



# Laporan Aksi Keuangan Berkelanjutan AXA Financial Indonesia Tahun 2023

PT AXA FINANCIAL INDONESIA  
(Perusahaan)

Gedung AXA Tower Kuningan City Lt. 17, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18,  
Kelurahan Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan 12940

PT AXA Financial Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

# Daftar Isi

Daftar Isi .....	2
Penjelasan Direksi .....	3
Kata Pengantar Direksi/CEO .....	3
Lembar Persetujuan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2023 .....	4
Tentang Laporan.....	5
Profil Perusahaan .....	5
Tujuan, Aspirasi, dan Nilai Perusahaan .....	9
a. Visi Perusahaan .....	9
b. Misi Perusahaan .....	9
c. Nilai-Nilai AXA .....	9
Strategi Keberlanjutan.....	10
Ikhtisar Aspek Keberlanjutan.....	11
Aspek Ekonomi.....	11
Produk Inklusi.....	11
Aspek Lingkungan Hidup .....	16
Skala Organisasi .....	17
Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi.....	19
Manajemen Risiko .....	21
Anti Suap dan Korupsi.....	27
<i>Whistleblowing System</i> .....	28
Kinerja Keberlanjutan.....	29
Kinerja Ekonomi .....	29
Capaian Kinerja.....	29
Kinerja Sosial .....	30
Komposisi Pekerja .....	30
Hubungan Ketenagakerjaan .....	32
Pelatihan.....	35
Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman .....	35
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	36
Edukasi.....	37
Kinerja Lingkungan Hidup.....	38
Keanekaragaman Hayati .....	39
Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa .....	40
Net Promoter Score .....	41
eNPS .....	41
Evaluasi Keamanan Produk Bagi Pelanggan .....	41
Layanan Nasabah .....	42

## Penjelasan Direksi

# Kata Pengantar Direksi/CEO



Grup AXA secara global sangat fokus pada strategi keberlanjutan dan melekat pada strategi Perusahaan, dimana di tahun 2021 AXA memperbaharui Kerangka Strategi Keberlanjutan (*AXA Sustainability Framework*) dengan fokus pada 2 prioritas yaitu perubahan iklim (*climate change*) dan proteksi inklusi. Perusahaan sebagai bagian dari grup AXA, berupaya untuk selalu memberikan solusi perlindungan jiwa dan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat dan juga nasabah sesuai dengan kebutuhan mereka dengan tetap memperhatikan dampak keberlanjutan baik dari aspek lingkungan, sosial dan juga tata kelola perusahaan dan telah tercermin dalam kegiatan yang telah dilakukan oleh Perusahaan.

---

Pemangku kepentingan yang terhormat,

Sebagai perusahaan penyedia Asuransi jiwa dan kesehatan, perusahaan meyakini selain menyediakan solusi perlindungan jiwa dan kesehatan yang komprehensif dan layanan terbaik bagi nasabah, perusahaan juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa dalam menjalankan bisnisnya tetap memperhatikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola perusahaan yang baik. Untuk memenuhi tanggung jawab tersebut, kami telah menjalankan berbagai strategi dan aktivitas bisnis yang bertujuan untuk menjaga keseimbangan bisnis dengan strategi keberlanjutan perusahaan.

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

Dalam menjalankan aksi keuangan berkelanjutan, yang menjadi perhatian kami adalah memastikan dampak operasional bisnis terhadap kelestarian lingkungan di sekitar dengan menjalankan inisiatif perusahaan yang dilakukan secara internal karyawan perusahaan maupun inisiatif eksternal yang melibatkan nasabah, tenaga pemasar dan juga masyarakat umum.

Aspek sosial juga masih menjadi prioritas perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Dimana kami menyadari, tingkat edukasi dan pemahaman masyarakat Indonesia terhadap keuangan, kesehatan, kesetaraan gender dan juga pemahaman akan perlindungan jiwa dan kesehatan yang masih rendah mendorong kami untuk melakukan rangkaian literasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai topik-topik tersebut.

Perusahaan juga memastikan bahwa perusahaan menjalankan tata kelola perusahaan sebagai dasar dari strategi perusahaan dalam menjalankan bisnis. Seluruh inisiatif aksi keuangan berkelanjutan yang dilakukan perusahaan bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tujuan perusahaan untuk “*Act for human progress by protecting what matters*”.

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

Jakarta, 30 April 2024

**Niharika Yadav**  
Presiden Direktur

**Lembar Persetujuan Direksi  
atas Laporan Aksi Keuangan Berkelanjutan 2023**

Jakarta, 30 April 2024

4

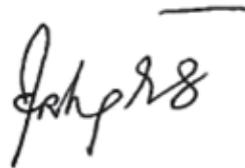
DIREKSI  
PT AXA FINANCIAL INDONESIA



**Niharika Yadav**  
Presiden Direktur



**Cicilia Nina Triana**  
Direktur



**Arta Magdalena**  
Direktur

# Tentang Laporan

Laporan Aksi Keuangan Keberlanjutan Perusahaan 2023 merupakan bentuk transparansi mengenai kinerja keberlanjutan selama tahun 2023 (1 Januari–31 Desember 2023). Semua informasi yang terdapat dalam laporan ini merupakan data yang diperoleh dari Kantor Pusat Perusahaan. Pedoman dalam penyusunan laporan ini merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK 03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

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

## Profil Perusahaan

- Nama Perusahaan : PT. AXA Financial Indonesia
- Bidang Usaha : Lembaga keuangan non-bank
- Deskripsi Produk & Jasa : Asuransi jiwa dan asuransi kesehatan Konvensional & Syariah (Unit Syariah)
- Tahun Berdiri : 17 Mei 2006

### Kepemilikan Saham

Nama Pemegang Saham	Rupiah	Persentase
AXA ASIA	Rp666.380.996.000,00	91,16019097%
PT Kotak Biru Investama	Rp64.618.999.000,00	8,83980834%
Niken Saraswati	Rp 5.000,00	0.00000068%
Total	Rp731.000.000.000,00	100,00%

- Lokasi Operational : Indonesia
- Alamat Kantor : Jalan Professor Doktor Satrio No.Kav 18 RT.4/RW.4 12940, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

- Per Desember 2023, Perusahaan memiliki

Agen	: 4.454
TM Officer	: 96
Polis Aktif*	: 235.444

\*) Polis Aktif Agency, TM, dan Partnership

- AXA Financial Indonesia memiliki 49 kantor, termasuk kantor pemasaran dan *sales office* per 31 Desember 2023, diantaranya:

**AXA TOWER 18 (060)**  
AXA Tower Lt. 18  
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18  
Kuningan City  
Jakarta - 12940

**BALI RENON (073)**  
Jl. Raya Puputan No.64-C  
Kel. Dangin Puri Klod  
Kec. Denpasar Timur  
Kota Denpasar - Bali  
Tel : 0361 - 251 443

**BALI UNIVERSE (160)**  
Jl. Pulau Moyo No. 17 E  
Banjar Ambengan Sesetan,  
Kel. Sesetan, Kec.  
Denpasar Selatan,  
Kota Denpasar, Bali  
Tel: 0817-7909-7779

**BALIKPAPAN BARU (068)**  
Ruko Sudirman Balikpapan  
Permai, H1-29.  
Jl. Jend Sudirman, Balikpapan  
Tel : 0542 - 720 4420

**BANDUNG ASIA AFRIKA (104)**  
Gedung HQuarters Business  
Residence, Lantai 7 Unit D &  
Unit E, Jl. Asia Afrika No. 158,  
Bandung  
Tel: 0821-3048-1567

**BANDUNG PHOENIX INC.**  
Jl. BKR No. 60, RT 005, RW 01,  
Kel. Pasirluyu, Kec. Regol,  
Bandung  
Tel: 022 - 4282 2569

**BANDUNG SUKAJADI (004)**  
Jl. Jurang, No.95, Kel. Pasteur,  
Kec. Sukajadi, Bandung  
Tel: 022 - 203 8553

**BATAM TRUST (164)**  
Ruko Raflesia Business Centre  
Blok C No.03  
Jl. Raja H. Fisabilillah,  
Kel. Teluk Tering, Kec. Batam Kota  
Batam - Kepulauan Riau  
Tel : 0778-5508081

**BLITAR (071)**  
Jl. Kalimantan No. 8A  
(Selatan Lapangan SMA 1)  
Blitar, Jawa Timur  
Tel : 0342 - 807 474

**JAKARTA PANTAI INDAH  
UTARA (138)**  
Metro Broadway The Galery,  
Blok 8 CG Kel. Kapuk Muara,  
Kec. Penjarangan, Jakarta Utara  
Tel : 021-300 10518/19/60

**JAKARTA S PARMAN (148)**  
NEO SOHO Central Park Unit 1603  
SOE: Lilis Masitoh (Temporary)  
Kel. Grogol Jakarta Barat 11470  
Tel : 021-506 36999

**JAKARTA SATRIO (149)**  
Satrio Tower Lantai 21  
Jl. Prof Dr Satrio Kav C4  
Kel. Kuningan Timur Kec. Setiabudi  
Jakarta Selatan  
Tel : 021-29181150

**JAKARTA SUDIRMAN (DISTRICT 8)  
(142)**  
Treasury Tower, Lantai 2 Unit M  
District 8 SCBD Lot.28,  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53  
Kec. Kebayoran Baru -  
Jakarta Selatan 12190  
Tel : 021-5020 3900

**JEMBER LEGACY (136)**  
Ruko Esplanade No. 5  
Jl. Mojopahit Sempusari Kaliwates  
Jember, Jawa Timur  
Tel : 0331-488 344/366

**KEDIRI BAGAWANTA BARI (088)**  
Jl. Bagawanta Bari No. 492  
Ds. Gogorante Kec. Ngasem  
Kediri, Jawa Timur  
Tel : 0354-741 7932/7933

**KUDUS LUCKY RICH (086)**  
Jl. Menur No. 425  
Kudus  
Jawa Tengah  
Tel : 0291-420 170

**LAMPUNG PERINTIS  
KEMERDEKAAN (011)**  
Jl. Perintis Kemerdekaan No. 2A,  
RT. 005 LK II, Kel. Kota Baru,  
Kec. Tanjung Karang Timur  
Kota Bandar Lampung 35121  
Tel : 0721-601 2601

**MAKASSAR BAWAKARAENG (112)**  
Jl. Gunung Bawakaraeng No. 77A  
Makassar  
Tel : 0411-3638 786/681, 361 9405

**MALANG DIENG (141)**  
Jl. Raya Dieng No.19  
Malang  
Tel : 0853-30567700

**MANADO BABE PALAR (052)**  
Jl. Babe Palar, Lingkungan V  
Kel. Tanjung Batu Kec. Wanea  
Kota Manado  
Tel : 0431-7191423

**MANADO BOULEVARD (122)**  
Jl. Boulevard Kompleks Mega Profit,  
Blok I F2 No.26,  
Kel. Titiwungen Selatan Kec.Sario  
Manado - Sulawesi Utara 95113  
Tel : 0431-719 7892

**MEDAN DYNAMIC NOBLE (161)**  
Graha Merah Putih Lt.6.  
Jl. Putri Hijau No.1  
Kel. Kesawan, Kec. Medan Barat  
Kota Medan 20111  
Tel : 0812-69332677

**MEDAN KARYA WISATA (103)**  
Jl. Karya Wisata No. 67B,  
Pangkalan Masyhur,  
Medan  
Tel : 061-427 77027

**MEDAN S PARMAN (065)**  
Jl. S. Parman No.315,  
Petisah Hulu Medan Baru,  
Medan  
Tel : 061-415 8111/415 8222

**MEDAN TRUST (159)**

Jl. Gunung Mahameru No.6B-6C,  
Kel. Glugur Darat I Kec. Medan Timur,  
Kota Medan  
Tel : 061-6613056

**PEKANBARU TRUST (163)**

Jl. Kulim No.23 B RT.03 RW.01,  
Kel. Kampung Baru Kec. Senapelan  
Kota Pekanbaru 28154  
Tel : 0761-579 5006

**SERPONG SCIENTIA (079)**

Jl. Scientia Boulevard  
Ruko Darwin Timur No. 29,  
Kel. Medang Kec. Pagedangan,  
Kab. Tangerang - Banten  
Tel : 021-2950 5857

**SURABAYA BASUKI RACHMAT (064)**

Graha Bumi Surabaya Off. Build.  
5<sup>th</sup> floor (GBS 5-05)  
Jl. Jend. Basuki Rachmat 106-128  
Surabaya - 60271  
Tel : 031 - 532 4788/  
532 66417/532 2488

**SURABAYA EMBONG MALANG (075)**

Tunjungan Plaza 5  
(Pakuwon Center 15<sup>th</sup> Floor unit 1&2)  
Jl. Embong Malang No. 1,3,5,  
Kel. Kedungdoro, Kec. Tegalsari,  
Surabaya 60261

**SURABAYA MEGA GALAXY (031)**

Komplek Ruko Mega Galaxy  
Jl. Kertajaya Indah Timur 16A No. 2  
Surabaya - 60117  
Tel : 031 - 595 2788

**SURABAYA SIMPANG DARMO (131)**

Jl. Simpang Darmo Permai Utara  
No. 5, Kec. Dukuh Pakis,  
Kel. Pradhakalikendal RW.7 RT.3  
Kota Surabaya 60226  
Tel : 031-9914 9067

**TEGAL LUCKY BLESSING (162)**

Jl. Sipelem Ruko Citraland  
Blok B.18 RT.005 RW.008  
Kel. Kraton, Kec. Tegal Barat  
Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah  
Tel : 0823-2823 9755

**PALEMBANG RAJAWALI  
SUCCESS (099)**

Jl. Veteran 8A, Komplek  
Hotel Clasie, RT 16/RW 04,  
Kel. Sembilan Ilir,  
Kec. Ilir Timur Tiga, Kota Palembang  
Tel : 0711-372 321/573 0362/372 551

**SAMARINDA DI PANJAITAN (008)**

Ruko Plaza Avenida Blok B-19  
Jl. DI. Panjaitan RT 18 Citraland City,  
Kel. Gunung Lingai,  
Kec. Sungai Pinang, Kota Samarinda  
Tel : 0541-283 2901

**SOLO (057)**

Ruko Mesen No. 11  
Jl. Urip Sumoharjo Mesen  
Solo - Jawa Tengah  
Tel : 0271-657 631/657 632

**SURABAYA DARMO (147)**

Rukan Darmo Square Blok B-01,  
Jl. Raya Darmo 54-56,  
RT 003, RW 010,  
Kel. Dr. Soetomo, Kec. Tegalsari  
Surabaya  
Tel : 031 - 99531625

**SURABAYA KALIRUNGKUT  
MEGAHRAYA (139)**

Jl. Kalirungkut No.1-3, Blok M-10  
Komplek Pertokoan Rungkut  
Megah Raya, RT. 01, RW. 04,  
Kel. Panjangjiwo,  
Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya  
Tel : 031-8785 6875

**SURABAYA NORTHWEST  
BOULEVARD (151)**

Ruko Northwest Boulevard  
Blok NV 7/6, Kel. Babat Jerawat,  
Kec. Pakal, Surabaya  
Tel : 031 - 99012365

**SURABAYA GUBENG (152)**

Life Styles Hotel (Lantai 2)  
Jl. Sumatera No.16  
Kel. Pacar keling, Kec. Tambaksari  
Surabaya  
Tel : 0812-33603242

**YOGYAKARTA SUTOMO (111)**

Jl. Dr. Sutomo No. 54 A  
Yogyakarta  
Tel : 0274-550 077

**PALU SETIABUDI (080)**

Jl. Setiabudi No.42  
Palu  
Tel : 0451-845 0934

**SEMARANG MADUKORO RAYA (087)**

Ruko Madukoro,  
Jl. Madukoro Raya No.59 D,  
Kel. Krobokan, Kec. Semarang Barat,  
Semarang  
Tel : 024-761 6126

**SORONG (033)**

Jl. Basuki Rahmat Km. 7 (Depan  
Bandara DEO) Sorong - Papua Barat  
Tel : 0951-334 433/431

**SURABAYA DHARMAHUSADA  
(UTAMA) (132)**

Jl. Dharmahusada No. 39 D  
Surabaya  
Tel : 031 - 591 3008/591 75992

**SURABAYA KLAMPIS (145)**

Jl. Klampis Jaya 76,  
Kel. Klampisngasem, Kec. Sukolilo  
Kota Surabaya 60117  
Tel : 031-599 2008

**SURABAYA PUNCAK CBD (143)**

Ruko Puncak CBD No.6 G Toll  
Jl. Keramat I, Kel. Jajartunggal,  
Kec. Wiyung Surabaya  
Tel : 031 - 99429518

**TANGERANG ALAM SUTERA (115)**

Ruko Dynasti Walk 29 C No.39  
Jl Jalur Sutera, Alam sutera  
Tangerang - 15311  
Tel : 021-3118 2760/2761  
Tel : 021-3118 2760/2761

**TEBING TINGGI TRUST (158)**

Jl. KF Tandean No. 153 Lingkungan IV,  
Kel. Bandar Utama Kec. Tebing Tinggi,  
Tebing Tinggi Sumatera Utara - 20613  
Tel : 0621-395 0455

**YOGYAKARTA WATES KADIPIRO (135)**

Komplek Griya Alvita No. 1/ A1  
Jl. Wates Km.3  
Kel. Ngestiharjo Kec. Kasihan  
Yogyakarta  
Tel : 0274-372887

**Helpline & Helpdesk**

Tel : 1500945  
Tel : 0856-9415 6340

# Penghargaan

Tahun 2023, Perusahaan telah meraih beberapa penghargaan yang berkaitan dengan Corporate Governance dan Performance Perusahaan sebagai apresiasi terhadap inisiatif dan kinerja perusahaan, diantaranya:

**Indonesia Best Digital Finance Awards 2023**  
Best Digital Facilitating Life Insurance Services & Healthy Lifestyle Category Life Insurance, Total Assets 5T - 10T dari Warta Ekonomi



**Indonesia Best Insurance Award 2023**  
Categories Top Financial Performance and Provision of Innovative Protection Solutions (Life Insurance Total Assets 5T - 10T)

8

## **Indonesia Excellence GCG Award 2023**

Kategori: Indonesia Excellence Good Corporate Governance Ethics in Innovations of Comprehensive Insurance Services and Solutions (Life Insurance) dari Warta Ekonomi



**InfoBank Award 2023**  
Kategori: The Best Performance Life Insurance 2023 (Gross Premium IDR 1 Trillion < IDR 5 Trillion) dari InfoBank



**SWA Award 2023**  
Best Business Transformation 2023 Indonesia



**Digital Finance Excellence Awards 2023**  
Kategori: Asuransi Jiwa Konvensional Ekuitas kurang dari Rp. 1.5 Triliun dari Media Asuransi

# Tujuan, Aspirasi, dan Nilai Perusahaan

## a. Visi Perusahaan

Untuk menjadikan Perusahaan sebagai perusahaan asuransi terbaik dengan memiliki penasihat finansial (*financial advisors*) terbesar dengan membangun keagenan yang profesional dan berkesinambungan dengan kultur dan pola pikir yang benar, serta memperkuat investasi pada *omni channel platform* yang melekat pada Perusahaan (keberadaan jaringan keagenan, pemasaran langsung & kemitraan) yang mampu memenuhi kebutuhan perlindungan komprehensif bagi semua lapisan masyarakat.

---

## b. Misi Perusahaan

- Memperkuat kembali pertumbuhan jaringan keagenan dan distribusi untuk menciptakan tenaga distribusi yang profesional dengan dukungan digitalisasi perangkat penjualan (*sales tools*).
  - Menjelajahi model distribusi baru yang organik untuk menambah laju pertumbuhan melalui peningkatan kapabilitas agen dengan bekerjasama dengan mitra baru.
  - Menciptakan peluang inovatif dengan mitra baru untuk meningkatkan bisnis dengan *platform digital*.
  - Fokus pada segmentasi nasabah untuk membuat penawaran yang lebih baik & lebih sederhana sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan memberikan nilai tambah pada layanan untuk Nasabah (*Payor to Partner*).
  - Mengembangkan teknologi informasi yang mengubah perjalanan bisnis (*business journey*) untuk nasabah dan distribusi yang menjadikan kemitraan yang mudah untuk menjalankan bisnis bersama AXA.
  - Membangun *platform omni-channel* dimana nasabah merasakan pengalaman perpindahan dari *channel* satu ke *channel* lainnya dalam memenuhi kebutuhan perlindungan komprehensifnya tanpa merasakan perbedaan (*seamlessly*).
- 

9

## c. Nilai-Nilai AXA



### **Customer First**

Semua pemikiran kita dimulai dari nasabah



### **Courage**

Kita menyampaikan gagasan dan bertindak untuk mewujudkannya



### **Integrity**

Kita berpedoman pada prinsip moral yang kuat



### **One AXA**

Kita menjadi lebih kuat ketika bekerja dan berkolaborasi sebagai satu tim

# Strategi Keberlanjutan

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

Dimana memerlukan penciptaan nilai yang berkelanjutan dengan tujuan untuk melindungi lingkungan dan masyarakat secara inklusif. AXA memungkinkan individu dan komunitas untuk bergerak maju dengan melindungi kebutuhan dasar mereka: kelestarian lingkungan, akses ke layanan kesehatan, kesejahteraan, dan kualitas hidup. Hal ini tercermin dalam aksi keuangan berkelanjutan yang dilakukan oleh Perusahaan di segala aspek bisnisnya. Perusahaan hadir di tengah-tengah masyarakat dengan menyediakan solusi perlindungan Jiwa dan Kesehatan yang komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia. Komitmen ini dipantau melalui *AXA for Progress Index*, yang merupakan inisiatif AXA Group yang terinspirasi oleh tujuan AXA dan selaras dengan rencana strategisnya *“Driving Progress 2023”*.



# Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

## Aspek Ekonomi

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

### Gabungan

Pendapatan Premi (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>1,437,437</b>	<b>1,365,762</b>	<b>1,324,720</b>

Hasil Investasi (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>483,565</b>	<b>192,479</b>	<b>214,430</b>

Biaya Klaim & Manfaat (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>1,097,218</b>	<b>987,480</b>	<b>877,861</b>

Laba (Rugi) Setelah Pajak (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>(71,418)</b>	<b>70,681</b>	<b>125,906</b>

11

## Konvensional

Rasio Pencapaian Solvabilitas

2023	2022	2021
<b>597%</b>	<b>334%</b>	<b>406%</b>

## Produk Inklusi

Sebagai bentuk komitmen Perusahaan untuk memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan kepada seluruh kalangan masyarakat Indonesia, maka kami menghadirkan produk-produk inklusi untuk dapat menjangkau masyarakat menengah (*emerging consumer*):

- Sahabat Jiwa (Asuransi Jiwa)
- Credit Life Plus (Asuransi Jiwa Kredit)
- AXA Good Health

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

## Lingkungan

- 1 Pengurangan penggunaan botol plastik dengan menyediakan dispenser di area *meeting*, area kerja dan area kolaborasi.
- 2 Pengurangan penggunaan kertas untuk penggunaan materi promosi kepada nasabah dan publik dengan mengalihkan melalui media digital dan penggunaan polis elektronik.
- 3 Sosialisasi penggunaan tumbler kepada karyawan.
- 4 Seluruh karyawan Perusahaan telah mengikuti pelatihan *Climate Academy* sebagai upaya dalam pencegahan bersama dampak dari perubahan iklim dunia.
- 5 Tanggung jawab perusahaan dalam memberlakukan Budaya Smart Working dengan memberikan fleksibilitas kepada karyawan untuk 3 hari bekerja di kantor (WFO) dan 2 hari bekerja dari rumah (WFH), nampaknya juga memiliki andil dalam lingkungan dengan mengurangi konsumsi bahan bakar oleh karyawan Perusahaan.
- 6 AXA Week for Good merupakan kegiatan tanggung jawab perusahaan tahunan yang diikuti oleh seluruh AXA di dunia. Pada tahun 2023 ini diikuti oleh seluruh karyawan AXA Indonesia dengan total unique volunteers sebanyak 329 karyawan, total waktu volunteering sebanyak 498 jam melalui beberapa kegiatan. Diantaranya:

- Pengumpulan sampah oleh karyawan. 167,9 Kg sampah dikumpulkan oleh Karyawan AXA selama 1 minggu kegiatan yaitu 5 s/d 8 Juni 2023.
- Donasi & *Garage Sale*
- Pelatihan Daur Ulang dan Literasi Keuangan



## Sosial

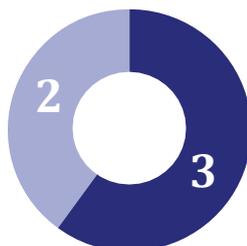
- 1 Pengembangan Emma sebagai layanan digital nasabah yang memberikan pelayanan yang lebih luas tidak hanya untuk nasabah tapi juga masyarakat umum dan menyediakan kemudahan akses dalam mengelola polis, layanan kesehatan dan wellness program, dan fitur-fitur lainnya yang akan terus dikembangkan.
- 2 Program Aman Untuk Semua yaitu program yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait dengan kekerasan yang terjadi di ranah privat dan memberdayakan perempuan. Di tahun 2023, Perusahaan melakukan sosialisasi kepada para perempuan dengan berbagai tema sebagai berikut:
  - It's Time for Equity Not Only Equality. Perusahaan memberikan pemahaman akan perencanaan keuangan kepada perempuan dan kesempatan perempuan untuk melakukan bisnis.
  - Less Stress & More Success for Lady Bosses. Sosialisasi kepada komunitas perempuan dengan mengangkat topik perencanaan keuangan dan kesehatan mental pada perempuan.
- 3 AXA Financial Indonesia melalui kegiatan AXA Health Talk memberikan literasi kepada masyarakat mengenai pentingnya meningkatkan kesadaran akan Kesehatan dan mempersiapkan perlindungan Kesehatan sejak dini. Selain AXA Health Talks, AXA Financial Indonesia juga menggelar AXA Health Day yang merupakan kegiatan masyarakat dan perempuan untuk menjalani hidup sehat melalui kegiatan olahraga Bersama.
- 4 Sebagai bagian dari meningkatkan pemahaman dan manfaat Asuransi jiwa syariah kepada masyarakat, di tahun 2023 ini AXA Financial Indonesia melakukan kegiatan sosialisasi Asuransi syariah dan wakaf kepada masyarakat.
- 5 Perusahaan memiliki ragam produk proteksi inklusif yang menasar masyarakat emerging di Indonesia. Produk tersebut yaitu:
  - Sahabat Jiwa
  - Credit Life Plus
  - AXA Good Health



## Kebijakan Karyawan

- 1 Perusahaan memberlakukan Budaya Smart Working dengan memberikan fleksibilitas kepada karyawan untuk 3 hari bekerja di kantor (WFO) dan 2 hari bekerja dari rumah (WFH). Pada budaya Smart Working, Perusahaan juga menerapkan ruang kerja terbuka dengan menyediakan ruang kolaborasi bagi karyawan.
- 2 Program *work life balance* dengan penerapan program jam kerja fleksibel Senin-Jumat pukul 09:00-18:00 WIB.
- 3 Pelatihan *online* dan *offline* bagi karyawan dan tenaga pemasar.
- 4 Satu hari *dayoff* setelah *special project* atau *closing month end* yang diatur masing-masing dalam tim.
- 5 AFI memiliki alat untuk semua kandidat dan karyawan yang ada untuk memastikan pembayaran yang setara dan adil melalui ekuitas internal kami, rasio perbandingan data pasar, dan juga struktur gaji.
- 6 AXA Week for Growth: program *learning* dan *transfer knowledge* dari para leader maupun *expertise* bagi karyawan AXA selama satu minggu penuh.
- 7 Memberikan sesi relaksasi kepada karyawan dengan bekerjasama dan mendatangkan vendor *reflexology* ke kantor.
- 8 Penyuluhan kepada karyawan untuk memperkuat sandi.
- 9 Membuka peluang kerja bagi kaum disabilitas untuk. Berikut adalah perbandingan *disability hired* tahun 2023:

- Pria
- Wanita



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

### By Position

Women in Board of Director:

100%

Women in Management Committee:

50%

Women in Managerial Level:

38%

Women Employee:

50%

Women in Sales Force:

55%

### Talent

52%

### Career Development

Women Promotion:

52%



## Kesehatan

---

- 1 Secara rutin melakukan sosialisasi Kesehatan dan pengenalan solusi perlindungan Kesehatan bagi karyawan, tenaga pemasar, masyarakat, dan nasabah.
- 2 Program AXA *Wellness* bekerjasama dengan Good Doctor untuk menunjang kesehatan karyawan dengan menyediakan fasilitas Telekonsultasi, *Telemedicine*, dan *Health Webinar*. AXA juga bekerja sama dengan Good Doctor untuk memberikan perlindungan Kesehatan kepada masyarakat dengan meluncurkan AXA Good Health.
- 3 Memberlakukan peraturan *physical distancing* dan penyediaan *handsanitizer* di area kantor, pembagian *Health Kit* dan *Headset* untuk mendukung operasional karyawan.
- 4 Memberikan vaksin flu, *medical check up*, pemeriksaan mata serta memberikan potongan harga untuk pembelian produk kacamata.

## Tata Kelola Perusahaan

---

- 1 Perusahaan menerapkan perlindungan hak asasi manusia dalam kaitannya dengan ketenagakerjaan. Perusahaan selalu memprioritaskan perlindungan hak asasi manusia dengan tetap mematuhi peraturan yang berlaku. Hal ini juga tercermin dalam peraturan perusahaan dan perjanjian kerja antara perusahaan dan karyawan.
- 2 Implementasi aturan Anti Penyuapan dan Korupsi dan memastikan seluruh karyawan Perusahaan melakukan pelatihan dan *refreshment* mengenai aturan *Anti Bribery & Corruption* perusahaan setiap tahun.



---

Jam Pelatihan Per Karyawan

2023	2022	2021
<b>44,32</b> jam/tahun	<b>13,7</b> jam/tahun	<b>3,12</b> jam/tahun

---

Biaya Pelatihan Karyawan

2023	2022	2021
<b>Rp 1,1 Miliar</b>	<b>Rp 891 Juta</b>	<b>Rp 374 Juta</b>

---

Total Jam Pelatihan

2023	2022	2021
<b>15,200</b> jam/tahun	<b>2,808</b> jam/tahun	<b>1,008</b> jam/tahun

---

NPS - Savings

2023	2022	2021
<b>+60.4</b>	<b>+60.7</b>	<b>+62.4</b>

---

NPS - Health

2023	2022	2021
<b>+59.8</b>	<b>+58.7</b>	<b>+51.2</b>

---

Jumlah Peserta Literasi

2023	2022	2021
<b>3,007</b>	<b>1,836</b>	<b>2,187</b>

---

Jumlah Literasi (Activity)

2023	2022	2021
<b>25</b>	<b>34</b>	<b>19</b>

---

## Aspek Lingkungan Hidup

Konsumsi listrik Perusahaan mengalami kenaikan dan penurunan dalam 4 tahun terakhir. Tahun 2020, konsumsi listrik mencapai 511,169 Kwh kemudian di tahun berikutnya mengalami peningkatan karena Perusahaan mulai menjalankan sistem *hybrid* sehingga karyawan mulai kembali bekerja di kantor untuk beberapa hari dengan sistem 3:2, 3 hari bekerja di kantor dan 2 hari bekerja dari rumah. Hal ini berdampak pada konsumsi listrik pada Perusahaan yang sepanjang tahun 2020-2022. Tahun 2023 konsumsi listrik sebesar 1,428,610 Kwh, dimana Perusahaan berupaya melakukan efisiensi penggunaan konsumsi listrik, sehingga mengalami penurunan jika dibandingkan tahun sebelumnya.

### Konsumsi Listrik (Satuan Kwh)

2023	2022	2021	2020
<b>1,428,610</b>	<b>1,432,898</b>	<b>1,066,850</b>	<b>511,169</b>

Pemakaian kertas sepanjang tahun 2020-2022 terus mengalami penurunan karena perusahaan melakukan sistem pemesanan berdasarkan kebutuhan oleh tiap departemen. Penurunan tersebut juga karena sebagian besar kegiatan Perusahaan tidak lagi secara manual. Perusahaan juga telah menggunakan tanda tangan digital yang tersertifikasi bekerjasama dengan vendor PT Privy Identitas Digital, sehingga dokumen-dokumen transaksi seperti perjanjian di proses secara digital dan tidak lagi secara *hardcopy*. Akan tetapi pada tahun 2023 telah mengalami kenaikan, hal ini terjadi karena pada tahun 2023 operasional bisnis Perusahaan telah berjalan secara normal setelah pandemi.

16

### Pemakaian Kertas (Satuan Rim)

2023	2022	2021	2020
<b>139.5</b>	<b>50</b>	<b>102</b>	<b>499</b>





## Skala Organisasi

Jumlah Karyawan (Orang)

---

2023	2022	2021
<b>349</b>	<b>332</b>	<b>286</b>

Jumlah Tenaga Pemasar (Termasuk Agency, dan TM)

---

2023	2022	2021
<b>4,550</b>	<b>4,040</b>	<b>5,090</b>

Polis Aktif (Agency, TM, Partnership)

---

2023	2022	2021
<b>235,444</b>	<b>234,859</b>	<b>233,771</b>

---

## Gabungan

### Pendapatan Premi (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>1,437,437</b>	<b>1,365,762</b>	<b>1,324,720</b>

### Hasil Investasi (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>483,565</b>	<b>192,479</b>	<b>214,430</b>

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

2023	2022	2021
<b>1,097,218</b>	<b>987,480</b>	<b>877,861</b>

### Total Liabilitas (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>5,497,327</b>	<b>5,433,154</b>	<b>5,319,187</b>

### Total Ekuitas (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>1,730,285</b>	<b>1,219,743</b>	<b>1,149,806</b>

18

### Total Aset (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>7,227,612</b>	<b>6,652,897</b>	<b>6,468,993</b>

## Konvensional

### Rasio Pencapaian Solvabilitas

2023	2022	2021
<b>597%</b>	<b>334%</b>	<b>406%</b>

# Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi

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

**AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia)**  
**AASI (Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia)**

## Manajemen Risiko

Penerapan Manajemen Risiko di Perusahaan dipastikan agar sesuai dengan:

- 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 69/POJK.05/2016 (“POJK No. 69/2016”) tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah, juga berikut dengan peraturan perubahannya yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 4/POJK.05/2021.
- 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 (“POJK No. 73/2016”), tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, berikut dengan perubahannya yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 43/POJK.05/2019.
- 3 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.46/SEOJK.05/2017 (“SEOJK No. 46/2017”) tentang Pengendalian Fraud, Penerapan Strategi Anti Fraud, Dan Laporan Strategi Anti Fraud Bagi Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Reasuransi Syariah, atau Unit Syariah.
- 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
- 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 28/POJK.05/2020 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
- 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 45 /POJK.03/2020 tentang Konglomerasi Keuangan.
- 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 4/POJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
- 8 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 1/SEOJK.05/2021 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah.
- 9 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 8/SEOJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.
- 10 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 19/SEOJK.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi.
- 11 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- 12 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 5/SEOJK.05/2022 tentang Produk Asuransi dikaitkan dengan Investasi.
- 13 Standar dari Group AXA.

## Tata Kelola dalam Penerapan Manajemen Risiko

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

---

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

### Perusahaan memiliki:

20

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

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

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

Sesuai POJK No. 69/ 2016 dan sesuai juga dengan SEOJK No.46/ 2017, dalam rangka mengendalikan risiko terjadinya *Fraud*, Perusahaan wajib melaksanakan fungsi pengendalian *fraud* dan menetapkan strategi *anti-fraud*. Dalam rangka menjalankan fungsi pengendalian *fraud* dan menetapkan strategi *anti-fraud* secara efektif, perusahaan membentuk komite *Anti-Fraud*. Komite tersebut bertanggung jawab atas penanganan serta pengendalian *fraud* di Perusahaan.

## Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit Manajemen Risiko

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

Kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko Perusahaan (*Enterprise Risk Management Policy*) mengatur mengenai Kerangka Kerja Manajemen Risiko dan hal penting lainnya yang berkaitan dengan: (1) Penentuan Metode Pengukuran Tingkat Risiko (*Risk Level Measurement Method*), (2) Penentuan Tingkat Risiko yang akan Diambil (*Risk Appetite*), (3) Penilaian Risiko Tahunan (*Annual Risk Assessment*), (4) Pelaporan dan Pemantauan Risiko Utama (*Key Risk Report and Monitoring*), (5) Pengumpulan Pelaporan Insiden Kerugian Operasional (*Operational Loss Incident Reporting*), (6) Pemberian Opini Kedua (*Second Opinion*), (7) Pengelolaan Risiko Pengembangan atau Perluasan Kegiatan Usaha (*Risk Management of Business Expansion*), (8) Ketahanan Operasional (*Operational Resilience*).

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

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

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

- 1 Garis pertahanan pertama yaitu pihak Manajemen dan seluruh Karyawan yang bertanggung untuk (1) Memimpin dan mengarahkan tindakan-tindakan (termasuk pengelolaan risiko) dan penerapan sumber daya untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. (2) Menjaga dialog yang berkelanjutan dengan organ pengurus dan melaporkan rencana, realisasi dan hasil yang diharapkan dihubungkan dengan pencapaian tujuan organisasi dan risikonya. (3) Mengembangkan dan memelihara struktur dan proses-proses yang memadai untuk pengelolaan operasional dan risiko (termasuk pengendalian internal). (4) Memastikan kepatuhan terhadap hukum, peraturan dan nilai-nilai etika.
- 2 Garis pertahanan kedua yaitu fungsi Manajemen Risiko dan Kepatuhan yang bertanggung jawab atas (1) Memberikan keahlian penunjang, dukungan, pemantauan dan tantangan dalam proses mengelola risiko, termasuk: Pengembangan, penerapan, dan peningkatan berkelanjutan dari praktik-praktik manajemen risiko (termasuk pengendalian internal) pada level proses, sistem dan entitas; Pencapaian tujuan manajemen risiko, seperti: kepatuhan terhadap hukum, peraturan, dan perilaku yang etis; pengendalian internal; keamanan teknologi dan informasi; keberlanjutan; dan asuransi kualitas. (2) Memberikan analisis dan laporan-laporan mengenai kecukupan dan efektivitas manajemen risiko (termasuk pengendalian internal).
- 3 Garis pertahanan ketiga yaitu fungsi Audit Internal yang bertanggung jawab (1) Menjaga akuntabilitas utama kepada organ pengurus dan independensinya dari pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab manajemen (2) Mengkomunikasikan asuransi dan advis yang independen dan objektif kepada manajemen dan organ pengurus mengenai kecukupan dan efektifitas tata kelola dan manajemen risiko (termasuk pengendalian internal) untuk mendukung pencapaian tujuan-tujuan organisasi, serta mempromosikan dan memfasilitasi peningkatan yang berkelanjutan. (3) Melaporkan kerusakan independensi dan objektivitas kepada organ pengurus dan menerapkan pengamanan yang dipersyaratkan sesuai dengan arahan dan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan dan *Group AXA*.

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

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

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

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

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

# Laporan Berkala

Pelaporan dan pengawasan manajemen risiko meliputi:



Pendokumentasian risiko melalui proses *assessment* risiko



Laporan tahunan kepada Otoritas Jasa Keuangan terkait penilaian sendiri atas Tingkat Kesehatan Perusahaan



Laporan triwulanan rapat Komite Pemantau Risiko  
(*Board Risk Committee (BRC)*)



Laporan pengendalian *fraud* dan penerapan strategi *anti-fraud*



Laporan semesteran kepada Dewan Pengawas Syariah



Pelaporan hasil internal audit per semester

## Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan

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

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

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

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

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

#### Direksi

- i. Direksi terdiri atas 3 (tiga) orang.
- ii. Jumlah anggota Direksi Perusahaan telah memenuhi ketentuan POJK No. 73/2016.
- iii. Sehubungan dengan perkembangan bisnis dan transformasi bisnis Perusahaan, Perusahaan bermaksud untuk mengajukan penambahan anggota Direksi di tahun 2024 menjadi total 4 (empat) orang.

#### Dewan Komisaris

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

### Dewan Pengawas Syariah

- i. Dewan Pengawas Syariah terdiri dari sedikitnya 1 (satu) orang. Dewan Pengawas Syariah sebelumnya harus telah mendapatkan surat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dan lulus uji kemampuan dan kelayakan yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
  - ii. Jumlah anggota Dewan Pengawas Syariah Perusahaan pada saat ini telah memenuhi ketentuan POJK No. 73/2016, yaitu berjumlah 2 (dua) orang.
- Melakukan peninjauan dan pengkinian *TOR (Term of Reference)* pedoman yang mengatur mengenai mekanisme dan tata cara pelaksanaan rapat Dewan Komisaris dan Direksi yang sejalan dengan Anggaran Dasar Perusahaan dan dalam *Board Governance Manual* Perusahaan dan pedoman tata tertib kegiatan Dewan Pengawas Syariah.
  - Menyelenggarakan rapat-rapat Dewan Komisaris dan rapat-rapat Direksi minimal 1 (satu) kali dalam sebulan atau dapat digantikan dengan rapat sirkuler yang sesuai dengan Anggaran Dasar serta rapat Dewan Pengawas Syariah minimal 6 (enam) kali dalam setahun.
  - Meningkatkan pengetahuan, kapabilitas, dan kompetensi seluruh anggota Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah salah satunya dengan penyediaan program pendidikan dan pelatihan berkelanjutan (*Continuous Professional Development*) bagi anggota Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah untuk jangka waktu 1 (satu) tahun yang dapat diaplikasikan dengan fungsi dan tugas masing-masing sebagai anggota Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah Perusahaan.

### b. Pembentukan Satuan Kerja dan Komite

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

- **Komite Audit (*Audit Committee*)**  
Komite Audit adalah komite yang berada di bawah Dewan Komisaris yang diketuai oleh Komisaris Independen dan bertugas untuk membantu Dewan Komisaris dalam memantau dan memastikan efektifitas sistem pengendalian internal Perusahaan.
- **Komite Pemantau Risiko (*Board Risk Committee*)**  
Komite Pemantau Risiko adalah komite yang berada di bawah Dewan Komisaris yang diketuai oleh Komisaris Independen yang bertugas membantu Dewan Komisaris dalam memantau pelaksanaan manajemen risiko yang disusun oleh Direksi serta menilai toleransi risiko yang dapat diambil oleh Perusahaan.
- **Komite Manajemen Risiko (*Local Risk Committee*)**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam pengawasan aktif atas pelaksanaan proses dan sistem manajemen risiko.
- **Komite Pengembangan Produk (*Local product Management Committee (LPMC)*)**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam penyusunan rencana pengembangan dan pemasaran produk baru serta mengevaluasi kesesuaian serta kinerja produk terhadap rencana yang telah ditetapkan.
- **Komite Investasi (*Local Management Investment Committee (LMIC)*)**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam merumuskan kebijakan investasi dan mengawasi pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan.
- **Komite Underwriting**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam mengidentifikasi dan menyeleksi risiko yang dimiliki oleh calon nasabah asuransi. Dalam proses underwriting juga terdapat pengelompokan tingkat risiko, pemutusan syarat dan ketentuan yang berlaku.





- **Komite Klaim (*Claim Committee*)**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam menyelesaikan atau memberikan masukan atas permasalahan yang dihadapi Perusahaan terkait dengan klaim asuransi atas suatu produk asuransi.
- **Komite Anti-Fraud**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam menelaah proses kerja dan kontrol yang ada untuk mengambil langkah-langkah preventif maupun perbaikan yang diperlukan untuk mencegah terjadinya *Fraud*.
- **Komite Keluhan Nasabah (*Complaint Committee*)**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam menyelesaikan pengaduan nasabah yang dikategorikan sebagai keluhan prioritas sebagai contoh kasus-kasus sensitif seperti dugaan fraud atau misconduct, yang dapat memberikan dampak hukum, Risiko Finansial, Risiko Reputasi atau telah diajukan kepada Lembaga negara terkait (OJK, BPSK, BPKN), atau dipublikasikan dan/atau berpotensi dipublikasikan di Media Sosial, Media Cetak dan Media online, serta telah diterbitkan atau adanya potensi untuk diterbitkan somasi dari nasabah.
- **Komite Teknologi Informasi (*IT Steering Committee*)**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk memberikan rekomendasi kepada Direksi terkait dengan paling sedikit: rencana pengembangan Teknologi Informasi yang sejalan dengan kegiatan usaha Perusahaan, perumusan kebijakan dan prosedur Teknologi Informasi, kesesuaian proyek Teknologi Informasi yang disetujui dengan rencana pengembangan Teknologi Informasi, kesesuaian pelaksanaan proyek Teknologi Informasi dengan proyek Teknologi Informasi yang disetujui, dan kesesuaian Teknologi Informasi dengan kebutuhan sistem informasi manajemen serta kebutuhan kegiatan usaha Perusahaan.
- **Komite Data**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk mengarahkan pengelolaan dan penggunaan data di Perusahaan, termasuk strategi data, kerangka data dan penyusunan portofolio berbasis data, serta untuk memastikan implementasi kebijakan, standar, prosedur dan pengelolaan kualitas data dalam Perusahaan, guna mengubah organisasi menjadi perusahaan berbasis data.
- **Komite Klaim (*Claim Committee*)**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam menyelesaikan atau memberikan masukan atas permasalahan yang dihadapi Perusahaan terkait dengan klaim asuransi atas suatu produk asuransi.
- **Komite Keluhan Nasabah (*Complaint Committee*)**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam menyelesaikan pengaduan nasabah yang dikategorikan sebagai keluhan prioritas sebagai contoh kasus-kasus sensitif seperti dugaan fraud atau misconduct, yang dapat memberikan dampak hukum, Risiko Finansial, Risiko Reputasi atau telah diajukan kepada Lembaga negara terkait (OJK, BPSK, BPKN), atau dipublikasikan dan/atau berpotensi dipublikasikan di Media Sosial, Media Cetak dan Media online, serta telah diterbitkan atau adanya potensi untuk diterbitkan somasi dari nasabah.
- **Distribution Misconduct Review Committee (*DMRC*)**  
Komite ini dibawah direksi bertugas untuk memastikan sistem pengendalian internal yang dapat mencegah terjadinya penyimpangan, melaksanakan fungsi pengawasan pada seluruh aktivitas usaha yang meliputi bidang distribusi
- **Komite Pengadaan Barang dan/atau Jasa**  
Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk membantu Direksi dalam memastikan proses pengadaan barang/jasa sesuai dengan prosedur dan standar yang berlaku.

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

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

d. Penerapan kebijakan remunerasi di Perusahaan dilakukan oleh Departemen Sumber Daya Manusia (*Human Resource*).

- e. Perumusan Rencana strategis Perusahaan yaitu dituangkan dalam Rencana Bisnis yang merupakan rumusan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh Perusahaan dalam jangka waktu 1 dan 3 tahun ke depan.
- f. Pelaksanaan prinsip transparansi terhadap kondisi keuangan dan non keuangan Perusahaan yang diwujudkan dengan adanya publikasi laporan keuangan tahunan Perusahaan dalam website Perusahaan maupun di media masa.



# Anti Suap dan Korupsi

## *Anti Bribery and Corruption (ABC)*

**Dalam upaya mewujudkan Anti Suap dan Korupsi, Perusahaan menerapkan manajemen risiko agar sesuai dengan:**

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



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

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

untuk pejabat pemerintahan yang dimaksudkan untuk menunda suatu proses atau mendapatkan persetujuan dengan maksud yang sama).

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

# Whistleblowing System

Perusahaan memiliki kebijakan whistleblower dimana untuk memenuhi aturan lokal terkait penyelenggaraan usaha asuransi (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 69/POJK.05/2016) dan aturan dari AXA Group, maka Perusahaan perlu memberikan media atau jalur pelaporan khusus kepada Karyawan yang disebut dengan jalur pelaporan whistleblowing.

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

Mendukung pelaporan dugaan kasus atas praktik yang tidak benar atau perilaku yang dapat melibatkan standar etika atau integritas staf dan agen AXA dalam situasi dimana prosedur investigasi dan/atau penanganan keluhan yang normal tidak dianggap memadai; dan

Menguraikan mekanisme dan infrastruktur di dalam wilayah Perusahaan untuk pelaporan dan investigasi masalah yang diajukan oleh pelapor; dan

Menguraikan langkah-langkah untuk melindungi para karyawan terhadap pembalasan atau tindakan sebagai balasan dari dalam organisasi

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

- 1 Masalah sumber daya manusia (termasuk pelecehan, diskriminasi, perilaku tidak pantas lainnya dan/atau konsultasi situs web ilegal).
- 2 Penyalahgunaan aset (termasuk pencurian uang tunai, kebocoran atau pencurian data rahasia, pencairan penipuan, penyalahgunaan aset perusahaan seperti telepon, komputer, dana, dll).
- 3 Laporan keuangan palsu (termasuk pernyataan kewajiban atau pengeluaran yang terlalu rendah, melebih-lebihkan aset atau pendapatan, dll).
- 4 Penipuan laporan lainnya (termasuk pergantian atau kesalahan representasi informasi non-keuangan, pemalsuan dan dokumen fiktif, kelalaian informasi, dll).
- 5 Korupsi (termasuk suap, pembayaran uang pelicin, uang penghargaan ilegal, pemerasan ekonomi, dll).
- 6 Pelanggaran lain dari hukum atau peraturan yang berlaku (termasuk persaingan yang tidak sehat/anti-monopoli (*anti-trust*), pemberian informasi ilegal (*insider trading*), pencucian uang dan pendanaan terorisme, pelanggaran prosedur AXA, kesalahan penjualan, dll).
- 7 Konflik kepentingan (termasuk mempekerjakan kerabat, seorang individu memiliki saham vendor/pemasok dan membuat/berpartisipasi dalam keputusan memilih vendor/pemasok itu, dll).
- 8 Klaim penipuan (termasuk kerugian/insiden/cedera/layanan fiktif, kelalaian/ manipulasi atau kesalahan penyajian/pembesar-besaran/insiden yang disengaja, penjamin penipuan, dll).

Daftar pelanggaran ini hanya untuk memudahkan pelaporan atas suatu peristiwa secara konsisten di seluruh entitas; bukan berarti bahwa daftar ini dianggap sebagai daftar pelanggaran yang lengkap terkait dengan pelaporan peristiwa pengungkapan rahasia (*whistleblowing*). Selain itu, di dalam kebijakan ini juga dijelaskan peran dan tanggung jawab dari pihak-pihak yang berkaitan dengan proses pelaporan peristiwa pengungkapan rahasia.

# Kinerja Keberlanjutan

## Kinerja Ekonomi - Informasi Kinerja Keuangan

### Gabungan

Total Liabilitas (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>5,497,327</b>	<b>5,433,154</b>	<b>5,319,187</b>

Total Ekuitas (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>1,730,285</b>	<b>1,219,743</b>	<b>1,149,806</b>

Total Aset (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>7,227,612</b>	<b>6,652,897</b>	<b>6,468,993</b>

Laba (Rugi) Setelah Pajak (Dalam Jutaan Rupiah)

2023	2022	2021
<b>(71,418)</b>	<b>70,681</b>	<b>125,906</b>

29

### Konvensional

Rasio Pencapaian Solvabilitas

2023	2022	2021
<b>597%</b>	<b>334%</b>	<b>406%</b>

### Capaian Kinerja

Di tahun 2023 Perusahaan menghadapi dampak kenaikan pembayaran klaim produk kesehatan yang meningkat signifikan bermula dari dibukanya kembali perbatasan di sebagian besar negara pada Kuartal ke-2 tahun 2022. Akan tetapi kinerja keuangan Perusahaan berada di atas rencana bisnis, dimana pendapatan premi tahun 2023 meningkat +5% dibanding tahun sebelumnya dan lebih tinggi dari

total industri asuransi jiwa yang turun -7%, dampak dari persistensi produk yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah untuk mengimbangi peningkatan pembayaran klaim. Rasio solvabilitas (RBC) Perusahaan berada di level yang sehat yang mana lebih tinggi dari pada peraturan OJK dan juga dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

## Tenaga Pemasar

Perusahaan memiliki jumlah tenaga pemasar per 2023 adalah sebanyak 4,550 orang yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Tenaga pemasar yang dimiliki Perusahaan terbagi kedalam beberapa distribusi yakni *agency*, *telemarketing* dan *partnership*. Perusahaan juga merekrut dengan menyaring secara ketat dan memastikan bahwa tenaga pemasar telah berlisensi AAJI. Perusahaan juga telah menyediakan *digital sales tools* yang telah diimplementasikan sejak 2020 dengan tingkat adopsi sebesar 99%-100% dari agen aktif per akhir 2023.



30

## Kinerja Sosial

### Komposisi Pekerja

Perusahaan berupaya menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dengan memberikan kesempatan dan hak yang sama bagi setiap karyawan. Kami menghargai setiap prestasi yang dimiliki karyawan dan menghargai perbedaan. Hal ini bertujuan agar setiap karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri tanpa melihat adanya perbedaan.

### Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	2023		2022		2021	
	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah
Pria	53.9%	188	49.7%	165	47.9%	137
Wanita	46.1%	161	50.3%	167	52.1%	149
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>	<b>286</b>

### Komposisi Karyawan berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Status Kependidikan	2022		2022		2021	
	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Jumlah
Pegawai Tetap	160	186	165	165	148	137
Pegawai Tidak Tetap	1	2	2	-	1	-
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>188</b>	<b>167</b>	<b>165</b>	<b>149</b>	<b>137</b>



#### Komposisi Karyawan berdasarkan Jabatan dan Gender

Jabatan	2023		2022		2021	
	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria
Manajerial	119	114	44	64	39	50
Non-Manajerial	42	74	123	101	110	87
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>188</b>	<b>167</b>	<b>165</b>	<b>149</b>	<b>137</b>

31

#### Komposisi Karyawan berdasarkan Kelompok Usia dan Gender

Kelompok Usia	2023		2022		2021	
	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria
60 dst	-	-	-	-	-	-
56-59	-	-	-	-	-	-
51-55	13	13	16	9	15	4
46-50	16	13	15	15	15	9
41-45	26	34	24	27	15	22
36-40	33	46	38	40	38	45
31-35	32	55	30	47	35	30
26-30	31	19	33	22	22	21
21-25	10	8	11	5	9	6
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>188</b>	<b>167</b>	<b>165</b>	<b>149</b>	<b>137</b>

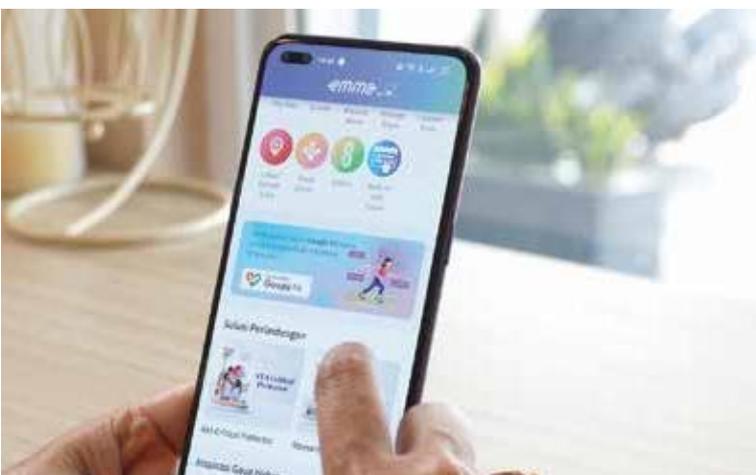
## Hubungan Ketenagakerjaan

Kami selalu memperhatikan kesetaraan di lingkungan bekerja dengan menjalankan berbagai program yang mengkampanyekan kesetaraan. Kami juga berupaya menciptakan lingkungan kerja yang layak dan aman agar karyawan dapat bekerja secara kondusif. Adapun upaya perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang layak dan aman membawa *attrition rate* karyawan pada tahun 2023 sebesar 14.66%.

- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan untuk Nasabah
- **Alasan Prioritas:** Merujuk pada nilai-nilai perusahaan yang mengutamakan nasabah sebagai prioritas perusahaan.
- **Uraian Kegiatan 2023:** Pengembangan Portal Nasabah berbasis Digital. Disediakan sebagai platform untuk nasabah dalam berinteraksi dan mendapatkan layanan proses melalui proses digital.
- **Periode Awal:** Januari-Desember 2023
- **Sumber Daya yang Dibutuhkan (Dana/Mitra/SDM):**
  - Pada bulan Februari 2023, aplikasi EMMA dalam bentuk aplikasi mobile (Playstore & AppStore) tahap pertama sudah diluncurkan sebagai bentuk layanan berbasis digital untuk memudahkan Nasabah di dalam mencari informasi terkait dengan Layanan Asuransi seperti Info Polis, Riwayat klaim, Riwayat Pembayaran dan Layanan Polis lainnya.
  - Pada bulan Juli 2023, diluncurkannya fitur tambahan seperti *smart working*, kolom artikel, digital campaign dan digital health check-up.
  - Pada bulan September, meluncurkan fitur customer reward sebagai bentuk apresiasi untuk kepada nasabah dan juga untuk meningkatkan penggunaan aplikasi EMMA.
- **Penanggung Jawab:** Operational Transformation



- **Uraian Kegiatan 2023:**
  - Kerjasama dengan mitra lain tidak terbatas pada industri finansial.
  - Pemanfaatan uang elektronik dan jalur pembayaran digital lain sebagai literasi digital untuk pembayaran premi asuransi
  - Penerapan teknologi digital untuk pelayanan nasabah secara mandiri melalui *chatbot*, portal nasabah, dan *mobile application*.
- **Periode Awal:** Januari-Desember 2023
- **Sumber Daya yang Dibutuhkan (Dana/Mitra/SDM):**
  - Kerjasama dengan PT ESTETINDO GLOBAL INDONESIA (The Aesthetic Skin) untuk manfaat bagi nasabah dengan memberikan potongan harga biaya perawatan bagi wanita diseluruh cabang layanannya. Kerjasama dengan PT JAYA DIGITAL PROPERTI (Fithub) untuk memberikan manfaat potongan harga bagi nasabah dan karyawan di fasilitas kesehatan di pusat kebugaran seluruh cabang Fithub di Indonesia. Kerjasama dengan PT ERA KESEHATAN DIGITAL (Livera) sebagai penyedia makanan dan minuman Kesehatan bagi nasabah dan karyawan melalui manfaat potongan harga.
  - Kerjasama dengan PT IONPAY Networks untuk penyelenggaraan alternatif gerbang pembayaran dengan tambahan pilihan pembayaran seperti OVO, Kartu Kredit, dan Virtual Account. Gerbang pembayaran baru ini akan berjalan secara paralel dengan gerbang pembayaran yang sudah ada, dengan tujuan agar tidak ada hambatan pembayaran premi asuransi ketika salah satu gerbang pembayaran mengalami gangguan teknis.
  - Konektifitas Google Fit dan Apple Health di aplikasi Emma by AXA ID untuk monitoring wellness dalam satu aplikasi. Fitur ini untuk mendorong nasabah agar sadar akan kesehatan dan terdorong berolahraga.
- **Penanggung Jawab:** Direct Marketing & Partnership



- **Uraian Kegiatan 2023:** Pengenalan dan pelatihan produk finansial dan Asuransi kepada masyarakat (masyarakat mikro & berkembang, pemberdayaan perempuan, edukasi kepada generasi milenial).
- **Periode Awal:** Januari-Desember 2023
- **Sumber Daya yang Dibutuhkan (Dana/Mitra/SDM):**
  - Sepanjang tahun 2023 Perusahaan melakukan rangkaian kegiatan edukasi dan literasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap perencanaan keuangan serta pengenalan solusi perlindungan jiwa dan kesehatan.
  - Rangkaian kegiatan edukasi dan literasi dilakukan secara rutin sebagai bagian dari program pemberdayaan Perusahaan kepada masyarakat umum, komunitas perempuan, dan nasabah.
  - Edukasi dan literasi juga secara rutin dilakukan melalui media digital yang dimiliki oleh Perusahaan yaitu melalui akun Instagram dan melalui aplikasi nasabah Emma.
- **Edukasi Kesehatan dan Pengenalan Solusi Perlindungan Kesehatan.**

Pada tahun 2023, Perusahaan melakukan 4 kali edukasi Kesehatan dan pengenalan Asuransi Kesehatan melalui kegiatan AXA Health Talk yang merupakan bagian dari kegiatan AXA Health Day yang dilakukan di kota Jakarta dan Surabaya. AXA Health Day merupakan kegiatan yang mengajak masyarakat dan perempuan untuk menjalani hidup sehat melalui kegiatan olahraga Bersama, AXA Health Talk dan ditutup oleh penampilan musik yang menghibur para peserta.

  - 2 kali Edukasi Kesehatan yang bekerja sama dengan RS Mayapada, Surabaya dan RS Siloam, Palembang dengan tema mengenal penyakit kritis dan pentingnya memiliki perlindungan Kesehatan penyakit kritis sehingga dapat terhindar dari risiko finansial yang disebabkan biaya perawatan penyakit kritis.
  - 1 kali Edukasi Kesehatan dan pengenalan pentingnya memiliki Asuransi Kesehatan juga dilakukan dengan bekerja sama dengan HERO Group dan Good Doctor yang mengajak karyawan Hero Group untuk lebih sadar akan pentingnya menjaga Kesehatan dan memiliki Asuransi Kesehatan sejak dini.
  - Sebagai bagian dari kampanye “Perempuan Tanpa Beban Risiko” AXA di Indonesia melakukan kegiatan Dare to be Fit yang mengajak masyarakat untuk olahraga bersama dan Health Talkshow yang mengangkat tema Sehat Fisik, Sehat Mental dan Sehat Finansial.

- **Edukasi Perencanaan Keuangan dan Solusi Perlindungan Jiwa**

Sepanjang tahun 2023, Perusahaan menggelar kegiatan AXA Talks 2023 sebanyak 4 kali sebagai bagian dari literasi keuangan yaitu mengenai perencanaan keuangan dan juga pengenalan akan jenis-jenis Asuransi jiwa. AXA Talks dilakukan di Jakarta sebagai bagian dari pemberdayaan perempuan.

- **Edukasi Asuransi Jiwa Syariah**

Sebagai bagian dari meningkatkan pemahaman dan manfaat Asuransi jiwa syariah kepada masyarakat, di tahun 2023 ini Perusahaan melakukan 11 kegiatan Asuransi syariah dan wakaf kepada masyarakat.

- **Penanggung Jawab:** Departemen Marketing & Corporate Communication

- 
- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan dalam pengembangan produk
  - **Alasan Prioritas:** Memperluas penetrasi Asuransi agar masyarakat mendapatkan perlindungan Asuransi.
  - **Uraian Kegiatan 2023:** Perbaikan/Pengembangan produk inklusi untuk segmentasi masyarakat berkembang.
  - **Periode Awal:** Januari-Desember 2023
  - **Sumber Daya yang Dibutuhkan (Dana/Mitra/SDM):**
    - Perusahaan melakukan pengembangan produk sesuai dengan segmentasi masyarakat berkembang.
    - Perusahaan menyediakan produk asuransi kesehatan dan asuransi jiwa berjangka.
  - **Penanggung Jawab:** Departemen Product Development



- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan untuk Tenaga Pemasar
  - **Alasan Prioritas:** Merujuk pada strategi perusahaan dalam meningkatkan profesionalisme dan produktivitas tenaga pemasar
  - **Uraian Kegiatan 2023:** Memperbarui fitur aplikasi Digital & menambah produk untuk dapat di pasarkan sesuai dengan pertumbuhan & perkembangan di lapangan.
  - **Periode Awal:** Januari-Desember 2023
  - **Sumber Daya yang Dibutuhkan (Dana/Mitra/SDM):**
    - AFI DNA adalah tools penjualan digital yang disediakan untuk tenaga pemasar.
    - Adoption rate AFI DNA 2023: 94% dari total *case* di-submit melalui AFI DNA.
    - Di tahun 2023 terdapat penyesuaian flow proses penjualan sejalan dengan ketentuan SEOJK dan Paydi di AFI DNA. Terdapat penambahan 3 produk baru selama tahun 2023.
    - Di bulan Maret 2023, diluncurkan eRecruit untuk melakukan recruitment tenaga pemasar secara *paperless*.
    - Di bulan Desember 2023, diluncurkan *eLearning* untuk memberikan pelatihan online bagi agen.
  - **Penanggung Jawab:** Departemen Digital Transformation
- 
- **Uraian Kegiatan 2023:** Melengkapi pelatihan agen lewat Online/Digital
  - **Periode Awal:** Januari-Desember 2023
  - **Sumber Daya yang Dibutuhkan (Dana/Mitra/SDM):**
    - Per October 2023, Prime Academy Bersama ASDC sudah memiliki *eLearning*, untuk mempercepat Proses Akreditasi dan juga Proses Pembelajaran Produk khususnya. Walaupun saat ini masih akan terbatas pada 1000 User (Agen Aktif).
  - **Penanggung Jawab:** Prime Academy
- 
- **Uraian Kegiatan 2023:** Penggunaan materi promosi melalui cara digital
  - **Periode Awal:** Januari-Desember 2023
  - **Sumber Daya yang Dibutuhkan (Dana/Mitra/SDM):**
    - Sebagai bagian dari kepedulian perusahaan kepada lingkungan untuk dapat mengurangi penggunaan kertas, Perusahaan sejak tahun 2019 telah mengalihkan seluruh promosi terkait brand, produk, layanan kepada nasabah dan masyarakat umum dilakukan melalui jalur digital (Media Sosial, e-mail, SMS, perangkat digital (aplikasi, portal dan website).
  - **Penanggung Jawab:** Departemen Marketing & Corporate Communication



- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan untuk Karyawan Perusahaan
- **Alasan Prioritas:** Mendukung inisiatif dalam menjaga dan mempertahankan kualitas lingkungan hidup.
- **Uraian Kegiatan 2023:**
  - Penerapan area kerja terbuka
  - Digitalisasi dalam proses kerja
  - Penerapan pelatihan secara digital
  - Survei mengenai Inklusi
  - Sosialisasi, edukasi dan penerapan kegiatan untuk meminimalisir dampak buruk perubahan iklim
  - Sosialisasi literasi terkait dengan *Diversity & Inclusion*, Pemberdayaan Perempuan
- **Periode Awal:** Januari-Desember 2023
- **Sumber Daya yang Dibutuhkan (Dana/Mitra/SDM):**
  - Setiap karyawan tidak memiliki meja yang didedikasikan untuk perorangan dan di sediakan loker untuk menyimpan barang bawaan pribadi.
  - Semakin banyak proses yang menggunakan system secara menyeluruh (*end-to-end*) dan tersedia dalam aplikasi mobile.
  - Proporsi jumlah pelatihan secara digital tetap tersedia melalui media LinkedIn learning maupun yang diselenggarakan perusahaan secara online.
  - Melakukan survei mengenai kesetaraan dan Inklusi kepada karyawan sekali dalam setahun.
  - Edukasi mengenai dampak perubahan iklim dilakukan secara digital. Perusahaan telah mengajak karyawan untuk berperan aktif melalui misi ESG yang di lakukan.
  - Sosialisasi dan literasi terkait dengan *Diversity & Inclusion*, dan Pemberdayaan Perempuan serta telah memiliki karyawan dengan keterbatasan (disabilitas).
- **Penanggung Jawab:** Human Capital

## Pelatihan

Perusahaan menyediakan pelatihan bagi karyawan agar karyawan memiliki pengetahuan yang terus berkembang. Salah satu pelatihan yang diberikan kepada seluruh karyawan adalah pelatihan mengenai *climate change*. Pelatihan mengenai *climate change* ini merupakan upaya perusahaan dalam pencegahan yang dilakukan secara bersama-sama terhadap dampak yang disebabkan oleh *climate change* itu sendiri.

Perusahaan juga memberikan pelatihan mengenai *anti-fraud* bagi karyawan guna mencegah adanya praktik *fraud* di antara karyawan. Karyawan diberikan modul mengenai *anti-fraud* dan kuis untuk mengukur sejauh mana pengetahuan anti-fraud.

## Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman

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

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

- 1 Pilar Pertama**  
Mengutamakan kesejahteraan karyawan, seperti penghargaan atas kontribusi karyawan daripada kehadiran. Area kerja digunakan untuk berkolaborasi, mengumpulkan ide-ide kreatif dan membangkitkan semangat karyawan. Selain itu, juga mengutamakan kesehatan fisik dan mental karyawan guna mencapai *work-life balance* yang lebih baik.
- 2 Pilar Kedua**  
Pemberdayaan yang memungkinkan para pemimpin perusahaan menjadi panutan dan merangkul tim di lingkungan kerja pilihan mereka, dengan bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif baik di kantor maupun di luar kantor. Pemimpin perusahaan juga diharapkan *walk the talk*, melakukan *smart working*, mengelola tim dengan penuh kepercayaan, dan mendukung tim agar bekerja secara maksimal.
- 3 Pilar Ketiga**  
Fleksibilitas dengan akuntabilitas, misalnya karyawan Perusahaan dapat memilih untuk bekerja hingga 40% dari rumah atau lokasi yang diinginkan. Hal ini juga didukung oleh infrastruktur yang tepat, yaitu menyediakan alat kerja yang memadai, teknologi yang berfungsi dengan baik di kantor maupun di rumah. Pada akhirnya bertujuan untuk menciptakan kinerja tinggi dan budaya keterlibatan tinggi.

## b. Rangkaian Program Aman untuk Semua - PEMBERDAYAAN PEREMPUAN

Perusahaan sejak tahun 2020 membuat program khusus bagi perempuan yaitu Program Aman Untuk Semua yaitu program yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait dengan kekerasan yang terjadi di ranah privat dan memberdayakan perempuan. Sejak inisiatif ini dilakukan, telah lebih dari 67.000 peserta telah mengikuti sosialisasi terkait kekerasan di ranah privat dan juga pemberdayaan perempuan. Inisiatif dan sosialisasi dilakukan baik secara online maupun tatap muka dan juga melalui fasilitas media sosial.

Sepanjang tahun 2023, Perusahaan menggelar 2 kegiatan talkshow bekerjasama dengan komunitas perempuan Fimela dan Liberty Society serta beberapa pembicara sebagai ekspertis di bidang kesehatan mental dan entrepreneur.

## c. Implementasi Program WeCare

Merupakan program yang dirancang untuk memberikan dukungan kepada tenaga kerja AXA Group di berbagai tahap kehidupan dan pada saat-saat penting. Program tersebut terbagi menjadi 4 kategori yaitu *Caregiver Policy*, *Parental Policy*, *Domestic and Sexual Violence Policy*, dan *Healthy You Program*. Berikut merupakan implementasi Program WeCare Perusahaan selama tahun 2023:

### - *Digital Health Check-Up*

Pertama kali diperkenalkan pada Outing 2023 Di penghujung tahun 2023 kami meluncurkan Misi dengan fokus pada ESG dan bertujuan untuk mengajak karyawan berpartisipasi lebih aktif dalam menjaga lingkungan.

### - *Mission in AXA HyPE*

Pada bulan April 2023, Perusahaan meluncurkan *Digital Health Check-Up (DHCU)* yang dapat diakses oleh karyawan melalui Emma - AXA HyPE. Karyawan dapat melakukan penilaian mandiri terhadap kesehatannya melalui perangkat pribadinya.

# Tanggung Jawab Sosial Perusahaan



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

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

## AXA TALKS 2023

Sepanjang tahun 2023, Perusahaan menggelar kegiatan AXA Talks 2023 sebanyak 4 kali dengan total partisipan sebanyak 177 peserta. AXA Talks sebagai bagian dari literasi keuangan yaitu mengenai perencanaan keuangan dan juga pengenalan akan jenis-jenis Asuransi jiwa. AXA Talks dilakukan di Jakarta sebagai bagian dari pemberdayaan perempuan.

Kemudian sebagai bagian dari meningkatkan pemahaman dan manfaat Asuransi jiwa syariah kepada masyarakat, di tahun 2023 ini Perusahaan melakukan 11 kegiatan Asuransi syariah dan wakaf kepada masyarakat



## AXA HEALTH TALKS 2023

Pada tahun 2023, Perusahaan melakukan secara rutin edukasi Kesehatan dan pengenalan Asuransi Kesehatan melalui kegiatan dengan total partisipan sebanyak 2,318 peserta kegiatan Literasi. Melalui kegiatan AXA Health Talk yang merupakan bagian dari kegiatan AXA Health Day yang dilakukan di kota Jakarta dan Surabaya. AXA Health Day merupakan kegiatan yang mengajak masyarakat dan perempuan untuk menjalani hidup sehat melalui kegiatan olahraga bersama, AXA Health Talk dan ditutup oleh penampilan musik yang menghibur para peserta.

Perusahaan juga mengadakan 2 kali Edukasi Kesehatan yang bekerja sama dengan RS Mayapada, Surabaya dan RS Siloam, Palembang dengan tema mengenal penyakit kritis dan pentingnya memiliki perlindungan Kesehatan. Selanjutnya diadakan juga Edukasi Kesehatan dan pengenalan pentingnya memiliki Asuransi Kesehatan juga dilakukan dengan bekerja sama dengan HERO Group dan Good Doctor yang mengajak karyawan Hero Group untuk lebih sadar akan pentingnya menjaga Kesehatan dan memiliki Asuransi Kesehatan sejak dini. Sebagai bagian dari kampanye "Perempuan Tanpa Beban Risiko" AXA di Indonesia melakukan kegiatan Dare to be Fit yang mengajak masyarakat untuk olahraga bersama dan Health Talkshow yang mengangkat tema Sehat Fisik, Sehat Mental dan Sehat Finansial.



## Kinerja Lingkungan Hidup

### 1 Inisiatif *Green Office*

Perusahaan, sebagai perusahaan yang selalu mengikuti perkembangan, melihat bahwa pentingnya ikut serta dalam menanamkan cinta lingkungan. Kami menanamkan rasa cinta lingkungan mulai dari lingkungan sekitar, salah satunya yakni lingkungan bekerja. Berbagai inisiatif mulai dilaksanakan, agar Perusahaan dapat mencapai *green office*.

### 2 Menggunakan Material Ramah Lingkungan

Perusahaan menyediakan air minum menggunakan dispenser yang disediakan untuk karyawan. Kemudian karyawan menggunakan gelas dengan material keramik yang disediakan dan membawa botol minum masing-masing. Upaya ini berhasil mengurangi volume sampah plastik yang dihasilkan perusahaan.

### 3 Pemanfaatan Cahaya Matahari

Pencahayaan di lingkungan kantor memanfaatkan cahaya yang dihasilkan oleh matahari dengan menggunakan jendela kaca, sehingga dari upaya ini dapat meminimalisir konsumsi listrik untuk penggunaan lampu.

### 4 Pemakaian dan Pemesanan Kertas

Pemakaian kertas diperusahaan dilakukan secara bijak dengan memanfaatkan stok kertas yang tersedia terlebih dahulu. Pemesanan kertas ke vendor dilakukan secara cermat berdasarkan kebutuhan stok yang diperlukan.

### 5 ESG Month Challenge

Kegiatan yang mengajak karyawan Perusahaan untuk ikut secara aktif berpartisipasi dalam memberikan dampak yang berarti terhadap lingkungan. Berupa tindakan kecil secara kolektif akan menghasilkan perubahan yang signifikan, dan bersama-sama dapat membuat perbedaan. Tindakan tersebut meliputi:

- Pembersihan digital
- Konsumsi makanan sehat
- Mengurangi emisi karbon

# Keanekaragaman Hayati



## Axa Week For Good 2023

### 1 Pengumpulan Sampah

Sebanyak 167,9 Kg telah sampah dikumpulkan oleh Karyawan AXA di tempat sampah *drop box* dengan pengumpulan tanggal 5 s/d 8 Juni 2023. Sampah terdiri dari 7 jenis sampah yang berbeda: dupleks, plastik, kotak, botol plastik, buku, dan residu.

### 2 Dukungan terhadap Aksi *Reuse*

Sebanyak Rp 3.186.486 telah terkumpul dari *garage sale*, dimana karyawan dapat membeli pakaian *preloved* atau bekas dari karyawan yang menyumbangkan barang-barangnya. Uang yang terkumpul akan disumbangkan menjadi 20 *Healthy Kits* untuk *Liberty Society's community partner* guna mendukung perempuan berpenghasilan rendah. Donasi Tunai Rp 5.000.000 kepada *House of Freedom* dalam rangka mendukung pelatihan menjahit dan kewirausahaan bagi wanita pengungsi

### 3 *Upcycling Workshop*

Terdapat lebih dari 120 karyawan AXA mengikuti *upcycling workshop*. 15 perempuan dari 4 komunitas bank sampah yang berbeda dan 13 perempuan dari UKM mengikuti lokakarya literasi keuangan.

# Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa

Tahun 2023, Perusahaan telah melanjutkan beberapa produk yang telah dirilis pada tahun-tahun sebelumnya. Berikut merupakan beberapa produk yang telah dirilis tahun ini:

## AXA Link Protector

Solusi perlindungan jiwa unit link yang lengkap disertai dengan perlindungan apabila terjadi risiko Terminal Illness. AXA Link Protector juga memberikan manfaat bonus dana investasi yang dapat membantu Anda untuk keberlangsungan proteksi yang Anda miliki.

## Maestro Prestige Link

Solusi perlindungan jiwa dan manfaat investasi. Produk ini juga memberikan Manfaat Loyalitas sebagai penambahan unit pada Nilai Investasi setiap 5 tahun sepanjang Polis aktif dan manfaat penebusan Polis apabila Tertanggung hidup sampai dengan akhir Masa Pertanggungan.

## AXA Attania Link Syariah

Solusi perlindungan jiwa unit link dengan prinsip Syariah yang lengkap disertai dengan perlindungan apabila terjadi risiko *Terminal Illness* dan risiko saat menunaikan Ibadah Haji/Umroh. AXA Attania Link Syariah juga memberikan manfaat bonus dana investasi yang dapat membantu Anda untuk keberlangsungan proteksi yang Anda miliki.

## AXA Term Protector

Solusi perlindungan jiwa yang mudah dengan pilihan Masa Pertanggungan dan Masa Pembayaran Premi yang fleksibel.



## Net Promoter Score

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

### NPS - Savings

---

2023	2022	2021
<b>+60.4</b>	<b>+60.7</b>	<b>+62.4</b>

### NPS - Health

---

2023	2022	2021
<b>+59.8</b>	<b>+58.7</b>	<b>+51.2</b>

---

Tahun 2023, *Net Promoter Score - Savings* menduduki posisi ke-2 didalam pasar dengan *YTD Net Promoter Score - Savings* mencapai +60.4. Kemudian untuk *Net Promoter Score - Health* menduduki posisi ke-3 didalam pasar dengan *YTD Net Promoter Score - Health* mencapai +59.8.

## eNPS

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

### eNPS

---

2023	2022	2021
<b>86</b>	<b>83</b>	<b>77</b>

---

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

## Evaluasi Keamanan Produk Bagi Pelanggan

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

# Customer Care Center



## Walk in Centre

### Customer Care Centre Jakarta

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

Senin-Jumat, 08.00 - 16.00 WIB  
(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)

### Customer Care Centre Surabaya

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

Senin-Jumat, 08.00 - 16.00 WIB  
(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)



## Call Centre Inbound

1 500 940

Tekan 1: Nasabah Agency  
Tekan 2: Nasabah Telemarketing  
Tekan 3: Nasabah Korporat  
Tekan 4: Nasabah Syariah  
Tekan 5: Nasabah Prioritas

Senin-Jumat, 08.00 - 17.00 WIB  
(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)



## Call Centre Outbound

021 - 5085 3093

- Tampilan nomor telepon saat *Customer Call Service* menghubungi Anda.
- Nomor ini tidak dapat ditelpon balik.

Senin-Jumat, 08.00 - 17.00 WIB  
(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)



## Email

[customer@axa-financial.co.id](mailto:customer@axa-financial.co.id)

Senin-Jumat, 08.00 - 17.00 WIB  
(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)



## Social Media

[f](#) [@](#) [@AXAIndonesia](#)



## Website & Live Chat

[www.axa.co.id](http://www.axa.co.id)



