

Sustainability Report

PT FWD Insurance Indonesia 2024





Leveraging Sustainable Finance towards Social Inclusion

Pada tahun 2024, PT FWD Insurance Indonesia, selanjutnya disebut sebagai “FWD Insurance” atau “Perusahaan”, terus melanjutkan komitmen untuk mewujudkan visinya, yaitu mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi dengan menghadirkan berbagai inisiatif untuk operasional bisnis guna memberi dampak positif. Melalui penerapan keuangan berkelanjutan, FWD Insurance menekankan pentingnya tindakan kolektif dalam aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG).

FWD Insurance tidak hanya berfokus pada perlindungan finansial, tetapi juga memastikan bahwa setiap langkah bisnis yang diambil selaras dengan prinsip keberlanjutan. Dengan mengintegrasikan strategi keuangan berkelanjutan, Perusahaan berupaya membuka akses yang lebih luas bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan asuransi yang mudah dipahami, relevan dan bermanfaat bagi semua kalangan.

Melalui laporan keberlanjutan ini, FWD Insurance menekankan perannya dalam mendorong inklusi sosial, memperkuat tata kelola yang transparan, serta berkontribusi terhadap masa depan yang lebih hijau dan berkelanjutan. Karena bagi FWD Insurance, asuransi bukan sekadar perlindungan, tetapi juga sebuah perubahan yang bermakna untuk dunia yang lebih baik.

Daftar isi

1. Penjelasan tema laporan keberlanjutan 2024

2. Daftar isi

3. Penghargaan

4. Tentang Laporan Keberlanjutan

- Tentang Laporan Keberlanjutan
 - Pemangku Kepentingan
-

5. Strategi Keberlanjutan

6. Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

7. Lebih Dekat dengan FWD Insurance

- Profil Perusahaan
 - Visi, Misi, Nilai, Tujuan dan Budaya Perusahaan
 - Perubahan Signifikan pada Perusahaan
 - Skala Usaha
 - Pemegang Saham dan Persentase Kepemilikan Saham
 - Wilayah Operasional dan Anak Perusahaan
-

8. Laporan Direksi

9. Tata Kelola Keberlanjutan

- Struktur Tata Kelola Keberlanjutan
- Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan
- Manajemen Risiko
- Anti Penyuapan dan Anti Korupsi

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
- Penggunaan Kertas
- Penggunaan Emisi dan Dampak Perubahan Iklim
- Penggunaan Limbah secara Bertanggung Jawab

12. Aspek Kinerja Sosial

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

13. Daftar Pengungkapan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/Tahun 2017

14. Lembar Umpan Balik

3. Penghargaan



Penghargaan



- **SWA Indonesia Customer Service Champion Awards 2024**
Dengan predikat “Good”



- **SWA Indonesia Customer Experience Champion Awards 2024**
Dengan predikat “Very Good”



- **Insurance Asia Awards 2024**
“Customer Service Initiative of The Year – Indonesia”



- **Insurance Asia Awards 2024**
kategori “AI Initiative of The Year – Indonesia”



- **Bisnis Indonesia Social Responsibility Award (BISRA) 2024**
kategori “Special Mention” pada program Corporate Social Responsibility (CSR) “JA SparktheDream”



- **Investotrust Best Insurance Awards 2024**
Kategori “Campuran Syariah Periode 3 Tahun dan Syariah Periode 5 Tahun” untuk FWD Dana Berimbang Global Syariah



Warta Ekonomi Indonesia Digital Innovation Awards 2024

kategori “Life Insurance” dengan predikat “The Most Innovative Life Insurance for Digital Technology Innovation to Enhance Financial Inclusion”



MIX Indonesia Brand Communication Excellence 2024

kategori “Integrated Brand Campaign” untuk #PressPlay Campaign dengan predikat “Excellence”



SWA HR Excellence Award 2024

kategori “Learning & Development (L&D) and Knowledge Management” dengan predikat “Very Good”



SWA HR Excellence Award 2024

kategori “Wellbeing Management” dengan predikat “Very Good”



Investortrust Best Insurance Awards 2024

kategori Asuransi Jiwa dengan aset > Rp 5 Triliun - 10 Triliun



Herstory Indonesia Best Workplace for Women Awards 2024

kategori “Life Insurance - Indonesia Best Workplace for Women 2024 in Women Empowerment Initiatives to Strengthen Inclusivity and Innovation”

4. Tentang Laporan Keberlanjutan



Tentang Laporan Keberlanjutan

FWD Insurance menerbitkan laporan keberlanjutan secara berkala setiap tahun. Laporan ini mencakup periode 1 Januari hingga 31 Desember 2024, dengan laporan sebelumnya diterbitkan pada 30 April 2024. Dalam laporan ini, terdapat beberapa penyesuaian data terkait jumlah pekerja dan nilai ekonomi yang diatribusikan, untuk memastikan informasi yang disampaikan tetap akurat dan relevan. Laporan ini difokuskan pada kinerja FWD Insurance secara menyeluruh, tanpa memasukkan data dari entitas anak Perusahaan.

Mengenai informasi keuangan, data yang disajikan adalah data keuangan audited berdasarkan bisnis konvensional sebagai hasil audit Kantor Akuntan Publik Purwantono, Sungkoro & Surja (firma anggota Ernest & Young Global Limited). Meskipun laporan ini tidak melalui proses *assurance* oleh pihak eksternal independen, keabsahan data tetap terjamin melalui tanda tangan dari Direksi FWD Insurance. Sebagai bentuk komitmen terhadap transparansi dan standar, laporan ini dilengkapi dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik beserta turunannya yaitu SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik.

Brand & Communications

PT FWD Insurance Indonesia

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



Telepon:
(021) 1500-525



Email:
customercare.id@fwd.com



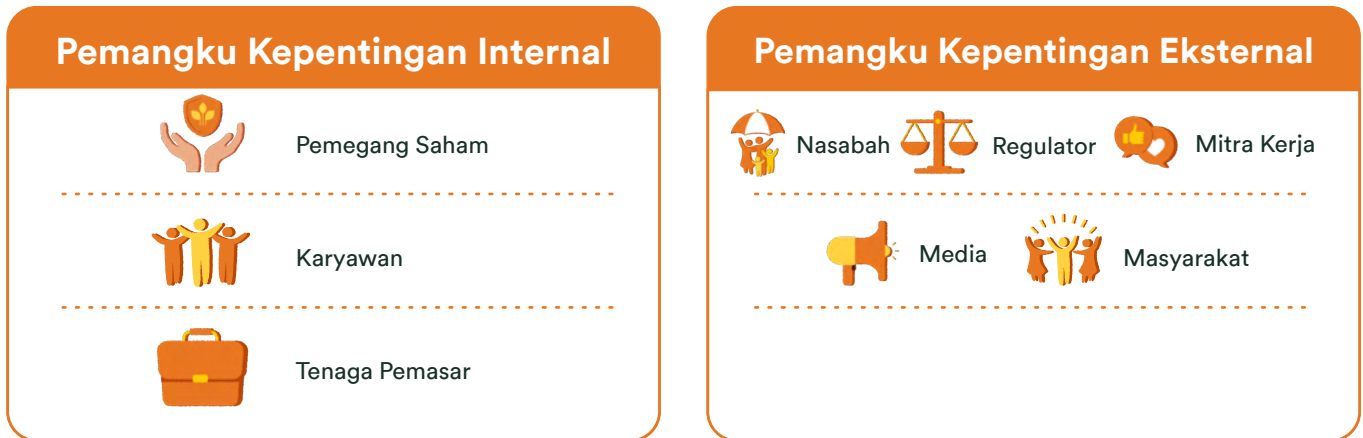
Website:
www.fwd.co.id

Pemangku Kepentingan

Bagi FWD Insurance, pemangku kepentingan memiliki peran penting dalam mendukung keberlanjutan Perusahaan. Pemangku kepentingan FWD Insurance mencakup kelompok atau individu yang:

1. Terdampak oleh kegiatan operasional Perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan Perusahaan, baik untuk saat ini maupun di masa depan.

Untuk memastikan hubungan yang efektif dan strategis, FWD Insurance melakukan pemetaan pemangku kepentingan secara menyeluruh. Hasil dari pemetaan ini menjadi dasar bagi Perusahaan dalam menyusun strategi komunikasi dan kolaborasi yang berkelanjutan bagi masing-masing pihak, sebagai berikut:











Pengelolaan pemangku kepentingan menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawab berbagai fungsi dan departemen terkait di perusahaan. Sehingga, dilakukan analisis terkait dengan metode dan frekuensi pemangku kepentingan yang meliputi: [5.d]

Pelibatan Pemangku Kepentingan [5.d]

Pemangku Kepentingan	Metode dan Frekuensi Pelibatan Pemangku Kepentingan	Topik Utama	Respon dan Tindak Lanjut
 Pemegang Saham	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tahunan, RUPS sirkuler dan RUPS luar biasa yang dilaksanakan minimal setahun sekali 2. Komunikasi melalui surat resmi, audiensi dan <i>digital platform</i> sesuai kebutuhan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja ekonomi perusahaan dan pengembangan usaha 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Perusahaan. 2. Pelaporan kinerja rutin sesuai dengan kebutuhan. 3. Penyampaian informasi melalui laporan tahunan dan laporan keberlanjutan.

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

Pemangku Kepentingan	 Metode dan Frekuensi Pelibatan Pemangku Kepentingan	 Topik Utama	 Respon dan Tindak Lanjut
 Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pelaksanaan rutin pendidikan dan pelatihan bagi karyawan sesuai dengan kebutuhan individu dan perusahaan. 2 Sosialisasi dan evaluasi kinerja secara berkala yang dilakukan secara adil dan transparan. 3 Survei <i>employee engagement</i> yang dilaksanakan setiap kuartal serta <i>action plan</i> yang perlu diambil sesuai hasil survei. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pendidikan dan pelatihan untuk seluruh karyawan sesuai kebutuhan. 2 Manajemen kinerja. 3 <i>Employee Engagement</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Memenuhi hak-hak normatif pekerja, kebebasan berserikat, kesempatan yang setara, dan non-diskriminasi.
 Tenaga Pemasar (Agen, Insurance Consultant,)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi agen yang secara rutin dilakukan 2 Sosialisasi dan evaluasi kinerja secara berkala 3 Kegiatan <i>gathering</i> yang rutin dilaksanakan 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kerja sama dalam memasarkan produk asuransi 2 Pengembangan kompetensi dan jenjang karir 3 Hak dan Kewajiban sebagai Tenaga Pemasar 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Memenuhi hak-hak normatif pekerja, kebebasan berserikat, kesempatan yang setara, dan non-diskriminasi.
 Mitra Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melakukan komunikasi melalui surat resmi, audiensi dan <i>digital platform</i> sesuai kebutuhan 2 Pengurusan administrasi pengadaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Praktik Pengadaan Berkelanjutan 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Menyampaikan prosedur atau mekanisme agar vendor/<i>supplier</i> dapat dipilih oleh Perusahaan
 Media	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melakukan komunikasi dengan media melalui <i>press release</i>, <i>press conference</i>, wawancara dan lainnya 2 Melakukan <i>media gathering</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Keterbukaan informasi Perusahaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Menyediakan informasi kinerja, produk, layanan, dan inisiatif Perusahaan
 Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melakukan komunikasi melalui media sosial 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pemberian edukasi terkait literasi keuangan dan asuransi 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Menyediakan informasi produk dan layanan Perusahaan yang mudah dipahami serta melaksanakan kegiatan edukasi literasi keuangan dan asuransi.

5. Strategi Keberlanjutan



Strategi Keberlanjutan FWD Insurance [POJK 51: 1, 6a]

FWD Insurance berkomitmen untuk menjalankan bisnis yang tidak hanya berfokus pada pertumbuhan, tetapi juga memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan. Melalui Strategi Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) FWD Group, kami merancang berbagai inisiatif dan agenda keberlanjutan sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dan lingkungan Perusahaan. Strategi ini menjadi panduan bagi FWD Insurance dalam merespon isu-isu sosial, ekonomi dan lingkungan yang relevan. Perusahaan berkomitmen untuk mewujudkan visi kami, yaitu “Mengubah Cara Pandang Masyarakat tentang Asuransi” dengan menghadirkan pengalaman asuransi yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh nasabah.

Pendekatan terhadap strategi keberlanjutan FWD Insurance didorong oleh tiga pilar utama pada FWD ESG Value Creation, yang merupakan nilai keberlanjutan dan etika dalam pengambilan Keputusan Perusahaan. FWD ESG Value Creation memiliki tujuan untuk menciptakan masa depan yang berkelanjutan melalui perlindungan yang mudah diakses, investasi berkelanjutan dan tata kelola efektif dan bisnis berkelanjutan.

Strategi ESG FWD Group

Perlindungan yang Mudah Diakses	Investasi Berkelanjutan	Tata Kelola Efektif dan Bisnis Berkelanjutan
<ul style="list-style-type: none"> Membantu nasabah dan masyarakat untuk mendapatkan perlindungan yang dibutuhkan melalui produk asuransi jiwa dan kesehatan yang mudah diakses dan terjangkau. 	<ul style="list-style-type: none"> Memasukan berbagai faktor ESG pada proses investasi untuk memobilisasi modal demi nilai dan keuntungan berkelanjutan dalam jangka panjang. 	<ul style="list-style-type: none"> Menjalankan bisnis dengan tata kelola, manajemen risiko, dan praktik bisnis bertanggung jawab yang kuat.
<ul style="list-style-type: none"> Memanfaatkan platform digital untuk meningkatkan perjalanan nasabah dan meningkatkan akses terhadap perlindungan. 	<ul style="list-style-type: none"> Mendukung transisi yang adil dan teratur menuju masa depan yang lebih rendah karbon dengan fokus pada emisi portofolio investasi. 	<ul style="list-style-type: none"> Kemajuan agenda kesetaraan, inklusi, dan kesejahteraan bagi tenaga kerja kita yang beragam.
<ul style="list-style-type: none"> Melibatkan komunitas kita dan meningkatkan literasi keuangan dan kesehatan. 		<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan pertimbangan LST dalam operasi dan keputusan pengadaan kami.

Perusahaan telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional yang stabil dan inklusif. Inisiatif ini bertujuan memberikan kesejahteraan ekonomi dan sosial bagi masyarakat, sekaligus menjaga kelestarian lingkungan hidup di Indonesia. Melalui upaya ini, FWD Insurance bertekad menciptakan harmoni antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan (LST) demi masa depan yang lebih berkelanjutan.

FWD Insurance terus mengembangkan strategi dan inisiatif keberlanjutan yang selaras dengan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) guna mewujudkan komitmen serta visi Perusahaan melalui implementasi strategi keberlanjutan yang diwujudkan melalui berbagai program dan kegiatan sebagai berikut:

1. Aspek Lingkungan

- FWD Insurance secara aktif mengukur penggunaan sumber daya yang dihasilkan dari operasional bisnis, termasuk konsumsi listrik, air, dan kertas di kantor pusat.
- Perusahaan mengadopsi teknologi digital dalam operasional bisnis tidak hanya untuk mendorong inovasi, tetapi juga sebagai bagian dari upaya pengurangan dampak lingkungan melalui penerapan konsep *paperless*.
- FWD Insurance juga melakukan beberapa inisiatif untuk meningkatkan *awareness* seluruh karyawan dalam praktik keberlanjutan melalui kegiatan *volunteering* pada program Community Care & CSR, salah satunya melalui penanaman mangrove dalam rangka FWD Volunteering Month.

2. Aspek Sosial

- FWD Insurance menjalankan berbagai inisiatif Community Care & CSR untuk memberikan manfaat bagi komunitas dan masyarakat. Salah satu program unggulan kami berfokus pada edukasi literasi keuangan yang mendukung kebijakan regulator dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pengelolaan keuangan dan asuransi.
- Di tempat kerja, FWD Insurance mendorong kesempatan yang setara bagi seluruh karyawan, menyelenggarakan berbagai pelatihan seperti pelatihan *conscious and unconscious bias* sebagai bagian dari komitmen terhadap *anti-harassment*, *anti-bullying*, dan anti-diskriminasi, serta pada tahun 2024, Perusahaan menandatangani Women Empowerment Principles yang digagas oleh UN Women.
- Di tingkat komunitas, FWD Insurance berperan aktif dalam memperluas akses inklusi keuangan guna memastikan masyarakat memiliki kesempatan yang lebih luas dalam memanfaatkan produk dan layanan Perusahaan, yaitu dengan pembukaan kantor pemasaran dan kantor pemasaran mandiri di berbagai kota di Indonesia hingga peluncuran produk baru.

3. Komitmen terhadap Nasabah

- FWD Insurance senantiasa meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah dengan menerapkan prinsip *clarity* dalam komunikasi guna memastikan informasi asuransi lebih transparan dan mudah dipahami.
- Perusahaan juga mengutamakan perlindungan data dan privasi nasabah melalui berbagai inisiatif keamanan data yang terus diperkuat sejalan dengan regulasi yang berlaku.
- Perusahaan menjalankan praktik penjualan yang bertanggung jawab dengan memastikan bahwa seluruh tenaga pemasaran memahami karakteristik produk serta kebutuhan calon nasabah. Seluruh proses penawaran dilakukan dengan mengedepankan transparansi dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, sehingga calon nasabah dapat mengambil keputusan secara sadar dan sesuai dengan kebutuhannya.
- FWD Insurance percaya bahwa memperlakukan nasabah secara adil adalah dasar dari hubungan jangka panjang yang berkelanjutan. Oleh karena itu, perusahaan berkomitmen untuk memberikan layanan yang setara bagi seluruh nasabah tanpa diskriminasi. Proses klaim, komunikasi, hingga pemberian informasi dilakukan secara objektif dan berdasarkan prinsip kesetaraan. Kami juga memastikan bahwa pelanggan mendapatkan akses terhadap informasi yang relevan dan hak-haknya terlindungi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perusahaan memiliki Pedoman Perlindungan Nasabah dan *Treating Customers Fairly Policy* untuk memastikan implementasinya.
- Perusahaan menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses dan responsif bagi nasabah yang ingin menyampaikan keluhan atau masukan. Setiap pengaduan ditangani secara profesional dan tepat waktu, dengan sistem pencatatan dan tindak lanjut yang terdokumentasi dengan baik. Kami memahami setiap pengaduan sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas layanan serta membangun kepercayaan yang lebih kuat dengan nasabah.

4. Aspek Tata Kelola






- FWD Insurance berkomitmen untuk mematuhi seluruh regulasi yang berlaku dengan menyusun berbagai laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), termasuk laporan rencana bisnis Perusahaan, laporan literasi dan inklusi keuangan, serta laporan terkait implementasi keuangan berkelanjutan.
- Sebagai bagian dari kepatuhan terhadap aspek tata kelola yang baik, FWD Insurance juga menyusun dan mengimplementasikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) serta menyampaikan laporan keberlanjutan setiap tahunnya kepada regulator OJK.

- Dalam menghadapi risiko, FWD Insurance menerapkan prinsip *Three Lines of Defense*, dengan pengawasan ketat dari Dewan Komisaris dan Direksi. Strategi ini memastikan manajemen risiko berjalan efektif di seluruh perusahaan melalui tiga lapisan pertahanan yang memberikan jaminan terkait efektivitas penerapan manajemen risiko Perusahaan. Penerapan manajemen risiko juga ditujukan untuk membangun bisnis yang lebih bertanggung jawab kepada Pemerintah dan Nasabah serta memberikan kontribusi positif bagi lingkungan dan masyarakat.
- Perusahaan senantiasa berkomitmen untuk menjalankan kegiatan usaha secara adil, transparan, dan bertanggung jawab, sesuai dengan nilai-nilai integritas melalui penerapan *Code of Ethics and Business Conduct*. Kami memastikan seluruh karyawan, manajemen, hingga mitra kerja memahami dan menerapkan *Code of Ethics and Business Conduct* perusahaan sebagai panduan perilaku dalam berinteraksi, baik secara internal maupun eksternal.
- Kami memastikan keamanan siber pada Perusahaan dengan menerapkan kebijakan dan sistem keamanan informasi yang sesuai dengan standar industri, termasuk pengelolaan akses data, pemantauan sistem secara berkala, serta penggunaan teknologi enkripsi dan *firewall* terkini. Selain itu, kami juga rutin melakukan uji kerentanan (*vulnerability assessment*) dan pelatihan kesadaran siber bagi seluruh karyawan sebagai langkah preventif.

Melalui berbagai strategi dan inisiatif ini, FWD Insurance terus berupaya untuk menciptakan dampak positif bagi lingkungan, masyarakat, serta meningkatkan tata kelola Perusahaan yang bertanggung jawab dan transparan.



Sebagai bagian dari kepatuhan terhadap implementasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik, FWD Insurance telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Tahun 2024. Perusahaan menyusun laporan ini sebagai wujud implementasi dari komitmen untuk menjadi perusahaan asuransi yang bertanggung jawab secara sosial, lingkungan dan tata kelola. Berikut adalah target dan realisasi yang telah disusun:

Inisiatif	Pengukuran	Target	Realisasi	Dukungan TPB
Aspek Lingkungan				
<p>Pengurangan penggunaan sumber daya pada kegiatan bisnis yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemakaian listrik*) Pemakaian air*) <p>Note: *) Data Jumlah Pemakaian Listrik menggunakan perhitungan jumlah pemakaian (dalam satuan KWH) di Kantor Pusat FWD Insurance. *) Data Jumlah Pemakaian Air menggunakan perhitungan jumlah pemakaian (dalam satuan m3) di Kantor Pusat FWD Insurance.</p>	<p>Jumlah Pemakaian Listrik (KWH)</p> <p>Jumlah Pemakaian Air (m3)</p>	<p>140.549</p> <p>-</p>	<p>139.464</p> <p>36</p>	
<p>Penggunaan e-Policy yang didukung oleh aplikasi FWD MAX, Omne by FWD, dan Sales Connect yang digunakan oleh para agen kami. Aplikasi ini membantu agen dalam melakukan proses penjualan kapan saja dan dimana saja, serta dilengkapi juga dengan e-SPAJ (Surat Pengajuan Asuransi Jiwa) dan memungkinkan nasabah mengakses polis secara elektronik di mana & kapan saja.</p>	<p>Digital Submission Rate on purchase</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	
<p>Adopsi teknologi <i>cloud-native</i> untuk mengakselerasi proses operasional bisnis.</p>	<p>Penggunaan teknologi <i>cloud-native</i></p>	<p>75%</p>	<p>82%</p>	
Aspek Sosial				
<p>FWD Insurance berkomitmen untuk mendukung peningkatan literasi keuangan di masyarakat sebagai salah satu upaya perwujudan dari visi perusahaan, yaitu mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi. Melalui program <i>community care & CSR</i>, FWD Insurance melaksanakan berbagai kegiatan edukasi literasi keuangan yang melibatkan dan bekerja sama dengan Lembaga Sosial Masyarakat, instansi edukasi (sekolah dan universitas), dan berbagai pihak ke tiga lainnya.</p>	<p>Jumlah penerima manfaat dari kegiatan literasi keuangan</p>	<p>2.000</p>	<p>2.487</p>	
<p>Mendukung upaya keragaman dan inklusi penting dilakukan di tempat kerja yang semakin beragam saat ini, salah satunya dengan memberikan pelatihan dasar tentang Anti-Harassment, Anti-Bullying, dan Anti-Diskriminasi kepada karyawan.</p>	<p>Jumlah karyawan yang menyelesaikan pelatihan Conscious & Unconscious Bias</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	

Inisiatif	Pengukuran	Target	Realisasi	Dukungan TPB
Aspek Sosial				
<p>Mendorong kesempatan yang sama bagi karyawan perempuan dan laki-laki dalam menempati posisi Manajemen Senior*). Sebagai tambahan, FWD Insurance juga telah berpartisipasi dan menjadi <i>signatory</i> pada Women Empowerment Principles (WEPs) yang digagas oleh UN Women.</p> <p><small>Note: *) Level Manajemen Senior: >Vice President</small></p>	Rasio perempuan menempati posisi Manajemen Senior.	40%	36%	
Komunikasi kepada nasabah dengan Bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami agar produk dan jasa dapat lebih mudah dipahami, dengan cara transformasi buku polis.	Memulai transformasi buku polis produk yang diperbarui menggunakan Prinsip Clarity FWD Insurance	1	1	
Mempertahankan komitmen terkait perluasan akses melalui peluncuran produk Asuransi	Jumlah kategori produk per tahun	23	4	
Perluasan akses melalui pembukaan kantor pemasaran	Jumlah kantor pemasaran per tahun	51	44	
Implementasi layanan <i>digital end to end</i>	Proyeksi per tahun	87%	54.9%	
Aspek Tata Kelola				
Mendukung dan memastikan tata kelola Perusahaan yang baik.	Jumlah komisaris independen	3	3	
Memastikan praktik bisnis yang bertanggung dan berkelanjutan.	Tingkat partisipasi karyawan yang menyelesaikan pelatihan Code of Ethics dan Business Conduct	100%	100%	

6. Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan



Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan [POJK 51: 2a,2b,2c]

Kinerja Ekonomi [2.a]

Uraian	2024	2023	2022
Pendapatan	Rp 2.347.066 juta	Rp 2.862.881 juta	Rp 2.551.416 juta
Biaya Klaim dan Manfaat	Rp 2.600.367 juta	Rp 2.443.518 juta	Rp 2.264.361 juta
Produk/Jasa yang Dijual	26 Unit	31 Unit	37 Unit
Digitalisasi Layanan	100%	89%	84%
Kontribusi pajak kepada negara	Rp 97.119 juta	Rp 180.012 juta	Rp 112.740 juta

Kinerja Lingkungan [2.b]

Uraian	2024	2023	2022
Penggunaan Energi Listrik	139.464 KWH	142.631 KWH	147.591 KWH
Penggunaan Air	36 M ³	33 M ³	23 M ³

Note :
 1. Data Kinerja Lingkungan mencakup Kantor Pusat FWD Insurance
 2. Data limbah di Kantor Pusat FWD Insurance tidak tersedia karena limbah dikumpulkan oleh Manajemen Gedung.
 Limbah tidak dianggap material bagi operasi kami dan kami akan terus menilai kebutuhan untuk mengukur dan melaporkan limbah di masa mendatang.

Kinerja Sosial [2.c]

Uraian	2024	2023	2022
Jumlah Karyawan	341 Orang	383 Orang	370 Orang
Komposisi Karyawan			
- Laki-laki	50 %	50 %	49 %
- Perempuan	50 %	50 %	51%
Peserta Pelatihan Karyawan	341 Orang	383 Orang	370 Orang
Skor Survei Kepuasan Nasabah*	7.95	7.84	8.07
Peringkat Kepuasan Nasabah*	4	6	8
Jumlah Peserta Literasi Keuangan	2.487 Orang	2.336 Orang	1.526 Orang
Jumlah total jam <i>volunteering</i>	724.5 Jam	594.5 Jam	10 Jam
Jumlah Penyaluran Dana CSR	Rp 892 juta	Rp 422 juta	Rp 223 juta

*) Data berdasarkan Global Customer Experience Excellence (CEE) Report 2024 oleh KPMG Services Pte. Ltd.

7. Mengenal Lebih Dekat FWD Insurance



juta

juta

juta

Profil Perusahaan

FWD Insurance memulai perjalannya sebagai PT Commonwealth Life sebelum resmi diakuisisi oleh PT FWD Life Indonesia pada 4 Juni 2020. Setelah proses akuisisi ini, Perusahaan berganti nama menjadi PT FWD Insurance Indonesia, yang menandai langkah baru dalam mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi, sesuai visi perusahaan. FWD Insurance adalah perusahaan asuransi yang berfokus pada produk asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan unit link (produk investasi). Pada tahun yang sama, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan persetujuan atas penggabungan PT FWD Life Indonesia dan PT FWD Insurance Indonesia yang tertuang dalam Keputusan Anggota Dewan Komisiner OJK No. S-34/D.05/2020 yang diterbitkan pada 17 November 2020.



Nama Perusahaan [3.b]
PT FWD Insurance Indonesia



Nama Branding
FWD Insurance



Tanggal Pendirian
25 April 1990



Status Hukum
Joint Venture



Izin Usaha
Nomor KEP-76/NB.1/2020



Dasar Hukum Pendirian
Akta Notaris No. 226 tanggal
25 April 1990



Modal Dasar [3.C]
Rp 10.000.000.000.000, 00
(sepuluh triliun Rupiah)



Modal Ditempatkan [3.C]
Rp 8.116.071.000.000, 00
(delapan triliun seratus enam belas
miliar tujuh puluh satu juta Rupiah)



Jumlah Pegawai [3.c.2]
341 orang



**Produk, Layanan, dan
Kegiatan Usaha Utama [3.d]**
Asuransi Jiwa



Alamat Kantor Pusat [3.b]
Pacific Century Place, Lantai 20
SCBD Lot 10, Jalan Jend. 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
Seluruh Indonesia



Keanggotaan pada Asosiasi [3.e]
Asosiasi Asuransi Jiwa
Indonesia (AAJI)
Asosiasi Asuransi Syariah
Indonesia (AASI)

Visi, Misi, Nilai, Tujuan dan Budaya Perusahaan

Visi [C.1]

Mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi

Misi [C.1]

FWD Insurance telah menyusun misinya melalui empat kunci pembeda:

- Mengedepankan Nasabah
- Melakukan lebih banyak dengan teknologi digital
- Memberdayakan karyawan
- Berinovasi dengan *cloud*

Nilai Perusahaan [C.1]

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.

Dengan nilai-nilai yang dimiliki oleh FWD Insurance sebagai berikut:



Kami Berkomitmen



Kami Inovatif



Kami Proaktif



Kami Terbuka



Kami Peduli

Dalam menjalankan implementasi keuangan berkelanjutan, FWD Insurance mengacu pada strategi ESG yang telah disusun oleh FWD Group sebagai bagian dari komitmen perusahaan kepada seluruh pemangku kepentingan, antara lain:

- 1 Perlindungan yang mudah diakses (*Accessible protection*)
- 2 Investasi berkelanjutan (*Sustainable investment*)
- 3 Tata kelola yang efektif & bisnis berkelanjutan (*Effective governance & sustainable business*)

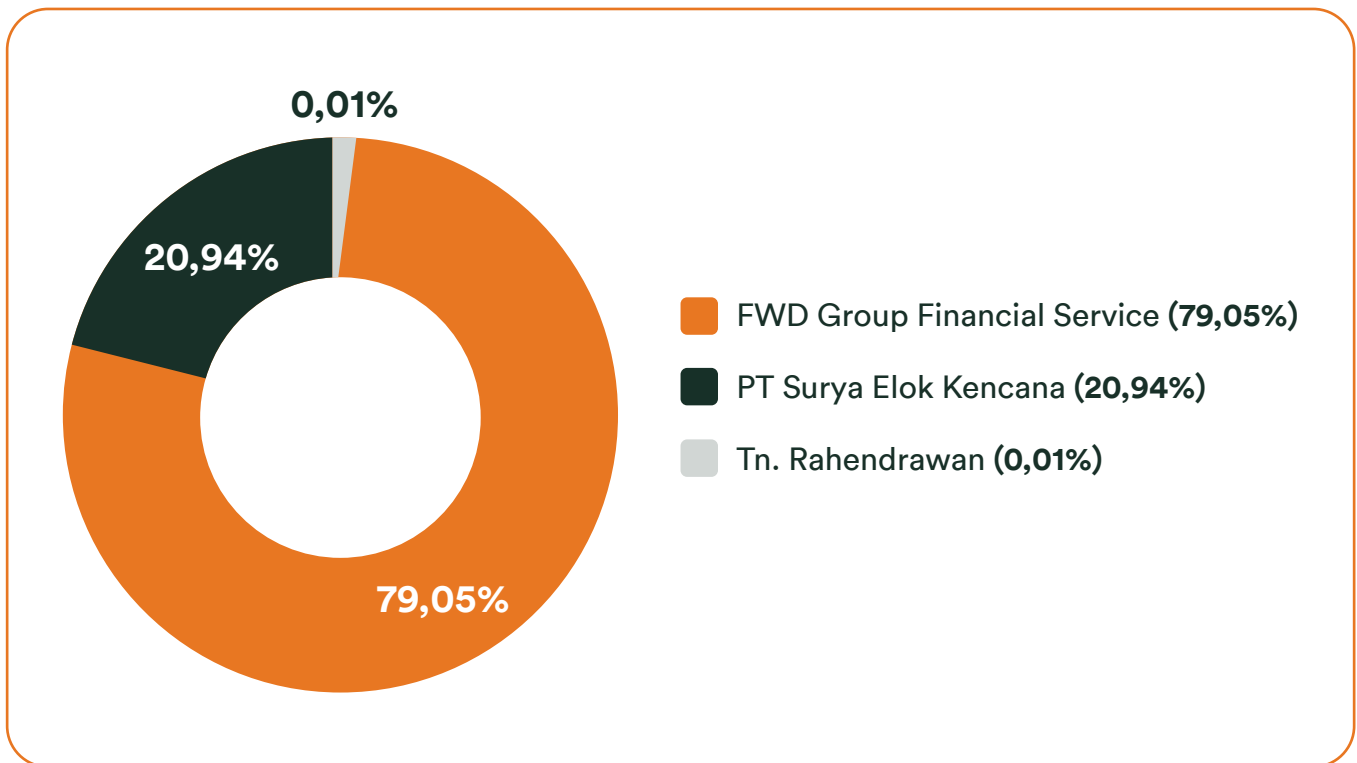
Perubahan yang Bersifat Signifikan [C.6]

Pada bulan April 2024, sebagai bagian dari strategi bisnis perusahaan, FWD Insurance akan fokus terhadap bisnis asuransi individu dan tidak menerima bisnis baru dari Corporate Care. Pelayanan polis klien Corporate Care yang masih aktif akan tetap berjalan hingga berakhir masa kontraknya.

Skala Usaha [C.3]

Uraian [C.3]	2024	2023	2022
 Total Aset	Rp 7.842.866 juta	Rp 9.777.907 juta	Rp 12.421.466 juta
 Total Kewajiban	Rp 5.359.980 juta	Rp 6.461.975 juta	Rp 7.225.617 juta
 Total Ekuitas	Rp 2.482.886 juta	Rp 3.315.932 juta	Rp 5.195.848 juta
 Pendapatan	Rp 2.347.066 juta	Rp 2.862.880 juta	Rp 2.551.416 juta
 Rugi Bersih	Rp (799.385) juta	Rp (1.905.020) juta	Rp (279.829) juta

Pemegang Saham dan Persentase Kepemilikan [C.3.2]



Wilayah Operasional dan Anak Perusahaan [3.c.4]

FWD Insurance berkantor pusat di Pacific Century Place, Lantai 20, SCBD Lot 10, Jalan Jenderal Sudirman Kav. 52-53, Jakarta Selatan, Indonesia. Dengan komitmen kuat untuk menjangkau lebih banyak nasabah di seluruh negeri, FWD Insurance terus berupaya untuk memperluas jangkauan operasionalnya melalui 44 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, Tanjung Pinang, Tuban, Lampung, Pontianak, Pekanbaru, Tana Toraja, Balikpapan, Salatiga hingga Aceh.

Dengan dukungan dari 2.946 tenaga pemasar profesional*), FWD Insurance terus berkomitmen untuk melindungi masyarakat Indonesia di bidang asuransi. Kehadiran tenaga pemasar ini tidak hanya membantu memperluas akses layanan kami, tetapi juga memperkuat kepercayaan melalui implementasi *service excellence* terhadap nasabah.

*) Berdasarkan Laporan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia Kuartal 4 Tahun 2024 (Agent: 2.891 personil; Bancassurance Insurance Consultant: 55 personil)



Berikut merupakan kantor pemasaran FWD Insurance yang meliputi:

1 Semarang

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

2 Serpong

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

3 Lombok

- Kantor Pemasaran
- Mataram Epicentrum Mall Lower Ground No. 7-8, Jl. Sriwijaya No.333, Punia, Kec. Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Bar. 83127

4 Yogyakarta

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

5 Bandung

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

6 Surabaya

- Kantor Pemasaran
- Jl. Dinoyo No. 66 Keputren, Kec Tegalsari, Surabaya 60265

7 Denpasar

- Kantor Pemasaran
- Jl. Buluh Indah Ruko Blok A No. 194 X, Pemecutan Kaja, Denpasar Utara, Denpasar, Bali 80111

8 Bogor

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

9 Batam

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

10 Makassar

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

10 Palembang

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

11 Palembang

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

12 Jakarta - Menara Citicon

- Kantor Pemasaran
- Menara Citicon Lt 2, Jl Letjen S Parman No Kav 72 4, Rt 04/Rw.03, Kel. Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat 11440

13 Malang

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

14 Medan

- Kantor Pemasaran
- Cambridge City Square, Lantai 3 Office E, Jl. S. Parman No.217, Petisah Hulu, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20151

15 Tuban

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Jl. WR Supratman No. 22 Tuban

16 Jakarta - Menteng

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Jl. Matraman Raya No.30E, RT.5/RW.6, Kenari, Kec. Senen Jakarta Pusat 10430

17 Surabaya

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Ruko Villa Bukit Mas Blok RA 1-2, Lantai 2, Jl. KH Abdul Wahab Siamin, Dukuh Pakis, Surabaya

18 Jakarta - Menara Dea

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Menara DEA Tower 2 Jl. Mega Kuningan Kav.E4.3 No. 1-2 Kuningan , Kuningan Timur, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12950

19 Surabaya

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Jl. Raya Mastrip Kemlaten No. 27 RT 02/RW 05 Kel. Kebraon Kec Karangpilang Surabaya 60222

20 Samarinda

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Graha Tebengang Jl. Tekukur RT 019 Kel. Tamindung Permai Kec.Sungai Pinang Samarinda Kalimantan Timur

21 Solo Surakarta

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

22 Medan

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Setia Budi Square Blok C No. 8A Jl. Setia Budi Komplek Tasbi I Tanjung Sari, Medan Selayang, Medan 20133

23 Samarinda

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Ruko Syahrani Center NO.09 Jl. AW Syahrani Samarinda Kalimantan Timur 75123

24 Surabaya

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Ruko Syahrani Center NO.09 Jl. AW Syahrani Samarinda Kalimantan Timur 75123

26 Denpasar

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Jl. Raya Puputan II Kav C1, RT 00 / RW 00 Kel Sumerta Kelod, Kec. Denpasar Timur, Denpasar Bali

25 Tangerang

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

27 Pontianak

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

28 Manado

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

29 Makassar

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Business Park B2, Cluster Business Park, Blok BPB2/10, Citraland City Losari Makassar Kel. Mariso, Kec Tamalate, Makassar

30 Medan

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Komplek Yang Lim Plaza, Jl. Emas No.8A Kelurahan Sei Rengas II Kec. Medan Area, Medan, Sumatera Utara,20214

32 Banda Aceh

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Jl. T Chik Di Tiro No. 4 Jurong Malahayati Kelurahan Peuniti Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh

33 Surabaya

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Praxis, Jl. Sono Kembang No. 4-6 Unit 6H-27, Embong Kaliasin, Kec. Genteng, Surabaya Jawa Timur 60271

34 Lampung

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Sultan Agung 28 II D RT.000 RW.000 Way Halim Permai Way Halim Bandar Lampung

35 Pekanbaru

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Jl. Bakti No. 4 RT 001 RW 012 Kel.Sidomulyo Kec. Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Provinsi Riau

36 Tana Toraja

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Rentelemo Jl. Poros Makale Rantepao Kel. Sarira, Kec. Makale Utara Kabupaten Tana Toraja Prov. Sulawesi Selatan

37 Yogyakarta

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Perum Casa Grande Ruko 3 RT 000 RW 000 Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta

38 Balikpapan

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Ruko Palladium Grand City Blok G.25 Jalan Sinarmas Land Boulevard, Graha Indah, Balikpapan Utara Kalimantan Timur 76129

39 Samarinda

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Jl. P. Hidayatullah No. 18 Kel. Karang Mumus Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda Kal-Tim 75124

40 Surabaya

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Ruko Klampis Megah, Jl. Klampis Blok C No. 33 Klampis Ngasem , Kecamatan Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60117

41 Medan

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Kompleks Ruko CBD Jl. Padang Golf Kompleks CBD Blok D74 Kelurahan Sukadamai Kec. Medan Polonia Kota Medan

42 Surabaya

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Jl. Nginden Intan No. 39 (Lama; Blok C-6/20) Kel Ngindenjangkungan Kec. Sukilo Kota Surabaya II Jawa Timur

43 Malang

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Jl. Simpang Laksda Adi Sucipto Kav. B No. 5 Malang Kel. Pandanwangi Kec. Blimbing Jawa Timur

44 Salatiga

- Kantor Pemasaran Mandiri
- Jl. Osamaliki RT 004 RW 010 Sidorejo Lor Sidorejo Salatiga

8. Laporan Direksi



Salam Hangat untuk Para Pemangku Kepentingan,

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Berkat rahmat-Nya, FWD Insurance dapat melalui tahun 2024 dengan berbagai tantangan yang dihadapi. Sebagai perusahaan asuransi jiwa yang mengusung visi "mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi," kami terus berupaya untuk meningkatkan layanan seiring dengan pendekatan perusahaan yang berfokus pada nasabah (*customer-led*) dengan dukungan teknologi digital untuk memberikan perlindungan yang relevan melalui berbagai produk dan layanan.

Sebagai bentuk komitmen kami untuk terus memenuhi kebutuhan nasabah, FWD Insurance menghadirkan Laporan Keberlanjutan ini. Laporan tahunan ini memuat kinerja keberlanjutan perusahaan sepanjang 2024, termasuk bagaimana kami menerapkan prinsip *Environmental, Social, and Governance* di berbagai aspek bisnis. Kami berharap laporan ini menjadi cerminan nyata dari komitmen perusahaan dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Menjawab Tantangan Melalui Strategi Keberlanjutan

Dalam menghadapi tantangan global, FWD Insurance menerapkan nilai-nilai keberlanjutan yang sejalan dengan Strategi ESG FWD Group. Dengan semangat "*digital at heart with human touch*," kami berkomitmen menciptakan masa depan yang lebih baik dan berkelanjutan melalui penerapan perlindungan yang dapat diakses, investasi berkelanjutan dan tata kelola yang efektif serta bisnis berkelanjutan.

Strategi ini selaras dengan Tujuan Pengembangan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals* (SDG)) yang dicanangkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa. Kami percaya, melalui komitmen ini, FWD Insurance mampu menghadapi tantangan perekonomian global dan terus bertumbuh secara berkelanjutan.

Pencapaian Keuangan Berkelanjutan di Tahun 2024

Sepanjang 2024, FWD Insurance berhasil menerapkan prinsip keberlanjutan di seluruh rantai bisnis perusahaan. Beberapa pencapaian utama kami meliputi:

- **Kinerja Bisnis:** FWD Insurance pada tahun 2024 telah melakukan pembayaran klaim kepada nasabah sebesar Rp2.600.367 juta. Dari segi distribusi penjualan, bisnis bancassurance FWD Insurance menggandeng mitra baru, yaitu PT Bank OCBC NISP Tbk dan PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- **Perluasan akses:** FWD Insurance memiliki 13 kantor pemasaran dan pada tahun 2024 ini telah membuka 31 kantor pemasaran mandiri di berbagai kota besar. Pada tahun 2024, FWD Insurance juga meluncurkan 4 kategori produk yang dapat diakses oleh nasabah dan non-nasabah. Hal ini sejalan dengan upaya memperluas akses masyarakat terhadap produk dan layanan kami.
- **Budaya Keberlanjutan:** Sebagai tindak lanjut atas peluncuran *Community Care Volunteering Policy* pada tahun 2023, dimana FWD Insurance memberikan dua hari cuti khusus per tahun untuk karyawan terlibat dalam kegiatan sosial dan lingkungan, Perusahaan telah mengumpulkan lebih dari 700 jam kegiatan *volunteering* sepanjang 2024. Pelaksanaan kegiatan *volunteering* di tahun 2024 ini juga diperluas hingga ke para tenaga pemasar perusahaan.
- **Transformasi Digital:** Tingkat digitalisasi di FWD Insurance pada tahun 2024 telah meningkat menjadi 100% pada level pembelian, dimana pada tahun 2023 adalah 89%. Angka ini menunjukkan komitmen Perusahaan dalam pemanfaatan teknologi yang ditujukan untuk mendukung efisiensi layanan sekaligus mengurangi emisi dan penggunaan kertas.

- Pelayanan Nasabah: Sebagai komitmen terhadap nasabah, FWD Insurance terus berupaya untuk meningkatkan layanan Perusahaan melalui berbagai inisiatif, antara lain:
 - Peluncuran Omne by FWD, yang merupakan Aplikasi untuk membantu mengelola dan melakukan transaksi polis asuransi secara digital dengan mudah. Omne by FWD juga dilengkapi fitur *lifestyle* yang dapat membantu menciptakan kebiasaan mikro yang lebih baik.
 - Perayaan Customer Month di sepanjang bulan September hingga Oktober, dimana FWD Insurance melaksanakan beberapa aktivitas, mulai dari *diskusi bersama nasabah dalam acara Long Loop Feedback*, berbagai komunikasi terkait edukasi asuransi, perayaan Hari Pelanggan Nasional di Kantor Pemasaran FWD Insurance, hingga pelaksanaan FWD SESAPA (Sehari Menyapa) di 3 kota, antara lain Jakarta, Surabaya, dan Medan.
 - FWD Insurance juga melakukan peluncuran layanan *toll free* pada bulan Februari serta Perusahaan melakukan *masking outbound caller id* di bulan Oktober untuk memastikan keamanan komunikasi kepada para nasabah.
 - Berbagai riset dan studi kepuasan nasabah yang dilakukan FWD Insurance di sepanjang tahun 2024, baik secara internal maupun dengan dukungan pihak eksternal, untuk memastikan pelayanan yang FWD Insurance berikan tetap relevan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- JA SparktheDream

FWD Insurance melihat pentingnya untuk memulai edukasi literasi keuangan sedini mungkin, salah satunya terhadap pelajar di sekolah menengah. Bekerja sama dengan Prestasi Junior Indonesia (“PJI”), FWD Insurance meluncurkan JA SparktheDream untuk memberikan edukasi terkait pengetahuan dan keterampilan atas manajemen keuangan pribadi, seperti memperoleh uang, membuat anggaran, menabung, membelanjakan, hingga mengelola risiko. Program ini telah berjalan sejak 2023 dan telah memberdayakan lebih dari 3.000 siswa dari 11 SMP di 7 kota, antara lain Jakarta, Tangerang, Surabaya, Sidoarjo, Bandung, Cimahi, dan Depok.
- InnovateHer Academy

FWD Insurance mendukung pemberdayaan perempuan melalui program InnovateHer Academy yang diluncurkan pada Agustus 2023. Program ini bekerja sama dengan Kumpul.id dan di tahun ke dua ini menyasar secara khusus pada startup pada level MVP serta berfokus pada inisiasi pengembangan *pilot projects* dengan pendampingan ahli selama dua bulan. Program ini juga memberikan kesempatan untuk mengakses potensi pendanaan dari mitra investor. Tahun 2024 ini, program InnovateHer Academy telah memberikan pemberdayaan kepada 8 perempuan pendiri perusahaan *startup* di Indonesia.
- FWD Volunteering Month

Pada setiap tahunnya, FWD Insurance melaksanakan program *volunteering* yang bertujuan untuk meningkatkan budaya *volunteer* yang sejalan dengan nilai perusahaan, yaitu ‘Peduli’. Kegiatan ini juga merupakan wujud implementasi dari *Community Care Volunteering Policy* yang diluncurkan pada tahun 2023. Tahun 2024 ini, perusahaan secara khusus mengadakan program *volunteering* selama satu bulan penuh – FWD Volunteering Month. Dalam menjalankan program ini, FWD Insurance bekerja sama dengan berbagai pihak ketiga, antara lain Lembaga Sosial Masyarakat hingga pembicara eksternal.

Pencapaian Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan di Tahun 2024

Sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan pada bidang sosial dan lingkungan, perusahaan melaksanakan berbagai inisiatif *community care & CSR*, antara lain:

Apresiasi Kami,

Kami mengucapkan terima kasih yang tulus kepada seluruh pemangku kepentingan atas dukungan dan kepercayaan yang diberikan. Terima kasih kepada Dewan Komisaris, atas pengawasan dan arahan strategis, Pemegang Saham, atas kepercayaan dalam pengelolaan Perusahaan, seluruh Karyawan FWD Insurance, atas dedikasi dan kerja keras yang luar biasa di sepanjang 2024. Kami berharap dapat terus melanjutkan komitmen untuk mewujudkan visi FWD Insurance: "mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi".

Jakarta, April 2025

Desy Natalia Widjaya
Direktur Utama

Maria Magdalena
Direktur Kepatuhan

Ade Bungsu
Direktur

Irene Dewi
Direktur

Slamet Riyoso
Direktur



Pernyataan Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan Tahun 2024 PT FWD Insurance Indonesia

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan seluruh informasi yang disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan Tahun 2024 PT FWD Insurance Indonesia telah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik. Kami secara penuh bertanggung jawab atas kebenaran isi Laporan ini.

Jakarta, April 2025



Desy Natalia Widjaya
Direktur Utama



Maria Magdalena
Direktur Kepatuhan



Ade Bungsu
Direktur



Irene Dewi
Direktur



Slamet Riyoso
Direktur

9. Tata Kelola Keberlanjutan



Tata Kelola Keberlanjutan

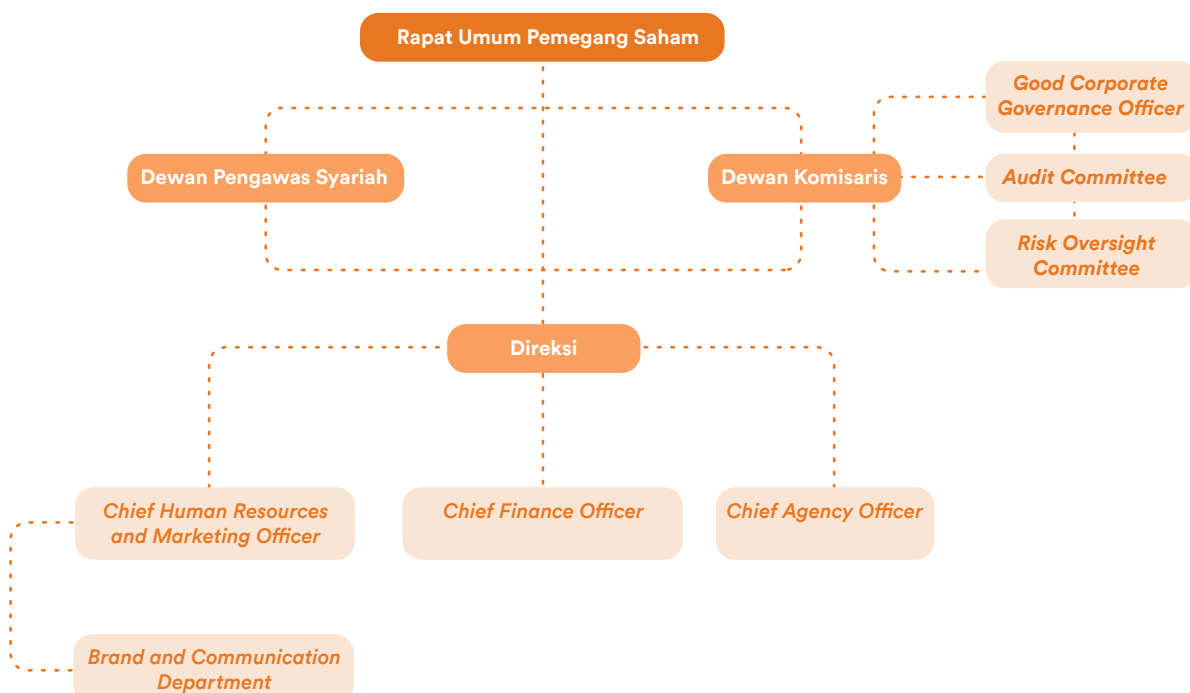
FWD Insurance berkomitmen penuh untuk menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*) dalam setiap aspek pengelolaan bisnis. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan penting bagi keberlanjutan Perusahaan dan mencerminkan akuntabilitas kami kepada seluruh pemangku kepentingan.

Secara berkala, Perusahaan melakukan penilaian internal untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi, termasuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, POJK No. 28 Tahun 2020 tentang Penilaian Tingkat Risiko Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, serta peraturan lainnya yang relevan. Hasil penilaian ini menunjukkan bahwa FWD Insurance telah menerapkan prinsip-prinsip GCG secara baik dan memuaskan. Meskipun terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, perusahaan segera mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Struktur Tata Kelola Perusahaan [5.a]

Struktur Tata Kelola Perusahaan FWD Insurance terdiri dari:

- Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) sebagai 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 Nasabah.
- Dewan Pengawas Syariah, mengawasi segala aktivitas unit syariah agar selalu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- Direksi bertanggung jawab dalam mengelola dan menjalankan Perusahaan sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan.



Sepanjang tahun 2024, FWD Insurance belum memiliki struktur tata kelola keberlanjutan yang terpisah, Perusahaan mengadopsi *Corporate Governance Framework* dari FWD Group. *Framework* ini mendefinisikan tata kelola sebagai kombinasi struktur, model operasional, individu, dan mekanisme lain yang memastikan pengelolaan bisnis yang kuat. Fokus kami adalah pada nilai pemegang saham jangka panjang dan kepentingan pemangku kepentingan utama, termasuk pelanggan, regulator, dan mitra bisnis. Berikut ini beberapa tugas dan tanggung jawab Struktur Tata Kelola Keberlanjutan Perusahaan dalam menerapkan Prinsip Keberlanjutan.

Berikut ini beberapa tugas dan tanggung jawab Struktur Tata Kelola Keberlanjutan Perusahaan dalam menerapkan Prinsip Keberlanjutan: *[5.a, 5.b]*



**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

Direksi memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 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 Human
Resources
and
Marketing
Officer**

Chief of Human Resources and Marketing Officer, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 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.
- 4 Melakukan pengawasan dan memastikan implementasi aktivitas/inisiatif berkelanjutan sejalan dengan Rencana Bisnis Perusahaan.
- 5 Memperhatikan dan memberikan masukan atas Laporan Keberlanjutan.

Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan

FWD Insurance berkomitmen pada transparansi dan akuntabilitas dalam aspek 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.

Pelaksanaan tanggung jawab keberlanjutan dikoordinasikan oleh Chief Human Resources & Marketing Officer, didukung oleh tim Brand & Communications – Community Care untuk memastikan tidak ada konflik kepentingan. Tugas utama tim Brand & Communications - Community Care meliputi:

- Membangun dan menerapkan budaya keberlanjutan di seluruh organisasi,
- Memastikan penerapan pilar-pilar keberlanjutan,
- Mengelola publikasi terkait laporan keberlanjutan

Manajemen Risiko [5.c]

Sebagai bagian dari praktik pengelolaan risiko, FWD Insurance menerapkan prinsip *Three Lines Of Defense* yang dilaksanakan secara menyeluruh oleh lini perusahaan dengan pengawasan dari Dewan Komisaris dan Direksi. Berikut ini adalah penjelasan terkait Three Lines of Defense FWD Insurance, yaitu:



1

First Line of Defense

Bisnis itu sendiri, manajemen dan karyawan yang mengelola risiko sehari-hari sesuai dengan strategi dan kebijakan yang ditetapkan oleh Dewan Direksi. Lini pertahanan pertama mengembangkan dan menerapkan kegiatan mitigasi termasuk pemantauan dan pelaporan untuk mengelola risiko dan memastikan kepatuhan terhadap semua persyaratan hukum dan peraturan dalam kegiatan bisnis.



2

Second Line of Defense

Unit Manajemen Risiko, Hukum, dan Kepatuhan, yang mengoordinasikan, mengawasi, dan secara objektif menguji pelaksanaan aktivitas Lini Pertama. Lini Kedua juga memberikan pendapat tentang paparan risiko, termasuk pengawasan, pemantauan, dan penilaian terhadap efektivitas Kerangka Kerja ERM.



3

Third Line of Defense

Audit Internal bersifat independen terhadap bisnis dan manajemen risiko serta fungsi kepatuhan dan melapor langsung kepada Dewan Direktur dan Komite Audit. Komite Audit, didukung oleh Audit Internal, yang memberikan jaminan independen atas desain dan efektivitas keseluruhan sistem pengendalian internal, termasuk Manajemen Risiko, Hukum, dan Kepatuhan.

Anti Penyuapan dan Anti Korupsi [5.c]

Dalam hal anti-korupsi, FWD Insurance telah menerapkan Anti Penyuapan dengan memiliki Pedoman Anti Penyuapan dan Korupsi (*Anti-Bribery and Corruption Policy*) yang memuat prinsip, arahan, dan panduan penerapan anti-korupsi di perusahaan. FWD Insurance berkomitmen untuk menjalankan bisnis secara etis tanpa toleransi terhadap penyuapan dan korupsi. Setiap karyawan bertanggung jawab untuk mematuhi dan menjunjung tinggi pedoman ini dan dapat melaporkan segala bentuk pelanggaran melalui program *whistle-blowing* yang tersedia, antara lain:



Platform
FWD Speak Up Online



Layanan Telepon:
+62-21-29223057



Layanan Telepon *Toll Free*:
0800 1503216

FWD Insurance juga memiliki Program Kepatuhan untuk mengelola risiko penyuapan dan korupsi, antara lain:

- **Kebijakan dan Standar Tertulis:** Pedoman Anti Penyuapan dan Korupsi yang disetujui Direksi.
- **Identifikasi dan Penilaian Risiko:** Penilaian risiko korupsi oleh setiap unit bisnis.
- **Pelatihan dan Komunikasi:** Pelatihan berkala untuk seluruh karyawan dan penyedia layanan pihak ketiga.
- **Pelaporan:** Saluran pelaporan yang aman bagi karyawan dan pihak eksternal.





Fungsi Kepatuhan secara rutin memantau pelaksanaan Pedoman Anti Penyuapan dan Korupsi dan melakukan pelaporan atas hasil pemantauan tersebut kepada Direksi dan Dewan Komisaris secara periodik. Direksi dan Dewan Komisaris juga telah melakukan fungsi pengawasan terhadap implementasi Anti Penyuapan dan Korupsi.

Dalam hal praktik pengelolaan risiko, 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, dimana hal ini tertuang dalam dokumen Kerangka Kerja Manajemen Risiko Perusahaan. Direksi secara berkala melakukan pengelolaan proses manajemen risiko melalui Komite Manajemen Risiko, sedangkan Dewan Komisaris melakukan pemantauan berkala melalui Komite Pemantauan Risiko. Pada tahun 2024, seluruh karyawan telah mengikuti pelatihan terkait manajemen risiko dan fraud, dimana pelatihan ini akan diulangi pada setiap tahunnya. Selama periode pelaporan tahun 2024, tidak terdapat kasus penipuan yang belum terselesaikan. Penyelesaian dilakukan dengan memberikan sanksi kepada seluruh pihak terkait yang terbukti melakukan penipuan.

Permasalahan yang dihadapi Perusahaan terkait permasalahan serta upaya mitigasi Perusahaan [5.e]

Sebagai perusahaan asuransi jiwa yang berkomitmen terhadap keberlanjutan, FWD Insurance menyadari adanya berbagai tantangan yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan jangka panjang perusahaan. Isu-isu tersebut meliputi aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan yang saling berkaitan.

Permasalahan dan Perkembangan Kinerja Keberlanjutan dan Pengaruhnya Terhadap Perusahaan

Isu Utama	Pemasalahan	Upaya Mitigasi Perusahaan
 <p>Ekonomi</p>	<p>Pengembangan penjualan produk-produk Perusahaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Melakukan edukasi literasi keuangan, terkait pentingnya berasuransi. ● Melakukan pelatihan sebagai upaya peningkatan kompetensi tenaga pemasar.
 <p>Lingkungan</p>	<p>Potensi perubahan iklim yang dapat mempengaruhi operasi bisnis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Melanjutkan upaya meningkatkan kesadaran terkait pelestarian lingkungan di antara karyawan melalui kegiatan Community Care & CSR. ● Melanjutkan penerapan inisiatif penghematan energi di Kantor Pusat
 <p>Sosial</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Kegiatan edukasi literasi keuangan yang belum menasar pada usia dini. ● Gap pada materi edukasi literasi keuangan dan regulasi serta peraturan yang berlaku. ● Persepsi masyarakat dan nasabah terhadap asuransi, bahwa asuransi itu kompleks dan banyak menggunakan jargon-jargon yang sulit dipahami dalam komunikasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Melakukan kegiatan edukasi literasi keuangan yang menasar pada siswa SMP di berbagai sekolah di Indonesia dan anak-anak karyawan FWD Insurance yang berusia 7 tahun. ● Melakukan <i>improvement</i> pada materi edukasi literasi keuangan sesuai dengan regulasi dan peraturan OJK. ● Menerapkan Project Clarity untuk menyederhanakan korespondensi pelanggan dengan bahasa dan visual yang mudah dipahami untuk membantu pelanggan memahami komunikasi asuransi dengan lebih baik. Kami juga terus meningkatkan komunikasi kami melalui beberapa inisiatif (misalnya mengembangkan Pedoman Komunikasi Pelanggan pada tahun 2024).
 <p>Tata Kelola</p>	<p>Potensi risiko pelanggaran dan ketidaksesuaian atas peraturan yang berlaku pada karyawan di Perusahaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Memastikan seluruh karyawan terinformasi terkait kebijakan dan peraturan Perusahaan serta mengikuti pelatihan wajib terkait <i>code of ethics and business conduct</i>.

FWD Insurance secara berkala meninjau strategi keberlanjutannya untuk memastikan bahwa seluruh risiko utama dapat dimitigasi secara efektif dan adaptif terhadap perubahan.

10. Aspek Kinerja Ekonomi



Kinerja Ekonomi

Pada tahun 2024, FWD Insurance menunjukkan kinerja keuangan yang stabil dan terkendali ditengah tantangan perekonomian global dan rentannya kondisi ekonomi di Indonesia ditahun politik 2024. Berdasarkan laporan keuangan Perusahaan mencatat total pendapatan sebesar Rp2.347.066 juta. Kuantitas produk yang tercatat sebanyak 3 (tiga) konvensional dan syariah sebanyak 1 (satu) produk. Berikut merupakan tabel realisasi kinerja ekonomi yang telah tercapai:

Realisasi Kinerja Ekonomi

	Pencapaian	Satuan	2024	2023	2022
	Kuantitas produk	Produk	3 Produk Konvensional 1 Produk Syariah	4 Produk Konvensional 1 Produk Syariah	9 Produk Konvensional - Produk Syariah
	Investasi	Juta Rupiah	Rp 4.602.483	Rp 6.044.497	Rp 6.999.591
	Pendapatan	Juta Rupiah	Rp 2.347.066	Rp 2.862.880	Rp 2.551.416
	Rugi sebelum pajak	Juta Rupiah	Rp (785.792)	Rp (1.890.346)	Rp (264.922)
	Rugi setelah pajak	Juta Rupiah	Rp (799.385)	Rp (1.905.020)	Rp (279.829)

FWD Insurance melanjutkan komitmennya dalam mendistribusikan nilai ekonomi langsung kepada para pemangku kepentingan. Nilai ekonomi yang langsung didistribusikan dipergunakan untuk biaya operasional, upah dan tunjangan karyawan, pembayaran kepada penyedia modal, pembayaran kepada Pemerintah dan biaya untuk tanggung jawab sosial dan lingkungan Perusahaan. Data spesifik mengenai distribusi nilai ekonomi langsung dapat disampaikan pada tabel berikut:

Nilai Ekonomi Langsung dan Didistribusikan (dalam Juta Rupiah)

Uraian	Periode Pelaporan		
	2023	2022	2021
Nilai Ekonomi Langsung Diterima (dalam jutaan Rupiah)			
Pendapatan	2.347.066	2.862.880	2.551.416
Nilai Ekonomi Langsung Didistribusikan			
Biaya Operasional	834.264	702.306	681.823
Upah dan Tunjangan Karyawan	282.262	305.312	306.279
Pembayaran kepada Penyedia Modal	N/A	N/A	N/A
Pembayaran kepada Pemerintah	97.119	180.012	112.740
Presentase Biaya CSR dari Biaya Corporate Communication	892	422	223

FWD Insurance Mendukung Asuransi yang Berkelanjutan


Produk Kami [C.6.1]

FWD Insurance menghadirkan beragam produk asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan menyeluruh bagi nasabah. Produk-produk kami mencakup asuransi jiwa, asuransi kesehatan, produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (PAYDI), asuransi jiwa kredit, serta perlindungan terhadap risiko kecelakaan dan cacat tetap total (TPD). Produk ini dipasarkan melalui berbagai jalur distribusi, termasuk *keagenan*, *bancassurance*, *digital commerce*, dan *corporate care*, guna memastikan akses yang lebih luas bagi masyarakat.


Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan layanan yang setara, FWD Insurance menawarkan perlindungan bagi semua kalangan tanpa memandang gender maupun ras. Setiap pengajuan polis asuransi tetap mengacu pada prinsip manajemen risiko yang bertanggung jawab, sehingga nasabah dapat memperoleh perlindungan sesuai dengan kebutuhan dan profil risikonya.

Sepanjang tahun 2024, FWD Insurance terus berinovasi dengan menghadirkan solusi yang lebih mudah dipahami dan diakses oleh nasabah. Salah satu langkah yang dilakukan adalah menyederhanakan bahasa dalam polis dan pengecualian polis agar lebih transparan dan mudah dimengerti. Selain itu, kami juga memperkaya portofolio produk dengan meluncurkan asuransi dwiguna dan asuransi jiwa kredit guna memenuhi kebutuhan perlindungan yang semakin beragam.


1 FWD Hospital Care Protection

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi Kesehatan	FWD Hospital Care Protection adalah produk asuransi kesehatan yang memberikan manfaat perlindungan kesehatan yang terdiri dari manfaat Rawat Inap, Tindakan Bedah & Rawat Jalan di Rumah Sakit atau Klinik akibat Penyakit atau Kecelakaan, dan juga manfaat lainnya.	<ul style="list-style-type: none"> Kebebasan memilih kelas perawatan Kesehatan Mengutamakan kenyamanan selama masa perawatan Dapat digunakan di mana saja di seluruh dunia


2 Asuransi Bebas Handal

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi Kesehatan	Asuransi Bebas Handal adalah asuransi kesehatan berbasis syariah yang memberikan manfaat rawat inap di Rumah Sakit, akibat suatu Penyakit atau Cedera Tubuh sampai dengan usia 60 tahun. Produk ini memiliki pilihan plan dengan besaran Manfaat yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan, dan produk ini hanya tersedia dalam mata uang Rupiah.	<ul style="list-style-type: none"> Terjangkau Lengkap Simpel Cashless


3 FWD Critical Armor

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi Kesehatan	FWD Critical Armor adalah produk asuransi yang memberikan manfaat perlindungan yang komprehensif sampai dengan 420% dari Uang Pertanggungansan terdiri dari manfaat perlindungan Penyakit Kritis Major, manfaat perlindungan Penyakit Kritis, manfaat perlindungan meninggal dunia, manfaat pembebasan Premi jika terdiagnosa Penyakit Kritis Major, dan manfaat akhir masa asuransi berupa pengembalian premi yang telah dibayarkan.	<ul style="list-style-type: none"> ● Perlindungan 3x dari penyakit kritis ● Premi dikembalikan 100% ● Pembebasan premi

4 FWD Cancer Protection

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi Kesehatan	FWD Cancer Protection adalah produk asuransi kesehatan Penyakit Kritis yang memberikan manfaat 100% Uang Pertanggungansan jika didiagnosis Kanker. Produk ini memiliki beberapa pilihan Uang Pertanggungansan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan produk ini tersedia dalam mata uang Rupiah.	<ul style="list-style-type: none"> ● Ketentuan mudah ● Mudah dibayar ● Mudah dibeli ● Mudah klaimnya


5 FWD Asuransi Kecelakaan Diri

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi Kecelakaan Diri	FWD Asuransi Kecelakaan Diri adalah asuransi kecelakaan diri yang memberikan manfaat asuransi Kecelakaan berupa Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan, manfaat Tambahan Optional yang dapat disertakan adalah Ketidakmampuan Akibat Kecelakaan, dan Penggantian Biaya Pengobatan Akibat Kecelakaan. Produk ini hanya tersedia dalam mata uang Rupiah.	<ul style="list-style-type: none"> ● Kompetitif dan fleksibel ● Administrasi secara online ● Perlindungan di seluruh dunia ● Komprehensif


6 Bebas Aksi Flash

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


7 FWD Legacy Protection

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi jiwa perlindungan aset	FWD Legacy Protection adalah produk asuransi jiwa berjangka yang memberikan manfaat jika terjadi risiko meninggal baik karena sakit atau Kecelakaan. Produk ini memiliki pilihan Masa Pembayaran Premi dan Masa Asuransi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan, dan produk ini tersedia dalam mata uang Rupiah dan Dolar Amerika Serikat.	<ul style="list-style-type: none"> ● Perlindungan dengan Uang Pertanggungan yang tinggi ● Premi terjangkau ● Proses yang simpel dan mudah


8 FWD Asuransi Jiwa dan Penyakit Kritis Plus

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi jiwa perlindungan aset	FWD Asuransi Jiwa dan Penyakit Kritis Plus adalah produk asuransi jiwa berjangka yang memberikan Manfaat jika terjadi risiko meninggal, Manfaat jika terdiagnosis salah satu dari Penyakit Kritis, Manfaat Tambahan jika Tertanggung atau Tertanggung Tambahan dirawat di ICU karena Penyakit Infeksi, dan Manfaat Akhir Masa Asuransi berupa pengembalian Premi sampai dengan 110% dari total Premi yang telah dibayarkan. Produk ini memiliki Masa Pembayaran Premi selama 5 tahun dan Masa Asuransi selama 8 tahun, dan tersedia dalam mata uang Rupiah.	<ul style="list-style-type: none"> ● Tanpa pemeriksaan Kesehatan ● Perlindungan untukmu dan keluarga dalam satu polis ● Pengembangan premi ● Perlindungan jiwa ● Perlindungan penyakit kritis ● Pilihan plan yang fleksibel


9 FWD Passion Link

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi jiwa unit link	FWD Passion Link adalah produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (PAYDI) dengan pilihan pembayaran Premi Berkala yang memberikan Manfaat Asuransi berupa Manfaat Meninggal baik yang diakibatkan karena penyakit atau kecelakaan dan Manfaat Investasi. Produk ini memiliki pilihan masa asuransi sampai dengan Tertanggung berusia 100 tahun dan tersedia dalam mata uang Rupiah.	<ul style="list-style-type: none"> ● Perlindungan hingga usia 60, 80, atau 100 tahun ● Kembangkan aset secara aman ● Proses pengajuan yang simple ● Pembayaran premi yang fleksibel


10 FWD Fortuna Invest link

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi jiwa unit link	FWD Fortuna Invest Link adalah produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (PAYDI) dengan pembayaran Premi Tunggal yang memberikan Manfaat Asuransi berupa Manfaat Meninggal baik yang diakibatkan karena penyakit atau kecelakaan, Manfaat Investasi, dan Manfaat Bonus Loyalitas. Produk ini memiliki masa asuransi sampai dengan Tertanggung berusia 100 tahun dan tersedia dalam mata uang Rupiah dan Dolar Amerika Serikat.	<ul style="list-style-type: none"> ● Perlindungan seumur hidup ● Kembangkan aset secara aman ● Manfaat kematian karena kecelakaan ● Dapatkan bonus loyalitas


11 FWD Maxima Invest Link

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 <p>Asuransi unit link</p>	<p>FWD Maxima Invest Link adalah produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (PAYDI) dengan pembayaran Premi Berkala yang memberikan Manfaat Asuransi berupa Manfaat Meninggal baik yang diakibatkan karena penyakit atau kecelakaan, Manfaat Investasi, Manfaat Akhir Masa Asuransi (Maturity Benefit), dan Manfaat Bonus Loyalitas. Produk ini memiliki masa asuransi sampai dengan Tertanggung berusia 80 tahun dan tersedia dalam mata uang Rupiah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Perlindungan Maksimal hingga usia 80 tahun dan Investasi Optimal ● Bebas Biaya Administrasi dan Akuisisi ● Fleksibel dalam memilih masa pembayaran Premi dan Uang Pertanggungungan


11 Asuransi Bebas Rencana Optimal

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 <p>Asuransi jiwa</p>	<p>Asuransi Bebas Rencana Optimal adalah produk asuransi jiwa berjangka yang memberikan manfaat jika terjadi risiko meninggal baik karena sakit atau Kecelakaan, dan Manfaat Akhir Masa Asuransi berupa pengembalian Premi sampai dengan 120% dari total Premi yang telah dibayarkan. Produk ini memiliki pilihan Masa Pembayaran Premi dan Masa Asuransi yang dapat disesuaikan, dan produk ini hanya tersedia dalam mata uang Rupiah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Perlindungan Jiwa dengan Pengembalian Premi hingga 120% Premi yang dibayarkan ● Manfaat perlindungan tambahan ● Manfaat meninggal akibat kecelakaan untuk pemegang polis ● Manfaat meninggal akibat kecelakaan untuk ahli waris


12 FWD Tomorrow Protection

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 <p>Asuransi jiwa</p>	<p>FWD Tomorrow Protection merupakan asuransi tradisional yang memberikan perlindungan terhadap risiko meninggal dunia, meninggal dunia akibat kecelakaan, penyakit kritis, dan cacat tetap total, serta solusi cerdas perencanaan keuangan untuk mewujudkan impian di masa depan melalui manfaat tunai yang dibayarkan sesuai periode yang dipilih.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Pembayaran manfaat tunai sekaligus atau berkala hingga 130% premi yang dibayarkan ● Perlindungan ekstra dari risiko meninggal dunia, penyakit kritis, dan cacat tetap total ● Tersedia dengan beragam pilihan masa pembayaran premi dan masa asuransi untuk menyesuaikan kebutuhan


13 FWD Easy Safe Protection

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 <p>Asuransi jiwa</p>	<p>FWD Easy Safe Protection adalah produk asuransi jiwa berjangka yang memberikan manfaat jika terjadi risiko meninggal baik karena sakit atau Kecelakaan, dan Manfaat Akhir Masa Asuransi berupa pengembalian Premi sampai dengan 100% dari total Premi yang telah dibayarkan. Produk ini memiliki Masa Pembayaran Premi selama 5 tahun dan Masa Asuransi selama 8 tahun, dan produk ini hanya tersedia dalam mata uang Rupiah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Perlindungan Optimal dengan Uang Pertanggungungan hingga Rp 1 miliar ● Manfaat Maksimal hingga 300% Uang Pertanggungungan ● Kompetitif & Fleksibel dengan Masa Asuransi 8 tahun dan Masa Pembayaran Premi selama 5 tahun


14 FWD Asuransi Jiwa

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi jiwa	FWD Asuransi Jiwa adalah Asuransi Jiwa Berjangka yang memberikan Manfaat Asuransi Untuk Risiko Meninggal Dunia karena sebab apapun hingga Tertanggung berusia 80 tahun.	<ul style="list-style-type: none"> ● Pilihan yang fleksibel ● Masa asuransi yang panjang ● Tanpa pemeriksaan kesehatan ● Sedikit pengecualian ● Manfaat meninggal karena COVID-19


15 FWD Safe Life Protection

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 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 dan produk ini hanya tersedia dalam mata uang Rupiah.	<ul style="list-style-type: none"> ● Tersedia dengan 3 Plan sesuai dengan kebutuhan nasabah ● Premi terjangkau dengan minimum premi Rp60.000 untuk 1 tahun perlindungan. ● Manfaat meninggal hingga 300% Uang Pertanggungan.

16 FWD Whole Life Protection

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi jiwa	FWD Whole Life Protection adalah produk asuransi jiwa yang memberikan manfaat jika terjadi risiko meninggal yang disebabkan oleh sebab apapun, manfaat jika tertanggung terdiagnosis penyakit yang tidak tersembuhkan untuk pertama kalinya dengan masa harapan hidup tidak lebih dari 12 bulan sejak diagnosa ditegakkan, dan Manfaat Akhir Masa Asuransi sebesar sisa Uang Pertanggungan Meninggal yang belum dibayarkan.	<ul style="list-style-type: none"> ● Mempersiapkan dana hari tua sekaligus warisan ● Premi lebih ringan dengan perlindungan lebih tinggi ● Bebas khawatir untuk memiliki uang pertanggungan yang tinggi

17 FWD Berkah Pendidikan

Kategori	Penjelasan Produk	Manfaat Produk
 Asuransi Dwiguna Syariah	FWD Berkah Pendidikan merupakan produk asuransi berbasis syariah yang memberikan manfaat apabila Pihak Yang Diasuransikan meninggal dunia, terdiagnosis menderita cacat tetap total, terdiagnosis menderita salah satu penyakit kritis, dan solusi asuransi pendidikan berupa manfaat tunai bagi anak dengan memberikan pembayaran rutin selama 4 tahun untuk pendidikan tinggi mereka sejak anak menginjak usia 18 tahun.	<ul style="list-style-type: none"> ● Perencanaan dana pendidikan dengan Manfaat Tunai Pendidikan. ● Premi lebih ringan dengan perlindungan lebih tinggi ● Bebas khawatir untuk memiliki uang pertanggungan yang tinggi





Selain dari produk asuransi, kami juga menghadirkan layanan tambahan 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 tambahan yang diberikan berupa:

- | | |
|---|---|
| <p>1  Layanan Mental Konseling</p> | <p>4  Transportasi Medis Lokal</p> |
| <p>2  Perawat Home Care</p> | <p>5  Fisioterapi</p> |
| <p>3  Konsultasi Ahli Gizi</p> | <p>6  Konsultasi Hukum</p> |

FWD Insurance menghadirkan Program Dukungan FWD Mind Strength sebagai layanan gratis berbasis digital untuk mendukung kesehatan mental masyarakat Indonesia. Sebagai yang pertama di industri asuransi jiwa di Indonesia, program ini terbuka bagi semua orang, baik nasabah maupun non-nasabah FWD Insurance.

Melalui FWD Mind Strength, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan, di antaranya:

- 1  Layanan pemeriksaan kondisi mental hanya dalam hitungan menit, melalui Mind Strength Assesment
- 2  Layanan berbicara dengan ahli di bidang kesehatan mental, melalui Mind Guidance Sessions
- 3  Materi untuk melatih kesehatan mental melalui beberapa aktivitas sederhana melalui video latihan meditasi qigong.
- 4  Artikel dan tips terkait cara menjaga kesehatan mental.

Dengan program ini, FWD Insurance berkomitmen membantu masyarakat dalam menjaga kesehatan mental dengan cara yang mudah, praktis, dan dapat diakses kapan saja.

Produk Berkelanjutan dan Keamanan Produk

Pada dasarnya setiap produk yang hendak dipasarkan, Perusahaan melakukan *assessment* produk terkait aman dan fair bagi nasabah. Ditambah lagi, setiap produk yang sudah dipasarkan akan kami evaluasi secara internal perihal dampak bagi perusahaan dan bagi nasabah. Tidak ada dampak negatif dari produk yang telah kami pasarkan, namun terdapat satu produk yang kami gantikan dengan produk baru yang lebih sesuai dan relevan pada kebutuhan masyarakat saat ini.



11. Aspek Kinerja Lingkungan



Kinerja Lingkungan

Komitmen terhadap Keberlanjutan melalui Digitalisasi

Sebagai bagian dari komitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan, FWD Insurance terus mengembangkan berbagai inisiatif berbasis teknologi guna mengurangi jejak ekologis, termasuk pengurangan penggunaan kertas dan optimalisasi layanan digital. Beberapa langkah yang telah diterapkan antara lain:



1

Penggunaan Polis Elektronik

FWD Insurance menerapkan sistem polis elektronik bagi seluruh nasabah, yang dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi FWD MAX dan Omne by FWD. Inisiatif ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga mendukung upaya pengurangan konsumsi kertas.

2

Layanan Asuransi Digital

Selain menerapkan polis elektronik, FWD Insurance telah menyediakan ekosistem layanan asuransi digital melalui aplikasi FWD MAX, serta pada tahun 2024 meluncurkan Omne by FWD. Kedua aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan asuransi, termasuk pengajuan klaim, secara digital, sehingga memberikan pengalaman yang lebih praktis, cepat, dan ramah lingkungan.

Upaya untuk Lingkungan yang Lebih Asri [D.6.1]

FWD Insurance juga memiliki berbagai inisiatif lainnya dalam upaya menjaga kelestarian lingkungan. Beberapa inisiatif yang telah dilakukan meliputi Kegiatan Penanaman Bibit Mangrove di Pantai Indah Kapuk, Jakarta, yang menjadi bagian dari rangkaian aktivitas pada FWD Volunteering Month. Sebanyak 119 karyawan turut berpartisipasi menjadi volunteer dan melakukan penanaman atas 790 bibit mangrove. Kegiatan ini bekerja sama dengan Yayasan Mangrove Jakarta.

FWD Insurance juga berpartisipasi pada kegiatan *Industry Social Responsibility* terkait pelestarian lingkungan melalui berbagai kegiatan yang diinisiasi oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan, antara lain:

a



Penanaman Mangrove
di PIK: 150 bibit mangrove

b



Donasi Bibit Tanaman
Lidah Mertua di Bandung: 100 bibit

FWD Insurance juga melaksanakan kerja sama dengan *vendor maintenance* untuk perawatan *green space* di kantor pusat perusahaan berupa vertical garden. Selama tahun 2024, 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. Biaya terkait aktivitas pelestarian lingkungan hidup di tahun 2024 sebesar Rp167.438.274 .


Selain itu, Kantor Pusat FWD Insurance juga berlokasi di gedung hijau yang telah mendapatkan sertifikasi dari organisasi internasional, Green Building Council Indonesia. Sebagai penyewa, FWD Insurance dan seluruh organisasi lainnya diharuskan untuk mematuhi peraturan konsep bangunan hijau, seperti menggunakan material daur ulang yang tidak mengandung bahan kimia berbahaya, menghubungkan semua lampu penerangan dalam radius 6 meter dari fasad bangunan ke sensor cahaya matahari yang disediakan oleh gedung, dan memisahkan semua limbah dari area kantor sesuai dengan kategori berikut: limbah makanan/organik, kertas, logam/kaleng, dan plastik. Hal ini membantu memperkuat komitmen perusahaan kami terhadap upaya pelestarian lingkungan.



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

Sepanjang tahun 2024, FWD Insurance berhasil melakukan pengurangan penggunaan energi listrik sebanyak 3.167 kWh atau 2,22% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan terdapat cuti bersama Hari Raya Idul Fitri dan Hari Natal yang menjadi faktor penurunan penggunaan listrik di Kantor Pusat. Perusahaan dalam melakukan penghematan energi melakukan cara-cara sebagai berikut:

- 1 Menerbitkan komunikasi berupa himbauan penghematan energi di kantor pusat FWD Insurance
- 2 Membuat ketentuan pengaturan penggunaan lampu dan pemakaian AC melibatkan *security*.
- 3 Pemanfaatan teknologi pada fasilitas di kantor pusat perusahaan yaitu penggunaan sensor gerak di setiap ruang *meeting* yang dapat mengatur aktivitas ketika ruang meeting tidak dipergunakan.
- 4 Pengaturan tirai untuk sisi bangunan yang terpapar langsung arah sinar matahari, guna mengurangi konsumsi listrik pada siang hari di kantor pusat perusahaan.

Uraian	2024	2023	2022
 Penggunaan Energi Listrik	139.464 KWH	142.631 KWH	147.591 KWH

*) data Penggunaan Listrik menggunakan data dari Kantor Pusat FWD Insurance



Penggunaan Air

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang paling penting bagi kehidupan dan berperan penting dalam upaya pelestarian lingkungan. FWD Insurance, melalui *building management* Kantor Pusat FWD Insurance di Pacific Century Place, menerapkan pengelolaan air berdasarkan Kebijakan Penggunaan Air Bersih sesuai dengan kaidah Sertifikasi Gedung Hijau (*GreenShip & Greenmark*). Air bersih dikelola untuk digunakan atas semua keperluan gedung, kecuali *flushing* toilet, penyiraman tanaman, dan pemakaian *cooling tower*.

Berikut ini adalah data penggunaan air di kantor pusat FWD Insurance:

Uraian	2024	2023	2022
 Penggunaan Air	36 M ³	33 M ³	23 M ³

*) data Penggunaan Air dari Kantor Pusat FWD Insurance

Perusahaan mengalami kenaikan penggunaan air yang disebabkan oleh meningkatnya aktivitas bekerja di kantor. Pada tahun 2023, meskipun pandemi COVID-19 telah mereda dan bertransisi menuju endemi, namun sebagian besar aktivitas bekerja di kantor belum sepenuhnya berjalan normal. Oleh karenanya, sebagai salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan penghematan air, adalah melalui penyampaian komunikasi berupa imbauan penghematan air di Kantor Pusat FWD Insurance.

Pengelolaan Emisi dan Dampak Perubahan Iklim [6.e.4.a]

Perubahan iklim dan pemanasan global merupakan tantangan yang telah menjadi fokus kajian FWD Insurance. Kami memantau risiko perubahan iklim dan dampaknya terhadap operasi bisnis kami. Sebagai bagian dari upaya mitigasi, Perusahaan berupaya melakukan dekarbonisasi operasi perusahaan.

Saat ini, data lingkungan yang tersedia berasal dari Kantor Pusat FWD Insurance, penggunaan di kantor pemasaran belum kami lakukan perhitungan dan perusahaan terus memperluas cakupan pengumpulan data untuk memperkuat strategi keberlanjutan.

Pengelolaan Limbah secara Bertanggung Jawab [6.e.5.a, 6.e.5.b]

Pengelolaan limbah menjadi perhatian global, termasuk di Indonesia. Meskipun limbah tidak dianggap material bagi operasi FWD Insurance, perusahaan berkomitmen untuk terus menilai kebutuhan pengukuran dan pelaporan limbah di masa mendatang. Selain itu, FWD Insurance juga menerapkan prinsip 3R—*Reduce, Reuse, dan Recycle*—untuk meminimalkan dampak lingkungan sekaligus mengurangi jumlah limbah yang berakhir di Tempat Pembuangan Akhir (TPA).

Di FWD Insurance, implementasi pengelolaan limbah dan air limbah dilakukan oleh *building management* dengan menerapkan pengelolaan berdasarkan Kebijakan Penggunaan Air Bersih sesuai dengan kaidah Sertifikasi Gedung Hijau (*GreenShip & GreenMark*). Pengelolaan air limbah ini dikelola oleh Building Management berdasarkan limbah cair yang dihasilkan dari operasional gedung melalui instalasi *Sewage Treatment Plant (STP)* yang dibuang ke saluran pengelolaan limbah Jakarta (PDPAL).

Hingga akhir tahun 2024, tidak terdapat insiden tumpahan limbah di lingkungan perusahaan. Saat ini, kami juga tengah mengembangkan metode perhitungan limbah yang dihasilkan untuk meningkatkan transparansi dan efektivitas dalam pengelolaan lingkungan.



12. Aspek Kinerja Sosial





Kinerja Sosial

Pengelolaan Ketenagakerjaan




Ketenagakerjaan [6.c.2.a]

Pada tahun 2024, FWD Insurance menunjukkan komitmen kuat dalam pengembangan sumber daya manusia dan perluasan jaringan pemasaran. Perusahaan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan membuka lowongan pekerjaan untuk berbagai posisi, termasuk di bidang pembelian, pengadaan, dan manajemen. Hal ini dilaksanakan sebagai dedikasi FWD Insurance dalam menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan responsif terhadap kebutuhan pasar, serta memberikan peluang karier bagi tenaga kerja. Berikut merupakan tabel rincian komposisi karyawan FWD Insurance:

Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin [3.c.2]

Jenis Kelamin	2024	2023	2022
Laki - laki 	170	192	181
Perempuan 	171	191	189
Total	341	383	370

Komposisi Karyawan berdasarkan Jabatan [3.c.2]

Jabatan	2024		2023		2022	
	Laki - laki	Perempuan	Laki - laki	Perempuan	Laki - laki	Perempuan
 Manajemen Senior*)	9	5	10	7	13	7
 Manajemen Madya*)	67	58	74	62	71	61
 Profesional/Supervisor*)	69	86	82	94	73	92
 Staff*)	25	22	26	28	24	29
Total	170	171	192	191	181	189







Note:

- *) Manajemen Senior: >Vice President.
- *) Manajemen Madya: Manager – Assistant Vice President.
- *) Profesional/Supervisor: Supervisor – Assistant Manager.
- *) Staff: Staff/Officer.







Komposisi Karyawan berdasarkan Kelompok Usia [3.c.2]

	2024		2023		2022	
	Laki - laki	Perempuan	Laki - laki	Perempuan	Laki - laki	Perempuan
Di atas 50 tahun	11	11	8	6	8	7
30 – 50 tahun	129	119	155	143	150	143
Di bawah 30 tahun	30	31	29	41	22	38
Total	170	171	192	191	181	189

Komposisi Karyawan Tetap berdasarkan Tingkat Pendidikan [3.c.2]

Pendidikan	2024		2023		2022	
						
	Laki - laki	Perempuan	Laki - laki	Perempuan	Laki - laki	Perempuan
S3	0	0	1	0	0	0
S2	17	14	19	16	20	12
S1	141	140	152	152	148	158
Diploma	7	14	12	21	7	17
Lainnya	5	3	8	2	6	2
Total	170	171	192	191	181	189

Komposisi Karyawan Tetap berdasarkan Status Ketenagakerjaan [3.c.2]

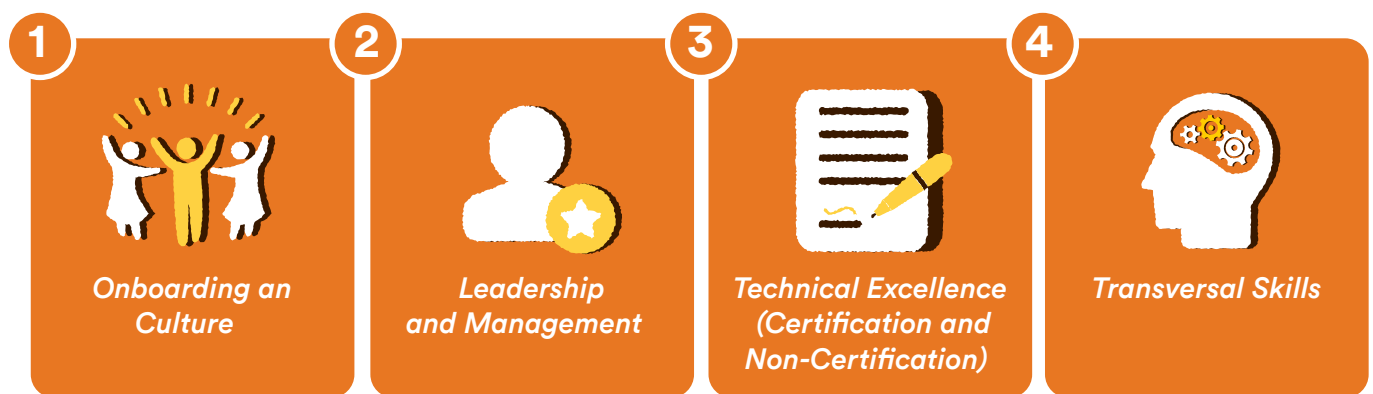
Status Ketenagakerjaan	2024		2023		2022	
						
	Laki - laki	Perempuan	Laki - laki	Perempuan	Laki - laki	Perempuan
Karyawan Tetap	170	171	192	190	178	185
Karyawan Kontrak*)	20	52	25	67	32	67
Total	190	223	217	257	210	252

*) Karyawan Kontrak terdiri dari kontrak langsung dan kontrak pihak ketiga

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

Pengembangan dan pelatihan kerja karyawan perlu dioptimalkan apalagi yang berkaitan dengan keberlanjutan. FWD Insurance Indonesia mengeluarkan investasi untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan rata-rata Rp5 Miliar per tahun. Perusahaan memberikan Pendidikan dan pelatihan karyawan dalam bentuk *Certification Training*, *Leadership Development*, *Personal Effectiveness/Soft Skill Competency*, dan *Technical Competency*. Pendidikan dan pelatihan karyawan dilaksanakan dengan metode daring/luring dengan konsep *blended learning* dengan pendekatan *employee-based development*.

Pendidikan dan pelatihan yang diberikan berupa pengembangan kompetensi kepemimpinan maupun teknik, dengan strategi pengembangan karyawan yang berfokus kepada 4 area sebagai berikut:



Pelatihan Kompetensi Pejabat Perusahaan terkait Keberlanjutan

Nama	Jabatan	Pelatihan	Waktu dan Tempat	Pelatihan
Dily Rosi Timadar	Komisaris	AAJI DRIM 2024 Navigating The Digital Frontier in Life Insurance	15 – 17 Mei 2024 Bandung	AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia)
Jono Effendi	Komisaris	AAJI DRIM 2024 Navigating The Digital Frontier in Life Insurance	15 – 17 Mei 2024 Bandung	AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia)
I Wayan Agus M.	Komisaris	Risk Training Trend Kenaikan Biaya Medis & Meningkatnya Rasio Klaim	12 December 2024 Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
Damis Jacobus Ziengs	Komisaris	Risk Training Trend Kenaikan Biaya Medis & Meningkatnya Rasio Klaim	12 December 2024 Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)

Nama	Jabatan	Pelatihan	Waktu dan Tempat	Pelatihan
Binayak Dutta	Komisaris	Qualified Risk Governance Professional	19 December 2024	Lembaga Sertifikasi Profesi Lembaga Pelatihan Kerja Mitra Kalyana Sejahtera.
Desy Natalia Wijaya	Presiden Direktur	Risk Training Trend Kenaikan Biaya Medis & Meningkatnya Rasio Klaim	12 December 2024 Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
Maria Magdalena	Direktur	AAJI DRIM 2024 Navigating The Digital Frontier in Life Insurance Risk Training Trend Kenaikan Biaya Medis & Meningkatnya Rasio Klaim	15 – 17 Mei 2024 Bandung 12 December 2024 Pacific Century Place	AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
Ade Bungsu	Direktur	Risk Training Trend Kenaikan Biaya Medis & Meningkatnya Rasio Klaim	12 December 2024 Pacific Century Place	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)
Rudy Franto Manik	Pejabat Eksekutif	Sustainability for Organizational Resilience and Competitive Advantage	12-13 Desember 2024 Online	LSPMR (Lembaga Sertifikasi profesi Manajemen Resiko)



Pelatihan Kompetensi Karyawan Perusahaan terkait Keberlanjutan

Nama	Jabatan	Pelatihan	Waktu dan Tempat	Pelatihan
SMT Senior Management Team (SMT)	VP – above	AAJI DRIM 2024 Navigating The Digital Frontier in Life Insurance	15 – 17 Mei 2024	AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia)
		HERoic Program : Diversity, Equity, and Inclusion	8 Agustus 2024	FWD Insurance
		Risk Training Trend Kenaikan Biaya Medis & Meningkatnya Rasio Klaim	12 December 2024	CRMS (Center for Risk Management & Sustainability)

Nama	Jabatan	Pelatihan	Waktu dan Tempat	Pelatihan
MMT Middle Management Team (MMT)	Manager - EVP	Empowering Innovation: Unleashing the Potential of Data-Driven HR	16 – 20 Januari 2024	FWD Insurance
		Future of Work & HR Technology	29 Feb – 1 Maret 2024	Times Internet LTD
		AAJI DRIM 2024 Navigating The Digital Frontier in Life Insurance	15 – 17 Mei 2024	AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia)
		Design Thinking Bootcamp	24 May 2024	Nasional University Singapore
		Financial Literacy FWD Punya	06 Maret & 23 Juli 2024	Kummara
		HERoic Program : Diversity, Equity, and Inclusion	March – Oktober 2024	FWD Insurance
		LDP Program: Leadership, Digital innovation, Financial Literacy	May – December 2024	Asia Works, Enablerz Consulting & Solutions, Wealth IQ Network, ELGRO
		FWDLiveLife x Sehat-In : Well Being	May – December 2024	FWD Insurance
		ACDC (Accelerated Development Courses)	28 – 30 Agustus 2024	PRASMUL (Prasetya Mulya)
		Blood Donation	12 Agustus 2024	FWD with PMI
		Asian Actuarial Conference 2024 Hong Kong	22 – 25 Oktober 2024	PAI (Persatuan Aktuaris Indonesia)
		Awareness Series: Generative AI Mastery in Industry 4.0	25 – 26 November 2024	AVENTIS
Finance for Non-Finance Professionals (FNFP)	25 – 27 November 2024	PWC Singapore		

Nama	Jabatan	Pelatihan	Waktu dan Tempat	Pelatihan
		Finance for Non-Finance Professionals (FNFP)	25 – 27 November 2024t	PWC Singapore
		Workshop: Be the difference: Leading Edge awaits!	20 November & 9 Desember 2024	BetternCo
Professional	Staff – Assistant Manager	Empowering Innovation: Unleashing the Potential of Data-Driven HR	16 – 20 Januari 2024	FWD Insurance
		Design Thinking Bootcamp	24 May 2024	Nasional University Singapore
		Culture Orientation: FWD Core	6 Agustus 2024	FWD Insurance
		Financial Literacy FWD Punya	06 Maret & 23 Juli 2024	Kummara
		HERoic Program : Diversity, Equity, and Inclusion	March – Oktober 2024	FWD Insurance
		LDP Program: Leadership, Digital innovation, Financial Literacy	May – December 2024	Asia Works, Enablerz Consulting & Solutions, Wealth IQ Network, ELGRO
		FWDLiveLife x Sehat-In : Well Being	March – December 2024	FWD Insurance
		Indonesia Underwriting Summit 2024	14 – 15 Agustus 2024	PERUJI
		Insurance 101 Training	Juni – Desember 2024	AAMAI
		LEAD (Leadership and Engagement Development)	Februari – Desember 2024	Trainex International Pte Ltd
		HERoic Community Connect #1 - Environmental Activity with Mangrove Jakarta	21 Agustus 2024	FWD and Mangrove Jakarta

Nama	Jabatan	Pelatihan	Waktu dan Tempat	Pelatihan
		Blood Donation	12 Agustus 2024	FWD with PMI
		Mentorship - Aktuaris Perusahaan Asuransi	28 – 30 November 2024	PAI (Persatuan Aktuaris Indonesia)
		MINI MBA	Agustus – September 2024	BINUS University
		Public Workshop Daily Meaning: Inclusive Leadership	28 Maret 2024	Daily Meaning
		PCD IDOL - Design Thinking Crash Course	19 – 20 Juni 2024	Somia CX

Dalam hal program pensiun, Perusahaan telah mempersiapkan program Persiapan Pensiun kepada karyawan yang memasuki usia pensiun. Program Persiapan Pensiun yaitu *Entrepreneurship, Financial Planning, Career Transition*, hingga Pendampingan oleh coach.

Kesetaraan Kesempatan Kerja

FWD Insurance berkomitmen untuk menerapkan praktik ketenagakerjaan yang sesuai dengan regulasi nasional maupun *best practices*. Kami percaya bahwa sumber daya manusia yang unggul, berkompeten, inovatif, dan solutif merupakan aset penting dalam mencapai visi dan misi perusahaan.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap kesetaraan kesempatan kerja, FWD Insurance memiliki berbagai kebijakan yang menjamin representasi yang setara dan kesempatan kerja yang adil selaras dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, yaitu Pasal 153 terkait Kesempatan dan Perlakuan yang Sama, yang menyatakan bahwa Perusahaan tidak melakukan pemutusan hubungan kerja yang dikarenakan berbeda paham, agama, aliran politik, suku, warna kulit, golongan, jenis kelamin, kondisi fisik, atau status perkawinan. Pada internal Perusahaan sendiri, hal ini tercantum pada Peraturan Perusahaan FWD Insurance Bab 2 Pasal 3 terkait Persyaratan Hubungan Kerja dan Perusahaan telah memiliki beberapa kebijakan untuk memastikan praktik kesetaraan dan kesempatan kerja yang sama terimplementasi dengan baik, antara lain Kebijakan Perekrutan, Kebijakan Anti-Harassment, Anti-Bullying, dan Anti-Discrimination, dan lainnya.

Kami juga menegaskan komitmen terhadap hak asasi manusia di lingkungan kerja dengan memberikan pelatihan bagi karyawan dalam aspek HAM. Pelatihan ini diselenggarakan oleh instruktur berpengalaman dari IBCWE dan BullyID, bertujuan untuk memastikan bahwa setiap karyawan dapat berinteraksi dan melayani nasabah dengan profesionalisme serta sesuai dengan standar etika yang berlaku.

Sebagai bagian dari kepatuhan terhadap standar ketenagakerjaan, FWD Insurance melarang adanya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak. Hal ini diatur dalam Peraturan Perusahaan FWD Insurance Bab 2 Pasal 3 item 3.a, yang menyatakan bahwa usia minimum karyawan adalah 18 tahun. Pekerja anak dapat berdampak negatif pada kesehatan, pendidikan, psikologis, sosial, dan ekonomi. Dalam proses rekrutmen yang Kami lakukan, kami memastikan batas minimum karyawan yang bekerja berusia 18 tahun.

Dari sisi kesejahteraan karyawan, penetapan imbalan jasa atau upah mengacu pada Peraturan Perusahaan FWD Insurance Bab 5 Pasal 18 mengenai Upah, Bonus, dan Tunjangan. Saat ini, rata-rata remunerasi pegawai tetap di level staf mencapai 185% dari Upah Minimum Regional (UMR). Sementara itu, rasio rata-rata gaji pokok perempuan terhadap pria pada tahun 2024 tercatat sebesar 82%, dan perusahaan terus mendorong kesetaraan dalam kompensasi.

FWD Insurance juga menunjukkan komitmen dalam memberdayakan kepemimpinan perempuan, dimana 36% dari posisi senior manajemen ditempati oleh wanita. Adapun tingkat perputaran karyawan (*turnover rate*) pada tahun 2024 tercatat sebesar 7,10%.

Sebagai bagian dari strategi pengelolaan SDM, perusahaan menerapkan berbagai inisiatif ketenagakerjaan, termasuk:

a Tinjauan Kinerja

Evaluasi kinerja merupakan aspek penting dalam strategi pengelolaan sumber daya manusia di FWD Insurance. Penilaian ini bertujuan untuk mengukur pencapaian karyawan serta mendukung proses promosi, rotasi, atau demosi secara objektif.

Setiap karyawan (100%) mengikuti proses penilaian kinerja yang dilakukan secara transparan dan adil, tanpa membedakan gender, agama, atau latar belakang lainnya. Evaluasi ini dilakukan satu kali dalam setahun, sementara proses promosi dapat berlangsung sepanjang tahun sesuai dengan hasil tinjauan kinerja.

b Sistem Penilaian Kinerja dan Umpan Balik

Pendekatan manajemen kinerja di FWD Insurance tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga pada penerapan budaya perusahaan dan kompetensi kepemimpinan dalam setiap keputusan serta interaksi kerja. Salah satu metode yang digunakan adalah *360 Degrees Survey*, yang melibatkan:

- *Employee Manager*
- *Internal Stakeholders* (karyawan dengan level yang sama atau lebih tinggi dari unit/divisi berbeda)
- *Peers* (karyawan dengan level yang sama dalam unit/divisi yang sama)
- *Direct Subordinates* (karyawan yang secara struktural melapor kepada manajer terkait)

Selain itu, perusahaan juga mendorong budaya *continuous feedback* dan pengembangan karyawan melalui *Development Dialogue*, yaitu sesi *1-on-1* antara *Employee* dan *Employee Manager* untuk:

- 1 Mendiskusikan pencapaian dan menerima umpan balik kinerja
- 2 Menyepakati ekspektasi kerja
- 3 Mengidentifikasi kekuatan serta area pengembangan
- 4 Menyusun rencana pengembangan karier

Dalam sesi ini, karyawan juga dapat menyusun *Key Performance Indicator (KPI) Individu*, menyepakati sasaran kerja, dan menetapkan *action plan* yang selaras dengan strategi bisnis perusahaan.

Setiap kuartal, karyawan mengikuti sesi *Check-In*, di mana mereka dapat melakukan *mid-review* atau penyesuaian *KPI Individu*. Sesi ini memberikan kesempatan bagi karyawan dan manajer untuk:

- Menyesuaikan sasaran kerja berdasarkan perkembangan terbaru
- Membahas progres kinerja dan strategi tindak lanjut
- Mengidentifikasi kendala serta solusi
- Mengeksplorasi aspirasi dan perencanaan pengembangan karier

Melalui sistem evaluasi kinerja yang komprehensif dan berbasis *feedback*, FWD Insurance memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kesempatan untuk berkembang, mencapai potensi terbaiknya, serta berkontribusi secara optimal terhadap keberhasilan perusahaan.



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

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

- 1 Pemasangan peta *evacuation route / exit sign* di semua pintu akses
- 2 Penyediaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan perlengkapan P3K;
- 3 Penyediaan APD (Alat Pelindung Diri) untuk *floor warden* guna membantu proses evakuasi.
- 4 Pelatihan dan simulasi evakuasi kebakaran
- 5 Program Kesehatan Karyawan (*Annual Medical Checkup*) yang di inisiasi oleh Tim Human Resources
- 6 Memastikan v kantor memiliki jalur evakuasi yang memenuhi standar dan bebas dari hambatan
- 7 Memastikan kepadatan kantor/area kerja sesuai dengan standard yang berlaku (10 m2 untuk 1 orang).
- 8 Menerapkan kebijakan *Work From Home* (WFH) bagi karyawan yang sakit atau masih dalam fase pemulihan kesehatan
- 9 Menyiapkan kantor dengan meja dan kursi kerja yang ergonomis
- 10 Menyiapkan kantor dengan penerangan yang cukup
- 11 Membekali karyawan yang berkaitan K3 untuk bisa mendapatkan sertifikasi K3 umum

Nasabah sebagai Prioritas Layanan

Privasi Nasabah

FWD Insurance berinteraksi dengan nasabah melalui teknologi digital. Keamanan 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 berusaha untuk melindungi data pribadi nasabah dengan cara:

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

Hingga akhir tahun 2024, tidak ada pengaduan yang diterima mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan.

Survei Kepuasan Nasabah [6.f.5]

Pada tahun 2024, berdasarkan riset Customer Experience Excellence yang berkolaborasi dengan KPMG Services Pte. Ltd., Perusahaan melaksanakan survei kepuasan nasabah menggunakan metode kuantitatif. Hasil yang diperoleh adalah peningkatan peringkat dan peningkatan skor dibandingkan tahun 2023. FWD Insurance menempati peringkat keempat di antara perusahaan asuransi lain yang masuk ke dalam cakupan survei.

Survei Kepuasan Nasabah dari KPMG Services Pte. Ltd



2024	2023	2022
7.95	7.84	8.07

Pengaduan Nasabah

Sebagai pemangku kepentingan utama, nasabah menjadi prioritas kami dalam menyediakan produk yang aman dan bertanggung jawab. Kami membuka ruang seluas-luasnya bagi kritik, saran, dan masukan dari seluruh pihak tanpa membedakan suku, ras, atau golongan.

Setiap masukan dari nasabah menjadi dasar bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan produk. Oleh karena itu, kami menyediakan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti *call center* (WhatsApp), telepon, surat elektronik (email), serta media sosial Instagram.



Sepanjang tahun 2024, kami telah menerima 253 pengaduan dimana
100% telah berhasil **diselesaikan.**

Kami berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik dalam menangani setiap keluhan dan umpan balik guna meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat kepercayaan terhadap perusahaan.



Media Informasi FWD Insurance



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

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



Telepon
1500 525



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



LinkedIn
FWD Insurance



Layanan Bebas Pulsa
0-800-1500-525



Instagram
fwd_id



Facebook
FWD Insurance Indonesia



WhatsApp
0855-1500-525



X
fwd_id



YouTube
FWD Insurance Indonesia

Digitalisasi Layanan melalui FWD Digital Experience

Penerapan kampanye FWD Digital Experience ini terwujud melalui adanya aplikasi FWD MAX serta aplikasi Omne by FWD yang baru diluncurkan di tahun 2024. Kampanye FWD Digital Experience diwujudkan melalui aplikasi mobile yang dikembangkan oleh FWD Insurance:

1 FWD MAX

FWD MAX merupakan aplikasi yang bertujuan untuk memberikan informasi dan ide penting tentang passion melalui fitur Passion Stories, solusi asuransi digital melalui fitur eServices untuk nasabah individu dan fitur e-Friend untuk nasabah korporat guna memudahkan transaksi asuransi online, serta fitur 'Beli Asuransi' yang memungkinkan nasabah dan non-nasabah untuk membeli produk asuransi melalui proses online yang mudah dan premi/kontribusi yang terjangkau. Pengguna juga dapat menukarkan poin yang terkumpul dengan eVoucher yang tersedia dari berbagai merchant.

2 Omne by FWD

Diluncurkan pada tahun 2024, Omne by FWD merupakan aplikasi yang memberikan Anda kemudahan dalam mengelola polis asuransi dan pengajuan transaksi asuransi secara digital. Omne by FWD juga dilengkapi dengan fitur gaya hidup yang membantu Nasabah dalam menciptakan kebiasaan mikro yang lebih baik.

Kedua aplikasi tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengelola polis asuransi FWD Insurance dan mengajukan layanan transaksi termasuk proses pengajuan klaim. FWD Insurance juga menyediakan fasilitas pembelian polis asuransi melalui website resmi FWD Insurance yang memberikan pilihan produk dari jalur pemasaran asuransi digital.

Melalui solusi layanan digital *end-to-end ini*, kami ingin memberikan pengalaman yang berbeda kepada nasabah dan kami menargetkan pemanfaatan teknologi digital ini sebesar 100%.

Bersinergi untuk Pemberdayaan Masyarakat

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

Dalam menjalankan program terkait Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, FWD Insurance melaksanakannya melalui berbagai kegiatan *community care* yang berfokus pada edukasi literasi keuangan, kegiatan donor darah, dan kegiatan pelestarian lingkungan. Pada implementasinya, FWD Insurance bekerja sama dengan berbagai pihak ketiga, seperti Lembaga Sosial Masyarakat, komunitas, pembicara eksternal, sekolah maupun universitas, dan lain sebagainya.

Landasan *Community Care* di FWD Insurance:



Beberapa kegiatan yang telah, sedang, dan terus dilanjutkan oleh FWD Insurance adalah sebagai berikut:

1 **JA SparktheDream**



FWD Insurance melihat pentingnya untuk memulai edukasi literasi keuangan sedini mungkin, salah satunya kepada pelajar yang berada di tingkat sekolah menengah. Oleh karenanya, FWD Insurance berkolaborasi dengan Prestasi Junior Indonesia (“PJI”) meluncurkan program edukasi literasi keuangan JA SparktheDream pada tahun 2023 untuk memberdayakan siswa dan siswi SMP di Indonesia.

Di tahun 2024, JA SparktheDream kembali hadir untuk memberdayakan lebih dari 2.000 siswa SMP di beberapa kota, antara lain Tangerang, Jakarta, Sidoarjo, Surabaya, Bandung, Cimahi, dan Depok. Kegiatan edukasi dimulai sejak bulan Februari melalui berbagai materi, yaitu pengetahuan dan keterampilan manajemen keuangan, mulai dari memperoleh, membuat anggaran, menabung, membelanjakan, hingga pengelolaan risiko keuangan. Tidak hanya kegiatan edukasi, para peserta juga diberikan sesi mentoring untuk membantu mereka menyusun solusi dalam menjawab berbagai isu-isu sosial pada perlombaan tingkat nasional maupun Asia Pasifik.

Tim Indonesia berhasil menjadi juara perlombaan Social Challenge di Tingkat Asia Pasifik selama dua tahun berturut-turut, dimana pada tahun 2023 dan 2024 menjadi juara 1 dan juara 2.

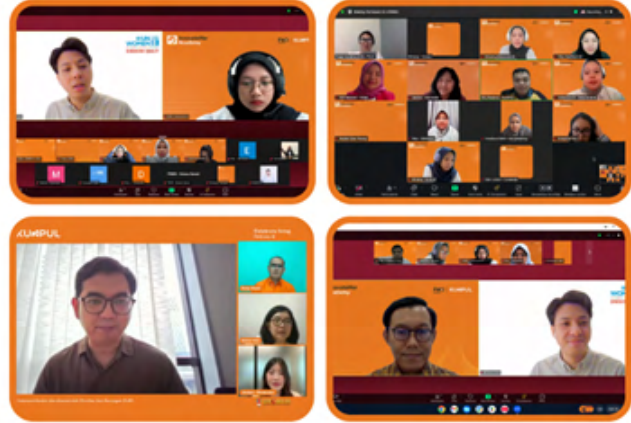
2  **InnovateHer Academy**



Celebrate living
fwd.co.id

**Recap Program
InnovateHer Academy 2.0**

-  **8 Selected Startup**
-  **8 Business Mentor Joining**
-  **65.8 hours Mentoring Session**
-  **8 Pilot Project Proposals Submitted**
-  **2 Anchor Venture Capital**
-  **8 Investor Partners Connected**
-  **18 1on1 Session Executed**
-  **44% Potential Business Partnership**



Top 8 InnovateHer Academy 2.0



FWD Insurance mendukung pemberdayaan perempuan melalui program InnovateHer Academy yang diluncurkan pada Agustus 2023. Program ini bekerja sama dengan Kumpul.id dan di tahun ke dua ini menyasar secara khusus pada startup pada level MVP serta berfokus pada inisiasi pengembangan pilot projects dengan pendampingan ahli selama dua bulan. Program ini juga memberikan kesempatan untuk mengakses potensi pendanaan dari mitra investor. Selain itu, program ini juga memperkuat komitmen perusahaan dalam mendukung pemilik usaha kecil dan menengah (UKM) sebagai bagian dari komunitas kami. Sebagai dukungan tambahan, FWD Insurance juga memberikan perlindungan asuransi kepada para peserta InnovateHer Academy untuk mendukung mereka dalam menjalankan bisnisnya. Hingga akhir tahun 2024, terdapat 8 perempuan pendiri Perusahaan startup pada level MVP yang telah mengikuti program InnovateHer Academy.

3  **FWD Bebas Berbagi**

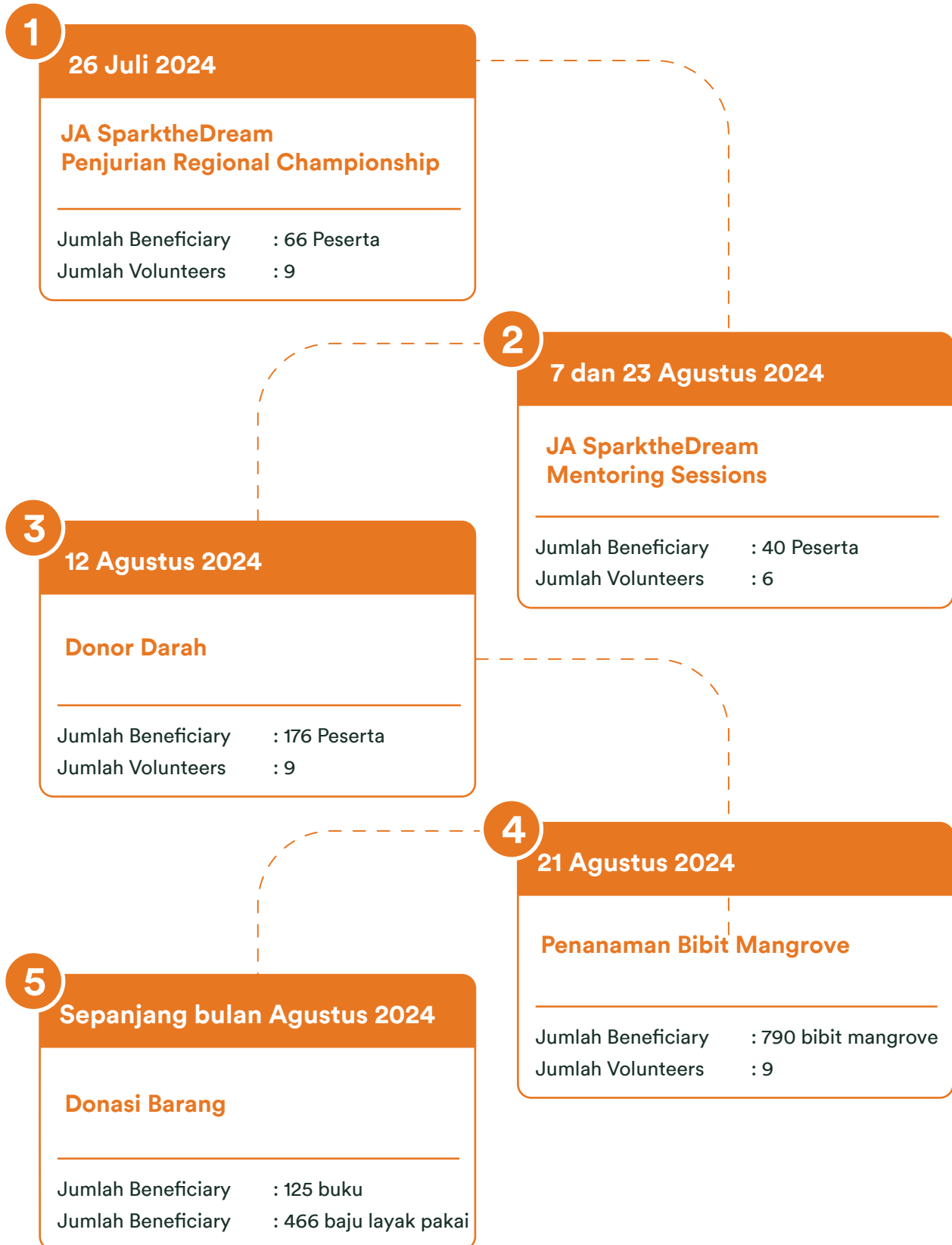


FWD Insurance bertujuan untuk meningkatkan penerapan nilai ‘Caring’ melalui FWD Bebas Berbagi, yang merupakan bentuk dukungan perusahaan dalam aspek sosial, kesehatan, kesejahteraan, dan pelestarian lingkungan. Beberapa bentuk aktivitas yang dilakukan antara lain edukasi literasi keuangan, kegiatan donor darah, hingga kegiatan pelestarian lingkungan.

Pada setiap tahunnya, FWD Insurance melaksanakan program volunteering yang bertujuan untuk meningkatkan budaya volunteer dan meningkatkan semangat yang dibawa oleh program FWD Bebas Berbagi. Tahun 2024 ini, perusahaan secara khusus mengadakan program volunteering selama satu bulan penuh – FWD Volunteering Month.

Dalam menjalankan program ini, FWD Insurance bekerja sama dengan berbagai pihak ketiga, antara lain Lembaga Sosial Masyarakat hingga pembicara eksternal.

● Kegiatan FWD Volunteering Month



Selain itu, FWD Insurance juga memperluas program ini untuk mendukung inisiatif sosial bagi masyarakat melalui peluncuran aplikasi Omne by FWD dengan memberikan donasi kepada SOS Children’s Village Indonesia sebagai penerima manfaat. Donasi tersebut diberikan berdasarkan aktivasi akun nasabah dan konversi polis asuransi melalui aplikasi, dengan total Rp50.424.000.

4. Terlibat dalam berbagai kegiatan Industry Social Responsibility

Bersama dengan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) serta Dewan Asuransi Indonesia (DAI), pada tahun 2024 FWD Insurance terlibat dan berkontribusi pada beberapa kegiatan terkait Industry Social Responsibility yang berfokus pada edukasi literasi keuangan dan pelestarian lingkungan. Beberapa kegiatan yang telah FWD Insurance ikuti, antara lain:



a AAJI Industry Social Responsibility di PIK, Jakarta, dengan melakukan penanaman bibit mangrove sebanyak 50 bibit

b AAJI Industry Social Responsibility di Bandung, dengan melakukan donasi bibit lidah mertua sebanyak 100 bibit

c DAI & AAJI – Insurance Day 2024 di Medan, dengan melakukan edukasi literasi keuangan kepada 54 perempuan pemilik UMKM



d

DAI & AAJI – Insurance Day 2024 di Makassar, dengan melakukan edukasi literasi keuangan kepada 61 perempuan pemilik UMKM

e

AAJI Marcomm Summit 2024 di Jakarta, dengan melakukan penanaman bibit mangrove sebanyak 100 bibit

Pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan di FWD Insurance berada pada tanggung jawab berbagai Departemen terkait di Perusahaan, dimana pelaporannya dikoordinasikan oleh Departement Brand & Communications – Internal Communications & Community Care. Selama tahun 2024, biaya dalam melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Perusahaan sebesar Rp892 juta.

Dampak kegiatan Perusahaan terhadap masyarakat adalah memberikan perlindungan melalui produk dan layanan asuransi, antara lain asuransi kesehatan, asuransi jiwa, hingga asuransi unitlink/investasi agar masyarakat dapat memiliki perlindungan diri yang maksimal terhadap berbagai risiko yang ada. Tidak ada dampak negatif dengan hadirnya Perusahaan di masyarakat

[6.c.3.a]

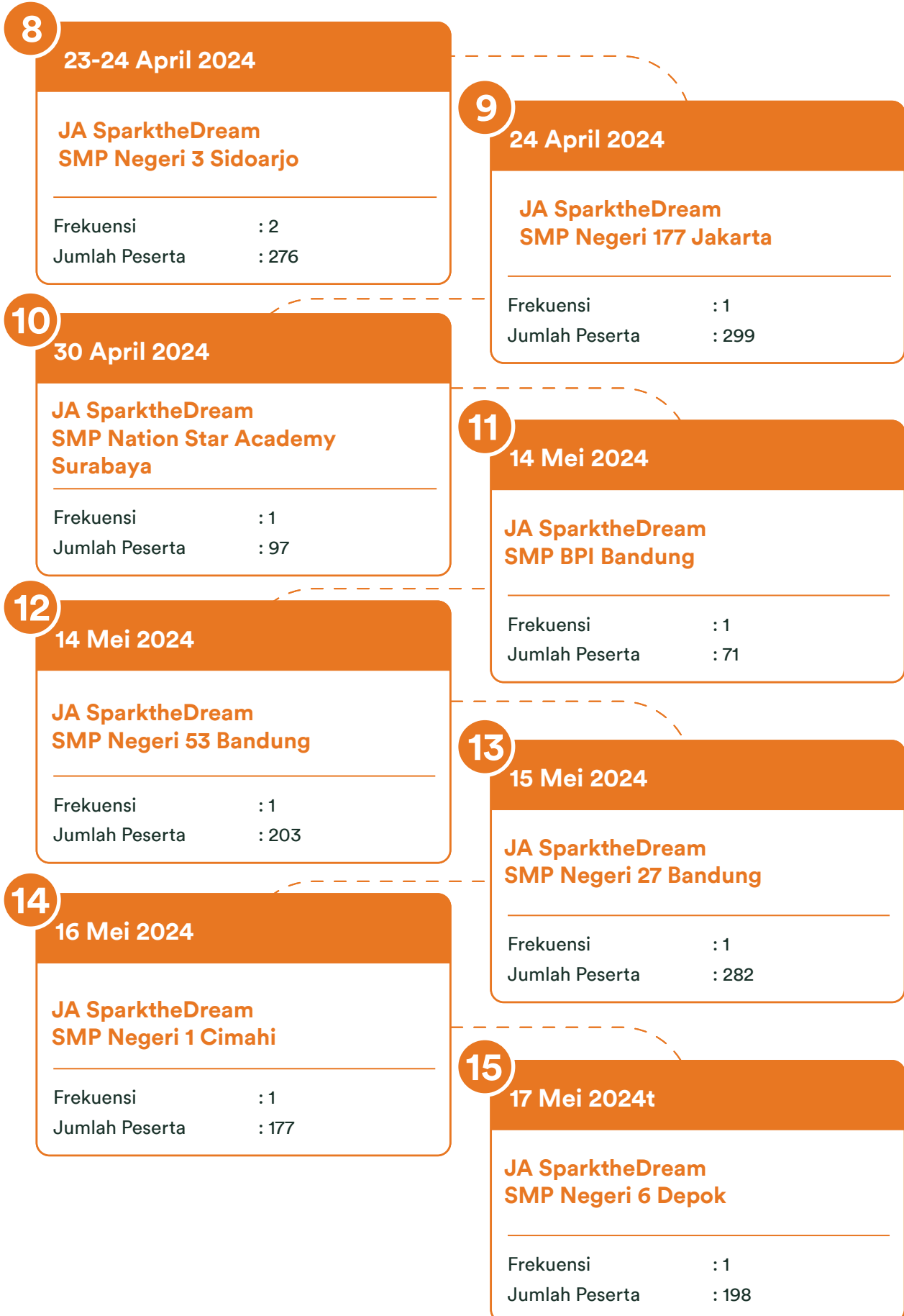
Program Community Care Literasi Keuangan FWD Insurance [6.C]

Sebagai perusahaan asuransi, FWD Insurance berkomitmen untuk meningkatkan literasi keuangan Masyarakat Indonesia guna memberikan bekal pengetahuan terkait pengelolaan keuangan hingga pengambilan keputusan keuangan yang bijak. FWD Insurance telah memiliki berbagai kegiatan edukasi literasi keuangan yang juga ditujukan untuk mendukung program dan arahan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Selama tahun 2024 telah dilaksanakan program edukasi literasi keuangan terkait Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan dengan total sebanyak 2.487 peserta yang diselenggarakan melalui media tatap langsung (*offline*) maupun online.

Program Edukasi Literasi Keuangan Tahun 2024








*) Kegiatan literasi keuangan yang bernaung pada program yang sama dengan peserta yang ikut dihitung sama (berdasarkan keikutsertaan pada rangkaian kegiatan sebelumnya).



*) Kegiatan literasi keuangan yang bernaung pada program yang sama dengan peserta yang ikut dihitung sama (berdasarkan keikutsertaan pada rangkaian kegiatan sebelumnya).

Evaluasi Program Pemberdayaan Masyarakat FWD Insurance

Evaluasi program merupakan bagian penting dalam memastikan efektivitas dan keberlanjutan inisiatif pemberdayaan masyarakat yang dijalankan oleh FWD Insurance. Evaluasi ini dilakukan secara sistematis untuk menilai perencanaan, tujuan, manfaat, efektivitas, serta kesesuaian program dengan standar dan target yang telah ditetapkan. Pelaksanaan evaluasi program dilakukan oleh tim Brand & Communications melalui tahapan berikut:




- 1**  Evaluasi dilakukan bersama tim internal FWD Insurance serta departemen terkait lainnya.
- 2**  Hasil evaluasi disusun berdasarkan hasil kerja dalam bentuk laporan resmi untuk mendokumentasikan capaian serta tantangan yang dihadapi.
- 3**  Laporan evaluasi diajukan dan mendapatkan persetujuan dari tim manajemen FWD Insurance sebagai bagian dari proses perbaikan berkelanjutan.



Evaluasi dilakukan dua kali dalam setahun (pertengahan dan akhir tahun) untuk memastikan bahwa setiap program berjalan sesuai target yang telah ditetapkan. Melalui evaluasi ini, FWD Insurance dapat mengidentifikasi potensi risiko serta menentukan langkah mitigasi yang diperlukan.

Apabila suatu program belum mencapai target yang diharapkan, perusahaan akan menyesuaikan strategi dan merancang inisiatif yang lebih relevan guna meningkatkan dampak sosial yang dihasilkan. Selain itu, untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam, evaluasi juga mencakup wawancara dan diskusi kelompok terarah (*Focus Group Discussion/FGD*) dengan mitra dan partisipan program, sehingga efektivitas dan manfaat program dapat diukur secara lebih komprehensif.

Dengan pendekatan evaluasi yang sistematis, FWD Insurance berupaya memastikan bahwa setiap inisiatif pemberdayaan masyarakat dapat memberikan dampak positif yang nyata dan berkelanjutan.

Kami Mendukung Penerapan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs)

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)	Capaian TPB	Inisiatif FWD	Target TPB
	<p>7 produk yang dijual merupakan produk untuk melindungi kesehatan</p>	<p>Memberikan produk yang mendukung perlindungan kesehatan</p>	<p>3.8.1 Cakupan pelayanan Kesehatan essensial 3.8.2 Cakupan jaminan Kesehatan</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● 2.487 mengikuti program dan kegiatan literasi keuangan ● 341 karyawan mengikuti pelatihan karyawan ● 25 interns telah mengikuti program FIX (FWD Internship Experience) dalam 2 batch sepanjang tahun 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Literasi keuangan ● Pelatihan karyawan ● FIX (FWD Internship Experience) 	<p>4.3.1 Tingkat partisipasi dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan</p>
	<p>2.946 tenaga pemasar¹</p>	<p>Tenaga pemasar menawarkan produk dan layanan FWD Insurance</p>	<p>8.3.1 Proporsi lapangan pekerjaan</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● 20% Proporsi Komisaris perempuan ● 60% Proporsi Direktur Perempuan ● 36% persentase senior management <i>level</i>² pemimpin perempuan di tahun 2024. ● 169 karyawan perempuan telah mengikuti program pemberdayaan perempuan HEROIC yang telah diinisiasi sejak tahun 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Proporsi Dewan Komisaris ● Proporsi Direktur ● Proporsi Tim Manajemen ● Program pemberdayaan Perempuan untuk karyawan: HEROic Empowerment 	<p>10.2.1 Proporsi perempuan yang berada di posisi managerial</p>

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)	Capaian TPB	Inisiatif FWD	Target TPB
	<ul style="list-style-type: none"> ● Pada tahun 2024 FWD Insurance juga menjadi perusahaan asuransi ketiga di Indonesia sebagai WEPs Signatory. Women Empowerment Principles (WEPs) merupakan 7 prinsip yang digunakan oleh United Nation (UN) sebagai agenda untuk kesetaraan gender di seluruh dunia. ● 8 perempuan pendiri perusahaan startup di Indonesia menjadi peserta program pemberdayaan InnovateHer Academy ● 2 penyandang disabilitas menjadi karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> ● Partisipasi FWD Insurance sebagai signatory Women Empowerment Principles dari UN Women ● Program pemberdayaan Perempuan untuk <i>startup</i> ● Kesempatan kerja untuk disabilitas 	<p>10.2.1 Proporsi perempuan yang berada di posisi managerial</p> <p>10.2.2 Proporsi penyandang disabilitas yang</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● Lebih dari 100 karyawan menjadi volunteer pada Kegiatan <i>Community Care</i> perusahaan dengan total <i>volunteering hours</i> sebesar 791,5. ● Menanam lebih dari 900 bibit berupa pohon mangrove dan pohon lidah mertua. ● Rp167.438.274 anggaran yang dikeluarkan dalam melakukan Kegiatan Bina Lingkungan. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Partisipasi aktif karyawan terhadap lingkungan hidup ● Total biaya yang dikeluarkan dalam hal lingkungan hidup 	<p>13.3.1.(a) Lembaga/ komunitas masyarakat peduli dan berbudaya lingkungan hidup</p>

Note:

1. Berdasarkan Laporan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia Kuartal 4 Tahun 2024 (Agent: 2.891 personil; Bancassurance Insurance Consultant: 55 personil)
2. Manajemen Senior: >Vice President

Daftar Indeks SEOJK NO. 16 /SEOJK.04/2021



Nomor	Penjelasan	Hal.
A.	Strategi Keberlanjutan	
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	
B.	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	
B.1	Aspek Ekonomi	
a.	Kuantitas produksi atau jasa yang dijual	
b.	Pendapatan atau penjualan;	
c.	Laba atau rugi bersih;	
d.	Produk ramah lingkungan; dan	
e.	Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.	
B.2	Aspek Lingkungan Hidup	
a.	Penggunaan energi;	
b.	Pengurangan emisi yang dihasilkan;	
c.	Pengurangan limbah dan efluen; dan	
d.	Pelestarian Keanekaragaman Hayati.	
C.	Profil Perusahaan	
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	
C.2	Alamat Perusahaan	
C.3	Skala Usaha	
a.	total aset atau kapitalisasi aset dan total kewajiban;	
b.	jumlah karyawan menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan;	
c.	nama pemegang saham dan persentase kepemilikan saham; dan	
d.	wilayah operasional.	

Nomor	Penjelasan	Hal.
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	
	Penjelasan Direksi	
D.1	Penjelasan Direksi	
a.	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan;	
b.	Penerapan Keuangan Berkelanjutan;	
c.	Strategi pencapaian target.	
	Tata Kelola Keberlanjutan	
E.1	Penanggungjawab Penerapan Keuangan berkelanjutan	
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan berkelanjutan	
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan berkelanjutan	
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan berkelanjutan	
	Kinerja Keberlanjutan	
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	
	Kinerja Ekonomi	
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi Pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan	
	Kinerja Lingkungan Hidup	
	Aspek Umum	

Nomor	Penjelasan	Hal.
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	
	Aspek Material	
F.5	Penggunaan Material Yang Ramah Lingkungan	
	Aspek Energi	
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	
	Aspek Air	
F.8	Penggunaan Air	
	Aspek Keanekaragaman Hayati	
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati	
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	
	Aspek Emisi	
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	
	Aspek Limbah Dan Efluen	
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada)	
	Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup	
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	
	Kinerja Sosial	

Nomor	Penjelasan	Hal.
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan Atas Produk dan/atau Jasa yang Setara Kepada Konsumen	
	Aspek Ketenagakerjaan	
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	
F.20	Upah Minimum Regional	
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak Dan Aman	
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	
	Aspek Masyarakat	
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar	
F.24	Pengaduan Masyarakat	
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	
	Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan	
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan berkelanjutan	
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan	
F.28	Dampak Produk/Jasa	
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	
F.29	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	
	Lain-lain	
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika Ada)	
G.2	Lembar Umpan Balik	
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik	

Lembar Umpan Balik



Lembar Umpan Balik

Laporan Keberlanjutan 2024 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:

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

