



**PT AXA FINANCIAL INDONESIA**

# Laporan Berkelanjutan 2025

**Sustainability Report 2025**





# Daftar Isi

## *(Table of Content )*

<b>03</b>	<b>Penjelasan Direksi / CEO</b> <i>(Foreword from Board of Director/CEO)</i>
<b>06</b>	<b>Tentang Laporan</b> <i>(About the Report)</i>
<b>07</b>	<b>Profil Perusahaan</b> <i>(Company Profile)</i>
<b>11</b>	<b>Strategi Keberlanjutan</b> <i>(Sustainability Strategy)</i>
<b>13</b>	<b>Kinerja Ekonomi Berkelanjutan</b> <i>(Sustainable Economic performance)</i>
<b>16</b>	<b>Kinerja Lingkungan Hidup</b> <i>(Environmental Performance)</i>
<b>19</b>	<b>Kinerja Sosial Berkelanjutan</b> <i>(Sustainable Social Performance)</i>
<b>34</b>	<b>Tata Kelola Perusahaan</b> <i>(Corporate Governance)</i>
<b>58</b>	<b>Referensi Silang terhadap POJK Nomor 51/POJK.03/2017</b> <i>POJK 51/POJK.03/2017 Cross-Reference</i>

# Penjelasan Direksi / CEO

*(Foreword from Board of Director/CEO)*

Pemangku kepentingan yang terhormat,  
Selamat datang dalam laporan keberlanjutan PT AXA Financial Indonesia (“AFI”), bagian dari AXA Group yang berkomitmen untuk menjadi perusahaan dengan bisnis yang berkelanjutan. Kami ingin menegaskan bahwa strategi keberlanjutan merupakan bagian yang sangat melekat dan integral dengan strategi utama perusahaan.

---

*Welcome to the sustainability report of PT AXA Financial Indonesia (“AFI”), part of the AXA Group, which is committed to becoming a company with a sustainable business. We would like to emphasize that the sustainability strategy is deeply embedded and an integral part of the company’s core strategy*

*“Act for Human Progress  
by Protecting What Matters”*



Sejak tahun 2021, AXA telah memperbarui Kerangka Strategi Keberlanjutan (AXA Sustainability Framework), yang memfokuskan upaya kami pada dua prioritas utama: perubahan iklim (climate change) dan proteksi inklusi (inclusive insurance). Selaras dengan tujuan AXA, yaitu “Bertindak untuk kemajuan insan manusia dengan melindungi hal-hal yang paling penting bagi mereka” (Act for Human Progress by Protecting What Matters), strategi keberlanjutan kami dibangun di atas dua pilar utama, yaitu Nature dan People. Dalam pelaksanaannya, kami menetapkan enam kunci prioritas: di bidang Nature, fokus pada mitigasi, transisi, dan adaptasi terhadap perubahan iklim; sementara di bidang People, kami mengutamakan kesehatan dan kesejahteraan (health & well-being), pemberdayaan ekonomi (economic empowerment), serta peningkatan pengetahuan (knowledge).

Pada tahun 2025, AFI telah menerapkan Aksi Keuangan Berkelanjutan sesuai dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Langkah ini sejalan dengan strategi keberlanjutan AXA Group untuk mencapai netralitas karbon pada tahun 2025 dan meningkatkan jumlah masyarakat yang terlindungi melalui produk-produk inklusi keuangan dari AXA.

Dalam menjalankan aksi keuangan berkelanjutan, kami berkomitmen untuk memastikan bahwa dampak operasional bisnis terhadap kelestarian lingkungan, pengembangan sosial, dan pencegahan risiko menjadi prioritas utama. Berbagai inisiatif telah dilaksanakan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan bisnis kami sesuai dengan strategi keberlanjutan, yang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar.

Selain itu, perusahaan menegaskan pentingnya tata kelola perusahaan yang baik sebagai fondasi dari seluruh strategi dan inisiatif. Seluruh aksi keuangan berkelanjutan yang dilakukan, baik secara internal maupun eksternal yang meliputi nasabah, tenaga pemasar, dan masyarakat umum dengan tujuan utama meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak. Mari bersama-sama kita bertumbuh dan membangun bisnis yang tidak hanya berkelanjutan secara ekonomi, tetapi juga memberikan dampak positif bagi keberlangsungan hidup dan lingkungan di sekitar kita

*Since 2021, AXA has updated its Sustainability Strategy Framework (AXA Sustainability Framework), focusing our efforts on two main priorities: climate change and inclusive insurance. In line with AXA’s purpose, “Act for Human Progress by Protecting What Matters,” our sustainability strategy is built on two main pillars: Nature and People. In its implementation, we have established six key priorities: in the Nature pillar, focusing on mitigation, transition, and adaptation to climate change; while in the People pillar, we prioritize health & well-being, economic empowerment, and knowledge enhancement.*

*In 2025, AFI has implemented Sustainable Finance Actions in accordance with the Sustainable Finance Action Plan submitted to the Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan/OJK). This step aligns with AXA Group’s sustainability strategy to achieve carbon neutrality by 2025 and to increase the number of people protected through AXA’s financial inclusion products.*

*In carrying out sustainable finance actions, we are committed to ensuring that the impact of our business operations on environmental preservation, social development, and risk prevention remains a top priority. Various initiatives have been implemented to ensure that all our business activities are aligned with the sustainability strategy, with the expectation of delivering positive impacts for society and the surrounding environment.*

*In addition, the company emphasizes the importance of good corporate governance as the foundation of all strategies and initiatives. All sustainable finance actions undertaken, both internally and externally—covering customers, sales forces, and the general public—are aimed at improving quality of life and societal well-being.*

*We would like to express our gratitude for the support of all stakeholders. Together, let us grow and build a business that is not only economically sustainable but also delivers a positive impact on livelihoods and the environment around us.*

Jakarta, 30 Juni 2026

Niharika Yadav



Presiden Direktur

# Lembar Persetujuan Komisaris & Direksi atas Laporan Aksi Keuangan Berkelanjutan 2025

Approval Sheet of the Board of Commissioners and Board of Directors on the  
2025 Sustainability Report

Jakarta, 30 Juni 2026

## Direksi

(Board of Directors)



**Niharika Yadav**  
Presiden Direktur



**Maria Magdalena**  
Direktur



**Cicilia N. Triana**  
Direktur



**Yudhistira Dharmawata**  
Direktur

## Komisaris

(Board of Commissioners)



**Pierre-Emmanuel Sirgue**  
Komisaris



**Sri Widiarti**  
Komisaris Independen



**Dumaria R. Tampubolon**  
Komisaris Independen

# Tentang Laporan

## *(About the Report)*

Laporan Aksi Keuangan Berkelanjutan Perusahaan tahun 2025 disusun sebagai wujud keterbukaan atas kinerja keberlanjutan sepanjang periode 1 Januari hingga 31 Desember 2025. Seluruh informasi yang disajikan dalam laporan ini bersumber dari data yang dihimpun oleh Kantor Pusat Perusahaan. Penyusunan laporan ini mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 mengenai Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik

Dalam laporan ini, Perusahaan menyajikan informasi yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan tata kelola yang saling terintegrasi dalam menciptakan nilai keberlanjutan. Pada aspek ekonomi, disampaikan kinerja keuangan berdasarkan data finansial yang telah diaudit. Untuk aspek sosial, Perusahaan menguraikan bentuk tanggung jawab terhadap karyawan serta masyarakat sebagai pemangku kepentingan. Sementara itu, pada aspek tata kelola, Perusahaan menjelaskan peran manajemen risiko dalam mengendalikan potensi risiko yang dihadapi. Adapun informasi terkait tanggung jawab sosial dan lingkungan diungkapkan dalam Laporan Keberlanjutan yang disajikan secara terpisah dari Laporan Tahunan.

*The Company's 2025 Sustainable Finance Action Report has been prepared as a form of transparency regarding its sustainability performance for the period of January 1 to December 31, 2025. All information presented in this report is derived from data compiled by the Company's Head Office. The preparation of this report refers to Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.*

*In this report, the Company presents information covering economic, social, and governance aspects that are integrated to create sustainable value. From an economic perspective, financial performance is presented based on audited financial data. In terms of the social aspect, the Company outlines its responsibilities toward employees and the community as key stakeholders. Meanwhile, from a governance perspective, the Company explains the role of risk management in controlling potential risks faced by the organization. Information related to social and environmental responsibility is disclosed in the Sustainability Report, which is presented separately from the Annual Report.*

# Profil Perusahaan

## (Company Profile)

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

### Kepemilikan Saham (Shareholding)

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

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

### Per Desember 2025, Perusahaan memiliki:

(As of December 2025, the Company has)

**Agen** : **5,626**  
(Agents)

**TM Officer** : **87**  
(Telemarketing Officers)

**Polis Aktif\*** : **224,669**  
(Active Policies\*)

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



# AXA Financial Indonesia memiliki 54 kantor, termasuk kantor pemasaran dan sales office per 31 Desember 2025, diantaranya:

(AXA Financial Indonesia has 54 offices, including marketing and sales offices as of December 31, 2025, of which:)

NO	NAMA KANTOR PEMASARAN	ALAMAT
1	AXA Tower 18	AXA Tower Lt. 18, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City, Jakarta - 12940
2	Bali Renon	Jl. Raya Puputan No.64-C Kel. Dangin Puri Klod Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar - Bali
3	Bali Universe	Jl. Pulau Moyo No.17 E Banjar Ambengan Sesetan. Kel. Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar - Bali 80223
4	Balikpapan Baru	Ruko Sudirman Balikpapan Permai H1-29, Jl. Jend Sudirman, Balikpapan
5	Bandung Asia Afrika	Gedung HQquarters Business Residence, Lantai 7 unit D dan unit E. Jl. Asia Afrika No. 158 Bandung 40261
6	Bandung Phoenix Inc.	Jl. BKR No.60 RT 005 RW 01 Kel. Pasirluyu, Kec. Regol, Bandung
7	Batam Trust	Ruko Raflesia Business Centre Blok C No.03 Jl. Raja H. Fisabilillah, Kel. Teluk Tering, Kec. Batam Kota, Batam - Kepulauan Riau
8	Bondowoso Evofitnancialdiamond	Jl. A Yani 125 D, Kel. Dabasah, Kec Bondowoso. Kab. Bondowoso, Jawa Timur 68211
9	Gading Serpong	Ruko iL Lago Grande Blok i No. 20. Jl. Gading Serpong Boulevard, Kel. Curug Sangereng, Kec. Tangerang, Kab. Tangerang, Banten 15810
10	Jakarta Evo Blue and Red Corp	Kawasan CBD Pluit, Jl. Pluit Selatan Raya No.1,Gedung The Honey Lady Lantai 7 Unit 703. Kec. Penjaringan, Jakarta Utara 14440
11	Jakarta Pantai Indah Utara	Metro Broadway The Galery Blok 8 CG Kel. Kapuk Muara Kec. Penjaringan Jakarta Utara
12	Jakarta S Parman	NEO SOHO Central Park Unit 1603 Jl. Letjend S Parman Kec. Tanjung Duren Kel. Grogol Jakarta Barat 11470
13	Jakarta Sudirman (District 8)	Treasury Tower, Lantai 2 Unit M District 8 SCBD Lot.28. Jl. Jend. Sudirman Kav.52-53 Kec. Kebayoran Baru - Jakarta Selatan 12190
14	Jember Legacy	Ruko Esplanade No. 5 Jl. Mojopahit Sempusari Kaliwates Jember, Jawa Timur
15	Kediri Evo Star Glory	Royal Heritage A1, Jl. Semampir Tengah Kediri, Kel Semampir, Kec. Kota. Kota Kediri - Jawa Timur 64121
16	Kudus Lucky Rich	Jl. Menur No. 425, Kudus, Jawa Tengah
17	Makassar Bawakaraeng	Jl. Gunung Bawakaraeng No. 77A, Makassar
18	Makassar Nusantara	Jl. Nusantara No.16, Kel.Pattunuang, Kec.Wajo, Kota Makassar - Sulawesi Selatan 90174
19	Malang Dieng	Jl. Raya Dieng No.19 Malang
20	Manado Boulevard	Jl. Boulevard Kompleks Mega Profit Blok I F2 No.26 Kel. Titiwungen Selatan Kec.Sario Manado - Sulawesi Utara 95113
21	Manado Ring Road 2	Ruko Grand Victorian A-2, Komp. Perumahan Grand Victorian, Jl. SH. Sarundayang - Ring Road 2, Kel. Paniki Bawah, Kec. Mapanget, Manado 95256
22	Medan Dynamic Noble	Graha Merah Putih Lt.6. Jl. Putri Hijau No.1 Kel. Kesawan, Kec. Medan Barat Kota Medan 20111
23	Medan Evo Trunity	Jl. Amir Hamzah No. 9-N, Kel. Sei Agul, Kec. Medan Barat, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara 20117
24	Medan Genagency	Workbase Lantai 1 Unit 2-H, Cambridge City Square, Jl. S Parman No.217, Kel. Petisah Tengah Kec. Medan Petisah, Medan 20151
25	Medan Karya Wisata	Jl. Karya Wisata No. 67B, Pangkalan Masyhur, Medan
26	Medan Orion	Jl. Orion No.59, Kel.Petisah Tengah, Kec.Medan Petisah, Kota Medan - Sumatera Utara 20112
27	Medan Raise	Jl. Kapten Muslim, Komplek Megacom No.E14 Kel. Dwi Kora, Kec. Medan Helvita Kota Medan - 20123, Sumatera Utara
28	Medan S Parman	Jl. S. Parman No.315 Petisah Hulu Medan Baru Medan
29	Medan Trust	Jl. Gunung Mahameru No.6B-6C Kel. Glugur Darat I, Kec. Medan Timur, Kota Medan
30	Palembang Rajawali Success	Jl. Veteran 8A, Komplek Hotel Clasie, RT 16/RW 04, Kel. Sembilan Ilir Kec. Ilir Timur Tiga, Kota Palembang
31	Palu Setiabudi	Jl. Setia Budi No.42 - Palu
32	Pamekasan Evo Kinnoyama Agency	Jl. Kemuning Ruko Kembar No.2, RT.02/RW.03 Kel. Barurambat Kota, Kec. Pamekasan Jawa Timur 69317
33	Pekanbaru Trust	Jl. Kulim No.23 B RT.03 RW.01, Kel. Kampung Baru Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru 28154
34	Samarinda DI Panjaitan	Ruko Plaza Avenida Blok B-19, Jl. DI. Panjaitan RT 18 Citraland City, Kel. Gunung Lingai Kec. Sungai Pinang, Kota Samarinda
35	Semarang Harvest Agency	Jl. Indraprasta No.2 A, Kel. Pindrikan Kidul, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang - Jawa tengah 50131
36	Semarang Madukoro Raya	Ruko Madukoro, Jl. Madukoro Raya No.59 D Kel. Krobokan Kec. Semarang Barat Semarang
37	Solo Urip Sumoharjo	Ruko Mesen No. 11, Jl. Urip Sumoharjo Mesen, Solo, Jawa Tengah
38	Surabaya Darmo	Rukan Darmo Square Blok B-07 Jl. Raya Darmo 54-56 RT 003 RW 010 Kel. Dr. Soetomo Kec. Tegalsari Surabaya
39	Surabaya Dharmahusada (Utama)	Jl. Dharmahusada No.39 D Surabaya
40	Surabaya Embong Malang	Tunjungan Plaza 5 (Pakuwon Center 15th Floor unit 1&2) Jl. Embong Malang No. 1,3,5 Kelurahan Kedungdoro, Kecamatan Tegalsari Surabaya
41	Surabaya Evolution	Jl. Irian Barat No. 43, RT 001 RW 004, Kelurahan Gubeng, Kecamatan Gubeng. Kota Surabaya 60281
42	Surabaya Gading Mutiara	Ruko Gading Mutiara Permai Blok AC No.10, Jl. Raya Ngasinan, Kel. Kepatihan Kec. Menganti, Gresik- Jawa Timur 60195
43	Surabaya Kalirungkut Megahraya	Jl. Kalirungkut No.1-3 Blok M-10, Komplek Pertokoan Rungkut Megah Raya Rt. 01 Rw. 04, Kel. Panjangjiwo - Kota Surabaya
44	Surabaya Klampis	Jl. Klampis Jaya 76, Kel. Klampisngasem Kec.Sukolilo, Kota Surabaya 60117
45	Surabaya Mega Galaxy	Komplek Ruko Mega Galaxy, Jl. Kertajaya Indah Timur 16A No. 2, Surabaya - 60117
46	Surabaya Panjang Jiwo	Jl. Panjang Jiwo Permai, Ruko 1B-10, Panjang Jiwo, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya 60299
47	Surabaya Puncak CBD	Ruko Puncak CBD No.6 G Toll Jl. Keramat I, Kel. Jajantunggal Kec. Wiyung Surabaya
48	Surabaya Simpang Darmo	Jl. Simpang Darmo Permai Utara No. 5, Kec. Dukuh Pakis, Kel. Pradahkalikendal RW.7 RT. 3 Kota Surabaya 60226
49	Surabaya Sumatera (Gubeng)	Life Styles Hotel (Lantai 2) Jl. Sumatera No.16, Kel. Pacar Keling Kec. Tambaksari, Surabaya
50	Tangerang Alam Sutra	Ruko Dynasti Walk 29C No.39, Jl. Jalur Sutra, Alam Sutra Tangerang - 15311
51	Tangerang Evo Blue Dragon	Ruko Maggiore Grande Blok I No.8, Gading Serpong - Jl. Springs Boulevard, Kel. Cicalengka, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang - Banten 15332
52	Tebing Tinggi Trust	Jl. KF Tandean No. 153 Lingkungan IV, Kel. Bandar Utama Kec. Tebing Tinggi, Tebing Tinggi Sumatera Utara - 20613
53	Tegal Lucky Blessing	Jl. Sipelem Ruko Citraland Blok B.18 RT 005 RW 008 Kel. Kraton, Kec. Tegal Barat, Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah
54	Yogyakarta Sutomo	Jl. Dr. Sutomo No. 54 A, Yogyakarta

# Penghargaan (Awards)

Pada tahun 2025, Perusahaan berhasil memperoleh sejumlah penghargaan yang berkaitan dengan tata kelola perusahaan dan kinerja bisnis sebagai bentuk apresiasi atas berbagai inisiatif dan pencapaian yang telah dilakukan, di antaranya

*In 2025, the Company received several awards related to corporate governance and business performance as recognition of its initiatives and achievements, among them:*



# Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

(Vision, Mission, and Company's Values)

## VISI

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

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

## MISI


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

## NILAI PERUSAHAAN




**Customer First**

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




**Integrity**

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



**Courage**

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



**One AXA**

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

# Strategi Keberlanjutan

(Sustainability Strategy)

Tujuan AXA adalah  
(AXA's Purpose)



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

AXA secara global terus berkomitmen menciptakan nilai keberlanjutan dengan melindungi lingkungan dan masyarakat secara inklusif.

AXA memastikan seluruh inisiatifnya selaras dengan visi jangka panjang perusahaan melalui “AXA for Progress Index” serta “Sustainability Guiding Framework” sebagai bagian dari upaya mewujudkan masa depan yang lebih berkelanjutan bagi semua. Berdasarkan strategi keberlanjutan yang baru, AXA Grup telah memperbarui AXA for Progress Index dengan inisiatif dan target baru, sebagai pelengkap dari rencana dekarbonisasi:

AXA globally continues to be committed to creating sustainable value by protecting the environment and society inclusively. AXA ensures that all its initiatives align with the company's long-term vision through the “AXA for Progress Index” and “Sustainability Guiding Framework” as part of its efforts to create a more sustainable future for all. Based on the new sustainability strategy, the Group has updated its AXA for Progress Index with new initiatives and targets, in complement of the decarbonization plan.

## AXA for Progress Index

### Sebagai Investor

As an Investor



### Sebagai Insurer

As an Insurer



### Sebagai Perusahaan Teladan

As an Exemplary Company



**Pada tahun 2026: Memperluas peran AXA dalam masyarakat terkait transisi iklim dan inklusi.**

*By 2026: Expand AXA Group's role in society on climate transition & inclusion*

**Pembiayaan transisi iklim:  
€5 miliar per tahun dalam investasi.**

*Finance climate transition:  
€5BN per year in investments.*

**Mendanai ketahanan komunitas:  
€500 juta per tahun.**

*Finance community resilience:  
€500M per year*

**Mendukung transisi underwriting:  
€6 miliar dalam GWP P&C kumulatif pada tahun 2024-2026.**

*Support transition underwriting:  
€6BN in P&C GWP cumulative 2024-2026.*

**Menyediakan lebih dari 20.000 solusi dan layanan adaptasi iklim  
kepada perusahaan pada tahun 2026.**

*Deliver >20,000 climate adaptation solutions &  
services to companies by 2026.*

**Meningkatkan keterampilan karyawan  
AXA: >80.000 karyawan dilatih mengenai  
adaptasi iklim pada tahun 2026**

*Upskill AXA Group's employees: >80,000 employees  
trained on climate adaptation by 2026*

**Meningkatkan keterlibatan karyawan AXA dalam  
kegiatan volunteer: 50% karyawan  
berpartisipasi pada tahun 2026**

*Increase engagement of AXA Group's employees in  
volunteering activities: 50% of employees by 2026*

**Pada tahun 2030: Merealisasikan komitmen AXA yang telah ada dalam dekarbonisasi.**

*By 2030: Deliver AXA Group's existing commitments on decarbonization*

**Mengurangi intensitas karbon  
portofolio investasi (aset  
General Account) AXA sebesar  
54% pada tahun 2030.**

*Reduce the carbon intensity of AXA  
Group's investment portfolio  
(General Account assets) by 54%  
by 2030.*

**Mengurangi secara absolut Emisi Terkait Asuransi (Insurance-  
Associated Emissions) untuk klien korporasi terbesar AXA sebesar 30%  
pada tahun 2030**

*Reduce in absolute terms Insurance-Associated  
Emissions for AXA Group's largest corporate clients  
by 30% by 2030*

**Mengurangi secara intensitas Emisi Terkait Asuransi untuk  
seluruh klien korporasi lainnya di pasar terbesar AXA sebesar  
20% pada tahun 2030**

*Reduce in intensity Insurance-Associated Emissions  
for all other corporate clients within AXA Group's largest markets by  
20% by 2030*

**Mengurangi secara intensitas Emisi Terkait Asuransi untuk  
kendaraan bermotor ritel yang diasuransikan di pasar terbesar  
AXA sebesar 20% pada tahun 2030**

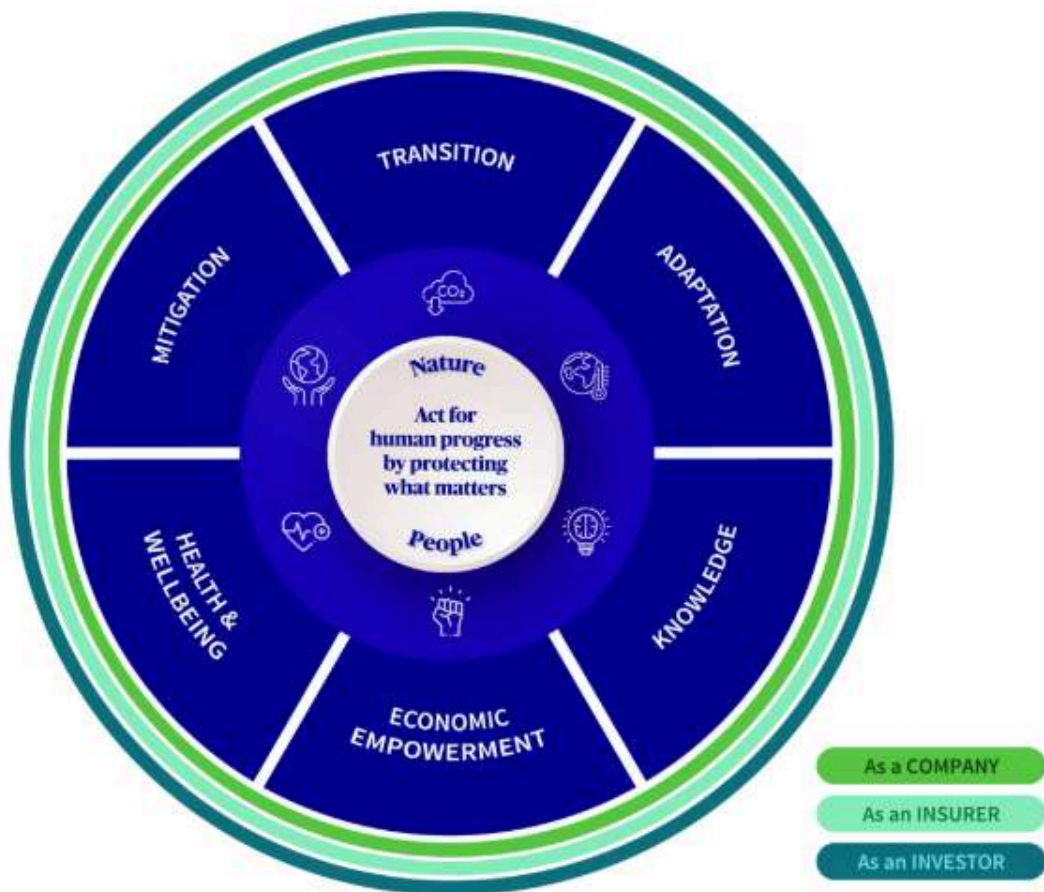
*Reduce in intensity Insurance-Associated Emissions  
for retail motor vehicles insured within AXA Group's  
largest markets by 20% by 2030*

**Berkontribusi pada operasional net-  
zero:**

**Mengurangi emisi karbon absolut  
sebesar 50% pada tahun 2030 sambil  
mendanaikan kredit karbon.**

*Contribute to net-zero operations:  
-50% by 2030 in absolute carbon emissions  
while financing carbon credits*

# Operational framework: Sustainability Guiding Framework



*Kerangka ini memandu tindakan kami berdasarkan enam prioritas.*

## Alam

### 1. Mitigasi:

Membatasi dampak kami terhadap perubahan iklim dengan mengurangi emisi gas rumah kaca dan memperkuat penyerap karbon, sekaligus membatasi hilangnya keanekaragaman hayati.

### 2. Transisi:

Mendorong transisi yang adil menuju ekonomi rendah karbon dan efisien sumber daya dengan mendukung energi terbarukan dan mendorong model bisnis sirkular, sambil memastikan tidak ada yang tertinggal dan adanya kesempatan yang setara bagi semua.

### 3. Adaptasi:

Membantu pelanggan dan masyarakat beradaptasi terhadap dampak perubahan iklim dengan menawarkan layanan konsultasi untuk memperkuat ketahanan fisik dan sosial.

## Manusia

### 4. Kesehatan & kesejahteraan:

Mendorong kebutuhan kesehatan esensial masyarakat dengan mengintegrasikan pencegahan dan kesehatan mental, melalui pendekatan inklusif yang disesuaikan dengan penyakit kronis, usia, dan gender.

### 5. Pemberdayaan ekonomi:

Mendukung stabilitas keuangan dengan memfasilitasi akses ke layanan yang disesuaikan (untuk wirausahawan, usaha kecil, dan komunitas yang kurang terlayani).

### 6. Pengetahuan:

Mendorong akses yang setara terhadap pembelajaran (pendidikan berkualitas, pengembangan keterampilan, pelatihan vokasi, pendidikan digital dan finansial, serta keberagaman) untuk memberdayakan individu dan komunitas, serta berkontribusi pada masyarakat yang lebih tangguh dan berkelanjutan.

*This framework guides our actions on six priorities.*

## Nature

### 1. Mitigation:

Limiting our impact on climate change by reducing greenhouse gas emissions and strengthening carbon sinks, while limiting biodiversity loss.

### 2. Transition:

Promoting a fair transition to a low-carbon, resource-efficient economy by supporting renewable energy and fostering circular business models while ensuring no one is left behind and equal opportunities for all.

### 3. Adaptation:

Helping our customers and society adapt to the effects of a changing climate by offering advisory services to strengthen physical and social resilience.

## People

### 4. Health & wellbeing:

Promoting essential societal health needs while integrating prevention and mental health, with an inclusive approach adapted to chronic diseases, age and gender.

### 5. Economic empowerment:

Supporting financial stability by facilitating access to tailored services (for entrepreneurs, small businesses and underserved communities).

### 6. Knowledge:

Promoting equitable access to learning (quality education, skills development, vocational training, digital and financial education, diversity) to empower individuals and communities, and contribute to a more resilient and sustainable society.

# Kinerja Keberlanjutan

(Sustainability Performance)

## Kinerja Ekonomi Berkelanjutan

(Sustainable Economic Performance)

### Gabungan

Consolidated

#### Pendapatan Premi (dalam jutaan rupiah)

Gross Premium Income (in millions of IDR)

2025	2024	2023
<b>2,044,052</b>	<b>1,750,925</b>	<b>1,432,125</b>

#### Pendapatan Jasa Asuransi (dalam jutaan rupiah)

Insurance revenue (in millions of IDR)

2025 <sup>1</sup>	2024 <sup>1</sup>	2023 <sup>2</sup>
<b>1,411,692</b>	<b>1,198,696</b>	-

#### Hasil Investasi (dalam jutaan rupiah)

Investment Income (in millions of IDR)

2025 <sup>3</sup>	2024 <sup>3</sup>	2023 <sup>4</sup>
<b>488,689</b>	<b>269,471</b>	<b>460,004</b>

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

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

2025 <sup>1</sup>	2024 <sup>1</sup>	2023 <sup>4</sup>
<b>121,312</b>	<b>37,944</b>	<b>(71,577)</b>

Notes :

1. Based on first implementation of PSAK 117

2. First implementation PSAK 117 does not cover PL for 2023

3. Based on implementation of PSAK 109

4. Based on previous PSAK before the implementation of PSAK 117 & PSAK 109

## Total Asset (dalam jutaan rupiah)

Total Assets (in millions of IDR)

---

31 Dec 2025 <sup>1</sup>	31 Dec 2024 <sup>1</sup>	1 Jan 2024 <sup>1</sup>
<b>7,160,361</b>	<b>6,455,339</b>	<b>6,726,771</b>

## Total Liabilitas (dalam jutaan rupiah)

Total Liability (in millions of IDR)

---

31 Dec 2025 <sup>1</sup>	31 Dec 2024 <sup>1</sup>	1 Jan 2024 <sup>1</sup>
<b>4,490,214</b>	<b>4,073,632</b>	<b>4,278,561</b>

## Total Ekuitas (dalam jutaan rupiah)

Total Equity (in millions of IDR)

---

31 Dec 2025 <sup>1</sup>	31 Dec 2024 <sup>1</sup>	1 Jan 2024 <sup>1</sup>
<b>2,619,559</b>	<b>2,332,934</b>	<b>2,396,021</b>

---

## Konvensional

Conventional

## Rasio Pencapaian Solvabilitas

Solvency Ratio

---

2025 <sup>2</sup>	2024 <sup>2</sup>	2023 <sup>2</sup>
<b>601%</b>	<b>752%</b>	<b>597%</b>

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

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

### Notes:

1. Based on first implementation of PSAK 117

2. In accordance with Article 3 paragraphs (1), (2), and (3) of Financial Services Authority Regulation Number 26 of 2025 concerning the Management of Assets and Liabilities of Insurance and Reinsurance Companies, the solvency ratio must be at least 100%, with a minimum internal target of 120% of the MMBR.



## Sebagai Investor *As an Investor*

**Sejalan dengan AXA Progress Index pada Pilar Investor serta arah strategis Grup, kami telah menerapkan beberapa inisiatif investasi sebagai bagian dari tindakan investasi berkelanjutan.**

Adapun inisiatif tersebut meliputi:

**Ekuitas:** Tidak melakukan reinvestasi pada ekuitas yang masuk dalam daftar larangan (banned) atau daftar pantauan (watchlist), kecuali untuk kepemilikan yang diperoleh sebelum masuknya saham tersebut ke dalam daftar larangan, yang tetap tunduk pada pengecualian yang telah disetujui.

**Obligasi:** Tidak melakukan reinvestasi pada obligasi yang masuk dalam daftar larangan atau daftar pantauan, kecuali untuk kepemilikan yang diperoleh sebelum masuknya obligasi tersebut ke dalam daftar larangan, yang tetap tunduk pada pengecualian yang telah disetujui.

**Green Bonds:** Investasi pada instrumen keuangan berkelanjutan, termasuk:

- Obligasi Berwawasan Lingkungan (Green Bond) I PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Tahun 2022 Seri B sebesar Rp1 miliar
- Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan I Bank BRI Tahap III Tahun 2024 Seri C sebesar Rp10 miliar

*In alignment with AXA Progress Index under the Investor Pillar and the Group's strategic direction, we have implemented several investment initiatives as part of our responsible investment actions.*

*These include:*

**Equities:** *No reinvestment in banned or watchlisted equities, except for holdings acquired prior to their inclusion on the banned list, which remain subject to approved derogations.*

**Bonds:** *No reinvestment in banned or watchlisted bonds, except for holdings acquired prior to their inclusion on the banned list, which remain subject to approved derogations.*

**Green Bonds:** *Investment in sustainable finance instruments, including:*

- *Obligasi Berwawasan Lingkungan (Green Bond) I PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Tahun 2022 Seri B amounting to IDR 1 billion*
- *Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan I Bank BRI Tahap III Tahun 2024 Seri C amounting to IDR 10 billion*

# Kinerja Lingkungan Hidup

(Environmental Performance)



Konsumsi listrik Perusahaan mengalami penurunan dalam 4 tahun terakhir. Tahun 2022, konsumsi listrik tercatat sebesar 1,432,898 Kwh. Tahun 2025, konsumsi listrik mengalami penurunan signifikan menjadi 738,941 Kwh.

*Company's electricity consumption has declined over the past four years. In 2022, electricity usage was recorded at 1,432,898 kWh. By 2025, it had decreased significantly to 738,941 kWh.*

Penurunan ini mencerminkan efektivitas strategi efisiensi energi yang diterapkan, termasuk optimalisasi penggunaan perangkat listrik, kebijakan kerja yang lebih fleksibel, serta inisiatif keberlanjutan lainnya yang bertujuan untuk mengurangi jejak karbon perusahaan.

*This reduction reflects the effectiveness of the energy efficiency strategies implemented, including optimization of electrical equipment usage, more flexible working arrangements, and other sustainability initiatives aimed at reducing the Company's carbon footprint.*

Penurunan ini juga sejalan dengan meningkatkan aktivitas operasional di kantor setelah penerapan sistem hybrid, dengan skema 3 hari bekerja di kantor dan 2 hari bekerja dari rumah.

*This decrease is also aligned with the adjustment in office operational activities following the implementation of a hybrid working system, with a scheme of three days working from the office and two days working from home.*

## Konsumsi Listrik (Satuan Kwh)

(Electricity Consumption (Kwh))

2025	2024	2023	2022
<b>738,941</b>	<b>698,495</b>	<b>1,428,610</b>	<b>1,432,898</b>

Sepanjang tahun 2025, penggunaan kertas mengalami penurunan sebagai hasil dari kebijakan perusahaan yang menerapkan sistem pemesanan berbasis kebutuhan di setiap departemen. Perusahaan juga semakin mengadopsi digitalisasi dalam berbagai aktivitas, termasuk penggunaan tandatangan digital yang tersertifikasi melalui kerjasama dengan PT Privy Identitas Digital. Meskipun demikian, perusahaan tetap berkomitmen untuk mengoptimalkan sistem digitalisasi guna menekankan penggunaan kertas dan mendukung inisiatif keberlanjutan)

*Throughout 2025, paper usage decreased as a result of the Company's policy to implement a needs-based ordering system across departments. The Company has also increasingly adopted digitalization in various activities, including the use of certified digital signatures through a partnership with PT Privy Identitas Digital. Nevertheless, the Company remains committed to further optimizing digital systems to reduce paper usage and support sustainability initiatives.*

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

*(Paper Usage (Reams))*



### **Inisiatif Green Office**

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

### **Green Office Initiatives**

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

### **Menggunakan Material Ramah Lingkungan**

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

### **Using Environmentally Friendly Materials**

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

### **Pemanfaatan Cahaya Matahari**

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

### **Utilizing Natural Light**

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

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

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



## Lingkungan (Environment)



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

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



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

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



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

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



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.

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



Konservasi Kerang Hijau di Ancol, Jakarta Melibatkan 245 karyawan sebagai pahlawan lingkungan, berkontribusi dalam pelestarian kerang hijau, sebagai simbol keberlanjutan ekosistem laut Indonesia.

*Green Mussel Conservation in Ancol, Jakarta. Engaged 245 employees as environmental champions, contributing to the preservation of green mussels as a symbol of the sustainability of Indonesia's marine ecosystem.*



Kampanye Beach Clean-Up di Tanjung Pasir, Tangerang yang diselenggarakan tiga kali kegiatan. Dimana, pengangkatan sampah, melibatkan 111 karyawan sebagai agen perubahan, mengumpulkan lebih dari 500 kg sampah plastik berbahaya.

*Beach Clean-Up Campaign in Tanjung Pasir, Tangerang. Held across three separate events, involving 111 employees as agents of change. The initiative removed waste and collected more than 500 kg of hazardous plastic debris.*



# Kinerja Sosial Berkelanjutan

(Sustainable Social Performance)

## Jumlah Karyawan (orang)

(Number of Employees (persons))

2025	2024	2023
<b>392</b>	<b>377</b>	<b>349</b>

## Jumlah Tenaga Pemasar (Termasuk Agency dan TM)

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

2025	2024	2023
<b>5,713</b>	<b>6,249</b>	<b>4,550</b>

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

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

2025	2024	2023
<b>224,669</b>	<b>234,161</b>	<b>235,444</b>



# Sosial

(Social)

1

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

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

2

Meningkatkan Literasi Keuangan Remaja dan Anak-anak melalui :

- Rising Star Institute: Memberikan pengetahuan keuangan kepada 48 remaja di Jakarta, membekali mereka dengan fondasi kuat untuk masa depan.
- Sekolah Murid Merdeka, Bintaro: Menginspirasi 25 siswa sekolah dasar untuk memahami pentingnya pengelolaan keuangan sejak dini.

*Improving Financial Literacy Among Youth and Children Through:*

- *Rising Star Institute: Provided financial education to 48 teenagers in Jakarta, equipping them with a strong foundation for their future.*
- *Sekolah Murid Merdeka, Bintaro: Inspired 25 elementary school students to understand the importance of financial management from an early age.*

3

Memberdayakan Masyarakat melalui literasi keuangan

- Pelatihan keuangan bagi karyawan perusahaan untuk memperkuat kompetensi dan ketahanan finansial mereka.
  - 34 karyawan Halodoc
  - karyawan PT Jasa Barutama Perkasa
  - 30 karyawan RS Siloam Agora
- Edukasi keuangan kepada 90 warga di sekitar Pantai Tanjung Pasir yang terdiri dari ibu rumah tangga, pedagang dan nelayan. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman mereka akan pengelolaan keuangan sederhana sehingga dapat meningkatkan tingkat kehidupan yang lebih baik

*Empowering Communities Through Financial Literacy*

- *Delivered financial literacy training for employees to strengthen their financial knowledge and resilience:*
  - 34 employees of Halodoc
  - Employees of PT Jasa Barutama Perkasa
  - 30 employees of Siloam Agora Hospital
- *Provided financial education to 90 residents living around Tanjung Pasir Beach, including homemakers, small business owners, and fishermen. The program aimed to improve their understanding of basic financial management, helping them build greater financial stability and enhance their quality of life.*

4

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

- AXA Good Health

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

- *AXA Good Health*

5

Mengunjungi Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 3 sebagai salah satu aksi volunteer.

*Visited Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 3 as part of a volunteer initiative*

6

Di penghujung tahun 2025, saat bencana banjir melanda Sumatra Utara, AXA Financial Indonesia hadir sebagai pilar kekuatan dan harapan. Bantuan berupa 320 paket Back to School dan sanitasi air didistribusikan melalui NGO Save the Children, memastikan masa depan anak-anak dan warga terdampak tetap cerah dan penuh harapan. Ini adalah bukti nyata bahwa solidaritas dan aksi nyata mampu mengubah nasib dan membangun masa depan yang lebih baik

*At the end of 2025, when devastating floods struck North Sumatra, AXA Financial Indonesia stood as a pillar of strength and hope. A total of 320 Back-to-School kits and water sanitation aid packages were distributed through the NGO Save the Children, helping ensure that the futures of affected children and communities remain bright and full of promise. This is a powerful reminder that solidarity and meaningful action can transform lives and build a better future.*

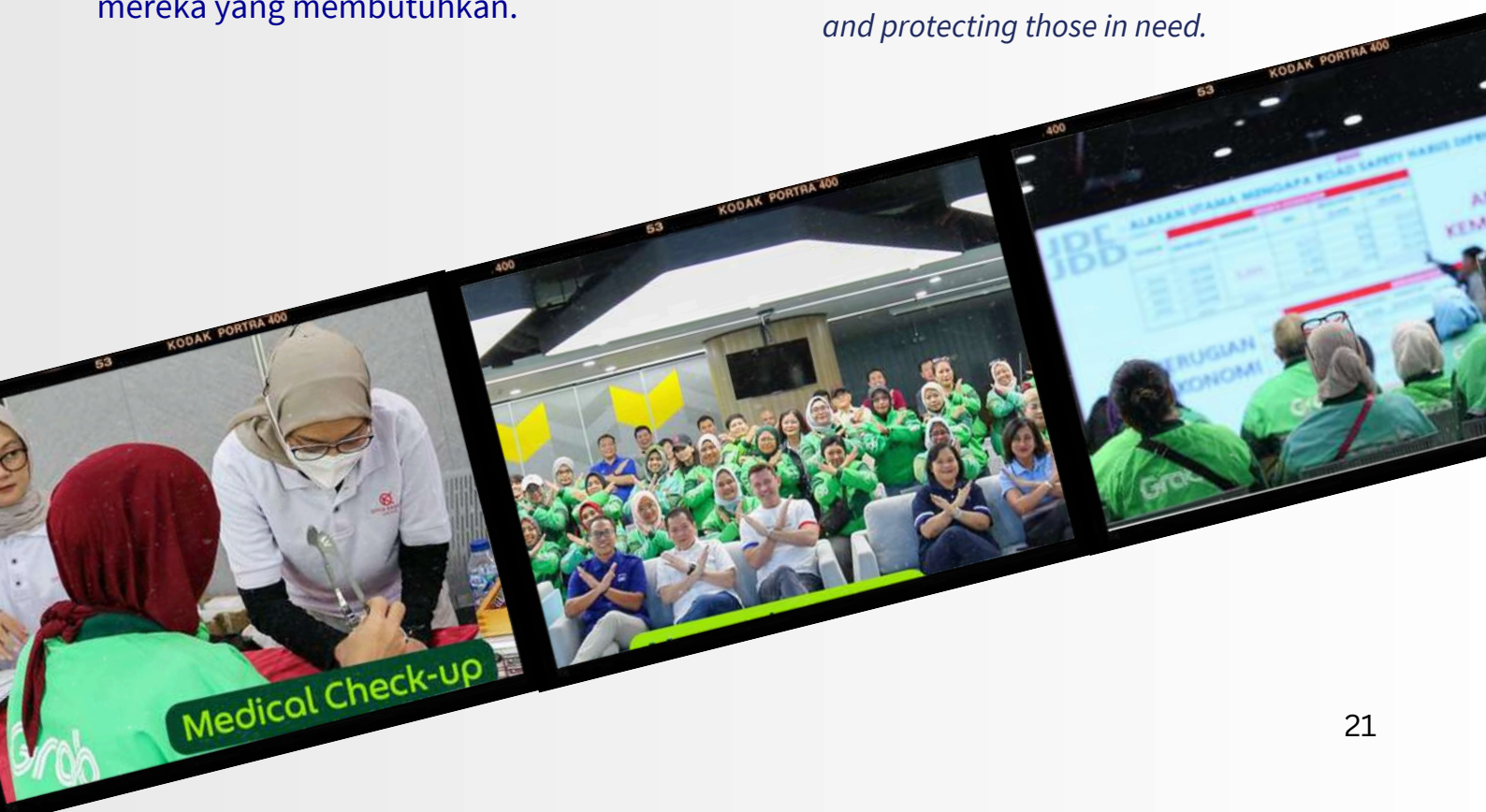
# AXA Week for Good 2025

Dalam semangat solidaritas global, AXA di Indonesia menggelar AXA Week for Good 2025 yang melibatkan lebih dari 450 karyawan. Kegiatan ini merupakan wujud nyata dari kepedulian kami kepada masyarakat:

- Workshop safety riding khusus pengendara perempuan ojek online, memberdayakan mereka untuk berkendara lebih aman.
- Pemeriksaan kesehatan dan mata gratis, serta pemberian kacamata sebagai bentuk perhatian nyata terhadap kesehatan masyarakat.
- Donor darah dari karyawan kepada Palang Merah Indonesia
- Distribusi 750 safety kits di sekitar AXA Tower, Jakarta, sebagai langkah nyata menyelamatkan nyawa dan melindungi mereka yang membutuhkan.

*In the spirit of global solidarity, AXA in Indonesia held AXA Week for Good 2025, engaging more than 450 employees. This initiative reflects our genuine commitment to supporting communities through meaningful actions:*

- *A safety riding workshop specifically for female ride-hailing drivers, empowering them to ride more safely.*
- *Free health and eye check-ups, along with the distribution of eyeglasses, as a tangible effort to support public health.*
- *Blood donation drives by employees in collaboration with the Indonesian Red Cross.*
- *The distribution of 750 safety kits around AXA Tower, Jakarta, as a concrete step toward saving lives and protecting those in need.*



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

Tahun 2025, Perusahaan telah melanjutkan beberapa produk yang telah dirilis pada tahun-tahun sebelumnya. Berikut merupakan beberapa produk yang telah dirilis tahun ini:

*In 2025, the Company has continued several products that were released in previous years. Here are some of the products that have been launched this year:*

### AXA Future Protector



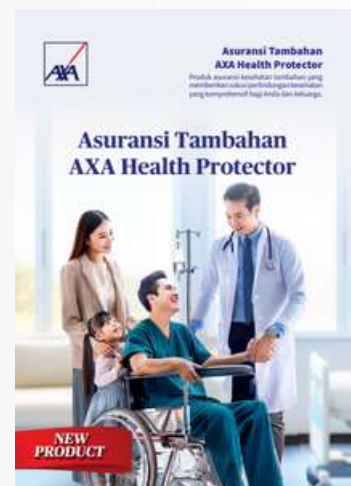
Sejalan dengan rencana pengembangan produk dan strategi pemasaran, pada kuartal ketiga tahun 2025 Perusahaan meluncurkan produk Asuransi Dwiguna Kombinasi AXA Future Protector, yang memberikan manfaat perlindungan jiwa, manfaat hidup, serta pilihan manfaat dana tunai. Produk ini juga dipasarkan melalui jalur distribusi keagenan.

*In line with the product development plan and marketing strategy, in the third quarter of 2025 the Company launched the AXA Future Protector Combination Endowment Insurance product, which provides life protection benefits, living benefits, as well as optional cash fund benefits. This product is also marketed through the agency distribution channel*

### Asuransi Tambahan AXA Health Protector

Produk Asuransi Tambahan AXA Health Protector dirancang untuk memberikan perlindungan yang komprehensif dan fleksibel dengan perlindungan menyeluruh untuk biaya pengobatan sesuai tagihan yang memenuhi syarat bagi nasabah dan keluarga. Dengan pilihan plan yang bervariasi berdasarkan tipe kamar dan cakupan wilayah pertanggungan tersedia.

*The AXA Health Protector Supplementary Insurance product is designed to provide comprehensive and flexible protection, offering extensive coverage for eligible medical expenses on a reimbursement basis for customers and their families. A variety of plan options are available, based on room type and coverage area.*



## Evaluasi Keamanan Produk Bagi Pelanggan

(Product Security Evaluation for Customers)

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

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

## Net Promoter Score

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

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

### NPS - Savings

---

2025	2024	2023
<b>+82.8</b>	<b>+61.9</b>	<b>+60.4</b>

### NPS - Health

---

2025	2024	2023
<b>+85.2</b>	<b>+64.8</b>	<b>+59.8</b>

Tahun 2025, Net Promoter Score – Savings menduduki posisi ke-3 didalam pasar dengan YTD Net Promoter Score – Savings mencapai +82.8. Kemudian untuk Net Promoter Score – Health menduduki posisi ke-1 didalam pasar dengan YTD Net Promoter Score – Health mencapai +85.2.

*In 2025, the Net Promoter Score – Savings ranked 3rd in the market with a Year-To-Date (YTD) Net Promoter Score – Savings of +82.8. Meanwhile, the Net Promoter Score – Health ranked 1st in the market with a YTD Net Promoter Score – Health of +85.2.*

# Kebijakan Karyawan

## (Employee Policies)

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

*The company implements the Smart Working Culture, providing employees with flexibility to work three days in the office (WFO) and two days from home (WFH). As part of this culture, the company also promotes an open workspace by providing collaboration areas for employees.*
- 2** Program *work life balance* dengan penerapan program jam kerja fleksibel Senin-Jumat pukul 09:00-18:00 WIB.

*To support work-life balance, the company applies a flexible working hour policy from Monday to Friday, 09:00-18:00 WIB.*
- 3** Pelatihan online dan offline bagi karyawan dan tenaga pemasar untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.

*Employees and sales personnel receive both online and offline training to enhance their skills and knowledge.*
- 4** Satu hari dayoff setelah special project atau closing month end yang diatur masing-masing dalam tim.

*Employees are granted a day off after completing a special project or at the end of the closing month, as arranged within each team.*
- 5** AFI memiliki alat untuk semua kandidat dan karyawan yang ada untuk memastikan pembayaran yang setara dan adil melalui ekuitas internal kami, rasio perbandingan data pasar, dan juga struktur gaji.

*AFI ensures fair and equal compensation for all candidates and employees through internal equity, market data comparisons, and structured salary assessments.*
- 6** Membuka peluang kerja bagi kaum disabilitas dimana pada tahun 2025 mempekerjakan 3 orang.

*Opened employment opportunities for people with disabilities, employing 3 individuals in 2025.*
- 7** Dalam rangka memperingati International Women's Day (IWD) 2025, Perusahaan menyelenggarakan inisiatif Breast Cancer Awareness sebagai bentuk komitmen terhadap kesehatan perempuan.

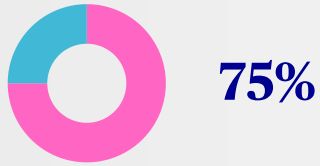
*In commemoration of International Women's Day (IWD) 2025, the Company organized a Breast Cancer Awareness initiative as a demonstration of its commitment to women's health.*

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

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

**By Position,**

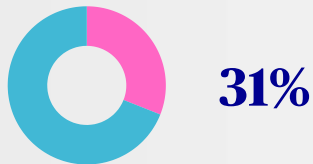
*Women in Board of Director:*



*Women in Management Committee:*



*Women in Managerial Level:*

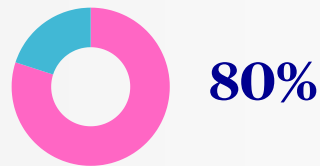


*Women Employee:*

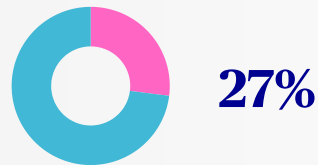


**Talent**

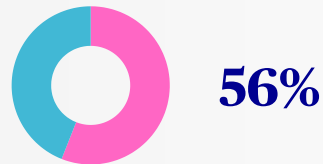
*High Potential Women:*



*Women who solved Mission Critical:*

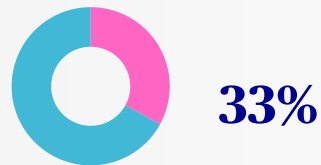


*Women Emerging Leader:*



**Career Development**

*Women Promotion:*



## Hubungan Ketenagakerjaan (Employment Relations)

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

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

## Komposisi Pekerja

(Workforce Composition)

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

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

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

(Employee Composition by Gender)

Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin (Employee Composition by Gender)						
Jenis Kelamin (Gender)	2025		2024		2023	
	Persentase (Persentation)	Jumlah (Number)	Persentase (Persentation)	Jumlah (Number)	Persentase (Persentation)	Jumlah (Number)
Pria (Male)	52%	206	52%	196	54%	188
Wanita (Female)	48%	187	48%	181	46%	161
Total	100%	393	100%	377	100%	349

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

(Employee Composition by Employment Status)

Komposisi Karyawan berdasarkan Status Ketenagakerjaan (Employee Composition by Employment Status)						
Status Kepegawaian (Employment Status)	2025		2024		2023	
	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)
Pegawai Tetap (FTE)	187	205	181	196	160	186
FTE - Fixed termcontract*	-	1	-	-	1	2
Total	187	206	181	196	161	188

\*Calon pegawai tetap dalam masa probation

Status Kepegawaian (Employment Status)	2025		2024		2023	
	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)
Outsource	53	21	61	17	42	18

## Komposisi Karyawan Berdasarkan Jabatan dan Gender

(Employee Composition by Position and Gender)

Komposisi Karyawan berdasarkan Jabatan dan Gender (Employee Composition by Position and Gender)						
Jabatan (Position)	2025		2024		2023	
	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)
Managerial	40	87	43	81	42	74
Non-Managerial	147	119	138	115	119	114
Total	187	206	181	196	161	188

## Komposisi Karyawan Berdasarkan Kelompok Usia dan Gender

(Employee Composition by Age Group and Gender)

Komposisi Karyawan berdasarkan Kelompok Usia dan Gender (Employee Composition by Age Group and Gender)						
Kelompok Usia (Age Group)	2025		2024		2023	
	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)	Wanita (Female)	Pria (Male)
60 dst	-	-	-	-	-	-
56-59	1	2	-	-	-	-
51-55	14	11	13	15	13	13
46-50	17	21	18	17	16	13
41-45	36	41	30	39	26	34
36-40	37	57	38	52	33	46
31-35	34	49	37	50	32	55
26-30	31	17	28	16	31	19
21-25	17	8	17	7	10	8
Total	187	206	181	196	161	188

## Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman

(Decent and Safe Work Environment)

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

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

# Pelatihan

(Training)

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

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

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

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

## Invest In You



Pada tahun 2025, AXA Financial Indonesia mengadakan kegiatan Invest in You sebagai bagian dari literasi keuangan yang mencakup diskusi terkait perencanaan keuangan pribadi, investasi, serta strategi mengelola gaya hidup finansial yang sehat.

*In 2025, AXA Financial Indonesia held the Invest in You program as part of its financial literacy initiative, which included discussions on personal financial planning, investment, and strategies for managing a healthy financial lifestyle.*

## Jam Pelatihan per Karyawan (jam/tahun)

(Training Hours per Employee (hours/year))

2025	2024	2023
<b>68,42</b>	<b>49,92</b>	<b>44,32</b>

## Biaya Pelatihan Karyawan

(Employee Training Cost)

2025	2024	2023
<b>Rp7,3 Miliar</b>	<b>Rp3,3 Miliar</b>	<b>Rp1,1 Miliar</b>

## Total Jam Pelatihan (jam/tahun)

(Total Training Hours (hours/year))

2025	2024	2023
<b>26,342</b>	<b>18,303</b>	<b>15,200</b>

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

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

No	Topik	Metode	Perkiraan waktu diklat	Durasi diklat	Narasumber	Rencana Jumlah Peserta	Realisasi jumlah peserta
1	DRIM AAJII 2025*	Offline	Mei	102,5	AAJII	10	10
2	QCRO Certification/ Risk Mgmt CPD**	Offline/ Online	Feb - Jun	66	LSPMKS/CRMS Itikad Academy LSPMR	36	-
3	AAMAI/LOMA (Ujian, Sertifikasi, Training)	Offline/ Online				40	9
4	Profesi Aktuaria (PAI, IFOA, SOA): membership, training, exam	Offline/ Online	Jan - Jun	115	PAI, IFOA, SOA	22	19
5	Wakil Manager Investasi - Membership & Certification	Offline				3	1
6	Data Privacy Certification	Offline/ Online	Feb	30	APPDI	5	2
7	Ahli K3 Certification	Offline				4	-
8	Training bagi Pihak Utama	Offline/ Online	Feb - Jun	25,5	LSPMR	15	15
9	Welcome @AXA: Induction Training	Offline & Online			OJK	120	60
10	Leadership Trainings (including for talents) Influencing Others, Problem Solving & Decision Making, Business Acumen, Coaching Skill, Strategic Thinking, People Management, Woman Leadership, Career Management	Offline	Feb - Juni	1768	VIS Consulting	300	300
11	General Training (including for talents) Business Presentation, Microsoft Excel, Design Thinking for Innovation, Mind Mapping, Six Thinking Hats, Finance for Non-Finance, Generation Gap, Business English, D&I, Project Management 101, Pelatihan Syariah.	Offline	Feb - Juni	228	Markplus, BINAR, VIS	360	393
12	Technical Capabilities for Operations Training: Health and Operations & Sales (LIMRA & Local Vendor), termasuk PAMI/AKI.	Offline		0		76	40
13	Technical Capabilities Building for Digital Transformation (Digital AI, Data Analytics) Training	Offline	Feb - Jun	2464	BINAR	200	300
14	Technical Capabilities Project Management Training:	Offline/ Online	Maret	208	BINAR	21	30
15	PSAK 74 Technical Training	Offline				25	-
16	Mental Health (Training and Psychologist Visit)	Offline				300	60
17	Digital Learning (LinkedIn Learning)	Online			LinkedIn Learning	450	393
18	Mandatory Training (Anti Fraud, Data Security, Compliance Refreshment)	Online		663		450	393
19	Transversal Training / Internal Sharing Session	Offline	Februari - Juni	3127,5 0	Internal HR QM Financial BINAR VIS CCC Academy OJK AXA Group	450	393
20	Conference overseas & local based on AXA Group Invitation	Offline	Mar - Jun	117	AXA Group	25	18
21	Training overseas	Offline				25	20
22	Public Training	Offline	Mei - Juni	79,5	Local Consultant - Provider	100	12
23	AXA Learning Week	Offline	Apr	2944	AXA Indonesia	450	393
24	Internship & University Partnership	Offline	Jan - Jun		Local University	30	34
25	Management Training Actuary	Offline				4	4

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

(Work Culture Pillars at the Company – SMART WORKING)

### 1

#### Pilar Pertama (First Pillar)

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

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

### 2

#### Pilar Kedua (Second Pillar)

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

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

### 3

#### Pilar Ketiga (Third Pillar)

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

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

## b. Implementasi Program WeCare

(Implementation of the WeCare Program)

Merupakan program yang dirancang untuk memberikan dukungan kepada tenaga kerja AXA Group di berbagai tahap kehidupan dan pada saat-saat penting. Berikut merupakan implementasi Program WeCare Perusahaan selama tahun 2025:

- ApoteCare  
Perusahaan menyediakan mesin penjual otomatis yang memberikan akses cepat untuk mendapatkan obat-obatan umum atau obat darurat. Inisiatif ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan karyawan dengan cara yang praktis dan efisien.
- Sanitary Box  
Di toilet wanita, tersedia pembalut dan pembungkus sampah untuk keperluan darurat, memastikan kenyamanan dan privasi bagi karyawan wanita dalam situasi yang mendesak.
- Employee Assistance Program (EAP)  
mencakup layanan seperti konseling, dukungan kesehatan mental. EAP bersifat rahasia dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan sekaligus produktivitas di tempat kerja.
- Ruang Medis & Ruang laktasi  
Untuk meningkatkan kenyamanan, perusahaan juga menyediakan ruang medis untuk perawatan kesehatan dasar dan ruang menyusui yang nyaman bagi ibu menyusui, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesehatan dan kesejahteraan karyawan.

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

- ApoteCare  
*The company provides vending machines that offer quick access to general or emergency medications. This initiative aims to meet the health needs of employees in a practical and efficient manner.*
- Sanitary Box  
*In women's restrooms, sanitary pads and garbage bags are available for emergency needs, ensuring comfort and privacy for female employees in urgent situations.*
- Employee Assistance Program (EAP)  
*Includes services such as counseling and mental health support. EAP is confidential and aims to improve employee well-being as well as workplace productivity.*
- Medical Room & Lactation Room  
*To enhance comfort, the company also provides a medical room for basic healthcare services and a comfortable lactation room for nursing mothers, creating a work environment that supports employees' health and well-being.*

## Implementasi #WeCare Leave Program

(Implementation of #WeCare Leave Program)

Program Cuti #WeCare memberikan tambahan cuti tanpa mengurangi cuti tahunan, untuk mendukung karyawan dalam berbagai momen penting kehidupan:

- Co-Parent Leave (Cuti Pendamping Orang Tua):

Hingga 8 minggu kalender untuk ayah, diambil 1 minggu penuh setiap bulan dengan jeda minimal 1 hari antar periode; berlaku dalam 12 bulan setelah kelahiran.

- Menstruation Leave (Cuti Haid):

Hingga 2 hari bagi karyawan perempuan yang mengalami nyeri haid pada dua hari pertama; wajib menginformasikan kepada atasan sebelum jam kerja di hari pertama.

- Caregiver Leave (Cuti Caregiver):

5 hari kerja atau 10 setengah hari per tahun untuk karyawan pria dan wanita yang memiliki tanggung jawab sebagai caregiver.

- Wellbeing Leave (Cuti Kesejahteraan):

2 hari per tahun untuk beristirahat, memulihkan energi, serta mendukung kesehatan mental dan fisik.

- Miscarriage Leave (Cuti Keguguran):

Pendamping (Co-Parent): 2 hari kerja; Orang Tua Utama (Primary Parent): 6 minggu kalender; Kelahiran Mati (Stillbirth – Primary Parent): 16 minggu kalender.

- Special Case Leave (Cuti Kasus Khusus):

Hingga 5 hari kerja bagi karyawan yang terdampak pelecehan (setelah investigasi), serta dukungan Program Bantuan Karyawan (EAP) hingga 5 sesi.

- Fertility Leave (Cuti Fertilitas):

Pendamping (Co-Parent): 2 hari kerja per tahun; Orang Tua Utama (Primary Parent): 5 hari kerja per tahun, dengan pengaturan kerja fleksibel bagi karyawan perempuan yang menjalani perawatan.

*The #WeCare Leave Program provides additional leave without reducing annual leave, supporting employees through important life moments:*

- *Co-Parent Leave: Up to 8 calendar weeks for fathers, taken as 1 full week per month with at least a 1-day break between periods; valid within 12 months after childbirth.*
- *Menstruation Leave: Up to 2 days for female employees experiencing menstrual pain during the first two days; must inform the Line Manager before working hours on day one.*
- *Caregiver Leave: 5 working days or 10 half-days per year for both male and female employees with caregiving responsibilities.*
- *Wellbeing Leave: 2 days per year to rest, recharge, and support mental and physical wellbeing.*
- *Miscarriage Leave: Co-Parent: 2 working days; Primary Parent: 6 calendar weeks; Stillbirth (Primary Parent): 16 calendar weeks.*
- *Special Case Leave: Up to 5 working days for employees affected by harassment (post-investigation), plus Employee Assistance Program (EAP) support for up to 5 sessions.*
- *Fertility Leave: Co-Parent: 2 working days/year; Primary Parent: 5 working days/year, with flexible working arrangements for female employees undergoing treatment.*

## eNPS

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

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

### eNPS

2025

**93**

2024

**95**

2023

**86**

## Tenaga Pemasar

(Sales Forces)

Pada tahun 2025, perusahaan memiliki 5,713 tenaga pemasar yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Tenaga pemasar ini terbagi dalam beberapa kanal distribusi, yaitu agency, telemarketing, dan partnership. Proses rekrutmen dilakukan secara selektif dengan memastikan bahwa seluruh tenaga pemasar telah memiliki lisensi AAJI. perusahaan telah mengimplementasikan digital sales tools, dengan tingkat adopsi mencapai 99%-100% di kalangan agen aktif hingga akhir 2025.

*In 2025, the company has 5,713 sales agents distributed across various regions in Indonesia. These sales agents are divided into several distribution channels, namely agency, telemarketing, and partnership. The recruitment process is conducted selectively, ensuring that all sales agents hold AAJI licenses. Additionally, the company has implemented digital sales tools, with an adoption rate of 99%-100% among active agents by the end of 2025.*



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

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

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

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

# Kesehatan

## (Health)

Secara berkala, perusahaan mengadakan edukasi kesehatan serta memperkenalkan solusi perlindungan kesehatan bagi karyawan, tenaga pemasar, masyarakat, dan nasabah.

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

<b>Maret</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kampanye Kanker Payudara: Fokus pada pencegahan dan peningkatan kesadaran</li> <li>• HUT AFI ke-19: Pembagian voucher medical check-up (MCU) dan diskon khusus MCU di rumah sakit Jakarta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Breast Cancer Campaign: Focused on prevention and raising awareness</i></li> <li>• <i>AFI 19th Anniversary: Distribution of vouchers for medical check-ups (MCU) and special MCU discounts at Jakarta Hospital</i></li> </ul>
<b>Mei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer Gathering AFI Agency dengan EMC Hospital: MCU gratis dan health talk oleh dokter spesialis obgyn dan neurologi</li> <li>• Kolaborasi Event dengan Murni Teguh Hospital: Mini MCU gratis dan sesi edukasi kesehatan</li> <li>• Program Office-to-Office:               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ AFI dengan Halodoc: Literasi keuangan dan mini MCU gratis</li> <li>◦ AFI dengan Siloam Agora Hospital: Literasi keuangan</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>AFI Agency Client Gathering with EMC Hospital: Free MCU and health talks by an obstetrician-gynecologist and neurologist</i></li> <li>• <i>Collaboration Event with Murni Teguh Hospital: Free mini MCU and health sharing session</i></li> <li>• <i>Office-to-Office Programs:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>AFI with Halodoc: Financial literacy session and free mini MCU</i></li> <li>◦ <i>AFI with Siloam Agora Hospital: Financial literacy session</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>Juni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Health Talk dengan Primaya Evasari Hospital</li> <li>• Customer Gathering didukung oleh Eka Hospital: MCU gratis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Health Talk with Primaya Evasari Hospital</i></li> <li>• <i>Customer Gathering supported by Eka Hospital: Free MCU</i></li> </ul>
<b>Juli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Event Fun Run didukung oleh Setia Mitra Hospital: Mini MCU gratis, standby ambulans, dan injeksi Vitamin C dengan harga khusus</li> <li>• Health Talk bekerja sama dengan RS St. Carolus Salemba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Fun Run Event supported by Setia Mitra Hospital: Free mini MCU, ambulance support, and Vitamin C injections at special prices</i></li> <li>• <i>Health Talk in collaboration with St. Carolus Hospital Salemba</i></li> </ul>
<b>Agustus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Booth Kesehatan di Brawijaya Hospital</li> <li>• Event Padel Party dengan Medistra Hospital: MCU gratis, tenaga medis standby, injeksi Vitamin C harga khusus, dan fisioterapi gratis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Health Booth at Brawijaya Hospital</i></li> <li>• <i>Padel Party Event with Medistra Hospital: Free MCU, on-site medical support, Vitamin C injections at special prices, and free physiotherapy</i></li> </ul>
<b>September</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer Day didukung oleh RS Bunda: Harga khusus vaksin influenza</li> <li>• Program CSR dengan Mayapada Hospital Bogor: MCU gratis dan konsultasi dokter</li> <li>• Customer Gathering didukung oleh EMC Hospital Group</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Customer Day supported by Bunda Hospital: Special price for influenza vaccines</i></li> <li>• <i>CSR Program with Mayapada Hospital Bogor: Free MCU and doctor consultations</i></li> <li>• <i>Customer Gathering supported by EMC Hospital Group</i></li> </ul>
<b>Oktober</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kampanye Pencegahan Kanker Payudara – Area Surabaya</li> <li>• Hari Kesehatan Mental: Health talk bersama profesional</li> <li>• Kampanye Healthy You: Vaksin influenza gratis, mini MCU, dan health talk bersama psikolog</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Breast Cancer Prevention Campaign – Surabaya Area</i></li> <li>• <i>Mental Health Day: Health talk with a professional</i></li> <li>• <i>Healthy You Campaign: Free influenza vaccines, mini MCU, and health talk with a psychologist</i></li> </ul>
<b>November</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Health Talk &amp; Open Booth dengan RS Azra dan Siloam Hospital Bogor</li> <li>• Program CSR didukung oleh Mayapada Hospital Bogor: Mini MCU gratis, konsultasi, dan injeksi Vitamin C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Health Talk &amp; Open Booth with Azra Hospital and Siloam Hospital Bogor</i></li> <li>• <i>CSR Program supported by Mayapada Hospital Bogor: Free mini MCU, consultations, and Vitamin C injection</i></li> </ul>

# Tata Kelola Perusahaan

## (Corporate Governance)

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

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

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

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

### Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi

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

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

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

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

*AAJI (Indonesian Life Insurance Association)*

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

*AASI (Indonesian Sharia Insurance Association)*

# Management Resiko

(Risk Management)

Penerapan Manajemen Risiko di Perusahaan dipastikan agar sesuai dengan:

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

- 1** Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 69/POJK.05/2016 (“POJK No. 69/2016”) tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah, juga berikut dengan peraturan perubahannya yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 36 Tahun 2024 (POJK No. 36/2024) tentang Perubahan Atas POJK No. 69/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

*Financial Services Authority Regulation No. 69/POJK.05/2016 (“POJK No. 69/2016”) concerning the Implementation of Business Activities of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies, along with its amendment, namely Financial Services Authority Regulation No. 36 of 2024 (POJK No. 36/2024) concerning Amendments to POJK No. 69/2016 on the Implementation of Business Activities of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies.*
- 2** Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 (“POJK No. 73/2016”), tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, berikut dengan perubahannya yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 43/POJK.05/2019.

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

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

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

*Financial Services Authority Regulation No. 28/POJK.05/2020 concerning the Assessment of the Soundness Level of Non-Bank Financial Institutions.*
- 6** Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 4/POJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.

*Financial Services Authority Regulation No. 4/POJK.05/2021 concerning the Implementation of Risk Management in the Use of Information Technology by Non-Bank Financial Institutions.*

- 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.

*Financial Services Authority Circular Letter No. 1/SEOJK.05/2021 concerning the Assessment of the Soundness Level of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies.*
- 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.

*Financial Services Authority Circular Letter No. 8/SEOJK.05/2021 concerning the Implementation of Risk Management for Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies.*
- 9 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 19/SEOJK.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi berikut dengan perubahannya, yaitu Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 30/SEOJK.05/2022 Tentang Perubahan Atas Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 19/SEOJK.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi.

*Financial Services Authority Circular Letter No. 19/SEOJK.05/2020 concerning Insurance Product Marketing Channels, along with its amendment, namely Financial Services Authority Circular Letter No. 30/SEOJK.05/2022 concerning Amendments to Financial Services Authority Circular Letter No. 19/SEOJK.05/2020 on Insurance Product Marketing Channels.*
- 10 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

*Financial Services Authority Regulation No. 22 of 2023 concerning Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector.*
- 11 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2023 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah,

*Financial Services Authority Regulation of the Republic of Indonesia No. 23 of 2023 concerning Business Licensing and Institutional Arrangements for Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies.*
- 12 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 5/SEOJK.05/2022 tentang Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi

*Financial Services Authority Circular Letter of the Republic of Indonesia No. 5/SEOJK.05/2022 concerning Insurance Products Linked to Investment*
- 13 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12/POJK.05/2024 tentang Penerapan Strategi Anti-Fraud Bagi Lembaga Jasa Keuangan.

*Financial Services Authority Regulation of the Republic of Indonesia No. 12/POJK.05/2024 concerning the Implementation of Anti-Fraud Strategy for Financial Services Institutions.*
- 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 30 Tahun 2024 Tentang Konglomerasi Keuangan Dan Perusahaan Induk Konglomerasi Keuangan.

*Financial Services Authority Regulation No. 30 of 2024 concerning Financial Conglomerates and Financial Conglomerate Holding Companies.*
- 15 Standar dari Group AXA.

*Standards from the AXA Group.*

# Tata Kelola dalam Penerapan Manajemen Risiko

*(Governance in the Implementation of Risk Management)*

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

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

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

## Perusahaan memiliki:

*(The Company has:)*

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 berserta laporan ada pada tempatnya, dan dikoordinasikan kepada unit kerja terkait.

*At the Board of Directors level, oversight is carried out by the President Director (Chief Executive Officer [CEO]) as a member of the Board of Directors responsible for the Risk Management function. In the implementation of risk management, this role is supported by the Risk Management function within the organization, which is headed by the Chief Risk Officer (CRO). The independent Risk Management function, separate from the Company's operational functions, is responsible for ensuring compliance with the implementation of Risk Management policies as regulated under applicable laws and regulations, regulations issued by the Financial Services Authority (OJK), and AXA Group Standards. It also develops the Company's Enterprise Risk Management (ERM) framework and implements an effective and comprehensive risk management culture.*

*The Risk Monitoring Committee (Board Risk Committee [BRC]) is chaired by an Independent Commissioner and reports to the Board of Commissioners. Reports from the Committee to the Board of Commissioners are prepared in writing on a quarterly basis.*

*This Committee is one of the committees established to support the effective implementation of the duties and responsibilities of the Board of Commissioners and to ensure that monitoring of all key risks of the Company and their resolution procedures, as well as related reporting, are properly in place and coordinated with the relevant work units.*

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 memitigasi risiko yang ada.

Sesuai SEOJK No.46/ 2017 dan POJK 12/2024, dalam rangka mengendalikan risiko terjadinya Fraud, Perusahaan wajib melaksanakan fungsi pengendalian fraud dan menetapkan strategi 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.

## 2. Risk Management Committee (Local Risk Committee [LRC])

*The Risk Management Committee (Local Risk Committee [LRC]) is chaired by the President Director and reports to the Board of Directors. This Committee is established by the Board of Directors as part of active oversight to ensure the effective implementation of the Company's risk management processes and systems.*

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

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



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

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

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

Kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko Perusahaan (Enterprise Risk Management Policy) mengatur mengenai Kerangka Kerja Manajemen Risiko dan hal penting lainnya yang berkaitan dengan: (1) Penentuan Metode Pengukuran Tingkat Risiko (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 Manajemen Risiko (Local Risk Committee [LRC]) dan/atau Komite Pemantau Risiko (Board Risk Committee [BRC]). Kebijakan manajemen risiko bisnis Syariah ditinjau ulang secara berkala dan disetujui oleh Komite Manajemen Risiko (Local Risk Committee [LRC]) dan/atau Komite Pemantau Risiko (Board Risk Committee [BRC]), serta Dewan Pengawas Syariah.

*The Company has Risk Management policies and procedures, as well as the establishment of risk limits. The Risk Management Policy contains information on the steps for implementing risk management, which are developed based on an evaluation of the Company's risk profile and the improvement measures to be undertaken.*

*The Company's Enterprise Risk Management Policy governs the Risk Management Framework and other key aspects related to: (1) determination of the Risk Level Measurement Method, (2) determination of Risk Appetite, (3) Annual Risk Assessment, (4) Key Risk Reporting and Monitoring, (5) Operational Loss Incident Reporting, (6) Second Opinion provision, (7) Risk Management of Business Expansion, and (8) Operational Resilience.*

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

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

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

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

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

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

*The second line of defense consists of the Risk Management and Compliance functions, which are responsible for (1) Providing expertise, support, monitoring, and challenge in the risk management process, including the development, implementation, and continuous improvement of risk management practices (including internal controls) at the process, system, and entity levels; and supporting the achievement of risk management objectives such as compliance with laws and regulations and ethical conduct, internal control, information and technology security, sustainability, and insurance quality. (2) Providing analysis and reporting on the adequacy and effectiveness of risk management (including internal controls).*

3 Garis pertahanan ketiga yaitu fungsi Audit Internal yang bertanggung jawab untuk menciptakan, melindungi, dan mempertahankan nilai dengan memberikan jaminan, saran, wawasan, dan pandangan ke depan yang independen, berbasis risiko, dan obyektif kepada dewan direksi dan manajemen. (1) Menjaga akuntabilitas utama kepada organ pengurus dan independensinya dari pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab manajemen (2) Mengkomunikasikan asuransi dan advis yang independen dan 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.

*The third line of defense is the Internal Audit function, which is responsible for creating, protecting, and sustaining value by providing independent, risk-based, and objective assurance, advice, insights, and forward-looking perspectives to the Board of Directors and management.*

*(1) It maintains primary accountability to the governing bodies and ensures its independence from operational activities that are the responsibility of management. (2) It communicates independent and objective assurance and advisory services to management and governing bodies regarding the adequacy and effectiveness of governance and risk management (including internal controls) to support the achievement of organizational objectives, as well as promoting and facilitating continuous improvement.*

*(3) It reports any impairment of independence and objectivity to the governing bodies and implements required safeguards in accordance with directives and policies issued by the Financial Services Authority (OJK) and the AXA Group.*

Manajemen Risiko membantu memberikan opini kedua (second opinion) dalam pengambilan keputusan meliputi beberapa proses, antara lain namun tidak terbatas pada: proses persetujuan produk, proses penentuan asumsi aktuarial, manajemen aset dan liabilitas (Assets & Liabilities Management), proses penentuan Local Target Capital (LTC), proses penentuan strategi alokasi asset investasi, proses persetujuan investasi, rencana bisnis, cadangan teknis 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 asuransi dan risiko operasional dengan melakukan pengujian sensitivitas terhadap skenario kemungkinan terjadinya 1 (satu) peristiwa dalam 20 (dua puluh) tahun dan skenario kemungkinan terjadinya 1 (satu) peristiwa dalam 200 (dua ratus) tahun. Komite Manajemen Risiko (Local Risk Committee [LRC]) dan Komite Pemantau Risiko (Board Risk Committee [BRC]) melakukan validasi atas posisi risk appetite, menetapkan batas-batas toleransi dari indikator risiko yang besar (major) serta menerapkan tindakan (action plan) yang harus dilaksanakan dalam hal terjadi pelanggaran batas-batas toleransi risiko.

*The Risk Management function provides a second opinion in decision-making processes, including but not limited to: product approval processes, actuarial assumption setting, Asset and Liability Management (ALM), determination of Local Target Capital (LTC), investment asset allocation strategy, investment approval processes, business plans, technical reserves, and reinsurance arrangements. The Risk Management function must ensure that organizational processes are conducted in a consistent, efficient, and comprehensive manner, in accordance with applicable rules and policies, and must ensure that the level of inherent risk faced by the organization remains within the defined Risk Appetite, which is reviewed and determined annually.*

*The Risk Appetite, including risk limit levels, is determined based on the Company's capacity to absorb financial risk, insurance risk, and operational risk, by conducting sensitivity testing using a scenario of a 1-in-20-year event and a 1-in-200-year event. The Local Risk Committee (LRC) and the Board Risk Committee (BRC) validate the Risk Appetite position, establish tolerance limits for key risk indicators, and define action plans to be implemented in the event of breaches of those risk tolerance limits.*

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

*The Company conducts an Annual Risk Assessment to evaluate the level of risk across all functional units and applies the principle of prudence in carrying out its business activities. The risk assessment is performed based on a self-assessment of risk management implementation, followed by the measurement and evaluation of the risk level.*

*The measurement process involves relevant business units, after which the Risk Management function validates the assessment and ensures that the business units provide supporting documentation as evidence for the self-assessment.*

*The purpose of the risk assessment is to determine the probability of the Company experiencing failure. This probability is reflected in the risk value and risk level. Risk levels are classified into five categories: low, medium-low, medium-high, high, and very high.*

*This activity is carried out on an ongoing basis and is regularly updated by the Company.*

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

*The Local Risk Committee (LRC) and the Board Risk Committee (BRC) periodically review all key risks to ensure that business-related risks can be measured and analyzed, and that they remain within the Company's Risk Appetite limits.*

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

*The Local Risk Committee (LRC) and the Board Risk Committee (BRC) ensure the prioritization of these risks, determine risk owners, and establish action plans to mitigate risks, as well as monitor ongoing developments.*

## Laporan Berkala

(Periodic Reports)

### Pelaporan dan pengawasan manajemen risiko meliputi:

(Risk management reporting and monitoring include:)



#### Pendokumentasian risiko melalui proses assessment risiko

(Documentation of risks through the risk assessment process)



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

(Annual reports to the Financial Services Authority regarding self-assessment of the Company's Health Level)



#### Laporan triwulanan rapat Komite Pemantau Risiko

##### (Board Risk Committee (BRC))

(Quarterly reports from the Board Risk Committee (BRC) meetings)



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

(Reports on fraud control and implementation of anti-fraud strategies)



#### Laporan semesteran kepada Dewan Pengawas Syariah

(Semi-annual reports to the Sharia Supervisory Board)

### Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan

(Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomerates)

Berdasarkan surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor S-341/NB.21/2021 tanggal 2 Agustus 2021 mengenai Perubahan Status Konglomerasi Keuangan disebutkan bahwa grup Lembaga Jasa Keuangan Perusahaan yaitu Konglomerasi Keuangan Grup AXA Indonesia tidak lagi memenuhi kriteria sebagai Konglomerasi Keuangan. Dalam rangka melakukan pemantauan perkembangan grup Lembaga Jasa Keuangan (Grup Keuangan/GK), Perusahaan tetap menjadi koordinator dari Grup Keuangan dan menyampaikan beberapa data dan informasi kepada Otoritas Jasa Keuangan yaitu data individual Perusahaan mengenai Aset, Modal dan Laba Bersih serta data konsolidasi mengenai Aset, Modal dan Laba Bersih dengan anggota Grup Keuangan dari Perusahaan. Data dimaksud disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap periode pelaporan Juni dan Desember. Dalam Grup Keuangan Perusahaan hanya terdiri dari Perusahaan dan Perusahaan lembaga jasa keuangan lainnya yang datanya terkonsolidasi dengan Perusahaan yaitu PT. AXA Investment Managers Select Indonesia, yang merupakan anak perusahaan dari Perusahaan.

Based on the letter from the Financial Services Authority (OJK) No. S-341/NB.21/2021 dated 2 August 2021 regarding the change in the status of the Financial Conglomerate, it is stated that the Company's Financial Services Institution group, namely the AXA Indonesia Group Financial Conglomerate, no longer meets the criteria as a Financial Conglomerate. In order to monitor the development of the Financial Services Institution group (Financial Group/FG), the Company remains the coordinator of the Financial Group and submits certain data and information to the Financial Services Authority, namely the Company's individual data on Assets, Capital, and Net Profit, as well as consolidated data on Assets, Capital, and Net Profit of the Financial Group members. These data are submitted to the Financial Services Authority on a semi-annual basis, in June and December reporting periods. Within the Company's Financial Group, the group consists only of the Company and other financial services institutions whose data are consolidated with the Company, namely PT. AXA Investment Managers Select Indonesia, which is a subsidiary of the Company.

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

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

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

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

#### **Direksi**

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

#### **Dewan Komisaris**

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

#### **Dewan Pengawas Syariah**

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

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

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

#### **Board of Directors**

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

#### **Board of Commissioners**

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

#### **Sharia Supervisory Board**

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

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

**b. Pembentukan Satuan Kerja dan Komite**

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

- *Review and update the Terms of Reference (TOR), which serve as guidelines governing the mechanism and procedures for conducting Board of Commissioners and Board of Directors meetings, in line with the Company's Articles of Association, the Company's Board Governance Manual, and the code of conduct guidelines of the Sharia Supervisory Board.*
- *Hold Board of Directors meetings at least once a month.*
- *Hold Board of Commissioners meetings at least once a month, or these may be replaced by circular resolutions in accordance with the Articles of Association.*
- *Hold Sharia Supervisory Board meetings at least six times per year.*
- *Enhance the knowledge, capability, and competence of all members of the Board of Commissioners, Board of Directors, and Sharia Supervisory Board, including through the provision of Continuous Professional Development (CPD) programs for a one-year period, which can be applied to their respective functions and duties as members of the Board of Directors, Board of Commissioners, and Sharia Supervisory Board of the Company.*

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

*With the establishment of work units and committees performing the Company's internal control functions, the Company ensures from time to time that the implementation of the duties of such committees and/or work units is carried out in accordance with their respective functions. The Company's committees and work units are as follows:*

- **Komite Audit dan Kepatuhan**

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

- **Komite Pemantau Risiko**

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

- **Komite Manajemen Risiko**

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

- **Komite Pengembangan Produk**

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

- **Komite Investasi**

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

- **Komite Underwriting**

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

- **Board Audit and Compliance Committee**

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

- **Board Risk Committee**

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

- **Local Risk Committee**

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

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

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

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

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

- **Underwriting Committee**

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

- **Komite Klaim**

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

- **Komite Keluhan Nasabah**

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

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

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

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

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

- **Komite Anti-Fraud**

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

- **Claim Committee**

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

- **Complaint Committee**

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

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

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

- **Procurement Committee**

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

- **Anti-Fraud Committee**

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



- **Komite Teknologi Informasi**

Komite yang berada di bawah Direksi ini bertugas untuk memberikan rekomendasi kepada Direksi terkait menetapkan dan merencanakan pengembangan Teknologi Informasi yang sejalan dengan strategi bisnis Perusahaan, selain itu juga memberikan rekomendasi dan saran mengenai kebijakan dan prosedur Teknologi Informasi. Komite ini memastikan kesesuaian pelaksanaan proyek Teknologi Informasi dengan proyek Teknologi Informasi yang disetujui serta menyelaraskan inisiatif teknologi dengan kebutuhan bisnis, dimana komite juga memastikan risiko atas investasi teknologi dikelola dengan baik dan secara efektif. Komite juga melakukan pemantauan terhadap kinerja TI dan upaya perbaikannya. Untuk data komite memastikan pemahaman dan penerapan kebijakan, standar, persyaratan, definisi, dan pedoman data dari local regulator & AXA Group's global data strategy dan secara berkala melakukan kontrol risiko yang berkaitan dengan data.

- **IT Steering Committee**

*The committee under the Board of Directors is responsible for providing recommendations to the Board of Directors regarding the establishment and planning of Information Technology development aligned with the Company's business strategy. It also provides recommendations and advice on Information Technology policies and procedures.*

*This committee ensures that the implementation of Information Technology projects is in line with approved IT projects and aligns technology initiatives with business needs. It also ensures that risks related to technology investments are properly and effectively managed.*

*In addition, the committee monitors IT performance and improvement efforts. With regard to data, the committee ensures the understanding and implementation of policies, standards, requirements, definitions, and data guidelines from local regulators and AXA Group's global data strategy, and periodically conducts risk controls related to 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 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 Grup AXA. Hal ini dilakukan guna memitigasi risiko-risiko terkait dengan pelaksanaan usaha Perusahaan sehingga dapat mendukung Perusahaan untuk mencapai strategi perusahaan yang telah ditetapkan.
- Auditor internal melaksanakan fungsi pengendalian internal dengan melakukan audit pada departemen terkait sesuai dengan rencana audit yang telah ditetapkan. Selain langkah pendeteksian yang dilakukan oleh auditor internal, fungsi pengendalian internal juga dilaksanakan oleh departemen manajemen risiko khususnya di unit Internal Control dengan melakukan penilaian atas pengendalian internal yang diterapkan oleh fungsi-fungsi pada lini pertama dan memberikan rekomendasi perbaikan dan/ atau peningkatan mutu pengendalian internal sebagai langkah pencegahan.
- Auditor Eksternal/Kantor Akuntan Publik untuk pelaksanaan audit atas informasi keuangan historis tahunan ditunjuk oleh Rapat Umum Pemegang Saham dengan mempertimbangkan usulan dari Dewan Komisaris. Usulan penunjukan Auditor Eksternal/Kantor Akuntan Publik yang diajukan oleh Dewan Komisaris dengan memperhatikan rekomendasi dari Komite Audit dan Kepatuhan.
- 

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

- *The Compliance function as the second line of defense is carried out by the Compliance Department, which ensures that the Company operates in accordance with applicable laws and regulations in Indonesia as well as the rules applicable within the AXA Group. Under the Compliance Department, there is also an Anti-Money Laundering (AML) and Counter Financing of Terrorism (CFT) unit. In performing its duties, the Compliance Department applies a Risk-Based Approach. To support the development of a risk culture, the Compliance Department will initiate more active monitoring and testing activities over first-line departments.*
- *The Risk Management function as the second line of defense is carried out by the Risk Management Department, which ensures that the Company has developed and implemented a risk management framework in accordance with applicable laws and regulations in Indonesia as well as the rules of the AXA Group. This is carried out to mitigate risks related to the Company's business operations and to support the achievement of the Company's established strategy.*
- *Internal Auditors perform the internal control function by conducting audits of relevant departments in accordance with the established audit plan. In addition to these detective measures, the internal control function is also carried out by the Risk Management Department, particularly the Internal Control unit, by assessing the internal controls implemented by first-line functions and providing recommendations for improvement and/or enhancement of internal control quality as a preventive measure.*
- *External Auditors/Public Accounting Firms responsible for auditing annual historical financial information are appointed by the General Meeting of Shareholders based on recommendations from the Board of Commissioners. The recommendation for the appointment of External Auditors/Public Accounting Firms submitted by the Board of Commissioners takes into account the recommendations of the Audit and Compliance Committee.*

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

# Anti Suap dan Korupsi

## *Anti Bribery and Corruption (ABC)*

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

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



Kebijakan ini melarang penawaran, pemberian, permintaan, penerimaan, fasilitasi, atau otorisasi suap atau bujukan 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”).

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

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).

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

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.

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

# Pakta Integritas Anti Fraud

## *Anti-Fraud Integrity Pact*

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



# Whistleblowing System

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

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

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

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

**1**

### **Suap, Korupsi & Konflik Kepentingan**

Tindakan seperti menerima, dan memberi untuk memperoleh keuntungan pribadi / tidak sah, perlakuan istimewa kepada pihak ketiga yang dapat mempengaruhi keputusan bisnis secara tidak adil, dll.

**2**

### **Pencucian uang, pembiayaan terorisme, atau pelanggaran sanksi**

Memfasilitasi pencucian uang (kekayaan yang diperoleh dari kejahatan), pembiayaan terorisme atau melakukan bisnis dengan entitas atau negara yang masuk dalam daftar sanksi AXA.

**3**

### **Kecurangan internal**

Setiap penipuan yang berkaitan dengan pengeluaran, penggajian, hutang, pembayaran vendor, penipuan asuransi (jika dilakukan oleh staf AXA atau agen yang terikat), dll.

**4**

### **Kesalahan keuangan**

Penipuan terhadap laporan keuangan seperti; mengecilkan kewajiban atau biaya, melebih-lebihkan aset atau pendapatan.

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

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

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

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

### **Bribery, Corruption & Conflict of Interest**

*Actions such as receiving and giving to gain personal/illegal benefits, providing special treatment to third parties that may unfairly influence business decisions, etc.*

### **Money Laundering, Terrorism Financing, or Sanctions Violations**

*Facilitating money laundering (wealth obtained from crime), financing terrorism, or conducting business with entities or countries that are on the AXA sanctions list.*

### **Internal Fraud**

*Any fraud related to expenses, payroll, debts, vendor payments, insurance fraud (if committed by AXA staff or affiliated agents), etc.*

### **Financial Misstatements**

*Fraud related to financial reports such as; understating liabilities or expenses, overstating assets or revenues.*

**5****Pelecehan seksual**

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

**6****Pelecehan lainnya**

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

**7****Diskriminasi**

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

**8****Perilaku tidak pantas**

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

**9****Pencurian uang, barang, atau asset**

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

**10****Kebocoran data atau kekayaan intelektual**

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

**11****Pelanggaran hukum dan peraturan lainnya**

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

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

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

**Sexual Harassment**

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

**Other Harassment**

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

**Discrimination**

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

**Inappropriate Behavior**

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

**Theft of Money, Goods, or Assets**

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

**Data Breach or Intellectual Property Theft**

*Sharing of information/data/intellectual property such as: payroll, customer data, strategic information, information supporting business decisions, financial records.*

**Violations of Laws and Other Regulations**

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

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

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

# Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

*(Corporate Social Responsibility)*



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

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

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

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

# Customer Care Center

## Walk In Centre

### Customer Care Centre Jakarta

AXA Tower Lt. 18  
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)*

## Layanan Email

### Layanan Nasabah

(customer@axa-financial.co.id)

🕒 Senin-Jumat, 08.00 – 17.00 WIB

*(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)*

### Layanan Tenaga Pemasar & SOE

(helpline@axa-financial.co.id)

🕒 Senin-Jumat, 08.00 – 17.00 WIB

*(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)*

## Layanan Live Chat

<https://axa.co.id> & pilih ask Emma

## Social Media



@axaindonesia

## Call Centre Inbound



**Tekan 1** > Layanan Nasabah (Informasi Polis)

**Tekan 2** > Layanan Tenaga Pemasar & SOE (Informasi Polis)

🕒 Senin-Jumat, 08.00 – 17.00 WIB

*(Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional tidak beroperasi)*

**Tekan 3** > Layanan Nasabah, Tenaga Pemasar & SOE  
(Penjaminan Domestik untuk RS yang termasuk  
dalam *inhouse Pilot Project AC+IVE*)

🕒 **24 Jam**

## Call Centre Outbound



Tampilan nomor telepon saat Customer Care Centre menghubungi Nasabah perihal Polis, Welcome Call, Jatuh Tempo Pembayaran Premi, Pengkinian Data Polis, Konfirmasi Kekurangan Dokumen, Konfirmasi Keluhan, dll.



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

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

## Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:

*Sustainability Report contains information about:*

POJK Nomor 51/POJK.03/2017		Page
<p><b>1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan</b></p>	<p><i>Explanation of Sustainability Strategy</i></p>	<p><b>11</b></p>
<p><b>2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Diisi dengan perbandingan kinerja 3 (tiga) tahun terakhir sebagai berikut:</b></p> <p>a. Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;</li> <li>2) Pendapatan atau penjualan;</li> <li>3) Laba atau rugi bersih;</li> <li>4) Produk ramah lingkungan; dan</li> <li>5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keberlanjutan.</li> </ol> <p>b. Aspek Lingkungan Hidup, paling sedikit meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penggunaan energi (antara lain listrik dan air);</li> <li>2) Pengurangan emisi yang dihasilkan**</li> <li>3) Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yg dihasilkan**; atau</li> <li>4) Pelestarian keanekaragaman hayati**.</li> </ol> <p><small>* (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang telah beroperasi lebih dari 3 (tiga) tahun)</small>  <small>** (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup)</small>  <small>* (for LJKs, Issuers and Public Companies that have been operating for more than 3 (three) years)</small>  <small>** (for LJKs, Issuers and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment)</small></p> <p>c. Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan keberlanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah dan dana).</p>	<p><i>Overview of Performance on Sustainability Aspect. Provide comparative performance for the last 3 (three) years, as follows:</i></p> <p>a. <i>Economic aspects, covering at least:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Quantity of products or services sold;</i></li> <li>2) <i>Revenue or sales;</i></li> <li>3) <i>Net profit or loss;</i></li> <li>4) <i>Environment-friendly products; and</i></li> <li>5) <i>Involvement of local parties in relation to sustainability business processes.</i></li> </ol> <p>b. <i>Environmental aspects, covering at least:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Energy reduction (including electricity and water);</i></li> <li>2) <i>Reduction of emissions produced</i></li> <li>3) <i>Reduction of waste and effluent (waste that has been released to the environment) produced; or</i></li> <li>4) <i>Biodiversity conservation.</i></li> </ol> <p>c. <i>Social aspects: positive and negative impacts of implementing sustainability for the community and the environment (including people, regions and funds).</i></p>	<p><b>13</b></p>
<p><b>3. Profil Singkat Menyajikan Gambaran Keseluruhan mengenai Karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, Paling Sedikit Memuat:</b></p> <p>a. Visi, misi, dan nilai keberlanjutan</p> <p>b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web</p> <p>c. Skala usaha:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah);</li> <li>2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan;</li> <li>3) Persentase kepemilikan saham (public dan pemerintah); dan</li> <li>4) Wilayah operasional.</li> </ol> <p>d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;</p> <p>e. Keanggotaan pada asosiasi;</p> <p>f. Perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.</p>	<p><i>Brief Profile Presenting a Comprehensive Illustration of the Financial Services Institution, Issuer or Public Company, Including at Least:</i></p> <p>a. <i>Sustainability vision, mission, and values</i></p> <p>b. <i>Name, address, telephone number, fax number, e-mail address, and website</i></p> <p>c. <i>Business scale:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Total assets or asset capitalization, and total liabilities (in million rupiah);</i></li> <li>2) <i>Number of employees, by sex, position, age, education, and employment status</i></li> <li>3) <i>Share ownership percentage (by public and government); and</i></li> <li>4) <i>Operational area.</i></li> </ol> <p>d. <i>Brief explanation about products, services and business activities;</i></p> <p>e. <i>Membership of associations;</i></p> <p>f. <i>Significant changes including those related to the closure or opening of branches, and ownership structure.</i></p>	<p><b>07</b></p>
<p><b>4. Penjelasan Direksi Memuat:</b></p> <p>a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:</p>	<p><i>Board of Directors' Explanation, Including:</i></p> <p>a. <i>Policy for responding to challenges in fulfilling the sustainability strategy, covering at least:</i></p>	<p><b>03</b></p>

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

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

**5. Tata Kelola Keberlanjutan Memuat:**

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

**Sustainability Governance Includes:**

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

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

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

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

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

**Sustainability Performance, Including at Least**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



PT AXA Financial Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan