

# Laporan Keberlanjutan 2021 FWD Insurance



**LAPORAN KEBERLANJUTAN**  
**PT FWD Insurance Indonesia (“FWD Insurance”)**  
**Tahun 2021-2026**

**I. PENJELASAN STRATEGI KEBERLANJUTAN**

Sejalan dengan visi FWD Insurance untuk “mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi”. Dalam seluruh aktivitas bisnisnya, FWD Insurance bersemangat untuk memberikan perlindungan yang menyeluruh kepada nasabah serta masyarakat. Aktivitas bisnis FWD Insurance dijalankan dengan senantiasa mengemban tanggung jawab sosial dan korporat sebagai salah satu komponen inti untuk menunjang pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

FWD Insurance menerapkan strategi keberlanjutan yang mencakup aspek lingkungan hidup dan aspek sosial. Laporan ini merupakan dokumen yang menggambarkan rencana kegiatan usaha dan program kerja FWD Insurance dalam jangka pendek 1 (satu) tahun dan jangka panjang 5 (lima) tahun. Dokumen ini dibuat sesuai dengan prinsip yang digunakan untuk menerapkan Keuangan Berkelanjutan, termasuk strategi untuk merealisasi rencana dan program kerja sesuai dengan target dan waktu yang ditetapkan, dengan tetap memperhatikan pemenuhan ketentuan prinsip kehati-hatian dan penerapan manajemen risiko.

**II. IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN**

**Pencapaian Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan**

Komitmen FWD Insurance untuk menjadi perusahaan asuransi yang dapat menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dapat dicapai dari beberapa aspek:

**a. Aspek Lingkungan Hidup:**

- Penggunaan energi (listrik) sesuai kebutuhan di area kerja dengan *fitting* lampu otomatis.
- Sebagai bentuk upaya mengurangi penggunaan kertas, FWD Insurance memaksimalkan penggunaan teknologi digital melalui kampanye dan inisiatif ‘**FWD MAX Go Green**’, yang terwujud melalui hadirnya berbagai solusi layanan *digital end-to-end*.

**b. Aspek Sosial:**

- Melalui kampanye dan kegiatan #BebasBerbagi, FWD Insurance berkomitmen untuk memberikan edukasi literasi dan inklusi keuangan yang merata kepada masyarakat Indonesia.
- FWD Insurance bekerja sama dengan *Humanity & Inclusion* atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) sejenis lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat penyandang disabilitas dengan memberikan literasi keuangan, pelatihan/*training* hingga menyediakan lapangan pekerjaan.

**III. TENTANG FWD INSURANCE**

**a. Profil perusahaan**

PT FWD Insurance Indonesia (“FWD Insurance”), perusahaan asuransi jiwa patungan dan bagian dari FWD Group (“FWD”) yang sebelumnya dikenal sebagai PT Commonwealth Life, telah resmi bergabung dengan PT FWD Life Indonesia (“FWD Life”) sejak 1 Desember 2020 dan akan dikenal selanjutnya sebagai FWD Insurance.

Dengan bergabungnya FWD Life dan FWD Insurance, FWD Insurance akan memiliki produk yang lebih lengkap yang mencakup produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi, asuransi berjangka individu & kumpulan, asuransi kecelakaan diri individu & kumpulan, dan asuransi kesehatan kumpulan melalui jalur distribusi yang didukung teknologi terintegrasi termasuk keagenan, *bancassurance*, *e-commerce* dan korporasi.

Berdiri di Asia sejak 2013 dengan fokus menjadi pionir asuransi digital, FWD merupakan lini bisnis asuransi utama dari grup investasi, Pacific Century Group.

FWD memiliki 10 jaringan usaha di Asia mencakup Hong Kong & Makau, Thailand, Indonesia, Filipina, Singapura, Vietnam, Jepang, Malaysia dan Kamboja yang menawarkan asuransi jiwa dan kesehatan, asuransi umum, *employee benefits*, produk syariah dan takaful di beberapa negara.

FWD fokus dalam menciptakan pengalaman nasabah yang *fresh* dan membuat pengalaman berasuransi menjadi lebih simpel, cepat, dan lancar dengan proposisi inovatif dan produk yang mudah dipahami yang didukung oleh teknologi digital. Melalui pendekatan yang berfokus pada nasabah, FWD berkomitmen menjadi perusahaan asuransi terkemuka di wilayah Asia Pasifik yang dapat mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi.

### **Visi dan misi**

**Visi** FWD Insurance adalah “mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi”, dengan **Misi**:

- Berfokus pada nasabah
- Melakukan lebih banyak dengan teknologi digital
- Memberdayakan karyawan kami

Bergerak dari misi ini, berikut beberapa inovasi *digital* yang telah kami lakukan:

- Pemasaran produk menggunakan jalur distribusi *digital (e-commerce)*.
- Aplikasi FWD MAX yang menjadi *one stop solution application* yang menemani masyarakat dalam menjalani *passion* dan sekaligus bisa mengakses banyak informasi tentang FWD Insurance.
- Layanan *Customer Care 24/7* melalui *contact center*, WhatsApp dan *email* hingga layanan Chatbot ‘Fi’, yang membantu menjawab pertanyaan dari nasabah terkait asuransi, dengan proses yang lebih sederhana, mudah dan cepat karena dapat diakses 24 jam secara *real-time* melalui website fwd.co.id.

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

- Kami Berkomitmen
- Kami Inovatif
- Kami Proaktif
- Kami Terbuka
- Kami Peduli

Serta empat kunci pembeda:

- Hubungan dengan nasabah berbasis teknologi
- Distribusi yang didukung teknologi terintegrasi
- Proposisi inovatif yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah
- Budaya pengalaman nasabah yang tertanam di seluruh perusahaan

**b. Kantor FWD Insurance**

Kami siap mendukung nasabah di seluruh kantor pemasaran kami yang tersebar di 15 lokasi di Indonesia.

- **Jakarta Selatan**  
Pacific Century Place, 20th floor - SCBD Lot 10.  
Jln.Jend. Sudirman Kav 52-53, Jakarta Selatan 12190, Indonesia  
[\(+62\) 1500 525](tel:+621500525)  
[CustomerCare.id@fwd.com](mailto:CustomerCare.id@fwd.com)
- **Jakarta Barat**  
Soho Capital 12<sup>th</sup> floor, Jalan Letjen S Parman Kav 28,  
Grogol Selatan, Jakarta Barat 11470, Indonesia  
[\(+62\) 1500 525](tel:+621500525)  
[CustomerCare.id@fwd.com](mailto:CustomerCare.id@fwd.com)
- **Denpasar**  
Jl. Gatot Subroto tengah No 334, Kel. Tonja, Kec. Denpasar Utara, Denpasar Bali,  
Denpasar utara, Bali, Denpasar, 80239  
[\(0361\) 428120](tel:0361428120)
- **Surabaya**  
Jl. Raya Darmo No. 85, Surabaya, Kedungdoro, East Java, Surabaya, 60265  
[\(031\) 5683141](tel:0315683141)
- **Bandung**  
Jl. Wastukencana No. 87, Bandung wetan, West Java, Bandung, 40184  
[\(022\) 85880220](tel:02285880220)
- **Semarang**  
Jl. Pemuda Komplek Pemuda Mas Blok A Type C-2, Semarang tengah, Central  
Java, Semarang, 50132  
[\(024\) 3562306](tel:0243562306)
- **Medan**  
Jl. S. Parman No. 302 , Petisah Hulu , Medan Baru – Medan - 20153, Medan baru,  
North sumatera, Medan, 20153  
[\(061\) 4200 6993](tel:06142006993)
- **Batam**  
Gedung Graha Pena 6th floor No.615 Batam, Jl. Ahmad Yani Teluk Tering, Batam  
kota, Kepulauan riau, Batam, 29432  
[08117711180](tel:08117711180)
- **Malang**  
Jl. Terusan Kawi No. 9 Kavling B, Malang, Klojen, East Java, Malang, 65116  
[\(0341\) 559045](tel:0341559045)
- **Bogor**  
Jl Padjajaran No. 70-B, Baranangsiang Bogor, Jawa Barat, Bogor timur, West  
Java, Bogor, 16143  
[\(0251\) 8348947](tel:02518348947)
- **Palembang**  
Sudirman Office Tower 6th floor Unit 602, Jl. Jend.Sudirman No.57 Palembang  
30125, Ilir timur I, South sumatera, Palembang, 30125  
[\(0711\) 5556599](tel:07115556599)
- **Yogyakarta**  
Jalan Magelang No. 70 RT/RW 045/012 Kel. Karang Waru Kec. Tegal Rejo  
Yogyakarta, Tegalrejo, Daerah Istimewa Yogyakarta, Yogyakarta, 55241  
[\(0274\) 5017255](tel:02745017255)
- **Tangerang Selatan, Serpong**  
Ruko Alam Sutera Town Centre Boulevard 10C No. 3, Perumahan Alam Sutera,  
Serpong utara, Banten, Tangerang Selatan, 15325

[\(021\) 29008650, \(021\) 29008653](#)

▪ **Makassar**

Jl. G. Latimojong No. 129, Makassar, South Sulawesi, Makassar, 90145

[\(0411\) 3620707](#)

▪ **Mataram**

Mataram Epicentrum Mall LG 27 – Beside ATM Center Jl Sriwijaya no 333

Punia Mataram Mataram, Nusa Tenggara Barat, 83127

[\(0370\)6172238](#)

**c. Kinerja Keuangan FWD Insurance**

1) Memiliki Total Aset Rp 13.632 triliun, dengan *Paid-up Capital* Rp 8.116 triliun & RBC 467% (*Data Unaudited Q4 2021*)

2) Lebih dari 375 karyawan dengan detail dibawah ini:

- Jumlah karyawan berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	2021
	Jumlah
Pria	193
Wanita	182
<b>Total</b>	<b>375</b>

- Jumlah karyawan berdasarkan status ketenagakerjaan

Pegawai tetap	Pegawai tidak tetap
369	6

- Jumlah karyawan berdasarkan Jabatan dan Jenis kelamin

Jenis kelamin	2021	
	Pria	Wanita
Managerial	87	63
Non Managerial	106	119
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>182</b>

- Jumlah karyawan berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin

Kategori Umur	Pria	Wanita	Total
<30	25	34	59
30=<40	113	86	199
40=<50	47	55	102
=>50	8	7	15
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>182</b>	<b>375</b>

- 3) Di dukung oleh pemegang saham yang berkomitmen:
- **79,05%** FWD Group Financial Services Pte.Ltd
  - **20,95%** PT Surya Elok Kencana - Termasuk pemegang saham individu lokal

**d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan**

FWD Insurance menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah

- ❖ perlindungan jiwa
- ❖ perlindungan kesehatan
- ❖ investasi
- ❖ asuransi jiwa kredit
- ❖ accidents & disability

Melalui 4 jalur distribusi, diantaranya:

1. *Corporate Care (employee benefits)*
2. *Agency*
3. *Bancassurance*
4. *E-commerce*

FWD Insurance menawarkan asuransi yang berbeda. Mudah dipahami, mudah dibeli dan mudah dalam klaim. Ada 3 hal yang membedakan FWD Insurance dengan asuransi lain:

- 1) Polis yang mudah dipahami**  
Dengan sedikit pengecualian
- 2) Produk yang inovatif**  
Produk inovatif yang terinspirasi dari nasabah.
- 3) Proses klaim yang mudah**  
Karena proses klaim harus cepat, mudah dan nyaman.

**e. Keanggotaan pada asosiasi**

FWD Insurance secara aktif tergabung dalam keanggotaan asosiasi berskala nasional, yaitu Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI). Dengan demikian, FWD Insurance dapat menjadi bagian dari forum dan penyalur aspirasi perusahaan-perusahaan perasuransian di Indonesia untuk menciptakan, memelihara, serta memupuk kerja sama demi memajukan industri asuransi jiwa dan asuransi jiwa Syariah di Indonesia.

FWD Insurance juga memegang peranan sebagai anggota dalam organisasi IBCWE (Indonesia Business Coalition for Women Employment). IBCWE berfungsi untuk mempromosikan pemberdayaan ekonomi pada wanita dan kesetaraan gender.

**f. Perubahan LJK, emiten dan perusahaan publik yang signifikan**

PT FWD Insurance Indonesia (“FWD Insurance”), perusahaan asuransi jiwa patungan dan bagian dari FWD Group (“FWD”) yang sebelumnya dikenal sebagai PT Commonwealth Life, telah resmi bergabung dengan PT FWD Life Indonesia (“FWD Life”) sejak 1 Desember 2020 dan akan dikenal selanjutnya sebagai **FWD Insurance**.

**IV. PENJELASAN DIREKSI**

Penerapan laporan berkelanjutan ini bertujuan untuk mendukung pertumbuhan perekonomian nasional yang stabil dan inklusif. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesejahteraan ekonomi dan sosial kepada masyarakat; melindungi dan mengelola lingkungan hidup di Indonesia secara bijaksana; serta mengedepankan keselarasan aspek ekonomi dan sosial. Hal ini juga sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals – SDG*) yang diluncurkan oleh Badan Perserikatan Bangsa – Bangsa (PBB) pada September 2015 yang merupakan referensi penting untuk FWD Insurance.

Kami berkomitmen untuk mendukung masyarakat Indonesia mendapatkan yang terbaik dalam hidup. Salah satu caranya adalah menghadirkan solusi perlindungan asuransi jiwa yang inovatif untuk membantu mereka menghadapi tantangan hidup pada saat ini dan masa depan.

Tahun 2021 yang penuh tantangan semakin menyadarkan kita akan pentingnya perlindungan kesehatan dan finansial. Berbagai tantangan serta ketidakpastian akibat pandemi COVID-19 mengingatkan kita untuk bersama-sama menjaga keseimbangan aspek lingkungan hidup dan aspek sosial. Kedua aspek yang saling berhubungan dan melengkapi ini menjadi pendekatan kami dalam mengembangkan pilar keberlanjutan.

FWD Insurance berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan setiap tahunnya sesuai dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disampaikan pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). RAKB sebagai program OJK memiliki aspek-aspek yang selaras dengan rencana bisnis perusahaan kami. Kami telah merealisasikan keuangan berkelanjutan melalui pengelolaan dana investasi di sektor-sektor yang mendukung kebutuhan pemangku kepentingan, yaitu konsumsi, kesehatan, dan komunikasi, serta mulai mengurangi portofolio investasi pada sektor yang mempunyai risiko tinggi pada aspek lingkungan hidup dan aspek sosial.

Kegiatan laporan berkelanjutan yang berkaitan dengan aspek sosial telah dilakukan sejak 2016 khususnya literasi keuangan kepada masyarakat Indonesia. Sedangkan FWD MAX Go Green yang merupakan kegiatan yang mendukung dari sisi aspek lingkungan hidup telah dilaksanakan sejak pertengahan 2019. Beberapa kegiatan yang telah, sedang, dan akan terus dilakukan oleh perusahaan adalah sebagai berikut:

**a. FWD Bebas Berbagi**

Merupakan suatu program edukasi literasi keuangan kepada masyarakat umum yang dilakukan oleh FWD Insurance sebagai bentuk dukungan perusahaan dalam aspek sosial sekaligus guna mendukung program dan arahan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka meningkatkan literasi keuangan untuk masyarakat Indonesia. Dalam menjalankan program ini, FWD Insurance bekerja sama dengan berbagai media grup atau pihak ketiga lainnya.

**b. FWD Community Care**

Selain FWD Bebas Berbagi, FWD Insurance secara aktif melakukan kegiatan **FWD Community Care** yang bertujuan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan, inklusif, memberi kesempatan kerja penuh dan produktif bagi penyandang disabilitas.

Untuk kegiatan ini, FWD Insurance **berkerja sama** dengan **Humanity & Inclusion** atau LSM sejenis lainnya dengan target segmentasi yaitu para penyandang disabilitas.

**c. FWD MAX Go Green**

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

- **Penggunaan e-Policy** yang didukung oleh aplikasi FWD Mobile/Sales Connect yang digunakan oleh para agen kami. Aplikasi ini membantu agen dalam melakukan proses penjualan kapan saja dan dimana saja, serta dilengkapi juga dengan e-SPAJ (Surat Pengajuan Asuransi Jiwa) dan *e-policy* bagi nasabah yang melakukan transaksi.
- **Fitur eServices** di aplikasi FWD MAX yang diluncurkan pada September 2020. Fitur ini memungkinkan nasabah untuk menemukan informasi tentang asuransi mereka, membeli produk asuransi dan melakukan proses klaim, hingga melakukan perubahan polis secara mandiri melalui menu *self-service*.
- **Layanan Chatbot bernama 'Fi'** yang diluncurkan pada November 2021. Chatbot Fi membantu menjawab pertanyaan nasabah terkait produk asuransi, hingga prosedur untuk melakukan transaksi perubahan polis dan klaim, membantu menemukan lokasi rumah sakit/klinik rekanan dan kantor pemasaran FWD Insurance terdekat, dengan proses yang lebih sederhana, mudah dan cepat karena dapat diakses 24 jam secara *real-time* melalui website [fwd.co.id](http://fwd.co.id).

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

Berikut adalah tabel pencapaian dan uraian kegiatan di tahun 2021 dibandingkan target (dalam jumlah orang) yang telah dicapai oleh FWD Insurance:

<b>Rencana Kegiatan</b>	<b>Target</b>	<b>Pencapaian</b>
FWD Bebas Berbagi/FWD ComeUnity	1.500 peserta/tahun	- Lebih dari 1.866 peserta dalam sesi literasi keuangan yang digelar secara daring melalui Zoom
FWD MAX Go Green	1,000 polis/tahun	2709 polis/tahun
FWD Insurance X Special Olympic Indonesia dan Humanity Inclusion	100 peserta/tahun	101 peserta di tahun 2021

## 1. FWD Bebas Berbagi

### Dasar Pemikiran

- 1) FWD Bebas Berbagi merupakan kegiatan utama *Corporate Social Responsibility* (CSR) FWD Insurance yang bertujuan untuk memberikan literasi keuangan kepada masyarakat Indonesia.
- 2) Kegiatan dilakukan sesuai dengan POJK Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.
- 3) FWD Insurance memberikan edukasi dan literasi keuangan ke beberapa segmentasi di masyarakat, antara lain: mahasiswa (FWD University Visit), *influencer*, *blogger*, dan komunitas. Menitikberatkan pada edukasi terkait: (1) mengatur *personal cashflow*, (2) persiapan *protection* (asuransi) dan (3) memulai investasi. Berbagi informasi dan memberikan edukasi mengenai tata kelola keuangan untuk masa depan.

### 4) Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Peserta
1	FWD ComeUnity	Mahasiswa
2	FWD Bebas Berbagi ( <i>influencer</i> , <i>blogger</i> dan komunitas)	<i>influencer</i> , <i>blogger</i> dan komunitas

### 5) Tantangan dan Rencana ke Depan

Dengan masih berlanjutnya pandemi COVID-19 di tahun 2021, telah mengakibatkan terhambatnya banyak aktivitas termasuk kegiatan FWD Bebas Berbagi yang merupakan kegiatan utama CSR FWD Insurance yang bertujuan untuk memberikan literasi keuangan kepada masyarakat Indonesia. Merujuk kepada protokol dan aturan yang ada saat ini, FWD Insurance mengubah kegiatan yang sebelumnya sudah direncanakan dilakukan secara langsung atau tatap muka, harus diubah pelaksanaannya melalui media elektronik yaitu *online*.

FWD Insurance melakukan beberapa upaya mitigasi berikut untuk menghindari tantangan terjadi berulang:

- 1) Metode pelaksanaan melalui siaran langsung/*daring/online*
- 2) Sarana yang digunakan media elektronik: Online (IG Live/Zoom/Youtube)
- 3) Tim *Corporate Communications* & CSR selaku penanggung jawab, apabila terjadi perubahan fokus perusahaan wajib memastikan seluruh kegiatan yang telah direncanakan akan tetap dilakukan.

## 2. FWD Community Care dengan Special Olympics Indonesia

### 1) Dasar Pemikiran

- 1) FWD Insurance memiliki kewajiban untuk melakukan **FWD Community Care** dengan target para penyandang disabilitas.
- 2) Sejalan dengan sasaran nomor 10 PBB yang menargetkan “mengurangi kesenjangan di dalam dan antar negara” melalui kegiatan:
  - Literasi keuangan
- 3) FWD Insurance berkomitmen untuk memberikan literasi keuangan kepada para penyandang disabilitas intelektual.

### 2) Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Peserta
1	<i>Literasi keuangan: Kelola uang sejak dini, ayo kita raih mimpi</i>	Penyandang disabilitas Intelektual SOIna
2	<i>Literasi keuangan: FWD Bebas Berbagi</i>	Penyandang disabilitas intelektual dan disabilitas fisik

### 3) Tantangan dan Rencana ke Depan

Tantangan yang dapat terjadi antara lain, target peserta yang tidak sesuai, pelatihan yang tidak sesuai dengan peserta, fokus perusahaan yang berubah, hingga *forje major* (bencana alam) yang mengakibatkan kegiatan batal dilakukan.

Dengan adanya pandemi Covid-19, telah mengakibatkan terhambatnya banyak aktivitas termasuk kegiatan FWD Bebas Berbagi yang merupakan kegiatan utama CSR FWD Insurance yang bertujuan untuk memberikan literasi keuangan kepada masyarakat Indonesia. Merujuk kepada protokol dan aturan yang ada saat ini, FWD Insurance mengubah kegiatan yang sebelumnya sudah direncanakan dilakukan secara langsung atau tatap muka, harus diubah pelaksanaannya melalui media elektronik yaitu *online*.

Sementara itu, situasi pandemi ini telah memberikan dampak signifikan bagi penyandang disabilitas. Kebutuhan mereka untuk berkomunikasi dengan praktisi ahli, lingkungan yang spesifik, dan peralatan khusus sulit terpenuhi karena keterbatasan alat dan kemampuan orang tua dalam menangani perilaku disabilitas intelektual yang dilakukan secara *online*. Tetapi hal ini, tidak menghalangi target pencapaian laporan berkelanjutan. Kami tetap bisa mencapai target yang telah dibuat. Perusahaan melakukan upaya mitigasi berikut untuk menghindari tantangan terjadi berulang:

- 1) Survei pertanyaan yang mudah dipahami kepada para penyandang disabilitas intelektual
- 2) Pendampingan orang tua atau wali dalam pelaksanaan kegiatan melalui media elektronik atau *online*.
- 3) Sarana yang digunakan media elektronik: Online (IG Live/Zoom/Youtube)
- 4) Tim *Corporate Communications* & CSR selaku penanggung jawab, apabila terjadi perubahan fokus perusahaan untuk memastikan seluruh kegiatan yang telah direncanakan akan tetap dilakukan.

### 3. FWD Community Care dengan Humanity & Inclusion

#### 1) Dasar Pemikiran

- 1) FWD Insurance memiliki kewajiban untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang terus-menerus, inklusif, dan berkelanjutan, serta memberi kesempatan kerja penuh yang produktif dan layak bagi penyandang disabilitas melalui kegiatan **FWD Community Care**.
- 2) Dengan fokus membantu para penyandang disabilitas, FWD Insurance ingin menginspirasi orang-orang untuk memiliki keberanian dalam bersaing, membantu, memperjuangkan, dan memberdayakan para penyandang disabilitas guna menciptakan masyarakat yang inklusif. FWD Insurance membantu orang-orang untuk menciptakan masa depan dengan etos:
  - Menciptakan perubahan positif melalui kolaborasi dengan mitra lokal.
  - Berkomitmen mendukung program jangka panjang dan berkelanjutan
  - Pada tahun 2019, FWD Insurance menargetkan untuk mempekerjakan 3 (tiga) penyandang disabilitas untuk dapat bekerja dan menjadi bagian tim FWD Insurance.
- 3) Melalui kolaborasi dari beberapa departemen internal, FWD Insurance mempekerjakan para penyandang disabilitas dalam kegiatan kantor sehari – hari.

#### 4) Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Peserta
1	<i>Forward Together Project</i>	Penyandang Disabilitas fisik
2	Literasi keuangan: FWD Bebas berbagi	Penyandang disabilitas fisik dan intelektual

#### 2) Tantangan dan Rencana ke Depan

Tantangan yang dapat terjadi antara lain, target peserta yang tidak sesuai, pelatihan yang tidak sesuai dengan peserta, fokus perusahaan yang berubah, hingga forje major (bencana alam) yang mengakibatkan kegiatan batal dilakukan. Dengan adanya pandemi Covid-19, telah mengakibatkan terhambatnya banyak aktivitas termasuk kegiatan FWD Community Care yang memiliki kewajiban untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif, berkelanjutan, serta memberi kesempatan kerja penuh yang produktif dan layak bagi penyandang disabilitas. Fokus perusahaan berubah dikarenakan adanya keterbatasan anak-anak disabilitas.

Merujuk kepada protokol dan aturan yang ada saat ini, FWD Insurance mengubah Kegiatan yang sebelumnya sudah direncanakan dilakukan secara langsung atau tatap muka, harus diubah pelaksanaannya melalui media elektronik yaitu *online*. Perusahaan dapat melakukan upaya mitigasi berikut untuk menghindari tantangan terjadi berulang:

- 1) Diskusi dan konsultasi kepada mitra *outsourcing* secara online dengan beberapa perwakilan yang telah ditunjuk untuk dapat mengevaluasi kinerja dan kebutuhan para penyandang disabilitas di lingkungan kerja FWD Insurance.

- 2) Tim *Corporate Communications* & CSR selaku penanggung jawab, apabila terjadi perubahan fokus perusahaan wajib memastikan seluruh kegiatan yang telah direncanakan akan tetap dilakukan.

#### 4. FWD MAX Go Green

##### 1) Dasar Pemikiran

- 1) Pelaksanaan kampanye FWD MAX Go Green bertujuan untuk memberikan pengalaman berasuransi yang lebih mudah, praktis dan cepat bagi masyarakat melalui solusi layanan digital *end-to-end*, sekaligus mengajak masyarakat untuk memilih *e-policy* sehingga mengurangi penggunaan kertas.
- 2) Terkait penggunaan *e-policy*, kami menyadari bahwa pemahaman masyarakat terkait *e-policy* masih minim. Maka dari itu, kami berkewajiban untuk mengedukasi masyarakat melalui inisiatif/kampanye FWD MAX Go Green ini dan menginformasikan keuntungan menggunakan *e-policy*, pada saat polis *issue*, diantaranya:
  - Bahwa nasabah tidak akan pernah kehilangan polis karena disimpan dalam *platform* digital.
  - Bahwa nasabah akan berkontribusi dalam membuat lingkungan hidup menjadi lebih baik dengan mengurangi penggunaan kertas melalui kepemilikan *e-policy*.
  - Kami juga meluncurkan layanan Chatbot bernama 'Fi' yang pada November 2021. Chatbot Fi membantu menjawab pertanyaan nasabah terkait produk asuransi, hingga prosedur untuk melakukan transaksi perubahan polis dan klaim, membantu menemukan lokasi rumah sakit/klinik rekanan dan kantor pemasaran FWD Insurance terdekat dengan proses yang lebih sederhana, mudah dan cepat karena dapat diakses 24 jam secara *real-time* melalui website [fwd.co.id](http://fwd.co.id).

##### 2) Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Peserta
1	FWD MAX Go Green	Karyawan FWD Insurance, media dan <i>Influencer</i>

##### 3) Tantangan dan Rencana ke Depan

Tantangan yang mungkin saja terjadi, salah satunya adalah masih banyaknya nasabah yang memilih menggunakan dokumen *hardcopy*. Mitigasi yang dapat dilakukan Perusahaan adalah dengan terus menggerakkan digitalisasi pada praktik dan layanan asuransi FWD Insurance, seperti pelaksanaan sosialisasi yang terus menerus tentang keuntungan dan kemudahan layanan *digital* yang disediakan.

## V. TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

### a Uraian tugas penerapan Keuangan Berkelanjutan

#### 1. Direksi

Direksi adalah bagian dari Perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku,

termasuk prinsip tata kelola perusahaan yang baik, penerapan manajemen risiko, maksud dan tujuan Perusahaan, serta mewakili perusahaan, baik di dalam maupun di luar pengadilan, sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.

Direksi, bertanggung jawab dalam menyusun dan melaksanakan penerapan manajemen risiko, serta menyusun toleransi risiko yang dapat diambil dengan persetujuan dan pengawasan dari Dewan Komisaris Perusahaan. Untuk membantu Dewan Komisaris melakukan pengawasan penerapan manajemen risiko, Komite Pemantau Risiko dibentuk dan melapor kepada Dewan Komisaris. Sekurang-kurangnya separuh dari Jumlah anggota Direksi harus memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pengelolaan risiko.

Sepanjang tahun 2020, Direksi telah menyelenggarakan berbagai penerapan terkait manajemen risiko, dimana hal tersebut telah dilaporkan kepada Dewan Komisaris dan Komite Pemantau Risiko.

Setiap keputusan dan pelaksanaan tugas dan kewajiban Direksi dalam penerapan keuangan berkelanjutan juga dapat dipertanggungjawabkan dan disampaikan kepada Dewan Komisaris secara tepat waktu dan lengkap.

## **2. Dewan Komisaris**

Dewan komisaris adalah bagian dari Perusahaan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus terhadap dan memberikan nasihat kepada Direksi, sesuai dengan anggaran dasar Perusahaan yang berlaku, peraturan perundang-undangan, termasuk prinsip-prinsip tata Kelola perusahaan yang baik, penerapan manajemen risiko, dan kepentingan perusahaan, sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan.

Dewan komisaris telah mengambil keputusan yang efektif, tepat, dan cepat, bertindak secara independent, serta tidak mempunyai kepentingan yang dapat mengganggu kemampuan Dewan Komisaris untuk melaksanakan tugas secara mandiri dan kritis. Dewan komisaris juga telah melaksanakan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi dalam penerapan keuangan berkelanjutan.

Dewan komisaris mengawasi Direksi dalam menjaga keseimbangan kepentingan seluruh pemangku kepentingan, dan memantau efektifitas penerapan keuangan berkelanjutan.

Direksi dan Dewan Komisaris telah menjalankan fungsi dan pertanggungjawabannya secara mandiri, sehingga tidak terdapat dominasi dan intervensi dari pihak manapun, dan telah membuat keputusan dengan berlandaskan nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, serta kesadaran akan tanggung jawab sosia.

## **3. Penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan**

Departemen yang ditugaskan dan bekerja untuk bertanggung jawab atas pelaksanaan RAKB berada di bawah Departemen *Marketing* dengan sub Departemen *Corporate Communications & CSR*.

Beberapa faktor yang menjadi penentu RAKB, diantaranya:

1. Rencana strategis bisnis  
Perusahaan menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) di awal tahun yang telah disetujui oleh Jajaran Direksi sesuai arahan dari regulator.
2. Kapasitas organisasi  
Seluruh kegiatan yang tercantum dalam RAKB akan dimonitor dan dievaluasi oleh tim *Corporate Communications & CSR* dibawah Departemen *Marketing*.
3. Kondisi keuangan dan kapasitas teknis  
Sesuai dengan KPI, anggaran juga akan direncanakan dan ditetapkan di awal tahun sesuai dengan target kegiatan.
4. Kerjasama dengan pihak eksternal  
Bekerja sama dengan NGO dan grup media.
5. Strategi komunikasi  
Komunikasi kegiatan akan dilakukan di internal dan eksternal perusahaan, melalui pengumuman internal dan berita pers.
6. Sistem *monitoring*, evaluasi, dan mitigasi  
*Monitoring* dan evaluasi kegiatan dilakukan setelah seluruh kegiatan dilakukan (*post event evaluation*) yang meliputi seluruh pelaksana kegiatan baik internal perusahaan (*committee*) dan eksternal (NGO dan grup media).
7. Kebijakan pemerintah  
Sesuai dengan Peraturan OJK (POJK) 51, seluruh kegiatan yang direncanakan oleh perusahaan melalui pelaporan RAKB telah memenuhi aspek sosial dan lingkungan hidup sehingga dapat mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

**b Pengembangan kompetensi penerapan keuangan berkelanjutan**

Direksi, Dewan Komisaris, pegawai, dan/atau unit kerja penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan sudah menyelesaikan apa yang disyaratkan untuk memastikan semua diperlengkapi dengan kompetensi yang sesuai dalam memimpin dan menjalankan aktivitas perusahaan. Hal ini telah mendukung peran Direksi, Dewan Komisaris. Pegawai, dan/atau unit kerja tersebut sebagai penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan.

**c Prosedur penerapan keuangan berkelanjutan dalam manajemen risiko**

Perusahaan telah memiliki kebijakan, pedoman, dan prosedur yang memadai dalam hal mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko. Aktivitas dan pengawasan manajemen risiko dilakukan secara menyeluruh dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

**d Pemangku kepentingan dalam penerapan keuangan berkelanjutan**

o **Keterlibatan pemangku kepentingan**

Sesuai dengan komitmen FWD Insurance untuk memberikan manfaat perlindungan kepada para pemangku kepentingan, khususnya masyarakat dimana FWD Insurance berada dan beroperasi.

Dalam penerapan keuangan berkelanjutan, perusahaan juga senantiasa memperhatikan kepentingan para pemangku kepentingan berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan. Perusahaan pun telah memberikan kesempatan kepada seluruh pemangku kepentingan untuk memberikan

masuk dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan, serta mendapatkan akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

Salah satu tujuan FWD Insurance dalam kegiatan *Corporate Social Responsibility (CSR)* nya adalah memberdayakan penyandang disabilitas yang di Indonesia dengan alokasi dana yang telah ditetapkan di setiap awal tahun oleh tim *Corporate Communication & CSR*. Untuk kegiatan yang tercantum, perusahaan bermitra dengan grup media, SOIna, Humanity & Inclusion dan mendapat dukungan penuh dari tim manajemen FWD Insurance.

**Untuk kegiatan ini, FWD Insurance bermitra dengan beberapa NGO, seperti:**

➤ **Special Olympics**

Melalui kerjasama dengan SOIna, perusahaan ingin menginisiasi perubahan positif dengan mendorong inklusi sosial dan mengadvokasi peluang yang setara untuk penyandang disabilitas untuk membantu mereka lebih percaya diri, mandiri, dan aktif secara profesional.

➤ **Humanity & Inclusion**

FWD Insurance bekerja sama dengan Humanity & Inclusion sebagai upaya untuk memberdayakan para penyandang disabilitas dengan tujuan untuk mengadvokasi peluang yang setara untuk penyandang disabilitas di Indonesia.

○ **Pendekatan yang digunakan perusahaan dalam melibatkan pemangku kepentingan**

Pendekatan yang digunakan FWD Insurance dalam melibatkan pemangku kepentingan adalah dengan senantiasa menjalin komunikasi dan melakukan penerapan keterbukaan informasi kepada seluruh pemangku kepentingan secara tepat waktu, memadai, dan akurat, mencakup informasi kinerja ataupun kondisi keuangan perusahaan, serta pengelolaan perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku baik di bidang asuransi.

**e Proses Pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan**

FWD Insurance telah memiliki *Financial Literacy Committee Charter* yang juga akan terlibat dalam penyusunan RAKB. Sebagai bagian penting dalam RAKB, FWD Insurance memiliki kewajiban untuk menjalankan peran dan tanggung jawabnya dalam proses penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dengan cara:

1. Mengembangkan dan memeriksa panduan pelaporan dokumen dan melaksanakan kegiatan yang tercantum pada RAKB. Memastikan kegiatan tersebut telah sesuai dengan dengan arahan bisnis dan regulasi yang ditetapkan oleh OJK.
2. Menyusun pelaporan dokumen RAKB yang telah disesuaikan dengan target, cara pelaksanaan dengan memperhatikan risiko juga mitigasinya.
3. Meminta persetujuan dari Jajaran Direksi dan Jajaran Komisioner.
4. Menyerahkan dokumen RAKB kepada OJK tepat waktu.

**f Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.**

Dalam situasi pandemi COVID-19 di Indonesia yang masih terus berkembang, prioritas utama kami adalah kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan keluarga FWD Insurance, seperti karyawan, agen, mitra bank, tenaga penjualan, nasabah serta komunitas tempat kami bekerja. FWD Insurance mempererat kerja sama dengan seluruh nasabah dan terus berinovasi dengan meningkatkan layanan digital yang sudah dimiliki sejak awal.

Permasalahan yang dihadapi karena situasi tidak menentu dengan pandemi sehingga harus merubah rencana maupun pelaksanaan kegiatan, terutama yang direncanakan dalam bentuk tatap muka. Pengaruhnya bisa membuat target atau rencana yang ditetapkan sebelumnya tidak dapat dilaksanakan dan tercapai.

Dalam perkembangannya kita kembali melihat rencana kita dan menyesuaikannya baik dari segi pelaksanaan dengan merujuk kepada protokol dan aturan yang ada saat ini, yang sebelumnya sudah direncanakan dilakukan secara langsung atau tatap muka, harus diubah pelaksanaannya melalui media elektronik yaitu *online*.

Serta kami memberikan fokus yang kuat dalam memperkuat layanan kepada nasabah secara digital dengan berkesinambungan, termasuk dengan memperkuat aplikasi FWD MAX dengan fitur eServices pada bulan Oktober 2020, sehingga nasabah dapat mengakses dan mengelola polis dengan cepat dan mudah. FWD Insurance juga memiliki layanan Customer Care 24/7 melalui contact center, WhatsApp dan email.

Sistem *monitoring* dan evaluasi untuk menilai kemajuan secara keseluruhan, meliputi:

- i. Departemen yang ditugaskan dan bertanggung jawab atas dokumen pelaporan RAKB adalah tim *Corporate Communications & CSR*. Selain sebagai pelaksana kegiatan, tim *Corporate Communications & CSR* juga akan bertanggung jawab melakukan proses *monitoring* dan evaluasi.
- ii. Evaluasi untuk mengukur realisasi kegiatan akan disesuaikan dengan masing-masing target waktu dan akan dilakukan setelah seluruh kegiatan selesai (*post event review*), yang biasanya dilakukan dua kali dalam setahun (tengah dan akhir tahun).
- iii. Seluruh kegiatan yang telah dimuat dalam RAKB akan dilaporkan kepada tim manajemen FWD Insurance dan harus mendapatkan persetujuan dari jajaran Direksi sebelum disampaikan kepada pihak OJK setiap tahunnya.
- iv. Dengan melakukan evaluasi sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun, FWD Insurance dapat memitigasi risiko yang dapat terjadi untuk setiap kegiatan. Jika dilihat masih belum dapat memenuhi target kegiatan, FWD Insurance akan merencanakan perubahan jenis kegiatan yang dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan dapat mencapai target yang sudah ditentukan. Selain itu, wawancara atau *focus group discussion* dengan para mitra dan partisipan kegiatan ini juga akan dilakukan untuk memahami secara dalam pengaruh sosial dari kegiatan yang sudah dilakukan.

## VI. KINERJA KEBERLANJUTAN

### a) Inovasi penjualan

Sejalan dengan visinya, FWD Insurance fokus untuk mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi. Dalam menghadapi berbagai ketidakpastian akibat pandemi Covid-19 dengan berbagai tantangan yang ditimbulkan, kami senantiasa membantu masyarakat mendapatkan yang terbaik dalam hidup dengan mewujudkan inovasi yang menghadirkan dukungan dan perlindungan kesehatan dan finansial bagi masyarakat.

Dalam situasi pandemi Covid-19 di Indonesia yang masih terus berkembang, prioritas utama kami adalah kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan keluarga FWD Insurance, seperti karyawan, agen, mitra bank, tenaga penjualan, nasabah. menyediakan *platform* karir di bidang asuransi yang memiliki prospek di masa depan, yaitu sebagai agen agar bisa mengembangkan kemampuan dan lebih unggul dibanding yang lain. Sebagai perusahaan asuransi yang berbasis teknologi, kami telah memanfaatkan teknologi dalam menjalankan proses perekrutan dari sebelum adanya pandemi. Saat ini, *sales force* kami tetap berjalan seperti biasa dengan mengimplementasikan *digital recruitment*, menggunakan salah satu media digital lewat *video call* untuk menjangkau dan merekrut para kandidat agen yang saat ini *work from home*.

Di tengah kondisi yang penuh tantangan, FWD Insurance menjadikan pandemi sebagai kesempatan untuk semakin mengakselerasi transformasi digital dan menghasilkan berbagai inovasi yang berpusat pada kebutuhan nasabah. Serangkaian inovasi tersebut menjadi fundamental kesuksesan kami menghasilkan kinerja keuangan tetap tangguh di 2020.

Untuk menjangkau nasabah yang melek digital, FWD Insurance sebagai perusahaan asuransi jiwa berbasis digital terkemuka di Indonesia, telah mengembangkan berbagai inovasi digital yang memberikan kemudahan layanan bagi nasabah, di antaranya yang terbaru menghadirkan layanan chatbot bernama 'Fi', yang membantu menjawab pertanyaan dari nasabah terkait asuransi, dengan proses yang lebih sederhana, mudah dan cepat karena dapat diakses 24 jam secara real-time melalui website fwd.co.id.

Tidak hanya itu, dalam mempermudah akses nasabah untuk membeli produk perlindungan, FWD Insurance juga menghadirkan *platform online* seperti website fwd.co.id dan memperluas akses pembelian melalui kolaborasi dengan aggregator/insurtech seperti Traveloka, Pasar Polis dan LifePal, dengan dukungan dari pialang asuransi. Selain melalui jalur eCommerce, nasabah juga bisa mendapatkan produk FWD Insurance melalui jalur keagenan, *bancassurance* dan corporate care.

Berinovasi menggunakan teknologi digital juga merupakan yang membedakan kami dengan perusahaan asuransi lainnya sekaligus solusi kami dalam menghadapi kondisi yang ada sekarang. Ini bertujuan untuk memberikan proses berasuransi yang berbeda bagi nasabah dan tentu saja membantu para agen untuk bekerja. Platform tersebut membuat proses pembelian asuransi hingga penerbitan polis dilakukan secara digital sehingga proses berasuransi menjadi mudah, nyaman, transparan dan tidak membutuhkan *face to face* yang juga

mendukung upaya pemerintah untuk *physical distancing* di tengah pandemi saat ini.

**b) Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan yang diterima**

Untuk pengaduan yang disampaikan secara tertulis, kami akan menindaklanjuti dan menyelesaikannya selambatnya 10 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap, dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu. Jika terjadi sengketa antara nasabah dengan FWD Insurance, penyelesaian sengketa akan diselesaikan antara kedua belah pihak. Apabila kesepakatan tidak tercapai, maka nasabah dapat memanfaatkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). LAPS SJK merupakan program OJK yang menangani pengaduan dan penyelesaian sengketa. FWD Insurance berkomitmen menyelesaikan sengketa dan terbuka untuk menjalani keseluruhan proses yang difasilitasi oleh LAPS SJK secara profesional.

Selama 2021, Perusahaan menerima 424 pengaduan dari nasabah individu dan seluruhnya (100%) dapat diselesaikan. Sebanyak 38 pengaduan atau 9% keluhan yang disampaikan nasabah adalah perihal klaim.”

Dan, untuk nasabah *corporate care*, Perusahaan menerima 781 pengaduan dari nasabah dan seluruhnya (100%) dapat diselesaikan. Sebanyak 549 pengaduan atau 70,3% keluhan yang disampaikan nasabah adalah perihal klaim.”

**c) Dampak positif kinerja keberlanjutan**

Sepanjang tahun 2021, FWD Insurance telah sukses menyelenggarakan rangkaian sesi CSR Literasi Keuangan FWD Bebas Berbagi untuk beberapa segmentasi. Sejalan dengan program OJK, FWD Insurance juga berkomitmen untuk mengedukasi masyarakat. Untuk menjalankan sesi Literasi Keuangan, FWD Insurance melakukan kerja sama dengan beberapa lembaga antara lain Humanity & Inclusion, Special Olympics Indonesia (Solna), ThisAble, Finansialku, Universitas Binus, Universitas Padjajaran, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan Universitas Prasetya Mulya.

Untuk beradaptasi dengan keadaan saat ini, FWD Insurance juga melakukan beberapa perubahan teknis dalam pelaksanaannya, dari tatap muka menjadi secara daring melalui Webinar Zoom sepanjang tahun 2021. Pada pertengahan bulan Desember, kami telah mencapai 124% dari KPI, yaitu setara dengan 1.866 peserta di semua sesi tatap muka dan daring.

**d) Kinerja Lingkungan Hidup**

Komitmen FWD Insurance dalam menjaga lingkungan hidup. FWD Insurance berkomitmen untuk mendukung perusahaan dalam aspek lingkungan hidup adalah melakukan kampanye dan kegiatan FWD MAX Go Green dengan cara mengedukasi dan mengajak masyarakat memilih *e-policy* guna mengurangi penggunaan kertas.

Sebagai industri keuangan dan asuransi, FWD Insurance mengambil langkah dalam menjaga kelestarian lingkungan. FWD Insurance telah memberlakukan *paperless* dalam penerbitan polis asuransi dan diganti dalam bentuk elektronik. pembelian dan kepemilikan polis asuransi dalam bentuk fisik telah menghabiskan kertas dan pohon yang ditebang. Selain itu, berdampak negatif terhadap lingkungan. Bahkan, ia menilai *e-policy* lebih mudah bagi nasabah sebab tidak akan hilang dan rusak. Membeli dan memiliki polis asuransi dalam bentuk fisik

dapat menghabiskan banyak kertas yang tentunya memiliki dampak negatif terhadap lingkungan.

Selama pandemi Covid-19, aplikasi FWD MAX terus mengalami perkembangan, baik dari sisi jumlah pengguna maupun fiturnya. Aplikasi FWD MAX berkembang sejalan dengan kebutuhan layanan para nasabah perseroan. Pada layanan klaim, tercatat mengalami pertumbuhan pesat dibandingkan dengan tahun lalu untuk pengajuan proses secara digital melalui aplikasi FWD MAX baik dari nasabah individu maupun nasabah *corporate care*. Dalam hal pelayanan terhadap nasabah individu, pengembangan aplikasi oleh perseroan dapat memberikan berbagai nilai tambahan. Aplikasi itu bukan hanya meningkatkan *engagement* dengan nasabah tetapi juga dapat membantu proses asuransinya, mulai dari pembelian polis hingga pengajuan klaim.

Saat ini, FWD Insurance sudah tidak memakai kertas sama sekali (*paperless*) dengan mengaplikasikan teknologi digital dalam seluruh proses berasuransi, mulai dari prospek calon nasabah, pengenalan kebutuhan klien hingga pembelian polis. Kami memiliki produk asuransi kesehatan kanker online, FWD Cancer Protection, menawarkan 4 (empat) kemudahan dengan solusi *digital end-to-end* mulai dari proses pengajuan yang simpel dan mudah melalui website fwd.co.id dengan hanya menjawab tiga pertanyaan kesehatan. Meski demikian, peranan agen sangat penting dalam proses asuransi yang sederhana ini. Agen membantu nasabah untuk memberikan pemahaman terkait keuangan dan produk-produk yang dibutuhkan sesuai dengan kemampuan masing-masing nasabah.

**e) Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat:**

- Produk asuransi yang dipasarkan melalui Saluran Keagenan masih didominasi produk-produk asuransi *unit-linked* Bebas Optimal, dan Bebas Ikhtiar yang merupakan produk asuransi *unit-linked* berbasis Syariah. Selain produk-produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (*unit-linked*), Perusahaan juga masih memiliki produk tradisional yang memberikan manfaat perlindungan atas risiko kecelakaan diri dengan nama FWD APro (Accident Protector). Pada tahun 2021, Perusahaan telah meluncurkan beberapa produk tradisional lainnya dengan nama FWD Hospital Care Protection. Dalam menjalankan bisnisnya, Perusahaan juga terus mengembangkan ekosistem digital untuk memberikan dukungan kepada mitra bisnis dalam menjalankan bisnis sehari-hari.
- Untuk menjangkau nasabah yang melek digital, FWD Insurance sebagai perusahaan asuransi jiwa berbasis digital terkemuka di Indonesia, telah mengembangkan berbagai inovasi digital yang memberikan kemudahan layanan bagi nasabah, di antaranya yang terbaru menghadirkan layanan chatbot bernama 'Fi', yang membantu menjawab pertanyaan dari nasabah terkait asuransi, dengan proses yang lebih sederhana, mudah dan cepat karena dapat diakses 24 jam secara real-time melalui website fwd.co.id.
- Selain Chatbot Fi, FWD Insurance juga menghadirkan aplikasi FWD MAX. Aplikasi ini merupakan *one stop insurance solution application* dengan beragam fitur yang memberikan kemudahan bagi nasabah, di antaranya dalam proses pengajuan klaim yang lebih lancar dan mudah, dengan

cukup hanya mengunggah dokumen yang diperlukan. Aplikasi FWD MAX juga membantu nasabah untuk dapat lebih mudah memahami rangkaian produk, serta manfaat perlindungan asuransi yang dimiliki oleh nasabah. Tak hanya itu, melalui aplikasi FWD MAX, nasabah dapat juga menukarkan poin reward yang mereka dapatkan dengan berbagai *reward* yang menarik dari *merchant* yang tersedia.

- FWD Insurance membawa pendekatan baru ke industri yang identik dengan cara tradisional dan melihatnya melalui perspektif nasabah. Sejalan dengan visi FWD Insurance untuk mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi telah menginspirasi untuk membuat asuransi menjadi lebih relevan dan dapat dijangkau semua orang. FWD Insurance juga menyadari bagaimana industri asuransi ini masih dikenal sebagai industri yang membosankan dan sulit dipahami, begitu juga dengan semua dokumen resminya. Oleh karena itu, FWD Insurance terus berinovasi di setiap aspek untuk meningkatkan layanan perusahaan dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah. Salah satunya dengan sebuah inisiatif Clarity untuk menyederhanakan kata-kata dengan design yang menarik dalam dokumen-dokumen resmi FWD Insurance agar nasabah dapat dengan mudah memahami dokumen yang mereka terima.
- Selain itu, untuk mempermudah akses nasabah dalam membeli produk perlindungan FWD Insurance juga menghadirkan platform online seperti website ifwd.co.id dan memperluas akses pembelian melalui kolaborasi dengan aggregator/insurtech seperti Traveloka, Pasar Polis dan LifePal, dengan dukungan dari pialang asuransi. Selain melalui jalur eCommerce, nasabah juga bisa mendapatkan produk FWD Insurance melalui jalur keagenan, bancassurance dan corporate care.
- Sebagai pelopor asuransi jiwa berbasis digital di Indonesia, FWD Insurance ingin menghadirkan pengalaman berasuransi berbeda, menarik dan nyaman melalui inovasi teknologi untuk menjangkau masyarakat Indonesia yang ingin mendapatkan pengalaman baru dan berbeda dalam berasuransi. Melalui pendekatan berbasis *passion*, FWD Insurance mendorong setiap orang untuk menikmati hidup dan bebaskan langkah.

Fokus dalam mengembangkan pengalaman nasabah yang baru dengan menghadirkan produk-produk yang mudah dipahami, didukung oleh teknologi digital terdepan. Melalui pendekatan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, FWD berkomitmen untuk menjadi perusahaan asuransi terkemuka di wilayah Asia Pasifik yang dapat mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi.

- Kami menyediakan berbagai layanan asuransi yang menyeluruh dengan pilihan berberbagai macam produk asuransi dan kesehatan seperti produk asuransi unit-linked, asuransi berjangka individu dan kumpulan, asuransi kecelakaan diri individu dan kumpulan dan asuransi kesehatan melalui jalur distribusi yang didukung teknologi termasuk keagenan, *bancassurance*, korporasi, unit sharia dan *e-commerce*.