



Laporan Aksi Keuangan Berkelanjutan AXA Financial Indonesia Tahun 2022

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
Lembar Persetujuan Direksi atas Laporan Aksi Keuangan Berkelanjutan 2022	4
Tentang Laporan	5
Profil Perusahaan	5
Tujuan, Aspirasi, dan Nilai Perusahaan	9
Strategi Keberlanjutan	10
Ikhtisar Aspek Keberlanjutan	11
Aspek Ekonomi.....	11
Produk Inklusi.....	11
Aspek Lingkungan Hidup	15
Skala Organisasi	16
Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi	18
Manajemen Risiko	18
Anti Penyuapan dan Korupsi	25
<i>Whistleblowing System</i>	26
Kinerja Keberlanjutan	27
Kinerja Ekonomi - Informasi Kinerja Keuangan	27
Capaian Kinerja	27
Rantai Pasok	28
Kinerja Sosial	28
Komposisi Pekerja	28
Hubungan Ketenagakerjaan	30
Pelatihan	32
Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman	32
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	33
Berbagi dengan Masyarakat	34
Pilar Edukasi	34
Pilar Kesehatan dan Keselamatan.....	35
Kinerja Lingkungan Hidup	36
Keanekaragaman Hayati	36
Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa	37
<i>Net Promoter Score</i>	38
<i>eNPS</i>	38
Evaluasi Keamanan Produk Bagi Pelanggan	38
Layanan Nasabah	39

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*) yaitu 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,

Perusahaan selalu berkomitmen untuk menyediakan solusi perlindungan jiwa dan kesehatan yang lengkap dan terbaik bagi masyarakat dan nasabah. Kami menghadirkan ragam solusi perlindungan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah untuk membantu nasabah meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup mereka.

Kami menyadari, Perusahaan memiliki tanggung jawab perusahaan dalam memastikan bisnis berlangsung dengan tetap memperhatikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola perusahaan. Untuk memenuhi tanggung jawab tersebut, kami telah menjalankan berbagai strategi dan aktivitas bisnis yang bertujuan untuk menjaga keseimbangan bisnis dengan strategi keberlanjutan perusahaan.

Dalam menjalankan aksi keuangan berkelanjutan, kami dapat merespon tantangan yang muncul saat penerapan dilakukan. Perusahaan melihat tantangan yang terjadi juga merupakan peluang bagi perusahaan untuk dapat bertumbuh bersama dengan para pemangku kepentingan kami. Salah satu yang menjadi perhatian kami adalah memastikan dampak operasional bisnis terhadap kelestarian lingkungan di sekitar. Untuk meminimalisir dampak yang terjadi, kami telah 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 akan pentingnya perlindungan jiwa dan kesehatan yang masih rendah sehingga penting bagi kami untuk melakukan rangkaian literasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai topik-topik tersebut. Hal-hal tersebut perlu terus digalakkan untuk dapat mencapai tujuan kami untuk dapat meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

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.

Perusahaan akan terus berupaya untuk dapat memastikan keseimbangan bisnis dengan tetap menerapkan strategi keberlanjutan untuk mencapai tujuan kami yaitu "Bertindak untuk kemajuan insan manusia dengan melindungi hal terpenting bagi mereka".

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

Jakarta, 27 April 2023

Niharika Yadav
Presiden Direktur

Lembar Persetujuan Direksi atas Laporan Aksi Keuangan Berkelanjutan 2022

Jakarta, 27 April 2023

4

DIREKSI
PT AXA FINANCIAL INDONESIA



Niharika Yadav
Presiden Direktur



Cicilia Nina Triana
Direktur



Arta Magdalena
Direktur

Tentang Laporan

Laporan Aksi Keuangan Keberlanjutan Perusahaan 2022 merupakan bentuk transparansi mengenai kinerja keberlanjutan selama tahun 2022 (1 Januari-31 Desember 2022).

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 dalam aspek *Economic, Social & Governance* yang saling berkaitan menciptakan nilai keberlanjutan. Pada aspek *economic*, melampirkan informasi kinerja ekonomi berdasarkan data finansial yang telah di audit. Untuk aspek *social*, Perusahaan melampirkan informasi mengenai bentuk tanggung jawab terhadap karyawan dan masyarakat sebagai pemangku kepentingan. Selanjutnya untuk aspek *governance*, Perusahaan memberikan informasi mengenai peran manajemen risiko dalam pengendalian terjadinya risiko dalam perusahaan.

Profil Perusahaan

Agent	: 3,935
TSR	: 106
Pemegang Polis*	: 149,284

*) Pemegang polis *Agency, TM, dan Partnership*

- Bidang Usaha : Lembaga keuangan non-bank
- Deskripsi Produk dan Jasa : Asuransi jiwa dan asuransi kesehatan konvensional dan syariah (Unit Syariah)

Kepemilikan Saham

Nama Pemegang Saham	Rupiah	Persentase
AXA ASIA	Rp136.741.000.000,00	91,16066667%
PT Kotak Biru Investama	Rp13.258.999.000,00	8,83933266%
Niken Saraswati	Rp 1.000,00	0.00000067%
Total	Rp150.000.000.000,00	100,00%

- Lokasi Operational : Indonesia
- Alamat Kantor : Jalan Professor Doktor Satrio No.Kav 18 RT.4/RW.4 12940, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
- AXA Financial Indonesia memiliki 42 kantor pemasaran per tahun 2022, diantaranya:

AXA TOWER 18 (060)

AXA Tower Lt. 18
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
Kuningan City
Jakarta - 12940

BLITAR (071)

Jl. Kalimantan No. 8A
(Selatan Lapangan SMA 1)
Blitar, Jawa Timur
Tel : 0342 - 807 473

**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

MALANG DIENG (141)

Jl. Raya Dieng No.19
Malang
Tel : 0853 3056 7700

MEDAN WILLIEM ISKANDAR (157)

Jl. Williem Iskandar
Komplek Medan Mega Trade Centre
Blok M 12,
Medan Estate Kec.Percut Sei Tuan
Kab.Deli Serdang,
Medan Tembung 20222
Tel : 061 - 8003307

SERPONG SCIENTIA (079)

Jl. Scientia Boulevard
Ruko Darwin Timur No. 29
Kel. Medang Kec. Pagedangan
Kab. Tangerang - Banten
Tel : 021 - 295 05857

SURABAYA EMBONG MALANG (075)

Tunjungan Plaza 5
(Pakuwon Center 15th Floor unit
1&2). Jl. Embong Malang No. 1,3,5
Kel. Kedungdoro/ Kec. Tegalsari,
Surabaya 60261
Tel : 031 - 9925 0777

BALI RENON (073)

Jl. Raya Puputan No.64-C
Kel. Dangin Puri Klod
Kec. Denpasar Timur
Kota Denpasar - Bali
Tel : 0361 - 251 443

BLITAR SOEKARNO (137)

Jl. Ir. Soekarno No. 450, Rt. 2 Rw.
009. Kel. Sentul/ Kec. Kapanjenkidul
Blitar, Jawa Timur
Tel : 0342 - 8171644

JEMBER MOJOPAHIT (136)

Ruko Esplanade No. 5
Jl. Mojopahit Sempusari Kaliwates
Jember, Jawa Timur
Tel : 0331 - 488 344/366

MANADO BABE PALAR (052)

Jl. Babe Palar, Lingkungan V
Kel. Tanjung Batu Kec. Wanea
Kota Manado
Tel : 0431-7191423

PADANG DIPONEGORO (084)

Jl. Diponegoro No. 17 G
Padang 25117
Tel : 0751-8951630

SOLO (057)

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

**SURABAYA KALIRUNGKUT MEGAH-
RAYA (139)**

Jl. Kalirungkut No.1-3 Blok M-10
Komplek Pertokoan Rungkut Megah
Raya Rt. 01 Rw. 04
Kel. Panjangiwo Kec. Tenggilis
Mejoyo - Kota Surabaya
Tel : 031- 87856875

BALIKPAPAN BARU (068)

Ruko Sudirman Balikpapan Permai
H1-29.
Jl. Jend Sudirman, Balikpapan
Tel : 0542 - 720 4420

**JAKARTA MAMPANG PRAPATAN
RAYA (155)**

Multika Building lantai 5 ruang 502
Jl. Mampang Prapatan Raya 71-73
Kel. Tegal Parang Kec. Mampang
Prapatan Kota , Jakarta Selatan
Tel : 021 - 797 5058

KEDIRI BAGAWANTA BARI (088)

Jl. Bagawanta Bari No. 492
Ds. Gogorante Kec. Ngasem
Kediri, Jawa Timur
Tel : 0354 - 741 7932/7933

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

PALEMBANG VETERAN (099)

Jl. Veteran No. 8A
RT 016 RW 005
Kel. Ilir Kec. Ilir Timur
Palembang
Tel : 0711 - 372 321/573 0362

SORONG (033)

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

SURABAYA KLAMPIS (145)

Jl. Klampis Madya Utara 1/54
Komplek Ruko Klampis Megah
Blok i No.26
Kel. Klampis Ngasem, Kec. Sukolilo
Surabaya 60117
Tel : 031 - 591 70386

SURABAYA SIMPANG DARMO (131)

Jl. Simpang Darmo Permai Utara
No. 5 RW.7/ RT. 3
Kec. Dukuh Pakis
Kel. Pradahkalikendal
Surabaya 60226
Tel : 031-99149067

BANDUNG BKR (150)

Jl. BKR No.60 RT 005 RW 01
Kel. Pasirluyu/ Kec. Regol
Bandung
Tel : 022 - 4282 2569

JAKARTA PANTAI INDAH UTARA (138)

Metro Broadway The Galery
Blok 8 CG, Kel. Kapuk Muara
Kec. Penjaringan, Jakarta Utara
Pangkalan Masyhur
Medan
Tel : 061- 427 77027

PALU SETIABUDI (080)

Jl. Setiabudi No.42
Palu
Tel : 0451-8450934

SURABAYA BASUKI RACHMAT (064)

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

SURABAYA MEGA GALAXY (031)

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

TEBING TINGGI KF TANDEAN (158)

Jl. KF Tandean No. 153 Lingkungan
IV, Kel. Bandar Utama/ Kec. Tebing
Tinggi, Tebing Tinggi
Sumatera Utara - 20613
Tel : 0621 - 3950455

SURABAYA SUMATERA (GUBENG) (152)

Life Styles Hotel (Lantai 2)
Jl. Sumatera No.16
Kel. Pacar keling/ kec. Tambaksari
Surabaya
Tel : 0812 3360 3242

BANDUNG PASIR KALIKI (104)

Komp. Ruko Paskal Hyper Square
No. C-17
Jl. Pasir Kaliki No. 25 - 27, Bandung
Tel : 022 - 8606 0686

JAKARTA S PARMAN (148)

NEO SOHO Central Park Unit 1603
Jl. Letjend S Parman
Kec. Tanjung Duren/Kel. Grogol
Jakarta Barat 11470
Kel. Glugur Darat/Kec. Medan Timur
Kota Medan
Tel : 061 - 6613056

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 - 2832901

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 NORTHWEST BOULEVARD (151)

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

YOGYAKARTA SUTOMO (111)

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

TANGERANG ALAM SUTERA (115)

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

BANDUNG SUKAJADI (004)

Jl. Jurang No.95
Kel. Pasteur Kec. Sukajadi
Bandung
Tel : 022 - 203 8553

JAKARTA SATRIO (149)

Satrio Tower Lantai 21
Jl. Prof Dr Satrio Kav C4
Kel. Kuningan Timur Kec. Setiabudi
Petisah Hulu Medan Baru
Medan
Tel : 061- 415 8111/415 8222

SEMARANG MADUKORO RAYA (087)

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

SURABAYA DHARMAHUSADA (UTAMA) (132)

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

SURABAYA PUNCAK CBD (143)

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

YOGYAKARTA WATES (KADIPIRO) (135)

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

Penghargaan

Tahun 2022, Perusahaan telah memenangkan beberapa penghargaan yang berkaitan dengan Corporate Governance dan Performance Perusahaan sebagai apresiasi terhadap inisiatif dan kinerja perusahaan, diantaranya adalah:

Indonesia Excellence GCG Awards 2022 dari Warta Ekonomi

Kategori:
Excellence Good Corporate Governance Implementation on Corporate Business Segmentation Development, (Life Insurance)

Indonesia Best Insurance Awards 2022 dari Warta Ekonomi

Kategori:
Best Insurance 2022 with Top Financial Performance and Company Business Strategy to Optimizing Insurance Services, Life Insurance, Total Assets 5T-10T



Indonesia Financial Brand Awards 2022 dari Economics

Kategori: Best Brand Image in Life Insurance >5T

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.

c. Nilai-Nilai AXA



Customer First

Semua pemikiran kita dimulai dari nasabah



Integrity

Kita berpedoman pada prinsip moral yang kuat



Courage

Kita menyampaikan gagasan dan bertindak untuk mewujudkannya



One AXA

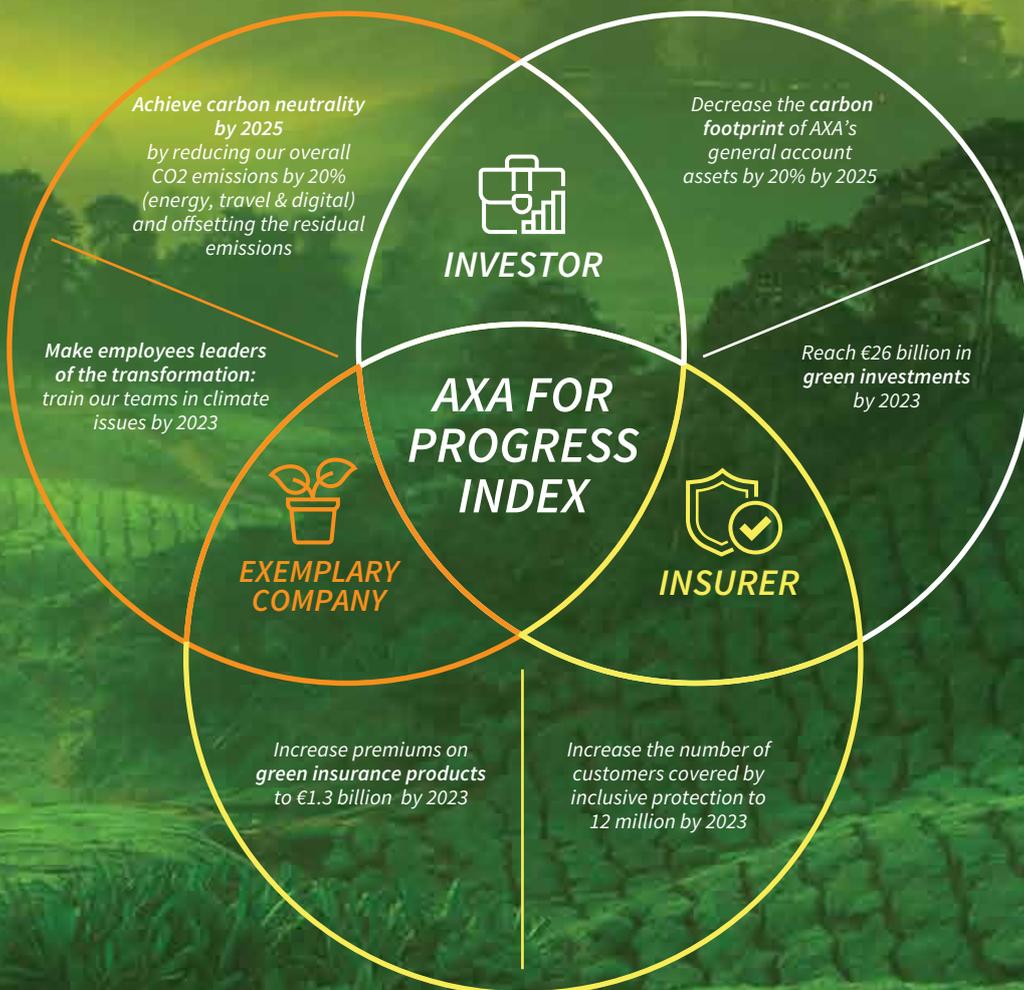
Kita menjadi lebih kuat ketika bekerja & berkolaborasi sebagai satu tim

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*).

Strategi Keberlanjutan

Tujuan AXA adalah “Bertindak untuk kemajuan insan manusia dengan melindungi hal terpenting bagi mereka”, 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.



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 di atas 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)

2022	2021	2020
1,365,762	1,324,720	1,308,918

Hasil Investasi (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
192,479	214,430	199,365

Biaya Klaim & Manfaat (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
987,480	877,861	658,024

Laba Setelah Pajak (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
70,681	125,906	71,821

11

Konvensional

Rasio Pencapaian Solvabilitas

2022	2021	2020
334%	406%	282%

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 Sehat (Asuransi Kesehatan)
- Sahabat Jiwa (Asuransi Jiwa)
- Sahabat Aman (Asuransi Kecelakaan Diri)
- Credit Life Plus (Asuransi Jiwa Kredit)

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

1

Lingkungan

- a. Pengurangan penggunaan botol plastik dengan menyediakan dispenser di area *meeting*, area kerja dan area kolaborasi.
- b. Pengurangan penggunaan kertas untuk penggunaan materi promosi kepada nasabah dan publik dengan mengalihkan melalui media digital dan penggunaan polis elektronik.
- c. Sosialisasi penggunaan *tumbler* kepada karyawan.
- d. Seluruh karyawan Perusahaan telah mengikuti pelatihan *Climate Academy* sebagai upaya dalam pencegahan bersama dampak dari perubahan iklim dunia.
- e. 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.



2

Sosial

- a. 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.
- b. 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.
Perusahaan bersama dengan entitas AXA di Indonesia menggelar sosialisasi yang bekerja sama dengan pihak Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak DKI Jakarta, dan komunitas perempuan dan penyintas kekerasan privat.
- c. Literasi dan sosialisasi keuangan dan Asuransi kepada komunitas, masyarakat umum untuk peningkatan pemahaman masyarakat terhadap produk keuangan termasuk produk Asuransi.
- d. Perusahaan memiliki ragam produk proteksi inklusif yang menasar masyarakat emerging di Indonesia, yaitu Produk:
 - Sahabat Sehat
 - Sahabat Jiwa
 - Sahabat Aman
 - Credit Life Plus

Hingga akhir 2022, produk inklusif Perusahaan telah memiliki 24,663 nasabah.



3

Kebijakan Karyawan

- a. 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.
- b. Program *work life balance* dengan penerapan program jam kerja fleksibel Senin-Jumat pukul 09:00-18:00 WIB.
- c. Tidak melakukan *meeting* setelah pukul 17:00, dengan beberapa poin:
 - Jika hendak melakukan *meeting* setelah pukul 17:00 WIB harap meminta persetujuan *Departement Head*.
 - Dikecualikan saat *month end* atau *reporting period*, maksimal satu minggu dalam satu bulan.
- d. Pelatihan *online* dan *offline* bagi karyawan dan tenaga pemasar.
- e. Satu hari *day off* setelah *special project* atau *closing month end* yang diatur masing-masing di dalam tim.
- f. 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.



4

Kesehatan

- a. Secara rutin melakukan sosialisasi Kesehatan dan pengenalan solusi perlindungan Kesehatan bagi karyawan, tenaga pemasar, masyarakat, dan nasabah.
- b. 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.
- c. Memberlakukan peraturan *physical distancing* dan penyediaan *handsanitizer* di area kantor, pembagian *Health Kit* dan *Headset* untuk mendukung operasional karyawan.

13



5

Tata Kelola Perusahaan

- a. 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.
- b. 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

2022	2021	2020
13.7 jam/tahun	3.12 jam/tahun	7.6 jam/tahun

Biaya Pelatihan Karyawan

2022	2021	2020
Rp 891.412.050	Rp 374,467,254	Rp 739.243.253

Total Jam Pelatihan

2022	2021	2020
2,808 jam/tahun	1,008 jam/tahun	2,836 jam/tahun

NPS - Savings

2022	2021	2020
61%	62%	51%

NPS - Health

2022	2021	2020
59%	51%	45%

Jumlah Peserta Literasi

2022	2021	2020
1,836	2,187	5,693

Jumlah Literasi (Activity)

2022	2021	2020
34	19	20

Aspek Lingkungan Hidup

Konsumsi listrik Perusahaan mengalami kenaikan dan penurunan dalam 4 tahun terakhir. Tahun 2019, konsumsi listrik mencapai 744,298 Kwh kemudian di tahun berikutnya mengalami penurunan karena mulai memasuki pandemi Covid-19 dan karyawan harus bekerja dari rumah. Tahun 2021 dan 2022, 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 menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya.

Konsumsi Listrik (Satuan Kwh)

2022	2021	2020	2019
1,432,898	1,066,850	511,169	744,298

Pemakaian kertas dalam 3 tahun terakhir mengalami penurunan karena perusahaan melakukan sistem pemesanan berdasarkan kebutuhan oleh tiap departemen. Pemakaian kertas juga mengalami penurunan 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*.

Pemakaian Kertas (Satuan Rim)

2022	2021	2020
50	102	499



Skala Organisasi

Jumlah Karyawan

2022
332

2021
286

2020
299

Jumlah Tenaga Pemasar (Termasuk Agency, dan TM)

2022
4,041

2021
5,090

2020
5,773

Jumlah Nasabah (Berdasarkan Jumlah Polis Aktif)

2022
234,859

2021
233,771



Gabungan

Pendapatan Premi (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
1,365,762	1,324,720	1,308,918

Hasil Investasi (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
192,479	214,430	199,365

Biaya Klaim & Manfaat (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
987,480	877,861	658,024

Total Liabilitas (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
5,430,786	5,319,187	5,327,460

Hasil Investasi (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
1,219,743	1,149,806	1,032,687

Total Aset (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
6,650,529	6,468,993	6,360,147

Konvensional

Rasio Pencapaian Solvabilitas

2022	2021	2020
334%	406%	282%

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. 38/POJK.05/2020.
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. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 28/POJK.05/2020 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
5. Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 45 /POJK.03/2020 tentang Konglomerasi Keuangan.
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 4/POJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
7. 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.
8. 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.
9. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.46/SEOJK.05/2017 (“SEJK 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
10. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 19/SEOJK.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi.
11. Standar dari Grup 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 Grup AXA, mengembangkan kerangka kerja Manajemen Risiko Perusahaan (*Enterprise Risk Management*) serta menerapkan budaya pengelolaan risiko yang efektif dan komprehensif.

Perusahaan memiliki:

1. 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 beserta laporan ada pada tempatnya, dan dikoordinasikan kepada unit kerja terkait.
2. 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, (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 Insiden Kerugian Operasional (*Operational Loss Incident*), (6) Pemberian Opini Kedua (*Second Opinion*), (7) 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 mengelola risiko usaha dalam kegiatan sehari-hari dan dan pengambilan keputusan, serta memiliki tanggung jawab utama dalam penerapan kontrol yang efektif;
2. Garis pertahanan kedua yaitu fungsi Manajemen Risiko dan Kepatuhan yang bertanggung jawab atas pengelolaan semua risiko di tingkat Perusahaan, mengembangkan dan memastikan penerapan kerangka kerja dan strategi manajemen risiko, kepatuhan dan kontrol yang efektif; dan
3. Garis pertahanan ketiga yaitu fungsi Audit Internal yang bertanggung jawab untuk memastikan secara independen bahwa disain dan implementasi manajemen risiko perusahaan sudah sesuai dengan arahan dan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan dan Grup 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:

1 Pendokumentasian risiko melalui proses *assessment* risiko

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

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

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

5 Laporan semesteran kepada Dewan Pengawas Syariah

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 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 per 2022

- 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.

Dewan Komisaris

- i. Dewan Komisaris terdiri atas 3 (tiga) orang yang mana separuh dari jumlah anggota Dewan Komisaris merupakan Komisaris Independen.
- ii. Jumlah anggota Dewan Komisaris Perusahaan pada saat ini telah memenuhi ketentuan POJK No. 73/2016, yaitu berjumlah 3 (tiga) orang, 1 (satu) orang anggota Dewan Komisaris adalah Presiden 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 review dan pengkinian TOR (*Term of Reference*) yang mengatur mengenai mekanisme dan tata cara pelaksanaan rapat Dewan Komisaris dan Direksi yang sejalan dengan Anggaran Dasar Perusahaan dan *Board Governance Manual* Perusahaan.
- Meningkatkan pengetahuan, kapabilitas, dan kompetensi seluruh anggota Dewan Komisaris dan Direksi dengan salah satunya membuat 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.
- 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.



b. Pembentukan Satuan Kerja dan Komite

Dengan telah dibentuknya satuan kerja dan komite-komite yang menjalankan fungsi pengendalian *intern* 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**
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 Manajemen 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**

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 *Fraud*, 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 bertugas untuk memastikan sistem pengendalian internal yang dapat mencegah terjadinya penyimpangan, melaksanakan fungsi pengawasan pada seluruh aktivitas usaha yang meliputi antara lain bidang distribusi, keuangan, informasi teknologi, sumber daya manusia dan operasional.

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

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

- **Komite Anti Fraud**

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

- **Komite Teknologi Informasi (IT 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.

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 Grup. 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 monitoring dan *testing* yang lebih aktif terhadap departemen di garis pertahanan pertama.
- 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 Penyuapan dan Korupsi

Dalam upaya mewujudkan Anti-Penyuapan dan Korupsi, Perusahaan menerapkan manajemen risiko agar sesuai dengan:

- 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 28/POJK.05/2020 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
- 2 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.46/SEOJK.05/2017 ("SEJK 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.

Berdasarkan aturan tersebut, maka perusahaan melaksanakan 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.

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*.

Adapun juga kebijakan kebijakan Pengendalian *Fraud* dan Penerapan Strategi *Anti-Fraud* dan kebijakan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (*Anti-Money Laundering (AML) and Counter Financing of Terrorism (CFT)*), sebagai bentuk kebijakan penerapan manajemen risiko dalam mencegah dan mengendalikan Anti-Penyuapan dan Korupsi.

Bukti *evidence* dari penerapan *Anti-Fraud*, telah perusahaan lakukan dengan membuat laporan berkala mengenai pengendalian *Fraud* dan penerapan strategi *Anti-Fraud*.

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 Grup, 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:

- 1 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.
- 2 Menguraikan mekanisme dan infrastruktur di dalam wilayah Perusahaan untuk pelaporan dan investigasi masalah yang diajukan oleh pelapor.
- 3 Menguraikan langkah-langkah untuk melindungi para karyawan terhadap pembalasan atau tindakan sebagai balasan dari dalam organisasi.

Perusahaan membagi pelanggaran ke dalam beberapa jenis, diantaranya:

- a. Masalah sumber daya manusia (termasuk pelecehan, diskriminasi, perilaku tidak pantas lainnya dan/atau konsultasi situs web ilegal).
- b. Penyalahgunaan aset (termasuk pencurian uang tunai, kebocoran atau pencurian data rahasia, pencairan penipuan, penyalahgunaan aset perusahaan seperti telepon, komputer, dana, dll).
- c. Laporan keuangan palsu (termasuk pernyataan kewajiban atau pengeluaran yang terlalu rendah, melebih-lebihkan aset atau pendapatan, dll).
- d. Penipuan laporan lainnya (termasuk pergantian atau kesalahan representasi informasi non-keuangan, pemalsuan dan dokumen fiktif, kelalaian informasi, dll).
- e. Korupsi (termasuk suap, pembayaran uang pelicin, uang penghargaan ilegal, pemerasan ekonomi, dll).
- f. 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).
- g. Konflik kepentingan (termasuk mempekerjakan kerabat, seorang individu memiliki saham vendor/pemasok dan membuat/berpartisipasi dalam keputusan memilih vendor/pemasok itu, dll).
- h. 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 (*whistle blowing*).



Kinerja Keberlanjutan

Kinerja Ekonomi - Informasi Kinerja Keuangan

Gabungan

Total Liabilitas (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
5,430,786	5,319,187	5,327,460

Total Ekuitas (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
1,219,743	1,149,806	1,032,687

Total Aset (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
6,650,529	6,468,993	6,360,147

Laba Setelah Pajak (Dalam Jutaan Rupiah)

2022	2021	2020
70,681	125,906	71,821

Konvensional

Rasio Pencapaian Solvabilitas

2022	2021	2020
334%	406%	282%

Capaian Kinerja

Di tahun 2022, Perusahaan terus memberikan hasil keuangan yang solid di tahun 2022. Kami mencatat pertumbuhan pendapatan premi dan rasio solvabilitas yang kuat. Ketangguhan ini dibangun di atas proposisi yang relevan dan menarik bagi pelanggan kami, perluasan geografis, dan fokus tajam pada efisiensi. Kami juga menunjukkan

komitmen kami kepada pelanggan kami dengan membayar total klaim sebesar Rp 536 miliar, ini juga menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban kepada pelanggan. Perusahaan mencatat laba setelah pajak sebesar Rp71 miliar.

Rantai Pasok

Rantai pasok terdiri dari pemasok dan tenaga pemasar, dimana keduanya saling berkaitan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Pemasok atau vendor bertugas dalam menyediakan kebutuhan perusahaan baik barang maupun jasa. Perusahaan memiliki daftar pemasok atau vendor yang ditentukan dan dipilih secara ketat oleh Departement Procurement dan tidak dapat bekerja sama diluar vendor yang telah ditentukan. Adapun, seluruh tenaga pemasar yang dimiliki Perusahaan telah tersertifikasi lisensi AAJI.

a. Pemasok

Tahun 2022

Jumlah Pemasok

133

Total Nilai Pengeluaran

± 55 juta rupiah

b. Tenaga Pemasar

Perusahaan memiliki jumlah tenaga pemasar per 2022 adalah sebanyak 4,041 orang yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Tenaga pemasar yang dimiliki Perusahaan terbagi kedalam beberapa distribusi yakni *agency, telemarketing & 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 2022.

28

Kinerja Sosial

a. Komposisi Pekerja

Perusahaan berupaya menciptakan lingkungan kerja yang inklusiv 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	2022		2021		2020	
	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah
Pria	49.7%	165	47.7%	136	44.3%	133
Wanita	50.3%	167	52.3%	150	55.7%	166
Total	100%	332	100%	286	100%	299

Komposisi Karyawan berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Status Kepegawaian	2022		2021		2020	
	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria
Pegawai Tetap	165	165	149	136	162	132
Pegawai Tidak Tetap	2	-	1	-	4	1
Total	167	165	150	136	166	133



AXA Financial Indonesia

Komposisi Karyawan berdasarkan Jabatan dan Gender

Jabatan	2022		2021		2020	
	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria
Manajerial	44	64	39	50	44	44
Non-Manajerial	123	101	111	86	122	89
Total	167	165	150	136	166	133

29

Komposisi Karyawan berdasarkan Kelompok Usia dan Gender

Kelompok Usia	2022		2021		2020	
	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria
60 dst	-	-	-	-	-	-
56-59	-	-	-	-	-	-
51-55	16	9	15	4	9	5
46-50	15	15	15	9	18	8
41-45	24	27	15	22	21	18
36-40	38	40	39	44	35	42
31-35	30	47	35	30	42	35
26-30	33	22	22	21	31	18
21-25	11	5	9	6	10	7
Total	167	165	150	136	166	133

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 tingkat perputaran karyawan pada tahun 2022 sebesar 19.69%.

a. Ketenagakerjaan

- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan untuk Tenaga Pemasar
- **Alasan Prioritas:** Merujuk pada strategi perusahaan dalam meningkatkan profesionalisme dan produktivitas tenaga pemasar.
- **Uraian Kegiatan:** Memperbarui fitur aplikasi Digital & menambah produk untuk dapat di pasarkan sesuai dengan pertumbuhan & perkembangan di lapangan.
- **Periode Awal:** Januari-Desember 2022
- **Sumber Daya yang dibutuhkan (dana/mitra/SDM):**
 - AFI DNA adalah *tools* penjualan digital yang disediakan untuk tenaga pemasar.
 - *Adoption rate* AFI DNA 2022: 93% dari total *case* di-*submit* melalui AFI DNA.
 - Di AFI DNA terdapat penambahan produk baru 2 produk baru.
 - Selain itu disediakan AFI One Web Portal untuk memudahkan tenaga pemasar memantau pencapaian produksinya, mendapatkan informasi *ter-update* dari Perusahaan.
 - Di bulan Desember 2022, diluncurkan BAT *Self Learning* untuk memberikan pelatihan online bagi agen baru.
- **Penanggung Jawab:** Departemen Digital Transformation

- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan untuk Tenaga Pemasar
- **Alasan Prioritas:** Merujuk pada strategi perusahaan dalam meningkatkan profesionalisme dan produktivitas tenaga pemasar.
- **Uraian Kegiatan:** Melengkapi pelatihan agen lewat Online/Digital
- **Periode Awal:** Januari-Desember 2022
- **Sumber Daya yang dibutuhkan (dana/mitra/SDM):**
Online Training, Podcast & Video Learning
- **Penanggung Jawab:** Sales Academy

- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan untuk Tenaga Pemasar
- **Alasan Prioritas:** Merujuk pada strategi perusahaan dalam meningkatkan profesionalisme dan produktivitas tenaga pemasar.
- **Uraian Kegiatan:** Penggunaan materi promosi melalui cara digital
- **Periode Awal:** Januari-Desember 2022
- **Sumber Daya yang dibutuhkan (dana/mitra/SDM):**
Seluruh promosi terkait *brand*, produk, layanan kepada nasabah dan masyarakat umum sepanjang tahun 2022 dilakukan melalui jalur digital (Media Sosial, e-mail, SMS, perangkat digital (aplikasi, portal dan *website*).
- **Penanggung Jawab:** Departemen Marketing & Corporate Communication

b. Masyarakat

- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan untuk Nasabah
- **Alasan Prioritas:** Merujuk pada nilai-nilai perusahaan yang mengutamakan nasabah sebagai prioritas perusahaan.
- **Uraian Kegiatan:** Pengembangan Portal Nasabah berbasis Digital. Disediakan sebagai *platform* untuk nasabah dalam berinteraksi dan mendapatkan layanan proses melalui proses digital.
- **Periode Awal:** Januari-Desember 2022
- **Sumber Daya yang dibutuhkan (dana/mitra/SDM):**
Realisasi:
 - Peluncuran portal nasabah berbasis Web bernama Emma by AXA untuk pengelolaan polis secara mandiri oleh nasabah.
 - Pengembangan sistem klaim secara daring yang sebelumnya hanya tersedia untuk beberapa produk, menjadi tersedia untuk seluruh produk. Hal ini menggantikan beberapa proses manual yang dikirimkan dalam bentuk kertas. Upaya pengembangan ini untuk mendukung ambisi AXA untuk *Go Green*.
- **Penanggung Jawab:** Operational Transformation

- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan untuk Nasabah
- **Alasan Prioritas:** Merujuk pada nilai-nilai perusahaan yang mengutamakan nasabah sebagai prioritas perusahaan.
- **Uraian Kegiatan:**
 - 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 2022
- **Sumber Daya yang dibutuhkan (dana/mitra/SDM):**
Realisasi:
 - Perusahaan telah bekerjasama dengan PT SHELL INDONESIA dari industri minyak dan gas untuk penyediaan asuransi kecelakaan diri bagi pelanggan SHELL roda dua maupun roda empat.
 - Pembayaran premi asuransi menggunakan auto debit digital untuk nasabah pemilik rekening Bank BRI melalui partner PT AYOPOP TEKNOLOGI INDONESIA sebagai literasi digital untuk pembayaran premi asuransi selain Kartu Kredit dan SKDR manual.
 - Peningkatan fungsi portal nasabah melalui aplikasi *website* Emma by AXA untuk layanan mandiri dan pengelolaan polis asuransi.
 - Membuka layanan *Live Chat* bagi calon nasabah untuk membantu proses pembelian maupun penjelasan informasi produk secara lebih detail sebelum membeli secara daring.
- **Penanggung Jawab:**
Direct Marketing & Partnership

- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan untuk Nasabah
- **Alasan Prioritas:** Merujuk pada nilai-nilai perusahaan yang mengutamakan nasabah sebagai prioritas perusahaan.
- **Uraian Kegiatan:** Pengenalan dan pelatihan produk finansial dan asuransi kepada masyarakat (masyarakat mikro & berkembang, pemberdayaan perempuan, edukasi kepada generasi milenial).
- **Periode Awal:** Januari-Desember 2022
- **Sumber Daya yang dibutuhkan (dana/mitra/SDM):**
Sepanjang tahun 2022 dilakukan sebanyak 34 kali pengenalan mengenai jenis asuransi, perencanaan keuangan, pengenalan produk dilakukan secara rutin dan dilakukan melalui jalur virtual, tatap muka dan jalur digital. Dengan sasaran komunitas, nasabah, dan publik. Sepanjang tahun 2022 dilakukan sebanyak 2 sosialisasi terkait dengan pemberdayaan perempuan.
- **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:** Perbaikan/Pengembangan produk inklusi untuk segmentasi masyarakat berkembang.
- **Periode Awal:** Januari-Desember 2022
- **Sumber Daya yang dibutuhkan (dana/mitra/SDM):**
 - Realisasi: Pengembangan produk yang ditujukan untuk masyarakat berkembang.
 - Jenis Produk: Kesehatan dan Tradisional.
- **Penanggung Jawab:** Departemen Product Development



c. Lingkungan

- **Nama Program:** Rencana Aksi Berkelanjutan untuk Karyawan Perusahaan
- **Alasan Prioritas:** Mendukung inisiatif dalam menjaga dan mempertahankan kualitas lingkungan hidup.
- **Uraian Kegiatan:**
 - 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 2022
- **Sumber Daya yang dibutuhkan (dana/mitra/SDM):**
 - Setiap karyawan tidak memiliki meja yang didedikasikan untuk perorangan.
 - Semakin banyak proses yang menggunakan sistem secara menyeluruh (*end-to-end*).
 - Proporsi jumlah pelatihan secara digital masih lebih banyak dibandingkan dengan pelatihan *offline*.
 - Melakukan survei mengenai kesetaraan dan inklusi kepada karyawan sekali dalam setahun.
 - Edukasi mengenai dampak perubahan iklim dilakukan secara digital.
 - Sosialisasi dan literasi terkait dengan *Diversity & Inclusion*, dan Pemberdayaan Perempuan.
- **Penanggung Jawab:** Human Capital

32

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.

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

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.

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 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.

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 2022, Perusahaan bersama dengan entitas AXA di Indonesia menggelar 2 kegiatan *webinar* yang bekerja sama dengan pihak Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak DKI Jakarta, komunitas dan beberapa pembicara yang merupakan penyintas kekerasan privat. Pada tahun 2022 ini total peserta yang mengikuti rangkaian *webinar* ini adalah sebanyak 166 peserta.

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".



Berbagi dengan Masyarakat

a. Donasi kepada Perkumpulan Rumah Menapo

AXA di Indonesia memberikan donasi kepada Rumah Menapo, sebagai bagian dari melestarikan warisan lokal Indonesia. Perkumpulan Rumah Menapo merupakan kumpulan beberapa warga yang bekerja untuk mengeksplorasi dan menghidupkan kembali warisan lokal mereka.

Kegiatan yang dilakukan melalui donasi ini adalah:

- Inventarisasi Tanaman Obat
- Penelitian terhadap tanaman obat
- Seminar dan *Workshop*
- Aktivitas pembelajaran bagi anak sekolah
- Aktivitas Kesehatan melalui cara tradisional
- Penanaman tanaman obat

b. Donasi kepada Komunitas Perempuan Berkisah

Donasi diberikan kepada Komunitas Perempuan Berkisah berupa uang tunai dan perangkat komputer untuk membantu program pemberdayaan perempuan yang tergabung di dalam komunitas Perempuan Berkisah. Perempuan Berkisah merupakan komunitas perempuan untuk berpendapat, berbagi pengalaman, dan belajar tentang isu-isu perempuan.



Pilar Edukasi

a. AXA TALKS 2022

AXA Talks 2022 merupakan bagian dari aktivitas literasi Perusahaan. Pada tahun 2022 ini, dilakukan 2 AXA Talks yang dilakukan secara tatap muka dengan mengambil topik sehat finansial, sehat fisik dan sehat mental. Pada dua kali kegiatan ini menghadirkan peserta sebanyak 130 peserta dari komunitas perempuan.

b. Literasi keuangan dan Pengenalan Produk Asuransi Kepada INKOPDIT

Pada tahun 2022, Perusahaan memberikan literasi kepada 77 pengurus Induk Koperasi Kredit (INKOPDIT) yang berada di seluruh Indonesia mengenai perencanaan dan pengelolaan keuangan, jenis-jenis produk keuangan dan pengenalan ragam produk Asuransi.

c. Literasi Keuangan pada Rangkaian Kegiatan Insurance Day

Perusahaan berpartisipasi dalam rangkaian kegiatan Insurance Day yang digelar oleh Dewan Asuransi Indonesia. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah memberikan literasi keuangan sederhana kepada para pengendara ojek online.

d. Literasi Keuangan pada Rangkaian Kegiatan Bulan Inklusi Keuangan

Perusahaan turut berpartisipasi dalam rangkaian kegiatan Bulan Inklusi Keuangan yang dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pada puncak acara Bulan Inklusi Keuangan turut memberikan literasi keuangan kepada pengunjung acara mengenai topik perencanaan dan pengelolaan keuangan serta manfaat Asuransi Syariah pada persiapan masa depan.

e. Literasi Asuransi & Keuangan Syariah

Perusahaan secara rutin melakukan literasi Asuransi dan Keuangan Syariah kepada masyarakat, calon nasabah maupun kepada tenaga pemasar. Pada tahun 2022 ini, sebanyak 15 kegiatan literasi yang dilakukan secara online maupun tatap muka dengan berbagai topik mengenai manfaat Asuransi syariah dalam perencanaan masa depan, berwakaf melalui Asuransi syariah, dan mengenal lebih jauh mengenai manfaat Asuransi syariah. Dengan total peserta sebanyak 796 peserta.



Pilar Kesehatan dan Keselamatan

a. Rangkaian Literasi Kesehatan dan Asuransi Kesehatan bersama GOOD DOCTOR

Sepanjang tahun 2022, Perusahaan bersama dengan Good Doctor Technology Indonesia sebagai mitra bisnis layanan digital Kesehatan melakukan 9 rangkaian kegiatan literasi terkait dengan kesehatan dan pengenalan dan peningkatan pemahaman Asuransi Kesehatan. Ragam topik disampaikan melalui webinar seperti Edukasi terkait varian Covid-19, Kesehatan mental, penyakit kritis, dan gaya hidup sehat. Total peserta dari rangkaian literasi kesehatan ini adalah sebanyak 392 peserta yang terdiri dari nasabah, karyawan, tenaga pemasar dan masyarakat umum.

b. Rangkaian Literasi Kesehatan dan Pengenalan Asuransi Kesehatan Bersama Rumah Sakit Rekanan

Pada tahun 2022, Perusahaan menggelar literasi bagi nasabah dan juga masyarakat umum mengenai Kesehatan dan manfaat Asuransi Kesehatan yaitu terkait dengan Hepatitis Akut pada anak dan juga Penyakit Kritis. Kegiatan literasi ini bekerjasama dengan RS Mayapada dan juga Adi Husada Cancer Center dan total peserta sebanyak 78 peserta.





Kinerja Lingkungan Hidup

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*.

- a. 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.

- b. Pemanfaatan Cahaya Matahari
Pencahayaannya di lingkungan kantor memanfaatkan cahaya yang dihasilkan oleh matahari dengan menggunakan jendela kaca, sehingga dari upaya ini dapat meminimalisir konsumsi listrik untuk penggunaan lampu.
- c. 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. Sehingga pemesanan kertas selalu menurun selama 3 tahun terakhir.

36

Pemakaian Kertas (Rim)



Keanekaragaman Hayati

AXA Week for Good 2022

AXA Week for Good merupakan kegiatan tanggung jawab perusahaan tahunan yang diikuti oleh seluruh AXA di dunia. Pada tahun 2022 ini diikuti oleh seluruh karyawan AXA Indonesia dengan total *unique volunteers* sebanyak 72 karyawan, total waktu volunteering sebanyak 568 jam melalui beberapa kegiatan, yaitu:

- a. Membersihkan Sungai Ciliwung di Bogor, Jawa Barat. Sebagai penutup dari rangkaian kegiatan AXA Week for Good 2022, AXA mengajak perwakilan karyawannya untuk membersihkan pinggir Sungai Ciliwung yang berada di Bogor, Jawa Barat. Kegiatan membersihkan sungai ini melibatkan perwakilan karyawan juga jajaran manajemen AXA di Indonesia.
- b. Rangkaian *Webinar* terkait dengan pengolahan sampah seperti pengelolaan sampah digital, kreasi makanan organik dari sisa makanan. Total peserta dari 2 webinar mencapai lebih dari 400 peserta yang terdiri dari karyawan AXA di Indonesia.

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa

Tahun 2022, Perusahaan telah melanjutkan beberapa produk yang telah dirilis pada tahun-tahun sebelumnya. Berikut merupakan produk yang telah dirilis tahun ini dan beberapa produk inklusi:

- **Maestro Optima Care**
Maestro Optima Care menyediakan asuransi kesehatan individu lengkap dengan manfaat rawat inap.
- **AXA Magnificent Link**
AXA Magnificent Link memberikan perlindungan kepada konsumen kami dengan komponen investasi dengan beberapa manfaat seperti Bonus Dana Investasi dan Bonus Loyalitas.
- **AXA Critical Protector**
AXA Critical Protector merupakan asuransi penyakit kritis dengan pertanggung jawaban diantaranya kondisi CI awal, menengah, dan akhir, santunan meninggal dunia, terdapat pilihan fitur untuk booster pertanggung jawaban serta *No Claim Bonus*.

- **Maestro Infinite Protection**
Maestro Infinite Protection memberikan nasabah kami asuransi perlindungan dengan manfaat santunan duka, manfaat jatuh tempo serta jaminan nilai tunai.
- **Asuransi Mikro AXA Sahabat Sehat**
Sahabat Sehat memberikan asuransi kesehatan dengan manfaat santunan rawat inap yang dapat dijangkau semua kalangan.
- **Asuransi Mikro AXA Sahabat Jiwa**
Sahabat jiwa memberikan asuransi jiwa dengan manfaat seperti manfaat meninggal dunia dan manfaat TPD yang dapat dijangkau semua kalangan.
- **Asuransi Mikro AXA Sahabat Aman**
Sahabat Aman memberikan asuransi jiwa dengan manfaat meninggal dunia karena kecelakaan dan dapat dijangkau semua kalangan.
- **AXA Credit Life Plus**
AXA Credit Life Plus merupakan asuransi jiwa dengan manfaat meninggal dunia, manfaat TPD, dan manfaat santunan rawat inap.



Net Promoter Score

Setiap tahun, Perusahaan memperoleh data *Net Promoter Score* dengan mengolah data dari hasil survei yang diselenggarakan oleh *Market Sight* dengan responden sebanyak 1.879 responden untuk *savings* dan 1.693 responden untuk *health*.

NPS - Savings

2022	2021	2020
61%	62%	51%

NPS - Health

2022	2021	2020
59%	51%	45%

Tahun 2022, *Net Promoter Score - Savings* mencapai 61%, dimana meskipun mengalami penurunan dari tahun sebelumnya akan tetapi tidak terlalu jauh, sehingga menunjukkan adanya kestabilan. Kemudian pada *Net Promoter Score - Health* berada pada persentase 59%, dimana menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya yakni 51%.

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

2022	2021	2020
83	77	75

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,
Jl. 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,
Jl. 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

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



Social Media

   @AXAIndonesia



Website & Live Chat

 www.axa.co.id



