



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES



AIA
SEHAT
UNTUK
NEGERI

AIA SEHAT UNTUK NEGERI

Untuk Hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik

Laporan Keberlanjutan 2023
PT AIA FINANCIAL



TEMA DAN PENGANTAR TEMA

AIA SEHAT UNTUK NEGERI

Sebagai perusahaan asuransi jiwa dan kesehatan Pan-Asia terbesar, AIA berperan penting dan berkomitmen dalam menciptakan perubahan positif untuk hidup yang lebih sehat dan berkelanjutan. AIA Indonesia menata komitmen keberlanjutan yang diwujudkan dalam **AIA Sehat Untuk Negeri**. Setiap keputusan bisnis dan operasional yang AIA ambil selalu memastikan unsur keberlanjutan yang menjaga alam, mendorong kemajuan dan kesetaraan sosial, serta menjaga tata kelola yang baik.

Melalui keahlian kami dalam pengembangan produk proteksi dan kesehatan serta inisiatif yang memotivasi hidup sehat, AIA Sehat Untuk Negeri menjadi bagian yang tak terpisahkan dari misi kami mendukung pembangunan yang berkelanjutan, serta membantu mencapai target emisi *Net-Zero* gas rumah kaca (GRK) 2050 dan Science Based Targets initiative (SBTi) AIA Group. Mari ciptakan kehidupan lebih baik, berkualitas dan berkelanjutan untuk generasi masa depan bersama AIA.





DAFTAR ISI

Pembukaan

Pencapaian Aspek Keberlanjutan 2023	2
Sambutan Presiden Direktur	4
Tentang AIA Indonesia	8
	11

Pendekatan Kami

Strategi Keberlanjutan	15
Dukungan Kami Terhadap <i>Net-Zero</i> AIA Group	16
Topik Material dan Dukungan Terhadap TPB	16
Pelibatan Pemangku Kepentingan	17
	20

Health and Wellness

Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	22
Pendekatan Aktivitas	24
	25

Sustainable Operations

Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	32
Pendekatan Aktivitas	34
	35

Sustainable Investment

Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	39
Pendekatan Aktivitas	41
	42

People and Culture

Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	45
Pendekatan Aktivitas	47
	48

Effective Governance

Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	55
Pendekatan Aktivitas	57
	58

Lampiran

Tentang Laporan dan Lembar Umpan Balik	66
Referensi POJK51, SEOJK16, dan Indeks Isi GRI 2021	66
	67

PENCAPAIAN ASPEK KEBERLANJUTAN 2023



Health and Wellness

742 Triliun
Rupiah Uang pertanggungangan

28 Ribu
Anggota AIA Vitality mengumpulkan 8,5 Miliar langkah dan 3,9 Juta menit durasi olahraga

890 Sekolah
Berpartisipasi dalam AIA Healthiest Schools

6.000 Pohon
Ditanam sebagai apresiasi bagi nasabah

Fortune Indonesia Change the World
Untuk penerapan program AIA Vitality

133 Juta Orang
Indonesia terlibat program AIA One Billion hingga akhir 2023

2,7 Juta Orang
Tereduksi finansial melalui AIAPedia

4.459 Nasabah
Individu dan Kelompok mendapatkan manfaat prosedur konsultasi Personal Medical Management



Sustainable Operations

28,73%
Pengurangan emisi Gas Rumah Kaca Operasional dibandingkan *baseline* tahun 2019

30,38%
Pengurangan konsumsi energi dibandingkan *baseline* tahun 2019

Kualitas Udara
Clean Air Zone AIA Central 92% lebih sehat dibandingkan luar ruangan

100% Sampah
Gedung AIA Central diolah lebih lanjut tanpa dikirim langsung ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA)

Digitalisasi
dan otomatisasi proses (epolicy, iPos, ineed, TanyaAny) mengurangi penggunaan kertas dan meningkatkan efisiensi.



Sustainable Investment

Divestasi Sektor Batu Bara
Pada eksposur saham publik yang dikelola langsung dan eksposur obligasi untuk portfolio Non-PAYDI AIA

100%
Penerapan prinsip Lingkungan, Sosial, Tata Kelola (LST) pada portfolio investasi ekuitas Non-PAYDI AIA

>12 Miliar USD
Investasi AIA Group pada sektor terkait LST dan sektor *healthcare*

>140 Analisis
Investasi AIA Group lulus dan tersertifikasi CFA ESG Investing



People and Culture

55% Rasio
karyawan perempuan

45% Rasio
karyawan perempuan pada level manajerial

100%
karyawan mengikuti pelatihan dasar ESG 101

40,6 Jam
per karyawan rata-rata jam pelatihan, meningkat 28% dari tahun 2022



Effective Governance

Integrasi Risiko
terkait Perubahan Iklim pada Kerangka Kerja Manajemen Risiko Perusahaan

94%
Indeks Kepuasan Nasabah pada tahun 2023

Prinsip Tata Kelola Perusahaan
yang baik pada operasional bisnis AIA

Kode Etik AIA
menerapkan Kebijakan Antikorupsi, Anti-pencucian Uang, dan Kontra Pendanaan Terorisme

**PENCAPAIAN ASPEK KEBERLANJUTAN 2023****Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan 2023** [B.1, B.2]

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Aspek Ekonomi				
Kuantitas produksi atau jasa yang dijual		9.877.693	11.323.375	13.619.071
Pendapatan atau Penjualan	Rp Juta	13.097.382	12.337.443	15.139.892
Laba atau rugi bersih		1.557.363	1.964.429	(1.153.668)
Pelibatan pihak lokal	Vendor Lokal	588	566	496
Aspek Lingkungan Hidup				
Penggunaan energi*	GigaJoule	9.632,52	8.240,08	7.551,86
Emisi Gas Rumah Kaca	Ton CO ₂ eq	2.393,17	1.900,98	1.604,90
Total Limbah Dikelola	Kilogram	42.417,18	13.659,90**	N/A**

* Penyajian kembali berkaitan rekapitulasi di tahun 2022

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



PENCAPAIAN ASPEK KEBERLANJUTAN 2023

Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan 2023 ^[B.3]

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Aspek Sosial				
Program AIA One Billion	Orang Terlibat	33.332.809	100.614.266	N/A*
Dana Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	Rp Juta	250	316	763
Jam Pelatihan Karyawan	Jam	39.827	37.267	13.642
Rata-rata Jam Pelatihan Karyawan	Jam / Karyawan	40,6	31,5	12,6
Survei Kepuasan Nasabah	Persen (%)	94	95	94

* Pendataan dan pelaporan mulai dilakukan di tahun 2022

PENCAPAIAN ASPEK KEBERLANJUTAN 2023

PENGHARGAAN DI TAHUN 2023

FORTUNE INDONESIA CHANGE THE WORLD 2023

Change the World - Fortune Indonesia

UNIT LINK AWARDS 2023

IDR China India Indonesia Equity Fund periode Kategori Saham Konvensional Periode 7 Tahun - Investor Magazine
IDR China India Indonesia Equity Fund periode Kategori Saham Konvensional Periode 10 Tahun - Investor Magazine
USD Global Growth Opportunity Eg Fd periode Kategori Saham USD Periode 5 Tahun - Investor Magazine

INSURANCE ASIA AWARDS 2023

Mobile App of the Year - Insurance Asia Awards
Education Insurance of the Year Indonesia - Insurance Asia Awards
Customer Service Initiative of the Year - Insurance Asia Awards
Social Media Initiative of the Year - Insurance Asia Awards

MARKETING EXCELLENCE AWARDS 2023

Bronze Category for Excellence in COVID-19 Related Campaigns Category - Marketing Excellence Awards
Bronze Category for Excellence in Customer Engagement Category - Marketing Excellence Awards

INSURANCE MARKET LEADER AWARDS 2023

Life Insurance Market Leader 2023 - Media Asuransi

CX ASIA EXCELLENCE AWARDS 2023

Best Use of Mobile Reward - CX Asia Excellence Awards

KEANGGOTAAN ASOSIASI [C.5] [2-28]



“AIA hadir di Indonesia untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik. Kami memiliki peran dan tanggung jawab untuk memastikan bisnis yang kami jalankan juga membawa dampak positif bagi alam, lingkungan sosial, dan menjalankan tata kelola yang baik.”

SAINTHAN SATYAMOORTHY
PRESIDEN DIREKTUR



SAMBUTAN PRESIDEN DIREKTUR [D.1]

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Bagi AIA Indonesia, inovasi dan peningkatan kinerja adalah prioritas utama dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan masyarakat. Kami berkomitmen untuk mewujudkan visi kami membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup **Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik** melalui pendekatan bisnis berkelanjutan. Kami juga mengutamakan pengembangan tata kelola yang baik, mempertimbangkan keseimbangan antara lingkungan dan kepentingan masyarakat. Dengan pendekatan ini, kami yakin dapat memberikan layanan prima dan mendukung perbaikan lingkungan, serta kesejahteraan masyarakat.

KEBIJAKAN UNTUK MERESPONS TANTANGAN

AIA memegang teguh nilai keberlanjutan dalam menciptakan kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat Indonesia selama lebih dari satu abad. Kami percaya bahwa keberlanjutan adalah kunci untuk menjalani hidup saat ini maupun di masa depan.

Dalam menjalankan komitmen keberlanjutan, AIA fokus pada tanggung jawab sosial yang sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan mendukung program Pemerintah. Kami aktif berkontribusi pada prioritas Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), melalui berbagai kegiatan yang terkait erat dengan dukungan pada tujuan-tujuan tersebut.

Namun demikian, tantangan dalam menghadapi berbagai perubahan selalu ada di setiap perjalanan kami. AIA menghadapi tantangan terkait penerapan keuangan yang berkelanjutan dengan memperkuat sinergi dan menjalankan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).

Kami telah mengantisipasi kemungkinan tantangan tersebut, salah satunya melalui berbagai program pelatihan, pengembangan, dan pemberdayaan bagi nasabah dan masyarakat, serta melalui peningkatan literasi keuangan. Dalam RAKB, kami mencantumkan rencana pengembangan produk dan layanan keuangan berkelanjutan, peningkatan kapasitas internal, serta penyesuaian dalam organisasi, manajemen.

PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Dalam penerapan keuangan Berkelanjutan, AIA membangun lima pilar Lingkungan, Sosial, Tata Kelola (LST) yang terintegrasi dengan aspek keberlanjutan:

Health and Wellness

Health and Wellness di AIA adalah meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan nasabah dan masyarakat. Hingga tahun 2023, kami telah berhasil mencakup 133 juta orang Indonesia melalui 4 pilar kesehatan AIA One Billion. Pada pilar kesehatan fisik dan mental, melalui AIA Vitality kami meraih 28 ribu anggota aktif dalam menjalankan gaya hidup sehat. Untuk pilar kesehatan finansial, kami telah memberikan literasi keuangan kepada 2,7 juta Masyarakat Indonesia. Lalu pada pilar kesehatan lingkungan, kami meluncurkan program Satu Pohon Satu Polis, di mana kami menanamkan pohon sebagai apresiasi bagi nasabah yang memulai proteksinya bersama AIA.

Sustainable Operations

Sustainable Operations di AIA adalah meningkatkan kinerja lingkungan dan operasional, serta mengintegrasikan faktor-faktor keberlanjutan dalam setiap pengambilan keputusan.

Sepanjang tahun 2023, kami telah menjalankan prinsip *Green Building* pada kantor pusat AIA Central Jakarta, di mana 100% sampah domestik kami dikelola lebih lanjut tanpa ada yang dikirim langsung ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA).

Kami juga terus menerapkan prinsip digitalisasi pada operasional bisnis, untuk mengurangi pemakaian kertas saat transaksi bersama nasabah.

Sustainable Investment

Sustainable Investment di AIA adalah meningkatkan portolio investasi masa depan pada kegiatan kegiatan berkelanjutan, dan menurunkan eksposur terhadap risiko aset tidak terpakai dalam ekonomi rendah karbon di masa depan. Kami menerapkan prinsip ini dengan konsiderasi aspek LST pada portolio investasi, sejalan dengan standar Investment Governance Framework milik AIA Group. Pada tahun 2023, AIA secara global telah melakukan investasi sebesar 12 USD Miliar pada sektor terkait LST dan pelayanan Kesehatan.

| Pengesahan Direksi

PT AIA FINANCIAL menyetujui penerbitan Laporan Keberlanjutan Tahun 2023, serta menyatakan bertanggung jawab atas informasi yang disampaikan di dalam Laporan.

SAMBUTAN PRESIDEN DIREKTUR [D.1]

People and Culture

People and Culture di AIA adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memastikan keadilan, menjalankan proses yang adil dalam pekerjaan, mendorong kemajuan, serta keberagaman, inklusivitas, dan budaya yang mendukung. Pilar ini kami wujudkan dengan menjalankan program pengembangan dan pelibatan kepada karyawan. Pada tahun 2023, AIA meluncurkan modul ESG 101 sebagai pembelajaran dasar aspek keberlanjutan bagi karyawan. Hingga akhir 2023, 100% seluruh jenjang jabatan di AIA telah mengikuti modul ESG 101.

Effective Governance

Effective Governance di AIA adalah meningkatkan kegiatan operasional dengan standar tertinggi praktik bisnis, menekankan keterlibatan dengan pemangku kepentingan, dan mengelola risiko yang efektif. Tata kelola yang efektif dan baik kami jalankan melalui pemenuhan standar regulasi terkait LST. Pada tahun 2023, kami juga telah mulai mempertimbangkan risiko perubahan iklim dalam kerangka manajemen risiko Perusahaan.

PRESTASI DAN PENGHARGAAN

Pada tahun 2023, AIA juga mencatat sejumlah prestasi dan penghargaan, salah satunya adalah penghargaan Fortune Indonesia Change the World 2023. Penghargaan tersebut diberikan oleh Fortune bagi 34 perusahaan besar di Indonesia yang menjalankan prinsip keberlanjutan dalam melakukan bisnis. Tidak hanya itu, kami juga terus mengembangkan AIA Vitality sebagai fitur unggulan untuk mendorong gaya hidup sehat di Indonesia.

Namun, pencapaian kami tidak terbatas hanya pada hal tersebut. Melalui Laporan ini, kami menceritakan perjalanan kami dengan kisah-kisah yang inspiratif dalam mencapai tujuan di setiap Pilar Keberlanjutan. Tidak hanya dukungan internal, kolaborasi dan pelibatan pemangku kepentingan eksternal juga menjadi salah satu kunci utama dalam pencapaian kami.

STRATEGI PENCAPAIAN TARGET

Kami di AIA mengakui pentingnya integrasi antara faktor internal dan eksternal dalam kegiatan operasional. Mulai dari pengembangan kompetensi karyawan, hingga upaya efisiensi energi dan pengurangan emisi. Kami berkomitmen untuk menjaga keseimbangan antara pertumbuhan kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial, serta memastikan adanya dampak positif untuk alam dan masyarakat. Kami terus mengajak masyarakat untuk hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik melalui AIA One Billion, yang melihat aspek kesehatan secara holistik mulai dari kesehatan fisik, mental, lingkungan, dan literasi keuangan. Efisiensi pada operasional perusahaan juga dilakukan dalam mendukung target *Net-Zero* AIA Group, salah satunya adalah melalui transisi kendaraan operasional menjadi kendaraan listrik serta pengelolaan sampah domestik lebih lanjut.

Selain itu, kami menyadari bahwa manajemen risiko yang holistik adalah kunci kesuksesan dalam mencapai keberlanjutan jangka panjang. Oleh karena itu, dalam RAKB, kami mencantumkan rencana jangka pendek, menengah, dan panjang dalam mendukung TPB.

Dalam rangka mencapai tujuan ini, salah satunya, AIA Group mengembangkan strategi pencapaian *Net-Zero*, terutama dalam melakukan investasi yang bertanggung jawab.

Melihat arah perkembangan yang sangat dinamis, kami menyadari bahwa industri asuransi harus terus berinovasi. Digitalisasi dan pengembangan produk/jasa berkelanjutan telah menjadi prospek usaha yang menjanjikan bagi industri ini, dan memungkinkan kami untuk memberikan layanan yang lebih menyeluruh, serta memahami kebutuhan masyarakat akan ketenangan dan kenyamanan hidup mereka. Seiring dengan itu, kami berkomitmen untuk terus menjadi bagian dari solusi dalam menciptakan masa depan yang lebih sejahtera bagi seluruh pemangku kepentingan.

APRESIASI

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan dari semua pemangku kepentingan yang telah berjalan bersama kami di sepanjang 2023. Kami berharap dapat terus berkolaborasi untuk membangun masa depan yang lebih baik, demi mencapai tujuan dalam meningkatkan kualitas hidup jutaan keluarga di Indonesia. Kami ingin terus membangun masa depan yang berkelanjutan bersama Anda, menciptakan kehidupan yang Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik bagi semua.

Jakarta, April 2024

Salam,
Sainthan Satyamoorthy
Presiden Direktur

TENTANG AIA INDONESIA

PT AIA FINANCIAL (AIA) merupakan perusahaan asuransi jiwa terkemuka yang telah dipercaya oleh masyarakat Indonesia selama lebih dari 40 tahun. AIA hadir dengan tekad kuat untuk mendukung masyarakat dalam menjalani gaya hidup yang lebih sehat. AIA didirikan dengan tujuan membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik. Kami beroperasi untuk memenuhi kebutuhan proteksi masyarakat Indonesia sekaligus menjadi mitra terpercaya bagi para pemangku kepentingan lainnya termasuk nasabah dan mitra bisnis.

Profil Perusahaan [2-1]

PT AIA FINANCIAL (AIA)
Tidak ada perubahan nama per 31 Desember 2023

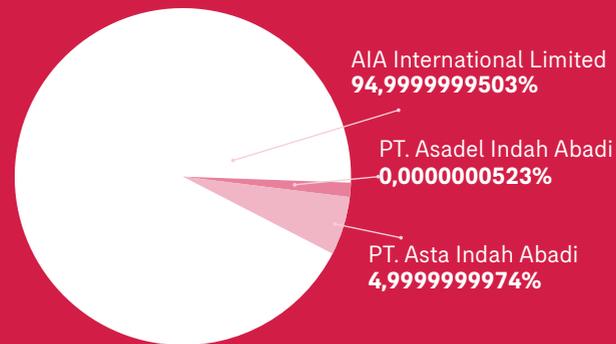
Tanggal Pendirian

15 Juli 1996 berdasarkan Akta No. 54 tertanggal 15 Juli 1996 dengan SK Kemenkumham RI No. C2-605 HT.01.01. Th.97 tanggal 28 Januari 1997

Kegiatan Usaha yang Dijalankan [2-6]

Asuransi Jiwa, Asuransi Kesehatan, Asuransi Kecelakaan Diri, Asuransi dengan Manfaat Investasi (Unit Link), Asuransi Berprinsip Syariah, Program Kesejahteraan Karyawan, dan program Dana Pensiun (DPLK).

Kepemilikan Saham [C.3]



Alamat Kantor Pusat

Jalan Jenderal Sudirman Kav. 48A Jakarta Selatan 12390

Kontak Perusahaan [C.2]

Telp: +62-21 5421 8888
Situs: <https://www.aia-financial.co.id/id>

Pada tahun 2023, AIA mengalami perubahan untuk struktur organisasi dengan adanya pengangkatan komisaris independen dan perubahan direktur keagenan. [C.6]

Visi Kami [C.1] [2-1]

Menjadi penyedia jasa keuangan yang terpercaya di Indonesia. AIA Indonesia akan menjadi pemimpin di setiap jalur usaha dengan menawarkan beragam produk dan layanan yang fleksibel, inovatif, dan bernilai tinggi; melalui berbagai jalur distribusi yang terbaik di Indonesia.

Misi Kami [C.1] [2-1]

Meningkatkan kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat Indonesia dengan memenuhi kebutuhan finansial mereka yang senantiasa berubah sambil memahami harapan para pemegang polis, mitra perusahaan, dan pemegang saham.

Tujuan Kami [C.1] [2-1]

Membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik



TENTANG AIA INDONESIA

Produk Kami [C.4] [2-1]

AIA terus mengembangkan produk-produk asuransi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan beragam nasabahnya. Saat ini, AIA memiliki fokus pada dua segmen utama, yaitu individu dan korporasi, melalui produk-produk yang sesuai dengan ketentuan regulator. AIA berkomitmen untuk memberikan transparansi penuh kepada nasabahnya, sehingga mereka dapat memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Di tahun 2023, tidak terdapat pengaduan mutu serta tidak ada penarikan produk yang dilakukan karena AIA telah melakukan evaluasi terus-menerus untuk memastikan keunggulan dan keamanan produknya. Kami rutin melakukan survei kepuasan pelanggan setiap tahun untuk mempertahankan kualitas produk dan layanan kami. Survei ini membantu kami mengidentifikasi area perbaikan dan merumuskan langkah-langkah perbaikan yang tepat. [F.17, F.27, F.28, F.29, F.30]



Produk Nasabah Individu

Asuransi Jiwa	Kesehatan	Penyakit Kritis	Proteksi dengan manfaat investasi
Warisan	Pensiun	Pendidikan	Pembebasan Pembayaran Premi

Produk Nasabah Kelompok

Dana Pensiun	Manfaat Karyawan	Credit Life
--------------	------------------	-------------

Bisnis Kami, Jejak Kami, Wilayah Kami [C.3] [2-6]

26 Kota

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

40 Tahun

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

Lebih dari

550 Ribu

nasabah individu

275 Ribu

nasabah kelompok di Indonesia

979 Karyawan

dengan 55% karyawan perempuan

Rp 742 triliun

Total uang pertanggungan

Rp 8,2 triliun

Total klaim dan manfaat

Lebih dari **4 Ribu**

Tenaga Pemasar

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



TENTANG AIA INDONESIA

SKALA PERUSAHAAN ^[C.3]

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Kinerja Keuangan				
<i>Risk-Based Capital (RBC)</i>	%	434	570	660
Pendapatan Premi		9.877.693	11.323.375	13.691.071
Total Klaim Dibayarkan		8.219.034	5.667.848	10.287.323
Pendapatan Kontribusi Bruto	Rp Juta	13.097.382	12.337.443	15.139.892
Laba Komprehensif		917.585	(710.427)	(546.074)
Total Kapitalisasi				
Total Liabilitas		33.705.317	37.123.256	40.776.442
Total Ekuitas	Rp Juta	9.556.568	10.940.600	15.502.780
Total Aset		43.261.884	47.112.604	55.324.943
Rasio Likuiditas		88	137	180
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi	Persen (%)	110	86	110



TENTANG AIA INDONESIA

Hasil dan Distribusi Nilai Ekonomi

Ditengah ketidakpastian ekonomi global yang terus meningkat, AIA berhasil memaksimalkan nilai ekonomi yang dihasilkan yang bersumber dari pendapatan sebesar Rp13 miliar, mencapai 99,45% dari target yang ditetapkan. ^[201-2]

Perolehan Pendapatan Premi dan Laba Komprehensif (Dalam Juta Rupiah) ^[F.2]

Uraian	2023	2022	2021
Pendapatan Premi			
Target	9.932.077	12.801.601	14.250.270
Realisasi	9.877.693	11.323.375	13.619.071
Persentase	99,45%	90,33%	95,57%

Selama tahun 2023, AIA tidak menerima bantuan finansial dari pemerintah dan telah mengambil langkah-langkah proaktif untuk membatasi investasi pada sektor-sektor yang berpotensi memberikan dampak negatif pada lingkungan. Ini dilakukan karena kesadaran kami akan risiko dan ancaman yang ditimbulkan oleh perubahan iklim yang ekstrim terhadap kehidupan dan bisnis AIA. ^[201-2] ^[201-4]

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

Uraian	2023	2022	2021
Nilai Ekonomi Langsung Dihasilkan			
Pendapatan	13.097.382	12.337.443	15.139.892
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	13.097.382	12.337.443	15.139.892
Nilai Ekonomi Langsung Didistribusikan			
Biaya Operasi	1.016.699	1.023.910	1.499.211
Pembayaran Upah Pekerja dan Manfaat Lain	694.496	621.366	549.366
Pembayaran Kepada Pemilik Modal	1.779.340	2.807.339	N/A*
Pembayaran Kepada Pemerintah (Pajak)	475.411	685.869	2.475.633
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	250	316	763
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung Didistribusikan	3.965.946	5.138.484	4.524.210
Nilai Ekonomi Langsung yang Ditahan	9.131.436	7.198.959	10.615.682

*Tidak terdapat pembagian dividen pada tahun 2021



PENDEKATAN KAMI

Dalam bagian ini

- 1. Strategi Keberlanjutan 16
- 2. Dukungan Kami terhadap *Net-Zero* AIA Group..... 16
- 3. Topik Material dan Dukungan terhadap TPB..... 17
- 4. Pelibatan Pemangku Kepentingan..... 20

PENDEKATAN KAMI

STRATEGI KEBERLANJUTAN [A.1][F.1][2-22]

AIA mengintegrasikan komitmen keberlanjutan dalam aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola ke dalam kegiatan operasional bisnis melalui lima pilar strategis, mencakup Health and Wellness, Sustainable Operations, Sustainable Investment, People and Culture, dan Effective Governance sehingga dapat memberi nilai tambah dan dampak positif tidak hanya bagi Perseroan, namun juga untuk pemangku kepentingan. Melalui strategi keberlanjutan yang kami terapkan, AIA terus mendorong seluruh karyawan untuk mengembangkan dan memperkuat budaya berkelanjutan dengan mengintegrasikan kebijakan-kebijakan keberlanjutan yang telah kami tetapkan.

Strategi keberlanjutan perusahaan akan terus dievaluasi dan disesuaikan dengan perubahan risiko, peluang saat ini, dan target keberlanjutan di masa depan. Implementasi strategi keberlanjutan juga bertujuan untuk menetapkan target, mengevaluasi kinerja, dan merencanakan inisiatif berikutnya. Chief Marketing Officer dan Departemen Corporate Communication bertanggung jawab atas seluruh penetapan dan implementasi keberlanjutan di AIA serta penunjuk ESG Champion dan Coordinator untuk menyelaraskan implementasi kegiatan LST di seluruh lingkup AIA. [2-12]

DUKUNGAN KAMI TERHADAP NET – ZERO AIA GROUP

AIA mendukung upaya pencapaian komitmen *Net-Zero* AIA Group, yang menegaskan komitmen kami untuk memperhatikan lingkungan. Sebagai perusahaan asuransi jiwa dan kesehatan terkemuka di Asia, kami telah berkomitmen untuk mencapai target bebas emisi gas rumah kaca pada tahun 2050, sejalan dengan Science Based Targets initiative (SBTi). Dalam rangka mendukung misi ini, kami di AIA Indonesia telah mengimplementasikan berbagai langkah strategis untuk mengurangi jejak karbon kami dan memperkuat dampak positif kami terhadap lingkungan.

46,2%

Target jangka pendek AIA Group untuk mengurangi emisi operasional pada tahun 2030 dibandingkan dengan *baseline* tahun 2019.

AIA Group Climate Transition Plan

divalidasi oleh Science Based Targets initiative (SBTi), menjadikan AIA Group sebagai perusahaan asuransi jiwa dan kesehatan pan-Asia pertama dengan target pengurangan emisi jangka pendek tervalidasi SBTi

Info lebih lengkap: [AIA Group Climate Transition Plan](#)



AIA Indonesia menata komitmen keberlanjutan yang diwujudkan dalam AIA Sehat Untuk Negeri. Setiap keputusan bisnis dan operasional yang AIA ambil selalu memastikan unsur keberlanjutan yang menjaga alam, mendorong kemajuan dan kesetaraan sosial, serta menjaga tata kelola yang baik. Inisiatif ini mencerminkan komitmen kami terhadap Indonesia dan target *Net-Zero* AIA Group pada tahun 2050.

Pada 24 Agustus 2023, AIA Sehat untuk Negeri: ESG Day digelar untuk memperkuat kesadaran karyawan terhadap komitmen LST perusahaan, mendorong mereka mendukung perubahan positif dalam lingkungan dan masyarakat demi kesejahteraan bersama.



PENDEKATAN KAMI

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

Penentuan topik material dalam laporan ini didasarkan pada evaluasi topik material yang telah ditetapkan oleh AIA, yang sejalan dengan fokus keberlanjutan ESG AIA Group. AIA telah mengadopsi strategi ini dan menyelaraskan dengan tujuan, komitmen, serta tindakan perusahaan untuk memberikan nilai keberlanjutan jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan. Dalam laporan ini, kami memetakan topik material sesuai dengan pilar strategi LST dan strategi perusahaan, serta mencatat pencapaian yang berkontribusi pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan pada tahun 2023. Tidak terdapat perubahan pada topik material yang telah ditetapkan untuk tahun 2023.

Topik Material, Pilar Keberlanjutan, Batasan Dampak					
Topik Material	Pilar Strategi LST	Strategi Prioritas	Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan	Progres Utama 2023	TPB
<ul style="list-style-type: none"> • Kesehatan dan Kebugaran • Inovasi dan Digitalisasi Produk, Layanan, dan Proses 	<p>Health and Wellness berfokus pada program dan aktivitas perusahaan untuk mengajak, melibatkan, dan menginspirasi nasabah maupun masyarakat untuk peningkatan kesehatan yang lebih baik, mempromosikan inklusi keuangan, memperluas akses ke perlindungan berkualitas, dan menghasilkan dampak positif yang lebih luas pada masyarakat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melibatkan nasabah, masyarakat dan komunitas di Indonesia untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan lingkungan, sekaligus mempromosikan inklusi keuangan. • Menyediakan akses terhadap produk proteksi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. • Membangun solusi kesehatan serta kebugaran yang terintegrasi, dan memberikan penghargaan kepada nasabah untuk meningkatkan perilaku hidup sehat. 	<p>Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan <p>Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nasabah • Tenaga Pemasar • Pemasok 	<ul style="list-style-type: none"> • 133 juta orang Indonesia terlibat program AIA One Billion. • Menjangkau lebih dari 28 Ribu anggota dan mengumpulkan total 8,5 miliar langkah melalui AIA Vitality. • 4.459 nasabah individu dan korporasi terbantu dan mendapatkan manfaat untuk prosedur konsultasi kesehatan melalui Personal Medical Management. • 500 tes HPV gratis untuk Perempuan dengan keterbatasan finansial. • Menjangkau lebih dari 800 sekolah untuk mengimplementasikan gaya hidup sehat melalui AIA Healthiest School. • Menjangkau lebih dari 2,7 juta orang untuk edukasi literasi asuransi melalui AIAPedia. 	  

PENDEKATAN KAMI

TOPIK MATERIAL DAN DUKUNGAN TERHADAP TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN

[3-1][3-2][3-3]

Topik Material, Pilar Keberlanjutan, Batasan Dampak					
Topik Material	Pilar Strategi LST	Strategi Prioritas	Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan	Progres Utama 2023	TPB
<ul style="list-style-type: none"> Manajemen Risiko Inovasi dan Digitalisasi Produk, Layanan, serta Proses Menjual Jasa dan Produk 	<p>Sustainable Operations</p> <p>bertujuan untuk meningkatkan kinerja lingkungan dari operasional AIA, serta menggabungkan faktor-faktor LST dalam setiap pertimbangan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Memastikan bahwa bangunan AIA Central beroperasi sesuai dengan prinsip <i>Green Building</i>. Meningkatkan digitalisasi dan otomatisasi untuk mengurangi penggunaan kertas. 	<p>Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Karyawan Pemegang Saham <p>Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nasabah Tenaga Pemasar Pemasok 	<ul style="list-style-type: none"> 28,73% pengurangan emisi gas rumah kaca operasional dibandingkan <i>baseline</i> tahun 2019. 30,38% pengurangan konsumsi energi dibandingkan <i>baseline</i> tahun 2019. Penerapan program Zero Waste to Landfill pada Head Office dengan 42.13% Rasio Daur Ulang Limbah. Transformasi digital melalui AIA Digibuy, TanyaAny, iPos, Straight Through Process (STP), e-policy, dan pemanfaatan artificial intelligence (AI Robot). 	
<ul style="list-style-type: none"> Investasi Berkelanjutan 	<p>Sustainable Investment</p> <p>memberikan nilai jangka panjang dengan mengalokasikan modal ke perusahaan yang berkomitmen pada hasil yang berkelanjutan, berinvestasi untuk masa depan, dan menurunkan eksposur terhadap risiko aset tidak terpakai dalam ekonomi rendah karbon di masa depan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Memperdalam keterlibatan aspek LST. Meningkatkan kapasitas internal ESG Memperluas inklusi portofolio hijau. Meningkatkan pengecualian portofolio dengan mempertimbangkan tujuan pengamanan hasil investasi jangka panjang. 	<p>Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Karyawan Pemegang Saham <p>Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nasabah Tenaga Pemasar Pemasok 	<ul style="list-style-type: none"> 100% penerapan prinsip LST pada portfolio investasi ekuitas Non-PAYDI AIA. 6,3 Miliar USD investasi AIA Group dalam Obligasi berbasis Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST). 6,4 Miliar USD investasi ekuitas AIA Group dalam Perawatan Kesehatan. >140 analisis investasi AIA Group tersertifikasi ESG <i>Investing</i> oleh CFA Institute. 	

PENDEKATAN KAMI

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

Topik Material, Pilar Keberlanjutan, Batasan Dampak					
Topik Material	Pilar Strategi LST	Strategi Prioritas	Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan	Progres Utama 2023	TPB
<ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan dan Manajemen Karyawan • Keanekaragaman dan Inklusi • Etika Bisnis • Menjual jasa dan produk 	<p>People and Culture memberdayakan sumber daya manusia untuk mencapai keberhasilan melalui pembinaan lingkungan belajar, memastikan keadilan dan proses yang adil dalam pekerjaan dan kemajuan, keberagaman, inklusif dan budaya yang mendukung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menumbuhkan budaya belajar yang mendukung perkembangan karyawan kami. • Mempromosikan keragaman tempat kerja dan memajukan budaya inovasi dan inklusi. • Menanamkan budaya pengambilan keputusan yang etis dan manajemen risiko yang kuat. • Memastikan proses yang adil, akuntabel dan setara untuk pekerjaan, kemajuan dan penghargaan. 	<p>Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan <p>Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah dan Regulator (OJK) • Nasabah • Pemasok • Media • Tenaga Pemasar 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembelajaran yang dikembangkan untuk membangun kapabilitas masa depan dalam diri karyawan. • 100% seluruh jenjang jabatan telah mengikuti modul pembelajaran ESG 101 • 55% karyawan perempuan. • Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Tata Kelola Perusahaan • Manajemen Risiko • Etika Bisnis • Menjual Jasa dan Produk • Privasi Data dan Keamanan Siber 	<p>Effective Governance memastikan bahwa AIA terus beroperasi dengan standar tertinggi praktik bisnis, baik keterlibatannya dengan pemangku kepentingan, maupun cara mengelola risiko. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan pengawasan manajemen, insentif, akuntabilitas organisasi, sistem tata kelola data, dan pelaporan yang transparan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mendorong integritas bisnis dan pengambilan keputusan. • Mengelola risiko dan peluang LST secara efektif di seluruh bisnis AIA. • Terdepan dalam praktik terbaik LST di seluruh wilayah. 	<p>Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan • Pemegang Saham <p>Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah dan Regulator (OJK) • Nasabah • Pemasok • Media • Tenaga Pemasar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspek terkait LST dan Keberlanjutan tertanam dalam kerangka kerja manajemen risiko. • Indeks Kepuasan Pelanggan 94% dari skala 100%. 	

PENDEKATAN KAMI

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

AIA mengidentifikasi beberapa kelompok pemangku kepentingan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kelangsungan operasional Perseroan. Pelibatan pemangku kepentingan dilakukan melalui berbagai metode dengan fokus pada pemahaman yang mendalam dan pemenuhan kebutuhan mereka.

Identifikasi Kebutuhan dan Pendekatan Pemangku Kepentingan [E.4] [2-29]

Pemangku Kepentingan Internal dan Kebutuhannya	Metode Pelibatan dan Frekuensi Pendekatan
 <p>Pemegang Saham Kinerja Perusahaan dan pengembangan usaha</p>	<p>Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. RUPS Tahunan dilaksanakan satu kali setiap tahun. 2. RUPS Luar Biasa dilaksanakan sesuai kebutuhan. <hr/> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian laporan kinerja secara berkala. 2. Laporan Keuangan Perusahaan setiap triwulan. 3. Laporan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) satu kali dalam setiap tahun. 4. Laporan Keberlanjutan satu kali dalam setiap tahun. 5. Laporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) satu kali dalam setahun.
 <p>Karyawan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hubungan ketenagakerjaan • Pemenuhan hak-hak normatif • Pengembangan kompetensi dan karir 	<p>Komunikasi atas berbagai informasi penting dilaksanakan sesuai kebutuhan, melalui pertemuan langsung (<i>town hall meeting, employee gathering</i>), maupun melalui sarana internal komunikasi.</p> <hr/> <p>Perusahaan memberikan berbagai pelatihan, yang dilaksanakan sesuai kebutuhan, baik melalui tatap muka ataupun berbasis <i>web</i> atau <i>e-learning</i>.</p>

PENDEKATAN KAMI
PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Pemangku Kepentingan Eksternal dan Kebutuhannya	Metode Pelibatan dan Frekuensi Pendekatan
 <p>Pemerintah dan Regulator (OJK) Kepatuhan terhadap hukum</p>	<p>Pertemuan berkala dengan regulator/otoritas, sesuai kebutuhan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Keuangan Perusahaan setiap triwulan. 2. Laporan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) satu kali dalam setiap tahun. 3. Laporan Keberlanjutan satu kali dalam setiap tahun. 4. Laporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) satu kali dalam setahun. 5. Laporan-laporan lain sesuai regulasi maupun kebutuhan Perusahaan.
 <p>Tenaga Pemasar Legalitas kerja sama dalam memasarkan produk asuransi</p>	<p>Pertemuan dengan Tenaga Pemasar, dilaksanakan secara berkala setiap hari Senin setiap awal bulan.</p> <p>Evaluasi kinerja Tenaga Pemasar, dilaksanakan berkala setiap bulan.</p>
 <p>Nasabah Legalitas kerja sama dalam memasarkan produk asuransi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbukaan informasi produk dan layanan yang disediakan Perusahaan, dilaksanakan sesuai kebutuhan. Situs Perusahaan memuat informasi Daftar Produk, Daftar Agen, dan Daftar Kantor AIA Di Luar Kantor Pusat. 2. Informasi situs Perusahaan juga memuat prosedur dan cara bertransaksi, informasi tata cara pelayanan dan penyelesaian pengaduan, serta informasi lainnya baik yang diwajibkan oleh regulasi maupun kebutuhan internal Perusahaan. <p>Akses layanan nasabah dengan penyediaan call center 24 jam, 7 hari dalam sepekan.</p>
 <p>Pemasok Kontrak kerja dan pelaksanaannya</p>	<p>Informasi tender dan kontrak kerja sebagai dasar pelaksanaan kerja, dilakukan sesuai kebutuhan.</p> <p>Pertemuan dengan pemasok, dan evaluasi berkala kinerja pemasok, dilaksanakan sesuai kebutuhan.</p>
 <p>Media</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keterbukaan informasi kinerja Perusahaan • Perlindungan konsumen • Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan Perusahaan (TJSL) 	<p>Publikasi kinerja AIA secara berkala, dilaksanakan sesuai kebutuhan.</p> <p>Pertemuan dengan media dan evaluasi berkala kinerja media, dilaksanakan sesuai kebutuhan.</p>

HEALTH AND WELLNESS

MEWUJUDKAN HIDUP LEBIH SEHAT, LEBIH LAMA, LEBIH BAIK

Dalam bagian ini

- 1. Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan... 24
- 2. Pendekatan Aktivitas..... 25
 - Prioritas Strategis 1..... 25
 - Prioritas Strategis 2..... 27
 - Prioritas Strategis 3..... 28



HEALTH AND WELLNESS

“



KATHRYN M. PARAPAK
CHIEF MARKETING OFFICER

AIA terus mendorong gaya hidup lebih sehat di Indonesia melalui AIA Vitality - program *Health and Wellness* kami -, kemitraan strategis, serta inovasi dalam produk dan layanan kami. ”



Health and Wellness di 2023

742 Triliun

Rupiah Uang pertanggungan

28 Ribu

Anggota AIA Vitality mengumpulkan 8,5 Miliar langkah dan 3,9 Juta menit durasi olahraga

133 Juta Orang

Indonesia terlibat program AIA One Billion hingga akhir 2023

4.459 Nasabah

Individu dan Kelompok mendapatkan manfaat prosedur konsultasi Personal Medical Management

2,7 Juta Orang

Teredukasi program literasi keuangan melalui AIAPedia

6.000 Pohon

Ditanam sebagai apresiasi bagi nasabah

890 Sekolah

Berpartisipasi dalam AIA Healthiest Schools

HEALTH AND WELLNESS

Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

AIA mengadopsi tiga Prioritas Strategis untuk mendukung gaya hidup aktif dan sehat yang sejalan dengan upaya mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), dengan fokus pada program-program perusahaan yang mempromosikan inklusi keuangan, meningkatkan akses terhadap perlindungan berkualitas, dan menciptakan dampak positif yang luas pada masyarakat.

Prioritas Strategi	Dukungan pada TPB Sejalan Dengan Target Nasional
<p>1.Melibatkan Komunitas di Seluruh Indonesia Melibatkan komunitas di seluruh Indonesia untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan lingkungan mereka sekaligus meningkatkan literasi dan inklusi keuangan.</p>	<p> 3.8 Mencapai cakupan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko keuangan, akses terhadap pelayanan kesehatan dasar yang baik, dan akses terhadap obat-obatan dan vaksin dasar yang aman, efektif, berkualitas, dan terjangkau bagi semua orang.</p> <p> 8.10 Memperkuat kapasitas lembaga keuangan domestik untuk mendorong dan memperluas akses terhadap perbankan, asuransi, dan jasa keuangan bagi semua.</p> <p> 10.2 Pada tahun 2030, memberdayakan dan meningkatkan inklusi sosial, ekonomi, dan politik bagi semua, terlepas dari usia, jenis kelamin, difabilitas, ras, suku, asal, agama atau kemampuan ekonomi atau status lainnya.</p>
<p>2.Meningkatkan Akses Layanan Kesehatan Berkualitas Menyediakan akses terhadap produk proteksi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, didukung dengan informasi produk yang tepat dan relevan.</p>	<p> 3.4 Pada tahun 2030, mengurangi hingga sepertiga angka kematian dini akibat penyakit tidak menular, melalui pencegahan dan pengobatan, serta meningkatkan kesehatan mental dan kesejahteraan.</p> <p> 3.8 Mencapai cakupan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko keuangan, akses terhadap pelayanan kesehatan dasar yang baik, dan akses terhadap obat-obatan dan vaksin dasar yang aman, efektif, berkualitas, dan terjangkau bagi semua orang.</p>
<p>3.Membangun Kesehatan dan Kebugaran yang Terintegrasi Lebih Baik Mengembangkan solusi kesehatan dan kebugaran yang terintegrasi, serta memberikan penghargaan kepada nasabah bagi mereka yang melakukan upaya perilaku hidup lebih sehat.</p>	<p> 3.4 Pada tahun 2030, mengurangi hingga sepertiga angka kematian dini akibat penyakit tidak menular, melalui pencegahan dan pengobatan, serta meningkatkan kesehatan mental dan kesejahteraan.</p>

HEALTH AND WELLNESS

Pendekatan Aktivitas [E.5][F.23] [413-1]

AIA memberi prioritas dalam mempromosikan gaya hidup sehat serta mendukung nasabah untuk hidup lebih sehat, lebih lama dan lebih baik. Kami menawarkan berbagai program untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental, lingkungan, dan keuangan berdasarkan prinsip kesetaraan. Dengan melibatkan masyarakat di seluruh Indonesia, tujuan kami adalah meningkatkan kesejahteraan mereka secara keseluruhan serta menyediakan akses terhadap produk perlindungan berkualitas yang disesuaikan dengan kebutuhan individu. Selain itu, kami juga mengembangkan solusi kesehatan dan kebugaran yang terintegrasi serta memberikan penghargaan kepada nasabah yang menerapkan perilaku hidup sehat.

Divisi yang bertanggung jawab: Marketing & Product
Standar / Kebijakan terkait: AIA One Billion
Monitoring dan Evaluasi: Setiap kuartal

PRIORITAS STRATEGIS 1

MELIBATKAN KOMUNITAS DI SELURUH INDONESIA

Melibatkan komunitas di seluruh Indonesia untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental, dan lingkungan, serta meningkatkan literasi keuangan, adalah bagian penting dari upaya kami. Kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk lebih dari 900 karyawan, jutaan pelanggan, jaringan agen, *bancassurance*, serta mitra distribusi dan vendor, memberi kami peluang besar untuk menciptakan perubahan positif dalam masyarakat.

AIA One Billion

Kami mendukung tujuan AIA group pada tahun 2030 yaitu melibatkan 'Satu Miliar Orang' untuk hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik. Oleh karena itu AIA mendukung dan memotivasi masyarakat untuk menjaga kesehatan dan kesejahteraan hidup mereka melalui kampanye #AIAOneBillion. Program ini dilaksanakan untuk mengedukasi, menginspirasi, dan mendukung masyarakat agar dapat meningkatkan kesehatan fisik, mental, kesejahteraan lingkungan, dan mempromosikan inklusi keuangan. Pada 2023, sudah lebih dari 133 juta orang yang terlibat program AIA One Billion di Indonesia. [F.25]



133 Juta Orang terlibat program AIA One Billion hingga akhir 2023

AIA juga menginisiasi AIA Content Club dengan mengeluarkan artikel-artikel informatif yang dapat diakses melalui situs AIA oleh siapa pun. Artikel-artikel tersebut mencakup 4 pilar kesehatan AIA One Billion



Informasi mengenai AIA Content Club dapat dilihat pada <https://www.aia-financial.co.id/id/health-and-wellness/aia-content-club>

AIA Healthiest Schools

Program AIA Healthiest School (AHS) bertujuan untuk mengedukasi pentingnya hidup bersih dan sehat bagi pelajar melalui modul pembelajaran yang berfokus pada pengembangan 4 pilar utama yaitu makan sehat, gaya hidup aktif, kesehatan mental, juga sehat dan lestari. Sejak diluncurkannya pada tahun 2023, program ini telah mencatat partisipasi 890 sekolah SD sampai SMP di berbagai daerah di Indonesia. Selain itu, AIA juga mengajak sekolah untuk mengikuti kompetisi AIA Healthiest School Global, dengan kesempatan memenangkan jumlah hadiah sebesar USD100.000, di mana dari Indonesia, 147 sekolah melanjutkan ke kompetisi tersebut [F.25]



890 Sekolah berpartisipasi dalam program AHS

“

Melalui AHS kami bisa menambah budaya sekolah menjadi sehat, menambah wawasan dan inovasi kepada seluruh warga sekolah supaya sekolah kita selalu bisa berbudaya sehat. Semoga sekolah kami menjadi sekolah sehat yang bermanfaat ”

SDN Gunung Kebayoran Lama

HEALTH AND WELLNESS

AIAPedia

AIA mengimplementasikan AIAPedia bertujuan untuk meningkatkan pemahaman keuangan dan tingkat penggunaan asuransi di kalangan masyarakat Indonesia dengan menghasilkan konten informatif berbasis digital. AIAPedia menggunakan berbagai platform digital seperti Instagram dan YouTube untuk menjangkau khalayak yang lebih luas. Selain itu, AIAPedia juga bekerja sama dengan tokoh publik yang kredibel dan *influencer* untuk mengembangkan konten informatif yang lebih relevan.

Sejak diluncurkan, AIAPedia telah meraih berbagai kesuksesan. Hingga 2023, berkolaborasi dengan tokoh publik, *influencer*, dan media digital. Program ini berhasil menjangkau 2,7 juta orang melalui media sosial. Selain itu, AIAPedia memenangkan penghargaan Insurance Asia Awards 2023 untuk Education Insurance Initiative of the Year - Indonesia [F.25]



2,7 Juta Orang tereduksi program AIAPedia pada tahun 2023



Satu Pohon Satu Polis

AIA mengintegrasikan strategi ESG dengan memberikan apresiasi kepada nasabah melalui program penanaman pohon bersama Yayasan BenihBaik. Kegiatan penanaman ini dilakukan pada beberapa kota besar di Indonesia. Pada tahun 2023, melalui program penanaman pohon, kami telah menanam 6.000 pohon yang akan dipantau secara berkala. Dengan ini, kami berharap memberikan kontribusi positif bagi lingkungan dan masyarakat demi masa depan yang berkelanjutan. [F.25]



HEALTH AND WELLNESS

PRIORITAS STRATEGIS 2

MENINGKATKAN AKSES LAYANAN KESEHATAN BERKUALITAS

AIA memastikan pelanggan mendapatkan akses mudah ke produk proteksi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, serta menyediakan informasi produk yang tepat. Kami juga bekerja sama dengan berbagai pihak untuk mempromosikan gaya hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik bagi masyarakat. Kolaborasi ini memperluas akses ke produk proteksi berkualitas sehingga pelanggan dapat merasa aman dan terlindungi sepenuhnya.

Pengembangan Produk

AIA terus mengembangkan produk dengan prinsip inklusif keuangan. AIA Melangkah Bersama, produk proteksi jiwa, yang dirancang untuk keluarga muda dengan premi mulai dari Rp500.000 per bulan, serta pilihan masa pembayaran premi yang fleksibel. Tujuannya adalah menjangkau lebih banyak nasabah dan membantu mereka merencanakan keuangan.

AIA Bahagia Bersama, produk unit link pertama dari AIA yang didesain berdasarkan kebutuhan nasabah dan sesuai standar SEOJK PAYDI No. 5 Tahun 2022. Informasi produk tersedia melalui video rekaman yang terintegrasi dengan *sales tools* kami. Pemasaran dilakukan secara profesional melalui *platform* digital iPosX dengan pendekatan *needs-based selling* melalui fitur iNeeds.

Kedua produk ini terhubung dengan AIA Vitality, memberikan *reward* kepada nasabah yang menjalankan gaya hidup sehat.

Aplikasi AIA Vitality dilengkapi fitur deteksi untuk mencegah penyalahgunaan *tracker*. Jika terdeteksi digunakan pada akun lain, poin aktivitas fisik akan dibatalkan untuk meningkatkan keamanan anggota AIA Vitality.

Perlindungan dan Keamanan Data

AIA memprioritaskan perlindungan data pribadi nasabah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Kami meningkatkan keamanan data dengan pembatasan akses dan enkripsi komprehensif pada aplikasi, serta melakukan pengujian rutin untuk memastikan keamanan optimal. Departemen Information Risk & Data Privacy bertanggung jawab atas manajemen perlindungan data. Hingga akhir 2023, tidak ada keluhan terkait keamanan data pribadi, menegaskan komitmen kami dalam menjaga privasi nasabah.

Meningkatkan Layanan dengan Kemitraan

AIA sebagai pemimpin pasar dalam produk proteksi Kesehatan dengan menyediakan akses layanan medis personal dan berkualitas. Pelibatan mitra-mitra kami merupakan wujud komitmen kami untuk membantu masyarakat hidup Lebih Sehat, Lebih Lama, Lebih Baik.

1. Personal Medical Management

AIA bekerja sama dengan Medix untuk meningkatkan layanan perawatan Kesehatan berkualitas yang komprehensif dalam memenuhi kebutuhan medis. Layanan ini memberikan akses pada ahli medis lokal dan global yang terbaik untuk membantu nasabah mendapat diagnosis yang tepat dan memilih perawatan yang paling sesuai.



2. Telekonsultasi

AIA bekerja sama dengan Halodoc untuk layanan konsultasi Kesehatan secara *online*. Program ini meningkatkan layanan perawatan kesehatan berkualitas yang komprehensif dalam memenuhi kebutuhan medis nasabah kami.



3. Maxi Value Protection

AIA bersama BCA memberikan solusi proteksi Kesehatan melalui tiga pilihan asuransi, di antaranya:



- Premier Hospital & Surgical Extra yakni proteksi kesehatan dengan area perlindungan hingga seluruh dunia, rawat inap, serta akses perawatan kesehatan global.
- Vital Care memberikan perlindungan terhadap 169 kondisi penyakit kritis sesuai dengan plan yang dipilih, dengan manfaat uang pertanggungan hingga 300%
- Waiver Care Series memberikan manfaat pembebasan premi untuk menjaga proteksi tetap aktif apabila terjadi risiko penyakit kritis, cacat tetap, atau meninggal dunia pada Pemegang Polis.



742 Triliun Rupiah

Uang pertanggungan pada tahun 2023



4.459 Nasabah Individu dan Korporasi

mendapatkan manfaat prosedur konsultasi Personal Medical Management

HEALTH AND WELLNESS

PRIORITAS STRATEGIS 3

MEMBANGUN KESEHATAN DAN KEBUGARAN YANG TERINTEGRASI DENGAN BAIK

AIA menghadirkan solusi kesehatan melalui program kebugaran inovatif yang memberikan insentif kepada nasabah atas setiap pilihan sehat, membantu mereka hidup lebih sehat, lebih lama, dan lebih baik. Sepanjang tahun 2023, tidak ada insiden ketidakpatuhan oleh AIA yang memberikan dampak negatif terhadap kesehatan dan keselamatan nasabah dari produk dan jasa kami. [416-2]

AIA Vitality

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

AIA Vitality menawarkan *reward* kepada nasabah yang menjalani gaya hidup sehat dengan fitur *challenge* dan *assessment* untuk mendukung kesehatan nasabah secara menyeluruh. Program ini memberikan pengalaman menyenangkan dalam membangun gaya hidup sehat melalui tiga tahap: *Know Your Health*, *Improve Your Health*, dan *Enjoy the Rewards*.

Dengan AIA Vitality, Anda diajak untuk aktif mengikuti tantangan sesuai kebugaran Anda, menjaga pola makan sehat, dan memantau kesehatan melalui penilaian daring dan pemeriksaan rutin.

Hingga tahun 2023, program AIA Vitality telah mengumpulkan 28.000 anggota aktif. AIA Vitality telah memberikan dampak positif bagi anggota kami. Hingga Desember 2023, berdasarkan data yang telah dilaporkan anggota melalui aplikasi AIA Vitality, 66% melaporkan adanya penurunan tingkat gula darah, 59% melaporkan tingkat tekanan darah yang normal, 36% melaporkan adanya perbaikan tingkat kolesterol, serta 14% anggota memperoleh nilai Indeks Massa Tubuh (BMI) yang lebih sehat. [203-2]

AIA Vitality



28 Ribu anggota aktif mengumpulkan 8,5 Miliar Langkah Kaki dan 3,9 Juta Menit durasi olahraga

66%

kadar glukosa anggota AIA Vitality kembali normal

59%

tekanan darah anggota AIA Vitality kembali normal

36%

kadar kolesterol anggota AIA Vitality kembali normal

14%

Indeks Massa Tubuh (BMI) anggota AIA Vitality kembali normal

HEALTH AND WELLNESS

AIA Vitality Live 2023

AIA Vitality Live 2023 diikuti oleh lebih dari 4.000 peserta dari berbagai kalangan, termasuk anggota AIA Vitality, nasabah, karyawan, dan komunitas. Acara ini menekankan gerakan dan kesehatan dengan *5K Run and Walk*, *Zumba*, dan *Body Combat*, yang langkah dan detak jantungnya akan tercatat di AIA Vitality. Selain itu, acara ini menampilkan penampilan musisi terkenal seperti Reza Artamevia dan Tulus. AIA Vitality Live 2023 juga menghadirkan kepedulian lingkungan dengan mengonversi setiap partisipasi olahraga menjadi penanaman pohon di Indonesia



AIA Vitality Women's 10k

AIA bekerja sama dengan Womens' 10k, menyelenggarakan AIA Vitality Women's 10K, acara lari khusus untuk perempuan yang telah diikuti oleh lebih dari 1.000 peserta di Jakarta. Pada acara ini, AIA Vitality juga bekerja sama dengan Nusantics untuk memberikan screening kanker serviks gratis kepada 500 perempuan, termasuk peserta Women's 10K. Tidak hanya itu, Women's 10K juga menyelenggarakan program Sunday Run untuk pelatihan lari dan kebugaran setiap Minggu sejak Februari 2023.



HEALTH AND WELLNESS

AIA Vitality “Healthy Food Benefit”

AIA Indonesia berkolaborasi dengan Ranch Market dan Farmers Market dalam mendorong gaya hidup sehat dan ramah lingkungan melalui fitur *Healthy Food Benefit*. Anggota AIA Vitality bisa mendapatkan voucher diskon senilai Rp50.000 melalui aplikasi AIA Vitality untuk pembelian buah-buahan dan sayuran di outlet Ranch Market, Farmers Market atau The Gourmet. Selain itu, anggota AIA Vitality akan mendapatkan tambahan 10 poin jika menggunakan kantong belanja non-plastik ketika berbelanja sebagai bentuk aksi terhadap kesehatan lingkungan.



AIA Vitality “Gym Partner”

AIA Indonesia dan Celebrity Fitness & Fitness First (CF & FF) Indonesia berkolaborasi meluncurkan fitur AIA Vitality “Gym Partner” di tahun 2023. Kerja sama ini memberikan berbagai keuntungan bagi nasabah AIA saat berolahraga di pusat kebugaran CF & FF melalui aplikasi AIA Vitality. AIA Vitality memberikan *reward* tambahan 100 poin Vitality per kunjungan dan tambahan 750 poin Vitality saat melakukan fitness assessment di CF & FF dengan bonus 750 poin Vitality untuk hasil *assessment* yang baik. Fitur *challenge* dan *assessment* juga disediakan untuk memberikan dukungan komprehensif terhadap kesehatan nasabah AIA.



HEALTH AND WELLNESS

Mitra AIA Vitality selama 2023 **AIA Vitality**

Selama tahun 2023, AIA Vitality telah bermitra dengan berbagai mitra unggulan, di antaranya:



Memberikan pemeriksaan kesehatan dasar gratis



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



Memberikan harga spesial untuk perangkat Samsung terpilih



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



Potongan harga untuk *gym membership*, penilaian kesehatan untuk anggota Vitality. Poin akan ditambahkan jika anggota Vitality berolahraga di mitra tersebut



Potongan harga untuk *gym membership*, penilaian kesehatan untuk anggota Vitality. Poin akan ditambahkan jika anggota Vitality berolahraga di mitra tersebut



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



Memberikan potongan harga 50 ribu apabila belanja makanan sehat dan berbelanja menggunakan tas belanja



Memberikan potongan harga 50 ribu apabila belanja makanan sehat dan berbelanja menggunakan tas belanja

SUSTAINABLE OPERATIONS

MENINGKATKAN KINERJA LINGKUNGAN DENGAN PRAKTIK OPERASIONAL YANG BERKELANJUTAN

Dalam bagian ini

- 1. Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan... 34
- 2. Pendekatan Aktivitas..... 35
 - Prioritas Strategis 1..... 35
 - Prioritas Strategis 2..... 36
 - Prioritas Strategis 3..... 38



SUSTAINABLE OPERATIONS



BENNY ISKANDAR
CHIEF OPERATIONS OFFICER

AIA secara aktif menerapkan strategi untuk meminimalkan dampak lingkungan di seluruh tempat kerja dan operasi kami dengan menjaga hubungan antara keberlanjutan dan kesuksesan bisnis. ”



Sustainable Operations di 2023

28,73%

Pengurangan emisi Gas Rumah Kaca Operasional dibandingkan *baseline* tahun 2019

30,38%

Pengurangan konsumsi energi dibandingkan *baseline* tahun 2019

Digitalisasi

dan otomatisasi untuk mengurangi penggunaan kertas dan meningkatkan efisiensi

100% Sampah

Gedung AIA Central dikelola lebih lanjut tanpa langsung ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA)

- **9% Sampah Organik**
Dikompos menjadi pupuk
- **42% Sampah Anorganik**
Didaur ulang oleh Bank Sampah lokal
- **49% Sampah Residual**
Diolah menjadi energi Industri

SUSTAINABLE OPERATIONS

Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

AIA berupaya mengelola jejak karbon dan bisnis yang efisien dengan tiga strategi prioritas, yaitu sertifikasi bangunan hijau, pengelolaan kinerja lingkungan, dan transformasi digital. Pelaksanaan strategi kami dengan mengikutsertakan mitra di seluruh jaringan. Tiga prioritas strategis sejalan dengan dukungan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Prioritas Strategi	Dukungan pada TPB Sejalan Dengan Target Nasional
<p>1. Memastikan Bangunan Lebih Hijau Memastikan bahwa bangunan AIA Central beroperasi sesuai dengan prinsip <i>Green Building</i>.</p>	<p> 9.4 Pada tahun 2030, meningkatkan infrastruktur dan retrofit industri agar dapat berkelanjutan, dengan peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya dan adopsi yang lebih baik dari teknologi dan proses industri bersih dan ramah lingkungan, yang dilaksanakan semua negara sesuai kemampuan masing-masing.</p>
<p>2. Meningkatkan Kinerja Lingkungan Mengurangi jejak karbon, sekaligus mengukur dan mengelola jumlah limbah yang dihasilkan dari operasi kami.</p>	<p> 7.3 Pada tahun 2030, melakukan perbaikan efisiensi energi di tingkat global sebanyak dua kali lipat.</p>
<p>3. Memajukan Tranformasi Digital Meningkatkan digitalisasi dan otomatisasi untuk mengurangi penggunaan kertas melalui berbagai inovasi seperti TanyaAnyaa, iPos, AIA DigiBuy, <i>e-policy</i>, dan pemanfaatan <i>artificial intelligence</i> (AI Robot).</p>	<p> 12.5 Pada tahun 2030, secara substansial mengurangi produksi limbah melalui pencegahan, pengurangan, daur ulang, dan penggunaan kembali.</p>

SUSTAINABLE OPERATIONS

Pendekatan Aktivitas [E.5]

AIA mengutamakan keseimbangan lingkungan yang berdampak langsung pada kesehatan semua pihak dengan memastikan bangunan lebih hijau dan meningkatkan kinerja lingkungan. Kami juga terus memajukan transformasi digital untuk efisiensi operasional. Dengan langkah-langkah ini, kami berupaya untuk terus berkontribusi pada keberlanjutan untuk bisnis kami.

Divisi yang bertanggung jawab: Property Corporate Services, Operations
Standar / Kebijakan terkait: Building Management, Operations Policies
Monitoring dan Evaluasi: Setiap Bulan

PRIORITAS STRATEGIS 1

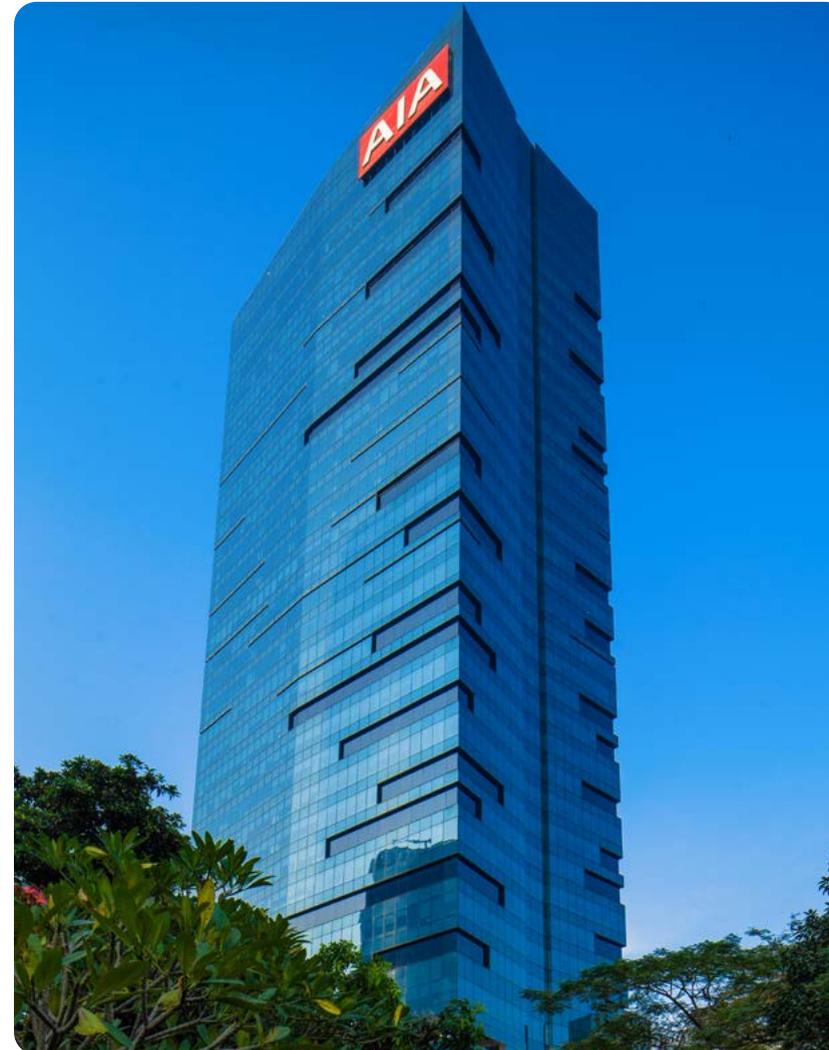
MEMASTIKAN BANGUNAN LEBIH HIJAU

Kami memastikan bangunan kami lebih hijau dengan teknologi dan praktik konstruksi berkelanjutan. Ini tidak hanya tanggung jawab lingkungan, tetapi juga bagian penting dari pelayanan kami kepada nasabah dan karyawan, untuk menjaga kesehatan dan kesejahteraan mereka.

Implementasi Prinsip Bangunan Hijau pada AIA Central



Gedung AIA Central telah memenuhi standar sertifikasi Bangunan Hijau dari Green Building Council Indonesia (GBCI) dengan peringkat Gold untuk Kategori Existing Building dan dalam proses resertifikasi untuk Kategori Interior Space



Informasi mengenai Green Building Council Indonesia
[AIA Central Green Building Council Indonesia](#)

Penerapan *Clean Air Zone* pada AIA Central

AIA Indonesia bersama Nafas meluncurkan *Project Clean Air Zone* di beberapa area AIA Central untuk meningkatkan kesehatan dan kenyamanan karyawan. Inisiatif ini bertujuan menjaga kesehatan karyawan akibat kondisi udara kota Jakarta di tahun 2023. Proyek ini menggunakan teknologi pemantauan dan penyaringan udara yang terhubung secara otomatis dengan *artificial intelligence* dan memiliki konsumsi energi rendah. Pada akhir 2023, kualitas udara di *Clean Air Zone* AIA Central meningkat hingga 92% lebih sehat dibandingkan udara luar ruangan.

Kualitas udara rata-rata di *Clean Air Zone* AIA Central

92% Lebih sehat dibandingkan udara diluar pada periode September - Desember 2023

SUSTAINABLE OPERATIONS

PRIORITAS STRATEGIS 2

MENINGKATKAN KINERJA LINGKUNGAN

AIA berusaha untuk mengurangi jejak karbon dan mengelola limbah yang dihasilkan dari operasinya. AIA mengimplementasikan berbagai strategi pengelolaan lingkungan, termasuk pengurangan limbah, penghematan energi dan air, pengendalian emisi, serta pengelolaan keanekaragaman hayati. Meskipun bergerak di bidang jasa keuangan, AIA telah mengalokasikan biaya lingkungan hidup sebesar Rp3 Miliar. Pengelolaan lingkungan ini meliputi pengelolaan limbah, penanaman pohon, serta pemasangan *air monitoring* dan *air purifier*. [F.4]

Pengelolaan Limbah

AIA mengelola berbagai jenis limbah, termasuk limbah berbahaya dan beracun (B3) dan non-B3, dengan berbagai strategi. Untuk limbah non-B3, kami mengurangi penggunaan kertas melalui digitalisasi internal dan eksternal perusahaan. Limbah non-B3 dari operasional kantor AIA Central tidak dibuang ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA), tetapi dikelola melalui kemitraan dengan Waste4Change. Limbah tinta dan barang elektronik (B3) kami proses untuk diserahkan kepada pihak ketiga untuk dikelola lebih lanjut. Saat ini, kami belum menghitung total limbah B3 karena pengelolaannya dilakukan oleh manajemen gedung dan tidak ada kejadian tumpahan limbah B3 pada tahun 2023. [F.14][F.15][306-1, 306-2, 306-3, 306-5]

Pada tahun 2023, kami melakukan perhitungan total limbah non-B3 dengan memilah berdasarkan jenisnya, yaitu limbah organik, anorganik, dan sampah residual. [F.13]



Timbulan Limbah

Uraian	Unit	2023*	2022	2021
Limbah Organik	ton	4,01	1,41	N/A
Limbah Anorganik	ton	17,87	6,01	N/A
Sampah Residual	ton	20,54	6,24	N/A
Total Limbah	ton	42,42	13,66	N/A
Rasio Daur Ulang	%	42,13	43,99	N/A
Total Limbah Dialihkan	ton	38,41	12,25	N/A

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

Konsumsi Air

AIA memanfaatkan air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk menunjang kegiatan operasional perkantoran. AIA belum dapat memberikan informasi data konsumsi air karena seluruh pembayaran sudah menyatu dengan pembayaran air dan listrik (*leased space*) yang dikelola oleh pengelola gedung. Namun, kami tetap melakukan penghematan penggunaan air pada setiap wilayah operasional kami dengan himbauan mematikan air keran ketika tidak digunakan dan instalasi keran ramah energi. Sementara itu, pengelolaan limbah air dari kegiatan internal ditangani melalui Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) yang dioperasikan oleh pihak ketiga, untuk memastikan bahwa air buangan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. [F.8] [303-1, 303-5]

Keanekaragaman Hayati

AIA tidak berada di wilayah yang berdekatan dengan wilayah dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi. Namun demikian, AIA memiliki beberapa program yang merealisasikan kepedulian Lingkungan. Pada tahun 2023, AIA telah menanamkan 6.000 pohon bekerja sama dengan Yayasan Benih Baik. Penanaman pohon tersebut memberikan manfaat bagi lingkungan dan juga bagi masyarakat sekitar area penanaman. AIA juga menjalin kerja sama dengan band asal Inggris, Coldplay, dan organisasi One Tree Planted untuk menginisiasi penanaman pohon di Indonesia pada tahun 2024. Hasil kerja sama ini akan dilaporkan pada laporan keberlanjutan tahun 2024. [F.9][F.10][304-1, 304-2]



SUSTAINABLE OPERATIONS

Penggunaan Energi

Penghitungan penggunaan energi mencakup volume pemakaian energi di dalam perusahaan. Di tahun 2023, AIA mengalami peningkatan konsumsi energi sebesar 1.392,44 GJ atau 17% dibandingkan tahun 2022 sebesar 8.240,08 GJ. Adapun peningkatan ini disebabkan oleh mulai kembalinya aktivitas di kantor secara penuh setelah COVID-19 dinyatakan sebagai endemi oleh pemerintah. [F.6][302-1, 302-3]

Konsumsi Energi

Uraian	2023	2022	2021
Pemakaian Listrik (KWH)	2.627.435,76	2.257.222,69	2.081.000,33
Pemakaian Listrik (GigaJoule)	9.458,77	8.126,00	7.491,60
Pemakaian Bensin (Liter)	5.071,70	3.330,00	1.759,02
Pemakaian Bensin (GigaJoule)	173,75	114,08	60,26
Total Pemakaian Energi (GigaJoule)	9.632,52	8.216,70	7.551,86
Intensitas Pemakaian Energi (GigaJoule / Karyawan)	9,84	8,15	7,58

Pengematan Energi dan Pengendalian Emisi

Untuk mendukung kegiatan bisnis, kami menggunakan sumber energi yang beragam, termasuk listrik dan bahan bakar bensin. Selama tahun 2023, AIA terus meningkatkan upaya penghematan energi dengan berbagai inisiatif, seperti: [F.7]

1. Mengganti kendaraan operasional kantor berbahan bakar fosil ke bahan bakar listrik secara bertahap.
2. Penerapan prinsip *green building* seperti, penjadwalan lampu dan pendingin udara sesuai dengan jam operasional.

Inisiatif ini berhasil menurunkan konsumsi energi sebesar 30,38% dibandingkan *baseline* tahun 2019 sebesar 13.837,32 GigaJoule.

Emisi Gas Rumah Kaca

AIA menyadari penggunaan energi menghasilkan emisi gas rumah kaca (GRK) yang berkontribusi pada perubahan iklim. Oleh karena itu, kami menghitung emisi GRK cakupan 1, 2, dan 3. Pada tahun 2023, tercatat total emisi mencapai 2.393,17 Ton CO₂eq, mengalami peningkatan sebesar 25,89% dari tahun sebelumnya yang sejumlah 1.900,98 Ton CO₂eq. [305-1, 305-2, 305-3]

AIA telah menetapkan target untuk pengurangan emisi gas rumah kaca cakupan 1 dan 2 sebesar 46,2% di tahun 2030 dibandingkan dengan *baseline* tahun 2019. Untuk mencapai target tersebut, AIA telah melakukan inisiatif efisiensi seperti, penerapan prinsip *green building* pada bangunan AIA Central dan efisiensi kendaraan operasional. Inisiatif ini menghasilkan penurunan emisi sebesar 782,91 Ton CO₂eq atau 28,3% dibandingkan *baseline* tahun 2019 sebesar 2.765 Ton CO₂eq. [F.11, F.12][305-4, 305-5]

Emisi Gas Rumah Kaca yang Dihasilkan

Uraian	2023	2022	2021
Cakupan 1 - BBM (Ton CO ₂ eq)	11,51	7,56	3,99
Cakupan 2 - Listrik (Ton CO ₂ eq)	1.970,58	1.692,92	1.560,75
Cakupan 3 - Perjalanan Bisnis (Ton CO ₂ eq)	411,09	200,50	40,16
Total Emisi GRK Cakupan 1+2+3 (Ton CO ₂ eq)	2.393,17	1.900,98	1.604,90
Intensitas Emisi GRK (Ton CO ₂ eq/ Karyawan)	2,44	1,89	1,61

Komitmen AIA Menuju Net-Zero 2050

Sejalan dengan komitmennya terhadap *Net-Zero*, AIA Group telah merilis peta jalan hingga target 2050. Informasi lebih lengkap dapat dilihat pada: <https://www.aia.com/en/esg/net-zero>

Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup

Selama periode pelaporan ini, kami tidak menerima pengaduan lingkungan hidup baik oleh *investee*, nasabah, mitra usaha, maupun pemangku kepentingan. [F.16]

SUSTAINABLE OPERATIONS

PRIORITAS STRATEGIS 3

MEMAJUKAN TRANSFORMASI DIGITAL

AIA melakukan inovasi-inovasi berbasis digital untuk mengurangi penggunaan kertas sebagai pelestarian lingkungan hidup dan membantu mengurangi emisi gas efek rumah kaca. Dengan mengurangi penggunaan kertas, artinya semakin sedikit pohon dan konsumsi energi yang dikonsumsi untuk pembuatan kertas.

Penerapan Digitalisasi pada Operasional Perusahaan

AIA berupaya untuk mengurangi pemakaian kertas sepanjang tahun 2023 melalui upaya digitalisasi dan otomatisasi antara lain: [F.5] [F.26]

1. All is Well

All is Well adalah produk yang menyediakan informasi tentang proteksi digital yang terjangkau. Produk ini juga menawarkan pengalaman bertransaksi yang simpel, nyaman, dan aman untuk mendukung gaya hidup nasabah.

2. Tanya ANYA

Tanya ANYA merupakan layanan Whatsapp yang dilengkapi dengan fitur *chatbot*, dirancang untuk mempermudah nasabah dalam mengakses berbagai informasi polis secara *online*, di mana pun dan kapan pun. Selain itu, nasabah juga dapat memperbarui data dan menikmati berbagai fitur lainnya.

3. iPos dan iNeeds

Teknologi iPOS (*Interactive Point of Sales*) yang dilengkapi dengan iNeeds (aplikasi untuk memahami kebutuhan dan profil risiko nasabah). Teknologi iPos membantu tenaga pemasar meningkatkan proses penjualan. Selain itu, mampu memberikan solusi dan produk keuangan inovatif yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

4. Aplikasi Tenaga Pemasar

Alife merupakan aplikasi yang ditujukan untuk agensi, sementara BLAST diperuntukkan bagi *bancassurance*. Kedua aplikasi ini memiliki tujuan yang sama, yaitu membantu tenaga pemasar dalam mengelola *leads* dan aktivitas mereka.



Pada tahun 2023, Tanya ANYA mendapatkan penghargaan Asia Insurance Awards 2023 untuk kategori Mobile App of the Year

Fokus Pada Proses Layanan *Straight Through Processing* (STP)

Tenaga pemasar kami telah menggunakan proses *Straight Through Processing* (STP). Proses ini menggunakan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) untuk membuat proses pengajuan polis menjadi lebih cepat, meningkatkan kapasitas proses *new business*, dan memberikan kemudahan nasabah untuk mengakses *e-policy* di mana saja. Selain itu, terdapat platform komunikasi daring bernama TanyaAnya yang dapat membantu nasabah jika mempunyai pertanyaan mengenai layanan AIA dengan mudah.

Alur *Straight Through Processing*

- **Tenaga Pemasar**
Tenaga Pemasar mengisi data dan upload dokumen via iPos
- **Robotic Process Automation**
 1. Pengecekan data dan dokumen
 2. Pengecekan tanda tangan
 3. Pengecekan nasabah
 4. Pengecekan pembayaran
 5. Pengecekan COI/COR
- **Nasabah**
Pengiriman buku polis ke nasabah dan akses *e-policy* di MyAIA
- **Customer Care & New Business**
 1. *Welcome Call*
 2. *Validation Check*

SUSTAINABLE INVESTMENT

MEMBANGUN NILAI BERKELANJUTAN BAGI PEMEGANG POLIS

Dalam bagian ini

1. Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan...	41
2. Pendekatan Aktivitas.....	42
- Prioritas Strategis 1.....	42
- Prioritas Strategis 2.....	43
- Prioritas Strategis 3.....	43
- Prioritas Strategis 4.....	44



SUSTAINABLE INVESTMENT

“



YUDHISTIA SUSANTO
CHIEF INVESTMENT OFFICER

AIA berinvestasi demi masa depan yang lebih sehat, baik secara finansial maupun bagi bumi. Untuk itu, kami memilih portofolio investasi yang berkelanjutan dengan mempertimbangkan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola. ”



Sustainable Investment di 2023

Divestasi Sektor Batu Bara

Pada eksposur saham publik yang dikelola langsung dan eksposur obligasi untuk portofolio Non-PAYDI AIA

100%

Penerapan prinsip LST pada portofolio investasi ekuitas Non-PAYDI AIA

>140 Analisis

Investasi AIA Group lulus dan tersertifikasi CFA ESG Investing

>12 Miliar USD

Investasi AIA Group pada sektor terkait LST dan sektor *healthcare*

● **6,3 Miliar USD**
Investasi AIA Group pada sektor LST

● **6,4 Miliar USD**
Investasi AIA Group pada sektor *healthcare*

● **1,3 Miliar USD**
Investasi AIA Group pada sektor *renewable energy*

SUSTAINABLE INVESTMENT

Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

AIA berupaya dalam melakukan pembiayaan pada perusahaan *investee* yang dapat memberikan manfaat secara berkelanjutan melalui keterlibatan aspek LST, inklusi portofolio terkait ESG, dan memberikan pengecualian pada portofolio pada sektor tertentu. Seluruh strategi tersebut melibatkan para pemangku kepentingan kami dan tentunya selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Prioritas Strategi	Dukungan pada TPB Sejalan Dengan Target Nasional
<p>1. Memperdalam Keterlibatan LST Memperdalam keterlibatan LST dengan perusahaan <i>investee</i>.</p>	<p> 13.2 Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam kebijakan, strategi dan perencanaan nasional.</p> <p> 16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.</p> <p> 16.8 Memperluas dan meningkatkan partisipasi negara berkembang di dalam lembaga tata kelola global.</p>
<p>2. Meningkatkan Kapasitas Internal LST Melalui pelatihan dan sertifikasi ESG Investing kepada analis investasi.</p>	<p> 16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.</p> <p> 16.8 Memperluas dan meningkatkan partisipasi negara berkembang di dalam lembaga tata kelola global.</p>
<p>3 Memperluas Inklusi Portofolio Memperluas inklusi portofolio dengan pertimbangan khusus obligasi hijau, obligasi berkelanjutan, energi dan infrastruktur terbarukan dan alternatif.</p>	<p> 7.2 Pada tahun 2030, meningkat secara substansial pangsa energi terbarukan dalam bauran energi global.</p> <p> 16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.</p>
<p>4. Meningkatkan Pengecualian Portofolio Menerapkan pengecualian portofolio dengan mempertimbangkan tujuan kami untuk mengamankan hasil investasi jangka panjang.</p>	<p> 13.2 Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam kebijakan, strategi dan perencanaan nasional.</p> <p> 16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.</p> <p> 16.8 Memperluas dan meningkatkan partisipasi negara berkembang di dalam lembaga tata kelola global.</p>

SUSTAINABLE INVESTMENT

Pendekatan Aktivitas ^[E.5]

AIA memperdalam keterlibatan LST dengan perusahaan *investee* dalam strategi investasi berkelanjutan. Kami juga meningkatkan kapasitas internal ESG melalui pelatihan ESG Investing bagi analis investasi. Portofolio kami diperluas dengan pertimbangan obligasi hijau, energi terbarukan, dan alternatif lain yang mendukung keberlanjutan, sambil menerapkan pengecualian portofolio untuk mengamankan hasil investasi jangka panjang. Tim analis riset AIA menilai risiko LST dan mempertimbangkan evaluasi independen atas implementasinya di perusahaan yang dievaluasi.

Divisi yang bertanggung jawab: Investment
Standar / Kebijakan terkait: Investment Governance Framework
Monitoring dan Evaluasi: Setiap Tahun

PRIORITAS STRATEGIS 1

MEMPERDALAM KETERLIBATAN ASPEK LST

Pengetahuan risiko LST pada perusahaan *investee* AIA merupakan mekanisme efektif yang kami terapkan. Kami melibatkan perusahaan *investee* berdasarkan sektor tertentu dan melakukan kerjasama antara fungsi ESG dan Investasi untuk menentukan aktivitas keterlibatan, seperti persiapan materi investasi dan penilaian terkait LST.

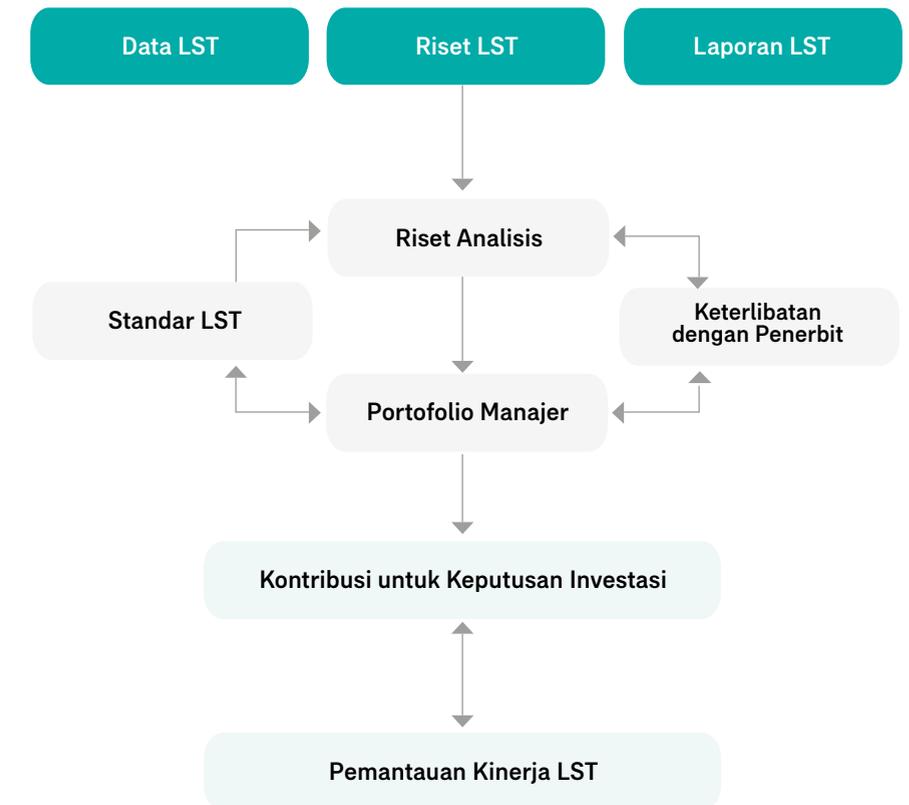
Mengintegrasikan Aspek LST ke dalam Pengambilan Keputusan Investasi

AIA menerapkan Investment Governance Framework (IGF) untuk memberikan arahan pada kegiatan investasi berkelanjutan. Kerangka kerja ini digunakan dalam proses pengambilan keputusan investasi dan penilaian skor LST secara internal, dengan skala A hingga E, di mana A adalah nilai tertinggi. Skor LST ini digunakan dalam analisis fundamental pada riset investasi AIA.

Metodologi terkait LST telah diimplementasikan pada aset pendapatan tetap dan ekuitas. Kami juga melakukan validasi eksternal untuk memastikan kesesuaian metodologi dengan tujuan perusahaan. Pendekatan dan strategi ini akan terus dikembangkan mengikuti perkembangan isu dan topik di pasar lokal maupun global.



Pendekatan Kami untuk Integrasi LST



SUSTAINABLE INVESTMENT

Pemungutan Suara

AIA menerapkan Proxy Voting Standard (Standar Voting) berdasarkan prinsip tata kelola perusahaan untuk mendukung kinerja keberlanjutan dan melindungi pemegang saham. Manajemen Senior dari Fungsi Investasi menentukan signifikansi pemungutan suara untuk selanjutnya dievaluasi oleh Analisis Riset AIA. Partisipasi AIA dalam pemungutan suara ditentukan oleh Manajer Portofolio setelah evaluasi disetujui.

Standar Pemungutan Suara pada proses investasi didasarkan pada pertimbangan aspek LST, yaitu:



1. Pertanggungjawaban Direksi



2. Independensi Dewan Komisaris



3. Tata kelola perusahaan mengenai risiko dan peluang lingkungan



4. Komitmen lingkungan, target yang diungkapkan kepada publik, dan jadwal penerapannya

Pelibatan Manajer Investasi

Pengelolaan aset dan investasi kami melibatkan Manajer Investasi dari pihak ketiga. AIA tetap mempertimbangkan praktik LST dari Manajer Investasi serta pendekatan mereka mengenai keterlibatan LST dengan perusahaan *investee* pada proses uji tuntas. Evaluasi tersebut menjadi bahan penilaian kami dalam menentukan faktor-faktor LST yang paling tepat dalam keputusan investasi.

Keterlibatan Tematik Tata Kelola Perusahaan

Tahun 2023, AIA Group bekerja sama dengan 1.000 perusahaan *investee* yang terlibat dalam penerbit ekuitas atau obligasi korporasi untuk memastikan tata kelola perusahaan para *investee* sesuai dengan tujuan AIA.

PRIORITAS STRATEGIS 2

MENINGKATKAN KAPASITAS INTERNAL LST

AIA Group membangun budaya keberlanjutan khususnya pada investasi keberlanjutan dengan mengikuti pelatihan dan sertifikasi ESG Investing oleh Chartered Financial Analyst (CFA) Institute sepanjang tahun 2023. Kegiatan ini dilakukan sebagai upaya kami dalam meningkatkan kompetensi analis investasi, terutama pada aspek LST. Pada tahun 2023, lebih dari 140 analis investasi AIA Group tersertifikasi ESG Investing oleh CFA Institute ^[F.1]



>140 Analis Investasi AIA Group

mendapatkan sertifikasi ESG Investing oleh CFA Institute

PRIORITAS STRATEGIS 3

MEMPERLUAS INKLUSI PORTOFOLIO

AIA bekerja sama dengan sektor publik dalam berinvestasi yang berkelanjutan. Kami juga memberikan kesempatan kepada para komunitas untuk memberikan pembiayaan berkelanjutan melalui upaya mobilisasi, agregasi, dan penyebaran modal jangka panjang. Kami berharap upaya ini dapat berperan dalam peningkatan infrastruktur dan pertumbuhan ekonomi masyarakat. ^[203-1]

>12 Miliar USD

Investasi AIA Group pada sektor terkait LST dan sektor *healthcare*

● **6,3 Miliar USD**

Investasi AIA Group pada sektor LST

● **6,4 Miliar USD**

Investasi AIA Group pada sektor *healthcare*

● **1,3 Miliar USD**

Investasi AIA Group pada sektor *renewable energy*



SUSTAINABLE INVESTMENT

PRIORITAS STRATEGIS 4

MENERAPKAN PENGECEUALIAN PORTOFOLIO

Pengeceualian investasi untuk sektor-sektor tertentu merupakan bentuk komitmen AIA untuk mendapatkan hasil investasi jangka panjang dan berkelanjutan. Proses ini meliputi penilaian pengeceualian, diskusi kelayakan, dan persetujuan yang tentunya melalui pertimbangan yang adil. Struktur tata kelola investasi bertanggung jawab untuk melakukan proses tersebut dibantu oleh Investment ESG Centre of Excellence dan Investment ESG Management Working Group.

Divestasi Sektor Batu Bara

Sebagai bentuk upaya kami dalam mendukung investasi berkelanjutan, portofolio Non-PAYDI sudah melepaskan seluruh eksposur saham publik yang dikelola langsung dan eksposur obligasi pada bisnis pertambangan batu bara dan pembangkit listrik tenaga batu bara. Keputusan divestasi ini dilakukan bertahap dan diharapkan dapat mendukung bisnis AIA menuju arah yang lebih baik.

Divestasi Sektor Tembakau

Sejalan dengan tujuan kami untuk membantu jutaan keluarga di Indonesia hidup Lebih Sehat, Lama, Lebih Baik serta komitmen kami untuk mendorong gaya hidup sehat. Oleh karena itu, kami mengeceualikan institusi mana pun yang terlibat dalam manufaktur tembakau dari portofolio investasi Non-PAYDI yang kami kelola secara langsung.

Divestasi Sektor Amunisi Cluster

Konvensi Oslo mengenai Amunisi Cluster menguraikan komitmen untuk melarang penggunaan dan pembuatan amunisi cluster. Amunisi Cluster adalah senjata kontroversial yang menimbulkan risiko tinggi bagi warga sipil, dan beberapa negara tempat AIA Group beroperasi telah menandatangani perjanjian ini. Oleh karena itu, AIA mengeceualikan investasi pada emiten yang memproduksi amunisi cluster dari portofolio investasi yang dikelola langsung.



PEOPLE AND CULTURE

MEMAJUKAN KEBERAGAMAN, KESETARAAN DAN INKLUSIVITAS DI LINGKUNGAN KERJA KAMI

Dalam bagian ini

1. Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan...	47
2. Pendekatan Aktivitas.....	48
- Prioritas Strategis 1.....	50
- Prioritas Strategis 2.....	53
- Prioritas Strategis 3.....	54
- Prioritas Strategis 4.....	54



PEOPLE AND CULTURE



ICHSAN ADIWIDJAYA
CHIEF HUMAN RESOURCE OFFICER

AIA menyediakan kesempatan yang setara bagi seluruh karyawan untuk berkembang secara profesional dan individu, karena kami percaya keberagaman dan inklusi merupakan kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan inovatif. ”



People and Culture di 2023

55% Rasio
karyawan perempuan

45% Rasio
karyawan perempuan pada level manajerial

100%
karyawan mengikuti pelatihan dasar ESG 101

40,6 Jam
per karyawan rata-rata jam pelatihan, meningkat 28% dari tahun 2022

PEOPLE AND CULTURE

Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Kejelasan, Keberanian, dan Kemanusiaan merupakan tiga dasar kepemimpinan berdasarkan paduan AIA dalam menjalankan aktivitas bisnis sebagaimana filosofi operasi kami yaitu “Melakukan Hal yang Benar, dengan Cara yang Benar, dengan Orang yang Tepat, hasil yang Benar pun akan diraih”. Sejalan dengan dukungan TPB, fokus kami dengan memberikan dukungan pengembangan dan kemajuan karir pada karyawan, keberagaman pada tempat kerja, memperkuat kesadaran manajemen risiko, dan memberikan peluang untuk semua.

Prioritas Strategi	Dukungan pada TPB Sejalan Dengan Target Nasional
<p>1. Mendukung Pengembangan dan Kemajuan Karier Menumbuhkan budaya belajar yang mendukung pengembangan karyawan kami.</p>	<p> 4.7 Pada tahun 2030, menjamin semua peserta didik memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan pembangunan berkelanjutan, termasuk antara lain, melalui pendidikan untuk pembangunan berkelanjutan dan gaya hidup yang berkelanjutan, hak asasi manusia, kesetaraan gender, promosi budaya damai dan non kekerasan, kewarganegaraan global dan penghargaan terhadap keanekaragaman budaya dan kontribusi budaya terhadap pembangunan berkelanjutan.</p> <p> 8.3 Menggalakkan kebijakan pembangunan yang mendukung kegiatan produktif, penciptaan lapangan kerja layak, kewirausahaan, kreativitas dan inovasi, dan mendorong formalisasi dan pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah, termasuk melalui akses terhadap jasa keuangan.</p>
<p>2. Mempercepat Kemajuan dalam Keberagaman dan Inklusi Mempromosikan keragaman tempat kerja dan memajukan budaya inovasi dan inklusi AIA.</p>	<p> 5.1 Mengakhiri segala bentuk diskriminasi terhadap kaum perempuan di manapun.</p> <p> 5.2 Menghapuskan segala bentuk kekerasan terhadap kaum perempuan di ruang publik dan pribadi, termasuk perdagangan orang dan eksploitasi seksual, serta berbagai jenis eksploitasi lainnya.</p> <p> 8.3 Menggalakkan kebijakan pembangunan yang mendukung kegiatan produktif, penciptaan lapangan kerja layak, kewirausahaan, kreativitas dan inovasi, dan mendorong formalisasi dan pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah, termasuk melalui akses terhadap jasa keuangan.</p>
<p>3. Memperkuat Kesadaran Risiko Menanamkan budaya pengambilan keputusan yang etis dan manajemen risiko yang kuat.</p>	<p> 16.5 Secara substansial mengurangi korupsi dan penyuapan dalam segala bentuknya.</p> <p> 16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.</p>
<p>4. Memperkaya dan Menghargai Peluang untuk Semua Memastikan proses yang adil, akuntabel, dan setara untuk pekerjaan, kemajuan dan penghargaan.</p>	<p> 8.5 Pada tahun 2030, mencapai pekerjaan tetap dan produktif dan pekerjaan yang layak bagi semua perempuan dan laki-laki, termasuk bagi pemuda dan penyandang disabilitas, dan upah yang sama untuk pekerjaan yang sama nilainya.</p>

PEOPLE AND CULTURE

Pendekatan Aktivitas [E.5]

AIA berupaya menciptakan lingkungan kerja yang adil, aman, dan menghargai kesetaraan, demi membentuk budaya kerja yang positif. Kami memiliki talenta terbaik dalam *talent pool* kami untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan standar layanan terbaik. Kami juga mendukung pertumbuhan karier, mempercepat upaya dalam keberagaman, menguatkan kesadaran risiko, dan memanfaatkan peluang untuk memberikan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan AIA.

Divisi yang bertanggung jawab: Human Resources
Standar / Kebijakan terkait: Ketenagakerjaan
Monitoring dan Evaluasi: Setiap Bulan

Sekilas Karyawan Kami

Hingga akhir tahun 2023, AIA memiliki jumlah karyawan sebanyak 979 orang, di mana terdapat 443 laki-laki dan 536 perempuan. Dari seluruh karyawan manajemen senior, 90% karyawan berasal dari masyarakat setempat (Indonesia). [202-2]

Komposisi Karyawan [C.3][2-7][2-8]



Jenis Kelamin	2023		2022		2021	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Laki-Laki	443	45	462	46	454	46
Perempuan	536	55	546	54	542	54
Total	979	100	1.008	100	996	100



Status Kepegawaian	2023		2022		2021	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Tetap	422	519	445	537	447	540
Tidak Tetap*	21	17	17	9	7	2
Total	443	536	462	546	454	542

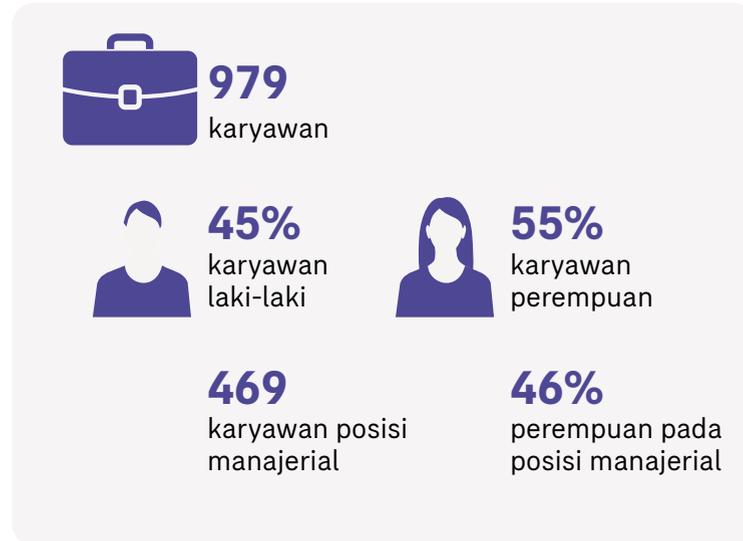


Jabatan	2023		2022		2021	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Manajerial	251	218	261	222	243	202
Non Manajerial	192	318	201	324	211	340
Total	443	536	462	546	454	542

*)Pegawai alih daya (*outsourcing*) masuk ke dalam kategori Pegawai Tidak Tetap

PEOPLE AND CULTURE

Komposisi Karyawan [C.3][2-7][2-8]



Kelompok Usia	2023		2022		2021	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
<30 tahun	54	87	60	85	61	81
30 - 40 tahun	239	232	256	244	251	258
40 - 50 tahun	117	164	113	163	112	166
>50 tahun	33	53	33	54	30	37
Total	443	536	462	546	454	542



Pendidikan	2023		2022		2021	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Pra Perguruan Tinggi	0	0	0	0	0	0
Diploma	4	6	8	7	4	7
Sarjana	379	470	398	486	394	485
Pascasarjana	60	60	542	54	547	54
Total	443	536	462	546	454	542

PEOPLE AND CULTURE

PRIORITAS STRATEGIS 1

MENDUKUNG PENGEMBANGAN DAN KEMAJUAN KARIR

AIA percaya bahwa pertumbuhan kami berjalan seiring dengan para karyawan serta tenaga pemasar kami. Dukungan ini dilakukan dengan menyelenggarakan pelatihan serta pengembangan karier baik untuk karyawan dan tenaga pemasar kami serta penilaian rutin terhadap pengembangan karier mereka.

Melalui Unit Learning dan Development AIA, kami memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan untuk mendukung minat serta keahlian mereka. AIA memiliki empat kunci utama dalam mengembangkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yaitu:

1. Pelatihan Kepemimpinan dan Manajemen

Program pelatihan karyawan untuk mengembangkan keahlian kepemimpinan melalui program pengembangan yang terintegrasi, termasuk membekali para pemimpin untuk menjadi teladan dan menjalankan *Leadership Essential* yang merupakan kompetensi inti untuk seorang pemimpin.

2. Pelatihan Fungsional dan Teknis

Program pelatihan karyawan dilakukan untuk memperkuat kompetensi bisnis atau teknis yang esensial bagi strategi dan prioritas Perusahaan. Hal ini mencakup penerapan kemampuan perubahan dalam operasional perusahaan dan persiapan karyawan untuk mengembangkan keterampilan terkait digital, teknologi, dan analisis di masa mendatang.

3. Pelatihan Untuk Pengembangan Pribadi dan Profesional

Program pelatihan karyawan bertujuan meningkatkan keterampilan inti dan adaptabilitas mereka dalam menghadapi tantangan yang terus berkembang.

4. Pelatihan Inti AIA

Program pelatihan wajib bagi karyawan bertujuan meningkatkan kepatuhan dan mengurangi risiko yang dapat memengaruhi Perusahaan, terdiri dari pelatihan yang diwajibkan secara hukum (regulasi) dan non-regulasi yang diwajibkan oleh Perusahaan. Program ini dianggap krusial untuk meningkatkan kemampuan karyawan, mengurangi risiko, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan, dan memenuhi standar eksternal.



Jam Pelatihan Berdasarkan Jenis Kelamin [F.22] [404-1]						
Uraian	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jumlah pelatihan	811	894	1.157	1.091	415	475
Jumlah jam pelatihan	19.353	20.474	17.956	19.311	7.222	6.420
Rata-rata jam pelatihan	37	34	33	31	14	11

Rata-rata jam pelatihan dihitung berdasarkan jumlah karyawan selama 1 tahun berjalan



PEOPLE AND CULTURE

Selain pelatihan wajib, setiap karyawan diberikan kesempatan untuk mengasah potensinya masing-masing melalui keterbukaan akses karyawan pada *website* pelatihan seperti LinkedIn Learning, Avado, dan McKinsey. Perusahaan menerapkan prinsip 70/20/10 dalam pelatihan dan pengembangan karyawan. Model ini melibatkan 70% pengalaman langsung melalui proyek atau penugasan, 20% pembelajaran melalui interaksi sosial dengan tim atau mentor, dan 10% melalui pelatihan formal. Prinsip ini telah terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi program pengembangan karyawan.

Penerapan modul dari AIA Group juga dilaksanakan pada AIA Indonesia dengan memberikan pelatihan dan pendidikan berupa *workshop* atau kelas *online* kepada karyawan terkait dengan topik keuangan keberlanjutan seperti:

- AIA Fundamentals – ESG 101
- Diversity & Inclusion, Harassment and Bullying in the Workplace
- Waste Management
- AIA Data Privacy
- Customer Protection Awareness to Employee
- Anti Money Laundering & Counter Terrorist Financing
- Compliance Training on Listing Related Rules (Disclosure of Inside Information, Market Misconduct and Others)

Seluruh tingkat eksekutif juga menerima pelatihan terkait keuangan berkelanjutan seperti Training Analisis Lingkungan Tingkat Dasar dan ilmu pengantar terkait LST. Selain itu, tahun ini kami juga telah memiliki Tata Kelola ESG yang berkaitan dengan manajemen aspek ESG perusahaan. [E.2][2-17]

Selain kontribusinya pada masa kerja, kami sangat menghargai kontribusi karyawan kami yang telah menjadi bagian dari perusahaan. Untuk mendukung kesejahteraan mereka, kami meluncurkan Program Jaminan Hari Tua dan Program Jaminan Pensiun yang dikelola oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) AIA. Pengelolaan dana pensiun untuk peserta mencakup 5% dari kontribusi perusahaan dan 3% dari kontribusi karyawan. Informasi lebih lanjut mengenai DPLK AIA dapat dilihat pada link berikut: <https://www.aia-financial.co.id/about-aia/laporan-penting/report-financial> [201-3]

Selain itu, kami menyediakan pelatihan bagi karyawan yang sudah memasuki masa purnabakti dengan memilih pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelatihan ini diberikan agar mereka dapat mempunyai keterampilan yang dapat bermanfaat saat masa purnabakti. [404-2]

Suksesi dan Perencanaan Organisasi

AIA memberikan kesempatan yang setara untuk setiap karyawan dan tenaga pasar dalam mengembangkan potensi dan kariernya tanpa adanya perbedaan latar belakang, tingkat jabatan, ras, suku, dan agama. Oleh karena itu, karyawan serta tenaga pasar dapat mempunyai kesempatan yang adil.

Departemen Human Resources memiliki tanggung jawab untuk memberikan penilaian kerja karyawan yang nantinya berpengaruh pada proses promosi jabatan ataupun rotasi divisi. Penilaian kinerja karyawan tersebut dilakukan secara berkala setiap tahun. Selama tahun 2023, 100% karyawan AIA dan tenaga pemasar mendapatkan penilaian rutin terhadap kinerja serta perkembangan karier mereka selanjutnya. [404-3]

AIA memiliki serikat pekerja yang menjadi perwakilan karyawan sesuai dengan UU No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Seluruh karyawan telah tergabung dalam PKB. Pada tahun 2023, tidak ada hal-hal yang menghalangi kegiatan karyawan dalam berserikat dan membentuk serikat pekerja. [2-30][407-1]

Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Pemasar

Selain karyawan, AIA memberikan pelatihan serta Pendidikan untuk para tenaga pemasar kami seperti agen seperti *Bancassurance*, *Corporate Solution*, dan Tenaga Pemasar *Agency* untuk meningkatkan pengetahuannya. Divisi *Agency* AIA menyelenggarakan program *Next Generation Academy* di mana para pemasar dibekali pelatihan yang beragam. Sepanjang tahun 2023, sebanyak 27 ribu jam pelatihan telah diselenggarakan untuk para tenaga pemasar.

PEOPLE AND CULTURE

Pelibatan Karyawan

Setiap tahun, perusahaan mengadakan *Employee Engagement Survey* sebagai langkah untuk meningkatkan keterlibatan karyawan. Hasil survei tersebut digunakan sebagai dasar untuk memperkuat keterlibatan dalam tim oleh People Manager.

Kuartil Atas dalam Gallup Global Industri Keuangan dan Asuransi untuk *Employee Engagement*

Informasi terkait Gallup: <https://www.gallup.com/home.aspx>

AIA Family Day “FAMILYMPIC”

AIA memiliki komunitas olahraga dan keagamaan yang beragam untuk meningkatkan keterlibatan karyawan. Dengan tema FAMILYMPIC, kami mengadakan acara *family gathering* untuk memperkuat hubungan antara karyawan dan keluarga mereka. AIA mengajak karyawan dan keluarga untuk berpartisipasi dalam acara AIA Vitality Zone yang bekerja sama dengan Celebrity Fitness dengan jumlah partisipan sebanyak 500. Acara ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan dan ikatan antara karyawan dan keluarga mereka.



PEOPLE AND CULTURE

PRIORITAS STRATEGIS 2

MEMPERCEPAT KEMAJUAN DALAM KEBERAGAMAN DAN INKLUSI

AIA memberikan kesempatan untuk semua serta mendukung lingkungan kerja yang aman. Strategi yang dilakukan AIA adalah dengan memberikan kesempatan yang setara pada proses rekrutmen karyawan baru dan memberikan berbagai fasilitas penunjang untuk karyawan.

Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi Karyawan

AIA berkomitmen pada keberagaman serta kesetaraan dan pemberian kesempatan bekerja pada lingkungannya. Proses penilaian karyawan maupun proses rekrutmen karyawan baru berdasarkan asas kesetaraan dan transparansi serta tidak memandang segala hal diskriminatif seperti perbedaan suku, agama, dan ras setiap individu. Tahun 2023, kami merekrut 122 karyawan baru yang terdiri dari 63 karyawan laki-laki (52%) dan 59 karyawan perempuan (48%). Selain itu, terdapat 163 karyawan yang telah meninggalkan perusahaan karena pensiun, kemauan sendiri, dan meninggal dunia dengan tingkat perputaran karyawan sejumlah 8% dari jumlah seluruh karyawan. AIA memiliki pedoman internal terkait dengan keberagaman dan kesetaraan yang tercantum pada pedoman kode etik perusahaan. Sepanjang tahun 2023, AIA tidak memiliki insiden terkait diskriminasi. [F.18] [406-1]

AIA menunjukkan dukungan terhadap keberagaman dan inklusi dengan kehadiran satu anggota perempuan dalam jajaran Direksi. Kehadiran anggota perempuan dalam posisi penting ini juga menjadi contoh inspiratif bagi karyawan lain, menguatkan lingkungan kerja yang inklusif dan memberikan peluang yang sama untuk berkembang. [405-1]

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

Rentang Usia	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<30 Tahun	14	27	30	37	16	13
30 – 50 Tahun	47	30	66	49	41	47
>50 tahun	2	2	4	2	0	0
Jumlah Berdasarkan Gender	63	59	100	88	57	60
Jumlah Keseluruhan	122		188*		117	

*)Penyajian kembali

Perputaran Pekerja Berdasarkan Jenis Kelamin dan Kelompok Usia (%) [401-1]

Rentang Usia	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<30 Tahun	0,2	0,5	1,0	1,8	0,8	0,9
30 – 50 Tahun	4,3	2,3	7,8	6,8	4,0	2,9
>50 tahun	0,3	0,3	0,1	0,2	0,0	0,0
Jumlah Berdasarkan Gender	4,8	3,2	8,9	8,8	4,8	3,8
Jumlah Keseluruhan	8,0		17,8		8,6	



PEOPLE AND CULTURE

Lingkungan Bekerja yang Sehat, Layak, dan Aman

[F.21] [403-1, 403-2, 403-3, 403-7]

AIA memiliki tim kesehatan dan keselamatan kerja (K3) serta mematuhi peraturan ketenagakerjaan di Indonesia sebagai bentuk komitmen kami pada kesejahteraan karyawan. Fasilitas yang kami berikan kepada karyawan tetap beserta keluarga berupa BPJS Kesehatan, asuransi kesehatan, dan asuransi jiwa serta fasilitas *in-house* klinik (jasa dokter umum, obat-obatan dan jasa psikolog) bagi karyawan yang bekerja di Gedung AIA Central. Karyawan AIA juga mendapatkan asuransi Medix yang dapat mereka manfaatkan untuk mendapatkan pengobatan di dalam dan luar negeri serta fasilitas *Medical Check-Up* (MCU) tahunan. Karyawan dapat memanfaatkan program kebugaran internal yaitu AIA Vitality untuk mendukung upaya hidup sehat.

[401-2]

Sepanjang tahun 2023, AIA memiliki 27 jumlah karyawan yang memiliki hak cuti melahirkan. Dari total karyawan tersebut, 100% karyawan telah mengambil hak cuti dan telah kembali bekerja. [401-3]

Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) merupakan aspek yang kami perhatikan untuk melindungi seluruh karyawan kami. Gedung operasional AIA memberikan pelatihan pemedaman kebakaran, evakuasi darurat secara berkala, dan unjuk rasa untuk terus mengingatkan para karyawan agar sigap jika terjadi bencana kebakaran dan keadaan darurat. Peralatan-peralatan yang berhubungan dengan pencegahan kebakaran dan peralatan terkait keamanan Gedung diperiksa secara berkala. Setiap lantai Gedung operasional AIA memiliki satuan tugas K3 dan unit penanggung jawab keselamatan seluruhnya rutin kami berikan pelatihan khusus. Pada tahun 2023 tidak terdapat kecelakaan akibat kerja dan penyakit akibat kerja.

[403-4, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 410-1]

PRIORITAS STRATEGIS 3

MEMPERKUAT KESADARAN RISIKO

AIA memperkuat kesadaran terhadap risiko bisnis dengan memprioritaskan manajemen risiko yang kuat berdasarkan kode etik yang telah ditetapkan. AIA percaya bahwa untuk menghadapi tantangan dan peluang bisnis, kami memerlukan mitigasi risiko yang baik dan terintegrasi. Setiap perjalanan bisnis kami berjalan berdasarkan kode etik serta filosofi kami yaitu “Melakukan Hal yang Benar, dengan Cara yang Benar, dengan Orang yang Tepat, Hasil akan datang”. Informasi lebih lanjut mengenai manajemen risiko bisa dilihat pada Pilar Effective Governance, Bab Prioritas Strategis 2 halaman 62.

PRIORITAS STRATEGIS 4

MEMPERKAYA DAN MENGHARGAI KESEMPATAN UNTUK SEMUA

AIA sangat menghargai dedikasi para karyawan yang telah berkontribusi dengan keras untuk mendukung visi kami menuju masyarakat yang lebih sejahtera, sesuai dengan nilai-nilai budaya dan bisnis kami. Kami juga memastikan bahwa proses dalam perusahaan ini bersifat adil, akuntabel, dan setara untuk pekerjaan, kemajuan karir, serta penghargaan yang diberikan kepada karyawan.

Menghargai Karyawan Kami

Kami memberikan penghargaan kepada karyawan kami baik dalam bentuk finansial maupun non finansial berdasarkan pertimbangan yang adil dan transparan. Penghargaan ini diharapkan dapat memberikan motivasi bagi para karyawan untuk memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada nasabah dan masyarakat.

AIA juga memberikan remunerasi kepada karyawan laki-laki dan perempuan, dengan rasio 1:1. Remunerasi disesuaikan dengan regulasi ketenagakerjaan yang berlaku dan mengikuti aturan upah minimum pemerintah setempat, sehingga gaji karyawan terendah di AIA pasti di atas UMP setempat. Penentuan nominal remunerasi tidak membedakan antar jenis kelamin, dengan berbagai pertimbangan seperti status ketenagakerjaan, lama bekerja, dan tingkat pendidikan.

[F.20][202-1][405-2]

Sesuai dengan aturan yang berlaku, AIA tidak memperkerjakan tenaga kerja dibawah umur maupun tenaga kerja paksa di lingkungan serta aktivitas bisnis kami. [F.19][408-1][409-1]

Memperkuat Tujuan Kami

Kami memiliki empat faktor kunci sukses bisnis yang merupakan landasan dalam menjalankan pekerjaan serta menjadi budaya erat dalam yang melekat pada proses bisnis AIA. Empat faktor tersebut adalah:

1. Kepedulian

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

2. Pengalaman Lebih dari 100 Tahun di Asia

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

3. Berpikiran Maju

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

4. Menerapkan Fasilitas Kerja yang Mencukupi

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

EFFECTIVE GOVERNANCE

MEMBANGUN DASAR KEPERCAYAAN

Dalam bagian ini

- 1. Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan... 57
- 2. Pendekatan Aktivitas..... 58
 - Prioritas Strategis 1..... 58
 - Prioritas Strategis 2..... 62



EFFECTIVE GOVERNANCE

“



RISTA Q. MANURUNG
DIRECTOR OF LEGAL AND COMPLIANCE

AIA memprioritaskan bisnis yang berkelanjutan dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik. ”

“



NOVITA BUDI ASTUTI
CHIEF RISK OFFICER

Pengelolaan risiko yang efektif menjadi dasar tata kelola perusahaan yang lebih berkelanjutan. ”



Effective Governance di 2023

Integrasi Risiko
terkait Perubahan Iklim pada Kerangka Kerja Manajemen Risiko Perusahaan

94% Indeks Kepuasan Nasabah pada tahun 2023

100% Karyawan mengikuti pelatihan kepatuhan

Prinsip Tata Kelola Perusahaan

yang baik pada operasional bisnis AIA

Kode Etik AIA

menerapkan Kebijakan Antikorupsi, Anti-pencucian Uang, dan Kontra Pendanaan Terorisme

EFFECTIVE GOVERNANCE

Prioritas Strategi untuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Tata kelola yang baik dan efektif mendukung kami untuk menjaga akuntabilitas. Untuk itu kami memerlukan strategi terkait tata kelola Dewan Komisaris dan Direksi serta memastikan manajemen risiko yang efektif dan praktik bisnis yang bertanggung jawab. Strategi tersebut memungkinkan kami untuk mengelola risiko dengan hati-hati dan mencapai nilai jangka panjang yang berkelanjutan

Prioritas Strategi	Dukungan pada TPB Sejalan Dengan Target Nasional
<p>1. Tata Kelola Dewan Komisaris dan Direksi Mendorong integritas bisnis dan pengambilan keputusan yang baik, melalui Dewan Komisaris dan Direksi yang beragam serta berkualifikasi tinggi.</p>	 <p>16.7 Menjamin pengambilan keputusan yang responsif, inklusif, partisipatif dan representatif di setiap tingkatan.</p>
<p>2. Memastikan Manajemen Risiko yang Efektif dan Praktik Bisnis yang Bertanggung Jawab Mengelola risiko dan peluang terkait LST secara efektif di seluruh bisnis AIA.</p>	 <p>16.6 Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.</p>

EFFECTIVE GOVERNANCE

Pendekatan Aktivitas [E.5]

AIA menjaga standar tata kelola tertinggi dan praktik bisnis bertanggung jawab dengan struktur Dewan Komisaris, Direksi, dan manajemen risiko yang terstruktur. AIA mendorong integritas bisnis dengan keberagaman dan kualifikasi tinggi, dengan fokus pada manajemen risiko efektif terkait LST untuk nilai tambah yang berkelanjutan

Divisi yang bertanggung jawab: Compliance, Risk

Standar / Kebijakan terkait: Tata Kelola Perusahaan, Kerangka Manajemen Risiko

Monitoring dan Evaluasi: Setiap Bulan / Setiap Kuartal

PRIORITAS STRATEGIS 1

TATA KELOLA DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

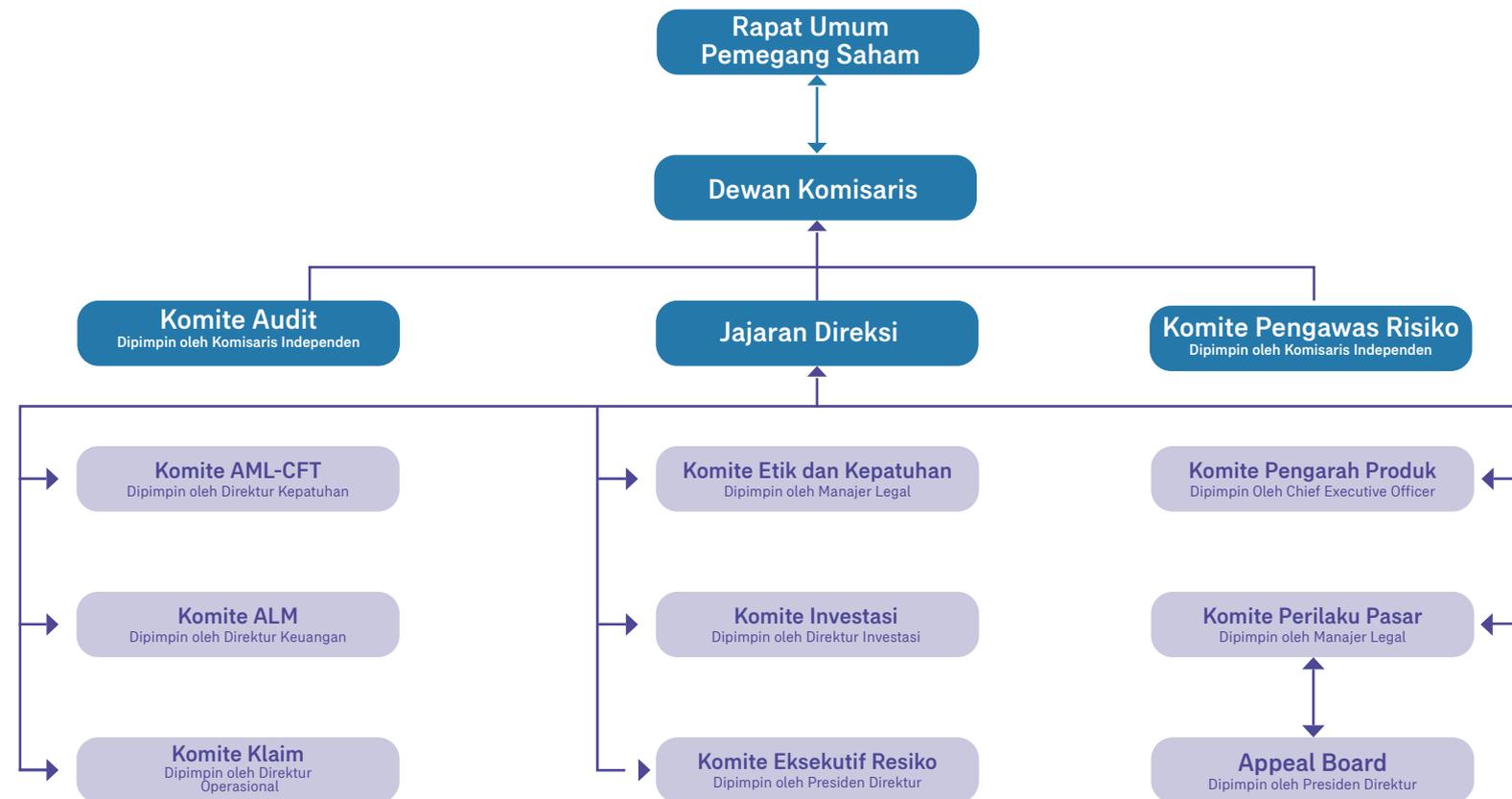
AIA menerapkan tata kelola perusahaan untuk mencapai bisnis yang berkelanjutan, sesuai dengan regulasi POJK No. 73/POJK. 05/2016. Direksi dan Dewan Komisaris yang beragam dan berkualifikasi tinggi kami mendorong integritas bisnis dan pengambilan keputusan yang bertanggung jawab.

Rapat Umum Pemegang Saham

Pelaksanaan RUPS Tahunan 2023 untuk tahun buku 2022 dilakukan melalui keputusan sirkular pada tanggal 27 Juni 2023. Seluruh keputusan RUPS telah dilaporkan kepada OJK di dalam Laporan Penerapan Tata Kelola Perusahaan Tahun 2023.

Struktur Tata Kelola Perusahaan

AIA memiliki struktur tata kelola perusahaan yang dengan struktur tertinggi Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), lalu Dewan Komisaris, diikuti oleh Komite Audit, Komite Pengawasan Risiko, serta jajaran Direksi sesuai tanggung jawabnya masing-masing. Nominasi dan seleksi Dewan Komisaris serta Direksi menjadi kewenangan Pemegang Saham dan disahkan dalam RUPS. Kewenangan setiap jabatan pada AIA sesuai dengan Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Selain itu, Kami telah memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertanggung jawab untuk mengelola unit bisnis syariah. [2-9, 2-10, 2-11]



EFFECTIVE GOVERNANCE

Susunan Direksi

Direksi memiliki peran untuk mengembangkan dan menerapkan tata kelola perusahaan dengan baik. Keputusan yang efektif dapat dihasilkan berdasarkan evaluasi serta implementasi tata kelola yang baik. Jajaran Direksi AIA mewujudkan hal tersebut melalui keberagaman latar belakang pendidikan, keahlian fungsional, jenis kelamin, usia, etnis, serta kewarganegaraan. Pada tahun 2023, 1 dari 5 orang atau 20% Jajaran Direksi merupakan Perempuan. Proses pengangkatan Direksi dipilih oleh pemegang saham sesuai dengan syarat undang-undang. Selama tahun 2023, terjadi perubahan susunan Direktur Keagenan yang sekarang dijabat oleh Kevin Joong Kwon per Agustus 2023 melalui Akta no. 77a dan 77b tahun 2023. [\[405-1\]](#)

Sainthan Satyamoorthy
Presiden Direktur



Rista Qatrini Manurung
Direktur Hukum dan Kepatuhan



Gavin D'Rosairo
Direktur Keuangan



Kevin Jong Kwon
Direktur Keagenan



Surendra Menon
Direktur Distribusi dan Kemitraan



EFFECTIVE GOVERNANCE

Dewan Komisaris

Dewan Komisaris bertanggung jawab untuk mengawasi serta memberikan penilaian yang independen terhadap kinerja direksi yang berpengaruh pada keputusan para pemangku kepentingan. Per tahun 2023, AIA sudah memiliki 2 dari 4 atau 50% Komisaris merupakan Komisaris Independen sesuai dengan POJK 73/2016 terkait jumlah Dewan Komisaris yang merupakan Komisaris Independen paling sedikit sejumlah 50%. Perubahan ini berdasarkan Akta no.74a dan 74b tahun 2023. Proses Nominasi dan Remunerasi adalah hak pemegang saham yang ditetapkan dalam RUPS. Pada laporan ini, kami tidak memberikan informasi terkait jumlah dan rasio remunerasi yang dibayarkan kepada jajaran manajemen dikarenakan kebijakan Perusahaan. [\[2-20, 2-21\]](#)

AIA memberikan penilaian kinerja Dewan Komisaris dan Direksi dengan melihat aspek LST dan berdasarkan standar dan ketentuan yang berlaku. AIA memastikan tidak ada benturan kepentingan mulai dari pemilihan anggota direksi dan komisaris hingga aktivitas bisnis AIA. [\[2-15, 2-18\]](#)

Leo Michel Grepin
Presiden Komisaris

Mitchell David New
Komisaris

Muhammad Syakir Sula
Komisaris Independen

Prof. Hikmahanto Juwana, SH
Komisaris Independen



EFFECTIVE GOVERNANCE

Dewan Pengawas Syariah

AIA memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai penasihat Direksi terkait dengan unit kegiatan syariah agar sesuai dengan Prinsip Syariah.

Informasi tentang anggota DPS dapat diakses di <https://www.aia-financial.co.id/id/about-aia/about-us/leadership>

Prof. DR.Fathurrahman Djamil, MA

Ketua Dewan Pengawas Syariah



Dra. Hj. Mursyidah Thahir, MA

Dewan Pengawas Syariah



EFFECTIVE GOVERNANCE

Penanggung Jawab Penerapan Kinerja Keberlanjutan

Penerapan tata kelola keberlanjutan merupakan tanggung jawab Direksi sebagai pemimpin tertinggi dalam hal tata kelola keberlanjutan. Mereka mengadopsi tata kelola keberlanjutan dengan mengacu pada Komitmen Keberlanjutan AIA dan mengintegrasikannya sebagai Indikator Kinerja Utama (KPI) yang mencakup aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola. Evaluasi pencapaian KPI dilakukan secara rutin dan hasilnya dilaporkan kepada Pemegang Saham.

Direksi mendelegasikan wewenangnya kepada Corporate Communications dan ESG untuk mendukung implementasi tata kelola keberlanjutan. Di sisi lain, terkait dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL), Direksi mendelegasikan kewenangan kepada Divisi Corporate Communications untuk berkomunikasi dengan pemangku kepentingan dan menyampaikan laporan secara berkala kepada Direksi. [E.1][2-12, 2-13]

Meskipun demikian, seluruh departemen bekerja secara kolaboratif dalam menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan AIA, termasuk Corporate Planning & Strategy, Finance, Legal & Compliance, Risk Management, Human Resources, Investment; Marketing & Product, dan Property & Corporate Services.

PRIORITAS STRATEGIS 2

MEMASTIKAN MANAJEMEN RISIKO YANG EFEKTIF DAN PRAKTIK BISNIS YANG BERTANGGUNG JAWAB

AIA efektif mengatur risiko dan peluang yang terkait dengan LST di seluruh operasinya. Kami mendukung praktik tata kelola perusahaan yang baik dengan memastikan bahwa manajemen risiko yang kami lakukan berjalan dengan efisiensi. Praktik bisnis yang bertanggung jawab juga merupakan komponen penting dari tata kelola yang baik, memastikan bahwa AIA dapat beroperasi secara berkelanjutan.

Manajemen Risiko [E.3]

Proses manajemen risiko AIA dimulai dengan mengidentifikasi risiko tersebut lalu dikelola dan dimitigasi. Risiko ini diharapkan dapat memiliki nilai jangka panjang (*long term value*) yang sesuai dengan *risk appetite* dan *risk tolerance*. Penerapan strategi manajemen risiko kami mengacu pada *Enterprise Risk Management* (ERM) dan kepatuhan (*compliance*).

AIA mengelola risiko menggunakan pendekatan Tiga Lini Pertahanan (*Three Lines of Defense*):

1 LINI PERTAMA
Fungsi *Risk-Taking*

2 LINI KEDUA
Fungsi *Enterprise Risk Management* (ERM) dan Kepatuhan (*Compliance*)

3 LINI KETIGA
Internal Audit

Pengelolaan risiko kinerja keberlanjutan dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen risiko berdasarkan kerangka ISO 31000. Hal ini dilakukan oleh Direksi dengan dukungan fungsi-fungsi pelaksana di manajemen, seperti Manajemen Risiko serta dipantau oleh Dewan Komisaris. Pada tahun 2023, AIA memulai mempertimbangkan risiko terkait perubahan iklim pada kerangka manajemen risiko perusahaan:

Risiko Terkait Perubahan Iklim

- **Risiko Fisik:** Risiko terhadap aset fisik perusahaan akibat dampak perubahan iklim seperti banjir.
- **Risiko Transisi:** Risiko terhadap bisnis Perusahaan akibat transisi regulasi dan pasar menuju industri *zero emission*.
- **Mitigasi Risiko**
 1. Inisiatif penghematan energi dalam bangunan dan penerapan prinsip *Green Building*
 2. Digitalisasi dalam operasional bisnis
 3. Penerapan *LST Rating Scorecard* pada portfolio investasi

Untuk mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan risiko, dilakukan melalui mekanisme rapat antara Direksi dan Dewan Komisaris. Berdasarkan hasil evaluasi tahun 2023 diketahui pengelolaan risiko kinerja keberlanjutan berjalan efektif.

EFFECTIVE GOVERNANCE

Kode Etik dan Pelaporan Pelanggaran

Komitmen AIA dalam bisnis yang bertanggung jawab diimplementasikan dengan aktivitas bisnis kami yang berlandaskan pada kode etik AIA Group. Seluruh karyawan termasuk mitra bisnis, agen, kontraktor, subkontraktor, pemasok, dan mitra penyalur tidak terlepas dari kewajiban penerapan kode etik yang berlaku. Hal ini juga didukung dengan kerangka kualitas bisnis dan standar pengelolaan risiko yang digunakan untuk memaksimalkan layanan kami kepada nasabah. Seluruh karyawan termasuk Direksi wajib mengikuti pelatihan dan sertifikasi kode etik setiap tahun. [2-23, 2-24]

AIA memberikan kebebasan para karyawannya untuk berdiskusi, berpendapat, dan berorganisasi. [407-1]

Seluruh tenaga pemasar AIA telah memenuhi mematuhi Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar AAJI. Khusus untuk tenaga pemasar, AIA memiliki Market of Conduct Guideline (MCG) sebagai pedoman kode etik yang dapat digunakan oleh tenaga pemasar kami.

Whistleblowing

AIA bersama dengan AIA Group memiliki saluran *whistleblowing* yang dapat digunakan jika ada indikasi pelanggaran kode etik. Kami menjamin data anonimitas pelapor yang memberikan informasi tersebut. Pelapor dapat menghubungi: [2-16, 2-26]

- AIA Ethics Hotline 24
- www.aiaethicsline.com
- 24 jam, 7 hari dalam seminggu

Antikorupsi, Anti-pencucian Uang, dan Kontra Pendanaan Terorisme

AIA melalui AIA Group memiliki Kebijakan Program Anti-pencucian Uang dan Kontra Pembiayaan Terorisme untuk menghindari adanya tindakan penyalahgunaan produk dan jasa kami. Hal ini juga sejalan dengan regulasi yang diterapkan pemerintah. Untuk menghindari tindakan tersebut, kami melakukan beberapa upaya seperti mengidentifikasi dan memantau klien serta melaporkan tindakan yang terindikasi mencurigakan. Karyawan dapat melaporkan indikasi terkait adanya ketidakpatuhan hukum yang berlaku dapat melalui Fungsi Compliance. [2-27]

AIA berkomitmen untuk tidak mendukung segala bentuk korupsi pada lingkungan kami sejalan dengan 16 indikator risiko utama pada penilaian dan pemantauan risiko. Kebijakan Antikorupsi AIA berdasarkan aturan hukum Indonesia yaitu UU TIPIKOR yang secara berkala disosialisasikan kepada seluruh karyawan. Tahun 2023, sebanyak 100% badan tata kelola tertinggi dan 100% karyawan sudah mengikuti pelatihan dan sosialisasi antikorupsi. Setiap karyawan wajib melaporkan kepada Fungsi Compliance jika terdapat penerimaan atau pemberian hadiah yang dilakukan dari dan kepada mitra usaha ataupun pemerintah/pejabat pemerintah untuk menghindari indikasi gratifikasi. Sepanjang tahun 2023, tidak ada insiden korupsi yang terjadi di lingkungan AIA. [205-1, 205-2, 205-3]



EFFECTIVE GOVERNANCE

Komitmen Kami kepada Nasabah

AIA memiliki standar terhadap pemantauan kepatuhan melalui verifikasi langsung dengan nasabah yaitu program belanja terselubung. Kami akan bertindak tegas untuk menindak lanjuti jika ada indikasi nasabah yang mengajukan klaim fiktif. Untuk mengatasi hal ini, AIA memiliki kebijakan untuk mengkomunikasikan transparansi melalui standar data privasi. AIA juga memiliki standar internal berupa ilustrasi penjualan di mana terdapat syarat minimum terkait ilustrasi manfaat dan pengungkapan produk AIA sejalan dengan regulasi dari OJK.

[F.28]

Layanan untuk Nasabah

AIA senantiasa mengedepankan kepuasan nasabah. Kami terbuka akan segala bentuk pengaduan yang diberikan agar kami dapat meningkatkan pelayanan. Setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah akan ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan rentang waktu yang sudah ditentukan. Skenario lanjutan dapat terjadi seperti perselisihan hukum atau sengketa yang terjadi antara AIA dan nasabah. Namun, kami harapkan sebelum memasuki Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa keuangan (LAPS SJK), perselisihan tersebut sudah terselesaikan oleh kedua pihak. Untuk tahun buku 2023, AIA menerima 2.147 laporan pengaduan dengan 100% dari seluruh jumlah pengaduan sudah terselesaikan per Desember 2023. Terjadi 38% pengurangan laporan pengaduan pada tahun 2023 dibandingkan 3.469 laporan pengaduan di 2022. Tahun ini, AIA tidak menerima laporan dari masyarakat terkait lingkungan hidup. [F.16][F.24]

AIA memiliki dua mekanisme penyelesaian pengaduan sesuai dengan jenis pengaduannya yaitu MMF dan Non-MMF. *Misrepresentation, Misappropriation and Fraud* (MMF) akan diselesaikan dalam 20 hari kerja. Sedangkan Non-MMF akan diselesaikan dalam 7 hari kerja. Secara berkala sebanyak tiga bulan sekali, AIA melaporkan pengaduan tersebut kepada OJK. Tanpa melihat MMF atau Non-MMF, penyelesaian pengaduan yang diberikan kepada OJK diselesaikan selama 20 hari kerja dan dapat diperpanjang 20 hari kerja. [2-25]

Jumlah Pengaduan dan Keluhan yang Diselesaikan		
2023	2022	2021
2.417	3.469	6.645

Layanan Pelanggan [2-26]

1500 980 atau (021) 3000 1 980
Email: id.customer@aia.com
Detail dapat ditemukan pada: www.aiaethicsline.com

Survei Nasabah

Kami berupaya untuk terus meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui berbagai kritik dan masukan untuk mendukung pelayanan yang lebih baik. Sebagai bentuk komitmen kami memberikan layanan produk dan jasa yang setara, setiap tahun AIA melakukan Survei Hubungan Nasabah dan Survei Distributor tahunan. Lalu, kami juga mengembangkan survei tersebut dengan menyempurnakan metrik dan desain. Selain itu, Survei Loyalitas dan Kepuasan dilakukan setiap tahun. Tahun 2023, survei ini dilakukan bekerja sama dengan Kantar dan menggunakan metode kuantitatif survei CRS. Sebanyak 373 nasabah mengisi Indeks Survei Kepuasan Nasabah pada tahun 2023 dengan nilai sebesar 94%. [F.17] [F.30]

INDEKS KEPUASAN NASABAH

94% dari skala 100%

Kategori tingkat kepuasan terhadap produk dan layanan AIA turun dari nilai tahun 2022 sebesar 95%

INDEKS LOYALITAS NASABAH

54 kategori Net Promoter Score

Tingkat frekuensi nasabah merekomendasikan AIA, meningkat 6 poin dari tahun 2022

EFFECTIVE GOVERNANCE

Keamanan Informasi Nasabah

Digitalisasi merupakan peluang dalam memudahkan layanan kepada nasabah agar lebih cepat dan tepat sasaran. Namun, digitalisasi mempunyai risiko negatif seperti *data leakage*. Untuk itu, AIA berkomitmen untuk menjaga keamanan data dan privasi nasabah melalui Standar Data Privasi. Sepanjang tahun 2023, tidak terdapat pelaporan terkait pelanggaran privasi ataupun kehilangan data nasabah. Komitmen ini dapat dilihat pada <https://www.aia-financial.co.id/id/privacy-policy> [418-1]

Menjaga Keamanan Produk dan Jasa

AIA berusaha untuk memberikan rasa aman pada setiap produk dan jasa yang diberikan kepada nasabah sebagai bentuk tanggung jawab. AIA memberlakukan transparansi terhadap informasi produk dan layanan yang dapat diakses melalui *official website* kami. Sebelum perilsan produk, sebagai bagian dari evaluasi kemanan produk dan jasa bagi pelanggan kami memintakan persetujuan pemasaran kepada OJK dengan memberikan seluruh dokumen polis. Nasabah diharuskan untuk menandatangani ilustrasi Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) sebelum membeli produk AIA dan dokumen tersebut berlaku sebagai dokumen pelengkap surat pengajuan asuransi. Selain itu, staf operasional dan tenaga pemasar diberikan sosialisasi dalam penanganan proses penerbitan polis hingga pengajuan klaim nasabah agar layanan kami dapat berjalan dengan aman dan maksimal. [F.27] [416-1, 417-1]

Produk yang Ditarik Kembali

Pada tahun 2023, tidak ada produk atau jasa yang ditarik kembali dari masyarakat. Jika terdapat perubahan, produk yang kami rilis dapat kami lakukan penyesuaian agar dapat melayani lebih baik kepada nasabah. Tahun ini kami juga tidak dihadapkan insiden ketidakpatuhan terkait dengan produk dan jasa. [F.29][417-2]

Rantai Pasok Kami [2-6]

AIA berupaya untuk terus memberikan dampak positif kepada nasabah dan masyarakat, termasuk pada perusahaan lokal. Upaya ini dilakukan dengan melibatkan pemasok-pemasok lokal (pemasok yang berbadan hukum dan beroperasi di Indonesia) sebagai bagian dari rantai pasok kami. Selain pemasok lokal, kami mengapresiasi kerja sama dengan pemasok luar negeri untuk membantu AIA. Sampai dengan tahun 2023, AIA sudah bekerja sama dengan 588 pemasok lokal atau 91% dari seluruh 640 pemasok kami.

Pedoman Pengadaan Barang/Jasa (Sourcing Guideline) AIA menjadi pedoman kerja sama AIA dengan para mitra. AIA tidak menoleransi segala bentuk pelanggaran. Untuk itu, Kami memiliki aplikasi untuk mencegah pelanggaran pada proses pengadaan barang dan jasa yang juga mengawasi kesesuaian dengan standar pada proses tersebut. AIA memastikan bahwa pemasok tidak memperkerjakan pekerja dibawah umur dan tidak menerapkan kerja paksa pada operasional mereka. Pada pemilihan pemasok baru, AIA melakukan seleksi dengan konsiderasi kriteria lingkungan dan sosial. [308-1, 408-1, 409-1, 414-1]

Jumlah Pemasok/Vendor (Unit) [204-1]			
	2023	2022	2021
Pemasok Nasional	588	566	496
Pemasok Luar Negeri	52	52	65
Total Pemasok	640	618	561

Nilai Kontrak Pengadaan [204-1]			
	2023	2022	2021
Pemasok Nasional (Juta Rupiah)	671.885	682.850	501.730*
Pemasok Luar Negeri (Ribu USD)	6.433	6.076	7.453

* Penyajian kembali

Tenaga Pemasar [2-6]

Keberhasilan AIA tidak terlepas dari usaha para tenaga pemasar. Tenaga pemasar AIA berpedoman pada peraturan perundang-undangan serta Market of Conduct Guideline (MCG) untuk menjalankan aktivitasnya. Sebagai bentuk dukungan kami, AIA memiliki program AIA Premier Academy. Program ini memberikan berbagai fasilitas seperti pelatihan yang terbaru, jenjang karier baru, kompensasi untuk berbagai produk, dan solusi keuangan. Saat ini, para tenaga pemasar sudah mengikuti pelatihan, termasuk keuangan berkelanjutan, yang telah diikuti sebanyak 5.413 tenaga pemasar selama setahun.

Tahun ini, AIA mempertahankan posisi nomor satu di dunia selama sembilan tahun berturut-turut sebagai perusahaan multinasional satu-satunya di dunia yang mendapatkan keanggotaan Million Dollar Round Table (MDRT).

TENTANG LAPORAN

AIA meluncurkan laporan keberlanjutan secara berkala setiap tahun sebagai bentuk komitmen kami dalam transparansi informasi atas capaian kinerja LST serta pengelolaan aspek laporan keberlanjutan kepada para pemangku kepentingan. Laporan ini merupakan laporan lanjutan dari periode tahun sebelumnya yang telah diterbitkan tanggal 31 April 2023. Seluruh informasi termasuk kinerja kami merupakan data yang terjadi pada 1 Januari hingga 31 Desember 2023. Laporan keberlanjutan tahun ini memiliki penyajian kembali informasi berupa data konsumsi energi, nilai kontrak pengadaan pemasok nasional, dan jumlah keseluruhan pekerja baru. Penyusunan laporan keberlanjutan tahun ini berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 16/POJK.04/2021 bagian Pedoman Teknis Penyusunan Laporan Keberlanjutan Bagi Emiten dan Perusahaan Publik; dan merujuk pada Standar Global Reporting Initiative (GRI) 2021. [2-3, 2-4]

Tahun ini AIA belum melibatkan pihak eksternal independen untuk melakukan verifikasi terhadap laporan keberlanjutan kami. Namun, kami dapat mempertanggung jawabkan kredibilitas dari isi laporan ini berdasarkan sumber data yang relevan. Informasi keuangan bersifat konsolidasian dari kantor pusat dan seluruh kantor cabang AIA yang diaudit oleh Kantor Akuntan Publik Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (anggota firma jaringan PwC Global). Laporan ini juga telah disetujui oleh Direksi untuk diterbitkan kepada pemangku kepentingan. [G.1] [2-2, 2-5, 2-14]

Kami selalu terbuka atas saran dan perbaikan terhadap laporan keberlanjutan kami. Tanggapan Anda dapat disampaikan melalui Lembar Umpan Balik *online* pada QR Code dibawah atau klik pada link berikut: <https://forms.office.com/r/tqt8nZUJgB> [G.3] [G.2]

AIA menghargai saran perbaikan terkait laporan ini dan semua tanggapan dapat disampaikan dengan *scan* QR code atau ditujukan langsung kepada: [G.3] [G.2]

Corporate Communication AIA

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

Lembar Umpan Balik





REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

**Indeks Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017
(Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 16/POJK.04/2021) [G.4]**

No.	Nama Indeks	Halaman
	Strategi Keberlanjutan	
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	16
	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	
B.1	Aspek Ekonomi	5
B.2	Aspek Lingkungan Hidup	5
B.3	Aspek Sosial	6
	Profil Perusahaan	
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	11
C.2	Alamat Perusahaan	11
C.3	Skala Usaha	11, 12, 13, 48-49
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	12
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	7
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	11
	Penjelasan Direksi	
D.1	Penjelasan Direksi	8 - 10



REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

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

No.	Nama Indeks	Halaman
	Tata Kelola Berkelanjutan	
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	62
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan	51
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	62
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	20-21
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	25, 35, 42, 48, 58
	Kinerja Keberlanjutan	
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	16, 43
	Kinerja Ekonomi	
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	14
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan	N/A
	Kinerja Lingkungan Hidup	
	Aspek Umum	
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	36



REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

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

No.	Nama Indeks	Halaman
	Kinerja Lingkungan Hidup	
	Aspek Material	
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	38
	Aspek Energi	
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	37
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	37
	Aspek Air	
F.8	Penggunaan Air	36
	Aspek Keanekaragaman Hayati	
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Kawasan yang Memiliki Keanekaragaman Hayati	36
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	36
	Aspek Emisi	
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	37
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	37

REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

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

No.	Nama Indeks	Halaman
	Kinerja Lingkungan Hidup	
	Aspek Limbah dan Effluen	
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	36
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	36
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada)	36
	Aspek Pengaduan terkait Lingkungan Hidup	
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	37, 64
	Kinerja Sosial	
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen	12, 64
	Aspek Ketenagakerjaan	
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	53
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	54
F.20	Upah Minimum Regional	54
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	54
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	50

REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

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

No.	Nama Indeks	Halaman
	Kinerja Sosial	
	Aspek Masyarakat	
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar	25
F.24	Pengaduan Masyarakat	64
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	25 - 26
	Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan	
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	38
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan	12, 65
F.28	Dampak Produk/Jasa	12, 64
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	12, 65
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	12, 64
	Lain-lain	
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)	66
G.2	Lembar Umpan Balik	66
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	66
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik	67 - 71

REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

Indeks Isi GRI 2021

Pernyataan Penggunaan GRI 1 yang digunakan PT AIA FINANCIAL (AIA) telah menyampaikan informasi yang dikutip dalam indeks isi GRI untuk periode 1 Januari – 31 Desember 2023 dengan mengacu pada Standar GRI. GRI 1: Fondasi 2021

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Halaman
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-1	Rincian organisasi	11-12
	2-2	Entitas pada pelaporan keberlanjutan organisasi	66
	2-3	Periode, frekuensi, dan kontak pelaporan	66
	2-4	Penyajian kembali informasi	66
	2-5	Penjaminan eksternal	66
	2-6	Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	11, 12, 65
	2-7	Tenaga Kerja	48-49
	2-8	Pekerja yang bukan pekerja langsung	48-49
	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola	58
	2-10	Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi	58
	2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi	58
	2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi pengelolaan dampak	16, 62
	2-13	Delegasi tanggung jawab untuk mengelola dampak	62
	2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	66
	2-15	Konflik kepentingan	60



REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

Indeks Isi GRI 2021

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Halaman
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-16	Komunikasi masalah penting	63
	2-17	Pengetahuan kolektif pejabat tata kelola tertinggi	51
	2-18	Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi	60
	2-20	Proses menentukan remunerasi	60
	2-21	Rasio total kompensasi tahunan	60
	2-22	Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan	16
	2-23	Komitmen kebijakan	63
	2-24	Menanamkan komitmen kebijakan	63
	2-25	Proses untuk memperbaiki dampak negatif	64
	2-26	Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah	63, 64
	2-27	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan	63
	2-28	Asosiasi keanggotaan	7
	2-29	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan	20-21
2-30	Perjanjian perundingan kolektif	51	



REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

Indeks Isi GRI 2021

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Halaman
GRI 3: Topik Material 2021	3-1	Proses menentukan topik material	17
	3-2	Daftar topik material	17 - 19
	3-3	Manajemen topik material	17 - 19
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	14
	201-2	Implikasi finansial akibat perubahan iklim	14
	201-3	Kewajiban pada program imbalan pasti dan program pensiun lainnya	51
	201-4	Bantuan finansial dari pemerintah	14
GRI 202: Keberadaan Pasar 2016	202-1	Rasio standar upah karyawan pemula berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	54
	202-2	Proporsi manajemen senior yang berasal dari masyarakat lokal	48
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	43
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	28
GRI 204 : Praktik Pengadaan 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	65
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-1	Operasi yang dinilai memiliki risiko korupsi	63
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi	63
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	63



REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

Indeks Isi GRI 2021

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Halaman
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi energi di dalam organisasi	37
	302-3	Intensitas energi	37
	302-4	Pengurangan konsumsi energi	37
GRI 303: Air dan Efluen 2018	303-1	Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama	36
	303-5	Konsumsi air	36
GRI 304: Keanekaragaman Hayati 2016	304-1	Lokasi operasi yang dimiliki, disewa, dikelola, atau berdekatan dengan, kawasan lindung atau tidak, namun memiliki keanekaragaman hayati tinggi	36
	304-2	Dampak signifikan dari aktivitas, produk, dan jasa pada keanekaragaman hayati	36
GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	37
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	37
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	37
	305-4	Intensitas emisi GRK	37
	305-5	Pengurangan emisi GRK	37



REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

Indeks Isi GRI 2021

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Halaman
GRI 306: Limbah 2020	306-1	Timbulan limbah dan dampak signifikan terkait limbah	36
	306-2	Manajemen dampak signifikan terkait limbah	36
	306-3	Timbulan limbah	36
	306-4	Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir	36
	306-5	Limbah yang dikirimkan ke pembuangan akhir	36
GRI 308: Penilaian Lingkungan Pemasok 2016	308-1	Seleksi pemasok baru dengan kriteria lingkungan	65
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	53
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	54
	401-3	Cuti melahirkan	54



REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

Indeks Isi GRI 2021

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Halaman
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	54
	403-2	Pengidentifikasian bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden	54
	403-3	Layanan kesehatan kerja	54
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja	54
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja	54
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	54
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak-dampak keselamatan dan kesehatan kerja terkait hubungan bisnis	54
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	54
	403-9	Kecelakaan kerja	54
	403-10	Penyakit Akibat Kerja	54
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan pertahun per karyawan	50
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	51
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	51
GRI 405: Keanekaragaman dan Peluang Setara 2016	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	53, 59
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dengan laki-laki	54
GRI 406: Nondiskriminasi 2016	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	53



REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

Indeks Isi GRI 2021

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Halaman
GRI 407: Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif 2016	407-1	Risiko hak kebebasan berserikat dan perundingan kolektif pada operasi dan pemasok	51, 63
GRI 408 : Pekerja anak 2016	408-1	Risiko signifikan terkait pekerja anak pada operasi dan pemasok	54, 65
GRI 409: Kerja Paksa atau Wajib Kerja 2016	409-1	Risiko kerja paksa atau wajib kerja pada operasi dan pemasok	54, 65
GRI 410 : Praktik Keamanan 2016	410-1	Pelatihan kebijakan atau prosedur hak asasi manusia pada Petugas keamanan	54
GRI 413 : Masyarakat Setempat 2016	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	25-26
GRI 414: Penilaian Sosial Pemasok 2016	414-1	Kriteria sosial sebagai seleksi pemasok baru	65



REFERENSI POJK51, SEOJK16, DAN INDEKS ISI GRI 2021

Indeks Isi GRI 2021

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Halaman
GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016	416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan pada produk dan jasa	65
	416-2	Insiden ketidakpatuhan terkait dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa	28
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016	417-1	Persyaratan untuk pebelan dan informasi produk dan jasa	65
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa	65
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan pelanggan terkait privasi pelanggan dan kehilangan data pelanggan	65



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES