

# Laporan Keberlanjutan 2023 PT FWD Insurance Indonesia





Penjelasan tema Laporan Keberlanjutan 2023

# *Unfolding sustainable insurance with 10xFWD energy*

---

Pada tahun 2023, PT FWD Insurance Indonesia, selanjutnya disebut sebagai “FWD Insurance” atau “Perusahaan” merayakan *anniversary* ke 10 dalam memberikan perlindungan dan dukungan bagi para pemangku kepentingan untuk merayakan kehidupan. Dengan tema “10xFWD”, FWD Insurance ingin membawa semangat melanjutkan komitmennya dalam mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi.

Program ini berangkat dari gagasan yang bertujuan untuk mewujudkan salah satu nilai FWD Insurance, yaitu ‘Peduli’, dalam aksi nyata yang berfokus pada edukasi literasi keuangan, konservasi lingkungan, dan kehidupan yang berkelanjutan bagi masyarakat.

# Daftar isi

## 1 Penjelasan Tema Laporan Keberlanjutan 2023

## 2 Daftar Isi

## 3 Penghargaan

## 4 Tentang Laporan Keberlanjutan

- Tentang Laporan Keberlanjutan
- Pemangku Kepentingan
- Topik Material

## 5 Strategi Keberlanjutan

## 6 Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

## 7 Lebih Dekat dengan FWD Insurance

- Profil Perusahaan
- Visi, Misi dan Budaya Perusahaan
- Perubahan yang Bersifat Signifikan
- Skala Usaha

## 8 Laporan Direksi

## 9 Tata Kelola Keberlanjutan

- Struktur Tata Kelola Keberlanjutan
- Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan
- Manajemen Risiko

## 10 Aspek Kinerja Ekonomi

- Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan
- Kontribusi FWD Insurance untuk Mendukung UMKM Indonesia
- FWD Insurance Mendukung Asuransi yang Berkelanjutan

## 11 Aspek Kinerja Lingkungan

- Upaya untuk Lingkungan yang Lebih Asri
- Penggunaan Energi
- Penggunaan Air
- Pengelolaan Limbah

## 12 Aspek Kinerja Sosial

- Pengelolaan Ketenagakerjaan
- Kesetaraan Kesempatan Bekerja yang Dilakukan Perusahaan
- Nasabah sebagai Prioritas Layanan
- Bersinergi untuk Pemberdayaan Masyarakat

### Daftar Pengungkapan Sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/Tahun 2017

### Daftar Pengungkapan Indeks Isi Standar GRI

### Lembar Umpan Balik

### 3. Penghargaan



## Penghargaan



### Indonesia's Popular Digital Products Awards 2023 (Financial Industry)

Kategori Life Insurance – E-Claim oleh The Iconomics



### Unit Link Awards 2023

Kategori:

- FWD USD Equity Plus Fund : Unit Link Terbaik Kategori Saham USD Periode 5 Tahun
- FWD Dana Berimbang Global Syariah : Unit Link Terbaik Kategori Campuran Syariah Periode 3 Tahun
- FWD USD Balanced Plus Fund : Unit Link Terbaik Kategori Campuran USD Periode 5 Tahun
- FWD Sprint USD Bond Fund : Unit Link Terbaik Kategori - Pendapatan Tetap USD Periode 7 Tahun

Oleh B-Universe



### Indonesia Public Relations Awards 2023

Kategori Best Public Relation in Company Strategy on Expanding Insurance Product and Services through Innovative Digital Transformation oleh Warta Ekonomi



### Unitlink Award 2023

Kategori:

- Peringkat 5 Kelompok Unitlink Saham Syariah Rupiah atas Produk: FWD Equity Fund Syariah
- Peringkat 4 Kelompok Unitlink Campuran Syariah Rupiah atas Produk: FWD Dana Berimbang Global Syariah

Oleh Media Asuransi



### Contact Center Service Excellence Index

Kategori:

- Peringkat 2 Life and Health Insurance – Call Center – FWD Customer Care (Top 2)
- Peringkat 2 Banking-Finance-Insurance – Email Customer Service – customercare.id@fwd.com (Top 2)

Oleh Majalah Marketing



**Digital User Experience Index 2023**

Kategori Peringkat 3 Insurance Life & Health (Top 3) oleh Majalah Marketing



**Excellence Service Index 2023**

Kategori Peringkat 4 Insurance Life & Health (Top 4) oleh Majalah Marketing



**Indonesia Digital Innovation Awards 2023**

Kategori The Most Innovative Life Insurance for the Provision of Easy Access to Insurance through Digital Platform, (Category: Life Insurance) oleh Warta Ekonomi



**Indonesia Digital Engagement Championship in Consumer Financial Services 2023**

Kategori Service Industry (Very Good remark) oleh SWA-Business Digest



**TOP CSR Awards**

Kategori:

- TOP CSR Awards 4 stars
- TOP Leader on CSR Commitment 2023 (Desy Natalia Widjaya)

Oleh TOP Business



**Indonesia Customer Experience  
Champion Awards 2023**

Kategori Very good remark oleh SWA-Business Digest



**Indonesia Sales Team Champion Awards 2023**

Kategori Very good remark oleh SWA-Business Digest



**Insurance Asia Awards 2023**

Kategori Insurance Initiative of the Year – Indonesia  
oleh Insurance Asia



**IndoRe Awards 2023**

Kategori 3rd winner The Most Innovative – Life Insurance  
oleh IndoRe



**Marketeers Editor’s Choice Awards 2023**

Kategori FWD Care Recovery Plan – Insurance Aftersales Service of the Year oleh Marketeers Editor’s Choice Awards 2023



**Women Empowerment Companies Awards 2023: HERitage of Equality**

Kategori Best Women Empowerment Company 2023 with Outstanding Encouragement in Female Leadership oleh Herstory



**TOP HC Awards**

Kategori:

- TOP HC Awards 4 stars
- The Most Committed Top Leader on Human Capital (Rudy Franto Manik)

Oleh TOP Business

## 4. Tentang Laporan Keberlanjutan



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

FWD Insurance menyusun laporan keberlanjutan sebagai media pelaporan kepada pemangku kepentingan tentang kinerja keberlanjutan yang terdiri dari tiga aspek yaitu lingkungan, sosial dan tata kelola. Penerbitan laporan ini juga sebagai wujud implementasi akuntabilitas dan transparansi Perusahaan akan dampak dan bentuk kontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan, yaitu pembangunan yang memenuhi kebutuhan saat ini tanpa mengganggu pemenuhan generasi masa depan.

Kami menerbitkan laporan keberlanjutan setiap satu tahun sekali dengan periode laporan keberlanjutan adalah 1 Januari hingga 31 Desember 2023. Laporan periode sebelumnya diterbitkan pada 30 Mei 2023. Terdapat beberapa pernyataan kembali informasi terkait jumlah pekerja dan jumlah nilai ekonomi yang didistribusikan. Laporan ini menyampaikan kinerja keberlanjutan FWD Insurance seutuhnya karena tidak menyajikan data entitas anak Perusahaan. Seluruh data keuangan yang disampaikan adalah data keuangan *audited* berdasarkan bisnis konvensional, yaitu seluruh bisnis asuransi yang dijalankan perusahaan, namun tidak termasuk bisnis syariah, kecuali dinyatakan lainnya. Laporan ini mencakup data lingkungan di wilayah kantor pusat FWD Insurance. Perusahaan terus melakukan peningkatan pengumpulan data terhadap data lingkungan. Laporan ini tidak dilakukan proses *assurance* oleh pihak eksternal independen namun secara internal Perusahaan kami menjamin keabsahan data dengan adanya tanda tangan dari Dewan Komisaris dan Direksi. Laporan ini dilengkapi oleh indeks POJK dan GRI sebagai standar dari pelaporan. Laporan ini memenuhi indikator dari standar dan pedoman berikut:



### Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)

No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik



### Standar Global Reporting Initiatives (GRI)



### Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)



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.
  
2.



Konteks Keberlanjutan

Topik material yang dipilih berkaitan dengan inisiatif Perusahaan terkait 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 pendukung yang lengkap agar para pemangku kepentingan dapat mengetahui dan memahami kinerja ekonomi, lingkungan, sosial dan tata kelola Perusahaan.

Untuk informasi atas laporan keberlanjutan ini, silakan menghubungi:

**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

 <p><b>Telepon:</b> 1500 525</p>	 <p><b>Email:</b> <a href="mailto:CustomerCare.id@fwd.com">CustomerCare.id@fwd.com</a></p>	 <p><b>Website:</b> <a href="http://fwd.co.id">fwd.co.id</a></p>
---	---	---

## 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
 Pemegang Saham	 Nasabah
 Karyawan	 Regulator
 Tenaga Pemasar	 Media
	 Mitra Kerja
	 Masyarakat

Pengelolaan terkait pemangku kepentingan menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawab berbagai fungsi dan departemen terkait di perusahaan. Berikut ini adalah analisis terkait dengan metode dan frekuensi pemangku kepentingan FWD Insurance, yang meliputi: [5.d] [102-43]

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
 Pemegang Saham	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tahunan, RUPS Sirkuler dan RUPS Luar Biasa yang dilaksanakan minimal setahun sekali</li> <li>Komunikasi melalui surat resmi, audiensi dan <i>digital platform</i> sesuai kebutuhan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rencana Bisnis Perusahaan</li> <li>Kinerja perusahaan ekonomi dan pengembangan investasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Perusahaan</li> <li>Pelaporan kinerja rutin sesuai dengan kebutuhan.</li> <li>Penyampaian informasi melalui Laporan Keuangan Tahunan</li> <li>Penyampaian informasi melalui laporan tahunan dan laporan keberlanjutan.</li> </ol>

 <b>Pemangku Kepentingan</b>	 <b>Metode dan Frekuensi Pelibatan Pemangku Kepentingan</b>	 <b>Topik Utama</b>	 <b>Respon dan Tindak Lanjut</b>
 <b>Regulator</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Penyampaian laporan bulanan, laporan triwulan, laporan semester dan laporan tahunan secara berkala kepada Otoritas Jasa Keuangan,</li> <li>2 Menjalin komunikasi dengan Regulator baik melalui sarana komunikasi pertemuan langsung maupun komunikasi jarak jauh seperti surat elektronik atau telepon, setiap diperlukan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kepatuhan dan pelaksanaan <i>Good Corporate Governance</i> berdasarkan peraturan yang berlaku</li> <li>2 Pelaksanaan pengendalian dan strategi anti-<i>fraud</i>, anti korupsi, Anti Pencucian Uang &amp; Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU – PPT)</li> <li>3 Penerapan inklusi dan literasi keuangan</li> <li>4 Penerapan keuangan berkelanjutan</li> <li>5 Penerapan peraturan terkait bisnis dan operasional Perusahaan lainnya yang dikeluarkan oleh Regulator</li> <li>6 Penerapan peraturan terkait perlindungan konsumen</li> <li>7 Penerapan peraturan terkait perlindungan data pribadi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Melaksanakan kepatuhan terhadap peraturan dan undang-undang yang berlaku di Indonesia</li> <li>2 Memastikan implementasi <i>Good Corporate Governance</i> Perusahaan sesuai dengan peraturan yang berlaku.</li> <li>3 Melaksanakan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan</li> <li>4 Menyusun Laporan bulanan, laporan triwulan, laporan semester dan laporan tahunan secara berkala sebagaimana diamanatkan oleh Otoritas Jasa Keuangan</li> <li>5 Memberikan tanggapan atas rekomendasi dan/atau permintaan klari ikasi dari OJK, setiap diperlukan</li> </ol>
 <b>Nasabah</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ketersediaan komunikasi melalui FWD Customer Care baik melalui jalur telepon, tatap muka, WhatsApp, maupun melalui media sosial.</li> <li>2 Survei kepuasan pelanggan yang diajukan kepada Nasabah setelah Nasabah melakukan pembelian, layanan asuransi, ataupun setelah selesai proses klaim.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Keterbukaan informasi dalam pembelian, layanan asuransi dan klaim Nasabah.</li> <li>2 Seputar penggunaan aplikasi digital FWD MAX</li> <li>3 Pengkinian data Nasabah</li> <li>4 Perlindungan data Nasabah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pemantauan kepuasan pelanggan berdasarkan pengalaman pembelian, layanan berasuransi, dan pengajuan klaim yang dilakukan setiap bulan; termasuk dengan pembahasan rutin dengan pihak terkait.</li> </ol>

 <b>Pemangku Kepentingan</b>	 <b>Metode dan Frekuensi Pelibatan Pemangku Kepentingan</b>	 <b>Topik Utama</b>	 <b>Respon dan Tindak Lanjut</b>
 <b>Karyawan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Melaksanakan pendidikan dan pelatihan secara rutin bagi karyawan sesuai dengan kebutuhan pengembangan.</li> <li>2 Sosialisasi dan evaluasi kinerja secara berkala</li> <li>3 Aktivitas <i>employee engagement</i> yang dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Layanan kesehatan kerja</li> <li>2 Peningkatan kualitas kesehatan dan keamanan kerja</li> <li>3 Pendidikan dan pelatihan kesetaraan gender pada karyawan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Memenuhi hak-hak normatif pekerja, kebebasan berserikat, kesempatan yang setara, dan non-diskriminatif.</li> </ol>
 <b>Tenaga Pemasar</b> <small>(Agen, Insurance Consultant, dan Corporate Care Sales)</small>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga pemasar yang secara rutin dilakukan</li> <li>2 Sosialisasi dan evaluasi kinerja secara berkala</li> <li>3 Kegiatan <i>gathering</i> yang rutin dilaksanakan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kerja sama dalam memasarkan produk asuransi</li> <li>2 Pengembangan kompetensi dan jenjang karir</li> <li>3 Hak dan Kewajiban sebagai Tenaga Pemasar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Memenuhi hak-hak normatif pekerja, kebebasan berserikat, kesempatan yang setara, dan non-diskriminatif.</li> </ol>
 <b>Mitra Kerja</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Melakukan komunikasi melalui surat resmi, audiensi dan <i>digital platform</i> sesuai kebutuhan</li> <li>2 Pengurusan administrasi pengadaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Praktik Pengadaan Berkelanjutan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Menyampaikan prosedur atau mekanisme agar vendor/<i>supplier</i> dapat dipilih oleh Perusahaan</li> </ol>
 <b>Media</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Melakukan komunikasi dengan media melalui <i>press release, press conference, wawancara</i> dan lainnya</li> <li>2 Melakukan <i>media gathering</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Keterbukaan informasi Perusahaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Menyediakan keterbukaan informasi kinerja dan inisiatif Perusahaan</li> </ol>
 <b>Masyarakat</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Melakukan konsultasi publik melalui musyawarah sesuai kebutuhan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) Perusahaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Melaksanakan program TJSL sesuai dengan permasalahan, kebutuhan dan potensi yang ada di masyarakat sekitar.</li> </ol>

## 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 telah melaksanakan diskusi internal pada tanggal 15 Januari 2024 untuk memetakan topik material mana yang menjadi fokus untuk dilaporkan Perusahaan pada Laporan Keberlanjutan Tahun 2023.

### 2 Analisis Isu



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

Isu	Topik GRI
<b>01.</b> <i>Revenue</i> perusahaan, biaya operasional, upah, tunjangan karyawan, pembayaran kepada pemerintah, investasi ke masyarakat	Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan
<b>02.</b> Keamanan Nasabah dalam melakukan pelayanan digital dari Perusahaan	Keamanan Data dan Privasi Nasabah
<b>03.</b> Kesetaraan gender pada karyawan, keterbukaan informasi <i>recruitment</i> karyawan baru, tingkat perputaran pegawai ( <i>turn over</i> )	Ketenagakerjaan
<b>04.</b> 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><b>Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan</b></p>	<p>Kinerja ekonomi menjadi dasar bagi pelaksanaan kegiatan operasional Perusahaan untuk mendukung kinerja keberlanjutan Perusahaan. Di dalam menjaga kinerja ekonomi Perusahaan menerapkan inovasi dan update terhadap permintaan Nasabah dan terus mengoptimalkan manajemen keuangan.</p>	<p>Kinerja ekonomi yang baik dan mencapai target akan memberikan dampak positif bagi Perusahaan.</p> <p>Batasan dampak terhadap pemangku kepentingan</p> <p><b>Internal:</b> [1] Pemegang saham, [2] Karyawan, [3] Tenaga pemasar</p> <p><b>Eksternal:</b> [1] Regulator, [2] Nasabah, [3] Mitra Kerja, [4] Media, [5] Vendor, [6] Masyarakat</p>	
<p><b>Privasi Nasabah</b></p>	<p>Kerahasiaan data Nasabah menjadi hal yang sangat penting bagi Perusahaan karena merupakan salah satu prinsip dalam sistem keuangan kami, dimana 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><b>Internal:</b> [1] Pemegang saham, [2] Karyawan, [3] Tenaga pemasar</p> <p><b>Eksternal:</b> [1] Regulator, [2] Nasabah, [3] Media</p>	

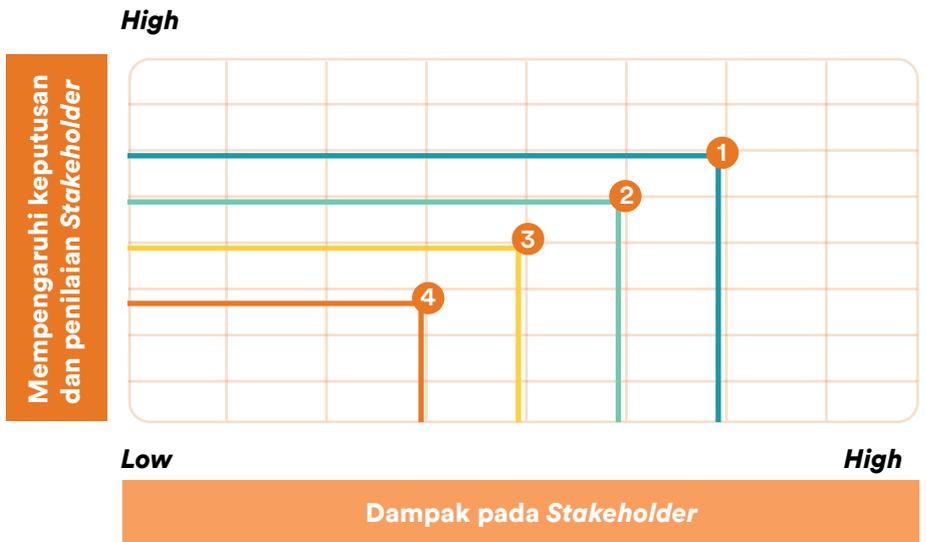
Topik Material	Alasan Topik Material	Batasan Dampak terhadap Pemangku Kepentingan	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)*
 <p><b>Ketenagakerjaan</b> (Diversity and Inclusion)</p>	<p>Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan suportif, serta menjunjung tinggi nilai - nilai inklusifitas dan aksesibilitas yang akan memberikan dampak besar bagi kinerja karyawan</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><b>Internal:</b> [1] Pemegang saham, [2] Karyawan, [3] Tenaga pemasar</p> <p><b>Eksternal:</b> [1] Regulator, [2] Nasabah, [3] Media</p>	 
 <p><b>Digitalisasi Layanan</b></p>	<p>Di era digital ini, pemanfaatan teknologi untuk mengoptimisasikan edukasi dalam rangka mengubah cara pandang masyarakat mengenai asuransi dan secara khusus memberikan pengalaman asuransi digital yang berbeda terhadap layanan dan produk Perusahaan kepada Nasabah, dilakukan melalui aplikasi FWD MAX, yang merupakan <i>one stop solution application</i> untuk menemani masyarakat dalam menjalani <i>passion</i> sekaligus bisa mengakses banyak informasi tentang FWD Insurance.</p> <p>Selain itu, FWD Insurance juga memiliki beberapa aplikasi lainnya yang digunakan lebih dari 12.000 agen asuransi untuk menjangkau masyarakat luas di Indonesia, antara lain FWD SMART, Pintr, dan IRIS.</p>	<p>Dengan adanya digitalisasi yang memberikan layanan yang efektif dan efisien dapat meningkatkan performa layanan yang berdampak pada kepercayaan dan loyalitas Nasabah kepada Perusahaan.</p> <p>Batasan dampak terhadap pemangku kepentingan:</p> <p><b>Internal:</b> [1] Pemegang saham, [2] Karyawan, [3] Tenaga pemasar</p> <p><b>Eksternal:</b> [1] Regulator, [2] Nasabah, [3] Masyarakat, [4] Media</p>	

## 5 Daftar Topik Materialitas



Keterangan:

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



## 5. Strategi Keberlanjutan



## Strategi Keberlanjutan FWD Insurance [POJK 1, 6.a] [GRI: 102-14, 102-22]

FWD Insurance telah memiliki Strategi Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola yang mencakup komitmen, inisiatif-inisiatif, dan agenda keberlanjutan yang akan dilaksanakan oleh Perusahaan sebagai salah satu wujud tanggung jawab sosial dan lingkungan. Strategi keberlanjutan menjadi arah dan panduan strategis Perusahaan untuk merespons isu sosial, ekonomi, dan lingkungan yang relevan dan signifikan. Implementasi atas visi Perusahaan, yaitu mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi, dengan tujuan untuk menciptakan pengalaman asuransi yang sederhana dan mudah bagi nasabah. Pendekatan ini didorong oleh nilai yang sama dengan mengutamakan nasabah, menggunakan teknologi dan memberdayakan karyawan. FWD Insurance telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang bertujuan untuk 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. RAKB FWD Insurance memuat inisiatif, pengukuran, dukungan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, target dan realisasinya yang meliputi:

Inisiatif	Pengukuran	Dukungan TPB	Target	Realisasi
<b>Aspek lingkungan</b>				
Pengurangan emisi CO <sub>2</sub> pada kegiatan bisnis yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemakaian listrik</li> <li>• Pemakaian air</li> <li>• Konsumsi bahan bakar untuk mobil operasional</li> <li>• Jarak tempuh perjalanan udara.</li> </ul>	Jumlah emisi (MT CO <sub>2</sub> e)		340	113
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 di mana saja, serta dilengkapi juga dengan e-SPAJ (Surat Pengajuan Asuransi Jiwa) dan e-policy bagi nasabah yang melakukan transaksi.	<i>Digital Submission</i>		100%	100%
Adopsi teknologi <i>cloud</i> untuk mengakselerasi proses operasional bisnis.	Penggunaan Cloud		95.50%	95.50%

Inisiatif	Pengukuran	Dukungan TPB	Target	Realisasi
<b>Aspek lingkungan</b>				
FWD Bebas Berbagi 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 media grup atau pihak ketiga lainnya.	Jumlah penerima manfaat dari kegiatan literasi keuangan	 	1.500	2.336
Mendukung upaya keragaman dan inklusi penting di tempat kerja yang semakin beragam saat ini. Memberikan pelatihan dasar anti-pelecehan dan anti-diskriminasi kepada karyawan.	Jumlah karyawan yang menyelesaikan pelatihan <i>Conscious &amp; Unconscious Bias</i>		100%	100%
Mendorong kesempatan yang sama bagi karyawan perempuan dan laki-laki dalam menempati posisi Manajemen Senior.	Rasio perempuan menempati posisi Manajemen Senior.		37%	41%

Selama tahun 2023 Perusahaan telah membangun budaya keberlanjutan melalui kegiatan berikut:

- 

Menerapkan *Community Care Volunteering Policy* untuk para karyawan, termasuk di dalamnya adalah kebijakan terkait cuti untuk mengikuti kegiatan *volunteering*
- 

Melaksanakan kegiatan FWD Volunteering Weeks, untuk memberikan kesempatan bagi karyawan melakukan *volunteer* serta meningkatkan *engagement* dan *volunteering culture* di Perusahaan. Kegiatan yang dilakukan meliputi donor darah, edukasi literasi keuangan, dan restorasi kerang hijau.

3



Melakukan penghematan energi dengan menyediakan fasilitas yang memiliki teknologi ramah lingkungan.

4



Berkolaborasi dengan berbagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) untuk melaksanakan berbagai kegiatan terkait *community care* dan lingkungan, di antaranya adalah JA SparktheDream, InnovateHer Academy, donor darah, hingga pelestarian lingkungan.

FWD Insurance memiliki ESG *Value Creation* yang bertujuan untuk menciptakan masa depan yang berkelanjutan melalui tata kelola yang kuat dan manajemen risiko, kepercayaan, nilai talenta, mengatasi kesenjangan perlindungan, investasi berkelanjutan, dan ketahanan iklim.

## ESG Value Creation FWD Insurance Indonesia

Tata Kelola yang Kuat dan Manajemen Risiko

Kepercayaan	Talenta	Mengatasi Kesenjangan Perlindungan	Investasi Berkelanjutan	Ketahanan Iklim
<ol style="list-style-type: none"> <li>Berada di momen penting Nasabah</li> <li>Menyampaikan perlindungan yang dibutuhkan pelanggan kami dengan sederhana melalui produk yang lebih inklusif.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membina budaya dan lingkungan kerja yang inovatif dan dinamis dengan kepemimpinan inklusif.</li> <li>Menarik, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia terbaik dalam karir yang meyakinkan.</li> <li>Mempromosikan keragaman bakat dan bisnis ketahanan melalui cara kerja yang fleksibel.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mempertemukan kebutuhan dan Nasabah yang tidak terjangkau dengan meningkatkan inklusi keuangan.</li> <li>Melakukan edukasi pada generasi penerus untuk memastikan mereka mendapatkan masa depan keuangan yang lebih cerah.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyematkan ESG ke dalam proses investasi kami untuk mempromosikan kinerja keuangan berkelanjutan.</li> <li>Berbagi semangat kami untuk hidup layak dengan berinvestasi di komunitas lokal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Transisi menuju ekonomi rendah karbon untuk mencapai emisi <i>net zero</i>.</li> </ol>

Pengelolaan Risiko FWD Insurance dilakukan dengan menggunakan sistem evaluasi pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh tim Corporate Communications & CSR dengan melakukan evaluasi dengan seluruh tim pelaksana baik internal dan eksternal, membuat hasil evaluasi dalam bentuk dokumen pelaporan yang dilaporkan dan mendapatkan persetujuan dari tim manajemen FWD Insurance. Tim pelaksana wajib melaporkan dokumen kegiatan yang telah dilakukan tersebut ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap tahunnya. Dalam melaksanakan inisiatif keuangan berkelanjutan Perusahaan menghadapi tantangan, antara lain target peserta literasi keuangan yang tidak sesuai dengan target, materi edukasi yang belum merata dipahami oleh peserta, fokus Perusahaan yang berubah, hingga adanya *force majeure* (kejadian di luar kemampuan manusia dan tidak dapat dihindarkan seperti bencana alam) yang mengakibatkan kegiatan tidak jadi dilaksanakan.



## 6. Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan



### Aspek Ekonomi [2.A]

Uraian	2023	2022	2021
Pendapatan*	Rp <b>2.862.881</b>	Rp <b>2.551.416</b>	Rp <b>2.933.681</b>
Biaya Klaim dan Manfaat*	Rp <b>2.443.519</b>	Rp <b>2.264.361</b>	Rp <b>2.352.275</b>
Produk/Jasa yang Dijual	<b>31</b> Unit	<b>37</b> Unit	<b>33</b> Unit
Digitalisasi Layanan	<b>89 %</b>	<b>84 %</b>	<b>77 %</b>
Kontribusi Pajak kepada Negara	Rp <b>180.012</b>	Rp <b>112.740</b>	Rp <b>90.321</b>

\*Data *audited* bisnis konvensional, dalam satuan jutaan Rupiah

### Aspek Lingkungan [2.B]

Uraian	2023	2022	2021
Penggunaan Energi Listrik	<b>142.631</b> KWH	<b>147.591</b> KWH	<b>129.662</b> KWH
Penggunaan Air	<b>33</b> M <sup>3</sup>	<b>23</b> M <sup>3</sup>	<b>28</b> M <sup>3</sup>

### Aspek Sosial [2.C]

Uraian	2023	2022	2021
Tingkat Perputaran Karyawan	<b>4.79 %</b>	<b>26.04 %</b>	<b>17.35 %</b>
Jumlah Karyawan	<b>383</b> Orang	<b>370</b> Orang	<b>375</b> Orang
Komposisi Karyawan:			
- Laki-laki	<b>50 %</b>	<b>49 %</b>	<b>49 %</b>
- Perempuan	<b>50 %</b>	<b>51 %</b>	<b>51 %</b>
Peserta Pelatihan Karyawan	<b>383</b> Orang	<b>370</b> Orang	<b>375</b> Orang
Survei Kepuasan Nasabah	<b>7.84</b>	<b>8.07</b>	<b>8.46</b>
Peringkat Kepuasan Nasabah	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>N/A</b>
Jumlah Peserta Literasi Keuangan	<b>2.336</b> Orang	<b>1.526</b> Orang	<b>1.616</b> Orang
Jumlah Penyaluran Dana CSR*	Rp <b>422</b>	Rp <b>223</b>	<b>N/A</b>

\*Dalam satuan jutaan Rupiah

## 7. Lebih Dekat dengan FWD Insurance



FWD Insurance adalah perusahaan asuransi yang berfokus pada produk asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan *unit link* atau investasi. FWD Insurance pada mulanya dikenal dengan nama 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-43/D.05/2020 tanggal 17 November 2020.

## Profil Perusahaan



### Nama Perusahaan [3.B] [102.1]

PT FWD Insurance Indonesia



### Nama Branding

FWD Insurance



### Tanggal Pendirian

25 April 1990



### Status Hukum [102.5]

Joint Venture



### Izin Usaha

Nomor KEP-76/NB.1/2020



### Akta Pendirian [102.5]

Akta Notaris No. 226 tanggal  
25 April 1990



### Modal Dasar [3.C]

Rp10.000.000.000.000,00  
(sepuluh triliun Rupiah)



### Modal Ditempatkan [3.C]

Rp8.116.071.000.000,00  
(delapan triliun seratus enam belas miliar tujuh puluh satu juta Rupiah)



### Jumlah Pegawai [3.C]

383 orang.



### Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha Utama [3.D] [102.2]

Asuransi Jiwa



### Alamat Kantor Pusat [3.B] [102.3]

Pacific Century Place, Lantai 20  
SCBD Lot 10, Jl. Jenderal Sudirman  
Kav. 52-53. Jakarta Selatan  
12190, Indonesia



### Telepon [3.B]

1500-525



### Website [3.B]

www.fwd.co.id



### Email [3.B]

CustomerCare.id@fwd.com



### Entitas Anak

PT FWD Asset Management



### Pasar yang dilayani [102.6]

Seluruh Indonesia



### Keanggotaan pada Asosiasi [3.E] [102-13]

Asosiasi Asuransi Jiwa  
Indonesia (AAJI)

Asosiasi Asuransi Syariah  
Indonesia (AASI)

## Visi, Misi, Nilai, Tujuan dan Budaya Perusahaan

 <p><b>Visi</b> [3.A]</p> <p>Mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi</p>	 <p><b>Misi</b> [3.A]</p> <p>Berfokus pada Nasabah</p> <p>Melakukan lebih banyak dengan teknologi digital</p> <p>Memberdayakan karyawan kami</p>	 <p><b>Tujuan Perusahaan</b></p> <p>Menciptakan pengalaman berasuransi yang sederhana dan mudah bagi Nasabah</p>
---	---	---



**Budaya Perusahaan**

FWD Insurance membangun serta mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang inovatif, dinamis serta inklusif. Hal ini penting untuk dapat menarik, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia terbaik, serta menyediakan peluang karir yang baik bagi setiap karyawan di perusahaan. Untuk menjaga serta mempertahankan budaya ini, FWD Insurance terus mengimplementasikan inisiatif yang selalu mencerminkan nilai-nilai perusahaan secara berkala. Hal ini menjadi panduan perilaku karyawan dalam bekerja dan berinteraksi.

Nilai perusahaan yang dimaksud adalah:

Berkomitmen | Inovatif | Proaktif | Terbuka | Peduli

## Perubahan yang Bersifat Signifikan [3.F]

Di tahun 2023, FWD Insurance melakukan relokasi kantor dari SOHO Capital ke Citicon Tower dan telah membuka 22 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di berbagai kota di Indonesia.

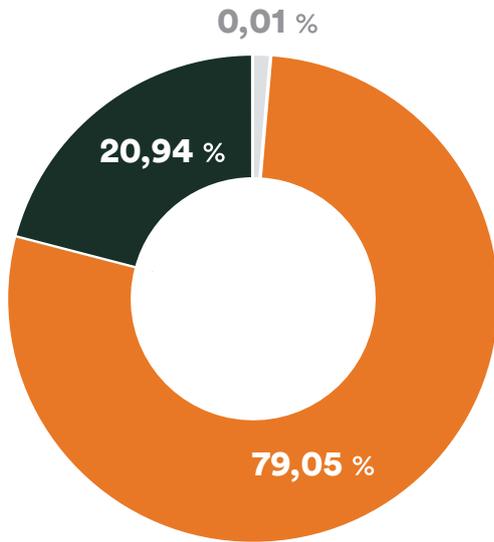
## Skala Usaha [3.C.1] [102.7]

Uraian	2023*	2022*	2021*
 Total Aset*	Rp <b>9.777.907</b>	Rp <b>12.421.466</b>	Rp <b>13.618.419</b>
 Total Kewajiban*	Rp <b>6.461.975</b>	Rp <b>7.225.617</b>	Rp <b>8.031.898</b>
 Total Ekuitas*	Rp <b>3.315.932</b>	Rp <b>5.195.848</b>	Rp <b>5.586.520</b>
 Pendapatan*	Rp <b>2.862.880</b>	Rp <b>2.551.416</b>	Rp <b>2.933.681</b>

\*Data audited bisnis konvensional, dalam satuan jutaan Rupiah

**Pemegang Saham dan Persentase Kepemilikan Saham**

[3.C.3]



- FWD Group Financial Service **79,05 %**
- PT Surya Elok Kencana **20,94 %**
- Tn. Rahendrawan **0,01 %**

**Wilayah Operasional dan Anak Perusahaan [3.C.4] [102.5]**

Perusahaan berkantor pusat di Pacific Century Place, Lantai 20 SCBD Lot 10, Jalan Jendral Sudirman Kav. 52-53, Jakarta Selatan, Indonesia. FWD Insurance berkomitmen untuk melayani nasabah di seluruh wilayah Indonesia, dimana saat ini Perusahaan memiliki 37 kantor pemasaran dan kantor pemasaran mandiri di luar kantor pusat yang meliputi Jakarta, Tangerang, Batam, Surabaya, Solo, Yogyakarta, Semarang, Medan, Palembang, Bandung, Denpasar, Malang, Serpong, Makassar, Bogor, Lombok, Manado, Samarinda, Pontianak, Tuban, Tanjung Pinang, hingga Aceh.

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.



## Kantor Pemasaran

### 1 Jakarta

- ▶ Menara Citicon Lantai 2 Unit A, Jl. Letjen. S. Parman Kavling 72 Slipi, Kel. Slipi, Kec. Palmerah Jakarta Barat 11410
- Jl. Matraman Raya No.30E, RT.5/RW.6, Kenari, Kec. Senen Jakarta Pusat 10430
- Menara DEA Tower 2 Jl. Mega Kuningan Kav. E4.3 No. 1-2 Kuningan, Kuningan Timur, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12950
- District 8 SCBD, Prosperity Tower, Lt 11 Unit B, Lots 28, SCBD - Jakarta Selatan

### 2 Semarang

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

### 3 Lombok

- ▶ Lombok Epicentrum Mall Lower Ground 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 Serpong

- ▶ Perum. Alam Sutera, Ruko Alam Sutera, Boulevard 10c No.3, Pakulonan, Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten 15325

### 7 Surabaya

- ▶ Jl. Raya Darmo No.85, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60261
- Ruko Villa Bukit Mas Blok RA 1-2, Lantai 2, Jl. KH Abdul Wahab Siamin, Dukuh Pakis, Surabaya
- Water Place Residence Tower A Blok A / 23, Jl. Pakuwon Indah Lontar Timur, 3-5 Surabaya
- Jl. Raya Mastrip Kemlaten No. 27 RT 02/RW 05, Kel. Kebraon, Kec. Karangpilang, Surabaya 60222
- Ruko Darmo Galeria Blok D No. 6, Jl. Mayjen Sungkono 1422-143, Gunung Sari, Dukuh Pakis, Surabaya, Jawa Timur
- Ruko Town Square AA1/27-28 East Coast Center, Jl. Kejawan Putih Tambak, Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur 60112

### 8 Makassar

- ▶ Jl. Gunung Latimojong No.129, Maradekaya, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. 90145
- Business Park B2, Cluster Business Park, Blok BPB2/10, Citraland City Losari Makassar, Kel. Mariso, Kec. Tamalate, Makassar

### 9 Malang

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

### 10 Bogor

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

## Kantor Pemasaran

### 11 Palembang

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

### 12 Denpasar

- ▶ Jl. Gatot Subroto Barat No.334, Dauh Puri Kaja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali 80233
- Jl. Raya Puputan II Kav C1, RT 00/RW 00 Kel Sumerta Kelod, Kec. Denpasar Timur, Denpasar Bali

### 13 Batam

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

### 14 Medan

- ▶ Jl Perintis Kemerdekaan, Kmp Jati Junction No P 11-11a, Perintis, Kec. Medan Tim, Kota Medan, Sumatera Utara 20231
- Komp. Cemara Asri, Jl. Boulevard Timur No. 8G Sampali, Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara
- Setia Budi Square Blok C No. 8A, Jl. Setia Budi Komplek Tasbi I Tanjung Sari, Medan Selayang, Medan 20133
- Komplek Yang Lim Plaza, Jl. Emas No.8A, Kelurahan Sei Rengas II, Kec. Medan Area, Medan, Sumatera Utara, 20214

### 15 Samarinda

- Graha Tebengang, Jl. Tekukur RT 019, Kel. Tamindung Permai, Kec.Sungai Pinang, Samarinda, Kalimantan Timur
- Ruko Syahrani Center No.09, Jl. AW Syahrani, Samarinda, Kalimantan Timur 75123

### 16 Banda Aceh

- Jl. T Chik Di Tiro No. 4 Jurong Malahayati, Kel. Peuniti, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh

### 17 Solo Surakarta

- Jl. DR. Moewardi No. 31, Kel. Purwosari, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, JawaTengah

### 18 Tangerang

- Ruko Golden 8 Blok K No. 7, Jl. Ki Hajar Dewantara, Gading Serpong, Pakulonan Barat, Kel. Kelapa Dua, Tangerang, Banten

### 19 Pontianak

- Jl. Ahmad Yani Komplek Sentra Bisnis No. E-26 RT.001 Parittokaya, Pontianak Selatan, Pontianak, Kalimantan Barat

### 20 Manado

- Mega Mas Blok 1 C2 No. 43, Jl. Pierre Tendean Komplek Ruko Megamas Boulevard, Manado

### 21 Tanjung Pinang

- Jl. DI Panjaitan Km. 7 No. 14 RT 03/ RW 02, Kelurahan Melayu, Kota Piring, Kec. Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau

### 22 Lampung

- Jl. Kartini No. 92BB Palapa Kec. Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung 35116

### 23 Tuban

- Jl. WR Supratman No. 22, Tuban

## 8. Laporan Direksi



## Pemangku kepentingan yang terhormat

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya, Perusahaan dapat melalui tahun 2023 dengan baik. FWD Insurance sebagai perusahaan asuransi jiwa dengan visi, mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi, berupaya untuk memberikan pendekatan *customer-led* didukung teknologi digital dan yang berbeda untuk memberikan perlindungan melalui produk dan layanan yang dihadirkan.

Sejalan dengan komitmen kami dalam memberikan produk dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabah, kami membuat Sustainability Report untuk menyampaikan kinerja keberlanjutan dan penerapan *Environment, Social, dan Governance* (ESG) selama periode pelaporan, yaitu tahun 2023. Oleh karenanya, kami berharap laporan ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat sebagai cermin komitmen Perusahaan pada penerapan ESG sesuai dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Di sepanjang tahun 2023, FWD Insurance telah menerapkan nilai-nilai keberlanjutan pada berbagai aspek bisnis yang kami jalankan dengan mengutamakan kebutuhan nasabah, memanfaatkan teknologi, dan memberdayakan karyawan.

## Kami Merespon Tantangan melalui Strategi dan Peluang Keberlanjutan

Sebagai upaya untuk mewujudkan visi kami, FWD Insurance berkomitmen untuk menerapkan nilai-nilai keberlanjutan melalui implementasi ESG yang selaras dengan Strategi ESG FWD Group. Dengan semangat *digital at heart with human touch*, kami ingin mewujudkan masa depan yang lebih baik dan berkelanjutan diantaranya melalui penerapan tata kelola perusahaan yang baik, manajemen risiko yang kuat, kepercayaan, nilai talenta, mengatasi kesenjangan perlindungan, investasi berkelanjutan, dan ketahanan iklim. Strategi ESG yang diimplementasikan oleh kami juga selaras dengan Sustainable Development Goals (SDG) milik Persekutuan Bangsa-Bangsa (PBB).

## Penerapan Keuangan Berkelanjutan Kami

Pada tahun 2023, kami terus melanjutkan penerapan nilai-nilai keberlanjutan pada setiap rantai bisnis perusahaan. Prestasi yang kami peroleh sepanjang tahun 2023 dalam hal keberlanjutan meliputi:

- Dari segi bisnis, FWD Insurance berhasil mempertahankan posisi bisnis keagenan asuransi jiwa pada peringkat keempat berdasarkan *new business sales* dari laporan regulator, asosiasi asuransi, dan *market share* industri pada semester 1 tahun 2023.
- FWD Insurance telah menambah 22 Kantor Pemasaran Mandiri di beberapa kota besar di Indonesia untuk memperluas jaringan serta akses masyarakat pada layanan dan produk perusahaan. FWD Insurance juga meluncurkan dua produk baru, yaitu FWD Passion Link dan FWD Berkah Pendidikan, serta layanan program gratis untuk nasabah, FWD Care Recovery Plan, dan Program Dukungan FWD Mind Strength yang dapat diakses secara gratis oleh seluruh masyarakat Indonesia (nasabah maupun non-nasabah).
- Untuk meningkatkan budaya keberlanjutan bagi karyawan, FWD Insurance meluncurkan *Community Care Volunteering Policy* – dimana Perusahaan memberikan cuti khusus sebanyak 2 hari/tahun untuk karyawan dapat mengikuti kegiatan *volunteering* terkait program *corporate social responsibility* (CSR). Atas peluncuran kebijakan ini, FWD Insurance telah berhasil mengumpulkan lebih dari 400 jam kegiatan *volunteering* di sepanjang tahun 2023.
- Pada tahun 2023, tingkat digitalisasi FWD Insurance meningkat menjadi 89% dibanding tahun sebelumnya, yaitu 84%. Angka ini menunjukkan penggunaan teknologi digital pada produk dan layanan FWD Insurance terus mengalami tren yang meningkat dari tahun ke tahun – sesuai komitmen Perusahaan dalam memanfaatkan teknologi serta pengurangan emisi.

- Sebagai komitmen kepada nasabah, FWD Insurance melaksanakan berbagai inisiatif terkait layanan kepada para nasabah:
  - Perayaan CX Month dan kegiatan *customers gathering* di Jakarta dan di Surabaya
  - Untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, FWD Insurance mengubah waktu operasi layanan FWD Customer Care menjadi pada hari Senin-Jumat jam 07:00 – 19:00 WIB

Kinerja ekonomi Perusahaan meningkat dari Rp2.551.416 juta menjadi Rp2.862.880 juta. Di sepanjang 2023, FWD Insurance telah melakukan pembayaran klaim kepada para nasabahnya sejumlah Rp2.443.519 juta. Dalam kinerja lingkungan, kami meluncurkan 10xFWD Volunteering Weeks dan mendorong karyawan FWD Insurance melakukan aksi sosial dan kepedulian lingkungan melalui berbagai kegiatan *volunteering* yang berlangsung pada bulan Juli-Agustus 2023. Program ini merupakan gagasan di mana kami mewujudkan nilai FWD Insurance yang penting, yaitu ‘Peduli’, dalam aksi nyata yang berfokus pada konservasi lingkungan, dan kehidupan yang berkelanjutan bagi masyarakat. Pada kinerja sosial, FWD Insurance berfokus pada inklusi keuangan. Kami berkolaborasi dengan Prestasi Junior Indonesia (“PJI”) meluncurkan program edukasi literasi keuangan untuk generasi muda bertajuk JA SparktheDream. Program ini

berlangsung mulai dari Maret hingga bulan Desember 2023 dan memberdayakan lebih dari 1.500 siswa dari 10 SMP di Jakarta dengan pengetahuan dan keterampilan manajemen keuangan pribadi melalui sejumlah konsep, yaitu memperoleh, membuat anggaran, menabung, membelanjakan, dan mengelola risiko. Tidak hanya itu, FWD Insurance juga meluncurkan program InnovateHer Academy untuk memberdayakan 10 perempuan pendiri perusahaan *startup* dengan berbagai materi terkait *leadership*, bisnis dan *finance*, hingga *sales* dan *marketing*.

### Apresiasi Kami

Apresiasi kami atas dukungan dari seluruh para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal Perusahaan. Untuk itu, kami mengucapkan terima kasih kepada Dewan Komisaris yang telah melakukan pengawasan dan memberikan arahan sehingga Direksi dapat menjalankan strategi dengan baik. Ungkapan yang sama kami sampaikan kepada pemegang saham yang telah memberikan kepercayaan kepada kami untuk mengelola Perusahaan selama tahun pelaporan. Secara khusus, kepada seluruh karyawan, kami berterima kasih atas kerja keras dan kontribusi yang diberikan di sepanjang tahun 2023. Kami berharap dapat terus melanjutkan komitmen Perusahaan untuk mewujudkan visi, yaitu mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi.

Jakarta, April 2024

**Maria Magdalena**  
Direktur Kepatuhan

**Desy Natalia Widjaya**  
Direktur Utama

**Ade Bungsu**  
Direktur

## Pernyataan Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan Tahun 2023 PT FWD Insurance Indonesia <sup>[102.14]</sup>

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan seluruh informasi yang disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan Tahun 2023 PT FWD Insurance Indonesia telah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Kami secara penuh bertanggung jawab atas kebenaran isi Laporan ini.

Jakarta, April 2024



**Maria Magdalena**  
Direktur Kepatuhan



**Desy Natalia Widjaya**  
Direktur Utama



**Ade Bungsu**  
Direktur

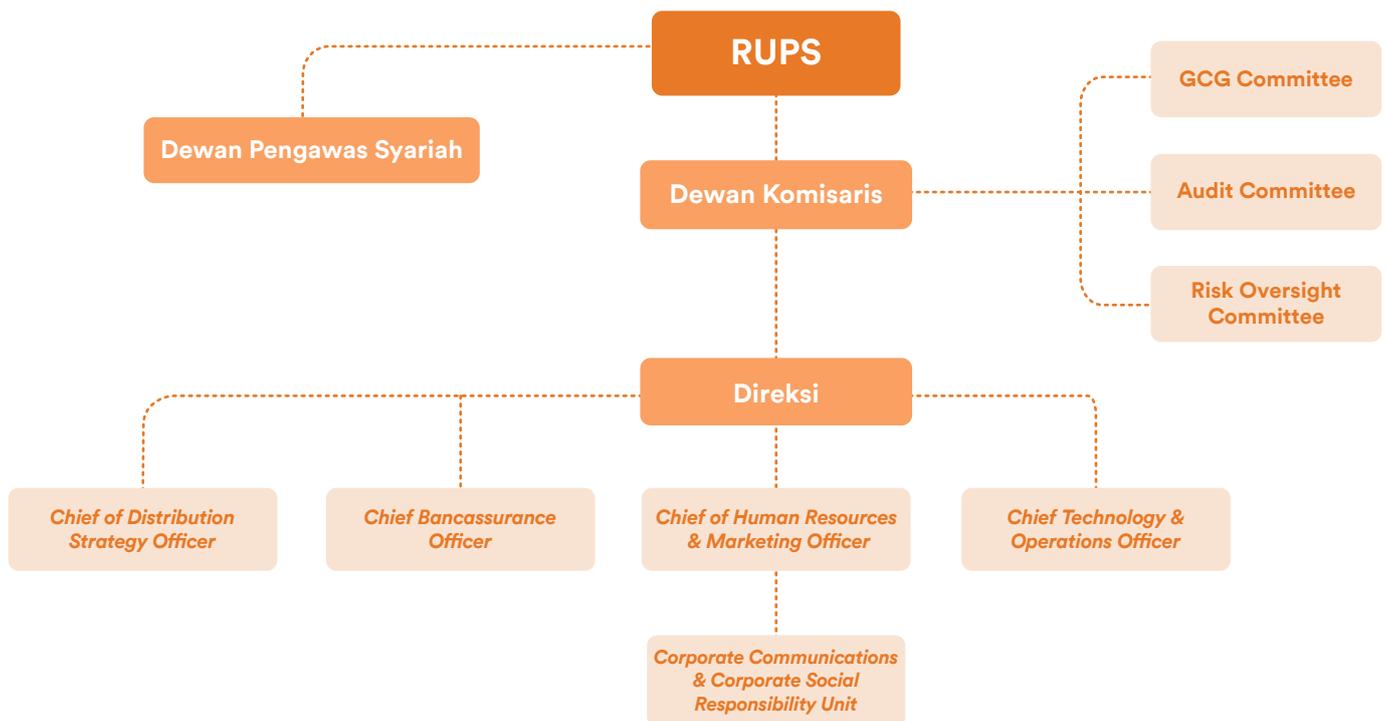
## 9. Tata Kelola Keberlanjutan



FWD Insurance, sebagai perusahaan asuransi jiwa yang bertanggung jawab, telah berupaya semaksimal mungkin untuk menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) dalam pengelolaan Perusahaan. Prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan ini merupakan nilai penting dalam keberlanjutan Perusahaan dan harus dipertanggungjawabkan kepada para pemangku kepentingan. Perusahaan secara berkala melakukan penilaian sendiri atas kepatuhan Perusahaan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 28 Tahun 2020 tentang Penilaian Tingkat Risiko Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil dari penilaian sendiri terhadap penerapan Tata Kelola Perusahaan telah mencapai suatu kesimpulan bahwa Perusahaan telah menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik secara baik dan memuaskan, meskipun masih terdapat sedikit kelemahan yang tidak signifikan namun kelemahan tersebut dapat segera diperbaiki oleh Perusahaan.

### Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [5.A] [102-18, 102-19, 102-20, 103-1]

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan Perusahaan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) sebagai struktur tertinggi kemudian Dewan Komisaris beserta komite-komite yang berada di bawah Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, Direksi, *Chief of Human Resources and Marketing Officer* dan *Unit Corporate Communication & Corporate Social Responsibility*.



RUPS memiliki fungsi mewakili kewenangan dan kepentingan Pemegang Saham dan merupakan organ tertinggi dalam struktur organisasi Perusahaan. Dewan Komisaris menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan fungsi pengawasan dengan memberikan rekomendasi dan nasihat kepada Manajemen Perusahaan serta mengevaluasi pelaksanaan kebijakan-kebijakan strategis Perusahaan serta menjalankan pengawasan aktif terhadap perlindungan konsumen. Dewan Pengawas Syariah mengawasi segala aktivitas unit syariah agar selalu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Direksi bertanggungjawab dalam mengelola dan menjalankan Perusahaan sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan.

Tugas pokok dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsi keberlanjutan Perusahaan, meliputi: [5.a, 5.b]

1. Meningkatkan nilai perusahaan melalui pelaksanaan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) melalui penyampaian Laporan Keberlanjutan.
2. Membangun dan menerapkan budaya Keberlanjutan dalam berbagai aspek organisasi sehingga mendukung keberlanjutan perusahaan.
3. Melaksanakan program dan inisiatif keberlanjutan Perusahaan dalam hal *environment, social and governance* (ESG).
4. Melakukan peningkatan dan evaluasi terhadap program dan inisiatif keberlanjutan Perusahaan dalam hal *environment, social and governance* (ESG).
5. Melaksanakan pengukuran terhadap program dan inisiatif keberlanjutan Perusahaan dalam hal *environment, social and governance* (ESG).

Di tahun 2023, Perusahaan masih belum secara khusus memiliki Badan Tata Kelola Keberlanjutan namun seluruh Struktur Tata Kelola Perusahaan bertanggungjawab dan mempunyai tugas bersama dalam penerapan prinsip keberlanjutan.

Berikut ini beberapa tugas dan tanggung jawab Struktur Tata Kelola Keberlanjutan Perusahaan dalam menerapkan Prinsip Keberlanjutan.

### Dewan Komisaris

Dewan Komisaris mengawasi langsung dan memastikan bahwa keberlanjutan aspek ekonomi, sosial dan tata kelola dalam penyusunan rencana bisnis selaras dengan pelaksanaan kegiatan usaha yang dilaksanakan oleh Direksi. Dewan Komisaris dalam melaksanakan pengawasan tersebut dibantu oleh Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, dan Komite Tata Kelola Perusahaan.

### Direksi

1. Direksi memastikan strategi keberlanjutan yang sesuai dengan Rencana Bisnis Perusahaan.
2. Menyetujui kebijakan dan prosedur yang terkait aspek keberlanjutan.
3. Menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk disampaikan kepada OJK setelah mendapat persetujuan dari Dewan Komisaris.

### Chief of Human Resources and Marketing Officer

1. Melakukan penyusunan RAKB dan laporan Keberlanjutan.
2. Memastikan RAKB selaras dengan visi dan misi Perusahaan.
3. Melakukan koordinasi, evaluasi dan tindak lanjut implementasi RAKB secara berkala. Melakukan pengawasan dan memastikan implementasi aktivitas/inisiatif berkelanjutan sejalan dengan Rencana Bisnis Perusahaan.
4. Memeriksa dan memberikan masukan atas laporan Keberlanjutan.

### Unit Kerja Corporate Communications & CSR

1. Menyusun Kebijakan Keberlanjutan.
2. Menyusun RAKB dan menyampaikannya kepada regulator.
3. Mengawasi implementasi RAKB.
4. Memastikan adanya komunikasi pelaksanaan prinsip keberlanjutan kepada para pemangku kepentingan.

## Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan [5.A]



Perusahaan berkomitmen untuk senantiasa melaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam hal lingkungan, sosial dan tata kelola (ESG). Untuk memastikan hal tersebut terlaksana dengan baik fungsi keberlanjutan Perusahaan berada di bawah tanggung jawab pejabat eksekutif *Chief Human Resources & Marketing Officer* yang melapor langsung kepada Direktur Utama.

Secara umum, pelaksanaan tanggung jawab dan implementasi keberlanjutan Perusahaan di bawah koordinasi *Chief Human Resources & Marketing Officer*, yang dibantu dengan *Corporate Communication & CSR* untuk memastikan tidak adanya konflik kepentingan dengan manajemen dalam mengelola aspek-aspek keberlanjutan. Tugas pokok *Chief Human Resources & Marketing Officer* terkait keberlanjutan, di antaranya membangun dan menerapkan budaya keberlanjutan dalam berbagai aspek organisasi, memastikan penerapan pilar-pilar keberlanjutan dan publikasi terkait laporan keberlanjutan.

Dewan Komisaris melaksanakan tanggung jawab pengawasan terhadap kinerja keberlanjutan Perusahaan dalam aspek lingkungan, sosial dan tata kelola (ESG) Direksi. Selama tahun 2023 terdapat beberapa kegiatan mengenai pengembangan kompetensi terkait keberlanjutan bagi anggota Dewan Komisaris, Direksi atau pejabat eksekutif Perusahaan yang bertanggung jawab atas kinerja keberlanjutan Perusahaan.

## Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Pejabat Perusahaan terkait Keberlanjutan [5.B]

No.	Nama	Judul Kegiatan	Penyelenggara Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Nurmala Kartini Pandjaitan Sjahrir	<i>Risk Management Workshop</i>	CRMS ( <i>Center for Risk Management &amp; Sustainability</i> )	14 Desember 2023
2.	Dily Rosi Timadar	DRiM 2023	AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia)	18 – 20 Oktober 2023
		<i>Risk Management Workshop</i>	CRMS ( <i>Center for Risk Management &amp; Sustainability</i> )	8 Desember 2023
3.	Jono Effendi	Indonesia Leadership Forum 2023	Universitas Indonesia & Daya Makara UI	9 – 10 Maret 2023
		Indonesia HR Summit 2023	SKK Migas	19 – 20 Juni 2023
		DRiM 2023	AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia)	18 – 20 Oktober 2023
		Risk Beyond 2023	ERMA ( <i>Enterprise Risk Management Academy</i> )	6 – 8 Desember 2023
4.	I Wayan Agus Mertayasa	DRiM 2023	AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia)	18 – 20 Oktober 2023
		<i>Risk Management Workshop</i>	CRMS ( <i>Center for Risk Management &amp; Sustainability</i> )	14 Desember 2023

5.	Teddy Tjahjono	Risk Management Workshop	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)	8 Desember 2023
6.	Damis Jacobus Ziengs	Risk Management Workshop	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)	14 Desember 2023
7.	Binayak Dutta	Insurtech Insights Asia 2023	Insurtech Insights	6 – 7 Desember 2023

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

Sebagai bagian dari praktik pengelolaan risiko, *three lines of defense* dilaksanakan secara menyeluruh oleh lini FWD Insurance, dengan pengawasan oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Perusahaan sebagai *risk owner*, seluruh unit bisnis dan unit pendukung menjalankan fungsi sebagai *first line of defense* yang mengelola risiko terkait masing-masing unit kerja. Satuan kerja manajemen risiko dan satuan kerja kepatuhan berfungsi sebagai *second line of defense* yang memantau penerapan kebijakan dan panduan manajemen risiko pada lingkup korporasi. Selanjutnya Divisi Audit Internal menjalankan fungsi sebagai *third line of defense*, yang berfungsi memberikan *independent assurance* terhadap penerapan manajemen risiko Perusahaan.

Dalam hal anti-korupsi Perusahaan telah menerapkan Anti Penyuapan dengan memiliki Pedoman Anti Penyuapan dan Korupsi (*Anti-Bribery and Corruption Policy*) yang memuat prinsip-prinsip penerapan Anti Penyuapan dan Korupsi di Perusahaan dan Standar Anti Penyuapan dan Korupsi (*Anti-Bribery and Corruption Standards*) yang memuat arahan dan panduan khusus terkait penerapan Anti Penyuapan dan Korupsi di Perusahaan.

FWD Insurance berkomitmen untuk menjalankan bisnis sesuai dengan etika dan tidak memiliki toleransi terhadap penyuapan dan korupsi. Dalam praktiknya Perusahaan tidak akan mempengaruhi orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan menawarkan, membayar atau menerima suap, atau dengan cara lain yang dianggap tidak etis, ilegal, atau berbahaya bagi reputasi Perusahaan. Seluruh karyawan memiliki tanggung jawab untuk mematuhi, dan menjunjung tinggi anti penyuapan dan korupsi dan dapat menyampaikan Laporan atas segala kekhawatiran tentang penyuapan dan korupsi.

Perusahaan telah memiliki program kepatuhan untuk mengelola risiko penyuapan dan korupsi, yang meliputi:

- 1



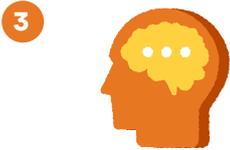
**Kebijakan dan standar tertulis:**  
Perusahaan telah memiliki Pedoman Anti Penyuapan dan Korupsi (*Anti-Bribery and Corruption Policy*) yang memuat prinsip-prinsip penerapan Anti Penyuapan dan Korupsi di Perusahaan dan Standar Anti Penyuapan

---

- 2



**Identifikasi dan penilaian risiko.**  
Perusahaan telah melakukan penilaian risiko di mana Unit Bisnis akan mengidentifikasi dan menilai risiko utama termasuk penyuapan dan risiko korupsi. Selain itu, Perusahaan juga telah melakukan penilaian berbasis risiko.



**Pelatihan dan Komunikasi:**

Perusahaan mengharuskan semua karyawan untuk menjalani pelatihan terkait Anti Penyuapan dan Korupsi secara berkala untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman yang mendalam terkait dengan penyuapan dan korupsi kepada penyedia layanan pihak ketiga melalui ketentuan klausul Anti Penyuapan dan Korupsi di dalam perjanjian dengan pihak ketiga.



**Pelaporan:**

Perusahaan telah memiliki program *whistle-blowing* yang menyediakan sarana bagi karyawan dan pihak eksternal untuk menyampaikan kekhawatiran terkait penyuapan, korupsi, dugaan penipuan, pelanggaran atau penyimpangan lainnya tanpa takut akan pembalasan.

Dalam implementasinya, Fungsi Kepatuhan melakukan *monitoring* terhadap pelaksanaan Prosedur dan Standar Anti Penyuapan dan Korupsi di Perusahaan serta menyampaikan hasil monitoring tersebut kepada Direksi dan Dewan Komisaris secara periodik. Direksi dan Dewan Komisaris juga telah melakukan pengawasan terhadap implementasi Anti Penyuapan dan Korupsi.

FWD Insurance telah memiliki kebijakan, pedoman, dan prosedur yang memadai dalam hal mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko secara menyeluruh dan sesuai dengan kebutuhan Perusahaan, dan tertuang dalam dokumen Kerangka Kerja Manajemen Risiko Perusahaan. Direksi Perusahaan secara berkala melakukan pengelolaan proses manajemen risiko melalui Komite Manajemen Risiko, sedangkan Komisaris Perusahaan melakukan pemantauan berkala melalui Komite Pemantau Risiko. Pada tahun 2023, seluruh karyawan telah mengikuti pelatihan terkait manajemen risiko dan secara spesifik mengenai *fraud* dan akan diulangi setiap tahun. Selama masa pelaporan, tidak ada kasus *fraud* yang belum terselesaikan. Penyelesaiannya dilakukan dengan pemberian sanksi kepada pihak-pihak yang telah terbukti melakukan *fraud*.

Permasalahan yang dihadapi Perusahaan terkait permasalahan serta upaya mitigasi yang dilakukan Perusahaan [5.E] [102-29]

Permasalahan dan Perkembangan Kinerja Keberlanjutan dan Upaya Mitigasi yang dilakukan Perusahaan		
Isu Utama	Permasalahan	Upaya Mitigasi Perusahaan
<p><b>Ekonomi</b></p>	Pengembangan penjualan produk-produk Perusahaan.	Melakukan edukasi literasi keuangan, salah satunya terkait pentingnya berasuransi.
<p><b>Lingkungan</b></p>	Potensi dampak terhadap lingkungan sebagai akibat dari operasi bisnis.	Melanjutkan upaya penghematan energi di kantor untuk mengurangi konsumsi energi.
<p><b>Sosial</b></p>	Kegiatan edukasi literasi keuangan yang belum menasar pada usia dini.	Melakukan kegiatan edukasi literasi keuangan yang menasar pada siswa SMP.
<p><b>Tata Kelola</b></p>	Potensi risiko pelanggaran dan ketidaksesuaian atas peraturan yang berlaku pada karyawan di Perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan 100% karyawan wajib mengikuti pelatihan terkait <i>code of conduct</i>.</li> <li>Memastikan karyawan terinformasi terkait kebijakan dan peraturan perusahaan serta mengikuti pelatihan wajib terkait <i>code of conduct</i>.</li> </ul>

## 10. Aspek Kinerja Ekonomi



## Aspek Kinerja Ekonomi [6.A-6.B]

### Manajemen Topik Material [3-3]

Kinerja Ekonomi

### Makna Topik Material

Kinerja ekonomi merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan FWD Insurance dalam menjalankan bisnisnya, serta merupakan aspek penting dalam memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan. Upaya pengelolaan dilakukan dengan melibatkan pemangku kepentingan terkait dan dievaluasi melalui pelaporan berkala kepada Direksi dan pihak berwenang lainnya.

### Sumber Daya

Internal perusahaan yang terdiri dari berbagai departemen dalam melakukan kegiatan pada aspek kinerja ekonomi.

## Kinerja Ekonomi dan Inklusi Keuangan FWD Insurance

### Pencapaian Kinerja Ekonomi [6.b]

	2023	2022	2021
<b>Kuantitas Produk</b>	<b>4</b> Produk Konvensional <b>1</b> Produk Syariah	<b>9</b> Produk Konvensional <b>-</b> Produk Syariah	<b>9</b> Produk Konvensional <b>1</b> Produk Syariah
<b>Investasi*</b>	Rp <b>6.044.497</b>	Rp <b>6.999.591</b>	Rp <b>7.801.592</b>
<b>Pendapatan*</b>	Rp <b>2.862.880</b>	Rp <b>2.551.416</b>	Rp <b>2.933.681</b>
<b>Laba Bruto*</b>	Rp <b>(1.890.346)</b>	Rp <b>(264.922)</b>	Rp <b>(143.483)</b>
<b>Laba (Rugi) Tahun Berjalan*</b>	Rp <b>(1.905.387)</b>	Rp <b>(279.829)</b>	Rp <b>(196.279)</b>

\*Data audited bisnis konvensional, dalam satuan jutaan Rupiah

## Nilai Ekonomi Langsung dan Didistribusikan (dalam Jutaan Rupiah) <sup>[6.b]</sup>

Uraian	Periode Pelaporan		
	2023	2022	2021
<b>Nilai Ekonomi Langsung Diterima</b>			
Pendapatan*	2.862.880	2.551.416	2.933.681
<b>Nilai ekonomi langsung didistribusikan</b>			
Biaya operasional*	702.305	681.823	600.350
Upah dan Tunjangan Karyawan*	305.312	306.279	287.666
Pembayaran kepada penyedia modal*	N/A	N/A	N/A
Kontribusi Pajak kepada Negara	180.012	112.740	90.321
Jumlah Penyaluran Dana CSR	422	223	N/A

\*Data audited bisnis konvensional

## Kontribusi FWD Insurance untuk Mendukung UKM Indonesia

Dalam mendukung Perlindungan terhadap UKM Indonesia FWD Insurance menyediakan platform digital SME Connect untuk memberikan kemudahan akses bagi para tenaga pemasar dalam memberikan perlindungan bagi para pemilik usaha kecil dan menengah (UKM) dalam menyediakan *employee benefit* bagi para karyawannya. 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, dan 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 <sup>[6.B]</sup>

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

Komitmen Perusahaan untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara bagi Nasabah adalah FWD Insurance berkomitmen untuk dapat memberikan proteksi bagi semua kalangan tanpa memandang gender dan ras dengan memperhatikan risiko atas setiap calon nasabah pada penerimaan pengajuan polis asuransi.

Inovasi yang kami lakukan selama tahun 2023 adalah tetap melanjutkan penyampaian polis yang mudah dipahami dengan prinsip *clarity* dan sedikit pengecualian dalam produk kami (*less exclusions*). Di samping itu, kami memenuhi portofolio produk dengan meluncurkan produk yang beragam selama tahun 2023 berupa produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (PAYDI), asuransi jiwa berjangka, dan asuransi dwiguna syariah pendidikan.

## 1 FWD Critical First Protection

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi Penyakit Kritis	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 nasabah berkesempatan mendapatkan pengembalian premi di akhir masa asuransi.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Perlindungan optimal</li> <li> Perlindungan komprehensif</li> <li> Manfaat pembebasan premi</li> <li> Manfaat pengembalian premi</li> </ul>

## 2 FWD Hospital Care Protection

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi Kesehatan	FWD Hospital Care Protection memberikan manfaat penggantian biaya perawatan di rumah sakit dengan manfaat yang komprehensif dengan privasi kamar perawatan.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Kebebasan memilih kelas perawatan kesehatan</li> <li> Mengutamakan kenyamanan selama masa perawatan</li> <li> Dapat digunakan di mana saja di seluruh dunia</li> </ul>

## 3 Asuransi Bebas Handal

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi Kesehatan	Asuransi kesehatan rawat inap berbasis syariah, dengan kontribusi mulai dari Rp75 ribu per bulan.	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;"> Terjangkau</li> <li style="width: 50%;"> Lengkap</li> <li style="width: 50%;"> Simpel</li> <li style="width: 50%;"> Cashless</li> </ul>

#### 4 FWD Critical Armor

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi Penyakit Kritis	<p>FWD Critical Armor hadir memberikan perlindungan dengan manfaat klaim hingga 3x penyakit kritis major dan pengembalian seluruh premi jika kamu tetap sehat di akhir masa perlindungan.</p> <p>FWD Critical Armor juga dijual melalui PT Bank Commonwealth dengan nama FWD Multiple Protection.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Perlindungan 3x dari penyakit kritis</li> <li> Manfaat pengembalian premi</li> <li> Manfaat Pembebasan Premi</li> </ul>

#### 5 FWD Cancer Protection

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi Penyakit Kritis	<p>100% Uang Pertanggungans untuk melindungi dari risiko kanker sejak diagnosis tahap awal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Ketentuan mudah</li> <li> Mudah dibeli</li> <li> Mudah dibayar</li> <li> Mudah klaimnya</li> </ul>

#### 6 FWD Asuransi Kecelakaan Diri

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

## 7 Bebas Aksi Flash

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi Kecelakaan Diri	Bebas Aksi Flash memberikan perlindungan terhadap Kecelakaan yang menyebabkan Meninggal Dunia, Ketidakmampuan, dan Penggantian Biaya Pengobatan. Produk ini hanya tersedia dalam mata uang Rupiah.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Premi kompetitif</li> <li> Administrasi secara <i>online</i></li> <li> Perlindungan di seluruh dunia</li> <li> Komprehensif</li> </ul>

## 8 FWD Legacy Protection

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi jiwa	FWD Legacy Protection memberikan proteksi optimal dengan premi terjangkau dan proses aplikasi yang mudah untuk memastikan aset milik nasabah tetap terjaga untuk mendukung hidup orang-orang tercinta.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Perlindungan Maksimal</li> <li> Premi terjangkau</li> <li> Proses yang simpel dan mudah</li> </ul>

## 9 FWD Asuransi Jiwa dan Penyakit Kritis Plus

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

10 FWD Passion Link

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 <p>Asuransi jiwa <i>unit link</i></p>	<p>FWD Passion Link merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi dengan manfaat perlindungan jiwa hingga usia 60, 80, 100 tahun (sesuai pilihan nasabah), tapi juga berkesempatan untuk mendapatkan hasil investasi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Perlindungan hingga usia 60, 80 atau 100 tahun</li> <li> Kembangkan aset secara aman</li> <li> Proses pengajuan yang <i>simple</i></li> <li> Pembayaran premi yang fleksibel</li> </ul>

11 FWD Fortuna Invest link

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 <p>Asuransi jiwa <i>unit link</i></p>	<p>FWD Fortuna Invest Link memberikan perlindungan sekaligus potensi mengembangkan dana dengan pembayaran premi tunggal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Perlindungan seumur hidup</li> <li> Kembangkan aset secara aman</li> <li> Manfaat kematian karena kecelakaan</li> <li> Dapatkan bonus loyalitas</li> </ul>

## 12 FWD Maxima Invest Link

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi jiwa <i>unit link</i>	FWD Maxima Invest Link memberikan perlindungan sekaligus potensi untuk meningkatkan Nilai Investasi dengan optimal karena 100% Premi dasar akan diinvestasikan sejak tahun pertama. Produk ini juga tidak dikenakan biaya administrasi dan pengalihan Dana Investasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Perlindungan Maksimal hingga usia 80 tahun dan Investasi Optimal</li> <li> Bebas Biaya Administrasi dan Akuisisi</li> <li> Fleksibel dalam memilih masa pembayaran Premi dan Uang Pertanggungan</li> </ul>

## 13 Asuransi Bebas Rencana Optimal

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi Jiwa	Asuransi Bebas Rencana Optimal memberikan manfaat perlindungan apabila meninggal dunia. Jika nasabah tetap sehat selama Masa Pertanggungan, premi dasar akan dikembalikan hingga 120%.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Perlindungan sampai usia 80 tahun</li> <li> Manfaat Pengembalian Premi</li> <li> Manfaat perlindungan tambahan</li> <li> Manfaat meninggal akibat kecelakaan untuk pemegang polis</li> <li> Manfaat meninggal akibat kecelakaan untuk ahli waris</li> </ul>

14

**FWD Easy Safe Protection**

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi jiwa	FWD Easy Safe Protection memberikan manfaat perlindungan, yang akan melindungi keluarga jika suatu saat nasabah meninggal dunia karena sakit atau kecelakaan. Produk ini juga memberikan manfaat 100% Premi kembali jika nasabah/tertanggung sehat hingga selesainya masa pertanggungan.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Perlindungan Optimal dengan Uang Pertanggungan hingga Rp1 miliar</li> <li> Manfaat maksimal hingga 300% Uang Pertanggungan</li> <li> Kompetitif &amp; Fleksibel dengan Masa Asuransi 8 tahun dan Masa Pembayaran Premi selama 5 tahun</li> </ul>

15

**FWD Asuransi Jiwa**

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

16

**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. Dipasarkan melalui jalur <i>digital commerce</i> .	<ul style="list-style-type: none"> <li> Tersedia dengan 3 <i>Plan</i> sesuai dengan kebutuhan nasabah</li> <li> Premi terjangkau dengan minimum premi Rp60 ribu untuk 1 tahun perlindungan.</li> <li> Manfaat meninggal hingga 300% Uang Pertanggungan.</li> </ul>

17

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 Bank Commonwealth dengan nama FWD Treasury Legacy Protection.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Mempersiapkan dana hari tua sekaligus warisan</li> <li> Premi lebih ringan dengan perlindungan lebih tinggi</li> <li> Bebas khawatir untuk memiliki uang pertanggungan yang tinggi</li> </ul>

18

FWD Berkah Pendidikan

Kategori	Deskripsi	Manfaat
 Asuransi Dwiguna Syariah	<p>FWD Berkah Pendidikan merupakan produk asuransi syariah yang memberikan manfaat apabila Pihak Yang Diasuransikan meninggal dunia, terdiagnosis Cacat Tetap Total atau salah satu Penyakit Kritis, dan solusi asuransi pendidikan berupa manfaat tunai bagi anak dengan memberikan pembayaran rutin selama 4 tahun untuk perguruan tinggi mereka sejak anak menginjak usia 18 tahun.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Perencanaan dana pendidikan dengan Manfaat Tunai Pendidikan</li> <li> Menjaga keberlangsungan pendidikan anak</li> <li> Fleksibilitas pilihan masa pembayaran Kontribusi</li> </ul>

Selain dari produk asuransi, kami juga menghadirkan layanan FWD Care Recovery Plan dan Program Dukungan FWD Mind Strength.

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

Selanjutnya, FWD Insurance juga menghadirkan layanan Program Dukungan FWD Mind Strength (“FWD Mind Strength”) yang merupakan sebuah platform digital gratis dengan proposisi inovatif pertama yang dikeluarkan perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dengan memberikan layanan dukungan untuk kesehatan mental masyarakat Indonesia. Program ini dapat diakses oleh siapa saja baik nasabah maupun non-nasabah FWD Insurance dimana masyarakat Indonesia memiliki kesempatan untuk mendapatkan:



Layanan pemeriksaan kondisi mental hanya dalam hitungan menit, melalui Mind Strength Assesment



Layanan berbicara dengan ahli di bidang kesehatan mental, melalui Mind Guidance Sessions



Materi untuk melatih kesehatan mental melalui beberapa aktivitas sederhana melalui video latihan meditasi qigong.



Artikel dan tips terkait cara menjaga kesehatan mental.

## Produk Berkelanjutan dan Keamanan Produk <sup>[6.B]</sup>

Selama rangkaian pembuatan produk, kami melakukan *market 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. Selain itu, kami selalu mengacu pada regulasi yang berlaku dalam setiap pengembangan produk atau layanan yang dilakukan. Tentunya hal ini untuk memastikan bahwa produk yang kami pasarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan aman bagi kepentingan nasabah yang memilikinya.

Dalam mengembangkan produk dan layanannya, Perusahaan selalu melakukan *assessment* sebagai salah satu wujud komitmen kepada nasabah. *Assessment* ini dilakukan untuk memastikan produk dan layanan yang diluncurkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

## 11. Aspek Kinerja Lingkungan



## Aspek Kinerja Lingkungan [6.D, 6.E]

### Manajemen Topik Material [3-3]

#### Efisiensi Energi

#### Makna Topik Material

Aspek efisiensi energi merupakan hal penting bagi FWD Insurance dalam menjalankan bisnisnya. Perusahaan memahami bahwa perubahan iklim dapat berdampak pada aktivitas bisnis dan kelangsungan hidup manusia.

#### Sumber Daya

Internal Perusahaan yang terdiri dari berbagai departemen dalam melakukan kegiatan pada aspek kinerja lingkungan maupun sosial.

## Upaya untuk Lingkungan yang Lebih Asri

Inisiatif yang sudah kami lakukan dalam menjaga lingkungan hidup adalah kegiatan Restorasi Kerang Hijau yang dilaksanakan di Pantai Ancol, Jakarta. Kegiatan ini ditujukan sebagai upaya meningkatkan kualitas air laut dengan memanfaatkan kerang hijau yang dapat berfungsi sebagai biofilter atau filter air alami, dimana satu kilogram kerang hijau mampu membantu menjernihkan 10 liter air tercemar dalam kurun waktu kurang lebih satu jam. Kegiatan ini merupakan bagian dari rangkaian program 10xFWD Volunteering Weeks. Pada kegiatan ini FWD Insurance mengajak kurang lebih 65 karyawan untuk menjadi *volunteer* dan melakukan kegiatan restorasi di Pantai Ancol. Biaya kegiatan Restorasi Kerang Hijau di tahun 2023 adalah sebesar Rp20.646.000. [6.E]

Selama tahun 2023 Perusahaan tidak memiliki wilayah operasional atau unit bisnis yang berada di dekat atau berada di daerah konservasi dan memiliki keanekaragaman hayati. Perusahaan juga tidak menerima pengaduan terkait lingkungan hidup. [6.E]

## Penggunaan polis elektronik dan layanan asuransi digital [6.D]

Sebagai upaya untuk memastikan lingkungan dan alam yang berkelanjutan, FWD Insurance telah melakukan serangkaian inisiatif yang memaksimalkan penggunaan media digital dan mengurangi penggunaan kertas. Adapun inisiatif tersebut adalah sebagai berikut:

1. Saat ini, semua polis asuransi FWD Insurance dikirimkan ke Nasabah dalam bentuk elektronik melalui email, serta dapat pula diakses melalui aplikasi FWD MAX.
2. Nasabah juga dapat melakukan layanan asuransi secara digital melalui aplikasi FWD MAX, yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja.
3. Di tahun 2023, FWD Insurance juga meluncurkan fasilitas Fi chatbot yang memudahkan Nasabah untuk mendapatkan informasi polis asuransinya secara sederhana melalui WhatsApp. Inisiatif ini merupakan peningkatan dari fasilitas Fi chatbot yang sebelumnya hanya tersedia di situs fwd.co.id.



**Penggunaan Energi** [6.D] [302-1, 302-3, 302-4]

Pada tahun 2023 FWD Insurance berhasil melakukan efisiensi energi listrik sebanyak 4.960 kWh dibandingkan tahun sebelumnya. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan penghematan energi adalah:

1. Memasang media komunikasi terkait edukasi penghematan energi dan air di kantor pusat Perusahaan
2. Membuat ketentuan pengaturan penggunaan lampu dan pemakaian AC melibatkan *security*
3. Pemanfaatan teknologi pada fasilitas Perusahaan untuk memaksimalkan upaya penghematan energi, yaitu penggunaan sensor gerak di setiap ruang meeting yang dapat mengatur aktivitas lampu
4. Pengaturan tirai untuk sisi bangunan yang terpapar langsung arah sinar matahari, guna mengurangi konsumsi listrik pada AC

Namun dalam hal penggunaan bahan bakar minyak Perusahaan mengalami kenaikan sebesar 13,4 GJ dibandingkan tahun sebelumnya, hal ini dikarenakan mulai kembalinya jam kerja normal karyawan. Adapun efisiensi BBM untuk kendaraan operasional, antara lain, dilakukan dengan mengoptimalkan pengaturan jadwal penggunaan kendaraan kantor. Dalam hal inisiatif penggunaan energi terbarukan Perusahaan belum memiliki kegiatan terkait.

	2023	2022	2021
 <b>Listrik</b>	<b>142.631</b> KWH	<b>147.591</b> KWH	<b>129.662</b> KWH
 <b>Bahan Bakar</b>	<b>62,2</b> GJ	<b>48,8</b> GJ	<b>48,8</b> GJ

\*) Data Penggunaan Energi menggunakan data dari Kantor Pusat FWD Insurance



**Penggunaan Air** [6.D] [303-5]

Sumber daya alam yang penting bagi kehidupan makhluk hidup salah satunya adalah air, yang berperan dalam penyaluran kontribusi terhadap pelestarian lingkungan. Pengelolaan air yang dilakukan diharapkan dapat memberikan dampak yang positif secara jangka panjang. Pada tahun 2023, melalui *building management* Kantor Pusat FWD Insurance di Pacific Century Place melakukan konservasi air dengan memanfaatkan sumber-sumber alternatif, seperti pengelolaan air hujan, *black water*, maupun *grey water*.

	2023	2022	2021
 <b>Air</b>	<b>33</b> M <sup>3</sup>	<b>23</b> M <sup>3</sup>	<b>28</b> M <sup>3</sup>

\*) Data Penggunaan Air menggunakan data dari Kantor Pusat FWD Insurance

## Perubahan Iklim dan Emisi yang Dihasilkan [6.E] [305-1, 305-2]

Perubahan iklim dan pemanasan global saat ini menjadi 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. Data lingkungan yang tersaji merupakan data di kantor pusat FWD Insurance. Saat ini perusahaan terus melakukan peningkatan pengumpulan data terhadap data lingkungan.

## Pengelolaan Limbah [6.E] [306-2, 306-3]

Limbah merupakan masalah besar yang sedang diatasi oleh seluruh Masyarakat di dunia, termasuk menjadi salah satu permasalahan kompleks di Indonesia. FWD Insurance 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 *Building Management* kantor pusat FWD Insurance. Hingga akhir tahun 2023, tidak ada tumpahan apapun yang terjadi di Perusahaan. Namun kami belum melakukan perhitungan limbah yang dihasilkan oleh Perusahaan.

## 12. Aspek Kinerja Sosial



## Aspek Kinerja Sosial [6.C]

### Manajemen Topik Material [3-3]

Ketenagakerjaan, Privasi Nasabah, Digitalisasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat

### Makna Topik Material

Aspek efisiensi energi merupakan hal penting bagi FWD Insurance dalam menjalankan bisnisnya. Perusahaan memahami bahwa perubahan iklim dapat berdampak pada aktivitas bisnis dan kelangsungan hidup manusia.

### Sumber Daya

Internal Perusahaan yang terdiri dari berbagai departemen dalam melakukan aspek kinerja lingkungan maupun sosial.

## Pengelolaan Ketenagakerjaan

### Ketenagakerjaan [6.C] [405-1]

Data karyawan yang tersedia merupakan data dari seluruh kantor FWD Insurance, baik kantor pusat dan kantor cabang dengan informasi sebagai berikut:

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

		2023	2022	2021
	Laki-laki	192	181	193
	Perempuan	191	189	182
		383	370	375

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

	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Manajemen Senior	10	7	13	7	10	7
Manajemen Madya	74	62	71	61	77	56
Profesional/ Supervisor	82	94	73	92	81	95
Staf	26	28	24	29	25	24
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>191</b>	<b>181</b>	<b>189</b>	<b>193</b>	<b>182</b>

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

	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Di atas 55 tahun	0	1	1	1	1	1
> 51 – 55 tahun	8	6	8	7	7	6
> 46 – 50 tahun	23	28	22	30	21	23
> 41 – 45 tahun	30	28	31	26	26	32
> 36 – 40 tahun	48	44	50	45	59	49
> 31 – 35 tahun	54	43	47	42	54	37
> 26 – 30 tahun	21	31	20	28	20	29
> 20 – 25 tahun	8	10	2	10	5	5
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>191</b>	<b>181</b>	<b>189</b>	<b>193</b>	<b>182</b>

	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<b>Komposisi Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan</b> [3.c.2] [102.8, 401-1]						
S3	1	0	0	0	0	0
S2	19	16	20	12	23	6
S1	152	152	148	158	156	155
Diploma	12	21	7	17	8	19
Lainnya	8	2	6	2	6	2
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>191</b>	<b>181</b>	<b>189</b>	<b>193</b>	<b>182</b>
<b>Komposisi Karyawan berdasarkan Status Ketenagakerjaan</b> [3.c.2] [102.8, 401-1]						
Karyawan Tetap	192	190	178	185	188	181
Karyawan Kontrak	0	1	3	4	5	1
Karyawan Outsourcing	25	66	29	63	34	63
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>257</b>	<b>210</b>	<b>252</b>	<b>227</b>	<b>245</b>

## Pendidikan dan Pelatihan Karyawan [6.C] [404-2]

Program pelatihan dan pengembangan karyawan FWD Insurance diterapkan secara komprehensif dengan mempertimbangkan pengembangan potensi karyawan dan disesuaikan dengan nilai-nilai serta tujuan Perusahaan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan berupa pengembangan kompetensi kepemimpinan maupun teknik, dengan strategi pengembangan karyawan yang berfokus kepada empat area sebagai berikut:

1. *Onboarding and Culture*
2. *Leadership and Management*
3. *Technical Excellence (Certification and Non-Certification)*
4. *Transversal Skills*

Sebagai bagian dari strategi Perusahaan, *leadership pipeline* merupakan bagian dari pengembangan pegawai yang menjadi salah satu fokus untuk mencapai aspirasi bisnis FWD Insurance. Perusahaan dapat mengakselerasi *career progression* pegawai berdasarkan *talent management approach*. Pengembangan *leadership* yang kokoh terbentuk di dalam *talent management* yang kuat, hal ini dimulai dari cara mengidentifikasi karyawan yang memiliki *leadership* yang berpotensi, menguji gap untuk mengetahui gap pengembangan, mempersiapkan rencana pengembangan, dan secara individu memonitor pengembangan melalui proses panel *review*. Sebagai bagian dari prinsip *talent development*, kami memiliki *individualized approach* berdasarkan kekuatan dan potensi, *stretched* dan *accelerated*, yang berkelanjutan dan dilakukan secara *blended learning* dengan pendekatan *employee-based development*.

## Pelatihan Kompetensi Pejabat Perusahaan terkait Keberlanjutan

Nama & Jabatan	Pelatihan	Waktu & Tempat	Penyelenggara
Nurmala Kartini Pandjaitan Sjahrir Komisaris Utama/ Komisaris Independen	Risk Management workshop	14 Desember 2023, Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
Dily Rosi Timadar Komisaris Independen	Risk Management workshop	08 Desember 2023, Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
Jono Effendi Komisaris Independen	Risk Management workshop	14 Desember 2023, Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
I Wayan Agus M. Komisaris Independen	Risk Management workshop	08 Desember 2023, Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
Teddy Tjahjono Komisaris	Risk Management workshop	08 Desember 2023, Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
Damis Jacobus Ziengs Komisaris	Risk Management workshop	14 Desember 2023, Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
Binayak Dutta Komisaris	Insurtech Insights Asia 2023	6 – 7 Desember 2023	Insurtech Insights

Nama & Jabatan	Pelatihan	Waktu & Tempat	Penyelenggara
<b>Desy Natalia Wijaya</b> Direktur Utama	Risk Management workshop	14 Desember 2023, Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
<b>Maria Magdalena</b> Direktur Kepatuhan	Risk Management workshop	14 Desember 2023, Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
	Cyber Awareness Training	4 Desember 2023	KROLL
<b>Ade Bungsu</b> Direktur	Risk Management workshop	14 Desember 2023, Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
<b>Rudy Franto Manik</b> Pejabat Eksekutif	Risk Management workshop	14 Desember 2023, Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
	Konferensi Nasional Profesi Manajemen Risiko IX-2023 “Navigating Country Risk for Sustainable Growth: Opportunities and Challenges”	15 Desember 2023	LSPMR (Lembaga Sertifikasi profesi Manajemen Resiko)
	Cyber Awareness Training	4 Desember 2023	KROLL

## Pelatihan Kompetensi Pejabat Perusahaan terkait Keberlanjutan

Nama & Jabatan	Pelatihan	Waktu & Tempat	Penyelenggara
<b>Senior Management</b> VP – above	Cyber Awareness Training	4 Desember 2023	KROLL
	Risk Management Readiness Towards Product Shifting to Traditional Product	8 & 14 Desember 2023	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
<b>Middle Management</b> Manager - EVP	Financial Planning	17 Januari 2023	FWD Insurance
	Workplace Mindfulness and Well-being Workshop	23 Februari 2023	SQ Singapore
	Well Being with Vitayanti Wardoyo	1 Maret 2023	Hening Space
	HERoic Program: Diversity & Inclusion	Maret – Desember 2023	FWD Insurance
	HR Capability: Data, AI & Innovation	20 Juni 2023	Group Office
	10xFWD Volunteering Weeks: Restorasi Kerang Hijau	6 Juli 2023	FWD x Ancol
	Financial Literacy: FWD Punya	1 Agustus 2023	Kummara
	Ideafest 2023	30 September – 1 Oktober 2023	Ideafest Indonesia
	Empowering Women: A Collection of Thoughts from Women Leaders to Advance the Workplace	8 Juni 2023	Kearney
	Domestic Violence Talkshow	4 Agustus 2023	IBCWE (Indonesia Business Coalition for Woman Empowerment)
LDP Program: Leadership, Digital innovation, Financial Literacy, and Well-being	April – Desember 2023	Binus University, Kummara, Hening Space	

Nama & Jabatan	Pelatihan	Waktu & Tempat	Penyelenggara
	Empowering Innovation: Unleashing the Potential of Data-Driven HR	13 Desember 2023	
	Risk Management Readiness Towards Product Shifting to Traditional Product	8 & 14 Desember 2023	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
	Indonesian Actuaries Congress 2023: Shaping Future Actuaries- Climate Change's Effect on the insurance industry	22 – 24 November 2023	PAI (Persatuan Aktuaris Indonesia)

Nama & Jabatan	Pelatihan	Waktu & Tempat	Penyelenggara
 Professional Staff – As. Manager	Financial Planning	17 Januari 2023	FWD Insurance
	Well Being with Vitayanti Wardoyo	1 Maret 2023	Hening Space
	HERoic Program: Diversity & Inclusion	Maret – Desember 2023	FWD Insurance
	Empowering Women: A Collection of Thoughts from Women Leaders to Advance the Workplace	8 Juni 2023	Kearney
	HR Capability: Data, AI & Innovation	20 Juni 2023	Group Office
	10xFWD Volunteering Weeks: Restorasi Kerang Hijau	6 Juli 2023	FWD x Ancol
	Financial Literacy: FWD Punya	1 Agustus 2023	Kummara
	Ideafest 2023	30 September – 1 Oktober 2023	Ideafest Indonesia
	Mini MBA	Oktober – November 2023	BINUS University

Nama & Jabatan	Pelatihan	Waktu & Tempat	Penyelenggara
	LDP Program: Leadership, Digital innovation, Financial Literacy, and Well-being	April – Desember 2023	Binus University, Kummara, Hening Space
	Empowering Innovation: Unleashing the Potential of Data-Driven HR	13 Desember 2023	
	Indonesian Actuaries Congress 2023: Shaping Future Actuaries-Climate Change's Effect on the insurance industry	22 – 24 November 2023	PAI (Persatuan Aktuaris Indonesia)

## Kesetaraan Kesempatan Bekerja

Dalam hal ketenagakerjaan FWD Insurance menerapkan praktik 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. 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. Pemahaman terhadap aspek Hak Asasi Manusia (HAM) menjadi bagian penting dari setiap karyawan di FWD Insurance Indonesia. Untuk dapat berinteraksi dan melayani nasabah dengan baik serta sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka para karyawan dilatih dalam aspek HAM dengan mendatangkan instruktur khusus yang berpengalaman di bidangnya dari IBCWE dan BullyID. 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 staf terhadap Upah Minimum Regional adalah 200%. Berkaitan dengan persentase rasio rata-rata gaji pokok perempuan terhadap pria di tahun 2023 besarnya adalah 81%. Perusahaan terus mendorong kesetaraan dalam bekerja, selama tahun komposisi pemimpin wanita yang menempati posisi senior manajemen ialah 70% dari seluruh senior manajemen. Dalam hal perputaran keluar dan masuknya karyawan (*turnover*) di tahun 2023 sebesar 4,79%. Perusahaan juga melakukan berbagai inisiatif dalam hal ketenagakerjaan yang meliputi:

## Tinjauan Kerja

Tinjauan kinerja menjadi bagian penting dari strategi Human Resources Departemen karena memberikan gambaran terkait kinerja dan capaian karyawan, yang berguna untuk promosi, rotasi atau demosi karyawan. Penilaian kinerja ini diterapkan pada seluruh (100%) karyawan, dan dilakukan dengan menerapkan asas keadilan tanpa membedakan jenis kelamin, agama, atau latar belakang lainnya. Penilaian kinerja dilakukan sekali dalam setahun, serta proses promosi dilakukan sepanjang periode tahun berjalan.

## Feedback Proses Penilaian Kinerja dan Penjelasannya

*Performance management* di FWD Insurance bukan hanya berfokus pada hasil tetapi juga bagaimana penerapan budaya dan *leadership competencies* dijalankan pada pengambilan keputusan dan interaksi dalam aktivitas pekerjaan, hal ini termasuk melalui implementasi *360 degrees survey*. Penilaian *360 degrees* melibatkan *employee manager*, *internal stakeholder* (karyawan dengan job level yang sama atau lebih tinggi yang disarankan dari *group/region* yang berbeda), *peers* (karyawan dengan *job level* yang sama dari *group/region* yang sama), dan *direct subordinate* (karyawan yang secara struktur organisasi *report* langsung ke *subject* di atasnya).

FWD Insurance juga mendorong karyawan untuk menerapkan *continuous feedback* dan pengembangan melalui *Development Dialogue*, yang merupakan Sesi *1-on-1* antara *Employee* dan *Employee Manager* untuk menyelaraskan kontribusi utama karyawan dengan tujuan bisnis Perusahaan, mendiskusikan dan memonitor kinerja (*achievement*), meningkatkan kompetensi dan kapabilitas (*attitude*), serta memahami aspirasi dalam menyusun rencana pengembangan karyawan.

Berikut adalah hal-hal yang didorong untuk didiskusikan dalam *Development Dialogue*:

1. Aspirasi dan Feedback Pencapaian Kinerja
2. Sepakati Ekspektasi
3. Identifikasi kekuatan dan area pengembangan
4. Susun rencana pengembangan.

Melalui *Development Dialogue* dengan atasan, karyawan juga dapat menyusun KPI Individu atau menetapkan sasaran kerja dan menyepakati *action plan*. Pada setiap kuartal, melalui proses *Check-In* karyawan juga dapat melaksanakan *midreview* atau penyesuaian KPI Individu, dimana pada periode ini karyawan dan manajer memiliki kesempatan untuk menyesuaikan sasaran kerja, membahas progres kinerja dan tindak lanjut, kendala dan solusi, juga membahas aspirasi dan rencana pengembangan pada tahun berjalan.

## Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) [6.C] [403-1]

Untuk memastikan terciptanya lingkungan kerja yang layak, aman dan 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>Vaksinasi COVID-19 terhadap 100% karyawan.</p>
---	--	--

## Nasabah sebagai Prioritas Layanan

### Privasi Nasabah [418-1]

Teknologi digital menjadi sarana yang paling sering digunakan oleh FWD Insurance untuk berinteraksi dengan Nasabah. Data pribadi Nasabah 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 melakukan usaha maksimal untuk melindungi data pribadi Nasabah. Hingga akhir tahun 2023, tidak ada pengaduan yang diterima Perusahaan mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan.

### Survei Kepuasan Nasabah [6.F]

Pada tahun 2023, Perusahaan melaksanakan survei kepuasan Nasabah yang dilaksanakan oleh KPMG Services Pte. Ltd. dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa FWD Insurance mendapatkan nilai 7.84 yang membawa FWD Insurance naik ke posisi enam dari posisi ke-delapan di tahun 2022 di antara perusahaan asuransi lain yang masuk ke dalam cakupan survei.

	2023	2022	2021
 Nilai Survei Kepuasan Nasabah	<b>7,84</b>	<b>8,07</b>	<b>8,46</b>
 Ranking Survei Kepuasan Nasabah	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>N/A</b>

### Pengaduan Nasabah [6.F]

Nasabah merupakan pemangku kepentingan prioritas kami dalam menyediakan produk yang aman dan bertanggung jawab. Dalam pelaksanaan proses penanganan pengaduan nasabah, FWD Insurance mengacu pada POJK Nomer 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Kami menerima kritikan, saran dan masukan terkait produk kami kepada siapapun tanpa membeda-bedakan suku, ras dan golongan. Kami menyediakan sarana komunikasi dan informasi pelanggan, mulai dari *call center* (WhatsApp), telepon, surat elektronik (*e-mail*), dan media sosial Instagram. Pada tahun 2023, kami mendapatkan 852 pengaduan dengan 100% pengaduan dapat diselesaikan.



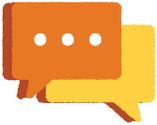
Pada tahun 2023, kami mendapatkan 852 pengaduan dengan

**100%** pengaduan dapat **diselesaikan.**

 <b>Total Pengaduan Nasabah yang Diterima</b>	Jumlah Keluhan			Keluhan Diselesaikan		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
	<b>852</b>	<b>948</b>	<b>1205</b>	<b>852</b>	<b>948</b>	<b>1205</b>

## Media Informasi FWD Insurance

### Live



Tanya Fi Melalui **website: [www.fwd.co.id](http://www.fwd.co.id)** atau whatsapp di **(+62)8551500525**

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](mailto:CustomerCare.id@fwd.com)**



**Media sosial Instagram**  
**[fwd\\_id](#)**



**Media sosial X**  
**[fwd\\_id](#)**



**Media sosial Tiktok**  
**[fwd\\_id](#)**



**Media sosial Facebook**  
**[FWD Insurance Indonesia](#)**



**Media sosial Youtube**  
**[FWD Insurance Indonesia](#)**

## Bersinergi untuk Pemberdayaan Masyarakat

### Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan [6.C]

Beberapa kegiatan yang telah, sedang, dan terus dilanjutkan oleh FWD Insurance dalam melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah sebagai berikut:



#### FWD Bebas Berbagi

FWD Bebas Berbagi ialah program *community care* FWD Insurance yang dilakukan sebagai bentuk dukungan Perusahaan dalam aspek sosial, kesehatan dan kesejahteraan, maupun pelestarian lingkungan. Beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan antara lain edukasi literasi keuangan guna mendukung program dan arahan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka meningkatkan literasi keuangan masyarakat Indonesia, kegiatan donor darah, hingga kegiatan pelestarian lingkungan. 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.



#### JA SparktheDream

FWD Insurance berkolaborasi dengan Prestasi Junior Indonesia (“PJI”) meluncurkan program edukasi literasi keuangan untuk generasi muda bertajuk JA SparktheDream. Program ini diluncurkan pada April 2023 dan berlangsung hingga bulan Desember 2023, dimana program ini memberdayakan lebih dari 1.500 siswa dari 10 SMP di Jakarta dengan pengetahuan dan keterampilan manajemen keuangan pribadi melalui sejumlah konsep, yaitu memperoleh, membuat anggaran, menabung, membelanjakan, dan mengelola risiko. Dengan bekal dan kesempatan yang dimiliki sejak dini, para siswa diharapkan mampu membuat keputusan finansial yang tepat di setiap tahap kehidupan mereka dan terinspirasi untuk menjadi agen perubahan sosial di masyarakat.

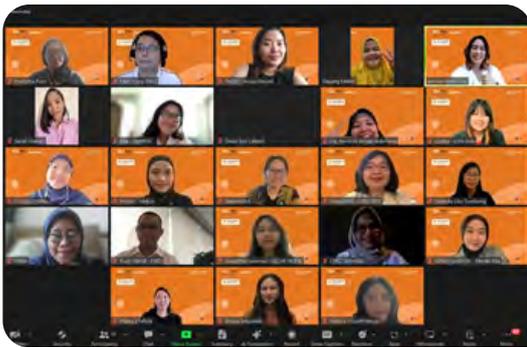




## InnovateHer Academy

Merupakan sebuah program pemberdayaan untuk 10 perempuan pendiri perusahaan rintisan (*start-up*) di bidang teknologi dan digital dalam menciptakan solusi yang memberikan dampak positif bagi Indonesia. Program ini dibangun melalui kemitraan bersama KUMPUL.ID dan telah diresmikan melalui penandatanganan nota kesepahaman yang dilakukan pada 30 Agustus 2023 lalu oleh FWD Insurance dan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia (“KemenPPPA”) serta didukung oleh UN Women, organisasi Perserikatan Bangsa-Bangsa (“PBB”) yang didedikasikan untuk kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan.

Melalui program pelatihan InnovateHer Academy ini, FWD Insurance memberikan sesi pelatihan (*masterclass*) dan pendampingan (*mentoring*) tentang pengetahuan praktis dan teknis dalam mengembangkan produk yang berkelanjutan dan terukur secara efisien, yang telah berhasil meluncurkan produk serta membangun strategi bisnis yang menguntungkan bersama dengan 20 *expert* dan mentor.



Dampak operasional Perusahaan bagi lingkungan sekitar Perusahaan maupun pada unit operasional Perusahaan meliputi:

1. Perusahaan berupaya untuk membantu meningkatkan literasi keuangan Masyarakat Indonesia dengan melaksanakan kurang lebih 16 aktivitas edukasi literasi keuangan dengan jumlah peserta, yaitu 2.336 dari berbagai kalangan yaitu siswa SMP, mahasiswa & *freshgraduate*, komunitas perempuan, dan lain sebagainya.
2. Perusahaan juga berupaya untuk membantu meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan Masyarakat Indonesia dengan melaksanakan kegiatan donor darah. Kegiatan ini didukung dan bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) dan berhasil mengumpulkan kurang lebih 282 donor di sepanjang 2023 lalu.
3. Perusahaan juga melakukan kegiatan yang berfokus pada pelestarian lingkungan, diantaranya adalah kegiatan restorasi kerang hijau serta upaya penghematan penggunaan energi dan air di kantor pusat.

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

**Program Community Care Literasi Keuangan FWD Insurance** [6.C]

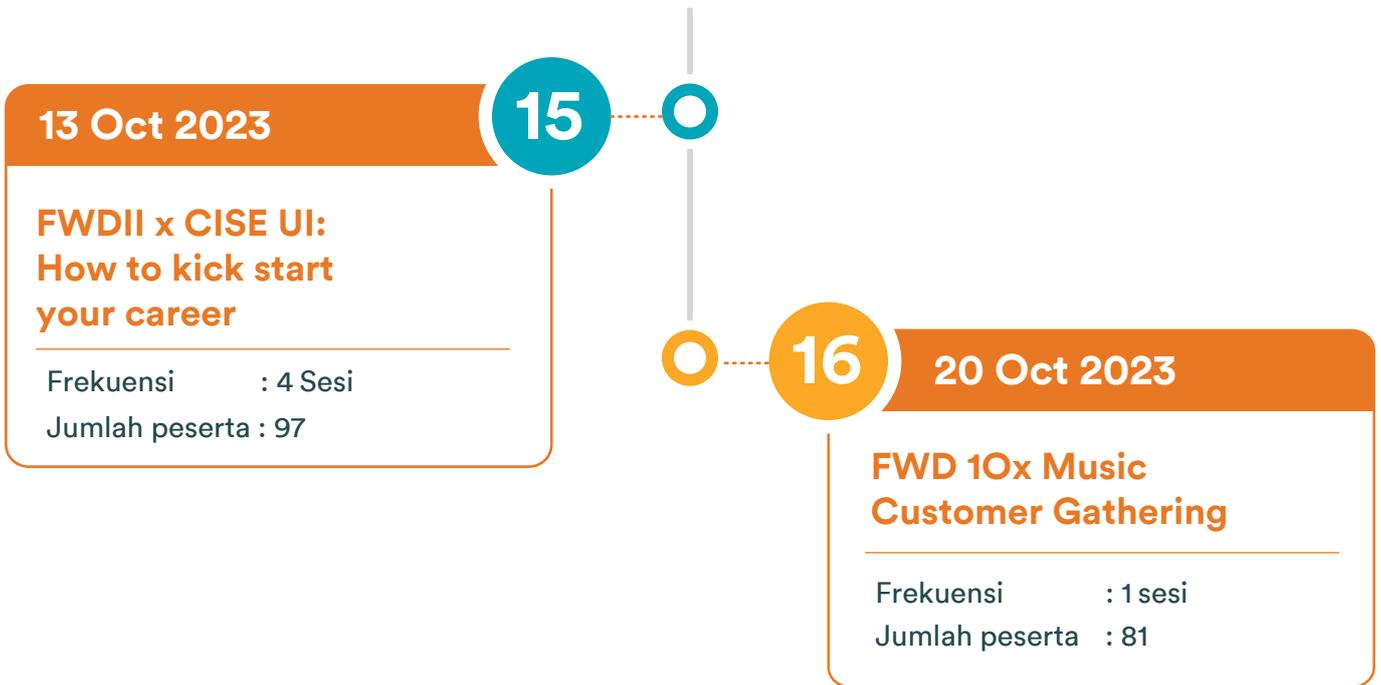
Dalam menjalankan program terkait Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, FWD Insurance berfokus pada kegiatan edukasi literasi keuangan, kegiatan donor darah, dan kegiatan pelestarian lingkungan. Pada implementasinya, FWD Insurance bekerja sama dengan berbagai pihak ketiga, seperti Non-Governmental Organization (NGO), komunitas, pembicara eksternal, sekolah maupun universitas, dan lain sebagainya. Salah satu program yang dilakukan adalah melalui FWD Bebas Berbagi yang merupakan *flagship program community care* FWD Insurance yang dilakukan sebagai bentuk dukungan Perusahaan dalam aspek sosial, kesehatan dan kesejahteraan, maupun pelestarian lingkungan. Pada tahun ini, Perusahaan juga meluncurkan program edukasi literasi keuangan untuk siswa dan siswi di sekolah menengah yang bertajuk JA SparktheDream, yang bekerja sama dengan Junior Achievement (Prestasi Junior Indonesia). Berbagai program yang dilakukan merupakan bentuk dukungan perusahaan dalam aspek sosial sekaligus guna mendukung program dan arahan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka meningkatkan literasi keuangan untuk masyarakat Indonesia.

Selama tahun 2023 telah dilaksanakan program edukasi literasi keuangan terkait Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan dengan total sebanyak 2.336 peserta yang diselenggarakan melalui media tatap langsung (*offline*) maupun *online*.

Kegiatan







**Total Peserta:**

**2.336 Peserta**

Pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan di FWD Insurance berada pada tanggung jawab berbagai Departemen terkait dan pelaporan dikoordinasikan oleh Departemen Corporate Communications & CSR. Selama tahun 2023, biaya dalam melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Perusahaan sebesar Rp422.365.105. Dampak kegiatan Perusahaan terhadap masyarakat adalah memberikan produk asuransi kesehatan, asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan investasi agar masyarakat dapat memiliki perlindungan yang maksimal terhadap berbagai risiko yang ada. Tidak ada dampak negatif dengan hadirnya Perusahaan di masyarakat.<sup>[6.C] [413-1]</sup>

## Kami Mendukung Penerapan SDGs

	Capaian TPB	Inisiatif FWD	Target TPB
	<p><b>8 produk</b> yang dijual merupakan produk untuk melindungi kesehatan</p>	<p>Memberikan produk yang mendukung perlindungan kesehatan</p>	<p><b>3.8.1</b> Cakupan pelayanan kesehatan esensial <b>3.8.2</b> Cakupan jaminan kesehatan</p>
	<p><b>4 karyawan</b> mengikuti Digital Graduate Program</p> <p><b>2,336</b> mengikuti program dan kegiatan literasi keuangan</p> <p><b>383 karyawan</b> mengikuti pelatihan karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DGP (Digital Graduate Program)</li> <li>Literasi Keuangan</li> <li>Training karyawan, tenaga pemasar</li> </ul>	<p><b>4.3.1</b> Tingkat partisipasi dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan</p>
	<p><b>28.5%</b> proporsi komisaris perempuan</p> <p><b>66.7%</b> proporsi direktur perempuan</p> <p><b>41%</b> persentase <i>management level</i> pemimpin perempuan di tahun 2023.</p> <p><b>111 karyawan</b> mengikuti program pemberdayaan perempuan, HEROic.</p> <p>Penilaian Leading Practice 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"> <li>Proporsi Direktur dan Dewan Komisaris di Perusahaan</li> <li>Program karyawan Heroic Empowerment, yang merupakan program berkelanjutan selama 9 bulan yang, terdiri dari <i>workshop mentoring</i>, dan kegiatan bersama komunitas.</li> <li>Melakukan <i>assessment</i> terhadap Gender di tempat kerja melalui GEARS</li> <li>Program pemberdayaan InnovateHer Academy</li> </ul>	<p><b>5.5.2</b> Proporsi perempuan yang berada di posisi <i>managerial</i></p>

	Capaian TPB	Inisiatif FWD	Target TPB
	<p><b>10 perempuan</b> pendiri Perusahaan <i>start up</i> di Indonesia yang menjadi peserta program pemberdayaan InnovateHer Academy.</p>		
	<p><b>383 karyawan</b> <b>12,113 tenaga pemasar</b> yang tersebar di seluruh Indonesia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah karyawan</li> <li>Jumlah tenaga pemasar (<i>Agency &amp; Bancassurance</i>)</li> </ul>	<p><b>8.3.1</b> Proporsi lapangan kerja</p>
	<p><b>89% digitalisasi produk dan layanan asuransi perusahaan</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penggunaan layanan internet untuk produk/jasa</li> </ul>	<p><b>9.c.1</b> Proporsi penduduk terlayani internet</p>
	<p><b>3 penyandang disabilitas</b> menjadi tenaga kerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kesempatan kerja untuk disabilitas</li> </ul>	<p><b>10.2.1</b> Proporsi penyandang disabilitas yang mendapatkan kesempatan setara</p>
	<p><b>4.960 kWh</b> efisiensi penggunaan energi Listrik di kantor pusat Perusahaan.</p> <p><b>61 karyawan</b> menjadi <i>volunteer</i> dalam kegiatan Restorasi Kerang Hijau sebagai bentuk upaya Perusahaan dalam pelestarian lingkungan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efisiensi penggunaan energi listrik</li> <li>Partisipasi aktif karyawan terhadap upaya pelestarian lingkungan hidup</li> </ul>	<p><b>13.2</b> Total emisi gas rumah kaca</p> <p><b>13.3.1.(a)</b> Lembaga/komunitas masyarakat peduli dan berbudaya lingkungan hidup</p>

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:

-  Evaluasi dilakukan bersama tim internal FWD Insurance dan departemen terkait lainnya.
-  Membuat hasil evaluasi hasil kerja dalam bentuk dokumen pelaporan.
-  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.

# Daftar Pengungkapan Sesuai Dengan POJK No. 51/POJK.03/2017



POJK No.51/POJK. 03/2017	Pengungkapan	Halaman
1	Penjelasan strategi keberlanjutan	21-24
2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	26
3	Profil singkat perusahaan	28-32
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan	29
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web, serta kantor cabang	28-32
3.c	Skala usaha	29
3.c.1	Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	29
3.c.2	Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	59-61
3.c.3	Persentase kepemilikan saham	30
3.c.4	Wilayah operasional	30-32
3.d	Produk, layanan, dan kegiatan usaha	28
3.e	Keanggotaan pada asosiasi	28
3.f	Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan	29
4	Penjelasan Direksi	34-35
4.a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan	34-35
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan,	34-35
4.c	Strategi pencapaian target	34-35
5	Tata kelola keberlanjutan	38-42
5.a	Tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	39
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.	40-41
5.c	Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan Publik dalam mengendalikan risiko keberlanjutan	41
5.d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan	13-15
5.e	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.	42
6	Kinerja keberlanjutan antara lain, memuat:	
6.a	Kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan Publik	22-23
6.b	6.b.1 Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi	44

POJK No.51/POJK.03/2017	Pengungkapan	Halaman
6.b	6.b.2 Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan	44-45; 53
6.c	6.c.1 Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen	45-53
	6.c.2.a Kesetaraan bekerja, tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	66
	6.c.2.b Persentase remunerasi karyawan tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional	66
	6.c.2.c Lingkungan bekerja yang layak dan aman	67
	6.c.2.d Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai	61-66
	6.c.3.a Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan	70-71
	6.c.3.b Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	68-69
	6.c.3.c TJSJL pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	70-71
6.d	6.d.1 Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan	55
	6.d.2 Penggunaan material yang ramah lingkungan	55
	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	56
6.e	6.e.1 kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d	55-57
	6.e.2 Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak lingkungan hidup	55-57
	6.e.3.a Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi	55-57
	6.e.3.b Upaya konservasi keanekaragaman hayati	55
	6.e.4.a Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya	56-57
	6.e.4.b Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan	56-57
	6.e.5.a Limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis	56-57
	6.e.5.b Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen	56-57
	6.e.5.c Tumpahan yang terjadi (jika ada)	56-57
	6.e.6 Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan	56-57
6.f	6.f.1 Inovasi dan pengembangan produk berkelanjutan	45-53
	6.f.2 Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	45-53
	6.f.3 Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau Jasa dan proses distribusi	45-53
	6.f.4 Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	45-53
	6.f.5 Survei kepuasan pelanggan	68
	7 Verifikasi tertulis dari pihak independen (jika ada)	N/A

# Daftar Pengungkapan Indeks Isi Standar GRI



## Indeks Isi Standar GRI [102-55]

Standar GRI	Pengungkapan	Halaman
<b>GRI 102: Pengungkapan Umum 2020</b>	102-1 Nama organisasi	28
	102-2 Kegiatan, merek, produk, dan jasa	28
	102-3 Lokasi kantor pusat	28
	102-4 Lokasi operasi	28; 30-32
	102-5 Kepemilikan dan bentuk hukum	28; 30
	102-6 Pasar yang dilayani	28
	102-7 Skala organisasi	28
	102-8 Informasi mengenai karyawan	59-61
	102-10 Perubahan signifikan pada organisasi	29
	102-13 Keanggotaan asosiasi	28
	102-14 Pernyataan dari pembuat keputusan senior	36
	102-16 Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	29
	102-18 Struktur tata kelola	38
	102-40 Daftar kelompok pemangku kepentingan	13-15
	102-42 Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	13
	102-43 Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan	13-15
	102-44 Topik utama dan masalah	12-19
	102-45 Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	11
	102-46 Menetapkan isi laporan dan batasan topik	12; 17-19
	102-47 Daftar topik material	19
	102-48 Penyajian kembali informasi	11
	102-49 Perubahan dalam pelaporan	11
	102-50 Periode pelaporan	11
	102-51 Tanggal laporan terbaru	11
	102-52 Siklus pelaporan	11
102-53 Kontak	12; 69	
102-54 Kesesuaian dengan Standar GRI	11	
102-55 Indeks isi GRI	83	

### Topik Material:

<b>GRI 201: Kinerja Ekonomi</b>	<b>201-1</b>	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	45
	<b>201-3</b>	Kewajiban program imbalan pasti dan program pensiun lainnya	66
<b>GRI 418: Privasi Pelanggan</b>	<b>418-1</b>	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	68
<b>GRI 401: Ketenagakerjaan</b>	<b>401-1</b>	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	59-66

# Lembar Umpan Balik



## Lembar Umpan Balik

Laporan Keberlanjutan 2023 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  
 Agen

### 2. Laporan ini mudah dimengerti

Tidak setuju  Netral  Setuju

### 3. Laporan ini sudah menggambarkan informasi positif dan negatif Perusahaan

Tidak setuju  Netral  Setuju

### 4. Topik material apa yang paling penting bagi Anda?

(nilai 1=paling penting s/d nilai 4=paling tidak penting)

	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"/>

### 5. 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

