

Laporan Keberlanjutan 2022 PT FWD Insurance Indonesia



Daftar isi

01 Tema

02 Pesan Direksi

03 Ikhtisar Kinerja

04 Lebih dekat dengan FWD Insurance

- Profil Perusahaan
 - Penghargaan
 - Skala Usaha
 - Wilayah Operasi & Anak Perusahaan
-

05 Laporan Keberlanjutan

- Tentang Laporan
 - Strategi Keberlanjutan di FWD Insurance
 - Pemangku Kepentingan & Pelibatan Pemangku Kepentingan
 - Topik Material
-

06 Tata Kelola Keberlanjutan

07 Kinerja Keberlanjutan

- Kinerja Ekonomi FWD Insurance dan Inklusivitas Keuangan
 - Kinerja Lingkungan Kami untuk Indonesia Lestari
 - Kinerja Sosial Kami untuk Indonesia Sejahtera
-

08 Kami mendukung penerapan SDGs

09 Indeks POJK dan GRI

10 Lembar Umpan Balik



Press Play for a Better Future

Press play terinspirasi dari *tagline* PT FWD Insurance Indonesia ("**FWD Insurance**" atau "Perusahaan") dalam bebaskan langkah dan sebagai pesan untuk menjalani sebaik-baiknya kehidupan saat ini. Sebagian dari kita mungkin pernah menunda impian dan keinginan, FWD Insurance mendorong seluruh pemangku kepentingannya untuk *press play* dan mewujudkan impian serta keinginan yang tertunda tersebut.

Hal ini berkaitan dengan menangkap peluang dan tantangan melalui dukungan FWD Insurance untuk memberdayakan semua orang dengan percaya terhadap kehidupan masa kini dan masa depan.

2. Penjelasan Direksi



Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Mari kita panjatkan syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya FWD Insurance dapat menghadapi tantangan dan ketidakpastian di tahun 2022. Pemulihan ekonomi dari COVID-19 berimplikasi pada kinerja keberlanjutan dan pengelolaan *Environmental, Social and Governance* (ESG) yang sudah kami laksanakan. Melalui laporan ini, kami menyampaikan kinerja keberlanjutan dan penerapan ESG selama periode pelaporan yaitu tahun 2022.

Kami berharap laporan ini menjadi sumber informasi yang bermanfaat terkait komitmen Perusahaan dalam memperkuat penerapan ESG dan mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Respon Kami terhadap Tantangan dan Peluang Keberlanjutan

Komitmen kami selaras dengan tantangan global yang mengedepankan integrasi dan kolaborasi antara *Environmental, Social and Governance* (ESG) dalam strategi bisnis Perusahaan. Strategi Perusahaan terkait ESG, selaras dengan Strategi ESG FWD Group dengan mentalitas perintis yang menghadirkan pendekatan baru di dunia asuransi. Kami mengedepankan nasabah kami dan kemajuan teknologi terhadap apa yang masyarakat butuhkan. Kami bercita-cita untuk mewujudkan masa depan yang lebih baik dan berkelanjutan, sehingga penciptaan nilai keberlanjutan ESG kami meliputi tata kelola yang kuat dan manajemen risiko, kepercayaan, nilai talenta, menutup celah perlindungan, investasi berkelanjutan, dan ketahanan iklim. Kami meyakini banyak tantangan yang terjadi seperti ketidakpastian perekonomian global,

namun banyak peluang untuk memaksimalkan nilai-nilai keberlanjutan dalam rantai bisnis kami.

Kebijakan Merespon Tantangan Keberlanjutan

Selama tahun 2022, kami telah menerapkan nilai-nilai keberlanjutan sebagai hal penting bagi bisnis yang kami jalankan. Kami mengembangkan struktur dan pedoman untuk mengidentifikasi, mengelola dan menyampaikan risiko yang terjadi. Pendekatan kami didorong oleh nilai yang sama dengan mengutamakan nasabah, menggunakan teknologi dan memberdayakan karyawan. Kami merespon dengan memiliki tata kelola perusahaan sebagai struktur model operasional yang memungkinkan manajemen dan kontrol yang kuat atas operasi bisnis yang dijalankan.

“

FWD Insurance terus memberikan inovasi dan layanan terbaik bagi nasabah salah satunya melalui kehadiran aplikasi FWD MAX sebagai upaya *Go Green* yang bertujuan untuk memberikan pengalaman berasuransi yang lebih mudah, praktis, dan cepat bagi masyarakat melalui solusi layanan digital *end-to-end*, sekaligus mengajak masyarakat untuk memilih e-policy sehingga mengurangi penggunaan kertas.

FWD Insurance juga menghadirkan *platform online* seperti website yang mudah untuk dijangkau dan memperluas aksesibilitas pembelian melalui kolaborasi dengan *aggregator/insurtech* seperti Traveloka, Pasar Polis dan LifePal, dengan dukungan dari pialang asuransi. Selain melalui jalur *eCommerce*, nasabah juga bisa mendapatkan produk FWD Insurance melalui jalur keagenan, *bancassurance*, dan *corporate care*.

Capaian Kinerja Keberlanjutan

Di tengah tantangan perekonomian yang berusaha bangkit, Perusahaan terus berkomitmen untuk tetap menerapkan kinerja terbaik, dan memberikan kinerja yang positif. Kinerja keberlanjutan mencakup kinerja keuangan, ekonomi, sosial dan lingkungan. Di bidang ekonomi, FWD Insurance mencatatkan pencapaian berupa peningkatan produk yang dijual sehingga memberikan nilai kebermanfaatan produk untuk nasabah. Kami terus memberikan pelayanan dan produk terbaik dengan semangat kepada semua nasabah dan mitra kami. Kinerja unggul juga mencatatkan perolehan nilai ekonomi yang dihasilkan, sebagian dari nilai ekonomi yang dihasilkan diatribusikan kepada para pemangku kepentingan, termasuk investasi untuk komunitas dalam bentuk pembiayaan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan perusahaan (TJSL).

Sejalan dengan kinerja lingkungan, kami merespon adanya dampak perubahan iklim dengan menerapkan beberapa komitmen FWD Insurance, salah satunya dengan menghadirkan aplikasi FWD MAX. Melalui aplikasi ini, FWD Insurance ingin mengedukasi dan mengajak masyarakat untuk memilih *e-policy* sehingga mengurangi penggunaan kertas. Pada tahun 2022, 84% produk dan

pelayanan di FWD Insurance menggunakan digital untuk mengurangi penggunaan emisi dan penggunaan kertas.

Di bidang sosial, FWD Insurance program tanggung jawab sosial dan lingkungan berfokus pada komitmen kami terhadap inklusi keuangan. Kami memberikan dan membagikan ilmu terkait keuangan dan memberdayakan penyandang disabilitas untuk menjalani kehidupan yang lebih baik. Program kami dengan bertujuan untuk mengembangkan keterampilan kerja dan kewirausahaan, sehingga generasi selanjutnya dapat menjalani kehidupan yang terpenuhi dengan stabilitas dan perlindungan keuangan yang lebih baik. Hingga tahun 2022, total karyawan yang bekerja di FWD Insurance sebanyak 370 karyawan dengan keberagaman latar belakang, usia dan pendidikan. Posisi perempuan yang bekerja sebagai manajer ke atas di Perusahaan menunjukkan persentase sebesar 45%. Hal ini menunjukkan komitmen kami dalam mendorong keberagaman dan inklusivitas bagi setiap karyawan kami dan memberikan kesempatan yang sama dalam bekerja dan berkarya.

Strategi Pencapaian Target dan Kinerja Keberlanjutan

Menyadari tantangan yang kami hadapi, Perusahaan terus membangun mekanisme terintegrasi dalam penerapan keberlanjutan dan pengelolaan ESG. Integrasi diperlukan agar penerapan keberlanjutan dan pengelolaan ESG sejalan dengan penerapan digitalisasi, dan memberikan *benefit* berkelanjutan untuk kelangsungan bisnis, meningkatkan daya saing, menurunkan risiko bisnis dan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Kami mendukung pertumbuhan bisnis melalui agen dan mitra kami, serta melakukan pemberdayaan untuk meningkatkan penghidupan.

Kami menyadari, situasi penuh tantangan masih akan terus dihadapi dalam beberapa tahun mendatang. Selain pandemi COVID-19, tantangan lain adalah pemulihan perekonomian nasional. Meski masih memerlukan waktu, namun perubahan ini harus dipersiapkan FWD Insurance sejak dini untuk memastikan bisnis berkelanjutan, serta penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan.

Apresiasi Kami

Mengakhiri laporan manajemen ini, izinkan kami atas nama Perusahaan menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada seluruh pemangku kepentingan. Kami memahami tantangan penerapan keberlanjutan dan pengelolaan ESG pada tahun-tahun

mendatang tak kalah berat, mengingat keberlanjutan menjadi suatu keharusan bagi Perusahaan. Namun dengan melangkah bersama dan bersinergi, kita dapat terus memberikan kebermanfaatan bagi masyarakat Indonesia, mewujudkan visi, yaitu mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi di Indonesia. Kami berfokus pada kebutuhan nasabah dengan didukung teknologi digital dan mendatangkan lebih banyak nilai demi keberlanjutan bagi segenap pemangku kepentingan. Kami atas nama Direksi FWD Insurance, mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan. Semoga kita semua tetap dalam keadaan sehat dan bisa saling menyebarkan kebaikan untuk keberlanjutan masa depan Indonesia.

Jakarta, April 2023



Desy Natalia Widjaya
Direktur



Maria Magdalena
Direktur Kepatuhan



Ade Bungsu
Direktur



Pernyataan Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2022 PT FWD Insurance Indonesia ^[102.14]

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan seluruh informasi yang disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan 2022 PT FWD Insurance Indonesia telah sesuai dengan Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan. Kami secara penuh bertanggung jawab atas kebenaran isi Laporan ini.

Jakarta, April 2023



Desy Natalia Widjaya
Direktur



Maria Magdalena
Direktur Kepatuhan



Ade Bungsu
Direktur

3. Ikhtisar Kinerja



Kinerja Ekonomi

| Uraian | 2022 | 2021 | 2020 |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|
| Pendapatan* | Rp 2.551.416 | Rp 2.933.681 | Rp 2.965.679 |
| Biaya Klaim dan Manfaat* | Rp 2.264.361 | Rp 2.352.275 | Rp 1.334.106 |
| Jumlah Pemasok Lokal (vendor dalam negeri) | 427 Unit | N/A | N/A |
| Produk/Jasa yang Dijual (jumlah produk) | 37 Unit | 33 Unit | 31 Unit |
| Digitalisasi Layanan | 84 % | 77 % | 62% |

*data audited bisnis konvensional, dalam satuan jutaan Rupiah

Kinerja Lingkungan

| Uraian | 2022 | 2021 | 2020 |
|------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Penggunaan Energi Listrik *) | 147.591 KWH | 129.662 KWH | 184.019 KWH |
| Penggunaan Air *) | 23 Liter | 41 Liter | 30 Liter |
| Penggunaan Kertas *) | 150 Rim | 0 Rim | 150 Rim |

*) data Penggunaan Listrik, Air, dan Kertas menggunakan data dari Kantor Pusat FWD Insurance

Kinerja Sosial

| Uraian | 2022 | 2021 | 2020 |
|----------------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| Tingkat Perputaran Karyawan | 26.04 % | 23.65 % | 9.2 % |
| Jumlah Karyawan | 370 Orang | 375 Orang | 386 Orang |
| Komposisi Karyawan: | | | |
| - Laki-laki | 49 % | 49 % | 49 % |
| - Perempuan | 51 % | 51 % | 51 % |
| Peserta Pelatihan Karyawan | 370 Orang | 375 Orang | N/A |
| Jumlah Pelatihan | | | |
| - Laki-laki | 266 Paket | 158 Paket | N/A |
| - Perempuan | 266 Paket | 158 Paket | N/A |
| Total Jam Pelatihan Karyawan | 204.969,20 Jam | 70.122,10 Jam | N/A |
| - Laki-laki | 84.021,70 Jam | 30.303,40 Jam | N/A |
| - Perempuan | 120.947,50 Jam | 39.818,70 Jam | N/A |
| Survei Kepuasan Pelanggan* | 8.07 | N/A | N/A |
| Jumlah Peserta Literasi Keuangan | 1.526 Orang | 1.616 Orang | N/A |

*Poin (skala 1-10)

4. Lebih dekat dengan FWD Insurance [102.16]



FWD Insurance adalah perusahaan asuransi yang berfokus pada produk asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan unit link atau investasi. PT Commonwealth Life yang kemudian pada tanggal 4 Juni 2020 diakuisisi oleh PT FWD Life Indonesia yang kemudian berubah nama menjadi PT FWD Insurance Indonesia.

Pada tahun 2020, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menyetujui penggabungan PT FWD Life Indonesia dan PT FWD Insurance Indonesia yang tertuang dalam surat Keputusan Anggota Dewan Komisiner OJK dengan No S-34/D.05/2020 tanggal 17 November 2020.

| | | | |
|---|---|---|--|
|  <p>Tujuan perusahaan</p> <p>Menciptakan pengalaman berasuransi yang sederhana dan mudah bagi Nasabah</p> |  <p>Visi [3.a]</p> <p>Mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi</p> |  <p>Misi [3.a]</p> <p>Berfokus pada Nasabah</p> <p>Melakukan lebih banyak dengan teknologi digital</p> <p>Memberdayakan karyawan kami</p> |  <p>Nilai perusahaan [3.a]</p> <p>Berkomitmen</p> <p>Inovatif</p> <p>Proaktif</p> <p>Terbuka</p> <p>Peduli</p> |
|---|---|---|--|

Profil perusahaan

| | |
|---|---|
|  <p>Nama Perusahaan [3.b] [102.1] PT FWD Insurance Indonesia (“FWD Insurance”)</p> |  <p>Telepon [3.b] 1500-525</p> |
|  <p>Tanggal Pendirian 25 April 1990</p> |  <p>Website [3.b] www.fwd.co.id</p> |
|  <p>Status Hukum [102.5] Joint Venture</p> |  <p>Email [3.b] customercare.id@fwd.com</p> |
|  <p>Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha Utama [3.d] [102.2] Asuransi Jiwa</p> |  <p>Entitas Anak PT FWD Asset Management</p> |
|  <p>Alamat Kantor Pusat [3.b] [102.3] Pacific Century Place, Lt. 20 SCBD Lot 10, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 52-53. Jakarta Selatan 12190, Indonesia</p> |  <p>Pasar yang dilayani [102.6] Seluruh Indonesia</p>  <p>Keanggotaan pada Asosiasi [3.e] [102-13] Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI)</p> |

Penghargaan [102.12]



Indonesia's Most Popular Digital Financial Brands Award 2022

Indonesia's Most Popular Digital Financial Brands Award 2022 (Millennial's Choice) kategori Most Popular Digital Financial Brand in e-Customer Services, Life Insurance, untuk perusahaan dengan total aset kurang dari Rp15 triliun oleh The Economics



Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) 2022

Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) 2022 untuk FWD Insurance Call Center pada kategori Life & Health Insurance oleh Majalah Marketing



Indonesia Digital Innovation Awards 2022

The Most Innovative Life Insurance for the Transformation of Insurance Services through Increased Use of Technology pada kategori Life Insurance oleh Warta Ekonomi



HR Asia Awards 2022

HR Asia Awards 2022 untuk kategori Best Company to Work for in Asia 2022 (Indonesia Edition) oleh Business Media International & HR Asia Magazine



Insurance Market Leaders Awards 2022

Insurance Market Leaders Awards 2022 untuk kategori Life Insurance oleh Majalah Media Asuransi



Stellar Workplace Awards 2022

Stellar Workplace Awards 2022 oleh Kontan Business, Investment Media & GML Performance Consulting untuk kategori:

- The best stellar workplace in people digital readiness
- Stellar workplace recognition ini employee commitment
- Stellar workplace recognition in employee satisfaction

Indonesia Best Digital Finance Awards 2022

Indonesia Best Digital Finance Awards 2022 untuk kategori Best Digital Finance Category Conventional Insurance for Reliable Digital Insurance Solutions dengan produk FWD MAX (Customer Loyalty) oleh Majalah Warta Ekonomi & Perspectives

Skala Usaha [3.c] [102.7]

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Total Aset * | Rp 12.421.466 | Rp 13.618.419 | Rp 13.589.989 |
| Total Kewajiban * | Rp 7.225.617 | Rp 8.031.898 | Rp 7.824.001 |
| Total Ekuitas * | Rp 5.195.848 | Rp 5.586.520 | Rp 5.765.989 |
| Pendapatan * | Rp 2.551.416 | Rp 2.933.681 | Rp 2.965.679 |

*data audited bisnis konvensional, dalam satuan jutaan Rupiah

Perubahan Signifikan Organisasi

[3.f] [102.10]

Sepanjang tahun 2022 tidak ada perubahan dalam kepemilikan saham, raantai pasokan serta tidak adanya kantor cabang/perwakilan yang dibuka/ditutup.

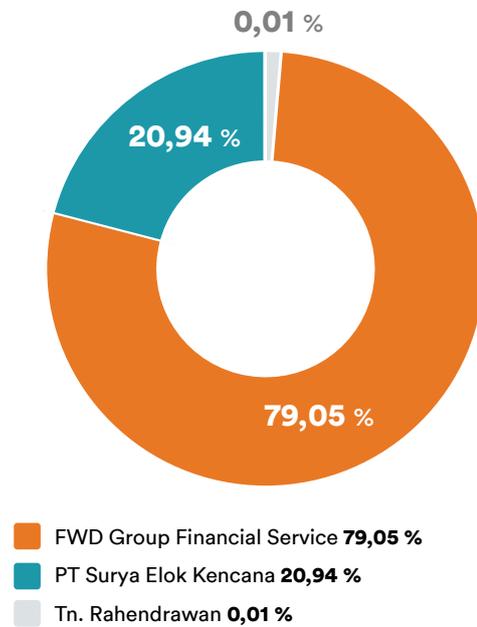
Wilayah operasional dan anak perusahaan [3.c.4] [102.4]

FWD Insurance berkomitmen untuk melayani nasabah seluruh wilayah Indonesia. Terdapat entitas anak Perusahaan yaitu PT FWD Asset Management, yang merupakan perusahaan manajemen aset dengan terus berkomitmen untuk memberikan solusi investasi berkualitas terbaik bagi klien. Perusahaan mempekerjakan tim investasi profesional sesuai dengan nilai inti kami yang beroperasi dalam kerangka risiko dan tata kelola perusahaan (*corporate governance*) yang ketat.

Perusahaan berkantor pusat di Pacific Century Place, Lantai 20 SCBD Lot 10, Jalan Jenderal Sudirman Kav. 52-53, Jakarta Selatan, Indonesia. Perusahaan memiliki 14 kantor di luar kantor

Pemegang Saham dan Persentase Kepemilikan Saham

[3.c.2] [102.5]



pusat yang meliputi Jakarta, Batam, Surabaya, Yogyakarta, Semarang, Medan, Palembang, Bandung, Denpasar, Malang, Serpong, Makassar, Bogor dan Lombok.



Kantor Pemasaran

1 Semarang

Rukan Pemuda Mas Blok A No C-2,
Jl. Pemuda No.150, Sekayu,
Kec. Semarang Tengah,
Kota Semarang, Jawa Tengah 50132

2 Serpong

Prm. Alam Sutera, Ruko Alam Sutera,
Boulevard 10 C No.3, Pakulonan,
Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang
Selatan, Banten 15325

3 Lombok

Mataram Epicentrum Mall LG floor
No. 7-8, Jl. Sriwijaya No.333, Punia,
Kec. Mataram, Kota Mataram,
Nusa Tenggara Bar. 83127

4 Yogyakarta

Jl Magelang No.70, Kricak, Tegalrejo,
Yogyakarta, Daerah Istimewa
Yogyakarta 55242

5 Bandung

Jl Wastukencana No.87, Tamansari,
Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung,
Jawa Barat 40116

6 Surabaya

Jl Raya Darmo No.85, Kedungdoro,
Kec. Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa
Timur 60261

7 Bogor

Jl Raya Pajajaran No.70-B, RT. 06/RW.
13, Baranangsiang, Kec. Bogor Tim.
Kota Bogor, Jawa Barat 16143

8 Denpasar

Jl Gatot Subroto Barat No.334, Dauh
Puri Kaja, Kec. Denpasar Utara,
Kota Denpasar, Bali 8023

9 Batam

Gd Graha Pena Batam Lt 6 Batam
Centre Ruang 615, Kota Batam.
Kepulauan Riau

10 Makassar

Jl Gunung Latimojong No.129,
Maradekaya, Kec. Makassar,
Kota Makassar, Sulawesi Selatan
90145

11 Palembang

Sudirman City Center,
Jl. Jend. Sudirman No.57, 20 Ilir D. I,
Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang,
Sumatera Selatan 30125

12 Jakarta

Soho Capital, Jl Letjen S Parman No.
Kav. 28, RT 12/RW 7, Petamburan,
Kec. Grogol Petamburan, Kota
Jakarta Barat 11440

13 Malang

Jl Terusan Kawi No. 9 Kavling B,
Bareng, Kec. Klojen, Kota Malang,
Jawa Timur 65116

14 Medan

Jl Perintis Kemerdekaan, Kmp Jati
Junction No P 11-11a , Perintis,
Kec. Medan Tim, Kota Medan,
Sumatera Utara 20231

5. Laporan Keberlanjutan



Tentang Laporan [102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54]

FWD Insurance menerbitkan laporan keberlanjutan setiap 1 tahun sekali. Periode laporan keberlanjutan tahun 2022 adalah 1 Januari hingga 31 Desember 2022. Laporan periode sebelumnya diterbitkan pada 30 Mei 2022. Terdapat beberapa pernyataan kembali informasi terkait jumlah pekerja dan jumlah nilai ekonomi yang diatribusikan. Laporan ini menyampaikan kinerja keberlanjutan FWD Insurance seutuhnya tidak termasuk pada anak Perusahaan. Terkait pada bagian informasi keuangan data disajikan secara konsolidasi. Seluruh data keuangan yang disampaikan adalah data keuangan berdasarkan bisnis konvensional. Bisnis konvensional yang dimaksudkan adalah seluruh bisnis asuransi yang dijalankan kecuali bisnis asuransi syariah. Laporan ini tidak dilakukan proses *assurance* oleh pihak eksternal independen namun secara internal Perusahaan kami menjamin keabsahan data dengan adanya tanda tangan dari Direksi. Laporan ini dilengkapi oleh indeks POJK dan GRI sebagai standar dari pelaporan. Laporan ini memenuhi indikator dari standar dan pedoman berikut:

| | |
|---|--|
|  | <p>Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik</p> |
|  | <p>Standar Global Reporting Initiatives (GRI)</p> |
|  | <p>Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)</p> |

Penentuan isi laporan dan batasan dampak dalam laporan ini mengikuti prinsip:

- 1. Pelibatan Pemangku Kepentingan**

Dalam mengidentifikasi topik material yang relevan dengan Perusahaan kami turut melibatkan pemangku kepentingan dalam memberikan pendapat serta harapan. Pemangku kepentingan yang terlibat merupakan individu/kelompok yang merasakan dan menerima dampak atas operasional Perusahaan.
- 2. Konteks Keberlanjutan**

Topik material yang dipilih berkaitan dengan inisiatif Perusahaan dengan ekonomi, sosial dan lingkungan yang berkelanjutan.

3.



Materialitas

Topik material dipilih dan disepakati bersama sesuai dengan dampak terhadap ekonomi, sosial dan lingkungan serta berdasarkan pada penilaian dan keputusan pemangku kepentingan.

4.



Kelengkapan

Topik material yang dipilih dan disepakati memberikan gambaran, penjelasan dan data dukung yang lengkap agar pemangku kepentingan dapat mengetahui dan memahami kinerja ekonomi, lingkungan, sosial dan tata kelola perusahaan.

Dalam penyusunan laporan ini kami memperhatikan prinsip kualitas laporan yang meliputi akurasi dengan memeriksa ulang data dan narasi yang disampaikan, keseimbangan dengan menyampaikan informasi dan tantangan serta kejadian yang perlu mendapat perbaikan, kejelasan dengan penyampaian bahasa yang mudah dipahami, keterbandingan dengan menyajikan data selama tiga tahun terakhir, keandalan disampaikan dengan keabsahan data melalui tanda tangan manajemen dan ketepatan waktu yaitu pembuatan laporan sesuai dengan target penyusunan.

Untuk informasi atas laporan keberlanjutan ini, silakan menghubungi:

[102-53]

Corporate Communications & CSR

PT FWD Insurance Indonesia

Pacific Century Place,

Lantai 20. SCBD Lot 10,

Jalan Jenderal Sudirman Kav. 52-53

Jakarta Selatan 12190, Indonesia



Telepon:
(021) 1500 525



Email:
customercare.id@fwd.com



Website:
www.fwd.co.id

Pemangku Kepentingan & Pelibatan Pemangku Kepentingan

Pemangku kepentingan FWD Insurance merupakan kelompok atau individu yang: 1) terdampak dari kegiatan operasional Perusahaan; 2) memiliki dampak secara langsung, atau pengaruh yang besar terhadap keberlanjutan Perusahaan saat ini maupun di masa mendatang. Perusahaan melakukan pemetaan pada pemangku kepentingan dan dihasilkan sebagai berikut:

Tabel Pemangku Kepentingan [102.40]

| Pemangku Kepentingan Internal | Pemangku Kepentingan Eksternal |
|--|--|
|  <p>Pemegang Saham</p> |  <p>Nasabah</p> |
|  <p>Karyawan</p> |  <p>Regulator</p> |
|  <p>Tenaga Pemasar</p> |  <p>Media</p> |
| |  <p>Supplier/Vendor</p> |
| |  <p>Masyarakat</p> |

Berikut ini adalah analisis terkait metode dan frekuensi pelibatan pemangku kepentingan perusahaan yang dilakukan FWD Insurance, antara lain [5.d] [102-43]:

Tabel Pelibatan Pemangku Kepentingan [5.d] [102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

| Pemangku Kepentingan | Metode dan Frekuensi Pelibatan Pemangku Kepentingan | Topik Utama | Respon dan Tindak Lanjut |
|--|---|---|--|
|  <p>Pemegang Saham</p> | <ol style="list-style-type: none"> Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tahunan, RUPS Sirkuler dan RUPS Luar Biasa yang dilaksanakan minimal setahun sekali Komunikasi melalui surat resmi, audiensi dan <i>digital platform</i> sesuai kebutuhan | <ol style="list-style-type: none"> Kinerja ekonomi perusahaan dalam pengembalian investasi | <ol style="list-style-type: none"> Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Perusahaan Pelaporan kinerja rutin sesuai dengan kebutuhan Penyampaian informasi melalui laporan tahunan dan laporan keberlanjutan |

| Pemangku Kepentingan |  Metode dan Frekuensi Pelibatan Pemangku Kepentingan |  Topik Utama |  Respon dan Tindak Lanjut |
|--|---|--|---|
|  Regulator | <ol style="list-style-type: none"> 1 Laporan tahunan, termasuk pelaksanaan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i>, laporan penerapan strategi anti-<i>fraud</i> 2 Laporan Keberlanjutan 3 Laporan terkait penerapan APU – PPT termasuk rencana kegiatan dan realisasi pengkinian data, laporan transaksi keuangan mencurigakan, laporan transaksi keuangan tunai dan laporan lain kepada PPATK 4 Menjalin komunikasi dengan Regulator baik melalui sarana komunikasi pertemuan langsung maupun komunikasi jarak jauh seperti email atau telepon, setiap diperlukan | <ol style="list-style-type: none"> 1 Kepatuhan dan pelaksanaan <i>Good Corporate Governance</i> berdasarkan peraturan yang berlaku 2 Pelaksanaan pengendalian dan strategi anti-<i>fraud</i>, anti korupsi, Anti Pencucian Uang & Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU – PPT) 3 Penerapan inklusi dan literasi keuangan 4 Penerapan keuangan berkelanjutan 5 Penerapan peraturan terkait bisnis dan operasional Perusahaan lainnya yang dikeluarkan oleh Regulator | <ol style="list-style-type: none"> 1 Melaksanakan kepatuhan terhadap peraturan dan undang-undang yang berlaku di Indonesia 2 Melaksanakan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 3 Menyusun Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan 4 Memberikan tanggapan atas rekomendasi dan/atau permintaan klarifikasi dari OJK, setiap diperlukan |
|  Nasabah | <ol style="list-style-type: none"> 1 Ketersediaan komunikasi melalui jalur <i>Customer Care</i> baik melalui jalur telepon, tatap muka, <i>WhatsApp</i>, maupun melalui media sosial 2 Survei kepuasan pelanggan yang diajukan kepada Nasabah setelah Nasabah melakukan pembelian, layanan asuransi, ataupun setelah selesai proses klaim | <ol style="list-style-type: none"> 1 Seputar pembelian, layanan asuransi dan klaim Nasabah 2 Seputar penggunaan aplikasi digital FWD MAX 3 Pengkinian data Nasabah | <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemantauan kepuasan pelanggan berdasarkan pengalaman pembelian, layanan berasuransi, dan pengajuan klaim yang dilakukan setiap bulan; termasuk dengan pembahasan rutin dengan pihak internal terkait (<i>long loop feedback</i>) setiap 3 bulan sekali. |

| Pemangku Kepentingan | Metode dan Frekuensi Pelibatan Pemangku Kepentingan | Topik Utama | Respon dan Tindak Lanjut |
|---|---|---|--|
|  <p>Karyawan</p> | <ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan yang secara rutin dilakukan Sosialisasi dan evaluasi kinerja secara berkala <i>Employee gathering</i> yang rutin dilaksanakan | <ol style="list-style-type: none"> Layanan kesehatan kerja Peningkatan kualitas Kesehatan kerja Pendidikan dan Pelatihan Kesetaraan gender pada karyawan | <ol style="list-style-type: none"> Memenuhi hak-hak normatif pekerja, kebebasan berserikat, kesempatan yang setara, dan non-diskriminasi. |
|  <p>Tenaga Pemasar (Agen, Insurance Consultant, dan Corporate Care Sales)</p> | <ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga pemasar yang secara rutin dilakukan Sosialisasi dan evaluasi kinerja secara berkala Kegiatan <i>gathering</i> yang rutin dilaksanakan | <ol style="list-style-type: none"> Pembaruan produk dan layanan di Perusahaan Layanan kepada nasabah | <ol style="list-style-type: none"> Memenuhi hak-hak normatif pekerja, kebebasan berserikat, kesempatan yang setara, dan non-diskriminasi. |
|  <p>Mitra Kerja</p> | <ol style="list-style-type: none"> Melakukan komunikasi melalui surat resmi, audiensi dan <i>digital platform</i> sesuai kebutuhan Pengurusan administrasi pengadaan | <ol style="list-style-type: none"> Praktik Pengadaan Berkelanjutan | <ol style="list-style-type: none"> Menyampaikan prosedur atau mekanisme agar vendor/<i>supplier</i> dapat dipilih oleh Perusahaan |
|  <p>Media</p> | <ol style="list-style-type: none"> Melakukan komunikasi dengan media melalui <i>press release, press conference, wawancara</i> dan lainnya Melakukan <i>media gathering</i> | <ol style="list-style-type: none"> Keterbukaan informasi Perusahaan | <ol style="list-style-type: none"> Menyediakan keterbukaan informasi kinerja dan inisiatif Perusahaan |
|  <p>Masyarakat</p> | <ol style="list-style-type: none"> Melakukan konsultasi publik melalui musyawarah sesuai kebutuhan. | <ol style="list-style-type: none"> Pemberdayaan Masyarakat | <ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan program TJSL sesuai dengan permasalahan, kebutuhan dan potensi yang ada di masyarakat sekitar wilayah Pabrik. |

Strategi Keberlanjutan FWD Insurance

Pada tahun 2022, Perusahaan telah menerapkan nilai-nilai keberlanjutan sebagai hal penting bagi bisnis yang dijalankan. Perusahaan mengembangkan struktur dan pedoman untuk mengidentifikasi, mengelola dan menyampaikan risiko yang terjadi. Pendekatan ini didorong oleh nilai yang sama dengan mengutamakan pelanggan, menggunakan teknologi dan memberdayakan karyawan. Perusahaan merespon dengan memiliki tata kelola perusahaan sebagai struktur model operasional,

dan lainnya yang memungkinkan manajemen dan kontrol yang kuat atas operasi bisnis yang dijalankan. FWD Insurance bercita-cita untuk mewujudkan masa depan yang lebih baik dan berkelanjutan, sehingga penciptaan nilai keberlanjutan ESG yang meliputi tata kelola yang kuat dan manajemen risiko, kepercayaan, nilai talenta, menutup celah perlindungan, investasi berkelanjutan, dan ketahanan iklim dapat terlaksana dengan baik.

ESG Value Creation FWD Insurance

Tata Kelola yang Kuat dan Manajemen Risiko



Kepercayaan

- 01 Berada di momen penting Nasabah
- 02 Menyampaikan perlindungan yang dibutuhkan pelanggan kami dengan sederhana melalui produk yang lebih inklusif



Talenta

- 01 Membina budaya dan lingkungan kerja yang inovatif dan dinamis dengan kepemimpinan inklusif
- 02 Menarik, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia terbaik dalam karir yang meyakinkan
- 03 Mempromosikan keragaman bakat dan bisnis ketahanan melalui cara kerja yang fleksibel



Menutup celah perlindungan

- 01 Mempertemukan kebutuhan dan nasabah yang tidak terjangkau dengan meningkatkan inklusi keuangan
- 02 Melakukan edukasi pada generasi penerus untuk memastikan mereka mendapatkan masa depan keuangan yang lebih cerah



Investasi Berkelanjutan

- 01 Menyematkan ESG ke dalam proses investasi kami untuk mempromosikan kinerja keuangan berkelanjutan
- 02 Berbagi semangat kami untuk hidup layak dengan berinvestasi di komunitas lokal.



Ketahanan Iklim

- 01 Transisi menuju ekonomi rendah karbon untuk mencapai emisi *net zero*.

Topik Material

Cara Perusahaan menentukan topik material [102-46]:

- 1  **Pelibatan Pemangku Kepentingan melalui diskusi**
- 2  **Analisis Isu**
- 3  **Pemetaan isu yang perlu ditindaklanjuti**
- 4  **Analisis dampak pada pemangku kepentingan dan ESG**
- 5  **Daftar Topik Materialitas**

1 Pelibatan Pemangku Kepentingan melalui diskusi



FWD Insurance melaksanakan diskusi internal untuk memetakan topik material mana yang menjadi fokus untuk dilaporkan Perusahaan pada tahun 2023.

2 Analisis Isu



Dari kegiatan diskusi dan survei, kemudian Perusahaan menganalisis isu-isu yang perlu untuk ditindaklanjuti yang meliputi:

| Isu | Topik GRI |
|--|--|
| 01. <i>Revenue</i> perusahaan, biaya operasional, upah, tunjangan karyawan, pembayaran kepada pemerintah, investasi ke masyarakat. | Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan |
| 02. Keamanan nasabah dalam melakukan pelayanan digital dari Perusahaan. | Privasi Nasabah |
| 03. Kesetaraan <i>gender</i> pada karyawan, keterbukaan informasi <i>recruitment</i> karyawan baru, tingkat perputaran pegawai (<i>turn over</i>). | Ketenagakerjaan (<i>Diversity and Inclusion</i>) |
| 04. Inovasi produk dan layanan yang dapat diakses dengan mudah. | Digitalisasi Layanan |

3 Pemetaan isu yang perlu ditindaklanjuti



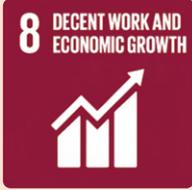
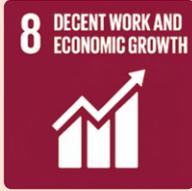
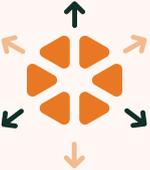
Hasil dari analisis tersebut kemudian dipetakan menjadi isu-isu prioritas yang perlu untuk ditindaklanjuti. Terdapat empat topik material yang bisa menjadi pertimbangan dari Perusahaan yang meliputi kinerja ekonomi dan inklusi keuangan, privasi pelanggan, ketenagakerjaan, digitalisasi layanan.

4 Analisis dampak pada pemangku kepentingan dan pada ekonomi, lingkungan, sosial dan tata kelola.



Berdasarkan pemetaan topik material yang perlu ditindaklanjuti, Perusahaan menganalisis dampak pada pemangku kepentingan dan pada aspek ekonomi, lingkungan, sosial dan tata kelola. Dengan hasil sebagai berikut:

Topik material FWD Insurance [102-46, 102-47]

| Topik Material | Alasan Topik Material | Batasan Dampak terhadap Pemangku Kepentingan | Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)* |
|---|---|--|---|
|  <p>Inklusi Keuangan</p> | <p>Inklusi keuangan menjadi dasar bagi pelaksanaan kegiatan operasional Perusahaan untuk mendukung kinerja keberlanjutan Perusahaan. Di dalam menjaga kinerja inklusi keuangan Perusahaan menerapkan inovasi dan update terhadap kebutuhan nasabah.</p> | <p>Inklusi keuangan yang baik akan memberikan dampak positif bagi Perusahaan.</p> <p>Batasan dampak terhadap pemangku kepentingan:</p> <p>Internal: [1] Pemegang saham, [2] Karyawan, [3] Tenaga pemasar</p> <p>Eksternal: [1] Regulator, [2] Nasabah, [3] Mitra, [4] Vendor, [5] Media, [6] Masyarakat</p> |  |
|  <p>Privasi Nasabah</p> | <p>Kerahasiaan data nasabah menjadi hal yang sangat penting bagi Perusahaan karena merupakan salah satu prinsip dalam sistem keuangan kami, di mana Perusahaan wajib merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah.</p> | <p>Kepercayaan nasabah terhadap perlindungan kerahasiaan menjadi komitmen kami dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah.</p> <p>Batasan dampak terhadap pemangku kepentingan:</p> <p>Internal: [1] Pemegang saham, [2] Karyawan, [3] Tenaga pemasar</p> <p>Eksternal: [1] Regulator, [2] Nasabah, [3] Media</p> |  |
|  <p>Ketenagakerjaan (Diversity and Inclusion)</p> | <p>Kondisi lingkungan kerja yang baik dan suportif, serta menjunjung tinggi non-diskriminatif akan memberikan dampak yang besar bagi kinerja karyawannya.</p> | <p>Pekerja yang melaksanakan pekerjaannya dengan baik akan memberikan kontribusi yang positif bagi operasional bisnis Perusahaan.</p> <p>Batasan dampak terhadap pemangku kepentingan:</p> <p>Internal: [1] Pemegang saham, [2] Karyawan, [3] Tenaga pemasar</p> <p>Eksternal: [1] Regulator, [2] Nasabah, [3] Media</p> |   |

| Topik Material | Alasan Topik Material | Batasan Dampak terhadap Pemangku Kepentingan | Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)* |
|--|---|---|---|
|  Digitalisasi Layanan | <p>Di era serba digital ini untuk membantu pemahaman nasabah terhadap layanan dan produk Perusahaan, kami telah melakukan berbagai optimalisasi digital melalui aplikasi FWD MAX.</p> | <p>Dengan adanya digitalisasi yang memudahkan nasabah dapat memberikan kepercayaan kepada Perusahaan.</p> <p>Batasan dampak terhadap pemangku kepentingan Internal: [1] Pemegang saham, [2] Karyawan, [3] Tenaga pemasar</p> <p>Eksternal: [1] Regulator, [2] Nasabah, [3] Media</p> |  |

* Berdasarkan faktor-faktor 17 TPB berikut:



5 Daftar Topik Materialitas



Keterangan:

- 1 Inklusi Keuangan
- 2 Privasi Nasabah
- 3 Ketenagakerjaan (Diversity and Inclusion)
- 4 Digitalisasi Layanan

| | | | | | | | | | | |
|---|-------------|--------------------------------|--|--|--|---|---|---|---|-------------|
| Mempengaruhi keputusan dan penilaian Stakeholder | High | | | | | | | | 1 | |
| | | | | | | | | 2 | | |
| | | | | | | | 3 | | | |
| | | | | | | 4 | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | Low | Dampak pada Stakeholder | | | | | | | | High |

06. Tata Kelola Keberlanjutan



Pengelolaan keberlanjutan Perusahaan dilakukan bersama-sama oleh seluruh Direksi dan Departemen/Divisi sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Perusahaan berkomitmen untuk senantiasa melaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam hal *environment, social and governance* (ESG). Untuk memastikan hal tersebut terlaksana dengan baik di tahun 2022, fungsi keberlanjutan Perusahaan berada di bawah tanggung jawab pejabat eksekutif, Chief Human Resources & Marketing Officer yang melapor kepada Direktur Utama.

Tata kelola keberlanjutan FWD Insurance dilaksanakan melalui manajemen dan operasi bisnis yang sesuai dengan penerapan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik yang diintegrasikan dengan prinsip-prinsip keberlanjutan. Perusahaan mendefinisikan tata kelola perusahaan sebagai "struktur, model operasi, individu dan mekanisme lain yang memungkinkan manajemen memiliki kontrol yang kuat atas pelaksanaan kegiatan usaha, dengan mempertimbangkan nilai-nilai jangka panjang pemegang saham dan pemangku kepentingan utama (termasuk pelanggan/nasabah, regulator dan mitra lainnya)". Tata kelola perusahaan yang efektif memungkinkan Perusahaan dapat mencapai tujuan strategisnya sesuai dengan profil dan selera risiko yang dimiliki Perusahaan. Dalam setiap pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan, semua karyawan Perusahaan harus mempertimbangkan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh Perusahaan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya masing-masing. Prinsip-prinsip tersebut dimuat dalam 12 Prinsip Kerangka Kerja Tata Kelola Perusahaan yang berlaku sebagai berikut:

01



Pengawasan Dewan Komisaris

Dewan Komisaris bertanggung jawab atas kesesuaian Kerangka Kerja Tata Kelola Perusahaan dan mengawasi pelaksanaannya secara efektif.

02



Pendelegasian Wewenang Direksi

Direksi bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional Perusahaan dan bertanggung jawab atas efektivitas penerapan Tata Kelola Perusahaan. Direksi mendelegasikan wewenang kepada komite-komite yang berada di bawah Direksi dan pihak-pihak lain yang relevan dalam pengelolaan operasional usaha sesuai dengan Kerangka Kerja Tata Kelola Perusahaan, kebijakan, prosedur, dan pedoman terkait lainnya.

03



Struktur Komite

Komite-komite dibentuk untuk menyediakan struktur yang tepat dalam pengawasan kegiatan

bisnis Perusahaan, memfasilitasi pengambilan keputusan yang efektif dan menyediakan *platform* yang memungkinkan keputusan organisasi telah diambil secara tepat dan terkoordinasi terhadap hal-hal yang membutuhkan perhatian khusus.

04



Struktur Organisasi

Struktur organisasi harus ditetapkan oleh Direksi dengan mempertimbangkan strategi bisnis, pedoman dan kebijakan Perusahaan, ekspektasi dari regulator dan pihak berwenang yang relevan lainnya, peraturan setempat, dan dampak terhadap kelangsungan Perusahaan. Direksi harus memastikan ketersediaan informasi tata kelola secara lengkap dan akurat terkait dengan struktur organisasi dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan

05



Tiga Lini Pertahanan

Pendekatan Perusahaan terhadap tata kelola risiko didasarkan pada model tiga lini pertahanan, dengan mandat dan tanggung

jawab yang dialokasikan untuk fungsi-fungsi tertentu untuk menghindari duplikasi kegiatan di seluruh Perusahaan dan tetap ketat dalam pengambilan risiko, pengawasan risiko, dan penjaminan risiko.

06



Mandat Fungsional

Fungsi-fungsi harus di bentuk di bawah otoritas yang tepat dan sesuai dengan mandat dan model operasional yang telah ditetapkan oleh Perusahaan, termasuk pertimbangan sumber daya yang dibutuhkan, layanan yang diberikan secara internal dan eksternal, sistem, kerangka kerja atau kebijakan yang dimiliki, dan ketergantungan antar fungsi.

07



Penggambaran Perusahaan

Direksi Perusahaan mengembangkan dan menerapkan struktur, model, dan mekanisme tata kelola lainnya yang serupa seperti yang ditetapkan dalam Kerangka Kerja Tata Kelola Perusahaan dan dokumentasi Perusahaan lainnya yang relevan (misalnya kebijakan) untuk penyalarsan dan konsistensi praktik-praktik di Perusahaan.

08



Akuntabilitas Manajemen Senior

Manajemen senior bertanggung jawab untuk memastikan operasi bisnis sehari-hari dan kegiatan terkait dilakukan sesuai dengan semua ekspektasi internal dan eksternal yang relevan, termasuk pengambilan risiko yang selaras dengan selera risiko Perusahaan.

09



Budaya dan Strategi Perusahaan

Budaya Perusahaan yang tepat harus dipupuk

untuk mendorong kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang relevan, kesehatan keuangan jangka panjang, kepentingan semua pemangku kepentingan yang relevan, dan perlakuan yang adil terhadap pelanggan. Budaya Perusahaan diimplementasikan dalam definisi dan penetapan tujuan dan strategi bisnis, serta tertanam dalam kegiatan sehari-hari semua karyawan Perusahaan.

10



Manajemen Kinerja

Kebijakan remunerasi dan ukuran kinerja yang mendukung, pengaturan kompensasi dan rencana insentif mencerminkan komitmen Perusahaan terhadap tata kelola perusahaan yang kuat, keselarasan dengan selera risiko dan penyeimbangan penghargaan dengan perilaku pengambilan risiko yang diinginkan.

11



Komunikasi dengan Pemangku Kepentingan

Memastikan Direksi dan delegasinya memiliki koordinasi yang memadai sehingga saluran komunikasi dengan para pemangku kepentingan (internal dan eksternal), seperti regulator, pemegang saham, pelanggan dan karyawan, terbuka (atau mudah diakses), efisien (atau tepat waktu), konsisten dan akurat.

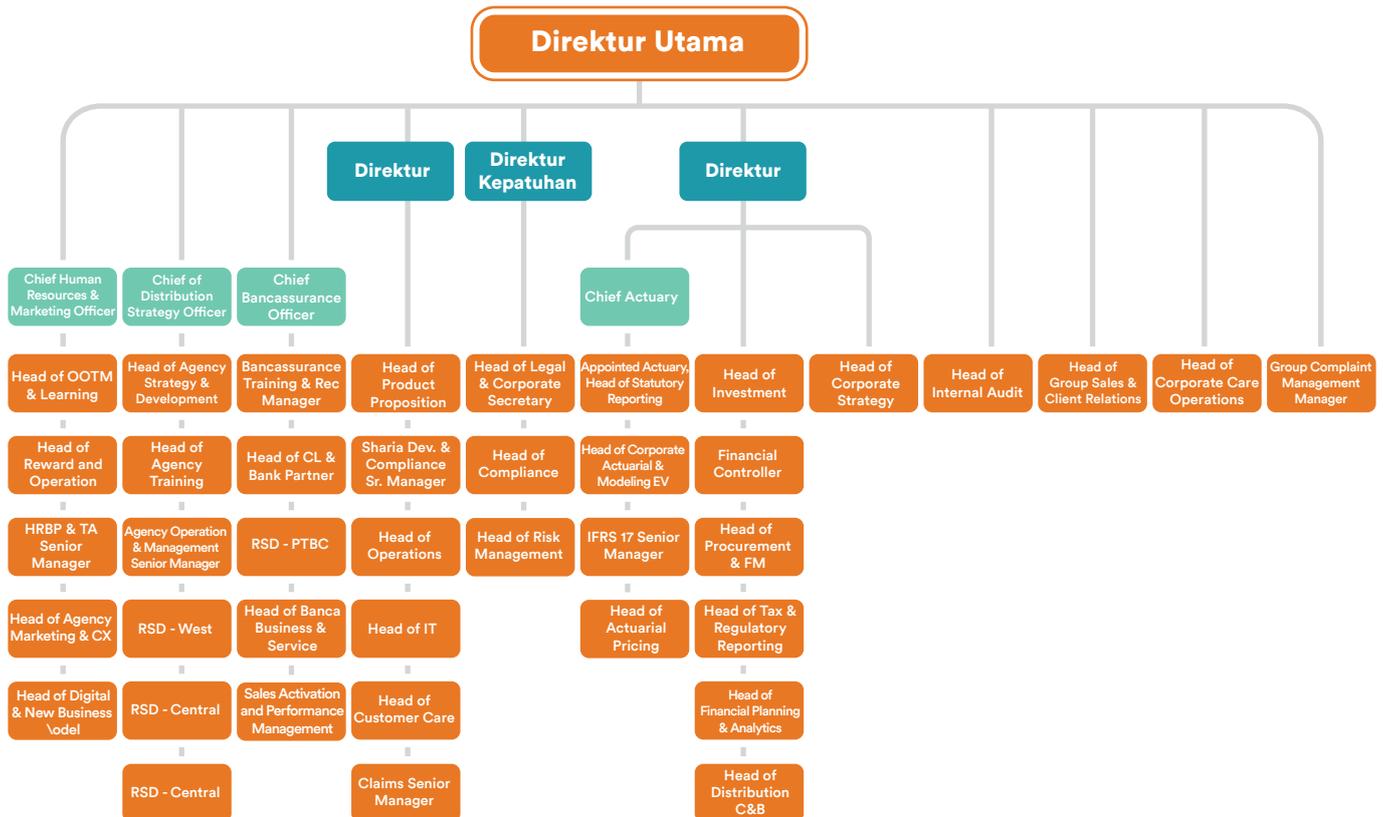
12



Pemantauan, Pelaporan dan Eskalasi

Setiap manajer harus memiliki pemantauan yang tepat untuk area yang berada di bawah kendali mereka untuk memastikan bahwa tujuan bisnis terpenuhi, pengecualian diidentifikasi dan dieskalasi secara tepat waktu kepada pihak-pihak yang relevan, dan pelaporan operasional, kinerja dan *ad hoc* akurat dan tepat waktu.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [5.a] [102-18]



Struktur tata kelola tersebut merupakan struktur tata kelola organisasi secara umum, dikarenakan FWD Insurance belum memiliki struktur tata kelola keberlanjutan yang lebih spesifik. Walaupun demikian, Perusahaan tetap melaksanakan inisiatif keberlanjutan sesuai dengan tata kelola perusahaan yang baik. Perusahaan berkomitmen untuk senantiasa melaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam hal *environment, social and governance* (ESG). Perusahaan juga senantiasa menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai pedoman dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan. Tugas pokok dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsi keberlanjutan Perusahaan, meliputi: [5.a, 5.b]



Meningkatkan nilai perusahaan

melalui pelaksanaan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) melalui penyampaian Laporan Keberlanjutan.



Membangun dan menerapkan

budaya Keberlanjutan dalam berbagai aspek organisasi sehingga mendukung keberlanjutan perusahaan.



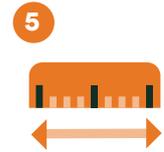
Melaksanakan program dan inisiatif

keberlanjutan Perusahaan dalam hal *environment, social and governance* (ESG).



Melakukan peningkatan dan evaluasi

terhadap program dan inisiatif keberlanjutan Perusahaan dalam hal *environment, social and governance* (ESG).



Melaksanakan pengukuran

terhadap program dan inisiatif keberlanjutan Perusahaan dalam hal *environment, social and governance* (ESG).

Manajemen Risiko dan Anti Korupsi [5.c] [102-30]

Perusahaan telah memiliki kebijakan, pedoman, dan prosedur yang memadai dalam hal mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko. Aktivitas dan pengawasan manajemen risiko dilakukan secara menyeluruh dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. 100% karyawan FWD Insurance telah mengikuti pelatihan terkait manajemen risiko dengan risiko operasional sebagai salah satu modul dalam pelatihan tersebut. Pada tahun 2022, seluruh

karyawan telah mengikuti pelatihan mengenai *fraud* dan akan diulangi setiap tahun. Selama tahun 2022, tidak ada pengaduan terkait *whistleblowing system* di Perusahaan. Pada tahun ini terdapat tujuh kasus. Penyelesaiannya dilakukan dengan pemberian sanksi kepada pihak-pihak yang telah terbukti melakukan *fraud*. Selama 2022, tidak terdapat pengungkapan kasus korupsi di Perusahaan.

7. Kinerja Keberlanjutan



Kinerja Ekonomi FWD Insurance & Inklusivitas Keuangan [6.c.3.a]

| Pendapatan Premi Bruto | |
|---|---|
| Tahun 2021 Rp 2,8 triliun | Tahun 2022 Rp 2,2 triliun |
| Beban Usaha | |
| Tahun 2021 Rp 600 miliar | Tahun 2022 Rp 682 miliar |
| Jumlah Aset | |
| Tahun 2021 Rp 13,6 triliun | Tahun 2022 Rp 12,4 triliun |
| RBC (Risk Based Capital) | |
| FWD Insurance 362 % | Syarat pihak regulator min. 120 % |

Pada tahun 2022, Perusahaan mencatatkan Pendapatan Premi Bruto sebesar Rp 2,2 triliun, menurun dibandingkan dengan tahun 2021 yang tercatat sebesar Rp 2,8 triliun. Beban Usaha memiliki kenaikan dari tahun sebelumnya, yaitu Rp 600 miliar di tahun 2021 menjadi Rp 682 miliar di tahun 2022. Jumlah aset masih lebih rendah secara tahunan sebesar Rp 12,4 triliun di tahun 2022 dari Rp 13,6 triliun di tahun 2021. Sedangkan rasio kecukupan modal atau *risk-based capital* (RBC) tercatat sebesar 362% pada tahun 2022, lebih tinggi dari yang disyaratkan pihak regulator yaitu minimal sebesar 120%.

Pencapaian Kinerja Ekonomi [6.b.1, 6.b.2]

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|--|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|
|  Kuantitas Produk | 9 Produk Konvensional | - Produk Syariah | 9 Produk Konvensional | 1 Produk Syariah | 8 Produk Konvensional | 4 Produk Syariah |
|  Investasi* | Rp 6.999.591 | | Rp 7.801.592 | | Rp 7.756.596 | |
|  Pendapatan* | Rp 2.551.416 | | Rp 2.933.681 | | Rp 2.965.679 | |

*data audited bisnis konvensional, dalam satuan jutaan Rupiah

Perusahaan mempromosikan inklusi keuangan melalui program, kemitraan, dan kampanye untuk mengedukasi, menginspirasi dan mendukung masyarakat di Indonesia untuk meningkatkan kesehatan fisik, mental dan kesejahteraan lingkungan.

Sejalan dengan penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang memiliki tujuan mendukung pertumbuhan perekonomian nasional yang stabil dan inklusif guna memberikan kesejahteraan ekonomi dan sosial kepada masyarakat serta melindungi dan mengelola lingkungan hidup secara bijaksana di Indonesia juga mengedepankan keselarasan aspek ekonomi dan sosial. Hal ini juga sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) yang diluncurkan oleh Badan Perserikatan Bangsa - Bangsa (PBB) pada September 2015 yang merupakan titik referensi penting untuk FWD Insurance. Salah satu programnya yaitu FWD Bebas Berbagi yang merupakan suatu program edukasi literasi keuangan kepada masyarakat umum yang dilakukan oleh FWD Insurance sebagai bentuk dukungan perusahaan dalam aspek sosial sekaligus guna mendukung program dan arahan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka meningkatkan literasi keuangan untuk masyarakat Indonesia. Dalam menjalankan program ini, FWD Insurance bekerja sama dengan berbagai pihak ketiga,

yaitu pembicara eksternal terkait masing-masing tema program edukasi literasi keuangan yang dilakukan. [6.a]

Selama tahun 2022 FWD Insurance meluncurkan produk yang fokus kepada proteksi nasabah dalam bentuk produk tradisional, baik untuk distribusi Keagenan, *Bancassurance* maupun jalur digital. Kami juga meluncurkan produk untuk asuransi jiwa yang memproteksi kredit pada jalur distribusi digital dan produk inovatif yang memproteksi nasabah dari risiko keracunan makanan (*bundling* produk dengan *service* layanan pemesanan makanan dari salah satu partner digital kami). Selain itu untuk memitigasi adanya perubahan regulasi dari regulasi PAYDI (SEOJK 05/2022), kami meluncurkan produk asuransi jiwa seumur hidup yang memberikan manfaat berupa Uang Pertanggungan dan pilihan Manfaat Hidup, yang kami pasarkan melalui distribusi Keagenan dan *Bancassurance* dengan Bank Commonwealth.

Rantai Pasokan yang Berkelanjutan [102-9]

Operasional Perusahaan tidak dapat berjalan baik tanpa dukungan dari rantai pasokan yang ada. Jenis vendor yang bekerja sama dengan Perusahaan dalam penyediaan barang dan jasa meliputi pemasok pengadaan barang, jasa dan transportasi, pemasok penyedia alat-alat transportasi serta Kantor Akuntan Publik. Dalam rantai pasokan, kami melibatkan berbagai pihak termasuk pemasok lokal yang berasal dari wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek).

Jumlah Pemasok/Mitra Kerja Berdasarkan Domisili (%)

| Kategori | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|------------|------------|------------|
|  Lokal/Nasional | 427 | N/A | N/A |
|  Internasional | N/A | N/A | N/A |
| Jumlah | 427 | N/A | N/A |

Kontribusi FWD Insurance untuk Mendukung UMKM Indonesia

Dalam mendukung Perlindungan terhadap UMKM Indonesia FWD Insurance meluncurkan *platform* digital SME Connect untuk memberikan kemudahan akses bagi para pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam menyediakan *employee benefit* bagi para karyawannya. SME Connect merupakan *platform* digital yang dihadirkan FWD Insurance untuk menawarkan perlindungan produk asuransi dari FWD *Employee Benefits* pada lini

bisnis asuransi kumpulan. Ada tiga jenis perlindungan yang dapat dipilih dan disesuaikan oleh calon nasabah antara lain, Bebas Hidup yang memberikan perlindungan jiwa untuk karyawan, Bebas Karya yang memberikan perlindungan jiwa karena kecelakaan untuk karyawan, Bebas Sehat, yakni memberikan perlindungan kesehatan untuk karyawan dan keluarga dengan minimal premi sejumlah Rp5 juta per tahun.

FWD Insurance Mendukung Asuransi yang Berkelanjutan

Produk Kami [6.c.1]

Kami menawarkan produk terbaik untuk membantu nasabah baik untuk perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (PAYDI), asuransi jiwa kredit serta perlindungan karena kecelakaan dan cacat tetap total (TPD). Dimana produk-produk tersebut kami pasarkan melalui jalur distribusi yang beragam, diantaranya keagenan, *bancassurance*, digital dan *corporate care*.

Inovasi yang kami lakukan selama 2022 adalah tetap melanjutkan penyampain polis yang mudah dipahami dengan prinsip *clarity* dan sedikit Pengecualian Polis (*less exclusions*). Disamping itu, kami memenuhi portofolio produk dengan meluncurkan produk yang beragam selama tahun 2022 berupa asuransi jiwa seumur hidup, asuransi jiwa berkala, asuransi jiwa dan penyakit kritis serta produk asuransi yang dilengkapi dengan manfaat pengembalian premi.

1 FWD Critical First Protection

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|---|--|---|
|  Asuransi Kesehatan | FWD Critical First Protection memberikan perlindungan yang mudah klaimnya, mencakup berbagai kondisi kritis termasuk penyakit kritis yang sering terjadi, langka, hingga penyakit yang belum ditemukan saat ini. Selain itu, apabila tidak pernah mengajukan klaim, maka kamu berkesempatan mendapatkan pengembalian premi di akhir masa asuransi. | <ul style="list-style-type: none">  Perlindungan optimal  Perlindungan komprehensif  Manfaat pembebasan premi  Manfaat pengembalian premi |

2 FWD Hospital Care Protection

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|---|---|--|
|  Asuransi Kesehatan | Kami memahami bahwa bagimu, kesehatan diri dan orang-orang terkasih merupakan prioritas utama, sehingga membuatmu merasa salah jika harus membatasi layanan perawatan kesehatanmu dan mereka. Jadi kami merancang produk ini untuk memberikan manfaat fleksibel saat kamu membutuhkannya, tanpa harus membayar premi yang tinggi. | <ul style="list-style-type: none">  Kebebasan memilih kelas perawatan Kesehatan  Mengutamakan kenyamanan selama masa perawatan  Dapat digunakan di mana saja di seluruh dunia |

3 Asuransi Bebas Handal

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|---|--|---|
|  Asuransi Kesehatan | Asuransi kesehatan rawat inap berbasis syariah, dengan kontribusi mulai dari Rp75ribu/bulan. | <ul style="list-style-type: none">  Terjangkau  Sempel  Lengkap  Cashless |

4 FWD Critical Armor

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|---|---|--|
|  Asuransi Kesehatan | <p>Ketika kamu fokus merencanakan kehidupan yang terbaik untuk orang yang kamu cintai, kamu tidak mau dihantui rasa khawatir. Untuk itu, FWD Critical Armor hadir sebagai asuransi yang akan memastikan tanpa ada yang terbangun percuma dan juga bebas khawatir dengan klaim hingga 3x penyakit kritis <i>major</i> dan pengembalian seluruh premi jika kamu tetap sehat di akhir masa perlindungan.</p> <p>FWD Critical Armor juga dijual melalui PT Commonwealth Bank Indonesia dengan nama FWD Multiple Protection.</p> | <ul style="list-style-type: none">  Perlindungan 3x dari penyakit kritis  Premi dikembalikan 100%  Pembebasan premi |

5 FWD Cancer Protection

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|---|---|--|
|  Asuransi Kesehatan | 100% Uang Pertanggung jawaban untuk melindungi kanker sejak diagnosis tahap awal. | <ul style="list-style-type: none">  Ketentuan mudah  Mudah dibeli  Mudah dibayar  Mudah klaimnya |

6 Bebas Aksi

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|--|--|---|
|  Asuransi Kecelakaan Diri | Dapatkan perlindungan terhadap kecelakaan dan disabilitas hingga Rp1 miliar. | <ul style="list-style-type: none">  Kompetitif dan fleksibel  Administrasi secara <i>online</i>  Perlindungan di seluruh dunia  Komprehensif |

7 Bebas Aksi Flash

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|---|---|--|
|  Asuransi Kecelakaan Diri | Asuransi Kecelakaan Komprehensif Bebas Aksi Flash (“Bebas Aksi Flash”) adalah asuransi kecelakaan diri yang memberikan manfaat asuransi Kecelakaan bagi Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat berupa Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan (Risiko A), Manfaat Ketidakmampuan Akibat Kecelakaan (Risiko B) dan Penggantian Biaya Pengobatan Akibat Kecelakaan (Risiko D). produk ini hanya tersedia dalam mata uang Rupiah. | <ul style="list-style-type: none">  Premi kompetitif  Administrasi secara <i>online</i>  Perlindungan di seluruh dunia  Komprehensif |

8 FWD Legacy Protection

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|--|---|--|
|  <p>Asuransi jiwa perlindungan aset</p> | <p>Untuk orang cerdas seperti kamu, uang yang kamu miliki digunakan untuk investasi atau keperluan bisnis. FWD Legacy Protection hadir untuk memastikan aset milikmu tetap terjaga untuk mendukung hidup orang-orang tercinta. Asuransi ini memberikan proteksi optimal dengan premi terjangkau dan proses aplikasi yang mudah.</p> | <ul style="list-style-type: none">  Perlindungan hingga Rp12 Miliar  Premi terjangkau  Proses yang simpel dan mudah |

9 FWD Asuransi Jiwa dan Penyakit Kritis Plus

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|--|---|--|
|  <p>Asuransi jiwa dan penyakit kritis</p> | <p>Jaminan premi kembali hingga 110% dan perlindungan untuk Kanker, Serangan Jantung, Stroke, Demam Berdarah, Malaria dan Tifoid.</p> | <ul style="list-style-type: none">  Tanpa pemeriksaan Kesehatan  Perlindungan untukmu dan keluarga dalam satu polis  Pengembangan premi  Perlindungan jiwa  Perlindungan penyakit kritis  Pilihan <i>plan</i> yang fleksibel |

10 FWD Sprint Link Smart

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|--|--|---|
|  <p>Asuransi jiwa unit link</p> | <p>Dengan FWD Sprint Link Smart, kamu akan terlindungi manfaat asuransi dan juga mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan potensi pengembangan investasi melalui berbagai jenis pilihan investasi. Perlindungan sekaligus investasi cerdas untuk masa kini dan nanti!</p> | <ul style="list-style-type: none">  Perlindungan seumur hidup  Pilihan dana investasi  Manfaat meninggal akibat kecelakaan untuk pemegang polis  Manfaat meninggal akibat kecelakaan untuk ahli waris  Dapatkan bonus loyalitas |

11 Bebas Ikhtiar

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|--|---|--|
|  <p>Asuransi jiwa unit link syariah</p> | <p>Bersama FWD Bebas Ikhtiar, kamu akan mendapatkan manfaat perlindungan seumur hidup, kesempatan untuk meningkatkan potensi dana melalui bonus serta investasi, sambil berbagi kepada mereka yang membutuhkan.</p> | <ul style="list-style-type: none">  Perlindungan seumur hidup  Manfaat kematian karena kecelakaan  Dapatkan bonus loyalitas |

12 Asuransi Bebas Rencana Optimal

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|--|---|--|
|  Asuransi Jiwa | Kebahagiaan keluarga selalu menjadi prioritas di atas kebutuhan pribadi. Agar keluargamu dapat terus meraih mimpi di masa depan, FWD Asuransi Bebas Rencana Optimal memberikan manfaat perlindungan jika suatu saat kamu harus meninggalkan mereka atau mengalami kecelakaan. Jika kamu tetap sehat selama Masa Pertanggunggaan, premi dasar akan dikembalikan hingga 120%. | <ul style="list-style-type: none">  Perlindungan sampai usia 80 tahun  Jaminan uang kembali di usia 80  Manfaat perlindungan tambahan  Manfaat meninggal akibat kecelakaan untuk pemegang polis  Manfaat meninggal akibat kecelakaan untuk ahli waris |

13 Bebas Rencana

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|--|--|---|
|  Asuransi jiwa | Proteksi asuransi jiwa dengan manfaat hingga Rp1 miliar. | <ul style="list-style-type: none">  Pilihan yang fleksibel  Masa asuransi yang panjang  Tanpa pemeriksaan kesehatan  Sedikit pengecualian  Manfaat meninggal karena COVID-19 |

14 FWD Easy Safe Protection

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|--|--|--|
|  Asuransi jiwa | <p>FWD Easy Safe Protection memberikan manfaat perlindungan atas risiko meninggal dunia karena sakit atau kecelakaan. Selain itu produk in juga menyediakan manfaat akhir masa asuransi sebesar 100% total Premi yang telah dibayarkan jika Polis masih aktif hingga masa asuransi.</p> <p>Produk ini dijual melalui PT Commonwealth Bank Indonesia.</p> | <ul style="list-style-type: none">  Perlindungan jiwa secara menyeluruh dengan Uang Pertanggunggaan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan  Manfaat meninggal hingga 300% Uang Pertanggunggaan  Masa asuransi 8 tahun dengan masa pembayaran premi 5 tahun |

15 FWD Safe Life Protection

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|--|--|---|
|  Asuransi jiwa | FWD Safe Life Protection adalah produk asuransi jiwa berjangka yang memberikan manfaat jika terjadi risiko meninggal baik karena sakit atau Kecelakaan. Produk ini memiliki Masa Asuransi 1 tahun, diperpanjang otomatis sampai dengan usia Tertanggung 55 tahun. Dijual melalui e-commerce. | <ul style="list-style-type: none">  Tersedia dengan 3 Plan sesuai dengan kebutuhan nasabah  Premi terjangkau dengan minimum premi Rp60.000 untuk 1 tahun perlindungan.  Manfaat meninggal hingga 300% Uang Pertanggungan. |

16 FWD Whole Life Protection

| Kategori | Deskripsi | Manfaat |
|---|--|---|
|  Asuransi jiwa | <p>FWD Whole Life Protection adalah produk asuransi yang memberikan manfaat perlindungan terhadap risiko meninggal, penyakit yang tidak disembuhkan (<i>terminal illness</i>) dan manfaat akhir masa asuransi, serta terdapat pilihan manfaat hidup.</p> <p>FWD Whole Life Protection juga dijual melalui PT Commonwealth Bank Indonesia dengan nama FWD Treasury Legacy Protection.</p> | <ul style="list-style-type: none">  Mempersiapkan dana hari tua sekaligus warisan  Premi lebih ringan dengan perlindungan lebih tinggi  Bebas khawatir untuk memiliki uang pertanggungan yang tinggi |

Selain dari produk asuransi, kami juga menghadirkan layanan **FWD Care Recovery Plan** yang hadir sebagai dukungan untuk nasabah FWD Insurance, mulai dari memberikan rekomendasi perawatan kesehatan hingga dukungan emosional setelah klaim. Dengan nasabah sebagai fokus utama kami, FWD Care Recovery Plan siap memberikan pengalaman asuransi yang beda. FWD Care Recovery Plan tidak dikenakan biaya. Layanan yang diberikan berupa:

-  **Layanan Mental Konseling**
-  **Perawat Home Care**
-  **Konsultasi Ahli Gizi**
-  **Transportasi Medis Lokal**
-  **Fisioterapi**
-  **Konsultasi Hukum**

Produk Berkelanjutan dan Keamanan Produk [6.f.1, 6.f.2, 6.f.3, 6.f.4]

Selama rangkaian pembuatan produk, kami melakukan *marketing research* dan jika diperlukan kami melaksanakan *focus group discussion* dengan tenaga pemasar yang paling mengenal nasabah serta kami melakukan *customer survey* untuk beberapa produk baru yang memiliki konsep dan fitur baru yang belum pernah ada sebelumnya. Tentunya hal ini untuk memastikan bahwa produk yang kami pasarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan aman bagi kepentingan nasabah yang memilikinya. Disamping itu, kami juga melakukan peninjauan produk untuk mendapatkan persetujuan dari

internal dan *group* serta mendapatkan persetujuan dari regulasi sebelum memasarkan produk.

Pada dasarnya setiap produk yang hendak dipasarkan, Perusahaan melakukan *assessment* produk terkait aman dan *fair* bagi nasabah. Ditambah lagi, setiap produk yang sudah dipasarkan akan kami evaluasi secara internal perihal dampak bagi perusahaan dan bagi nasabah. Tidak ada dampak negatif dari produk yang kami buat dan tidak ada produk yang kami tarik atau batalkan di tahun 2022.

FWD Care Recovery Plan merupakan suatu bentuk dukungan baru dari FWD Insurance guna memastikan bahwa nasabah dan keluarga tetap dapat menjalani hidup dengan tenang dan mandiri, meskipun nasabah tersebut sudah mengalami kejadian yang tidak terduga. Oleh karena itu, dampak positif dari produk berkelanjutan yang kami hadirkan adalah menyediakan suatu program yang memberikan dukungan lebih untuk nasabah dan keluarga dengan tidak hanya membayarkan klaim namun kami juga hadir untuk membantu nasabah dan keluarga menghadapi masa-masa sulit

Kinerja Lingkungan Kami untuk Indonesia Lestari



FWD Insurance turut menyadari pentingnya menjaga kelestarian lingkungan dan sumber daya alam, karena itu kami melakukan digitalisasi untuk seluruh produk dan layanan yang ditawarkan.

FWD Insurance sebagai Perusahaan yang mengedepankan aspek keberlanjutan telah merumuskan perubahan iklim dalam strategi lingkungan, sosial dan tata kelola *environment, social and governance* (ESG) sebagai bentuk transisi menuju ekonomi rendah karbon untuk membantu mencapai nol bersih emisi. Kami melakukan pemahaman, analisis dan manajemen risiko serta peluang yang berhubungan dengan perubahan iklim. Perusahaan tidak memiliki wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau daerah yang memiliki keanekaragaman hayati. Perusahaan belum memiliki program upaya konservasi keanekaragaman hayati berupa flora ataupun fauna. [6.e.1, 6.e.2]

Inisiatif Kami dalam Merawat dan Menjaga Lingkungan [6.d.1]

Perusahaan melakukan digitalisasi dalam setiap aspek penawaran produk, yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan tanpa perlu melakukan mobilitas. Perusahaan melakukan kampanye penghematan energi, penghematan air dan penggunaan kertas dengan prinsip 3R, yaitu *reduce*, *reuse* dan *recycle*.

Penggunaan Aplikasi FWD MAX Sebagai Upaya Go Green [6.d.2]

Perusahaan telah menghadirkan aplikasi FWD MAX yang bertujuan untuk memberikan pengalaman berasuransi yang mudah, praktis dan cepat bagi nasabah melalui solusi layanan *digital end to end*. Dengan aplikasi FWD MAX, nasabah dapat menggunakan fitur eServices dan/atau e-Friend yang dapat menampilkan polis elektronik (*e-policy*), sehingga mengurangi penggunaan kertas. Mengingat kondisi masyarakat Indonesia yang masih

minim pemahamannya mengenai layanan asuransi digital termasuk polis elektronik, kami senantiasa mengedukasi nasabah dan masyarakat untuk menggunakan FWD MAX serta menginformasikan keuntungan menggunakan polis elektronik, diantaranya bahwa nasabah tidak akan pernah kehilangan polis karena disimpan dalam *platform* digital, bahwa nasabah akan berkontribusi dalam membuat lingkungan hidup menjadi lebih baik dengan mengurangi penggunaan kertas melalui kepemilikan polis elektronik.



Penggunaan Energi [6.d.3.a] [6.d.3.b]

Dalam mengelola energi Perusahaan melakukan berbagai upaya efisiensi energi. Selain itu, kami melakukan analisis terhadap standar operasional prosedur dan memperbaruinya dengan pendekatan yang lebih efisien. Pada tahun 2022, Perusahaan mencatatkan intensitas penggunaan energi 147.591 naik dari tahun lalu dikarenakan saat ini karyawan mulai berangkat ke kantor untuk *work from office* (WFO). Penggunaan bahan bakar dapat dilakukan efisiensi sehingga sama dengan tahun sebelumnya.



Penggunaan Air

Penggunaan air di kantor menjadi hal yang esensial untuk dilakukan efisiensi. Hingga akhir tahun 2022, Perusahaan berhasil melakukan efisiensi sehingga terjadi penurunan penggunaan air sebesar 23 liter.



Penggunaan Kertas

Kami telah memulai langkah digitalisasi dalam proses bisnis dan mulai memperkenalkan kepada nasabah. Sebagai bentuk upaya mengurangi penggunaan kertas, FWD Insurance memaksimalkan penggunaan teknologi digital melalui kampanye dan inisiatif 'FWD Digital Experience', yang terwujud melalui hadirnya berbagai solusi layanan digital *end-to-end*.

Tabel penggunaan

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  Listrik | 147.591 KWH | 129.662 KWH | 184.019 KWH |
|  Bahan Bakar | 48,8 GJ | 48,8 GJ | 7,3 GJ |
|  Air | 23 LITER | 41 LITER | 30 LITER |
|  Kertas | 150 RIM | N/A | 150 RIM |

* dikarenakan pandemi COVID-19

*) data Penggunaan Listrik, Air, dan Kertas menggunakan data dari Kantor Pusat FWD Insurance

Perubahan Iklim dan Emisi yang Dihasilkan [6.e.4.a]

Perubahan iklim dan pemanasan global saat ini menjadi risiko-risiko yang telah diidentifikasi dan dikaji oleh Perusahaan. Kami melakukan evaluasi dan mengintegrasikan risiko-risiko tersebut ke dalam strategi bisnis Perusahaan. Strategi mitigasi perubahan iklim kami dimulai dengan melakukan pemantauan dan pengendalian emisi GRK di Perusahaan. Hingga akhir tahun 2022, tidak ada perhitungan emisi dikarenakan pengelolaan emisi langsung dikelola oleh *Building Management*.

Pengelolaan Limbah [6.d.1, 6.e.5.a, 6.e.5.b]

Limbah merupakan masalah besar yang sedang diatasi oleh seluruh masyarakat di dunia, termasuk menjadi salah satu permasalahan kompleks di Indonesia. Kami menerapkan prinsip 3R - *Reduce, Reuse, dan Recycle*, pada setiap jenis limbah yang ditimbulkan dari kegiatan agar tidak berakhir di TPA. Terkait limbah dan air limbah, sudah ada prosedur dalam penanganannya sesuai dengan konsep *green building* yang disediakan oleh *management building*. Hingga akhir tahun 2022 tidak ada tumpahan apapun yang terjadi di Perusahaan. Namun kami belum melakukan

perhitungan limbah yang dihasilkan oleh Perusahaan.

Terdapat dampak positif yang dirasakan oleh Perusahaan dalam melakukan penyediaan produk yang ramah lingkungan yaitu Jasa penyemprotan (*pest control* dan desinfektan) dari vendor rentokil menggunakan produk disertai lembar data keamanan material dan pengadaan kertas merek Maxibrite dengan standar ISO 14001 untuk sistem manajemen lingkungan.

Kinerja Sosial Kami untuk Indonesia Sejahtera

Menjaga dan Melindungi Sumber Daya Manusia

Ketenagakerjaan [6.c.2.a, 6.c.2.b] [102-41, 401-1]

FWD Insurance terus menerapkan praktik ketenagakerjaan yang sesuai dengan regulasi dan perundang-undangan yang berlaku baik secara nasional maupun internasional. Sumber daya manusia yang unggul, memiliki kompetensi, inovatif dan solutif merupakan aset penting untuk mencapai tujuan Perusahaan. Pentingnya pengembangan SDM bagi pertumbuhan dan keberhasilan yang berkelanjutan dari Perusahaan. Komitmen jangka panjang kami terhadap pengembangan SDM adalah mendukung tercapainya kinerja usaha yang positif dan berkelanjutan. Dengan memastikan lingkungan kerja yang layak dan kondusif, pengembangan potensi karyawan secara optimal, menjaga hubungan industrial yang harmonis, memastikan keselamatan dan kesehatan kerja setiap karyawan dapat memberikan kinerja yang optimal bagi Perusahaan.

FWD Insurance memiliki kebijakan terkait keberagaman, representasi yang setara, dan kesetaraan kesempatan dalam bekerja yang dituangkan dalam Peraturan Perusahaan Pasal 3 terkait Persyaratan Hubungan Kerja item dua

Penerimaan Pekerja dilakukan tanpa membedakan suku, agama, ras, warna kulit atau aliran politik. Perusahaan terus berkomitmen dalam menjunjung tinggi keberagaman, hak asasi manusia di tempat kerja, serta menjamin kesempatan dan kesetaraan yang sama untuk setiap karyawan. Perusahaan menetapkan dan mengatur kebijakan terkait tidak adanya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak berdasarkan Pasal 3 terkait Persyaratan Hubungan Kerja item 3.a berusia sekurang-kurangnya 18 tahun. Dalam hal dasar penetapan imbalan jasa pekerjaan/upah pekerja merujuk pada Peraturan Perusahaan Pasal 18 terkait Upah, Bonus dan Tunjangan. Persentasi rata-rata remunerasi pegawai tetap di level staff terhadap Upah Minimum Regional adalah 230%. Berkaitan dengan persentase rasio rata-rata gaji pokok perempuan terhadap pria di tahun 2022 besarnya adalah 71%. Perusahaan terus mendorong kesetaraan dalam bekerja, selama tahun komposisi pemimpin wanita yang menempati posisi senior manajemen ialah 35% dari seluruh senior manajemen. Dalam hal perputaran keluar dan masuknya karyawan (*turnover*) di tahun 2022 sebesar 26,04%.

Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin [3.c.2] [102.8, 401-1]

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|------------|------------|------------|
|  Laki-laki | 181 | 193 | 188 |
|  Perempuan | 189 | 182 | 198 |
| | 370 | 375 | 386 |

Komposisi Karyawan berdasarkan Jabatan [3.c.2] [102.8, 401-1]

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Laki-laki | Perempuan | Laki-laki | Perempuan | Laki-laki | Perempuan |
|  Manajemen Senior | 13 | 7 | 10 | 7 | 17 | 11 |
|  Manajemen Madya | 71 | 61 | 77 | 56 | 65 | 63 |
|  Profesional/ Supervisor | 73 | 92 | 81 | 95 | 82 | 96 |
|  Staff | 24 | 29 | 25 | 24 | 24 | 28 |
| Total | 181 | 189 | 193 | 182 | 188 | 198 |

Komposisi Karyawan berdasarkan Usia [3.c.2] [102.8, 401-1]

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Laki-laki | Perempuan | Laki-laki | Perempuan | Laki-laki | Perempuan |
| Di atas 55 tahun | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| > 51 – 55 tahun | 8 | 7 | 7 | 6 | 8 | 8 |
| > 46 – 50 tahun | 22 | 30 | 21 | 23 | 21 | 22 |
| > 41 – 45 tahun | 31 | 26 | 26 | 32 | 26 | 36 |
| > 36 – 40 tahun | 50 | 45 | 59 | 49 | 53 | 51 |
| > 31 – 35 tahun | 47 | 42 | 54 | 37 | 55 | 41 |
| > 26 – 30 tahun | 20 | 28 | 20 | 29 | 15 | 29 |
| > 20 – 25 tahun | 2 | 10 | 5 | 5 | 8 | 7 |
| Total | 181 | 189 | 193 | 182 | 188 | 198 |

Komposisi Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan [3.c.2] [102.8, 401-1]

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|--------------|---|---|---|--|---|---|
| |  Laki-laki |  Perempuan |  Laki-laki |  Perempuan |  Laki-laki |  Perempuan |
| S3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| S2 | 20 | 12 | 23 | 6 | 22 | 7 |
| S1 | 148 | 158 | 156 | 155 | 151 | 168 |
| Diploma | 7 | 17 | 8 | 19 | 9 | 21 |
| Lainnya | 6 | 2 | 6 | 2 | 6 | 2 |
| Total | 181 | 189 | 193 | 182 | 188 | 198 |

Komposisi Karyawan berdasarkan Status Ketenagakerjaan [3.c.2] [102.8, 401-1]

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|----------------------|---|---|---|--|---|---|
| |  Laki-laki |  Perempuan |  Laki-laki |  Perempuan |  Laki-laki |  Perempuan |
| Karyawan Tetap | 178 | 185 | 188 | 181 | 181 | 193 |
| Karyawan Kontrak | 3 | 4 | 5 | 1 | 7 | 5 |
| Karyawan Outsourcing | 29 | 63 | 34 | 63 | 28 | 57 |
| Total | 210 | 252 | 227 | 245 | 216 | 255 |

Pendidikan dan Pelatihan Karyawan [6.c.2.d]

FWD Insurance mengeluarkan investasi untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan adalah Rp6.4 milyar/tahun. Perusahaan memberikan pendidikan dan pelatihan karyawan dalam bentuk *Certification Training, Leadership*

Development, Personal Effectiveness/Soft Skill Competency, dan Technical Competency. Pendidikan dan pelatihan karyawan dilaksanakan dengan metode daring dan luring.

Rata-rata Jam Pelatihan [404-1]

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Laki-laki | Perempuan | Laki-laki | Perempuan | Laki-laki | Perempuan |
| Jumlah Pelatihan | 266 | 266 | 158 | 158 | N/A | N/A |
| Jumlah Jam Pelatihan | 84.021,7 | 120.947,5 | 30.303,4 | 39.818,7 | N/A | N/A |
| Rata-rata Jam Pelatihan | 43,6 | 43,6 | 23,4 | 23,4 | N/A | N/A |

Jenis pendidikan dan pelatihan karyawan yang dilakukan Perusahaan selama tahun 2022. [6.c.2.d] [404-2]



Onboarding and Culture

Program yang dirancang untuk pekerja yang baru bergabung dengan FWD Insurance, dengan tujuan mengenalkan serta membantu mereka beradaptasi lebih cepat terhadap nilai perusahaan serta lingkungan kerja.



Technical Excellence

Program pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis pekerja dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya.



Leadership and Management

Program yang ditujukan untuk para *team leader* baru atau yang sudah berpengalaman agar lebih baik dalam menginspirasi dan memberikan bimbingan anggota *team*-nya, mengelola perubahan, serta memberikan pengaruh baik terhadap *stakeholders* dalam perusahaan.



Transversal Skills

Program yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab pekerja, selain dari kemampuan yang sudah mereka miliki saat ini.

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) [6.c.2.c]

Untuk memastikan terciptanya lingkungan kerja yang memenuhi prasyarat keselamatan dan kesehatan kerja (K3), Perusahaan berusaha mengembangkan fasilitas & infrastruktur dasar keselamatan dan kesehatan kerja (K3) seperti:

| | | |
|--|---|--|
| <p>1</p>  <p>Pemasangan peta <i>evacuation route</i> di setiap ruangan dan titik sentral</p> | <p>2</p>  <p>Penyediaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan alat P3K</p> | <p>3</p>  <p>V a k s i n a s i C O V I D - 1 9 terhadap 100% karyawan.</p> |
|--|---|--|

Melayani dengan Kinerja Optimal

Privasi Nasabah [418-1]

Teknologi digital menjadi sarana yang paling sering digunakan oleh FWD Insurance untuk berinteraksi dengan nasabah. Keamanan data pribadi pengguna digunakan Perusahaan untuk kebutuhan pengembangan dan peningkatan kualitas layanan dan kebutuhan lainnya yang wajar dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. FWD Insurance berusaha untuk melindungi data pribadi nasabah dengan cara:

- 1**  Mendapatkan persetujuan (*inform consent*) untuk memproses data pribadi yang dapat dibuktikan.
 - 2**  Melindungi keamanan data dari pengaksesan, pengungkapan, penyalahgunaan, perusakan dan/atau kehilangan data pribadi.
 - 3**  Mengumpulkan dan memproses Data Pribadi secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, transparan, dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan tujuannya.
 - 4**  Melakukan perekaman terhadap seluruh kegiatan pemrosesan Data Pribadi.
 - 5**  Menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada nasabah dan lembaga terkait yang berwenang selambatnya dalam kurun waktu 3x24 jam dalam hal terjadi kegagalan Data Pribadi.
- Hingga akhir tahun 2022, tidak ada pengaduan yang diterima mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan.

Survei Kepuasan Nasabah [6.f.5]

FWD Insurance senantiasa mengutamakan kepuasan nasabah dan menjadikan umpan balik dari nasabah sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Survei kepuasan nasabah ini dilakukan sepanjang tahun secara daring yang diberikan kepada nasabah yang telah melakukan pembelian produk, nasabah yang menghubungi Customer Service, nasabah yang melakukan layanan asuransi, atau nasabah yang mengajukan klaim. Umpan balik dari survei kepuasan nasabah menjadi bahan evaluasi bagi FWD Insurance dan dipantau setiap bulan.

Selain itu, Perusahaan juga melihat kepuasan atas pengalaman nasabah dibandingkan perusahaan asuransi lain dengan mengadakan studi yang berkolaborasi bersama KPMG Services Pte. Ltd. Studi ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, dimana FWD Insurance mendapatkan nilai 8.07. Nilai ini diperoleh dengan memperhatikan 6 aspek; personalisasi, integritas, ekspektasi, resolusi, waktu dan upaya, serta empati, dimana FWD Insurance unggul pada aspek ekspektasi, integritas dan empati.

Pengaduan Nasabah [6.c.3.b, 6.e.6] -

Nasabah merupakan pemangku kepentingan prioritas kami dalam menyediakan produk yang aman dan bertanggung jawab. Kami membuka seluas-luasnya kritikan, saran dan masukan terkait produk kami kepada siapapun tanpa membedakan suku, ras dan golongan. Kami akan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sebagai masukan dengan harapan perbaikan kami kedepannya. Kami menyediakan sarana komunikasi dan informasi pelanggan, mulai dari *call center (WhatsApp)*, telepon, surat elektronik (*e-mail*), dan media sosial Instagram. Pada tahun 2022, kami mendapatkan 948 pengaduan dengan 100 % pengaduan dapat diselesaikan.

|  Jenis pengaduan yang diterima | Jumlah Keluhan | | | Keluhan Diselesaikan | | |
|---|----------------|------|------|----------------------|------|-------|
| | 2022 | 2021 | 2020 | 2022 | 2021 | 2020* |
| ① Administrasi Polis | 20 | 15 | 8 | 20 | 15 | 8 |
| ② Belum terima notifikasi polis | 2 | 3 | 0 | 2 | 3 | 0 |
| ③ Belum terima manfaat Anuitas | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ④ Cuti Premi | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| ⑤ <i>Endorsement</i> Polis | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| ⑥ Keberatan atas Bunga /biaya biaya | 74 | 41 | 61 | 74 | 41 | 61 |
| ⑦ Keberatan atas Nilai Investasi (Unit Link) | 14 | 20 | 45 | 14 | 20 | 45 |

|  Jenis pengaduan yang diterima | Jumlah Keluhan | | | Keluhan Diselesaikan | | |
|---|----------------|------|-------|----------------------|------|-------|
| | 2022 | 2021 | 2020* | 2022 | 2021 | 2020* |
| ⑧ Keberatan Nilai Tunai yang diterima | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| ⑨ Keberatan hasil peninjauan ulang | 5 | 1 | 0 | 5 | 1 | 0 |
| ⑩ Keberatan keputusan Klaim | 16 | 23 | 7 | 16 | 23 | 7 |
| ⑪ Keberatan nilai manfaat akhir kontrak | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| ⑫ Keberatan Untuk Mengikuti Prosedur di PUJK/ Keberatan atas Pemenuhan | 11 | 25 | 37 | 11 | 25 | 37 |
| ⑬ Kelengkapan Dokumen | | | | | | |
| ⑭ Kecewa atas service/pelayanan PUJK | 28 | 71 | 38 | 28 | 71 | 38 |
| ⑮ Kesulitan klaim | 1 | 0 | 5 | 1 | 0 | 5 |
| ⑯ Keterlambatan Penerbitan Polis | 1 | 0 | 5 | 1 | 0 | 5 |
| ⑰ Keterlambatan proses klaim | 21 | 1 | 157 | 21 | 1 | 157 |
| ⑱ Ketidak Sesuaian Perhitungan/ Pembayaran Klaim | 2 | 0 | 10 | 2 | 0 | 10 |
| ⑲ Ketidaksesuaian Polis | 4 | 3 | 21 | 4 | 3 | 21 |
| ⑳ Ketidaksesuaian produk | 4 | 22 | 37 | 4 | 22 | 37 |
| ㉑ Ketidaksesuaian/keberatan perhitungan transaksi Polis | 10 | 4 | 28 | 10 | 4 | 28 |
| ㉒ Pelanggaran oleh Agen | 1 | 0 | 16 | 1 | 0 | 16 |
| ㉓ Pembatalan/penutupan Polis | 26 | 23 | 30 | 26 | 23 | 30 |
| ㉔ Pembayaran Premi | 12 | 24 | 43 | 12 | 24 | 43 |
| ㉕ Pemulihan Polis | 224 | 43 | 74 | 224 | 43 | 74 |
| ㉖ Pencairan Klaim di Tolak | 4 | 0 | 31 | 4 | 0 | 31 |

|  Jenis pengaduan yang diterima | Jumlah Keluhan | | | Keluhan Diselesaikan | | |
|---|----------------|-------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|
| | 2022 | 2021 | 2020* | 2022 | 2021 | 2020* |
| ⑧ Pencairan Reimbursement | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| ⑨ Penerbitan Polis tanpa persetujuan | 67 | 46 | 16 | 67 | 46 | 16 |
| ⑩ Pengiriman kartu asuransi, Pengiriman Buku Polis | 2 | 0 | 36 | 2 | 0 | 36 |
| ⑪ Penolakan klaim | 3 | 9 | 0 | 3 | 9 | 0 |
| ⑫ Permintaan Pengembalian Premi | 18 | 47 | 51 | 18 | 47 | 51 |
| ⑬ Permintaan relaksasi premi | 0 | 0 | 102 | 0 | 0 | 102 |
| ⑭ Penggelapan premi | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| ⑮ Perubahan Minor/Mayor Polis | 8 | 18 | 8 | 8 | 18 | 8 |
| ⑯ Proses klaim | 264 | 559 | 230 | 264 | 559 | 230 |
| ⑰ Portal/ IT | 78 | 159 | 62 | 78 | 159 | 62 |
| ⑱ Persetujuan penjaminan di Rumah sakit (pendaftaran, administrasi, pasien pulang, penjaminan tindakan) | 17 | 22 | 30 | 17 | 22 | 30 |
| ⑲ Operasional | 8 | 25 | 21 | 8 | 25 | 21 |
| ⑳ Kecewa atas pelayanan pihak ketiga PUJK | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ㉑ Keberatan Deviden yang diterima | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 948 | 1205 | 1224 | 948 | 1205 | 1224 |

*Data tahun 2020 merupakan gabungan antara FWD Life dan PT Commonwealth Life sebelum merger menjadi FWD Insurance



Pada tahun 2022, kami mendapatkan 948 pengaduan dengan **100%** pengaduan dapat **diselesaikan.**

Media Informasi FWD Insurance

Live



Tanya Fi Melalui *website*:
www.fwd.co.id

Chatbot kami telah dilatih untuk membantu menjawab pertanyaan kamu dengan sangat cepat. Butuh bantuan cepat? Fi adalah opsi terbaik kamu (Fi dapat memandu kamu untuk mendapat bantuan lebih lanjut apabila masalahmu sangat kompleks).



Telepon
1500 525



Surat elektronik (*E-mail*)
customercare.id@fwd.com



Media sosial Instagram
fwd_id



Media sosial Twitter
fwd_id

Digitalisasi Layanan melalui FWD Digital Experience [6.f.1]

Kampanye FWD Digital Experience hadir untuk memberikan pengalaman berasuransi yang lebih mudah, praktis dan cepat bagi masyarakat melalui solusi layanan digital *end-to-end*, sekaligus mengajak masyarakat untuk memilih *e-policy* sehingga mengurangi penggunaan kertas. Penerapan kampanye FWD Digital Experience ini terwujud melalui:



Penggunaan e-Policy yang didukung oleh aplikasi FWD *Mobile/Sales Connect* yang digunakan oleh para agen kami. Aplikasi ini membantu agen dalam melakukan proses penjualan kapan saja dan dimana saja, serta dilengkapi juga dengan e-SPAJ (Surat Pengajuan Asuransi Jiwa) dan *e-policy* bagi nasabah yang melakukan transaksi.



Fitur e-Services di aplikasi FWD MAX yang diluncurkan pada September 2020. Fitur ini memungkinkan nasabah untuk menemukan informasi tentang asuransi mereka, membeli produk asuransi dan melakukan proses klaim, hingga melakukan perubahan polis secara mandiri melalui menu *self-service*.



Layanan Chatbot bernama 'Fi' yang diluncurkan pada November 2021. Chatbot Fi membantu menjawab pertanyaan nasabah terkait produk asuransi, hingga prosedur untuk melakukan transaksi perubahan polis dan klaim, membantu menemukan lokasi rumah sakit/klinik rekanan dan kantor pemasaran FWD Insurance terdekat, dengan proses yang lebih sederhana, mudah dan cepat karena dapat diakses 24 jam secara *real-time* melalui *website* fwd.co.id.

Melalui solusi layanan digital *end-to-end* ini, kami ingin memberikan pengalaman yang berbeda kepada nasabah dan kami menargetkan pemanfaatan teknologi digital ini sebesar 40%.

Kontribusi untuk Masyarakat Sejahtera



FWD Insurance mendukung Perusahaan dalam aspek sosial. FWD Community Care bertujuan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan, inklusif, memberi kesempatan kerja penuh dan produktif bagi penyandang disabilitas.

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB)

FWD Insurance membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dengan tujuan mendukung pertumbuhan perekonomian nasional yang stabil dan inklusif guna memberikan kesejahteraan ekonomi dan sosial kepada masyarakat serta melindungi dan

mengelola lingkungan hidup secara bijaksana di Indonesia juga mengedepankan keselarasan aspek ekonomi dan sosial. Hal ini juga sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan [6.c.3.c]a

Salah satu kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan yang dilakukan oleh FWD Insurance adalah melalui FWD Bebas Berbagi yang merupakan *flagship program community care* FWD Insurance. FWD Bebas Berbagi ialah program edukasi literasi keuangan kepada masyarakat umum yang dilakukan sebagai bentuk dukungan perusahaan dalam aspek sosial sekaligus guna mendukung program dan arahan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka meningkatkan literasi keuangan untuk masyarakat Indonesia. Dalam menjalankan program ini, FWD Insurance bekerja sama dengan berbagai pihak ketiga, yaitu pembicara eksternal terkait masing-masing tema program edukasi literasi keuangan yang dilakukan. Dasar pemikirannya meliputi:



1. FWD Bebas Berbagi merupakan kegiatan utama *Corporate Social Responsibility* (CSR) FWD Insurance yang bertujuan untuk memberikan literasi keuangan kepada masyarakat Indonesia.



2. Kegiatan dilakukan sesuai dengan POJK Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.



3. FWD Insurance memberikan edukasi dan literasi keuangan ke beberapa segmentasi di masyarakat, antara lain: mahasiswa (FWD University Visit), *influencer*, *blogger*, dan komunitas. Menitikberatkan pada edukasi terkait: (1) mengatur *personal cash flow*, (2) persiapan *protection* (asuransi) dan (3) memulai investasi. Berbagi informasi dan memberikan edukasi mengenai tata kelola keuangan untuk masa depan.

Landasan *Community Care* di FWD:

“ **Berbagi semangat kami untuk hidup yang layak dirayakan dengan berinvestasi di komunitas lokal kami** ”



Talenta

- Daya tarik dan retensi bakat
- Kesejahteraan staf dan tujuan yang sama
- Membangun tim



Komunitas

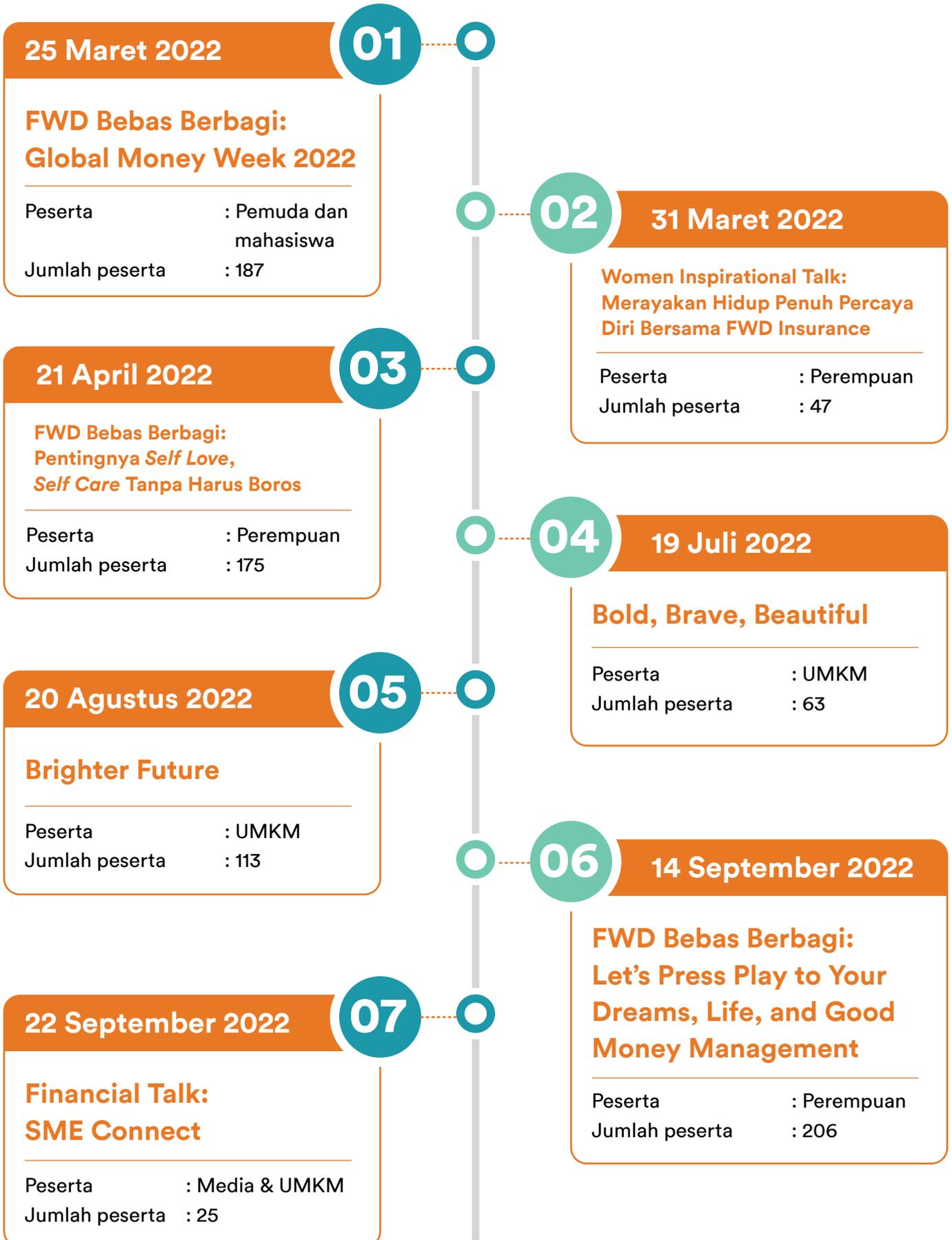
- Dampak sosial (misalnya peningkatan kesejahteraan dari komunitas)
- Kemitraan multi pihak (pemerintah dan jaringan sosial)



Brand

- Keunggulan brand
- Pelibatan komunikasi
- Pelibatan nasabah

Kegiatan [6.c.3.a]



24 September 2022

08

FWD Bebas Berbagi: How to Land Your First Job 101

Peserta : Pemuda dan mahasiswa
Jumlah peserta : 102

17 Oktober 2022

10

FWD Let's Talk: Financial Talk with Anantha

Peserta : Karyawan
Jumlah peserta : 426

08 Desember 2022

12

Financial Planning with Anantha

Peserta : Karyawan
Jumlah peserta : 20

09

29 September 2022

Financial Literacy – SpringboardX Students Challenge

Peserta : Pemuda dan mahasiswa
Jumlah peserta : 61

11

27 Oktober 2022

FWD Bebas Berbagi: Everything you need to know about your first job and good money management

Peserta : Pemuda dan mahasiswa
Jumlah peserta : 56

13

10 Desember 2022

FWD Bebas Berbagi - Deaf Webinar with Silang

Peserta : Penyandang Disabilitas
Jumlah peserta : 45

Departemen yang ditugaskan dan bekerja untuk bertanggung jawab atas pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan berada di bawah Departemen Corporate Communications & CSR. Dampak kegiatan Perusahaan terhadap masyarakat adalah memberikan edukasi terhadap produk asuransi kesehatan, asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan investasi agar masyarakat dapat memiliki perlindungan yang maksimal terhadap berbagi risiko yang ada. Tidak ada dampak negatif dengan hadirnya Perusahaan di masyarakat. [6.c.3.a]

08. Kami Mendukung Penerapan SDGs [6.c.3.a]



| | Capaian TPB | Inisiatif FWD | Target TPB |
|---|---|---|---|
|  | <p>37 produk yang dijual merupakan produk untuk melindungi jiwa dan kesehatan</p> | <p>Memberikan produk yang mendukung perlindungan jiwa dan kesehatan</p> | <p>3.8.1 Cakupan pelayanan Kesehatan esensial 3.8.2 Cakupan jaminan Kesehatan</p> |
|  | <p>20 orang mengikuti Digital Graduate Program</p> <p>1.526 mengikuti literasi keuangan FWD Bebas Berbagi</p> <p>204.969,20 jam pelatihan karyawan</p> | <ul style="list-style-type: none"> • DGP (Digital Graduate Program) • <i>Financial Literacy</i> • <i>Training</i> karyawan, tenaga pemasar | <p>4.3.1 Tingkat partisipasi dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan</p> |
|  | <p>30% Komisaris perempuan</p> <p>50% Direktur perempuan</p> <p>62 karyawan perempuan mengikuti program Heroic Empowerment</p> <p>100 skor penilaian dari GEARS pada indikator yang meliputi: perempuan dalam komunitas, desain produk dan pemasaran yang responsif terhadap gender, tempat kerja yang aman dan inklusif, pelatihan kesetaraan gender, rekrutmen, seleksi dan promosi, pengembangan profesional dan kepemimpinan.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Proporsi Direktur • Program karyawan Heroic Empowerment, yang merupakan program berkelanjutan selama 9 bulan yang terdiri dari <i>workshop</i>, <i>mentoring</i>, dan kegiatan bersama komunitas. • Melakukan <i>assessment</i> terhadap Gender di tempat kerja melalui GEARS | <p>5.5.2 Proporsi perempuan yang berada di posisi <i>managerial</i></p> |

| | Capaian TPB | Inisiatif FWD | Target TPB |
|---|--|---|--|
|  | 5.553 tenaga pemasar | Tenaga pemasar menawarkan produk dan layanan FWD Insurance. | 8.3.1 Proporsi lapangan pekerjaan |
|  | 3 penyandang disabilitas menjadi tenaga kerja 45 penyandang disabilitas mengikuti literasi keuangan | <ul style="list-style-type: none"> • Kesempatan kerja untuk disabilitas • <i>Financial Literacy</i> untuk Disabilitas | 10.2.1 Proporsi penyandang disabilitas yang mendapatkan kesempatan setara |



“FWD Insurance melakukan asesmen menggunakan GEARS yang membantu Perusahaan untuk menganalisis status kesetaraan gender, menunjukkan kesenjangan kesetaraan gender dalam organisasi, dan membantu dengan pengembangan strategi untuk mengatasi ketimpangan. **Keseluruhan, FWD Insurance mencapai skor yang sangat baik dengan 11 dari 15 indikator mendapatkan skor sempurna yaitu 100 poin. Hal ini menunjukkan komitmen Perusahaan dalam hal kesetaraan gender**”.

Evaluasi program merupakan proses pencarian informasi, penemuan informasi dan penetapan informasi yang dipaparkan secara sistematis tentang perencanaan, nilai, tujuan, manfaat, efektifitas dan kesesuaian sesuatu dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan. Sistem evaluasi dalam pelaksanaan program dilakukan oleh tim Corporate Communications & CSR adalah:

1



Evaluasi dilakukan bersama tim internal FWD Insurance dan departemen terkait lainnya.

2



Membuat hasil evaluasi hasil kerja dalam bentuk dokumen pelaporan.

3



Melaporkan dan mendapatkan persetujuan dari tim manajemen FWD Insurance.

Evaluasi dilaksanakan untuk mengukur realisasi kegiatan akan disesuaikan dengan masing-masing target waktu dan akan dilakukan setelah seluruh kegiatan selesai (*post event review*), yang biasanya dilakukan dua kali dalam setahun (tengah dan akhir tahun). Dengan melakukan evaluasi sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun, FWD Insurance dapat memitigasi risiko yang dapat terjadi untuk setiap kegiatan. Jika dilihat masih belum dapat memenuhi target kegiatan, FWD Insurance akan merencanakan perubahan jenis kegiatan yang dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan dapat mencapai target yang sudah ditentukan. Selain itu, wawancara atau *focus group discussion* dengan para mitra dan partisipan kegiatan ini juga akan dilakukan untuk memahami secara dalam pengaruh sosial dari kegiatan yang sudah dilakukan.

09. Indeks POJK

No. 51/POJK.03/2017



| POJK No.51/POJK. 03/2017 | Pengungkapan | Halaman |
|--------------------------------|---|---------|
| 1 | Penjelasan strategi keberlanjutan | 5, 20 |
| 2 | Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan | 8, 9 |
| 3 | Profil singkat perusahaan | 10-11 |
| 3.a | Visi, misi, dan nilai keberlanjutan | 10 |
| 3.b | Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>), dan situs web, serta kantor cabang | 10-11 |
| 3.c | Skala usaha | 11 |
| 3.c.1 | Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban | 11 |
| 3.c.2 | Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan | 45-47 |
| 3.c.3 | Persentase kepemilikan saham | 12 |
| 3.c.4 | Wilayah operasional | 12-13 |
| 3.d | Produk, layanan, dan kegiatan usaha | 33-39 |
| 3.e | Keanggotaan pada asosiasi | 11 |
| 3.f | Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan | 12 |
| 4 | Penjelasan Direksi | 4-6 |
| 4.a | Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan | 4 |
| 4.b | Penerapan Keuangan Berkelanjutan, | 5 |
| 4.c | Strategi pencapaian target | 5 |
| 5 | Tata kelola keberlanjutan | 26-29 |
| 5.a | Tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. | 29 |
| 5.b | Pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. | 28-29 |
| 5.c | Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan Publik dalam mengendalikan risiko keberlanjutan | N/A |
| 6 | Kinerja keberlanjutan antara lain, memuat: | |
| 6.a | Kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan Publik | 34 |
| 6.b.1 | Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi | 33 |
| 6.b.1 | Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan | 33 |
| 6.b.2 | Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen | 35 |

| POJK No.51/POJK. 03/2017 | Pengungkapan | Halaman |
|--------------------------------|--|---------|
| 6.c.2.a | Kesetaraan bekerja, tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak | 45 |
| 6.c.2.b | Persentase remunerasi karyawan tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional | 45 |
| 6.c.2.c | Lingkungan bekerja yang layak dan aman | 49 |
| 6.c.2.d | Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai | 47-48 |
| 6.c.3.a | Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan | 31, 55 |
| 6.c.3.b | Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti | 50-53 |
| 6.c.3.c | TJSL pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat | 55-59 |
| 6.d.1 | Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan | 42-44 |
| 6.d.2 | Penggunaan material yang ramah lingkungan | 43 |
| 6.d.3 | Penggunaan energi paling sedikit memuat: a) jumlah dan intensitas energi yang digunakan b) upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan | 43 |
| 6.e.1 | Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d | 41 |
| 6.e.2 | Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak lingkungan hidup | 41 |
| 6.e.3.a | Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi | N/A |
| 6.e.3.b | Upaya konservasi keanekaragaman hayati | N/A |
| 6.e.4.a | Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya | 44 |
| 6.e.4.b | Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan | 44 |
| 6.e.5.a | Limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis | 44 |
| 6.e.5.b | Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen | 44 |
| 6.e.5.c | Tumpahan yang terjadi (jika ada) | N/A |
| 6.e.6 | Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan | 50-53 |
| 6.f.1 | Inovasi dan pengembangan produk berkelanjutan | 40, 43 |
| 6.f.2 | Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan | 40 |
| 6.f.3 | Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau Jasa dan proses distribusi | 40 |
| 6.f.4 | Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya | 40 |
| 6.f.5 | Survei kepuasan pelanggan | 48 |
| 7 | Verifikasi tertulis dari pihak independen (jika ada) | N/A |

Indeks Isi Standar GRI [102-55]

| Standar GRI | Pengungkapan | Halaman |
|--|---|---------|
| GRI 102: Pengungkapan Umum 2020 | 102-1 Nama organisasi | 10 |
| | 102-2 Kegiatan, merek, produk, dan jasa | 10 |
| | 102-3 Lokasi kantor pusat | 10 |
| | 102-4 Lokasi operasi | 13 |
| | 102-5 Kepemilikan dan bentuk hukum | 12 |
| | 102-6 Pasar yang dilayani | 12 |
| | 102-7 Skala organisasi | 11 |
| | 102-8 Informasi mengenai karyawan | 44-46 |
| | 102-9 Rantai pasokan | 34 |
| | 102-10 Perubahan signifikan pada organisasi | 12 |
| | 102-11 Pendekatan atau prinsip kehati-hatian | 17 |
| | 102-12 Inisiatif eksternal | 10 |
| | 102-13 Keanggotaan asosiasi | 10 |
| | 102-14 Pernyataan dari pembuat keputusan senior | 7 |
| | 102-16 Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku | 12 |
| | 102-18 Struktur tata kelola | 29 |
| | 102-40 Daftar kelompok pemangku kepentingan | 18 |
| | 102-41 Perjanjian perundingan kolektif | 45 |
| | 102-42 Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan | 19-21 |
| | 102-43 Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan | 19-21 |
| | 102-45 Topik utama dan masalah | 25 |
| | 102-46 Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi | 10 |
| | 102-47 Menetapkan isi laporan dan batasan topik | 23 |
| | 102-48 Daftar topik material | 23 |
| | 102-49 Penyajian kembali informasi | 15 |
| | 102-50 Perubahan dalam pelaporan | 15 |
| | 102-51 Periode pelaporan | 15 |
| 102-52 Tanggal laporan terbaru | 15 | |
| 102-53 Siklus pelaporan | 15 | |
| 102-54 Kontak | 10 | |
| 102-55 Kesesuaian dengan Standar GRI | 15 | |
| 102-56 Indeks isi GRI | 61 | |
| | <i>Assurance</i> oleh pihak independen | N/A |
| Topik Material: | | |
| GRI 201: Kinerja Ekonomi | 201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan | 31 |
| | 201-3 Kewajiban program imbalan pasti dan program pensiun lainnya | 31 |
| GRI 418: Privasi Pelanggan | 418-1 Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan | 49 |
| GRI 401: Ketenagakerjaan | 401-1 Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan | 45-48 |

Lembar Umpan Balik



Lembar Umpan Balik

Laporan Keberlanjutan 2022 PT FWD Insurance Indonesia (“FWD Insurance”) menyampaikan kinerja ekonomi, lingkungan, sosial dan tata kelola Perusahaan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara, yang dapat disampaikan pada lembar sebagai berikut:

1. Profil Anda

Nama : _____

Pekerjaan : _____

Lembaga/Perusahaan : _____

Pemangku Kepentingan : Pemegang Saham Regulator
 Pemerintah Media
 Nasabah Supplier/Vendor
 Karyawan Masyarakat
 Tenaga pemasar

2. Laporan ini

Mudah dimengerti :
 Tidak setuju Netral Netral

Sudah menggambarkan informasi positif dan negatif Perusahaan :
 Tidak setuju Netral Netral

3. Topik material apa yang paling penting bagi Anda?

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Privasi Nasabah | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ketenagakerjaan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Digitalisasi Layanan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Mohon sampaikan masukan/kritik/saran Anda atas laporan ini

Terima kasih atas masukan Bapak/Ibu/Saudara. Mohon lembar umpan balik dapat dikirimkan melalui surat elektronik kepada kontak yang tertera pada laporan ini, atau langsung kepada:

Corporate Communications & CSR

PT FWD Insurance Indonesia
Pacific Century Place,
Lantai 20. SCBD Lot 10,
JI Jend. Sudirman Kav. 52-53
Jakarta Selatan 12190, Indonesia

FWD
insurance