk aspek tata kelola, Perusahaan memberikan informasi mengenai peran manajemen risiko dalam pengendalian terjadinya risiko dalam perusahaan. Informasi mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan telah diungkapkan dalam Laporan Keberlanjutan yang disajikan secara terpisah dari Laporan Tahunan.

*The 2024 Sustainability Financial Action Report of the Company is a form of transparency regarding sustainability performance during the year 2024 (January 1 – December 31, 2024). All information contained in this report is data obtained from the Company's Head Office. The guidelines for the preparation of this report refer to the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies.*

*In this report, the Company includes information related to economic, social, and corporate governance aspects that are interconnected in creating sustainable value. For the economic aspect, it includes information on economic performance based on audited financial data. For the social aspect, the Company provides information regarding its responsibilities towards employees and the community as stakeholders. Furthermore, for the governance aspect, the Company provides information on the role of risk management in controlling the occurrence of risks within the company. Information regarding social and environmental responsibility has been disclosed in the Sustainability Report, which is presented separately from the Annual Report.*



# Profil Perusahaan

## (Company Profile)

<b>Nama Perusahaan</b> (Company Name)	: <b>PT. AXA Financial Indonesia</b>
<b>Bidang Usaha</b> (Line of Business)	: <b>Lembaga Keuangan Non-Bank</b> (Non-Bank Financial Institution)
<b>Deskripsi Produk &amp; Jasa</b> (Product & Service Description)	: <b>Asuransi jiwa dan asuransi kesehatan</b> (Life Insurance and Health Insurance)
<b>Tahun Berdiri</b> (Year Established)	: <b>17 Mei 2006</b> (May 17th, 2006)

### Kepemilikan Saham (Shareholding)

Nama Pemegang Saham (Name of Shareholders)	Rupiah (Rupiah)	Presentase (Presentation)
AXA Asia	Rp666.380.996.000,00	91,16019097%
PT Kotak Biru Investama	Rp64.618.999,00	8,83980834%
Niken Saraswati	Rp5.000,00	0,00000068%
Total	Rp731.000.000.000,00	100%

<b>Lokasi</b> (Location)	: <b>Indonesia</b>
<b>Alamat</b> (Address)	: <b>Jalan Professor Doktor Satrio No.Kav 18 RT.4/RW.4 12940, Daerah Khusus Ibukota Jakarta</b> (Professor Doktor Satrio Street No. Kav 18 RT.4/RW.4 12940, Special Capital City Region of Jakarta)

### Per Desember 2024, Perusahaan memiliki:

(As of December 2024, the Company has)

**Agen** : **6,144**  
(Agents)

**TM Officer** : **105**  
(Telemarketing Officers)

**Polis Aktif\*** : **234,161**  
(Active Policies\*)

\*Polis Aktif dan Pemegang Polis Agency, TM, dan Partnership  
(\*Active Policies and Policyholders of Agency, TM, and Partnership)



## AXA Financial Indonesia memiliki 49 kantor, termasuk kantor pemasaran dan sales office per 31 Desember 2024, diantaranya:

(AXA Financial Indonesia has 49 offices, including marketing and sales offices as of December 31, 2024, of which:)

NO	NAMA KANTOR PEMASARAN	ALAMAT
1	AXA Tower 18	AXA Tower Lt. 18, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City, Jakarta - 12940
2	Bali Renon	Jl. Raya Puputan No.64-C Kel. Dangin Puri Klod Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar - Bali
3	Bali Universe	Jl. Pulau Moyo No.17 E Banjar Ambengan Sesetan, Kel. Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar - Bali 80223
4	Balikipapan Baru	Ruko Sudirman Balikpapan Permai H1-29, Jl. Jend. Sudirman, Balikpapan
5	Bandung Asia Afrika	Gedung HQuarters Business Residence, Lantai 7 unit D dan unit E, Jl. Asia Afrika No. 158 Bandung 40261
6	Bandung Phoenix Inc.	Jl. BKR No.60 RT 005 RW 01 Kel. Pisirluyu, Kec. Regol, Bandung
7	Batam Trust	Ruko Rafflesia Business Centre Blok C No.03 Jl. Raja H. Fisabilillah, Kel. Teluk Tering, Kec. Batam Kota, Batam, Kepulauan Riau
8	Gading Serpong	Ruko Aniva Grande Blok GG No.19, Jl. Boston Barat I Kel. Medang Kec. Pagedangan Kab. Tangerang - Banten
9	Jakarta Greatbatavia	Gedung Setiabudi 2, Lt.3 Suite 309D Jl. H.R. Rasuna Said Kav. 62, Kuningan Kel. Karet Kec. Setiabudi Jakarta 12920
10	Jakarta Pantai Indah Utara	Metro Broadway The Galery Blok B CG Kel. Kapuk Muara Kec. Penjaringan Jakarta Utara
11	Jakarta S Parman	NEO SOHO Central Park Unit 1603 Jl. Letjend S Parman Kec. Tanjung Duren Kel. Grogol Jakarta Barat 11470
12	Jakarta Satrio	Satrio Tower Lantai 21, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. C4 Kel. Kuningan Timur Kec. Setiabudi Jakarta Selatan
13	Jakarta Sudirman (District 8)	Treasury Tower, Lantai 2 Unit M District 8 SCBD Lot.28, Jl. Jend. Sudirman Kav.52-53 Kec. Kebayoran Baru - Jakarta Selatan
14	Jember Legacy	Ruko Esplanade No. 5, Jl. Mojopahit Sempusari Keliwates Jember, Jawa Timur
15	Kediri Bangsore	Jl. Bangsore No.10 RT 02 RW 01 Dsn. Kranggan, Ds.Nambaan, Kec. Ngasem Kediri - Jawa Timur 64182
16	Kudus Lucky Rich	Jl. Merur No. 425, Kudus, Jawa Tengah
17	Lampung Perintis Kemerdekaan	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 2A RT. 005, LK II, Kel. Kota Baru Kec. Tanjung Karang Timur, Kota Bandar Lampung 35121
18	Mekassar Bawakaraeng	Jl. Gunung Bawakaraeng No. 77A, Makassar
19	Malang Dieng	Jl. Raya Dieng No.19 Malang
20	Manado Babe Palar	Jl. Babe Palar, Lingkungan V, Kel. Tanjung Batu Kec. Wanea, Kota Manado
21	Manado Boulevard	Jl. Boulevard Kompleks Mega Profit Blok I F2 No.26 Kel. Titiwungen Selatan Kec. Sario Manado - Sulawesi Utara 95113
22	Medan Dynamic Noble	Graha Merah Putih Lt.6, Jl. Putri Hijau No.1 Kel. Kesawan, Kec. Medan Barat Kota Medan 20111
23	Medan Genagency	Workbase Lantai 1 Unit 2-H, Cambridge City Square, Jl. S Parman No.217, Kel. Petisah Tengah Kec. Medan Petisah, Medan
24	Medan Karya Wisata	Jl. Karya Wisata No. 67B, Pangkalan Lasyhur, Medan
25	Medan S Parman	Jl. S. Parman No.315 Petisah Hulu Medan Baru Medan
26	Medan Trust	Jl. Gunung Mahameru No.6B-6C Kel. Glugur Darat I, Kec. Medan Timur, Kota Medan
27	Palembang Rajawali Success	Jl. Veteran 8A, Komplek Hotel Klasik, RT 16/RW 04, Kel. Sembilan Ilir Kec. Ilir Timur Tiga, Kota Palembang
28	Palu Setiabudi	Jl. Setia Budi No.42 - Palu
29	Pekanbaru Trust	Jl. Kulim No.23 B RT.03 RW.01, Kel. Kampung Baru Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru 28154
30	Samarinda Di Panjaitan	Ruko Plaza Avenida Blok B-19, Jl. Di. Panjaitan RT 18 Citraland City, Kel. Gunung Lingai Kec. Sungai Pinang, Kota Samarinda
31	Semarang Harvest Agency	Jl. Indraprasta No.2 A, Kel. Pindrikan Kidul, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang - Jawa tengah 50131
32	Semarang Madukoro Raya	Ruko Madukoro, Jl. Madukoro Raya No.59 D Kel. Krobokan Kec. Semarang Barat Semarang
33	Solo Urip Sumoharjo	Ruko Mesen No. 11, Jl. Urip Sumoharjo Mesen, Solo, Jawa Tengah
34	Surabaya Darmo	Rukan Darmo Square Blok B-07, Jl. Raya Darmo 54-56 RT 003 Rw 010 Kel. Dr. Soetomo Kec. Tegalsari, Surabaya
35	Surabaya Dharmahusada (Utama)	Jl. Dharmahusada No.39 D Surabaya
36	Surabaya Embong Malang	Tunjungan Plaza 5 (Pakuwon Center 15th Floor unit 1&2) Jl. Embong Malang No. 1,3,5 Kelurahan Kedungdoro, Kecamatan Tegalsari Surabaya - 60261
37	Surabaya Kalirungkut Megahraya	Jl. Kalirungkut No.1-3 Blok M-10, Komplek Pertokoan Rungkut Megah Raya Rt. 01 Rw. 04, Kel. Panjangjiwo Kec. Tenggiling Mejoyo Kota Surabaya
38	Surabaya Klampis	Jl. Klampis Jaya 76, Kel. Klampisngasem Kec.Sukolilo, Kota Surabaya 60117
39	Surabaya Mega Galaxy	Komplek Ruko Mega Galaxy, Jl. Kertajaya Indah Timur 16A No. 2, Surabaya - 60117
40	Surabaya Northwest Boulevard	Ruko Northwest Boulevard Blok NV 7/6 Kel. Babat Jerawat Kec. Pakal, Surabaya 60197
41	Surabaya Panjang Jiwo	Jl. Panjang Jiwo Permai, Ruko 1B-10, Panjang Jiwo, Kec. Tenggiling Mejoyo, Kota Surabaya 60299
42	Surabaya Puncak CBD	Ruko Puncak CBD No.6 G Toll Jl. Keramat I, Kel. Jajartunggal Kec. Wiyung Surabaya
43	Surabaya Simpang Darmo	Jl. Simpang Darmo Permai Utara No. 5, Kec. Dukuh Pakis, Kel. Pradahkalkendal Rw.7 RT. 3 Kota Surabaya 60226
44	Surabaya Sumatera (Gubeng)	Life Styles Hotel (Lantai 2, Jl. Sumatera No.16, Kel. Pacar Keling Kec. Tambaksari, Surabaya
45	Tangerang Alam Sutra	Ruko Dynasti Walk 29C No.39, Jl. Jalur Sutra, Alam Sutra Tangerang - 15311
46	Tangerang Evo Blue Dragon	Ruko Maggiore Grande Blok I No.8, Gading Serpong - Jl. Springs Boulevard, Kel. Cicalengka, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang - Banten 15332
47	Tebing Tinggi Trust	Jl. KF Tandean No. 153 Lingkungan IV, Kel. Bandar Utama Kec. Tebing Tinggi, Tebing Tinggi Sumatera Utara - 20613
48	Tegal Lucky Blessing	Jl. Sipelem Ruko Citraland Blok B.18 RT 005 RW 008 Kel. Kraton, Kec. Tegal Barat, Kota Tegal, Provinsi Jawa Tengah
49	Yogyakarta Sutomo	Jl. Dr. Sutomo No. 54 A, Yogyakarta



# Penghargaan (Awards)

Tahun 2024, Perusahaan telah meraih beberapa penghargaan yang berkaitan dengan Corporate Governance dan Performance Perusahaan sebagai apresiasi terhadap inisiatif dan kinerja perusahaan, diantaranya

*In 2024, the Company has received several awards related to Corporate Governance and Company Performance as recognition for the company's initiatives and performance, including*





# Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

(Vision, Mission, and Company's Values)

## VISI

Menjadi mitra kesehatan dan perlindungan pilihan bagi masyarakat Indonesia, memberikan ketenangan pikiran melalui proposisi yang transparan dan relevan, berkontribusi terhadap masyarakat yang lebih melek finansial dan inklusif.

*To be the preferred health and protection partner of Indonesians, providing them peace of mind through transparent and relevant propositions, contributing to a more financially literate and inclusive society.*

## MISI


- Memperkuat bisnis asuransi jiwa yang berkelanjutan dengan menciptakan tenaga pemasar profesional dengan pola pikir pembangun yang didukung oleh digitalisasi alat penjualan.  
*Reinforce a sustainable life insurance business by creating a professional distribution force with builder mindset supported by digitizing sales tools.*
- Mengeksplorasi model distribusi organik baru untuk meningkatkan tingkat pertumbuhan melalui peningkatan kemampuan agen melalui kolaborasi dengan mitra baru  
*Explore new organic distribution models to increase growth rates through increased agent capabilities in collaboration with new partners*
- Fokus pada segmentasi pelanggan untuk memberikan penawaran yang lebih baik dan sederhana sesuai kebutuhan pelanggan dengan memberikan nilai tambah pelayanan Perusahaan kepada Pelanggan (Payor to Partner).  
*Focus on customer segmentation to make better and simpler offers according to customers need by providing added value to the Company's services to Customers (Payor to Partner).*
- Memanfaatkan Teknologi Informasi dan Digital untuk pengalaman pelanggan dan distribusi yang luar biasa bersama AXA.  
*Leverage Information Technology and Digital for exceptional customer and distribution experience with AXA.*
- Membangun budaya perusahaan yang menginspirasi karyawan dengan tujuan dan mendorong keterlibatan mereka untuk mencapai tujuan bersama yang lebih besar.  
*Creating a culture for our employee which provide purpose and engagement to the employee for the larger cause.*

## NILAI PERUSAHAAN



**Customer First**

Semua pemikiran kita dimulai dari nasabah.  
*(All our thinking starts with the customer)*



**Integrity**

Kita berpedoman pada prinsip moral yang kuat.  
*(We are guided by strong moral principles)*



**Courage**

Kita menyampaikan gagasan dan bertindak untuk mewujudkannya.  
*(We convey ideas and act to make them happen)*



**One AXA**

Kita menjadi lebih kuat ketika bekerja dan berkolaborasi sebagai satu tim.  
*(We become stronger when we collaborate and work as a team)*



# Strategi Keberlanjutan

(Sustainability Strategy)

Tujuan AXA adalah  
(AXA's Purpose)



***“Act for human progress by protecting what matters”.***

AXA secara global terus berkomitmen menciptakan nilai keberlanjutan dengan melindungi lingkungan dan masyarakat secara inklusif. Melalui rencana strategi AXA “Unlock the Future”, AXA memperkuat perannya dalam menghadapi perubahan iklim, mendukung transisi besar, dan menyediakan perlindungan yang lebih luas bagi individu dan komunitas.

AXA memastikan seluruh inisiatifnya selaras dengan visi jangka panjang perusahaan melalui “AXA for Progress Index”, sebagai bagian dari upaya mewujudkan masa depan yang lebih berkelanjutan bagi semua.

Berdasarkan strategi keberlanjutan yang baru, AXA Grup telah memperbarui AXA for Progress Index dengan inisiatif dan target baru, sebagai pelengkap dari rencana dekarbonisasi:

AXA globally continues to be committed to creating sustainable value by protecting the environment and society inclusively. Through AXA’s strategic plan “Unlock the Future” strategy, AXA strengthens its role in addressing climate change, supporting major transitions, and providing broader protection for individuals and communities.

AXA ensures that all its initiatives align with the company’s long-term vision through the “AXA for Progress Index”, as part of its efforts to create a more sustainable future for all. Based on the new sustainability strategy, the Group has updated its AXA for Progress Index with new initiatives and targets, in complement of the decarbonization plan.

## AXA for Progress Index 2024 - 2026

### Sebagai Investor

*As an Investor*



**Mendukung transisi pembiayaan dengan investasi sebesar €5 miliar per tahun.**

*Support transition financing with €5Bn per year in investment.*

**Investasi untuk meningkatkan ketahanan komunitas.**

*Invest to improve the resilience of communities.*

### Sebagai Insurer

*As an Insurer*



**Mendukung transisi underwriting untuk mencapai €6 miliar untuk GWP P&C kumulatif 2024-2026.**

*Support transition underwriting to reach €6Bn for P&C GWP cumulative 2024-2026.*

**Menyediakan lebih dari 9.000 solusi dan layanan adaptasi iklim kepada perusahaan pada tahun 2026.**

*Deliver 9,000+ climate adaptation solutions & service to companies by 2026.*

**Meningkatkan jumlah pelanggan yang dilindungi oleh asuransi inklusif lebih dari 20 juta pada tahun 2026.**

*Increase the number of customers covered by inclusive insurance to reach >20M by 2026.*

### Sebagai Perusahaan Teladan

*As an Exemplary Company*



**Berkontribusi untuk Net-Zero bagi operasi AXA Group pada tahun 2030.**

*Contribute to Net-Zero for AXA Group’s own operations by 2030.*

**Meningkatkan keterlibatan karyawan AXA Group dalam kegiatan volunteering sampai 50% pada tahun 2026.**

*Increase engagement of AXA Group’s employees in volunteering activities to reach 50% by 2026.*



# Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

(Highlight on Sustainability Aspects)



## Aspek Ekonomi (Economic Aspects)

Dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, Perusahaan membukukan hasil kinerja yang solid ditengah tantangan serta perjalanan transformasi perusahaan dengan tetap menjaga rasio solvabilitas diatas persyaratan sebesar **120%**. Hal ini merupakan bukti dari kekuatan perusahaan dalam melakukan komitmen dan kewajibannya sebagai perusahaan penyedia Asuransi serta menjadi dasar yang kuat untuk pertumbuhan perusahaan di masa depan.

*In the past three years, the Company has delivered solid performance despite the challenges oand its transformation journey, while maintaining a solvency ratio above the required **120%**. This demonstrates the Company's strength in fulfilling its commitments and obligations as an insurance provider and serves as a strong foundation for future growth.*

### Gabungan

*\*restated*

*Consolidated*

#### Pendapatan Premi (dalam jutaan rupiah)

*Gross Premium Income (in millions of IDR)*

2024  
**1,750,925**

2023\*  
**1,432,125**

2022  
**1,365,762**

#### Labar Setelah Pajak (Dalam Jutaan Rupiah)

*Net Profit (Loss) After Tax (in millions of IDR)*

2024  
**(36,489)**

2023\*  
**(71,577)**

2022  
**70,681**



Dalam aspek tanggung jawab perusahaan pada lingkungan, sosial dan tata kelola perusahaan, Perusahaan telah menerapkan beberapa inisiatif aksi keuangan berkelanjutan, yaitu:

*The Company has implemented several sustainable financial initiatives in its responsibility for the environment, society, and corporate governance, including:*



## Lingkungan (Environment)



Pengurangan penggunaan botol plastik dengan menyediakan dispenser di area meeting, area kerja dan area kolaborasi.



Pengurangan penggunaan kertas untuk penggunaan materi promosi kepada nasabah dan publik dengan mengalihkan melalui media digital dan penggunaan polis elektronik.



Seluruh karyawan Perusahaan telah mengikuti pelatihan Climate Academy sebagai upaya dalam pencegahan bersama dampak dari perubahan iklim dunia.



Tanggung jawab perusahaan dalam memberlakukan Budaya Smart Working dengan memberikan fleksibilitas kepada karyawan untuk 3 hari bekerja di kantor (WFO) dan 2 hari bekerja dari rumah (WFH), nampaknya juga memiliki andil dalam lingkungan dengan mengurangi konsumsi bahan bakar oleh karyawan Perusahaan.



Sebagai wujud komitmen dalam mendukung keberlanjutan dan kesejahteraan masyarakat, AXA Financial Indonesia bersama Habitat Indonesia melaksanakan Comunal Water Facility Revitalization Program at Desa Mauk, Tangerang. Program ini berfokus pada revitalisasi fasilitas sanitasi air untuk meningkatkan akses air bersih bagi masyarakat setempat, sehingga mendukung kelestarian lingkungan dengan mengurangi risiko pencemaran air. Selain itu, AXA Financial Indonesia memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai manajemen sampah sehingga dapat mengurangi dampak negatif sampah terhadap lingkungan melalui praktik pengelolaan yang lebih baik dan berkelanjutan.

*Reducing the use of plastic bottles by providing dispensers in meeting areas, workspaces, and collaboration areas.*

*Reducing paper usage for promotional materials by shifting to digital media and electronic policies for customers and the public.*

*All employees participate in Climate Academy training as part of efforts to prevent and mitigate the impact of climate change.*

*Implementing Smart Working Culture, allowing employees to work three days from the office (WFO) and two days from home (WFH), contributing to environmental sustainability by reducing the use of raw materials.*

*As part of its commitment to sustainability and community welfare, AXA Financial Indonesia, in collaboration with Habitat Indonesia, launched the Communal Water Facility Revitalization Program in Mauk Village, Tangerang. This program focuses on revitalizing sanitation facilities to improve clean water access, supporting environmental conservation by reducing water pollution risks. Additionally, AXA Financial Indonesia educates the community on waste management to minimize environmental impact through better and more sustainable waste practices.*







# Sosial

(Social)

Pengembangan Emma sebagai layanan digital nasabah terus dilakukan untuk memberikan layanan yang lebih luas, tidak hanya bagi nasabah tetapi juga masyarakat umum dengan kemudahan akses dalam mengelola polis, layanan kesehatan, wellness program, serta fitur-fitur lain yang akan terus ditingkatkan.

Program Literasi Keuangan melalui kerjasama dengan organisasi seperti Habitat for Humanity dan program Office-to-Office, mendidik masyarakat, karyawan dari berbagai perusahaan tentang perencanaan keuangan yang berkelanjutan dan bijaksana serta kesehatan. Inisiatif ini juga mencakup Mini Medical Check-Up, yang memungkinkan peserta untuk menjalani pemeriksaan kesehatan dasar guna meningkatkan kesadaran tentang kesejahteraan finansial dan fisik. Dengan terlibat dalam kegiatan sosial ini, AXA berusaha menciptakan perubahan yang berkelanjutan dan berkontribusi pada kualitas hidup yang lebih baik untuk semua.

Sebagai bagian dari komitmen sosial, AXA Financial Indonesia aktif dalam berbagai kegiatan sukarela. Pada tahun 2024, perusahaan mengadakan Breaking Barriers: Career for People with Disabilities, program pelatihan yang mencakup penyusunan CV dan roleplay wawancara untuk meningkatkan kesiapan kerja peserta disabilitas. Selain itu, AXA Financial Indonesia merayakan Natal bersama anak-anak Panti Asuhan Vincentius Putri dengan memberikan donasi kebutuhan sehari-hari sebagai bentuk dukungan terhadap kesejahteraan mereka.

Perusahaan memiliki ragam produk proteksi inklusif yang menasar masyarakat emerging di Indonesia. Produk tersebut yaitu:

- Sahabat Jiwa
- Credit Life Plus
- AXA Good Health

*The development of Emma as a digital customer service platform continues to expand, providing broader services not only for policyholders but also for the general public. It offers easy access to policy management, healthcare services, wellness programs, and other features that will be continuously enhanced.*

*Financial Literacy program through partnerships with organizations such as Habitat for Humanity and Office-to-Office program, educates society, employees from various companies on sustainable and prudent financial planning and health. This initiative also includes a Mini Medical Check-Up, allowing participants to undergo basic health screenings to raise awareness of financial and physical well-being. By engaging in these social activities, AXA strives to create lasting change and contribute to a better quality of life for all..*

*As part of its social commitment, AXA Financial Indonesia actively engages in volunteer activities. In 2024, the company launched Breaking Barriers: Career for People with Disabilities, a training program covering CV preparation and interview roleplay to enhance job readiness. Additionally, AXA Financial Indonesia celebrated Christmas with children from Vincentius Putri Orphanage, providing daily necessities as a commitment to supporting children's welfare.*

*Inclusive Insurance Products: The company offers protection products targeting Indonesia's emerging consumer segment, including:*

- Sahabat Jiwa (Life Insurance)
- Credit Life Plus (Credit Life Insurance)
- AXA Good Health





# Kinerja Keberlanjutan

(Sustainability Performance)

## Kinerja Ekonomi Berkelanjutan

(Sustainable Economic Performance)

### Gabungan

Consolidated

\*restated

#### Pendapatan Premi (dalam jutaan rupiah)

Gross Premium Income (in millions of IDR)

2024	2023*	2022
1,750,925	1,432,125	1,365,762

#### Hasil Investasi (dalam jutaan rupiah)

Investment Income (in millions of IDR)

2024	2023*	2022
99,244	460,004	192,479

#### Biaya Klaim & Manfaat (Dalam Jutaan Rupiah)

Claims and Benefits Expenses (in millions of IDR)

2024	2023*	2022
1,175,176	1,097,218	987,480

#### Laba Setelah Pajak (Dalam Jutaan Rupiah)

Net Profit (Loss) After Tax (in millions of IDR)

2024	2023*	2022
(36,489)	(71,577)	70,681



**Total Liabilitas (dalam jutaan rupiah)***Total Liabilities (in millions of IDR)*

2024	2023*	2022
<b>5,037,714</b>	<b>5,272,490</b>	<b>5,433,154</b>

**Total Ekuitas (dalam jutaan rupiah)***Total Equity (in millions of IDR)*

2024	2023*	2022
<b>1,692,616</b>	<b>1,746,972</b>	<b>1,219,743</b>

**Total Aset (dalam jutaan rupiah)***Total Assets (in millions of IDR)*

2024	2023*	2022
<b>6,730,251</b>	<b>7,019,240</b>	<b>6,652,897</b>

*\*restated***Konvensional***Conventional***Rasio Pencapaian Solvabilitas***Solvency Ratio Achievement*

2024	2023*	2022
<b>752%</b>	<b>597%</b>	<b>334%</b>

Di tahun 2024 Perusahaan menghadapi dampak kenaikan pembayaran klaim produk kesehatan yang meningkat signifikan bermula dari dibukanya kembali perbatasan di sebagian besar negara pada tahun 2022, dan trend kenaikan tersebut berlanjut hingga 2024.

In 2024, the Company faces the impact of a significant increase in health insurance claim payments, starting from the reopening of borders in most countries in 2022, and this upward trend continues into 2024.

Rasio solvabilitas (RBC) Konvensional Perusahaan berada di level yang sehat sebesar 752% yang mana lebih tinggi dari dibandingkan regulasi dan AXA Group standar.

The solvency ratio (RBC) of the Company's Conventional segment is at a healthy level of 752%, which is higher than the regulatory requirements and AXA Group standards.



# Kinerja Lingkungan Hidup

(Environmental Performance)

Konsumsi listrik Perusahaan mengalami kenaikan dan penurunan dalam 4 tahun terakhir. Tahun 2021, konsumsi listrik tercatat sebesar 1,006,850 Kwh, kemudian mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022 menjadi 1,432,898 Kwh. Peningkatan ini sejalan dengan meningkatkan aktivitas operasional di kantor setelah penerapan sistem hybrid, dengan skema 3 hari bekerja di kantor dan 2 hari bekerja dari rumah. Tahun 2024, konsumsi listrik mengalami penurunan signifikan menjadi 698,495 Kwh. (Penurunan ini mencerminkan efektivitas strategi efisiensi energi yang diterapkan, termasuk optimalisasi penggunaan perangkat listrik, kebijakan kerja yang lebih fleksibel, serta inisiatif keberlanjutan lainnya yang bertujuan untuk mengurangi jejak karbon perusahaan).

The company's electricity consumption has fluctuated over the past four years. In 2021, electricity consumption was recorded at 1,006,850 kWh, followed by a significant increase in 2022 to 1,432,898 kWh. This rise aligned with increased office operational activities following the adoption of a hybrid work system, with employees working three days in the office and two days from home. However, in 2024, electricity consumption significantly decreased to 698,495 kWh. (This reduction reflects the effectiveness of the company's energy efficiency strategies, including optimizing the use of electrical devices, implementing more flexible work policies, and adopting other sustainability initiatives aimed at reducing the company's carbon footprint.)

## Konsumsi Listrik (Satuan Kwh)

(Electricity Consumption (Kwh))

2024	2023	2022	2021
<b>698,495</b>	<b>1,428,610</b>	<b>1,432,898</b>	<b>1,066,850</b>



Sepanjang tahun 2021 hingga 2022, penggunaan kertas mengalami penurunan sebagai hasil dari kebijakan perusahaan yang menerapkan sistem pemesanan berbasis kebutuhan di setiap departemen. Perusahaan juga semakin mengadopsi digitalisasi dalam berbagai aktivitas, termasuk penggunaan tandatangan digital yang tersertifikasi melalui kerjasama dengan PT Privy Identitas Digital. Namun, pada tahun 2023, penggunaan meningkat signifikan menjadi 139.5 rim. Tren kenaikan ini berlanjut pada tahun 2024, di mana penggunaan kertas mencapai 197.6 rim. (Peningkatan ini disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan dokumentasi fisik di beberapa departemen tertentu, serta adanya beberapa kebijakan internal yang masih memerlukan penggunaan dokumen cetak. Meskipun demikian, perusahaan tetap berkomitmen untuk mengoptimalkan sistem digitalisasi guna menekankan penggunaan kertas dan mendukung inisiatif keberlanjutan)

*Between 2021 and 2022, paper consumption declined as a result of the company's policy of need-based ordering in each department. Additionally, the company increasingly adopted digitalization, including the use of certified digital signatures through a partnership with PT Privy Identitas Digital. However, in 2023, paper usage significantly increased to 139.5 reams, with the rising trend continuing in 2024, reaching 197.6 reams. (This increase was driven by the growing need for physical documentation in certain departments and internal policies that still require printed documents. Nonetheless, the company remains committed to optimizing digitalization systems to minimize paper usage and support sustainability initiatives.)*

### **Pemakaian Kertas (Satuan Rim)**

*(Paper Usage (Reams))*

2024	2023	2022	2021
<b>197.6</b>	<b>139.5</b>	<b>50</b>	<b>102</b>





### **Inisiatif Green Office**

Sebagai perusahaan yang terus berkembang, AXA memahami pentingnya menanamkan kepedulian terhadap lingkungan dalam setiap aspek operasionalnya. Kesadaran ini dimulai dari lingkungan kerja dengan menerapkan berbagai inisiatif menuju kantor ramah lingkungan (green office)

### **Menggunakan Material Ramah Lingkungan**

Dalam upaya mengurangi limbah plastik, AXA menyediakan dispenser air minum bagi karyawan dan mendorong penggunaan gelas keramik serta botol minum pribadi. Kebijakan ini telah memberikan kontribusi nyata dalam mengurangi jumlah sampah plastik yang dihasilkan.

### **Pemanfaatan Cahaya Matahari**

AXA berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi energi dengan memanfaatkan pencahayaan alami melalui desain kantor yang mengedepankan penggunaan jendela kaca. Pendekatan ini membantu mengurangi konsumsi listrik untuk penerangan sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman.

### **Green Office Initiatives**

*As a growing company, AXA understands the importance of instilling environmental awareness in every aspect of its operations. This awareness begins in the workplace by implementing various initiatives towards a green office.*

### **Using Environmentally Friendly Materials**

*In an effort to reduce plastic waste, AXA provides drinking water dispensers for employees and encourages the use of ceramic cups and personal water bottles. This policy has made a tangible contribution to reducing the amount of plastic waste generated.*

### **Utilizing Natural Light**

*AXA is committed to enhancing energy efficiency by utilizing natural lighting through office designs that prioritize the use of glass windows. This approach helps reduce electricity consumption for lighting while creating a more comfortable work environment.*



## Pemakaian dan Pesanan Kertas

Dalam hal penggunaan kertas, AXA menerapkan kebijakan pengelolaan yang bijak dengan memanfaatkan stok yang tersedia sebelum melakukan pemesanan baru. Setiap pembelian kertas dilakukan secara cermat berdasarkan kebutuhan aktual, sehingga dapat mengurangi limbah dan mendukung keberlanjutan lingkungan.

## ESG Month Challenge

AXA mendorong partisipasi aktif karyawan dalam upaya pelestarian lingkungan. Melalui tindakan sederhana yang dilakukan secara kolektif, perubahan besar dapat terwujud. Beberapa inisiatif yang diterapkan meliputi:

- Pembersihan digital
- Konsumsi makanan sehat
- Mengurangi emisi karbon

## Paper Usage and Ordering

In terms of paper usage, AXA implements a prudent management policy by utilizing existing stock before making new orders. Each paper purchase is made carefully based on actual needs, thereby reducing waste and supporting environmental sustainability.

## ESG Month Challenge

AXA encourages active employee participation in environmental preservation efforts. Through simple actions taken collectively, significant changes can be achieved. Some initiatives implemented include:

- Digital cleaning
- Healthy food consumption
- Reducing carbon emissions



The poster features the AXA logo at the top center. Below it, the text reads "AXA FINANCIAL INDONESIA" and "ESG MONTH CHALLENGE" in large, bold letters. The dates "From DECEMBER 19<sup>th</sup> 2023 To JANUARY 19<sup>th</sup> 2024" are displayed in green. The location "In AXA HyPE" is mentioned below. A central illustration shows a woman's profile holding a globe with a bird perched on it, surrounded by greenery. At the bottom, three challenge categories are listed: "Digital Clean Up", "Healthy Food Consumption", and "Reduce Carbon Emission", each with a small icon and a brief description of the challenge.







# Kinerja Sosial Berkelanjutan

(Sustainable Social Performance)

## Jumlah Karyawan (orang)

(Number of Employees (persons))

2024	2023	2022
<b>377</b>	<b>349</b>	<b>332</b>

## Jumlah Tenaga Pemasar (Termasuk Agency dan TM)

(Number of Sales Agents (Including Agency and TM))

2024	2023	2022
<b>6,249</b>	<b>4,550</b>	<b>4,041</b>

## Polis Aktif (Agency, TM, dan Partnership)

(Active Policies (Agency, TM, and Partnership))

2024	2023	2022
<b>234,161</b>	<b>235,444</b>	<b>234,859</b>



## Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa (Product and Service Development Responsibility)

Tahun 2024, Perusahaan telah melanjutkan beberapa produk yang telah dirilis pada tahun-tahun sebelumnya. Berikut merupakan beberapa produk yang telah dirilis tahun ini:

*In 2024, the Company has continued several products that were released in previous years. Here are some of the products that have been launched this year:*

### AXA Smart Edu Protector



Solusi perlindungan jiwa dan finansial yang fokus pada persiapan dana pendidikan buah hati anda. AXA Smart Edu Protector juga memberikan manfaat dana beasiswa serta menawarkan beragam pilihan masa pertanggungan dan masa pembayaran premi yang fleksibel.

*A life and financial protection solution focused on preparing education funds for your children. AXA Smart Edu Protector also provides scholarship fund benefits and offers a variety of flexible coverage periods and premium payment terms.*

### AXA Health Protector

*A health protection solution in uncertain situations. AXA Health Protector offers greater comfort and fairness to loyal customers who do not make claims. With the innovative XtraSave feature, this product becomes an increasingly competitive health insurance option in the market and is able to meet customers' needs in the present.*

Solusi perlindungan kesehatan di tengah situasi yang tidak pasti. AXA Health Protector memberikan kenyamanan yang lebih serta "fairness" kepada nasabah loyal yang tidak melakukan klaim. Dengan fitur XtraSave yang inovatif, produk ini menjadi produk asuransi kesehatan yang semakin kompetitif di market dan mampu menjawab kebutuhan nasabah di masa sekarang.



### AXA Long Term Life Protector



Solusi perlindungan jiwa tradisional yang memberikan ketenangan yang dilengkapi dengan manfaat pembebasan Premi serta pilihan Masa Pertanggungan dan Masa Pembayaran Premi yang dapat disesuaikan dengan kemampuan finansial anda.

*A traditional life protection solution that provides peace of mind, equipped with premium waiver benefits and options for coverage periods and premium payment terms that can be tailored to your financial capacity.*



## Evaluasi Keamanan Produk Bagi Pelanggan

*(Product Security Evaluation for Customers)*

Perusahaan sebagai Lembaga Keuangan Non-Bank selalu berpedoman pada aturan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) didalam menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, produk-produk Perusahaan juga terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

*As a Non-Bank Financial Institution, the Company always adheres to the regulations set by the Financial Services Authority (OJK) in conducting its business activities. Therefore, the Company's products are also registered with the Financial Services Authority (OJK).*

## Net Promoter Score

Setiap tahun, Perusahaan memperoleh data Net Promoter Score dengan mengolah data dari hasil survei yang diselenggarakan.

*Every year, the Company obtains Net Promoter Score data by processing results from conducted surveys.*

### NPS - Savings

---

2024	2023	2022
<b>+61.9</b>	<b>+60.4</b>	<b>+60.7</b>

### NPS - Health

---

2024	2023	2022
<b>+64.8</b>	<b>+59.8</b>	<b>+58.7</b>

---

Tahun 2024, Net Promoter Score - Savings menduduki posisi ke-5 didalam pasar dengan YTD Net Promoter Score - Savings mencapai +61.9. Kemudian untuk Net Promoter Score- Health menduduki posisi ke-4 didalam pasar dengan YTD Net Promoter Score - Health mencapai +64.8.

*In 2024, the Net Promoter Score - Savings ranked 5th in the market with a Year-To-Date (YTD) Net Promoter Score - Savings of +61.9. Meanwhile, the Net Promoter Score - Health ranked 4th in the market with a YTD Net Promoter Score - Health of +64.8.*



- **Nama Program:** Rencana Aksi Keberlanjutan untuk Nasabah
- **Alasan Prioritas:** Merujuk pada nilai-nilai perusahaan yang mengutamakan nasabah sebagai prioritas perusahaan.
- **Uraian Kegiatan 2024:** Penambahan fitur digital yang memberikan kemudahan akses layanan bagi nasabah, meningkatkan pemahaman/literasi nasabah terhadap manfaat asuransi, memperkenalkan model digital lifestyle (health & wellness), serta meningkatkan engagement melalui program loyalty/rewards untuk nasabah.
- **Periode Awal:** Januari - Desember 2024
- **Deskripsi**
  - Pada bulan November 2024, diluncurkan fitur baru, yaitu sistem tiket untuk klaim khusus untuk tiga produk: Maestro Elite Care (MEC), Maestro Optima Care (MOC), dan AXA Health Protector (AHP), yang memungkinkan pengajuan klaim kesehatan dengan softcopy maksimal Rp50 juta.
  - Fitur Layanan Polis mendapatkan penghargaan sebagai salah satu dari TOP 3 Transaksi Layanan Polis (Keuangan & Non-Keuangan), yang mencakup pembaruan data, perubahan data tertanggung, dan modifikasi metode pembayaran.
  - Dari Juli 2023 hingga Desember 2024, perusahaan menjalankan program Loyalty Reward Program dengan tujuan mengubah kebiasaan nasabah dari layanan manual ke layanan digital.
  - Diluncurkannya fitur Inspirasi Gaya Hidup, yang mencakup AFI Sayangi Bumi (ESG), Tips Kesehatan Keuangan, Hidup Sehat dan Kesejahteraan, serta Health Tracker - emma fitXcore.
- **Program Name:** Sustainability Action Plan for Customers
- **Priority Reason:** Referring to the company's values that prioritize customers as the company's focus.
- **Activity Description for 2024:** The addition of digital features that provide easy access to services for customers, enhance customers' understanding/literacy of the benefits of insurance, introduce a digital lifestyle model (health & wellness), and increase engagement through loyalty/rewards programs for customers.
- **Initial Period:** January - December 2024
- **Description**
  - In November 2024, a new feature was launched, a ticket system for claims specifically for three products: Maestro Elite Care (MEC), Maestro Optima Care (MOC), and AXA Health Protector (AHP), allowing health claim submissions with a soft copy of up to IDR 50 million.
  - The Policies Services feature received recognition as one of the TOP 3 Policies Services Transactions (Financial & Non-Financial), which includes data updates, changes to insured data, and modifications to payment methods.
  - From July 2023 to December 2024, the company implemented the Loyalty Reward Program aimed at transforming customer habits from manual services to digital services.
  - The launch of the Lifestyle Inspiration feature includes AFI Sayangi Bumi (ESG), Financial Health Tips, Healthy Living and Wellness, and Health Tracker - emma fitXcore.



# Kebijakan Karyawan

## (Employee Policies)

**1** Perusahaan memberlakukan Budaya *Smart Working* dengan memberikan fleksibilitas kepada karyawan untuk 3 hari bekerja di kantor (WFO) dan 2 hari bekerja dari rumah (WFH). Pada budaya *Smart Working*, Perusahaan juga menerapkan ruang kerja terbuka dengan menyediakan ruang kolaborasi bagi karyawan.

*The company implements the Smart Working Culture, providing employees with flexibility to work three days in the office (WFO) and two days from home (WFH). As part of this culture, the company also promotes an open workspace by providing collaboration areas for employees.*

**2** Program *work life balance* dengan penerapan program jam kerja fleksibel Senin-Jumat pukul 09:00-18:00 WIB.

*To support work-life balance, the company applies a flexible working hour policy from Monday to Friday, 09:00-18:00 WIB.*

**3** Pelatihan online dan offline bagi karyawan dan tenaga pemasar untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.

*Employees and sales personnel receive both online and offline training to enhance their skills and knowledge.*

**4** Satu hari dayoff setelah special project atau closing month end yang diatur masing-masing dalam tim.

*Employees are granted a day off after completing a special project or at the end of the closing month, as arranged within each team.*

**5** AFI memiliki alat untuk semua kandidat dan karyawan yang ada untuk memastikan pembayaran yang setara dan adil melalui ekuitas internal kami, rasio perbandingan data pasar, dan juga struktur gaji.

*AFI ensures fair and equal compensation for all candidates and employees through internal equity, market data comparisons, and structured salary assessments.*

**6** Invest in you: program learning dan transfer knowledge mengenai keuangan dari para leader dan expertise bagi karyawan AXA selama empat hari.

*'Invest in You' is a four-day learning and knowledge transfer program led by company leaders and experts to enhance employees' financial expertise.*

**7** Membuka peluang kerja bagi kaum disabilitas untuk. *Disability hired* tahun 2024 adalah 5 orang.

*The company also provides employment opportunities for people with disabilities. In 2024, the number of disability hires was five.*



**8** Membuka peluang besar bagi wanita untuk bekerja dan mengembangkan karir. Berikut adalah persentase wanita di Perusahaan:

*Providing significant opportunities for women to work and advance their careers. Below are the percentages of women in the company:*

**By Position,**

*Women in Board of Director:*



*Women in Management Committee:*



*Women in Managerial Level:*



*Women Employee:*



**Talent**

*High Potential Women:*



*Women who solved Mission Critical:*



*Women Emerging Leader:*



**Career Development**

*Women Promotion:*



## Hubungan Ketenagakerjaan (Employment Relations)

Kami selalu memperhatikan kesetaraan di lingkungan bekerja dengan menjalankan berbagai program yang mengkampanyekan kesetaraan. Kami juga berupaya menciptakan lingkungan kerja yang layak dan aman agar karyawan dapat bekerja secara kondusif.

*We always pay attention to equality in the workplace by implementing various programs that promote equality. We also strive to create a decent and safe work environment so that employees can work in conducive conditions.*



## Komposisi Pekerja

(Workforce Composition)

Perusahaan berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dengan memberikan kesempatan dan hak yang setara bagi seluruh karyawan. Kami menghargai setiap pencapaian individu serta menghormati keberagaman, sehingga setiap karyawan memiliki peluang yang sama untuk berkembang tanpa adanya diskriminasi.

The company strives to create an inclusive work environment by providing equal opportunities and rights for all employees. We value each individual's achievements and honor diversity, ensuring that every employee has the same opportunities to grow without discrimination.

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

(Employee Composition by Gender)

Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin (Employee Composition by Gender)						
Jenis Kelamin (Gender)	2024		2023		2022	
	Persentase (Persentation)	Jumlah (Number)	Persentase (Persentation)	Jumlah (Number)	Persentase (Persentation)	Jumlah (Number)
Pria (Male)	52%	196	53.9%	188	49.7%	165
Wanita (Female)	48%	181	46.1%	161	50.3%	167
Total	100%	377	100.0%	349	100.0%	332

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

(Employee Composition by Employment Status)

Komposisi Karyawan berdasarkan Status Ketenagakerjaan (Employee Composition by Employment Status)						
Status Kepegawaian (Employment Status)	2024		2023		2022	
	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)
Pegawai Tetap (FTE)	181	196	160	186	165	165
FTE - Fixed termcontract*	-	-	1	2	2	-
Total	181	196	161	188	167	165

\*Calon pegawai tetap dalam masa probation

Status Kepegawaian (Employment Status)	2024		2023		2022	
	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)
Outsource	61	17	42	18	34	14



## Komposisi Karyawan Berdasarkan Jabatan dan Gender

*(Employee Composition by Position and Gender)*

Komposisi Karyawan berdasarkan Jabatan dan Gender <i>(Employee Composition by Position and Gender)</i>						
Jabatan <i>(Position)</i>	2024		2023		2022	
	Wanita <i>(Female)</i>	Pria <i>(Male)</i>	Wanita <i>(Female)</i>	Pria <i>(Male)</i>	Wanita <i>(Female)</i>	Pria <i>(Male)</i>
Managerial	43	81	42	74	44	64
Non-Managerial	138	115	119	114	123	101
Total	181	196	161	188	167	165

## Komposisi Karyawan Berdasarkan Kelompok Usia dan Gender

*(Employee Composition by Age Group and Gender)*

Komposisi Karyawan berdasarkan Kelompok Usia dan Gender <i>(Employee Composition by Age Group and Gender)</i>						
Kelompok Usia <i>(Age Group)</i>	2024		2023		2022	
	Wanita <i>(Female)</i>	Pria <i>(Male)</i>	Wanita <i>(Female)</i>	Pria <i>(Male)</i>	Wanita <i>(Female)</i>	Pria <i>(Male)</i>
60 dst	-	-	-	-	-	-
56-59	-	-	-	-	-	-
51-55	13	15	13	13	16	9
46-50	18	17	16	13	15	15
41-45	30	39	26	34	24	27
36-40	38	52	33	46	38	40
31-35	37	50	32	55	30	47
26-30	28	16	31	19	33	22
21-25	17	7	10	8	11	5
Total	181	196	161	188	167	165

## Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman

*(Decent and Safe Work Environment)*

Agar mencapai lingkungan kerja yang layak dan aman, Perusahaan berupaya dalam menciptakan budaya maupun program bagi karyawan sebagai berikut:

*To achieve a decent and safe work environment, the Company strives to create a culture and programs for employees as follows:*



# Pelatihan

(Training)

Perusahaan menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan guna mendukung pengembangan pengetahuan yang berkelanjutan. Salah satu pelatihan yang diberikan kepada seluruh karyawan adalah pelatihan tentang perubahan iklim (climate change). Inisiatif ini merupakan bagian dari upaya perusahaan dalam mencegah dan memitigasi dampak perubahan iklim melalui aksi kolektif.

Perusahaan juga mengadakan pelatihan anti-fraud bagi karyawan untuk mencegah terjadinya praktik kecurangan di lingkungan kerja. Karyawan diberikan modul pembelajaran mengenai anti-fraud serta kuis evaluasi guna mengukur pemahaman mereka terhadap prinsip-prinsip pencegahan fraud.

*The company organizes training for employees to support continuous knowledge development. One of the training sessions provided to all employees is training on climate change. This initiative is part of the company's efforts to prevent and mitigate the impacts of climate change through collective action.*

*The company also conducts anti-fraud training for employees to prevent fraudulent practices in the workplace. Employees are provided with learning modules on anti-fraud as well as evaluation quizzes to measure their understanding of fraud prevention principles.*

## Invest In You

Day 1	Day 2
<b>Opening Ceremony &amp; Financial Management Seminar</b> Speakers: All CEO of AXA Indonesia, Adrian Hutaga, CFP Vice President of PT. Subroto Investment Management Indonesia, Puhji Pujari. Participants: 1. Office 207 2. Office 208 <b>Description:</b> CEO of AXA Indonesia encouraged employees to actively participate in all global & local initiatives. Financial Management Seminar talked about personal financial planning and optimization of the situation, also how to prepare the retirement plan.	<b>Building Your Savings Strategy</b> Speakers: Erika Warfadhina (Head of Investment - AXA Mandiri) Financial Services Participants: 1. Office 207 2. Office 208 <b>Description:</b> Talked about about saving and money efficiency. There are different types of saving, such as creating money into a savings account, investing in stocks, or building an emergency fund. It's important to set a realistic savings goal and save diligently to achieve long-term financial stability.
<b>Strategic Investing: Maximizing Your Wealth Goals</b> Speakers: Ahmad Rivaldi T. (Director of Sales & Marketing, AXA Investment Managers) Sales Indonesia, Ekhlo Bagianto (Director AXA Insurance Indonesia) Participants: 1. Office 207 2. Office 208 <b>Description:</b> It's important to research and understand the risk before investing, and consider factors such as investment goals, risk tolerance, and time horizon. Diversifying investments can help spread risk. It's advisable to consult a financial advisor for personalized investment advice.	<b>How to Escape from Lifestyle Trap</b> Speakers: Budi Sukandjo (Chief Financial Officer - AXA Financial Indonesia) Participants: 1. Office 207 2. Office 208 <b>Description:</b> Living beyond one's means can lead to reliance on credit cards and loans to sustain the lifestyle. This can create a cycle of debt and financial stress. It's important to prioritize living within one's means and avoid unnecessary debt to maintain long-term financial stability.

Sepanjang tahun 2024, AXA Financial Indonesia mengadakan kegiatan Invest in You yang berlangsung pada 10-14 Juni 2024. Program ini dirancang sebagai bagian dari literasi keuangan yang mencakup seminar dan diskusi terkait perencanaan keuangan pribadi, investasi, serta strategi mengelola gaya hidup finansial yang sehat.

Acara ini mendapat partisipasi yang luas, baik secara offline maupun online, dengan total ratusan peserta setiap sesi. Dengan adanya program Invest in You, Perusahaan berharap dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai literasi keuangan dan membantu individu dalam mengambil keputusan yang lebih bijak.

*Throughout 2024, AXA Financial Indonesia held the "Invest in You" event from June 10 to June 14, 2024. This program is designed as part of financial literacy, encompassing seminars and discussions related to personal financial planning, investment, and strategies for managing a healthy financial lifestyle.*

*The event received wide participation, both offline and online, with hundreds of participants in each session. Through the "Invest in You" program, the Company hopes to enhance public understanding of financial literacy and assist individuals in making wiser decisions.*



## Jam Pelatihan per Karyawan (jam/tahun)

(Training Hours per Employee (hours/year))

2024 <b>49,92</b>	2023 <b>44,32</b>	2022 <b>13,7</b>
----------------------	----------------------	---------------------

## Biaya Pelatihan Karyawan

(Employee Training Cost)

2024 <b>Rp3,3 Miliar</b>	2023 <b>Rp1,1 Miliar</b>	2022 <b>Rp891 Juta</b>
-----------------------------	-----------------------------	---------------------------

## Total Jam Pelatihan (jam/tahun)

(Total Training Hours (hours/year))

2024 <b>18,303</b>	2023 <b>15,200</b>	2022 <b>2,808</b>
-----------------------	-----------------------	----------------------

## Realisasi Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan SDM untuk Direksi, Dewan Komisaris, dan Pegawai

(Implementation of Education and Training for Human Resources for Directors, Board of Commissioners, and Employees.)

No	Materi/Topik	Metode Diklat	Perkiraan Waktu	Durasi Jam Diklat (Jam Kerja)	Tempat	Narasumber/ Lembaga Diklat	Rencana Jumlah Peserta	Realisasi Selama 2024
1	DRM AAH.2024*	Offline	Min. 1 kali / tahun	16,5	Yogyakarta	AAJI	10	5
2	Phak Utama Half Day Seminar *	Offline	Min. 1 kali / tahun	4	Jakarta	LSP MKS CKMS IRMAPA	20	20
3	Welcome @ AXA: Induction Training	Offline & Online	2 bulan sekali	8	Jakarta & Online for employees in branch	Internal	100	20
4	Data Privacy Certification	Online	1 tahun sekali	0,5	Online Modul	-	4	2
5	Leadership & Management Excellence Training	Offline	1 bulan sekali	8	Zoom	1. Bitena 2. Victor Chen 3. AXAGe 4. AXA Group 5. Pengi 6. VIS Consulting 7. BENA	150	150
6	Wellness & Personal Development	Offline	1 kali / tahun	8	Offline	LPT UI	400	300
7	Digital Learning + mandatory Group Learning	Online	Seputing tahun	44	LinkedIn	LinkedIn Learning	475	558
8	Ujian Sertifikasi AAMAI	Offline	Min. 2 kali / tahun	3	Jakarta	AAMAI	30	20
9	Technical Training	Offline & online	Min. 2 kali / tahun	40	Zoom & offline	Pythagoras Hukum Online Harvard	150	167
10	Risk Management Seminar**	Offline	Min. 1 kali / tahun	8	Zoom	1. CRM5 2. IRMAPA 1. LSPMR	70	20
11	QCRO - Risk Management Certification	Online	2x setahun	18	Online / Zoom	LSPMK5		11
11	Ujian Profesi Akademi	Offline	Min. 1 kali/tahun	2	offline	Peratuan Akademi Indonesia (PAI)	30	27
12	IFRS 17 Technical Training	Offline	Min. 1 kali/tahun	2	offline	PWC	25	20
13	Wakil Manager Investasi	Offline	1 tahun sekali	18	YICMI Office	YICMI	1	2
14	Sertifikasi Syariah	Offline	1 tahun sekali	18	YICMI Office	YICMI	2	-
15	Mandatory Training (Anti Fraud, Data Security, Compliance Refreshment)	Online	1 tahun sekali	0,5	Microsoft Form	Tim Legal & Compliance AXI	472	358
16	Transversal training internal sharing session	Online	2 kali / tahun	8	Offline	-	475	350



## a. Pilar-Pilar Budaya Kerja pada Perusahaan - SMART WORKING

*(Work Culture Pillars at the Company – SMART WORKING)*

**1**

### **Pilar Pertama** *(First Pillar)*

Mengutamakan kesejahteraan karyawan, seperti penghargaan atas kontribusi karyawan daripada kehadiran. Area kerja digunakan untuk berkolaborasi, mengumpulkan ide-ide kreatif dan membangkitkan semangat karyawan. Selain itu, juga mengutamakan kesehatan fisik dan mental karyawan guna mencapai work-life balance yang lebih baik.

*Prioritizing employee well-being, such as recognizing employee contributions over mere attendance. Work areas are used for collaboration, gathering creative ideas, and boosting employee morale. Additionally, physical and mental health of employees is prioritized to achieve a better work-life balance.*

**2**

### **Pilar Kedua** *(Second Pillar)*

Pemberdayaan yang memungkinkan para pemimpin perusahaan menjadi panutan dan merangkul tim di lingkungan kerja pilihan mereka, dengan bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif baik di kantor maupun di luar kantor. Pemimpin perusahaan juga diharapkan walk the talk, melakukan smart working, mengelola tim dengan penuh kepercayaan, dan mendukung tim agar bekerja secara maksimal.

*Empowerment that enables company leaders to be role models and to cultivate a positive work environment, taking responsibility for completing work effectively both in the office and outside. Company leaders are also expected to walk the talk, practice smart working, manage teams with trust, and support teams to perform at their best.*

**3**

### **Pilar Ketiga** *(Third Pillar)*

Fleksibilitas dengan akuntabilitas, misalnya karyawan Perusahaan dapat memilih untuk bekerja hingga 40% dari rumah atau lokasi yang diinginkan. Hal ini juga didukung oleh infrastruktur yang tepat, yaitu menyediakan alat kerja yang memadai, teknologi yang berfungsi dengan baik di kantor maupun di rumah. Pada akhirnya bertujuan untuk menciptakan kinerja tinggi dan budaya keterlibatan tinggi.

*Flexibility with accountability, for example, employees of the Company can choose to work up to 40% from home or their preferred locations. This is also supported by appropriate infrastructure, providing adequate work tools and technology that functions well in both the office and at home. Ultimately, the goal is to create high performance and a high engagement culture.*

## b. Implementasi Program WeCare

*(Implementation of the WeCare Program)*

Merupakan program yang dirancang untuk memberikan dukungan kepada tenaga kerja AXA Group di berbagai tahap kehidupan dan pada saat-saat penting. Berikut merupakan implementasi Program WeCare Perusahaan selama tahun 2024:

- ApoteCare

Perusahaan menyediakan mesin penjual otomatis yang memberikan akses cepat untuk mendapatkan obat-obatan umum atau obat darurat. Inisiatif ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan karyawan dengan cara yang praktis dan efisien.

- Sanitary Box

Di toilet wanita, tersedia pembalut dan pembungkus sampah untuk keperluan darurat, memastikan kenyamanan dan privasi bagi karyawan wanita dalam situasi yang mendesak.

- Employee Assistance Program (EAP)

Perusahaan memberikan dukungan khusus kepada karyawan yang terpengaruh atau menderita kanker, serta mereka yang mengalami gejala menopause atau andropause, dengan komitmen untuk memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, perusahaan menyelenggarakan pelatihan prenatal dan pascapersalinan bagi ibu dan pasangannya untuk mendukung kesehatan dan kesejahteraan keluarga karyawan. Untuk meningkatkan kenyamanan, perusahaan juga menyediakan ruang medis untuk perawatan kesehatan dasar dan ruang menyusui yang nyaman bagi ibu menyusui, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesehatan dan kesejahteraan karyawan.

*This program is designed to provide support to AXA Group employees at various stages of life and during important moments. The following are the implementations of the WeCare Program by the Company during the year 2024:*

- ApoteCare

*The company provides vending machines that offer quick access to general or emergency medications. This initiative aims to meet the health needs of employees in a practical and efficient manner.*

- Sanitary Box

*In women's restrooms, sanitary pads and garbage bags are available for emergency needs, ensuring comfort and privacy for female employees in urgent situations.*

- Employee Assistance Program (EAP)

*The company offers special support to employees affected by or suffering from cancer, as well as those experiencing symptoms of menopause or andropause, with a commitment to meet their needs. Additionally, the company organizes prenatal and postpartum training for mothers and their partners to support the health and well-being of employees' families. To enhance comfort, the company also provides a medical room for basic healthcare and a comfortable lactation room for breastfeeding mothers, creating a work environment that supports the health and well-being of employees.*



## eNPS

eNPS atau Employee Net Promoter Score merupakan suatu sistem penilaian yang dilakukan perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas karyawan. Berikut adalah data eNPS selama 3 tahun terakhir:

*eNPS or Employee Net Promoter Score is a rating system used by the company to measure employee satisfaction and loyalty. Here is the eNPS data over the past three years:*

### eNPS

---

2024

**95**

2023

**86**

**83**

---

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan pada tingkat kepuasan dan loyalitas karyawan perusahaan selama tiga tahun terakhir.

*It can be concluded that there has been an increase in employee satisfaction and loyalty within the company over the past three years.*



## Tenaga Pemasar

(Sales Forces)

Pada tahun 2024, perusahaan memiliki 6,249 tenaga pemasar yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Tenaga pemasar ini terbagi dalam beberapa kanal distribusi, yaitu agency, telemarketing, dan partnership. Proses rekrutmen dilakukan secara selektif dengan memastikan bahwa seluruh tenaga pemasar telah memiliki lisensi AAJI. Selain itu, sejak tahun 2020, perusahaan telah mengimplementasikan digital sales tools, dengan tingkat adopsi mencapai 99%-100% di kalangan agen aktif hingga akhir 2024.

*In 2024, the company has 6,249 sales agents distributed across various regions in Indonesia. These sales agents are divided into several distribution channels, namely agency, telemarketing, and partnership. The recruitment process is conducted selectively, ensuring that all sales agents hold AAJI licenses. Additionally, since 2020, the company has implemented digital sales tools, with an adoption rate of 99%-100% among active agents by the end of 2024.*



**Untuk menunjang aktivitas tenaga Pemasar, Perusahaan melakukan :**

- Versi pembaruan aplikasi digital dilakukan paling sedikit satu kali setiap bulannya, juga mencakup peremajaan aplikasi digital penjualan dan penambahan fitur baru guna meningkatkan produktifitas tenaga pemasar.
- Versi pembaruan aplikasi yang dilakukan paling sedikit satu kali setiap bulannya, juga mencakup peremajaan aplikasi Portal Tenaga Pemasar dan penambahan fitur baru guna meningkatkan produktifitas tenaga pemasar.
- Proses perekrutan Tenaga Pemasar sudah dapat dilakukan secara digital/paperless melalui aplikasi perekrutan bernama AFI eRecruitment. Proses perekrutan lebih mudah, efisien, lebih cepat dan status perjalanan proses perekrutan dapat dipantau secara real time.
- Proses pembelajaran bagi Tenaga Pemasar berbasis mobile aplikasi dan web dapat di akses pada aplikasi AFI eLearning dan BAT Self Learning.

***To support the activities of Marketing personnel, the Company conducts:***

- *Digital application updates are performed at least once a month, which also includes refreshing the sales digital application and adding new features to enhance the productivity of marketing personnel.*
- *Application updates are conducted at least once a month, which also includes refreshing the Marketing Portal application and adding new features to improve the productivity of marketing personnel.*
- *The recruitment process for Marketing personnel can now be conducted digitally/paperless through a recruitment application called AFI eRecruitment. The recruitment process is easier, more efficient, faster, and the status of the recruitment process can be monitored in real time.*
- *The learning process for Marketing personnel is mobile application and web-based, accessible through the AFI eLearning and BAT Self Learning applications.*



# Kesehatan

## (Health)

- 1 Secara berkala, perusahaan mengadakan esukasi kesehatan serta memperkenalkan solusi perlindungan kesehatan bagi karyawan, tenaga pemasar, masyarakat, dan nasabah.
- 2 Melalui program AXA Healthy You, AXA Financial Indonesia terus berkomitmen dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya perawatan kesehatan bagi karyawan. Perusahaan mengadakan kampanye Digital Health Check-Up, yang memungkinkan karyawan untuk melakukan digital check-up secara mandiri melalui aplikasi Emma, sebuah perangkat kesehatan online yang sepenuhnya rahasia. Inisiatif ini bertujuan untuk mendorong karyawan agar lebih proaktif dalam memantau kesehatan mereka serta mendukung gaya hidup yang lebih sehat dan seimbang.

*The company regularly conducts health literacy programs and introduces health protection solutions for employees, sales personnel, customers, and the wider community.*

*Through the AXA Healthy You program, AXA Financial Indonesia remains committed to raising awareness of the importance of healthcare for employees. The company launched the Digital Health Check-Up campaign, allowing employees to independently conduct digital health assessments through the Emma app, an online health tool that ensures complete confidentiality. This initiative aims to encourage employees to proactively monitor their health and adopt a healthier, more balanced lifestyle.*

The graphic is a promotional poster for the 'Digital Health Check-Up' campaign. It features a blue background with a yellow horizontal bar at the top. On the left, there is the AXA logo and the text 'Healthy You' with the tagline 'The way to health and happiness'. The main title 'Digital Health Check-Up' is prominently displayed. Below the title, there are several lines of text in Indonesian: 'Rasakan pengalaman pemeriksaan kesehatan pribadi secara digital melalui Digital Health Check-Up dalam aplikasi Emma. Petunjuk cara pengisian dan pemeriksaan kesehatan dapat dilihat lebih lengkap melalui kampanye.' This is followed by a yellow box containing the text 'Unduh Emma by AXA ID pada perangkat pribadi Anda untuk berpartisipasi' and icons for the App Store and Google Play. To the right of this box is a small portrait of a woman. Below the yellow box, there is more text: 'Dapatkan hadiah menarik di akhir periode bagi Anda yang sudah menyelesaikan Digital Health Check-Up.' At the bottom, there is a yellow button with the text 'Jika Anda memiliki pertanyaan, kami siap membantu. #KesehatanKesejahteraanMendukung'. On the right side of the graphic, there is a 3D illustration of a male doctor wearing a white lab coat, a blue face mask, and glasses, pointing upwards with his right hand.



# Literasi

(Literacy)

- **Uraian Kegiatan 2024:** Pengenalan dan pelatihan produk finansial dan Asuransi kepada masyarakat (masyarakat mikro & berkembang, pemberdayaan perempuan, edukasi kepada generasi milenial) baik secara langsung maupun melalui media digital yang dapat menjangkau masyarakat lebih luas.
- **Periode Awal:** Januari - Desember 2024
- **Aktifitas**
- Sepanjang tahun 2024, perusahaan mengadakan berbagai kegiatan edukasi dan literasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perencanaan keuangan serta memperkenalkan solusi perlindungan jiwa dan kesehatan.
- Kegiatan ini dilakukan secara rutin sebagai bagian dari program pemberdayaan perusahaan yang ditujukan bagi masyarakat umum, komunitas perempuan, dan nasabah.
- Edukasi literasi disampaikan secara berkala melalui media digital perusahaan, seperti akun Instagram dan aplikasi nasabah EMMA.
- Edukasi Manajemen Pengolahan Sampah: Pada tahun 2024, perusahaan melakukan 2 kali workshop mengenai manajemen pembuangan sampah disertai dengan edukasi literasi keuangan melalui kegiatan AFI Berbagi yang dilakukan di Kota Tangerang. AFI Berbagi merupakan kegiatan memberikan literasi keuangan, workshop mengenai manajemen pembuangan sampah pada ibu rumah tangga di Desa Mauk, Tangerang. Selain itu, Perusahaan juga melakukan medical check-up kepada masyarakat sekitar.
- 7 kali melakukan literasi keuangan kepada berbagai karyawan perusahaan lain melalui program Office-to-Office. Dalam kegiatan ini, Perusahaan mengadakan talkshow, quiz, mini medical check up, dan membuka booth EMMA.
- 4 kali Edukasi Perencanaan Keuangan, Investasi, dan strategi mengelola gaya hidup finansial yang sehat melalui program talkshow Inves In You. Dalam program ini, Perusahaan mendatangkan para ahli dibidangnya.
- 4 kali Edukasi Kesehatan dan pengenalan pentingnya memiliki Asuransi Kesehatan juga dilakukan dengan bekerja sama dengan beberapa dokter dari berbagai rumah sakit. Kegiatan ini diadakan dengan tujuan agar client lebih sadar akan pentingnya menjaga kesehatan dan memiliki asuransi kesehatan sejak dini.
- **Activity Description for 2024:** Introduction and training on financial products and insurance to the community (micro and developing communities, women's empowerment, education for the millennial generation) both directly and through digital media to reach a wider audience.
- **Initial Period:** January - December 2024
- **Activities**
- Throughout 2024, the company will conduct various educational and literacy activities to enhance public understanding of financial planning and introduce life and health protection solutions.
- These activities will be regularly conducted as part of the company's empowerment program aimed at the general public, women's communities, and customers.
- Financial literacy education will be delivered periodically through the company's digital media, such as Instagram accounts and the EMMA customer application.
- Waste Management Education: In 2024, the company will conduct two workshops on waste management along with financial literacy education through the AFI Berbagi Initiative in Tangerang City. AFI Berbagi is an activity that provides financial literacy and workshops on waste management for housewives in Mauk Village, Tangerang. Additionally, the company will also conduct medical check-ups for the surrounding community.
- The company will carry out financial literacy education seven times for employees of various other companies through the Office-to-Office program. In this activity, the company will hold talk shows, quizzes, mini medical check-ups, and open EMMA booths.
- Four sessions of Financial Planning, Investment, and strategies for managing a healthy financial lifestyle will be conducted through the "Invest In You" talk show program, featuring experts in the field.
- Four sessions of Health Education and the importance of having Health Insurance will also be conducted in collaboration with several doctors from various hospitals. These activities aim to increase clients' awareness of the importance of maintaining health and having health insurance from an early age.



# Literasi

(Literacy)

No	Tanggal Date	Deskripsi Description	Peserta Participants
1	21-Feb-24	<b>Kegiatan Literasi Keuangan - Manajemen Keuangan - Office to Office dengan MPM Group</b> <i>Financial Literacy Activities - Financial Management - Office to Office with MPM Group</i>	70
2	21-May-24	<b>AFI Berbagi. Literasi keuangan diberikan kepada ibu rumah tangga di area Desa Mauk, Tangerang.</b> <i>AFI Berbagi. Financial literacy was provided to housewives in the Mauk Village area, Tangerang.</i>	30
3	24-May-24	<b>Edukasi untuk jurnalis media mengenai angka klaim asuransi kesehatan dan inflasi biaya kesehatan.</b> <i>Education for media journalists regarding health insurance claim figures and health cost inflation</i>	21
4	26-Apr-24	<b>Kegiatan Literasi Manajemen Keuangan dilaksanakan di perusahaan United Family dengan total 80 peserta.</b> <i>Financial Management Literacy Activities were carried out at the United Family company with a total of 80 participants.</i>	80
5	17-May-24	<b>Kegiatan literasi manajemen keuangan sebagai bagian dari kegiatan Kantor ke Kantor ke perusahaan PT Virtus Facility Services dengan total 53 peserta.</b> <i>Financial management literacy activities as part of Office to Office activities to the company PT Virtus Facility Services with a total of 53 participants.</i>	53
6	24-Jun-24	<b>AFI Berbagi Bagian 2. Literasi keuangan diberikan kepada ibu rumah tangga di area Desa Mauk, Tangerang.</b> <i>AFI Berbagi Part 2. Financial literacy was provided to housewives in the Mauk Village area, Tangerang.</i>	30
7	14-Jun-2024	<b>Literasi Manajemen Keuangan untuk karyawan PT Hilti Indonesia dengan total 30 peserta.</b> <i>Financial Management Literacy for employees of PT Hilti Indonesia with a total of 30 participants</i>	30
8	5-Jun-24	<b>Kegiatan AXA Week for Good 2024 yang dilaksanakan di sebuah sekolah dasar di Jakarta Timur.</b> <i>AXA Week for Good 2024 activity which was carried out at an elementary school in East Jakarta.</i>	127
9	23-Jul-24	<b>Literasi Manajemen Keuangan untuk karyawan perusahaan Viventis Indonesia dengan total 11 peserta.</b> <i>Financial Management Literacy for Viventis Indonesia company employees with a total of 11 participants</i>	11
10	24-Jul-24	<b>AFI Berbagi bagian 3, Berbagi Literasi Keuangan, diberikan kepada ibu rumah tangga di area Desa Mauk, Tangerang.</b> <i>AFI Berbagi part 3, Sharing Financial Literacy, given to housewives in the Mauk Village area, Tangerang.</i>	30
11	23-Aug-24	<b>AFI Berbagi bagian 4, Berbagi Literasi Keuangan, diberikan kepada ibu rumah tangga di area Desa Mauk, Tangerang.</b> <i>AFI Berbagi part 4, Sharing Financial Literacy, given to housewives in the Mauk Village area, Tangerang.</i>	30
12	20-Sep-24	<b>Literasi Manajemen Keuangan untuk Karyawan Perusahaan Adam Damili &amp; Partners.</b> <i>Financial Management Literacy for Adam Damili &amp; Partners Company Employees.</i>	25
13	25-Sep-24	<b>Literasi Manajemen Keuangan untuk Karyawan Perusahaan Kalventis</b> <i>Financial Management Literacy for Kalventis Company Employees</i>	60
14	10-Oct-24	<b>Literasi Mahasiswa Universitas Prasetiya Mulya</b> <i>Prasetiya Mulya University Student Literacy</i>	60
<b>Total</b>			<b>657</b>





# Tata Kelola Perusahaan

## (Corporate Governance)

Perusahaan berkomitmen untuk menegakkan perlindungan hak asasi manusia dalam aspek ketenagakerjaan dengan selalu mengutamakan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Prinsip ini juga tercermin dalam regulasi perusahaan serta perjanjian kerja yang mengatur hubungan antara perusahaan dan karyawan.

*The company is committed to upholding human rights protection in employment practices by ensuring full compliance with applicable regulations. This principle is reflected in company policies and employment agreements governing the relationship between the company and its employees.*

Penerapan kebijakan Anti Penyuapan dan Korupsi dengan memastikan seluruh karyawan mengikuti pelatihan dan penyegaran rutin mengenai aturan Anti Bribery & Corruption setiap tahun.

*The company enforces an Anti-Bribery and Corruption Policy, ensuring that all employees participate in annual training and refresher courses on Anti-Bribery & Corruption regulations.*

### Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi

*(External Initiatives, Certifications, and Association Memberships)*

Dalam rangka menjaga kerja sama dan berpartisipasi dalam komunitas bisnis di industri asuransi yang kuat, maka Perusahaan menjadi anggota bagian secara aktif dalam asosiasi-asosiasi sebagai berikut:

*In order to maintain cooperation and participate in a strong business community in the insurance industry, the Company actively becomes a member of the following associations:*

#### **AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia)**

*AAJI (Indonesian Life Insurance Association)*

#### **AASI (Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia)**

*AASI (Indonesian Sharia Insurance Association)*



## Management Resiko

(Risk Management)

Penerapan Manajemen Risiko di Perusahaan dipastikan agar sesuai dengan:

*(The application of Risk Management in the Company is ensured to comply with:)*

- 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 69/POJK.05/2016 ("POJK No. 69/2016") tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah, juga berikut dengan peraturan perubahannya yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 4/POJK.05/2021.

*Financial Services Authority Regulation No. 69/POJK.05/2016 ("POJK No. 69/2016") concerning the Implementation of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies, along with its amendments, namely Financial Services Authority Regulation No. 4/POJK.05/2021.*
- 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 ("POJK No. 73/2016"), tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, berikut dengan perubahannya yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 43/POJK.05/2019.

*Financial Services Authority Regulation No. 73/POJK.05/2016 ("POJK No. 73/2016") concerning Good Corporate Governance for Insurance Companies, along with its amendment, namely Financial Services Authority Regulation No. 43/POJK.05/2019.*
- 3 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.46/SEOJK.05/2017 ("SEOJK No. 46/2017") tentang Pengendalian Fraud, Penerapan Strategi Anti Fraud, Dan Laporan Strategi Anti Fraud Bagi Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Reasuransi Syariah, atau Unit Syariah.

*Circular Letter of the Financial Services Authority No. 46/SEOJK.05/2017 ("SEOJK No. 46/2017") regarding Fraud Control, Implementation of Anti-Fraud Strategies, and Anti-Fraud Strategy Reporting for Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, Sharia Reinsurance Companies, or Sharia Units.*
- 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.

*Financial Services Authority Regulation No. 44/POJK.05/2020 on the Application of Risk Management for Non-Bank Financial Service Institutions.*
- 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 28/POJK.05/2020 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.

*Financial Services Authority Regulation No. 28/POJK.05/2020 regarding the Assessment of the Health Level of Non-Bank Financial Service Institutions.*
- 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 45 /POJK.03/2020 tentang Konglomerasi Keuangan.

*Financial Services Authority Regulation of the Republic of Indonesia No. 45/POJK.03/2020 concerning Financial Conglomerates.*



- 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 4/POJK.05/2021 tentang Penerapan 19 Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank. *Financial Services Authority Regulation No. 4/POJK.05/2021 regarding the Application of Risk Management in the Use of Information Technology by Non-Bank Financial Service Institutions.*
- 8 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 1/SEOJK.05/2021 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah. *Circular Letter of the Financial Services Authority No. 1/SEOJK.05/2021 concerning the Assessment of the Health Level of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies.*
- 9 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 8/SEOJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah. *Circular Letter of the Financial Services Authority No. 8/SEOJK.05/2021 regarding the Application of Risk Management for Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies.*
- 10 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 19/SEOJK.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi. *Circular Letter of the Financial Services Authority No. 19/SEOJK.05/2020 concerning Marketing Channels for Insurance Products.*
- 11 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. *Regulation of the Financial Services Authority of the Republic of Indonesia Number 22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector.*
- 12 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2023 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah. *Regulation of the Financial Services Authority of the Republic of Indonesia Number 23 of 2023 concerning Business Licensing and Institutional Affairs of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies.*
- 13 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 5/SEOJK.05/2022 tentang Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi. *Circular Letter of the Financial Services Authority of the Republic of Indonesia Number 5/SEOJK.05/2022 concerning Investment-Linked Insurance Products.*
- 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12/POJK.05/2024 tentang Penerapan Strategi Anti-Fraud Bagi Lembaga Jasa Keuangan. *Regulation of the Financial Services Authority of the Republic of Indonesia Number 12/POJK.05/2024 concerning the Application of Anti-Fraud Strategies for Financial Service Institutions.*
- 15 Standar dari Group AXA. *Standards from the AXA Group.*



## Tata Kelola dalam Penerapan Manajemen Risiko

*(Governance in the Implementation of Risk Management)*

“Perusahaan menerapkan manajemen risiko dan pengelolaan risiko keseharian dengan pengawasan aktif dari Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah”.

*("The Company implements risk management and daily risk management with active supervision from the Board of Directors, Board of Commissioners, and Sharia Supervisory Board.")*

Di level Direksi pengawasan dilakukan oleh Presiden Direktur (Chief Executive Officer [CEO]) sebagai anggota Direksi yang membawahi fungsi Manajemen Risiko, yang dalam penerapan manajemen risiko didukung oleh fungsi Manajemen Risiko di dalam organisasi yang dikepalai oleh Chief Risk Officer (CRO). Fungsi Manajemen Risiko yang independen dari fungsi operasional Perusahaan, bertanggung jawab untuk memastikan kepatuhan penerapan kebijakan Manajemen Risiko yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, peraturan yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Standar Group AXA, mengembangkan kerangka kerja Manajemen Risiko Perusahaan (Enterprise Risk Management) serta menerapkan budaya pengelolaan risiko yang efektif dan komprehensif.

### Perusahaan memiliki:

*(The Company has:)*

Komite Pemantau Risiko (Board Risk Committee (BRC)) yang diketuai oleh Komisaris Independen dan melapor pada Dewan Komisaris. Laporan dari Komite kepada Dewan Komisaris dibuat secara tertulis dalam laporan kuartalan. Komite ini merupakan salah 1 (satu) Komite yang dibentuk dalam rangka mendukung efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan memastikan bahwa pemantauan atas semua risiko utama Perusahaan dan prosedur penyelesaiannya berserta laporan ada pada tempatnya, dan dikoordinasikan kepada unit kerja terkait.

*At the Board of Directors level, supervision is conducted by the President Director (Chief Executive Officer [CEO]) as a member of the Board of Directors overseeing the Risk Management function, which is supported by the Risk Management function within the organization led by the Chief Risk Officer (CRO). The Risk Management function, which is independent of the Company's operational functions, is responsible for ensuring compliance with the implementation of Risk Management policies as regulated by legislation, regulations issued by the Financial Services Authority, and AXA Group Standards, developing the Company's Enterprise Risk Management framework, and implementing an effective and comprehensive risk management culture.*

*A Board Risk Committee (BRC) chaired by an Independent Commissioner and reporting to the Board of Commissioners. Reports from the Committee to the Board of Commissioners are made in writing in quarterly reports. This Committee is one of the Committees formed to support the effectiveness of the duties and responsibilities of the Board of Commissioners and to ensure that monitoring of all major risks of the Company and their resolution procedures, along with reports, are in place and coordinated with the relevant work units.*



Komite Manajemen Risiko (Local Risk Committee (LRC)) yang diketuai oleh Presiden Direktur dan melapor pada Direksi. Komite ini dibentuk oleh Direksi sebagai upaya pengawasan aktif dalam pelaksanaan proses dan sistem manajemen risiko yang efektif di Perusahaan.

Dalam rangka memastikan pengendalian internal yang efektif, Perusahaan juga memiliki sub-unit kerja pengendalian internal (Internal Control) yang berfungsi sebagai pertahanan lini kedua (second line of defense) atas pengendalian internal yang dilakukan oleh masing-masing unit bisnis. Sub-unit kerja ini melakukan evaluasi secara berkala atas pengendalian internal yang dilakukan oleh unit-unit bisnis dan memberikan rekomendasi apabila dinilai pengendalian yang dijalankan belum dapat memitigasi risiko yang ada.

Sesuai SEOJK No.46/ 2017 dan POJK 12/2024, dalam rangka mengendalikan risiko terjadinya Fraud, Perusahaan wajib melaksanakan fungsi pengendalian fraud dan menetapkan strategi antifraud. Dalam rangka menjalankan fungsi pengendalian fraud dan menetapkan strategi anti-fraud secara efektif, perusahaan membentuk komite Anti-Fraud. Komite tersebut bertanggung jawab atas penanganan serta pengendalian fraud di Perusahaan.

*A Local Risk Committee (LRC) chaired by the President Director and reporting to the Board of Directors. This Committee is established by the Board of Directors as an active oversight effort in implementing effective risk management processes and systems within the Company.*

*To ensure effective internal control, the Company also has an internal control sub-unit that functions as the second line of defense over internal controls conducted by each business unit. This sub-unit periodically evaluates the internal controls carried out by the business units and provides recommendations if the controls are deemed insufficient to mitigate existing risks.*

*In accordance with SEOJK No. 46/2017 and POJK 12/2024, to control the risk of fraud, the Company is required to implement fraud control functions and establish anti-fraud strategies. To effectively carry out fraud control functions and establish anti-fraud strategies, the Company has formed an Anti-Fraud Committee. This Committee is responsible for handling and controlling fraud within the Company.*



## **Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit Manajemen Risiko**

*(Policies, Procedures, and Risk Management Limit Establishment)*

Perusahaan memiliki kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko, serta melakukan penetapan limit risiko. Kebijakan manajemen risiko memuat informasi mengenai langkah-langkah dalam menerapkan manajemen risiko yang disusun berdasarkan evaluasi atas profil risiko perusahaan dan upaya-upaya perbaikan yang akan ditempuh.

Kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko Perusahaan (Enterprise Risk Management Policy) mengatur mengenai Kerangka Kerja Manajemen Risiko dan hal penting lainnya yang berkaitan dengan: (1) Penentuan Metode Pengukuran Tingkat Risiko, (2) Penentuan Tingkat Risiko yang akan Diambil (Risk Appetite), (3) Penilaian Risiko Tahunan, (4) Pelaporan dan Pemantauan Risiko Utama, (5) Pengumpulan Pelaporan Insiden Kerugian Operasional, (6) Pemberian Opini Kedua, (7) Pengelolaan Risiko Pengembangan atau Perluasan Kegiatan Usaha, (8) Ketahanan Operasional.

Selain itu, Perusahaan juga memiliki kebijakan lainnya terkait dengan penerapan manajemen risiko dan pengendalian internal seperti: (1) Kebijakan Audit Internal (Internal Audit), (2) Kebijakan Pengendalian Internal (Internal Control), (3) Kebijakan Pengendalian Fraud dan Penerapan Strategi Anti-Fraud, (4) Kebijakan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (Anti-Money Laundering [AML] and Counter Financing of Terrorism [CFT]), dan (5) Kebijakan Penyusunan Aturan Kerja dan Piagam Perusahaan..

Kebijakan Manajemen Risiko ditinjau ulang secara berkala dan disetujui oleh Komite Pemantau Risiko (Board Risk Committee [BRC]) dan/atau Komite Manajemen Risiko (Local Risk Committee [LRC]). Kebijakan manajemen risiko bisnis Syariah ditinjau ulang secara berkala dan disetujui oleh Komite Pemantau Risiko (Board Risk Committee [BRC]) dan/atau Komite Manajemen Risiko (Local Risk Committee [LRC]), serta Dewan Pengawas Syariah.

*The Company has policies and procedures for Risk Management and establishes risk limits. The risk management policy contains information about the steps to implement risk management, which is prepared based on an evaluation of the company's risk profile and the improvement efforts to be undertaken.*

*The Company's Enterprise Risk Management Policy regulates the Risk Management Framework and other important matters related to: (1) Determination of Risk Level Measurement Method, (2) Determination of Acceptable Risk Levels (Risk Appetite), (3) Annual Risk Assessment, (4) Key Risk Reporting and Monitoring, (5) Operational Loss Incident Reporting, (6) Second Opinion, (7) Risk Management of Business Development or Expansion, (8) Operational Resilience.*

*In addition, the Company also has other policies related to the implementation of risk management and internal control, such as: (1) Internal Audit Policy, (2) Internal Control Policy, (3) Fraud Control Policy and Implementation of Anti-Fraud Strategies, (4) Anti-Money Laundering (AML) and Counter Financing of Terrorism (CFT) Policy, and (5) Policy on the Preparation of Work Rules and Company Charters.*

*The Risk Management Policy is reviewed periodically and approved by the Board Risk Committee (BRC) and/or Local Risk Committee (LRC). The Sharia business risk management policy is also reviewed periodically and approved by the Board Risk Committee (BRC) and/or Local Risk Committee (LRC), as well as the Sharia Supervisory Board.*



## Perusahaan menggunakan kerangka kerja (*framework*) “Three Lines of Defense” dalam penerapan Manajemen Risiko, yang meliputi:

*(The Company employs the “Three Lines of Defense” framework in its Risk Management implementation, which includes:)*

- 1** Garis pertahanan pertama yaitu pihak Manajemen dan seluruh Karyawan yang bertanggung untuk (1) Memimpin dan mengarahkan tindakan-tindakan (termasuk pengelolaan risiko) dan penerapan sumber daya untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. (2) Menjaga dialog yang berkelanjutan dengan organ pengurus dan melaporkan rencana, realisasi dan hasil yang diharapkan dihubungkan dengan pencapaian tujuan organisasi dan risikonya. (3) Mengembangkan dan memelihara struktur dan proses-proses yang memadai untuk pengelolaan operasional dan risiko (termasuk pengendalian internal). (4) Memastikan kepatuhan terhadap hukum, peraturan dan nilai-nilai etika.

*The first line of defense is the Management and all Employees who are responsible for (1) Leading and directing actions (including risk management) and deploying resources to achieve organizational objectives. (2) Maintaining continuous dialogue with governing bodies and reporting plans, realizations, and expected outcomes related to achieving organizational goals and associated risks. (3) Developing and maintaining adequate structures and processes for operational and risk management (including internal controls). (4) Ensuring compliance with laws, regulations, and ethical values.*
- 2** Garis pertahanan kedua yaitu fungsi Manajemen Risiko dan Kepatuhan yang bertanggung jawab atas (1) Memberikan keahlian penunjang, dukungan, pemantauan dan tantangan dalam proses mengelola risiko, termasuk: Pengembangan, penerapan, dan peningkatan berkelanjutan dari praktik-praktik manajemen risiko (termasuk pengendalian internal) pada level proses, sistem dan entitas; Pencapaian tujuan manajemen risiko, seperti: kepatuhan terhadap hukum, peraturan, dan perilaku yang etis; pengendalian internal; keamanan teknologi dan informasi; keberlanjutan; dan asuransi kualitas. (2) Memberikan analisis dan laporan-laporan mengenai kecukupan dan efektivitas manajemen risiko (termasuk pengendalian internal).

*The second line of defense is the Risk Management and Compliance functions responsible for (1) Providing supporting expertise, support, monitoring, and challenge in the risk management process, including: Development, implementation, and continuous improvement of risk management practices (including internal controls) at the process, system, and entity levels; Achievement of risk management objectives, such as compliance with laws, regulations, and ethical behavior; internal controls; information technology and security; sustainability; and quality assurance. (2) Providing analyses and reports on the adequacy and effectiveness of risk management (including internal controls).*



3

Garis pertahanan ketiga yaitu fungsi Audit Internal yang bertanggung jawab untuk menciptakan, melindungi, dan mempertahankan nilai dengan memberikan jaminan, saran, wawasan, dan pandangan ke depan yang independen, berbasis risiko, dan obyektif kepada dewan direksi dan manajemen. (1) Menjaga akuntabilitas utama kepada organ pengurus dan independensinya dari pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab manajemen (2) Mengkomunikasikan asuransi dan advis yang independen dan obyektif kepada manajemen dan organ pengurus mengenai kecukupan dan efektifitas tata kelola dan manajemen risiko (termasuk pengendalian internal) untuk mendukung pencapaian tujuan-tujuan organisasi, serta mempromosikan dan memfasilitasi peningkatan yang berkelanjutan. (3) Melaporkan kerusakan independensi dan objektivitas kepada organ pengurus dan menerapkan pengamanan yang dipersyaratkan sesuai dengan arahan dan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan dan Group AXA.

*The third line of defense is the Internal Audit function responsible for creating, protecting, and sustaining value by providing independent, risk-based, and objective assurance, advice, insights, and forward-looking perspectives to the board of directors and management. (1) Maintaining primary accountability to governing bodies and its independence from the execution of management's responsibilities. (2) Communicating independent and objective assurance and advice to management and governing bodies regarding the adequacy and effectiveness of governance and risk management (including internal controls) to support the achievement of organizational goals, as well as promoting and facilitating continuous improvement. (3) Reporting any damage to independence and objectivity to governing bodies and implementing required safeguards in accordance with the directives and policies of the Financial Services Authority and AXA Group.*



Manajemen Risiko membantu memberikan opini kedua (second opinion) dalam pengambilan keputusan meliputi beberapa proses, antara lain namun tidak terbatas pada: manajemen aset dan liabilitas (Assets & Liabilities Management), cadangan teknis, proses persetujuan produk, proses penentuan asumsi aktuarial, proses penentuan strategi alokasi aset investasi, proses persetujuan investasi, rencana bisnis dan reasuransi. Fungsi manajemen risiko harus memastikan bahwa proses organisasi berjalan secara konsisten, efisien dan komprehensif, sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku, serta memastikan bahwa tingkat risiko inheren yang dihadapi oleh organisasi masih dalam batasan Tingkat Risiko yang akan Diambil (Risk Appetite) yang sudah ditentukan setiap 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Tingkat Risiko yang akan diambil (Risk appetite), termasuk tingkat limit risiko, ditentukan berdasarkan kemampuan Perusahaan untuk menerima risiko finansial, risiko operasional dan risiko asuransi dengan melakukan pengujian sensitivitas terhadap skenario kemungkinan terjadinya 1 (satu) peristiwa dalam 20 (dua puluh) tahun dan skenario kemungkinan terjadinya 1 (satu) peristiwa dalam 200 (dua ratus) tahun. Komite Manajemen Risiko (Local Risk Committee [LRC]) dan Komite Pemantau Risiko (Board Risk Committee [BRC]) melakukan validasi atas posisi risk appetite, menetapkan batas-batas toleransi dari indikator risiko yang besar (major) serta menerapkan tindakan (action plan) yang harus dilaksanakan dalam hal terjadi pelanggaran batas-batas toleransi risiko.

*Risk Management provides second opinions in decision-making, covering several processes, including but not limited to: asset and liability management, technical reserves, product approval processes, actuarial assumption determination processes, investment asset allocation strategy determination processes, investment approval processes, business plans, and reinsurance. The risk management function must ensure that organizational processes operate consistently, efficiently, and comprehensively, in accordance with applicable rules and policies, and ensure that the inherent risk level faced by the organization remains within the established Risk Appetite limits, which are determined once a year.*

*The Risk Appetite, including the risk limit levels, is determined based on the Company's ability to accept financial, operational, and insurance risks by conducting sensitivity tests against scenarios of the occurrence of one event in twenty years and scenarios of the occurrence of one event in two hundred years. The Local Risk Committee (LRC) and the Board Risk Committee (BRC) validate the risk appetite position, establish tolerance limits for major risk indicators, and implement action plans that must be executed in case of breaches of the risk tolerance limits.*



Perusahaan melakukan penilaian sendiri secara tahunan (Annual Risk Assessment) terhadap tingkat risiko dari seluruh unit fungsi dan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Penilaian risiko dilakukan berdasarkan penilaian sendiri (self-assessment) atas penerapan manajemen risiko dan selanjutnya untuk melakukan pengukuran serta penilaian tingkat risiko. Proses pengukuran dilakukan dengan melibatkan unit-unit bisnis terkait untuk selanjutnya Manajemen Risiko melakukan validasi serta memastikan unit-unit bisnis menyertakan dokumen pendukung sebagai pendukung (evidence) atas penilaian sendiri tersebut. Tujuan dari penilaian risiko adalah menentukan probabilitas perusahaan akan mengalami kegagalan. Probabilitas perusahaan akan mengalami kegagalan dicerminkan dalam nilai risiko dan tingkat risiko. Tingkat risiko dikelompokkan menjadi lima level yaitu rendah, sedang-rendah, sedang-tinggi, tinggi, dan sangat tinggi. Kegiatan ini dilakukan secara berkelanjutan dan selalu dilakukan pemutakhiran secara berkala oleh perusahaan.

*The Company conducts annual self-assessments (Annual Risk Assessment) of the risk levels of all functional units and applies the principle of prudence in conducting its business activities. The risk assessment is based on self-assessment of the implementation of risk management and is further used to measure and assess risk levels. The measurement process involves the relevant business units, after which Risk Management validates and ensures that the business units include supporting documents as evidence for their self-assessment. The purpose of the risk assessment is to determine the probability of the company experiencing failure. The probability of the company experiencing failure is reflected in the risk value and risk level. Risk levels are categorized into five levels: low, moderately low, moderately high, high, and very high. This activity is carried out continuously and is regularly updated by the company.*

Komite Pemantau Risiko (Board Risk Committee [BRC]) melakukan kaji ulang secara berkala atas semua risiko utama untuk memastikan risiko-risiko yang berkaitan dengan bisnis dapat diukur dan dianalisa, serta masih berada dalam batasan risk appetite Perusahaan.

*(The Board Risk Committee (BRC) conducts periodic reviews of all major risks to ensure that the risks associated with the business can be measured and analyzed, and that they remain within the Company's risk appetite limits.)*

Komite Pemantau Risiko (Board Risk Committee [BRC]) memastikan prioritas dari risiko-risiko tersebut, menentukan pemilik risiko serta rencana tindakan (action plan) untuk memitigasi risiko serta mengawasi perkembangan yang terjadi.

*(The Board Risk Committee (BRC) ensures the prioritization of these risks, determines risk owners, and establishes action plans to mitigate risks while monitoring ongoing developments.)*



## Laporan Berkala (Periodic Reports)

### Pelaporan dan pengawasan manajemen risiko meliputi: (Risk management reporting and monitoring include:)



**Pendokumentasian risiko melalui proses assessment risiko**  
(Documentation of risks through the risk assessment process)



**Laporan tahunan kepada Otoritas Jasa Keuangan terkait penilaian sendiri atas Tingkat Kesehatan Perusahaan**  
(Annual reports to the Financial Services Authority regarding self-assessment of the Company's Health Level)



**Laporan triwulanan rapat Komite Pemantau Risiko (Board Risk Committee (BRC))**  
(Quarterly reports from the Board Risk Committee (BRC) meetings)



**Laporan pengendalian fraud dan penerapan strategi anti-fraud**  
(Reports on fraud control and implementation of anti-fraud strategies)



**Laporan semesteran kepada Dewan Pengawas Syariah**  
(Semi-annual reports to the Sharia Supervisory Board)



**Pelaporan hasil internal audit per semester**  
(Reporting of internal audit results every semester)

### Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan (Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomerates)

Berdasarkan surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor S-341/NB.21/2021 tanggal 2 Agustus 2021 mengenai Perubahan Status Konglomerasi Keuangan disebutkan bahwa grup Lembaga Jasa Keuangan Perusahaan yaitu Konglomerasi Keuangan Grup AXA Indonesia tidak lagi memenuhi kriteria sebagai Konglomerasi Keuangan.

Dalam rangka melakukan pemantauan perkembangan grup Lembaga Jasa Keuangan (Grup Keuangan/GK), Perusahaan tetap menjadi koordinator dari Grup Keuangan dan menyampaikan beberapa data dan informasi kepada Otoritas Jasa Keuangan yaitu data individual Perusahaan mengenai Aset, Modal dan Laba Bersih serta data konsolidasi mengenai Aset, Modal dan Laba Bersih dengan anggota Grup Keuangan dari Perusahaan. Data dimaksud disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap periode pelaporan Juni dan Desember. Dalam Grup Keuangan Perusahaan hanya terdiri dari Perusahaan dan Perusahaan lembaga jasa keuangan lainnya yang datanya terkonsolidasi dengan Perusahaan yaitu PT. AXA Investment Managers Select Indonesia, yang merupakan anak perusahaan dari Perusahaan.

Based on the Financial Services Authority letter No. S-341/NB.21/2021 dated August 2, 2021, regarding the Change in Financial Conglomerate Status, it is stated that the group of the Company's Financial Services Institutions, namely the AXA Indonesia Financial Conglomerate Group, no longer meets the criteria for a Financial Conglomerate.

In order to monitor the developments of the Financial Services Institutions group (Financial Group/FG), the Company continues to act as the coordinator of the Financial Group and provides data and information to the Financial Services Authority, namely individual Company data regarding Assets, Capital, and Net Income as well as consolidated data regarding Assets, Capital, and Net Income with the members of the Company's Financial Group. The data is submitted to the Financial Services Authority during the reporting periods of June and December. The Company's Financial Group consists solely of the Company and other financial services institutions whose data is consolidated with the Company, namely PT. AXA Investment Managers Select Indonesia, which is a subsidiary of the Company.



## **Penerapan prinsip tata kelola Perusahaan yang baik meliputi hal-hal sebagai berikut:**

*(The implementation of good corporate governance principles includes the following:)*

### **a. Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah**

- Melengkapi jumlah dan komposisi Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah sebagaimana dimaksud dalam Anggaran Dasar Perusahaan maupun POJK No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian, dengan kompetensi dan kapabilitas serta pengalaman yang relevan dengan kebutuhan dan business line Perusahaan dan sesuai dengan regulasi yang berlaku

#### **Direksi**

1. Direksi terdiri atas 4 (empat) orang.
2. Jumlah anggota Direksi Perusahaan telah memenuhi ketentuan POJK No. 73/2016

#### **Dewan Komisaris**

1. Dewan Komisaris terdiri atas 4 (empat) orang yang mana 2 (dua) anggota Dewan Komisaris merupakan Komisaris Independen.
2. Jumlah anggota Dewan Komisaris Perusahaan pada saat ini telah memenuhi ketentuan POJK No. 73/2016, yaitu berjumlah 4 (empat) orang, 1 (satu) orang anggota Dewan Komisaris adalah Presiden Komisaris, 1 (satu) orang anggota Dewan Komisaris adalah Komisaris dan 2 (dua) orang anggota Dewan Komisaris adalah Komisaris Independen.

#### **Dewan Pengawas Syariah**

1. Jumlah anggota Dewan Pengawas Syariah Perusahaan pada saat ini berjumlah 2 (dua) orang, yang terdiri dari Ketua dan Anggota Dewan Pengawas Syariah.
2. Jumlah anggota Dewan Pengawas Syariah Perusahaan telah memenuhi ketentuan POJK No. 73/2016.

### **a. Board of Directors, Board of Commissioners, and Sharia Supervisory Board**

- *Completeness of the number and composition of the Board of Directors, Board of Commissioners, and Sharia Supervisory Board as stipulated in the Company's Articles of Association and POJK No. 73/POJK.05/2016 concerning Good Governance for Insurance Companies, with competencies, capabilities, and experience relevant to the needs and business lines of the Company and in accordance with applicable regulations.*

#### **Board of Directors**

1. *The Board of Directors consists of 4 (four) members.*
2. *The number of members of the Company's Board of Directors has met the provisions of POJK No. 73/2016.*

#### **Board of Commissioners**

1. *The Board of Commissioners consists of 4 (four) members, of which 2 (two) members are Independent Commissioners.*
2. *The current number of members of the Company's Board of Commissioners has met the provisions of POJK No. 73/2016, which is 4 (four) members, with 1 (one) member serving as the President Commissioner, 1 (one) member serving as a Commissioner, and 2 (two) members serving as Independent Commissioners.*

#### **Sharia Supervisory Board**

1. *The current number of members of the Company's Sharia Supervisory Board is 2 (two), consisting of a Chairperson and a Member of the Sharia Supervisory Board.*
2. *The number of members of the Sharia Supervisory Board has met the provisions of POJK No. 73/2016.*



- Melakukan peninjauan dan pengkinian TOR (Term of Reference) pedoman yang mengatur mengenai mekanisme dan tata cara pelaksanaan rapat Dewan Komisaris dan Direksi yang sejalan dengan Anggaran Dasar Perusahaan dan dalam Board Governance Manual Perusahaan dan pedoman tata tertib kegiatan Dewan Pengawas Syariah.
- Menyelenggarakan rapat-rapat Direksi minimal 1 (satu) kali dalam sebulan.
- Menyelenggarakan rapat-rapat Dewan Komisaris minimal 1 (satu) kali dalam sebulan atau dapat digantikan dengan rapat sirkuler yang sesuai dengan Anggaran Dasar.
- Menyelenggarakan rapat-rapat Dewan Pengawas Syariah minimal 6 (enam) kali dalam setahun.
- Meningkatkan pengetahuan, kapabilitas, dan kompetensi seluruh anggota Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah, salah satunya dengan penyediaan program pendidikan dan pelatihan berkelanjutan (Continuous Professional Development) bagi anggota Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah untuk jangka waktu 1 (satu) tahun yang dapat diaplikasikan dengan fungsi dan tugas masing-masing sebagai anggota Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah Perusahaan.

**b. Pembentukan Satuan Kerja dan Komite**

Dengan telah dibentuknya satuan kerja dan komite-komite yang menjalankan fungsi pengendalian internal Perusahaan, Perusahaan memastikan dari waktu ke waktu mengenai pelaksanaan tugas Komite dan/atau Satuan Kerja tersebut berjalan sesuai dengan fungsi-fungsi tersebut. Komite dan satuan kerja yang dimiliki oleh perusahaan adalah:

- *Conducting reviews and updates of the Terms of Reference (TOR) guidelines that regulate the mechanisms and procedures for the meetings of the Board of Commissioners and the Board of Directors in accordance with the Company's Articles of Association and the Company's Board Governance Manual and the Sharia Supervisory Board activity guidelines.*
- Holding Board of Directors meetings at least once a month.
- Holding Board of Commissioners meetings at least once a month or may be replaced with circular meetings in accordance with the Articles of Association.
- Holding Sharia Supervisory Board meetings at least 6 (six) times a year.
- Enhancing the knowledge, capabilities, and competencies of all members of the Board of Commissioners, Board of Directors, and Sharia Supervisory Board, including the provision of continuous professional development programs for members of the Board of Directors, Board of Commissioners, and Sharia Supervisory Board for a duration of 1 (one) year, applicable to their respective functions and duties as members of the Board of Directors, Board of Commissioners, and Sharia Supervisory Board of the Company.

**b. Establishment of Work Units and Committees**

*With the establishment of work units and committees that perform the internal control functions of the Company, the Company ensures that the duties of these Committees and/or Work Units are carried out in accordance with their respective functions. The Committees and work units owned by the company are:*



- **Komite Audit dan Kepatuhan**

Komite Audit dan Kepatuhan adalah komite yang berada di bawah Dewan Komisaris yang diketuai oleh Komisaris Independen dan bertugas untuk membantu Dewan Komisaris dalam memantau dan memastikan efektifitas sistem pengendalian internal Perusahaan.

- **Komite Pemantau Risiko**

Komite Pemantau Risiko adalah komite yang berada di bawah Dewan Komisaris yang diketuai oleh Komisaris Independen yang bertugas membantu Dewan Komisaris dalam memantau pelaksanaan manajemen risiko yang disusun oleh Direksi serta menilai toleransi risiko yang dapat diambil oleh Perusahaan.

- **Komite Manajemen Risiko**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam pengawasan aktif atas pelaksanaan proses dan sistem manajemen risiko.

- **Komite Pengembangan Produk**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam penyusunan rencana pengembangan dan pemasaran produk baru serta mengevaluasi kesesuaian serta kinerja produk terhadap rencana yang telah ditetapkan.

- **Komite Investasi**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam merumuskan kebijakan investasi dan mengawasi pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan.

- **Komite Underwriting**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam mengidentifikasi dan menyeleksi risiko yang dimiliki oleh calon nasabah asuransi. Dalam proses underwriting juga terdapat pengelompokan tingkat risiko, pemutusan syarat dan ketentuan yang berlaku.

- **Board Audit and Compliance Committee**

*The Audit and Compliance Committee is a committee under the Board of Commissioners, chaired by an Independent Commissioner, and is responsible for assisting the Board of Commissioners in monitoring and ensuring the effectiveness of the Company's internal control system.*

- **Board Risk Committee**

*The Board Risk Committee is a committee under the Board of Commissioners, chaired by an Independent Commissioner, responsible for assisting the Board of Commissioners in monitoring the implementation of risk management prepared by the Board of Directors and assessing the risk tolerance that can be taken by the Company.*

- **Local Risk Committee**

*This committee, under the Board of Directors, assists the Board of Directors in active oversight of the implementation of risk management processes and systems.*

- **Local Product Management Committee (LPMC)**

*This committee, under the Board of Directors, assists the Board of Directors in developing plans for new product development and marketing and evaluates the suitability and performance of products against the established plans.*

- **Local Management Investment Committee (LMIC)**

*This committee, under the Board of Directors, assists the Board of Directors in formulating investment policies and overseeing the implementation of the established policies.*

- **Underwriting Committee**

*This committee, under the Board of Directors, assists the Board of Directors in identifying and selecting risks associated with potential insurance clients. The underwriting process also includes risk classification and determination of applicable terms and conditions.*



- **Komite Klaim**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam menyelesaikan atau memberikan masukan atas permasalahan yang dihadapi Perusahaan terkait dengan klaim asuransi atas suatu produk asuransi.

- **Komite Keluhan Nasabah**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam menyelesaikan pengaduan nasabah yang dikategorikan sebagai keluhan prioritas sebagai contoh kasus-kasus sensitif seperti dugaan fraud atau misconduct, yang dapat memberikan dampak hukum, Risiko Finansial, Risiko Reputasi atau telah diajukan kepada Lembaga negara terkait (OJK, BPSK, BPKN), atau dipublikasikan dan/atau berpotensi dipublikasikan di Media Sosial, Media Cetak dan Media online, serta telah diterbitkan atau adanya potensi untuk diterbitkan somasi dari nasabah.

- **Distribution Misconduct Review Committee (DMRC)**

Komite ini dibawah direksi bertugas untuk memastikan sistem pengendalian internal yang dapat mencegah terjadinya penyimpangan, melaksanakan fungsi pengawasan pada seluruh aktivitas usaha yang meliputi bidang distribusi.

- **Komite Pengadaan Barang dan/atau Jasa**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam memastikan proses pengadaan barang/jasa sesuai dengan prosedur dan standar yang berlaku.

- **Komite Anti-Fraud**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam menelaah proses kerja dan kontrol yang ada untuk mengambil langkah-langkah preventif maupun perbaikan yang diperlukan untuk mencegah terjadinya Fraud.

- **Claim Committee**

*This committee, under the Board of Directors, assists the Board of Directors in resolving or providing input on issues faced by the Company related to insurance claims for a specific insurance product.*

- **Complaint Committee**

*This committee, under the Board of Directors, assists the Board of Directors in addressing customer complaints categorized as priority complaints, such as sensitive cases like suspected fraud or misconduct, which may have legal implications, financial risks, reputational risks, or have been submitted to relevant state agencies (OJK, BPSK, BPKN), or published and/or potentially published on social media, print media, and online media, and have been issued or have the potential to issue a warning letter from customers.*

- **Distribution Misconduct Review Committee (DMRC)**

*This committee, under the Board of Directors, is responsible for ensuring an internal control system that can prevent deviations and carry out oversight functions on all business activities related to distribution.*

- **Procurement Committee**

*This committee, under the Board of Directors, is responsible for ensuring an internal control system that can prevent deviations and carry out oversight functions on all business activities related to distribution.*

- **Anti-Fraud Committee**

*This committee, under the Board of Directors, assists the Board of Directors in reviewing existing work processes and controls to take necessary preventive and corrective actions to prevent fraud.*





- **Komite Teknologi Informasi**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk memberikan rekomendasi kepada Direksi terkait dengan paling sedikit: rencana pengembangan Teknologi Informasi yang sejalan dengan kegiatan usaha Perusahaan, perumusan kebijakan dan prosedur Teknologi Informasi, kesesuaian proyek Teknologi Informasi yang disetujui dengan rencana pengembangan Teknologi Informasi, kesesuaian pelaksanaan proyek Teknologi Informasi dengan proyek Teknologi Informasi yang disetujui, dan kesesuaian Teknologi Informasi dengan kebutuhan sistem informasi manajemen serta kebutuhan kegiatan usaha Perusahaan

- **Komite Data**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk mengarahkan pengelolaan dan penggunaan data di Perusahaan, termasuk strategi data, kerangka data dan penyusunan portofolio berbasis data, serta untuk memastikan implementasi kebijakan, standar, prosedur dan pengelolaan kualitas data dalam Perusahaan, guna mengubah organisasi menjadi perusahaan berbasis data.

- **IT Steering Committee**

*This committee, under the Board of Directors, provides recommendations to the Board of Directors regarding at least: the development plan of Information Technology aligned with the Company's business activities, formulation of IT policies and procedures, compliance of approved IT projects with the IT development plan, compliance of IT project implementation with approved IT projects, and the alignment of IT with the needs of management information systems and the Company's business activities.*

- **Data Committee**

*This committee, under the Board of Directors, is responsible for directing the management and use of data within the Company, including data strategy, data framework, and the preparation of data-based portfolios, as well as ensuring the implementation of policies, standards, procedures, and data quality management within the Company, in order to transform the organization into a data-driven company.*



**c. Penerapan fungsi kepatuhan, manajemen risiko dan pengendalian internal, auditor internal dan auditor eksternal**

- Fungsi kepatuhan sebagai garis pertahanan kedua dilaksanakan oleh Departemen Kepatuhan yang memastikan Perusahaan berjalan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia serta sesuai dengan aturan yang berlaku dari AXA Group. Di bawah Departemen Kepatuhan, juga terdapat unit Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme. Dalam melaksanakan fungsinya, Departemen Compliance menerapkan Risk Based Approach. Untuk mendukung membangun budaya risiko, Departemen Compliance akan memulai kegiatan pengawasan dan pengujian (monitoring dan testing) yang lebih aktif terhadap departemen di Garis pertahanan pertama.
- Fungsi manajemen risiko sebagai garis pertahanan kedua dilaksanakan oleh Departemen Manajemen Risiko yang memastikan Perusahaan telah membuat dan mengimplementasikan kerangka manajemen risiko yang sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia serta sesuai dengan aturan yang berlaku dari AXA Group. Hal ini dilakukan guna memitigasi risiko-risiko terkait dengan pelaksanaan usaha Perusahaan sehingga dapat mendukung Perusahaan untuk mencapai strategi perusahaan yang telah ditetapkan.
- Auditor internal melaksanakan fungsi pengendalian internal dengan melakukan audit pada departemen terkait sesuai dengan rencana audit yang telah ditetapkan. Selain langkah pendeteksian yang dilakukan oleh auditor internal, fungsi pengendalian internal juga dilaksanakan oleh departemen manajemen risiko khususnya di unit Internal Control dengan melakukan penilaian atas pengendalian internal yang diterapkan oleh fungsi-fungsi pada lini pertama dan memberikan rekomendasi perbaikan dan/ atau peningkatan mutu pengendalian internal sebagai langkah pencegahan.
- Auditor Eksternal/Kantor Akuntan Publik untuk pelaksanaan audit atas informasi keuangan historis tahunan ditunjuk oleh Rapat Umum Pemegang Saham dengan mempertimbangkan usulan dari Dewan Komisaris. Usulan penunjukan Auditor Eksternal/Kantor Akuntan Publik yang diajukan oleh Dewan Komisaris dengan memperhatikan rekomendasi dari Komite Audit dan Kepatuhan.

**c. Implementation of compliance functions, risk management, internal control, internal auditors, and external auditors.**

- *The compliance function, as the second line of defense, is carried out by the Compliance Department, which ensures that the Company operates in accordance with applicable laws and regulations in Indonesia, as well as the rules established by the AXA Group. Under the Compliance Department, there is also an Anti-Money Laundering and Counter Financing of Terrorism unit. In carrying out its functions, the Compliance Department applies a Risk-Based Approach. To support the establishment of a risk culture, the Compliance Department will initiate more active monitoring and testing activities on departments in the first line of defense.*
- *The risk management function as the second line of defense is carried out by the Risk Management Department, which ensures that the Company has developed and implemented a risk management framework that complies with applicable laws and regulations in Indonesia as well as the rules established by the AXA Group. This is done to mitigate risks related to the Company's business operations so that it can support the Company in achieving its established corporate strategies.*
- *Internal auditors perform internal control functions by auditing the relevant departments according to the established audit plan. In addition to the detection measures carried out by internal auditors, the internal control function is also implemented by the risk management department, particularly in the Internal Control unit, by assessing the internal controls applied by first-line functions and providing recommendations for improvements and/or enhancements to the quality of internal controls as preventive measures.*
- *External auditors/Public Accounting Firms for the audit of annual historical financial information are appointed by the General Meeting of Shareholders, considering proposals from the Board of Commissioners. The proposal for the appointment of external auditors/Public Accounting Firms is submitted by the Board of Commissioners, taking into account recommendations from the Audit and Compliance Committee.*



- d. Penerapan kebijakan remunerasi di Perusahaan dilakukan oleh Departemen Sumber Daya Manusia (Human Resource).
  - e. Perumusan Rencana strategis Perusahaan yaitu dituangkan dalam Rencana Bisnis yang merupakan rumusan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh Perusahaan dalam jangka waktu 1 dan 3 tahun ke depan.
  - f. Pelaksanaan prinsip transparansi terhadap kondisi keuangan dan non keuangan Perusahaan yang diwujudkan dengan adanya publikasi laporan keuangan tahunan Perusahaan dalam website Perusahaan maupun di media masa.
- d. *The implementation of the remuneration policy in the Company is carried out by the Human Resources Department.*
  - e. *The formulation of the Company's strategic plan is articulated in the Business Plan, which outlines the goals and objectives that the Company aims to achieve over the next 1 to 3 years.*
  - f. *The principle of transparency regarding the financial and non-financial conditions of the Company is realized through the publication of the Company's annual financial report on the Company's website and in the media.*



# Anti Suap dan Korupsi

## *Anti Bribery and Corruption (ABC)*

---

Kebijakan Anti Suap dan Korupsi AXA menetapkan standar minimum Anti Suap & Korupsi yang perlu diterapkan oleh semua perusahaan Grup AXA. Perusahaan harus memperhatikan bahwa hukum yang berlaku untuk bisnis mereka dapat mencakup undang-undang anti penyuapan ekstrateritorial.

*The AXA Anti-Bribery and Corruption Policy establishes minimum standards for Anti-Bribery and Corruption that must be applied by all companies within the AXA Group. Companies should be aware that the laws applicable to their business may include extraterritorial anti-bribery laws.*



Kebijakan ini melarang penawaran, pemberian, permintaan, penerimaan, fasilitasi, atau otorisasi suap atau bujukan ilegal apapun yang bertentangan dengan hukum yang berlaku, menghasilkan penambahan atau keuntungan pribadi bagi penerima (atau orang atau badan yang terkait dengan penerima) dan yang dimaksudkan untuk memengaruhi keputusan penerima secara tidak patut (disebut di sini sebagai "Suap" atau "Penyuapan").

Perusahaan dilarang berhubungan, baik itu secara langsung maupun tidak langsung melalui pihak ketiga atau lainnya, untuk suap. Hal ini termasuk (i) penggunaan uang tunai dan/atau dalam bentuk insentif non-tunai seperti hadiah, dan (ii) pembayaran atau penerimaan dari suap. Selain itu, pelicin dibuat untuk mendapatkan pelayanan rutin dari orang (beberapa orang) dalam kapasitas resmi mereka. Untuk kebijakan ini, Suap termasuk uang pelicin (yaitu pembayaran ilegal atau pemberian hadiah untuk pejabat pemerintahan yang dimaksudkan untuk menunda suatu proses atau mendapatkan persetujuan dengan maksud yang sama).

Perusahaan AXA harus memiliki orang yang ditunjuk secara tertulis sebagai Petugas Anti-Suap ("ABC Officer"). Petugas Anti-Suap harus merancang dan mengimplementasikan program ABC. Manajemen Senior harus memastikan bahwa ABC Officer memiliki wewenang, kompetensi, dan sumber daya yang memadai untuk melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif. Peran ABC Officer harus dirinci dalam uraian tugas karyawan dan tercermin dalam tujuan kinerja.

*This policy prohibits the offering, giving, requesting, receiving, facilitating, or authorizing any bribery or illegal inducement that violates applicable laws, resulting in an addition or personal gain for the recipient (or individuals or entities associated with the recipient) and intended to improperly influence the recipient's decision (hereinafter referred to as 'Bribery' or 'Bribe')*

*Companies are prohibited from engaging, either directly or indirectly through third parties or others, in bribery. This includes (i) the use of cash and/or non-cash incentives such as gifts, and (ii) the payment or receipt of bribes. Furthermore, facilitation payments are made to obtain routine services from individuals (or groups of individuals) in their official capacities. For the purposes of this policy, bribery includes facilitation payments (i.e., illegal payments or gifts to government officials intended to delay a process or obtain approval with the same intent)*

*AXA companies must have a person designated in writing as the Anti-Bribery Officer ('ABC Officer'). The Anti-Bribery Officer must design and implement the ABC program. Senior Management must ensure that the ABC Officer has the authority, competence, and adequate resources to effectively carry out their responsibilities. The role of the ABC Officer should be detailed in the employee's job description and reflected in performance objectives.*



# Pakta Integritas Anti Fraud

## *Anti-Fraud Integrity Pact*

1. PT AXA Financial Indonesia ("Perusahaan") senantiasa mendukung penuh segala bentuk implementasi strategi anti fraud, anti korupsi dan anti suap dan sebagai bentuk pernyataan atas dukungan tersebut setiap karyawan Perusahaan, termasuk Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, Direksi menandatangani pakta integritas yang menyatakan senantiasa mematuhi kebijakan anti fraud, anti korupsi dan anti suap dari Perusahaan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  2. Bertindak objektif, berpegang teguh pada nilai etika dan moral, adil, transparan, konsisten, serta menjunjung tinggi kejujuran dan komitmen anti fraud, anti korupsi dan anti suap.
  3. Berperan aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan Fraud serta bersedia melakukan pelaporan dalam hal terjadi tindakan Fraud di lingkungan Perusahaan.
  4. Menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
  5. Tidak akan melakukan tindakan penyimpangan dan/atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Perusahaan, Nasabah atau pihak lain, di lingkungan Perusahaan dan/atau menggunakan sarana Perusahaan sehingga mengakibatkan Perusahaan, Nasabah, atau pihak lain menderita kerugian dan/atau pelaku Fraud dan/atau pihak lain memperoleh keuntungan secara langsung maupun tidak langsung.
  6. Tidak akan meminta atau menerima, mengizinkan atau menyetujui untuk menerima suatu imbalan, komisi, uang tambahan, pelayanan, uang atau barang berharga, untuk keuntungan pribadi atau untuk keuntungan keluarga, untuk mendapatkan atau berusaha mendapatkan bagi orang lain
1. PT AXA Financial Indonesia ("the Company") fully supports all forms of the implementation of anti-fraud, anti-corruption, and anti-bribery strategies. As a statement of this support, every employee of the Company, including the Board of Commissioners, the Sharia Supervisory Board, and the Board of Directors, signs an integrity pact stating their commitment to always comply with the Company's anti-fraud, anti-corruption, and anti-bribery policies and the provisions of applicable laws and regulations.
  2. Act objectively, adhere to ethical and moral values, be fair, transparent, consistent, and uphold integrity and commitment to anti-fraud, anti-corruption, and anti-bribery efforts.
  3. Actively participate in the prevention and eradication of fraud and be willing to report any fraudulent actions occurring within the Company.
  4. Create a work environment free from corruption, collusion, and nepotism (KKN).
  5. Will not engage in any acts of deviation and/or negligence intentionally committed to deceive, defraud, or manipulate the Company, clients, or other parties within the Company and/or use the Company's resources, resulting in losses for the Company, clients, or other parties, and/or allowing fraudsters and/or other parties to gain direct or indirect benefits.
  6. Will not request or receive, allow or approve the receipt of any rewards, commissions, additional money, services, cash, or valuable items for personal gain or for the benefit of family members, in order to obtain or attempt to obtain for others





# Whistleblowing System

Perusahaan memiliki kebijakan whistleblower dimana untuk memenuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Lembaga Jasa Keuangan dan peraturan dari AXA Group, maka Perusahaan perlu memberikan media atau jalur pelaporan untuk meningkatkan efektivitas penerapan sistem pengendalian Fraud dengan menitikberatkan pada pengungkapan dari pengaduan yang disebut dengan jalur pelaporan whistleblowing.

## **Tujuan kebijakan Whistleblower AXA, Kebijakan ini, diantaranya adalah untuk:**

Untuk menjelaskan apa yang dimaksud dengan pengaduan pelanggaran dan bagaimana pengelolaannya serta mendorong setiap pelaporan (dari dalam internal maupun eksternal) mengenai dugaan/ kekhawatiran tentang perilaku atau proses yang diyakini tidak pantas, tidak etis, atau illegal yang dapat menyebabkan kerugian bagi individu atau Perusahaan.

## **Perusahaan membagi pelanggaran ke dalam beberapa jenis diantaranya:**

- 1 Suap, Korupsi & Konflik Kepentingan**  
Tindakan seperti menerima, dan memberi untuk memperoleh keuntungan pribadi / tidak sah, perlakuan istimewa kepada pihak ketiga yang dapat mempengaruhi keputusan bisnis secara tidak adil, dll.
- 2 Pencucian uang, pembiayaan terorisme, atau pelanggaran sanksi**  
Memfasilitasi pencucian uang (kekayaan yang diperoleh dari kejahatan), pembiayaan terorisme atau melakukan bisnis dengan entitas atau negara yang masuk dalam daftar sanksi AXA.
- 3 Kecurangan internal**  
Setiap penipuan yang berkaitan dengan pengeluaran, penggajian, hutang, pembayaran vendor, penipuan asuransi (jika dilakukan oleh staf AXA atau agen yang terikat), dll.
- 4 Kesalahan keuangan**  
Penipuan terhadap laporan keuangan seperti; mengecilkkan kewajiban atau biaya, melebih-lebihkan aset atau pendapatan.

*The Company has a whistleblower policy, which is in accordance with the Financial Services Authority Regulation Number 12 of 2024 regarding the Implementation of Anti-Fraud Strategies for Financial Service Institutions and AXA Group regulations. Therefore, the Company needs to provide reporting media or channels to enhance the effectiveness of the fraud control system, with an emphasis on the disclosure of complaints, referred to as the whistleblowing reporting channel*

## **The purpose of the AXA Whistleblower Policy, among other things, is to:**

*To clarify what is meant by a violation report and how it is managed, as well as to encourage any reporting (from both internal and external sources) regarding suspected concerns about behavior or processes that are believed to be inappropriate, unethical, or illegal, which could cause harm to individuals or the Company.*

## **The Company categorizes violations into several types, including:**

- Bribery, Corruption & Conflict of Interest**  
*Actions such as receiving and giving to gain personal/illegal benefits, providing special treatment to third parties that may unfairly influence business decisions, etc.*
- Money Laundering, Terrorism Financing, or Sanctions Violations**  
*Facilitating money laundering (wealth obtained from crime), financing terrorism, or conducting business with entities or countries that are on the AXA sanctions list.*
- Internal Fraud**  
*Any fraud related to expenses, payroll, debts, vendor payments, insurance fraud (if committed by AXA staff or affiliated agents), etc.*
- Financial Misstatements**  
*Fraud related to financial reports such as; understating liabilities or expenses, overstating assets or revenues.*



**5 Pelecehan seksual**  
Perilaku atau rayuan seksual yang tidak diinginkan, permintaan untuk mendapatkan bantuan seksual, atau perilaku verbal, tertulis, atau fisik yang bersifat seksual.

**6 Pelecehan lainnya**  
Pernyataan atau perilaku yang memiliki maksud atau efek melanggar hak atau martabat individu, antara lain; kesejahteraan fisik atau mental atau merusak kondisi kerja yang membahayakan karier.

**7 Diskriminasi**  
Perlakuan yang tidak adil, tidak setara, atau tidak pantas terhadap karakteristik pribadi seperti usia, jenis kelamin, etnis, disabilitas, agama, opini politik, penampilan fisik, status perkawinan, dll.

**8 Perilaku tidak pantas**  
Perilaku apa pun yang dianggap tidak pantas dalam lingkungan profesional (internal atau eksternal), seperti; mengunduh atau melihat gambar atau video yang tidak pantas (misalnya pornografi), mabuk, merendahkan atau tidak menghormati orang lain.

**9 Pencurian uang, barang, atau aset**  
Pencurian uang dalam bentuk apa pun nilai apa pun serta pencurian aset non-tunai, seperti peralatan TI, dan perabotan Perusahaan.

**10 Kebocoran data atau kekayaan intelektual**  
Berbagi informasi / data / kekayaan intelektual seperti: penggajian, data pelanggan, informasi strategis, informasi yang mendukung keputusan bisnis, catatan keuangan.

**11 Pelanggaran hukum dan peraturan lainnya**  
Pelanggaran lain yang belum tercakup dalam 10 kategori lainnya, termasuk: praktik bisnis ilegal, misselling, salah mengartikan informasi non-keuangan, pelanggaran peraturan AXA, dll

Daftar pelanggaran ini hanya untuk memudahkan pelaporan atas suatu peristiwa secara konsisten di dalam Perusahaan, bukan berarti bahwa daftar ini dianggap sebagai daftar pelanggaran yang lengkap terkait dengan pelaporan peristiwa pengungkapan rahasia (whistleblowing).

Selain itu, di dalam kebijakan ini juga dijelaskan peran dan tanggung jawab dari pihak-pihak yang berkaitan dengan proses pelaporan peristiwa pengungkapan rahasia.

**Sexual Harassment**  
*Unwanted sexual behavior or advances, requests for sexual favors, or verbal, written, or physical conduct of a sexual nature.*

**Other Harassment**  
*Statements or behaviors that have the intent or effect of violating an individual's rights or dignity, including; physical or mental well-being or damaging working conditions that jeopardize careers.*

**Discrimination**  
*Unfair, unequal, or inappropriate treatment based on personal characteristics such as age, gender, ethnicity, disability, religion, political opinions, physical appearance, marital status, etc.*

**Inappropriate Behavior**  
*Any behavior deemed inappropriate in a professional environment (internal or external), such as; downloading or viewing inappropriate images or videos (e.g., pornography), being intoxicated, belittling, or disrespecting others.*

**Theft of Money, Goods, or Assets**  
*Theft of money in any form and value, as well as the theft of non-cash assets, such as IT equipment and Company furniture.*

**Data Breach or Intellectual Property Theft**  
*Sharing of information/data/intellectual property such as: payroll, customer data, strategic information, information supporting business decisions, financial records.*

**Violations of Laws and Other Regulations**  
*Other violations not covered in the 10 categories above, including: illegal business practices, misselling, misrepresentation of non-financial information, violations of AXA regulations, etc.*

*This list of violations is provided to facilitate consistent reporting of events within the Company and does not imply that this list is considered a comprehensive list of violations related to the reporting of confidential disclosures (whistleblowing).*

*Additionally, this policy also outlines the roles and responsibilities of the parties involved in the confidential disclosure reporting process.*



## Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

*(Corporate Social Responsibility)*



Dalam menjalankan usahanya, Perusahaan selalu berusaha untuk memprioritaskan hubungan baik dengan masyarakat dan lingkungan, dengan dasar pemahaman bahwa keberadaan suatu Perusahaan tidak semata-mata untuk keuntungan, tetapi juga untuk menjadi pelaku bisnis yang bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan. Oleh karena itu Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR), di mana dalam Perusahaan disebut Tanggung Jawab (CR), harus dilaksanakan secara terus menerus.

Selain itu, pelaksanaan kegiatan CR merupakan suatu komitmen dari Perusahaan untuk memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. CR, yang sering disebut CSR, di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas No. 40 tahun 2007 Pasal 74 Ayat 1 yang menyatakan "Perusahaan yang melakukan bisnis di sektor atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan dan lingkungan".

*In conducting its business, the Company always strives to prioritize good relations with the community and the environment, based on the understanding that the existence of a Company is not solely for profit but also to be a responsible business actor towards society and the environment. Therefore, Corporate Social Responsibility (CSR), referred to as Responsibility (CR) within the Company, must be implemented continuously.*


*Furthermore, the implementation of CR activities is a commitment from the Company to contribute to improving the quality of life of the community. CR, often referred to as CSR, is regulated in Indonesia under Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Companies, Article 74, Paragraph 1, which states, "Companies engaged in business in sectors related to natural resources are required to implement corporate social and environmental responsibility."*



# Customer Care Center

## Walk in Center


### Customer Care Centre Jakarta

 AXA Tower Lt. 18, Jl. Prof. DR. Satrio Kav. 18, Kuningan City, Jakarta - 12940, Indonesia

*(AXA Tower 18th Floor, Jl. Prof. DR. Satrio Kav. 18, Kuningan City, Jakarta - 12940, Indonesia)*

 Senin-Jumat, 08.00 - 16.00 WIB  
*(Monday - Friday, 08:00 - 16:00 WIB)*  
(Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)  
*(Closed on Saturday, Sunday, and National Holidays)*

### Customer Care Centre Surabaya

 Tunjungan Plaza 5 Pakuwon Center Lt. 15, unit 1 & 2, Jl. Embong Malang No. 1, 3 & 5 Surabaya - 60261, Indonesia

*(Tunjungan Plaza 5 Pakuwon Center 15th Floor, Units 1 & 2, Jl. Embong Malang No. 1, 3 & 5 Surabaya - 60261, Indonesia)*

 Senin-Jumat, 08.00 - 16.00 WIB  
*(Monday - Friday, 08:00 - 16:00 WIB)*  
(Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)  
*(Closed on Saturday, Sunday, and National Holidays)*



## Call Center Inbound

 **1 500 940**

Tekan 1: Nasabah Agency  
*(Press 1: Agency Customers)*

Tekan 2: Nasabah Telemarketing  
*(Press 2: Telemarketing Customers)*

Tekan 3: Nasabah Korporat  
*(Press 3: Corporate Customers)*

Tekan 4: Nasabah Syariah  
*(Press 4: Sharia Customers)*

Tekan 5: Nasabah Prioritas  
*(Press 5: Priority Customers)*

 Senin-Jumat, 08.00 - 16.00 WIB  
*(Monday - Friday, 08:00 - 16:00 WIB)*  
(Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)  
*(Closed on Saturday, Sunday, and National Holidays)*



## Call Center Outbound


 **021 - 5085 3093**

- Tampilan nomor telepon saat Customer Call Service menghubungi Anda.

*(This is the phone number displayed when Customer Call Service contacts you.)*

- Nomor ini tidak dapat ditelpon balik.

*(This number cannot be returned.)*

 Senin-Jumat, 08.00 - 16.00 WIB  
*(Monday - Friday, 08:00 - 16:00 WIB)*  
(Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)  
*(Closed on Saturday, Sunday, and National Holidays)*



## Email

**customer@axa-financial.co.id**

 Senin-Jumat, 08.00 - 16.00 WIB  
*(Monday - Friday, 08:00 - 16:00 WIB)*  
(Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)  
*(Closed on Saturday, Sunday, and National Holidays)*



## Social Media

   @AXAIndonesia



## Website & Live Chat

 **www.axa.co.id**





## Referensi Silang terhadap POJK Nomor 51/POJK.03/2017

*POJK 51/POJK.03/2017 Cross-Reference*

### Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:

*Sustainability Report contains information about:*

<b>POJK Nomor 51/POJK.03/2017</b>		<b>Page</b>
<b>1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan</b>	<i>Explanation of Sustainability Strategy</i>	<b>12</b>
<b>2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Diisi dengan perbandingan kinerja 3 (tiga) tahun terakhir sebagai berikut:</b> a. Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi: 1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual; 2) Pendapatan atau penjualan; 3) Laba atau rugi bersih; 4) Produk ramah lingkungan; dan 5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keberlanjutan. b. Aspek Lingkungan Hidup, paling sedikit meliputi: 1) Penggunaan energi (antara lain listrik dan air); 2) Pengurangan emisi yang dihasilkan** 3) Pengurangan limbah dan effluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yg dihasilkan**; atau 4) Pelestarian keanekaragaman hayati**. * (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang telah beroperasi lebih dari 3 (tiga) tahun) ** (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup) * (for LJKs, Issuers and Public Companies that have been operating for more than 3 (three) years) ** (for LJKs, Issuers and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment) c. Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan keberlanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah dan dana).	<i>Overview of Performance on Sustainability Aspect. Provide comparative performance for the last 3 (three) years, as follows:</i> a. <i>Economic aspects, covering at least:</i> 1) <i>Quantity of products or services sold;</i> 2) <i>Revenue or sales;</i> 3) <i>Net profit or loss;</i> 4) <i>Environment-friendly products; and</i> 5) <i>Involvement of local parties in relation to sustainability business processes.</i> b. <i>Environmental aspects, covering at least:</i> 1) <i>Energy reduction (including electricity and water);</i> 2) <i>Reduction of emissions produced</i> 3) <i>Reduction of waste and effluent (waste that has been released to the environment) produced; or</i> 4) <i>Biodiversity conservation.</i> c. <i>Social aspects: positive and negative impacts of implementing sustainability for the community and the environment (including people, regions and funds).</i>	<b>13</b>
<b>3. Profil Singkat Menyajikan Gambaran Keseluruhan mengenai Karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, Paling Sedikit Memuat:</b> a. Visi, misi, dan nilai keberlanjutan b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web c. Skala usaha: 1) Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah); 2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan; 3) Persentase kepemilikan saham (public dan pemerintah); dan 4) Wilayah operasional. d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan; e. Keanggotaan pada asosiasi; f. Perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.	<i>Brief Profile Presenting a Comprehensive Illustration of the Financial Services Institution, Issuer or Public Company, Including at Least:</i> a. <i>Sustainability vision, mission, and values</i> b. <i>Name, address, telephone number, fax number, e-mail address, and website</i> c. <i>Business scale:</i> 1) <i>Total assets or asset capitalization, and total liabilities (in million rupiah);</i> 2) <i>Number of employees, by sex, position, age, education, and employment status</i> 3) <i>Share ownership percentage (by public and government); and</i> 4) <i>Operational area.</i> d. <i>Brief explanation about products, services and business activities;</i> e. <i>Membership of associations;</i> f. <i>Significant changes including those related to the closure or opening of branches, and ownership structure.</i>	<b>08</b>
<b>4. Penjelasan Direksi Memuat:</b> a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:	<i>Board of Directors' Explanation, Including:</i> a. <i>Policy for responding to challenges in fulfilling the sustainability strategy, covering at least:</i>	<b>04</b>



- 1) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi;
  - 2) Penjelasan terhadap isu terkait penerapan keberlanjutan;
  - 3) Penjelasan komitmen pimpinan dalam pencapaian penerapan keberlanjutan;
  - 4) Pencapaian kinerja penerapan keberlanjutan; dan
  - 5) Pantangan pencapaian kinerja penerapan keberlanjutan.
- b. Penerapan keberlanjutan, paling sedikit meliputi: Pencapaian kinerja penerapan keberlanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan
- c. Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi:
- 1) Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan keberlanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup;
  - 2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan
  - 3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan.

- 1) *An explanation of the value of sustainability*
  - 2) *An explanation to issues related to the implementation of sustainability*
  - 3) *An explanation of the commitment of the leadership to implementing sustainability;*
  - 4) *Achievements in implementing sustainability; and*
  - 5) *Performance challenges in implementing of sustainability*
- b. Implementation of sustainability, covering at least: Performance achievements in implementing sustainability (economic, social and environmental) compared to targets; and*
- c. Strategy for achieving targets, covering at least:*
- 1) *Management of risks to the application of sustainability with regard to economic, social and environmental aspects;*
  - 2) *Utilization of opportunities and business prospects; and*
  - 3) *Explanation of the external economic, social and environmental situation that could potentially influence the sustainability.*

**5. Tata Kelola Keberlanjutan Memuat:**

- a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keberlanjutan.
- b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/ atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keberlanjutan.
- c. Penjelasan mengenai prosedur dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan keberlanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen.
- d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:
  - 1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan
  - 2) Pendekatan yang digunakan dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan keberlanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar
- e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan keberlanjutan
- f. Integritas bisnis, kode etik, (whistleblowing)
  - 1) Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi
    - » Jumlah dan persentase total anggota badan tata kelola, karyawan, mitra/ supplier yang telah dikomunikasikan oleh organisasi mengenai kebijakan dan prosedur anti-korupsi
    - » Jumlah dan persentase total karyawan, anggota badan tata kelola yang telah mengikuti pelatihan anti-korupsi

**Sustainability Governance Includes:**

- a. *Description of the duties of Directors and Commissioners, employees, officers and/or work units that are responsible for sustainability implementation.*
- b. *Explanation of competency development for members of the Board of Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officers and/ or work units that are responsible for sustainability implementation.*
- c. *Explanation of the procedures used to identify, measure, monitor and control risks to the application of sustainability with regard to economic, social and environmental aspects, including the role of the Board of Directors and Board of Commissioners in managing, periodically reviewing, and assessing the effectiveness of the risk management processes.*
- d. *Explanation of stakeholders, covering:*
  - 1) *Stakeholder engagement based on the results of a management assessment, GMS, decision letter or other, and*
  - 2) *Approaches used to engage stakeholders in the implementation of sustainability, including through dialog, surveys and seminars.*
- e. *Problems faced, their development, and their influence on sustainability implementation.*
- f. *Business integrity, code of ethics, (whistleblowing)*
  - 1) *Communication and training on anti-corruption policies and procedures*
    - » *The total number and percentage of governance body members, employees, partners/suppliers with whom the organization has communicated anticorruption policies and procedures*
    - » *Total number and percentage of employees, members of governance bodies who have attended anti-corruption training*



- 2) Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil
- » Jumlah total dan sifat insiden korupsi yang terbukti
  - » Jumlah total insiden yang terbukti yang mengakibatkan karyawan diberhentikan atau dihukum karena korupsi
  - » Jumlah total insiden yang terbukti yang mengakibatkan kontrak dengan mitra bisnis diakhiri atau tidak diperbarui karena korupsi
  - » Kasus hukum terkait korupsi yang diajukan oleh publik terhadap organisasi /karyawannya dan hasil dari kasus-kasus tersebut

- 2) Proven incidents of corruption and actions taken
- » The total number and nature of substantiated corruption incidents
  - » The total number of proven incidents that resulted in employees being dismissed or punished for corruption
  - » The total number of proven incidents that resulted in contracts with business partners being terminated or not renewed due to corruption
  - » Corruption-related legal cases filed by the public against organizations/employees and the results of these cases

**6. Kinerja Keberlanjutan Paling Sedikit Memuat:**

- a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan;
  - b. Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
  - c. Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir:
    - 1) Komitmen untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen;
    - 2) Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat:
      - a) Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;
      - b) Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional;
      - c) Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan
      - d) Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.
    - 3) Masyarakat, paling sedikit memuat:
      - a) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat, sekitar;
      - b) Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan
      - c) TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat.
  - d. Kinerja Lingkungan Hidup:
    - 1) Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan;
    - 2) Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan
    - 3) Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:
      - a) Jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan
      - b) Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan.
      - c) Penggunaan air atau material lainnya seperti kertas, plastik.
- Pengungkapan pemakaian air
- a. Total konsumsi air dari semua wilayah dalam megaliter.
  - b. Total konsumsi air dari semua wilayah yang mengalami stres air dalam megaliter.
  - c. Perubahan dalam penyimpanan air dalam megaliter, jika penyimpanan air telah diidentifikasi sebagai memiliki dampak terkait air yang signifikan.

**Sustainability Performance, Including at Least**

- a. Description of activities that develop an internal sustainability culture Company;
  - b. Description of economic performance in the last 3 (three) years.
  - c. Social performance in the last 3 (three) years:
    - 1) Commitment to providing services for equivalent products and/or services to consumers.
    - 2) Employment, including at least:
      - a) Statement regarding equal work opportunities and the existence or otherwise of forced labour and child labour;
      - b) Remuneration of permanent employees at the lowest grade as a percentage of the regional minimum wage;
      - c) Decent and safe work environment; and
      - d) Employee training and competency development.
    - 3) Society, including at least:
      - a) Information on operational activities or areas that have positive and negative impacts on the surrounding communities;
      - b) Community complaints mechanisms, and number of community complaints received and followed up; and
      - c) CSR that can be related to support for sustainable development objectives, covering types and achievements of community empowerment program activities.
  - d. Environmental Performance:
    - 1) Environmental costs incurred;
    - 2) Description of the use of environment friendly materials, such as recyclable type; and
    - 3) Description on the use of energy, including at least:
      - a) Amount and intensity of the energy consumed; and
      - b) Efforts and achievement made for energy efficiency including the use of renewable energy sources.
      - c) Use of water or other materials such as paper, plastic.
- Disclosure of water usage
- a. Total water consumption of all regions in megalitres.
  - b. Total water consumption of all areas experiencing water stress in megalitres.
  - c. Changes in water storage in megalitres, if water storage has been identified as having significant water-related impacts.



d. Semua informasi kontekstual yang diperlukan untuk memahami bagaimana data disusun, seperti standar, metodologi, dan asumsi yang digunakan, termasuk apakah informasi dihitung, diestimasi, dimodelkan, atau bersumber dari pengukuran langsung, dan pendekatan yang dilakukan untuk hal tersebut, misalnya penggunaan faktor-faktor spesifik sektor.

e. Kinerja lingkungan hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup (yang bergerak pada sektor tambang dan pemanfaat SDA lainnya) paling sedikit memuat:

- 1) Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d;
- 2) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap lingkungan hidup sekitar, terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem;
- 3) Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat:
  - Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan
  - Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna;
- 4) Emisi, paling sedikit memuat:
  - a) Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan
  - b) Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan;
- 5) Limbah dan efluen, paling sedikit memuat:
  - a) Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis;
  - b) Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan
  - c) Tumpahan yang terjadi (jika ada); dan
- 6) Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan yang diterima dan diselesaikan.

f. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/ atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat:

- 1) Inovasi dan pengembangan Produk dan rasio biaya R&D dibanding total penjualan
- 2) Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan;
- 3) Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif;
- 4) Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau
- 5) Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.

d. All contextual information necessary to understand how the data were compiled, such as the standards, methodologies and assumptions used, including whether the information was calculated, estimated, modeled or derived from direct measurements, and the approach taken to do so, for example the use of specific factors sector.

e. Environmental performance for FSI, Issuer, and Publicly Listed Companies whose business processes are directly related to the Environment, (those operating in the mining sector and other natural resource users) including at least:

- 1) Performance as intended in letter d;
- 2) Information on operational activities or areas creating positive and negative impacts on the surrounding Environment, especially ecosystem carrying capacity, improvement,
  - a) biodiversity, including at least:
    - Impacts from operational areas close to or situated in areas of conservation or otherwise those that contain biodiversity, and
    - Biodiversity conservation efforts including flora or fauna species protection.
- 4) Emissions, including at least:
  - a) Amount and intensity of emissions generated by type, and
  - b) Efforts and achievements made in emission reduction,
- 5) Waste and effluent, including at least:
  - a) Amount of waste and effluent generated by type;
  - b) Waste and effluent management mechanism;
  - b) Spill that occurred (if any); and
- 6) Number and content of Environmental complaint received and resolved.

f. Responsibility for developing Sustainable Financial Products and/or Services, includes at least:

- 1) Product innovation and development and the ratio of R&D costs to total sales
- 2) Number and percentage of products and services that have been evaluated for consumer safety;
- 3) Positive and negative impacts of products and/ or services and distribution processes, as well as measures taken to mitigate negative impacts;
- 4) Number of products recalled, and the reasons; or
- 5) Customer satisfaction survey of products and/ or services.

7. Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada.	Written verification from an independent party, if available	N/A
8. Lembar umpan balik (feedback) untuk pembaca, jika ada; dan	Feedback page for readers, if available; and	N/A
9. Tanggapan terhadap umpan balik laporan tahun sebelumnya.	Response to feedback from the prior year	N/A



