

Laporan Keberlanjutan  
**2022**



Listening. Understanding. Delivering.

# Yakin Melangkah Mewujudkan Hidup yang Berkualitas





## Daftar Isi

<b>Strategi Keberlanjutan</b>	iv		
<b>Ikhtisar Aspek Keberlanjutan</b>	2		
Aspek Ekonomi	2		
Aspek Lingkungan Hidup	3		
Aspek Sosial	4		
<b>Tentang Laporan</b>	6		
Topik Material dan Batasan	7		
Tanggapan Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya	7		
<b>Profil Perusahaan</b>	8		
Tujuan, Aspirasi, dan Nilai-nilai Prudential	10		
Skala Organisasi	11		
Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi	12		
Perubahan Signifikan pada Perusahaan	12		
<b>Penjelasan Direksi</b>	13		
Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2022	16		
<b>Tata Kelola Keberlanjutan</b>	17		
Struktur Tata Kelola Keberlanjutan	17		
Nominasi dan Evaluasi Pejabat Tata Kelola Keberlanjutan	18		
Remunerasi Pejabat Tata Kelola Keberlanjutan	18		
Manajemen Risiko	18		
Antipenyuapan dan Antikorupsi	20		
Pedoman Perilaku dan Pelaporan Pelanggaran	20		
Pelibatan Pemangku Kepentingan	21		
<b>Kinerja Keberlanjutan</b>	23		
Kinerja Ekonomi	24		
Investasi yang Bertanggung Jawab	25		
Capaian Kinerja Prudential Indonesia	25		
Rantai Pasokan	25		
		Kinerja Sosial	27
		Keberagaman dan Kesetaraan	28
		Hubungan Ketenagakerjaan	32
		Pelatihan dan Pendidikan	32
		Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman	33
		Memberi Kembali kepada Masyarakat	34
		Kinerja Lingkungan Hidup	37
		Mengelola Energi dan Mereduksi Emisi	38
		Membiasakan Hemat Air	40
		Mengurangi Limbah Kantor	40
		Keanekaragaman Hayati	41
		Biaya Lingkungan Hidup	41
		Pengaduan terkait Lingkungan Hidup	41
		Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa	42
		Perlindungan dan Keamanan Data	44
		Layanan Nasabah	45
		Survei Loyalitas Nasabah	45

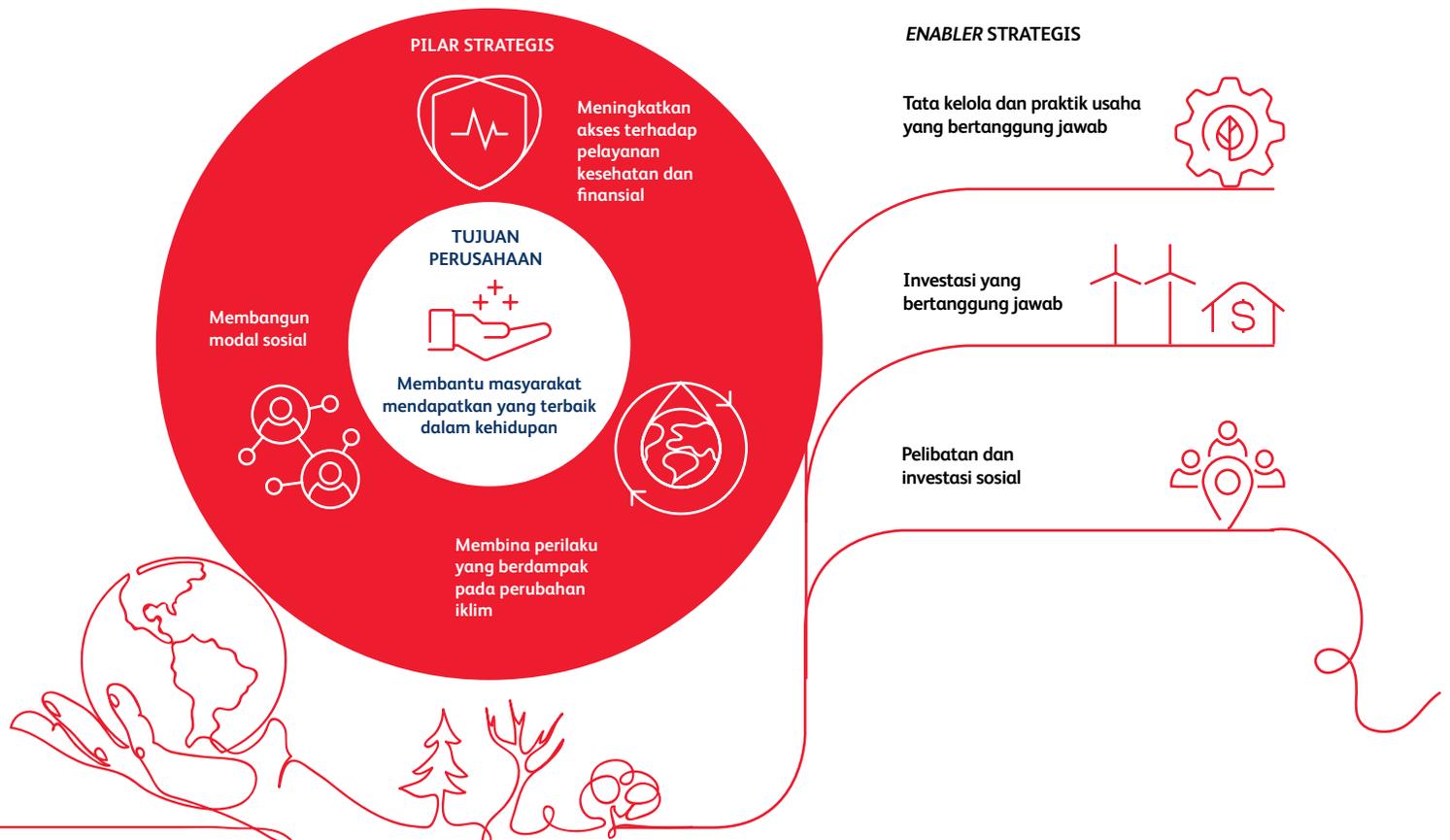


# Strategi Keberlanjutan [A.1] [F.1] [2-22]

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) memahami pentingnya aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan dan memberikan pelayanan terbaik pada nasabah serta masyarakat. Sebagai bagian dari Prudential plc, kami menerapkan strategi keberlanjutan berdasarkan kebijakan kantor pusat, dengan tetap mempertimbangkan kesesuaiannya terhadap kebutuhan masyarakat dan budaya Indonesia. Hasil penyesuaian ini menjadi visi dan misi perusahaan, yang kemudian disebut sebagai Aspirasi dan Tujuan Prudential Indonesia. [2-22]

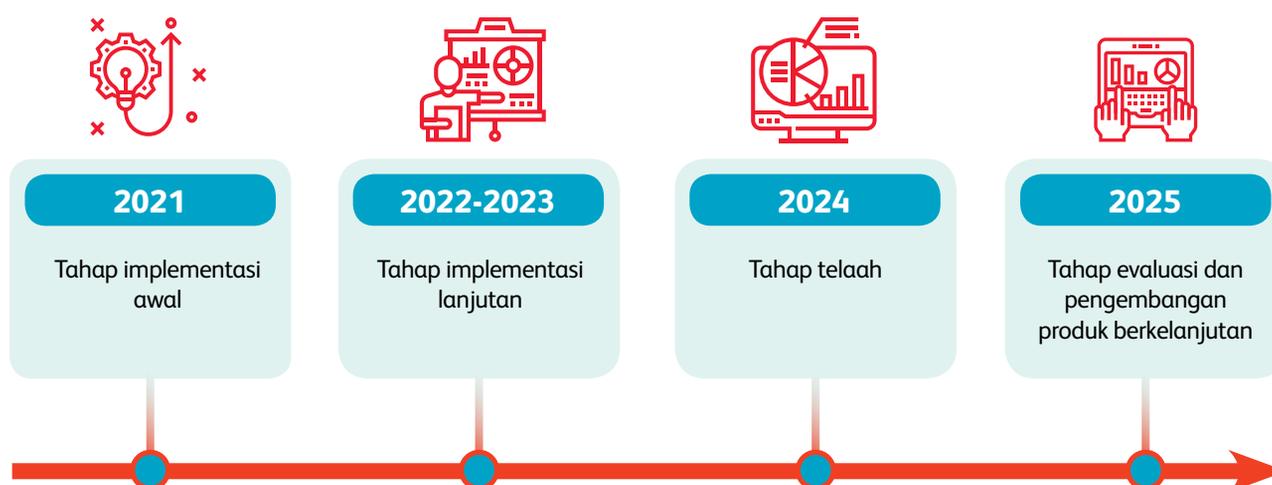
Prudential Indonesia menerapkan tiga pilar Strategi Keberlanjutan untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Penerapan pilar-pilar tersebut didukung oleh tiga *enabler* strategis.

Tiga Pilar Strategi Keberlanjutan		
<p><b>Membina Perilaku yang Berdampak pada Perubahan Iklim</b></p> <p>Prudential Indonesia berkomitmen untuk menanamkan perilaku-perilaku bisnis yang berdampak positif pada perubahan iklim, baik dampak langsung maupun tidak langsung. Salah satunya adalah dengan membatasi investasi pada sektor usaha yang dinilai memiliki risiko lingkungan.</p>	<p><b>Meningkatkan Akses terhadap Pelayanan Kesehatan dan Finansial</b></p> <p>Kami berkomitmen untuk memberikan peluang hidup yang lebih berkualitas bagi nasabah, salah satunya melalui peningkatan pelayanan kesehatan dan literasi keuangan berbasis digital.</p>	<p><b>Membangun Modal Sosial</b></p> <p>Prudential Indonesia mengelola SDM internal dan eksternal melalui kebijakan dan pengelolaan organisasi. Kami mempertahankan kepercayaan seluruh pemangku kepentingan melalui budaya keberagaman, inklusivitas, nondiskriminasi, dan rasa memiliki.</p>



Tiga Enabler Strategis		
<p><b>Tata Kelola dan Praktik Usaha yang Bertanggung Jawab</b></p> <p>Penerapan standar operasional yang meliputi aspek keuangan, mitigasi kejahatan keuangan, serta praktik perpajakan.</p>	<p><b>Investasi yang Bertanggung Jawab</b></p> <p>Mempertimbangkan aspek LST dalam pengambilan keputusan investasi untuk memitigasi risiko-risiko seoptimal mungkin dan menghasilkan nilai jangka panjang bagi Pemangku Kepentingan.</p>	<p><b>Pelibatan dan Investasi Sosial</b></p> <p>Mengadakan kegiatan operasional, baik bisnis maupun tanggung jawab sosial lingkungan, yang bertanggung jawab dalam aspek pendidikan, kesehatan, dan keselamatan bagi lingkungan serta komunitas sekitar.</p>

Setiap tahunnya, Prudential Indonesia menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang berisikan rencana kegiatan implementasi strategi keberlanjutan. RAKB 2023 telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada November 2022. Dalam RAKB, kami memetakan strategi dan target kinerja dalam satu hingga lima tahun. Terdapat empat tahap pelaksanaan, meliputi:



RAKB disusun oleh ESG Tribe yang terdiri dari perwakilan dari setiap departemen yang ada dalam bisnis Prudential Indonesia. ESG Tribe dibentuk guna mendukung pemahaman terhadap pentingnya aspek LST yang merata pada setiap departemen. Secara khusus, Executive Committee yang membawahi ESG Tribe mengawasi pembuatan dan implementasi RAKB. Executive Committee juga bertanggung jawab untuk mengawasi proses pembuatan Laporan Keberlanjutan. [2-9]

## Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

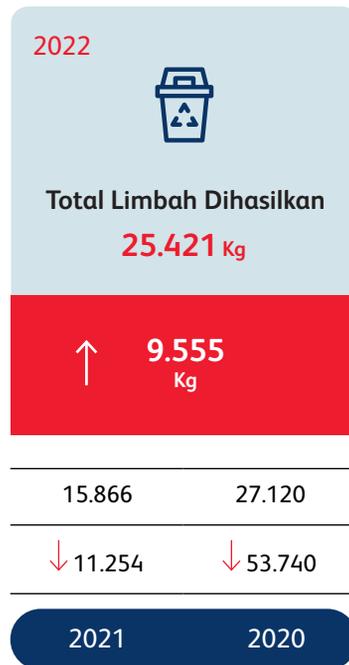
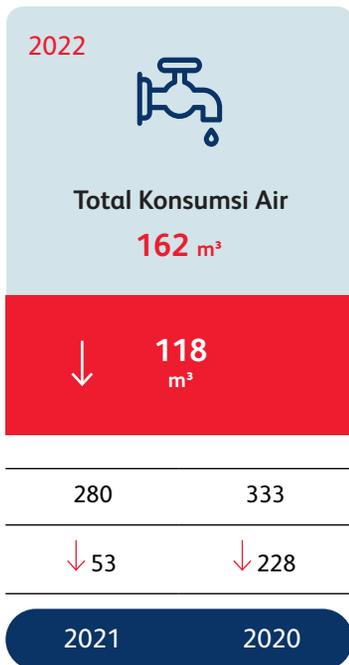
### Highlights



### Aspek Ekonomi <sup>[B.1]</sup>

<p>2022</p> <p><b>Rasio Pendapatan Solvabilitas</b></p> <p><b>520%</b></p> <p>2021 479% 2020 549%</p>	<p>2022</p> <p><b>Premi Bruto</b></p> <p><b>19,7</b> Triliun Rupiah</p> <p>2021 23,0 Triliun Rupiah 2020 23,7 Triliun Rupiah</p>	<p>2022</p> <p><b>Total Investasi Keuangan</b></p> <p><b>57,6</b> Triliun Rupiah</p> <p>2021 66,6 Triliun Rupiah 2020 70,2 Triliun Rupiah</p>	<p>2022</p> <p><b>Biaya Klaim dan Manfaat</b></p> <p><b>16,6</b> Triliun Rupiah</p> <p>2021 16,6 Triliun Rupiah 2020 12,8 Triliun Rupiah</p>
<p>2022</p> <p><b>Laba Tahun Berjalan</b></p> <p><b>2,2</b> Triliun Rupiah</p> <p>2021 3,3 Triliun Rupiah 2020 4,7 Triliun Rupiah</p>	<p>2022</p> <p><b>Produk ramah lingkungan</b></p> <p><b>PRUSolusi Sehat Plus Pro</b></p> <p>2021 PRUtect Care 2020 PRUSolusi Sehat</p>	<p>2022</p> <p><b>Jumlah Pemasok Lokal</b></p> <p><b>632</b> Unit</p> <p>2021 522 Unit 2020 607 Unit</p>	<p>2022</p> <p><b>Kuantitas Produk Baru yang Dijual</b></p> <p><b>3</b> Produk</p> <p>2021 7 Produk 2020 19 Produk</p>

## Aspek Lingkungan Hidup [B.2]



## Aspek Sosial [B.3]



Prudential Indonesia berkomitmen untuk memberikan dampak sosial positif melalui program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang disebut Community Investment.

Program yang dijalankan, di antaranya adalah literasi keuangan, pembangunan Desa Maju Prudential, bantuan kesehatan, dan program filantropi lainnya untuk anak-anak, remaja, perempuan, hingga kelompok tertentu.

Prudential Indonesia juga bekerja sama dengan pihak eksternal untuk menyediakan beasiswa bagi individu-individu berprestasi.

	Uraian	Satuan	Periode Pelaporan		
			2022	2021	2020
	Biaya Community Investment	Miliar Rupiah	13.077	14.130	15.000
	Jumlah Penerima Manfaat Langsung	Orang	196.322	50.360	105.166

Di tahun 2022, Prudential memiliki program literasi keuangan di mana kami telah melakukan berbagai sesi webinar, edukasi melalui media sosial dan juga tatap muka yang diikuti oleh **11.5 juta peserta**.





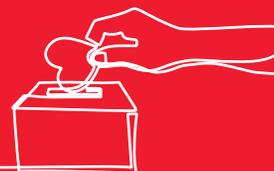
Selain Community Investment, Prudential Indonesia juga memberikan pelatihan kepada karyawan. Di tahun 2022, terdapat peningkatan jam pelatihan karyawan dibandingkan tahun 2021.

Pada tahun 2022, setiap karyawan mendapatkan pelatihan total sebanyak **3-4 hari** kerja per tahun.



	Uraian	Satuan	Periode Pelaporan		
			2022	2021	2020
	Jam Pelatihan per Karyawan	Jam	33	30,6	28,8
	Total Jam Pelatihan	Jam	69.692	59.945	55.768

Pada tahun 2022, Prudential Indonesia berhasil mencapai angka survei kepuasan nasabah sebesar **73%**.



	Uraian	Satuan	Periode Pelaporan		
			2022	2021	2020
	Survei Kepuasan Nasabah	%	73	56	57

## Tentang Laporan



Kami menyusun laporan keberlanjutan dengan merujuk pada:

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik;
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 16/POJK.04/2021 bagian Pedoman Teknis Penyusunan Laporan Keberlanjutan Bagi Emiten dan Perusahaan Publik;
- Standar Global Reporting Initiative (GRI) 2021, dengan kesesuaian: *reference to the GRI Standard*.

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) menyajikan informasi terkait pelaksanaan kinerja Perusahaan pada aspek LST selama periode 1 Januari – 31 Desember 2022. Laporan ini mencakup data-data yang berasal dari Kantor Pusat Jakarta. Di samping aspek LST, Prudential Indonesia menyertakan informasi kinerja ekonomi berdasarkan laporan keuangan konsolidasi yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik. Tidak ada pernyataan kembali terhadap penyajian data dalam Laporan ini. Adapun informasi yang disajikan belum diverifikasi oleh pihak independen. [2-2][2-3][2-4][2-5]

## TOPIK MATERIAL DAN BATASAN <sup>[3-1]</sup> <sup>[3-2]</sup>

Mengacu kepada strategi ESG Prudential secara global dalam membantu masyarakat mendapatkan yang terbaik dalam kehidupan, Prudential Indonesia mengelola dampak dari topik-topik material yang disebutkan pada tabel di bawah ini sudah disesuaikan dengan strategi dan peluang usaha

serta dukungan pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Topik material telah disetujui oleh Direksi sebagai badan tata kelola tertinggi dalam fungsi eksekutif Perseroan.

Topik Utama	Topik Material dan TPB	Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktik usaha bertanggung jawab</li> <li>Layanan terbaik dan terpercaya</li> <li>Produk inklusif</li> <li>Literasi keuangan</li> <li>Inovasi layanan kesehatan dan literasi keuangan digital</li> <li>Tata kelola</li> <li>Perlindungan privasi nasabah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja ekonomi</li> <li>Keamanan data dan privasi nasabah</li> </ul> 	<p><b>Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemegang Saham</li> <li>Karyawan</li> </ol> <p><b>Eksternal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Investor</li> <li>Pemerintah dan Regulator</li> <li>Manajer Investasi</li> <li>Tenaga Pemasar</li> <li>Nasabah</li> <li>Pemasok</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investasi yang bertanggung jawab</li> <li>Implementasi <i>green office</i></li> <li>Mengembangkan portofolio hijau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efisiensi energi</li> <li>Pengurangan emisi karbon</li> </ul> 	<p><b>Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Karyawan</li> </ol> <p><b>Eksternal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Investor</li> <li>Pemerintah dan Regulator</li> <li>Manajer Investasi</li> <li>Tenaga Pemasar</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Program Community Investment</li> <li>Keberagaman, kesetaraan, dan keterikatan</li> <li>Kualitas sumber daya manusia yang unggul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pendidikan dan pelatihan</li> <li>Komunitas lokal, keberagaman dan kesetaraan</li> </ul> 	<p><b>Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Karyawan</li> </ol> <p><b>Eksternal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tenaga Pemasar</li> <li>Nasabah</li> <li>Masyarakat</li> </ol>

## TANGGAPAN UMPAN BALIK LAPORAN TAHUN SEBELUMNYA



**Kontak Laporan <sup>[2-3]</sup>**  
Corporate Communications  
Prudential Indonesia

Prudential Centre Lt. 17  
Jl. Casablanca Kav. 88, Jakarta 12870  
T: +6221 2995 8888  
Email: [communications@prudential.co.id](mailto:communications@prudential.co.id)

Prudential Indonesia mengucapkan terima kasih atas masukan Laporan Keberlanjutan tahun 2021 yang diberikan oleh pemangku kepentingan, dalam hal ini akademisi. Masukan yang kami terima secara garis besar terkait dengan lebih banyak penyajian data kuantitatif, sehingga menunjukkan kinerja yang terukur. Atas *input* ini, kami meningkatkan informasi keberlanjutan dengan *highlight* penurunan (efisiensi) maupun kenaikan beserta dengan alasannya.

## Profil Perusahaan [2-1]

356 KPM dengan ~150.000 Tenaga Pemasar



PT Prudential Life Assurance (selanjutnya disebut sebagai “kami”, “Prudential Indonesia” atau “Perusahaan”) didirikan pada 1995, sebagai bagian Prudential plc, yang menyediakan asuransi jiwa dan kesehatan serta manajemen aset, dengan berfokus di Asia dan Afrika. Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk produk yang dikaitkan dengan investasi sejak lebih dari 20 tahun lalu. Dibekali oleh pengalaman internasional selama hampir 175 tahun serta 27 tahun dalam melindungi masyarakat Indonesia di bidang asuransi jiwa dan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia terus kokoh berdiri menjaga kepercayaan yang diberikan.

Hingga tahun 2022, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dengan 6 kantor pemasaran di Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, dan Batam, serta 356 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Indonesia. Sampai akhir 2022, Perusahaan memiliki sekitar 150.000 Tenaga Pemasar berlisensi.

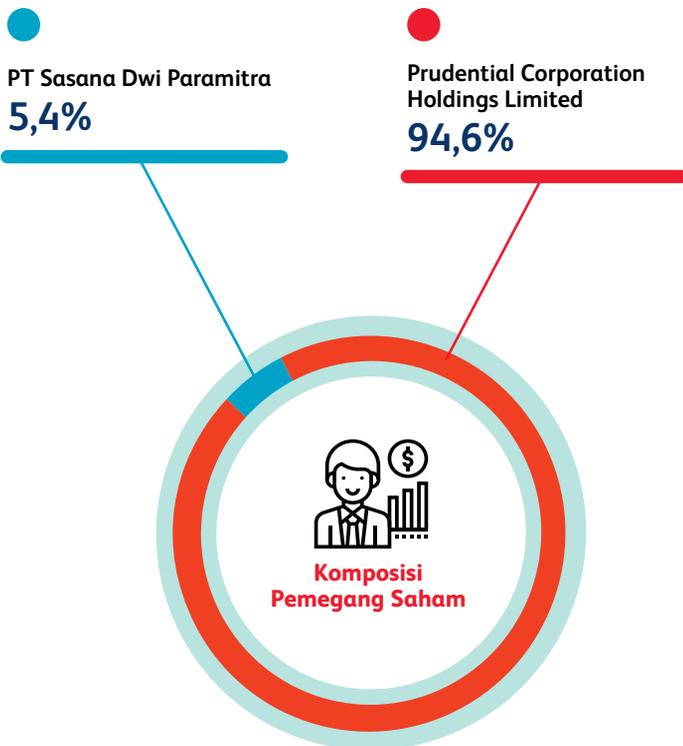


**Dasar Hukum Pendirian:**

Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember 2008

**Bidang Usaha** [2-6] Lembaga Jasa Keuangan Non Bank

**Deskripsi Produk dan Jasa** [C.4] Asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan investasi; serta asuransi jiwa berbasis Syariah



**Tanggal Pendirian**  
2 November 1995



**Lokasi Operasi**  
Indonesia



**Kantor Pusat, Cabang, dan Pasar** [C.2] [2-1]  
Kantor pusat di Jakarta dengan 6 kantor pemasaran di Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, dan Batam, serta 356 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) untuk melayani nasabah seluruh wilayah Indonesia



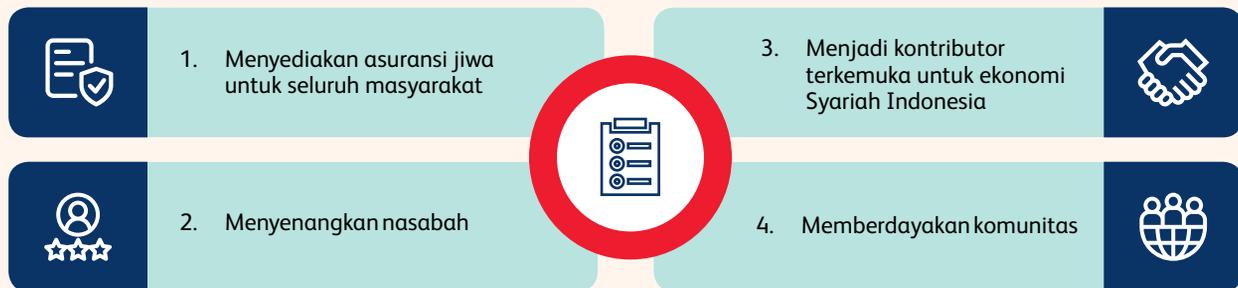
## TUJUAN, ASPIRASI, DAN NILAI-NILAI PRUDENTIAL (C.1)



### Tujuan Prudential

Kami hadir untuk membantu masyarakat mendapatkan yang terbaik dalam kehidupan.

Mewujudkan masyarakat Indonesia yang lebih sehat dan sejahtera dengan 4 fokus utama, yakni



### Nilai-Nilai Prudential

#### Ambitious (Ambisius)



Kami senantiasa menjaga kepercayaan nasabah, sehingga memungkinkan kami menjadi perusahaan asuransi jiwa terbesar di Indonesia. Melalui kerja sama tim yang solid, kami terus mendorong diri untuk memajukan bisnis dan kesejahteraan nasabah.

#### Courageous (Berani)



Kesuksesan Prudential Indonesia tidak terlepas dari budaya internal dalam bersikap berani ketika berbagi pandangan dan ide. Dalam menjalani hal tersebut, kami memegang teguh nilai saling menghormati dan memperlakukan satu sama lain secara setara untuk mencapai kesuksesan bersama.

#### Curious (Penuh Rasa Ingin Tahu)



Dunia terus berkembang dengan cepat. Kami menyadari bahwa terdapat berbagai cara untuk memahami sebuah kondisi. Untuk itu, kami berupaya untuk selalu berpikiran terbuka dalam memahami kondisi pasar, industri, dan kebutuhan nasabah.

#### Nimble (Bergerak Cepat)



Prudential Indonesia terus mengambil langkah untuk bereksperimen dan belajar dari kegagalan yang dihadapi. Kami bertindak cepat dan adaptif dalam menghadapi tren, tantangan, dan perubahan. Kami yakin bahwa inovasi dapat memberikan nilai tambah yang bermakna bagi nasabah dan berkontribusi pada kemajuan bisnis.

#### Empathetic (Empati)



Dalam berempati, kami berusaha untuk mendengarkan dan merasakan apa yang nasabah hadapi. Kami percaya bahwa dengan memahami apa yang nasabah rasakan, kami dapat memberikan layanan yang terbaik bagi setiap nasabah.



## SKALA ORGANISASI [C.3]

	Uraian	Satuan	2022	2021	2020
	Jumlah Karyawan	Orang	1.989	1.957	1.944
	Jumlah Tenaga Pemasar		~ 150.000	> 170.000	> 240.000
	Jumlah Nasabah		> 1.000.000	>1.500.00	> 1.700.000
	Pendapatan Premi	Triliun Rupiah	19,7	23,0	23,7
	Total Investasi Keuangan		57,6	66,6	70,2
	Beban Klaim dan Manfaat		16,6	16,6	12,8
	Laba Tahun Berjalan		2,2	3,3	4,7
	Total Liabilitas		55,6	60,5	63,0
	Total Ekuitas		5,6	6,1	6,8
	Total Aset	61,3	72,0	76,3	
	Rasio Pencapaian Solvabilitas	%	520	479	549
	Rasio Likuiditas		105	168	146
	Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi		112	76	64



**INISIATIF EKSTERNAL, SERTIFIKASI, DAN KEANGGOTAAN ASOSIASI** [C.5]

Prudential Indonesia memelihara hubungan baik dan bekerja sama di lingkup industri dan komunitas bisnis dengan secara aktif bergabung sebagai anggota pada asosiasi-asosiasi di tingkat nasional dan internasional.

Asosiasi-asosiasi Bisnis Nasional	Asosiasi-asosiasi Bisnis Internasional
 <p>Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI)</p>	 <p>The British Chamber of Commerce in Indonesia (BritCham Indonesia)</p>
 <p>Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI)</p>	 <p>The European Business Chamber of Commerce in Indonesia (EuroCham Indonesia).</p>

**PERUBAHAN SIGNIFIKAN PADA PERUSAHAAN** [C.6]

Sesuai dengan tujuan kami mempermudah akses bagi seluruh masyarakat dalam memperoleh proteksi jiwa, kesehatan dan finansial jangka panjang, termasuk menghadirkan berbagai solusi proteksi kesehatan dan finansial berbasis Syariah yang sesuai dengan pilihan hati nasabah. Pada tahun 2022, Prudential menjadi perusahaan asuransi jiwa berskala internasional pertama

yang mendirikan entitas asuransi jiwa Syariah tersendiri di Indonesia. Terpisahnya Prudential Syariah terus memperkuat tujuan perusahaan dengan berpegang pada prinsip 'Syariah untuk Semua', bahwa nilai-nilai Syariah bersifat universal, inklusif, dan relevan bagi seluruh masyarakat Indonesia yang karakternya sangat majemuk.



## Penjelasan Direksi <sup>[2-22]</sup>

Pemangku kepentingan yang terhormat, Bagi kami, Prudential Indonesia, inovasi dan peningkatan berkelanjutan merupakan bagian dari kunci utama dalam memberikan layanan yang terbaik untuk nasabah dan masyarakat. Kami konsisten menghadirkan perlindungan jiwa dan jasa keuangan yang menjadi bagian dari kesehatan dan kesejahteraan kita bersama. Di sisi lain, kami terus melakukan pengembangan tata kelola dengan tetap memperhatikan aspek lingkungan serta sosial, agar kami senantiasa menghadirkan layanan yang terbaik.

### Keberlanjutan bagi Prudential Indonesia

Kami memahami pentingnya nilai keberlanjutan bagi Perusahaan. Melalui pemenuhan hak-hak para pekerja dan mitra, merangkul masyarakat melalui program Community Investment, menghitung dampak lingkungan yang dihasilkan dari operasional kantor, serta pengelolaan tata kelola Perusahaan, kami berhasil mencatat kinerja ekonomi yang kuat di tahun 2022, yang merefleksikan kepercayaan yang diberikan oleh nasabah atas produk dan layanan yang kami berikan kepada mereka.

**Michellina Laksmi Triwardhany**

Presiden Direktur

*Melalui pemenuhan hak-hak para pekerja dan mitra, merangkul masyarakat melalui program Community Investment, menghitung dampak lingkungan yang dihasilkan dari operasional kantor, serta pengelolaan tata kelola Perusahaan, kami berhasil mencatat kinerja ekonomi yang kuat di tahun 2022. Pencapaian ini yakni menghasilkan pendapatan premi sebesar Rp 19,7 triliun dan total laba tahun berjalan mencapai Rp 2,2 triliun.*



Kondisi keuangan Prudential Indonesia juga senantiasa sehat, tercermin dari rasio kecukupan modal berbasis risiko (*Risk Based Capital*) sebesar 520%. Kami membukukan pendapatan premi sebesar RP 19,7 triliun dan total laba tahun berjalan mencapai Rp 2,2 triliun rupiah dari rencana bisnis 2022.

Melalui kinerja ekonomi yang baik, kami memberikan dampak langsung maupun tidak langsung dan memertahankan nilai pemangku kepentingan. Oleh karena itu, kami mengembangkan tim khusus terkait keberlanjutan, yakni ESG Tribe untuk memastikan implementasi prinsip keuangan berkelanjutan, termasuk pemahaman yang merata kepada seluruh fungsi di Perusahaan. ESG Tribe diawasi oleh Executive Committee yang merupakan bagian dari *top management* yang bertanggung jawab melaporkan hasil implementasi keuangan berkelanjutan kepada Direktur Utama.

#### Merespons Tantangan, Mencapai Tujuan

Tahun ini, kami melakukan perkembangan langkah demi langkah untuk mewujudkan tata kelola keberlanjutan yang lebih baik dari tahun sebelumnya. Salah satu langkah ini adalah dengan mulai melakukan perhitungan biaya yang dikeluarkan untuk mengelola lingkungan hidup di area sekitar kantor pusat Perusahaan. Hingga akhir 2022, kami mengalokasikan anggaran biaya sebesar Rp1,3 miliar untuk biaya penggantian lampu konvensional menjadi lampu LED untuk mendukung penghematan energi.

Secara internal, kami berusaha mewujudkan konsep *green office* dengan mulai menggunakan energi bersih yang berasal dari panel surya, melakukan penanaman pohon di wilayah perkantoran, serta menghemat air dan listrik dalam setiap kegiatan. Walaupun upaya ini masih kecil, namun kami percaya bila kita terus konsisten melakukannya bersama-sama, maka kita dapat berkontribusi pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Kesejahteraan pekerja sebagai bagian dari internal kami juga merupakan aspek penting. Kami berupaya untuk terus mengembangkan fasilitas yang bisa kami berikan kepada para pekerja di luar hak-hak yang bersifat wajib dari regulasi pemerintah seperti hak cuti atau remunerasi. Fasilitas tersebut di antaranya adalah *benefit group wellness day*, berbagai macam pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pribadi, dan kesempatan bagi karyawan untuk berkontribusi langsung kepada masyarakat melalui kegiatan PRUVolunteers.

Di sisi masyarakat, kami memanfaatkan peluang untuk ikut menyehatkan Bangsa. Melalui PRURide Indonesia 2022, kami mengajak masyarakat untuk lebih aktif dan sehat, membantu mereka memaknai kebersamaan dengan keluarga. Kegiatan ini menjadi salah satu upaya kami untuk mendukung gaya hidup sehat seluruh masyarakat Indonesia, yang ke depan akan semakin menjadi perhatian.

#### Mengelola Risiko, Memanfaatkan Peluang

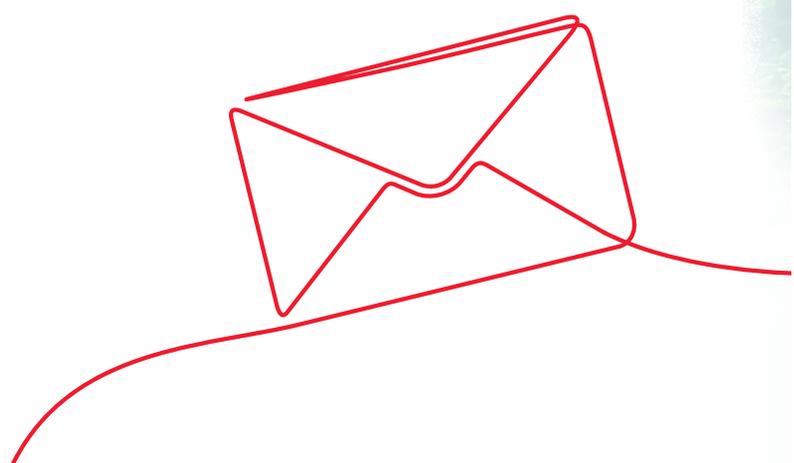
Risiko merupakan peluang untuk selalu memperbaiki diri di semua sisi kehidupan. Kegiatan usaha yang sangat dinamis menghadapi berbagai tantangan, salah satunya risiko perubahan iklim, biaya ekonomi yang tinggi, serta kesenjangan pendidikan. Di lain pihak, seperti yang dinyatakan oleh hasil Badan Pusat Statistik, kesadaran untuk meningkatkan kesehatan juga semakin tinggi sehingga diperlukan edukasi dan sinergi semua pihak. Kami di Prudential menyambut baik berbagai peluang untuk mendukung kesehatan masyarakat, serta membantu mengurangi berbagai risiko, baik lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST).

Melalui penguatan tata kelola, kami merespons tantangan dan risiko ini dengan memperbaiki strategi dan kebijakan terkait LST, termasuk memastikan implementasi usaha yang transparan dan terpercaya. Kami melakukan pemetaan risiko LST dan target investasi berbasis keberlanjutan, serta fokus pada layanan produk perlindungan jiwa dan kesehatan. Di sisi lain, kami juga melakukan literasi keuangan dan pemberdayaan masyarakat melalui aktivitas Community Investment dengan pilar dan prosedur yang telah kami bangun. Setiap program Community Investment direncanakan dan dilaksanakan berdasarkan *due diligence* dan *risk assessment*, serta evaluasi menggunakan *post event evaluation report*. Kami berharap semua upaya ini dapat mengurangi risiko LST dan meningkatkan peluang sinergi dengan semua pemangku kepentingan.

#### Prospek Usaha

Di bulan April 2022, kami melakukan perubahan signifikan dengan menghadirkan Prudential Syariah sebagai entitas tersendiri. Penyesuaian ini merupakan respons kami terhadap kebutuhan masyarakat dan menjadi prospek usaha untuk mendukung pemerintah dalam mengembangkan ekonomi syariah Indonesia. Kami juga terus berinovasi untuk menghadirkan produk-produk jasa keuangan dan perlindungan jiwa syariah untuk memberikan layanan proteksi yang optimal.

Kami juga merespons kebutuhan masyarakat atas layanan kesehatan dengan menyediakan produk baru dengan layanan komprehensif dan kontribusi premi yang terjangkau, yakni PRUSolusi Sehat Plus Pro. Harapan kami melalui produk ini, jangkauan terhadap setiap lapisan masyarakat semakin meluas dan dapat memberikan perlindungan yang menyeluruh kepada seluruh masyarakat Indonesia.



### Apresiasi

Setelah melewati lebih dari 27 tahun perjalanan, kami senantiasa fokus untuk meneruskan komitmen dalam memberikan perlindungan jiwa, kesehatan, dan finansial setiap insan Indonesia. Kami akan berupaya untuk selalu mendengar, memahami, dan memberikan solusi terbaik bagi setiap kebutuhan keluarga Indonesia. Kami ingin menjadi bagian dari kualitas hidup keluarga Indonesia dan menghasilkan nilai optimal bagi seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu, kami berterima kasih dan memberikan apresiasi tinggi kepada semua pemangku kepentingan. Mari kita lanjutkan perjalanan ini dan terus mendampingi keluarga Indonesia di setiap tahap kehidupan mereka agar mereka dapat hidup lebih sehat dan sejahtera serta semakin yakin melangkah untuk terus mendapatkan yang terbaik dalam hidup.

Jakarta, April 2023

### Michellina Laksmi Triwardhany



Presiden Direktur

## Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2022

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam laporan keberlanjutan PT Prudential Life Assurance 2022 telah disampaikan secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi laporan. Laporan dibuat oleh Direksi dan telah mendapat persetujuan Dewan Komisaris.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, April 2023

### Direksi



**Michellina Laksmi Triwardhany**  
Presiden Direktur



**Dian Budiani**  
Direktur



**Michael Andree Thomssen**  
Direktur



**Karin Zulkarnaen**  
Direktur



**Rusli**  
Direktur



**Maria Rosalinda Asmi**  
Direktur

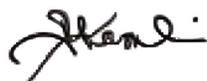
### Dewan Komisaris



**LAU, Tim**  
Presiden Komisaris



**Stephen Paul Bickell**  
Komisaris



**Rhenald Kasali**  
Komisaris Independen



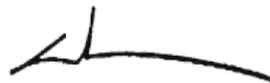
**Ira Eddymurthy Andamara**  
Komisaris



**R.M. Marty M. Natalegawa**  
Komisaris Independen



**Evelyne Mirna Damayanti K.**  
Komisaris Independen



**Ancella Anitawati Hermawan**  
Komisaris Independen

# Tata Kelola Keberlanjutan

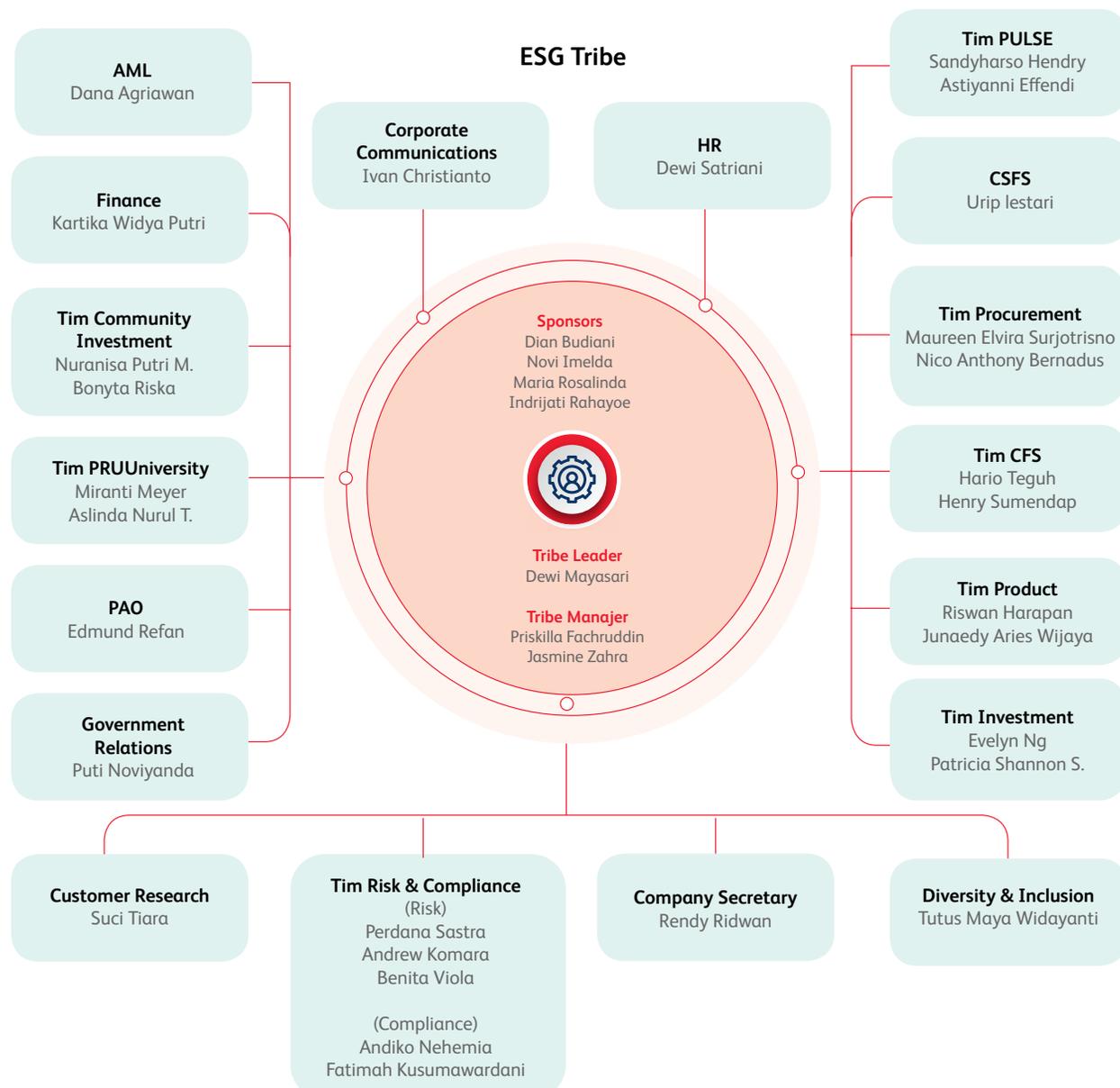
Prudential Indonesia menjalankan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance/GCG*) selaras dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Penerapan GCG yang baik membantu Prudential Indonesia meminimalisasi risiko-risiko dalam menjalankan operasionalnya.

Hal ini bertujuan memberikan perlindungan dan rasa aman secara berkelanjutan kepada seluruh nasabah hingga ke masa depan. Salah satu upaya yang dilakukan melalui program awareness berkelanjutan untuk seluruh karyawan Prudential Indonesia dengan berbagai topik terkait dengan pengelolaan risiko dan kepatuhan.

## STRUKTUR TATA KELOLA KEBERLANJUTAN [2-9]

Di tahun 2022, Prudential Indonesia telah memiliki ESG Tribe yang bertanggung jawab atas jalannya budaya keberlanjutan dan tanggung jawab implementasi aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) di Perusahaan. ESG Tribe berada di bawah pengawasan Executive Committee (ExCo), dengan keseluruhan penerapan keuangan berkelanjutan

menjadi tanggung jawab Direksi secara kolektif. ESG Tribe beranggotakan perwakilan dari setiap departemen di Perusahaan, agar pemahaman dan jalannya tanggung jawab LST dapat terintegrasi ke setiap departemen.



Struktur tata kelola Perusahaan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi, serta komite-komite yang berada di bawah Dewan Komisaris, yakni Komite Audit, Komite Pemantau Risiko. Direksi juga memiliki komite-komite penunjang yakni Komite Investasi, Komite Risiko, Komite Pengarah Teknologi Informasi, dan Komite Pengembangan Produk. Prudential Indonesia memastikan bahwa struktur tata kelola bersifat terbuka atau *inclusive* terhadap individu dengan gender, suku, ras, dan agama, selama individu tersebut memiliki kompetensi dan kemampuan yang relevan terhadap operasional dan keberlanjutan Perusahaan.

Jajaran Direksi memiliki tugas dan tanggung Jawab untuk mengawasi kinerja LST dan bersama dengan para ESG Sponsors dan ESG Tribe, Direksi memeriksa untuk memastikan RAKB dilaksanakan sesuai dengan strategi dan pilar keberlanjutan. Adapun ESG Tribe memastikan implementasi kegiatan LST sesuai dengan RAKB. Semua pelaksanaan RAKB diawasi dan dievaluasi oleh Dewan Komisaris.

## NOMINASI DAN EVALUASI PEJABAT TATA KELOLA KEBERLANJUTAN [2-10, 2-11, 2-15, 2-18]

Penetapan keanggotaan ESG Tribe merupakan kewenangan Direksi dengan mempertimbangkan kompetensi pejabat yang ditunjuk. Sementara itu, nominasi Direksi sebagai pejabat tata kelola tertinggi dilakukan melalui prosedur nominasi yang sesuai dengan Anggaran Dasar dan disetujui oleh RUPS. Adapun penilaian kinerja LST dilakukan

berdasarkan pencapaian target *key performance indicator* (KPI). Perusahaan menerapkan praktik operasi yang adil dan beretika, serta memastikan tidak ada konflik kepentingan antara jajaran Direksi, Dewan Komisaris, ataupun di antara mereka.



Komposisi anggota Dewan Komisaris dan jajaran Direksi dapat dilihat diakses melalui:  
<https://www.prudential.co.id/id/aboutprudential-indonesia/jajaran-manajemen/>

## REMUNERASI PEJABAT TATA KELOLA KEBERLANJUTAN [2-19, 2-20, 2-21]

Remunerasi pejabat tata kelola keberlanjutan diatur dalam Peraturan Perusahaan. Sementara itu, remunerasi Direksi dan Dewan Komisaris ditentukan melalui RUPS tahunan.

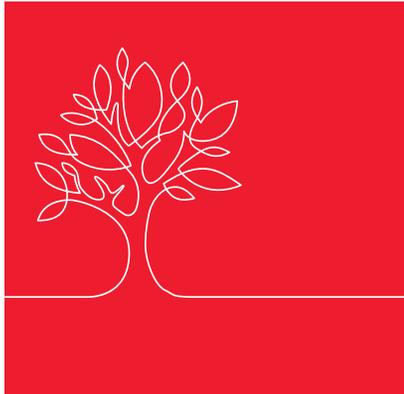
Sesuai dengan kebijakan Perusahaan, laporan ini tidak menyertakan jumlah dan rasio remunerasi yang dibayarkan kepada jajaran manajemen.

## MANAJEMEN RISIKO [2-12, 2-13, 2-16, 2-27]

Prudential Indonesia mengelola risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) melalui penerapan Kebijakan Manajemen Risiko. Kebijakan ini juga menjadi pedoman Perusahaan dalam mengidentifikasi risiko, yang kemudian ditindaklanjuti dengan pengelolaan dan pemantauan secara berkala.

Pengelolaan dan pemantauan manajemen risiko merupakan tanggung jawab Komite Risiko, yang juga memiliki peran dalam membantu Direksi dalam melakukan proses eskalasi kepada Dewan Komisaris melalui pelaporan kepada Komite Pemantau Risiko.

## RISIKO DAN UPAYA MITIGASI



## Risiko Lingkungan

Kurangnya implementasi inisiatif *green office*

Upaya mitigasi, di antaranya:

1. Memasang poster *green office*
2. Ikut serta dalam *earth hour*
3. Mengurangi penggunaan plastik, listrik, dan kertas
4. Pengukuran kualitas udara
5. Program daur ulang
6. Mengurangi perjalanan dinas dan melakukan rapat secara virtual
7. Penggantian lampu konvensional menjadi lampu LED untuk area kantor pusat

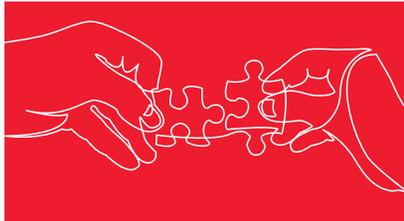


## Risiko Sosial

Aktivitas Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)/ Community Investment yang kurang sesuai dengan pilar dan prosedur PLA

Upaya mitigasi, di antaranya:

1. Mengikuti pedoman prosedur Prudential Life Assurance
2. Melakukan *due diligence* dan *risk assessment* terhadap mitra kerja sebelum dan sesudah berjalannya kontrak
3. Membentuk komite Community Investment
4. Adanya *post event evaluation report*

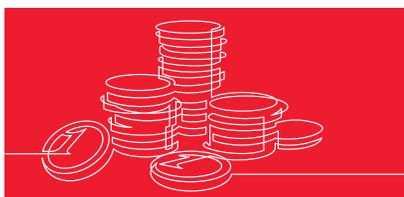


## Risiko Tata Kelola

Belum adanya pedoman spesifik terkait dengan Keuangan Berkelanjutan untuk internal Perusahaan

Upaya mitigasi, di antaranya:

1. Meninjau dan menyusun *update* Pedoman Manajemen Risiko yang berlaku.
2. Adanya pembahasan LST pada Komite Risiko.



## Risiko Ekonomi

Pengembangan/ penerapan produk-produk keberlanjutan finansial yang belum maksimal

Upaya mitigasi, di antaranya:

Inisiatif-inisiatif peningkatan produk berwawasan LST atau kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB).

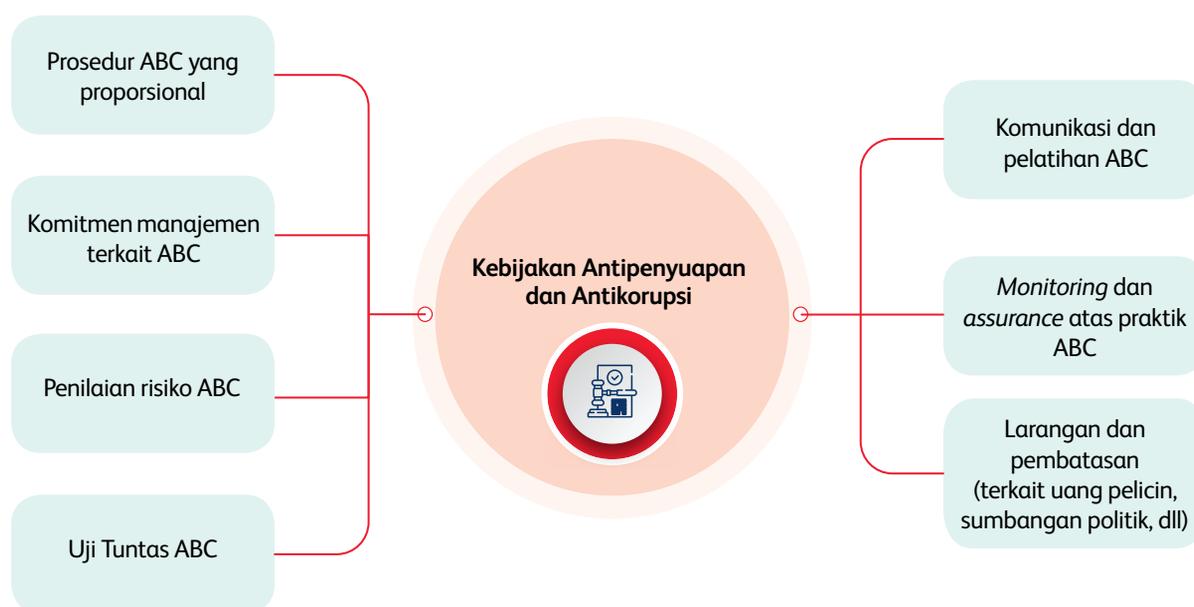
Untuk mewujudkan pelaksanaan manajemen risiko yang lebih efektif, Prudential Indonesia mengadakan kerja sama dengan berbagai mitra, salah satunya adalah Eastspring Investment Indonesia. Kerja sama yang diadakan merupakan upaya pengelolaan dua jenis aset investasi yang berwawasan LST. Di samping itu, Prudential Indonesia menerapkan strategi-strategi untuk meminimalisasi volatilitas dana

investasi nasabah menggunakan prinsip kehati-hatian sehingga dapat terus memberikan hasil investasi yang optimal. Melalui manajemen risiko yang optimal, Prudential Indonesia menunjukkan kepatuhan terhadap hukum dan regulasi yang berlaku.

**ANTIPENYUAPAN DAN ANTIKORUPSI** [2-25][205-1, 205-2, 205-3]

Prudential Indonesia sudah melakukan pemetaan dalam proses bisnis yang dinilai rawan terhadap tindak korupsi dan penyuapan. Perusahaan juga menerapkan kebijakan

antipenyuapan dan antikorupsi (*anti-bribery and corruption/ABC*) yang mengikat seluruh manajemen, karyawan, dan tenaga pemasar Perusahaan.



Selain penerapan kebijakan ABC, Prudential Indonesia juga mengadakan pelatihan dan sosialisasi terkait antipenyuapan dan antikorupsi, yang diikuti oleh seluruh manajemen, karyawan, dan tenaga pemasar Perusahaan di tahun 2022.

**PEDOMAN PERILAKU DAN PELAPORAN PELANGGARAN** [2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26]

Prudential Indonesia juga memiliki kebijakan terkait perilaku bisnis, antara lain Kebijakan Anti-Fraud, Kebijakan Konflik Kepentingan, Kebijakan Investasi, Kebijakan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Kode Etik.

Perusahaan melakukan sosialisasi secara berkala atas kebijakan-kebijakan tersebut. Selain itu, kami juga memastikan adanya perlindungan hak asasi manusia (HAM) dalam setiap penerapan kebijakan.

 Kebijakan pedoman perilaku Prudential Indonesia dapat diakses di <https://www.prudential.co.id/id/government-compliance/>

Prudential Indonesia menyediakan sistem *whistleblowing* (WBS) bagi karyawan dan pihak eksternal yang ingin melaporkan apabila terdapat perilaku tidak menyenangkan di lingkungan perusahaan. Laporan dapat disampaikan secara anonim dan identitas pelapor akan dilindungi. Pelaporan WBS disampaikan kepada Group Security di bawah Departemen Risk and Compliance, yang akan berkoordinasi dengan Departemen Anti-Fraud.

Laporan WBS akan ditindaklanjuti dan hasil investigasi akan disampaikan kepada Komite Audit setiap triwulan.

## PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN [2-29, 2-30]

Prudential Indonesia mengidentifikasi pemangku kepentingan utama dan melakukan pelibatan untuk memastikan hubungan yang baik dan pemenuhan kebutuhan mereka. Identifikasi ditentukan berdasarkan pengaruh hubungan dan dampak yang ditimbulkannya.

	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Pemegang Saham</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Topik Utama: Kinerja Perusahaan dan pengembangan usaha</td> </tr> <tr> <td> <b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan RUPS Tahunan</li> <li>RUPS Luar Biasa</li> <li>Laporan Kinerja</li> </ol> </td> <td> <b>Frekuensi Pelibatan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Satu kali setiap tahun</li> <li>Sesuai kebutuhan</li> <li>Setiap triwulan</li> </ol> </td> </tr> </tbody> </table>	Pemegang Saham		Topik Utama: Kinerja Perusahaan dan pengembangan usaha		<b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan RUPS Tahunan</li> <li>RUPS Luar Biasa</li> <li>Laporan Kinerja</li> </ol>	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Satu kali setiap tahun</li> <li>Sesuai kebutuhan</li> <li>Setiap triwulan</li> </ol>
Pemegang Saham							
Topik Utama: Kinerja Perusahaan dan pengembangan usaha							
<b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan RUPS Tahunan</li> <li>RUPS Luar Biasa</li> <li>Laporan Kinerja</li> </ol>	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Satu kali setiap tahun</li> <li>Sesuai kebutuhan</li> <li>Setiap triwulan</li> </ol>						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Karyawan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Topik Utama:           <ol style="list-style-type: none"> <li>Keselamatan dan kesehatan kerja</li> <li>Pengembangan kompetensi dan karir</li> <li>Hak dan kewajiban sebagai pekerja</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td> <b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pertemuan berkala</li> <li>Pelatihan karyawan</li> <li>Saluran komunikasi</li> </ol> </td> <td> <b>Frekuensi Pelibatan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap minggu, setiap diperlukan</li> <li>Sesuai jadwal pelatihan, sesuai kebutuhan</li> <li>Selalu tersedia</li> </ol> </td> </tr> </tbody> </table>	Karyawan		Topik Utama: <ol style="list-style-type: none"> <li>Keselamatan dan kesehatan kerja</li> <li>Pengembangan kompetensi dan karir</li> <li>Hak dan kewajiban sebagai pekerja</li> </ol>		<b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pertemuan berkala</li> <li>Pelatihan karyawan</li> <li>Saluran komunikasi</li> </ol>	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap minggu, setiap diperlukan</li> <li>Sesuai jadwal pelatihan, sesuai kebutuhan</li> <li>Selalu tersedia</li> </ol>
Karyawan							
Topik Utama: <ol style="list-style-type: none"> <li>Keselamatan dan kesehatan kerja</li> <li>Pengembangan kompetensi dan karir</li> <li>Hak dan kewajiban sebagai pekerja</li> </ol>							
<b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pertemuan berkala</li> <li>Pelatihan karyawan</li> <li>Saluran komunikasi</li> </ol>	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap minggu, setiap diperlukan</li> <li>Sesuai jadwal pelatihan, sesuai kebutuhan</li> <li>Selalu tersedia</li> </ol>						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Pemerintah dan Regulator</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Topik Utama:           <ol style="list-style-type: none"> <li>Kepatuhan terhadap hukum</li> <li>Kinerja Perusahaan</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td> <b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Laporan lain sesuai peraturan dan kebutuhan</li> <li>Laporan kinerja</li> </ol> </td> <td> <b>Frekuensi Pelibatan:</b>            Setiap bulan, triwulan, setiap tahun, sesuai kebutuhan         </td> </tr> </tbody> </table>	Pemerintah dan Regulator		Topik Utama: <ol style="list-style-type: none"> <li>Kepatuhan terhadap hukum</li> <li>Kinerja Perusahaan</li> </ol>		<b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Laporan lain sesuai peraturan dan kebutuhan</li> <li>Laporan kinerja</li> </ol>	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> Setiap bulan, triwulan, setiap tahun, sesuai kebutuhan
Pemerintah dan Regulator							
Topik Utama: <ol style="list-style-type: none"> <li>Kepatuhan terhadap hukum</li> <li>Kinerja Perusahaan</li> </ol>							
<b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Laporan lain sesuai peraturan dan kebutuhan</li> <li>Laporan kinerja</li> </ol>	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> Setiap bulan, triwulan, setiap tahun, sesuai kebutuhan						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Manajer Investasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Topik Utama: Kinerja Perusahaan</td> </tr> <tr> <td> <b>Respons:</b>            Pertemuan berkala         </td> <td> <b>Frekuensi Pelibatan:</b>            Sesuai kebutuhan         </td> </tr> </tbody> </table>	Manajer Investasi		Topik Utama: Kinerja Perusahaan		<b>Respons:</b> Pertemuan berkala	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> Sesuai kebutuhan
Manajer Investasi							
Topik Utama: Kinerja Perusahaan							
<b>Respons:</b> Pertemuan berkala	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> Sesuai kebutuhan						

	Tenaga Pemasar	
	<b>Topik Utama:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerja sama dalam memasarkan produk asuransi</li> <li>2. Pengembangan kompetensi dan jenjang karir</li> <li>3. Hak &amp; Kewajiban sebagai Tenaga Pemasar</li> </ol>	
	<b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Perjanjian Keagenan dan Perjanjian Manajer Keagenan</li> <li>2. Pertemuan Berkala</li> <li>3. Pelatihan khusus tenaga pemasar</li> <li>4. Saluran Komunikasi khusus tenaga pemasar: PRUGalaxy e-flyer di PRUForce dan Whatsapp Broadcast, E-mail, Newsletter</li> <li>5. Pertemuan</li> <li>6. PRUMessage, E-mail, Newsletter</li> </ol>	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> Secara berkala, sesuai kebutuhan

	Nasabah	
	<b>Topik Utama:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbukaan informasi dalam menjelaskan produk asuransi</li> <li>2. Layanan dan perlindungan data nasabah</li> <li>3. Layanan informasi</li> <li>4. Keamanan investasi</li> </ol>	
	<b>Respons:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya akses online untuk informasi</li> <li>2. <i>Customer line</i></li> <li>3. <i>Call center</i> 150085</li> <li>4. Situs perusahaan</li> <li>5. Layanan pengaduan</li> </ol>	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selalu tersedia</li> <li>2. Senin-Sabtu, pukul 07:00 hingga 19:00 WIB</li> <li>3. 24 jam</li> <li>4. Selalu tersedia</li> <li>5. <a href="https://www.prudential.co.id/id/penangananpengaduan/contact-us/">https://www.prudential.co.id/id/penangananpengaduan/contact-us/</a></li> </ol>

	Pemasok	
	<b>Topik Utama: Transparansi tender dan kontrak kerja</b>	
	<b>Respons:</b> Pertemuan dengan pemasok	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> Sekali dalam setahun, sesuai kebutuhan

	Masyarakat Sipil	
	<b>Topik Utama: Pelaksanaan tanggung jawab sosial (TJSL) Perusahaan</b>	
	<b>Respons:</b> Kegiatan pemberdayaan masyarakat dan TJSL	<b>Frekuensi Pelibatan:</b> Sesuai kebutuhan

# Kinerja Keberlanjutan



## Kinerja Ekonomi



### Manajemen Topik Material [3-3] Kinerja Ekonomi

#### Makna Bagi Kami

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

#### Sumber Daya

1. Prudential Indonesia bekerja sama dengan Eastspring Investments Indonesia dalam mengalokasikan investasi obligasi.
2. Departemen Risk Management bertanggung jawab atas pemantauan risiko dan tata kelola keuangan berkelanjutan.
3. Unit Investment bertanggung jawab atas evaluasi pelaksanaan investasi yang bertanggung jawab.

Di tahun 2022, Prudential Indonesia mencatat kinerja keuangan yang baik dengan laba usaha sebesar **Rp2,2 triliun**.

## KINERJA KEUANGAN

(dalam triliun rupiah, kecuali dinyatakan lain)

Uraian	Rencana Bisnis 2022	Realisasi 2022	2021	2020
Risk-Based Capital (%)	422	520	479	549
Rasio Likuiditas (%)	99,8	105	168	146
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi (%)	87,56	112	76	64
Pendapatan Premi	22	19,7	23,0	23,7
Total Investasi Keuangan	55	57,6	66,6	70,2
Total Klaim dan Manfaat	15	16,6	16,6	12,8
Total Liabilitas	56	55,6	60,5	63,0
Total Ekuitas	5	5,6	6,1	6,8
Total Aset	61	61,3	72,0	76,3
Laba Tahun Berjalan	3	2,2	3,3	4,7

### INVESTASI YANG BERTANGGUNG JAWAB

[201-2]

Prudential Indonesia melakukan investasi dengan prinsip kehati-hatian yang sejalan dengan Kebijakan Investasi Bertanggung Jawab Grup Prudential. Investasi yang bertanggung jawab membantu Prudential Indonesia dalam mengoptimalkan peluang dan meminimalisasi risiko, sehingga senantiasa meningkatkan tingkat pengembalian aset jangka panjang (ROA).

Kami menyadari dampak perubahan iklim yang ekstrim dapat menjadi risiko dan ancaman bagi kehidupan maupun operasional bisnis Perusahaan. Maka dari itu, Prudential Indonesia berinisiatif membatasi investasi pada sektor usaha yang memberikan dampak negatif pada lingkungan.

### CAPAIAN KINERJA PRUDENTIAL INDONESIA

[201-1, 201-4]

Di tahun 2022, Prudential Indonesia mencatat pencapaian kinerja keuangan dengan total pendapatan premi sebesar Rp 19,7 triliun. Jumlah aset hingga akhir tahun 2022 mencapai Rp 61,3 triliun. Adapun rasio kecukupan modal atau *risk-based capital* (RBC) di tahun 2022 mencapai 520%.

Total klaim yang diajukan masyarakat dan dibayarkan pada tahun 2022 sebesar Rp 16,6 triliun. Selain itu, Prudential Indonesia juga membagikan nilai ekonomi sebesar Rp13 triliun dalam bentuk kegiatan Community Investment, pembayaran dividen sebesar Rp3 triliun kepada pemegang saham, serta pembayaran lain seperti pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), hingga pembayaran hak imbal jasa bagi karyawan. Prudential Indonesia tidak menerima bantuan atau pendampingan finansial dari organisasi maupun pemerintah Indonesia sepanjang tahun 2022.

### RANTAI PASOKAN

[204-1]

Prudential Indonesia melibatkan sejumlah pemasok dalam rantai pasokan untuk mendukung kegiatan bisnis. Setiap pemilihan pemasok dilaksanakan berdasarkan kebijakan prosedur operasional standar manajemen pemasok, yakni menggunakan pemasok berbadan hukum dan beroperasi di Indonesia. Hingga akhir 2022, jumlah pemasok kami sebanyak 632 mitra usaha.

## JUMLAH PEMASOK DAN NILAI KONTRAK



## TENAGA PEMASAR

Sama halnya dengan pemasok lokal, tenaga pemasar merupakan unsur penting dalam rantai pasok Prudential Indonesia. Oleh karena itu, Prudential Indonesia merekrut tenaga pemasar yang profesional dan andal dari berbagai daerah di Indonesia, serta telah terdaftar secara resmi dan memiliki lisensi Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).

Hingga tahun 2022, sekitar 150.000 orang menjadi tenaga pasar Prudential Indonesia yang tersebar di 141 kota di seluruh Indonesia. Kurang lebih 980 orang tenaga pemasar berhasil memberikan pencapaian memuaskan di tahun 2022 sehingga terdaftar sebagai anggota Million Dollar Round Table (MDRT), yakni asosiasi independen internasional untuk para profesional di bidang jasa asuransi jiwa terbaik dengan peserta lebih dari 70 negara.

**Informasi lebih lengkap terkait tenaga pemasar Prudential Indonesia dapat diakses di <https://www.prudential.co.id/id/list-of-marketers/>**

Didukung oleh pelatihan terus menerus untuk meningkatkan kapabilitas tenaga pemasar sebagai agen perubahan, Prudential memiliki program-program untuk meningkatkan kapasitas tenaga pemasarnya, yakni PRUVerge, PRUMDRT dan PRUVenture. PRUVerge dan PRUMDRT memberikan berbagai pelatihan intensif, pendampingan, serta evaluasi komprehensif yang bertujuan melengkapi para tenaga pemasar dan *leaders* dengan keterampilan komprehensif serta kepemimpinan yang mumpuni. Sementara, PRUVenture merupakan program pelatihan dan pengembangan yang intensif untuk mendorong para tenaga pemasar mengembangkan karier keagenannya secara *full time*.

Lebih dari program pelatihan dan pendampingan, Prudential Indonesia juga memiliki PRUUniversity yang bertujuan membantu tenaga pemasar dan karyawan untuk terus meningkatkan profesionalisme mereka sehingga mereka dapat memberikan edukasi asuransi yang berkualitas hingga merespons tuntutan bisnis yang terus berubah secara cepat.

Tenaga pemasar Prudential Indonesia juga dibekali inovasi digital yaitu PRUForce yang mempercepat proses pelayanan secara real time, sehingga nasabah bisa mendapatkan perlindungan asuransi dengan lebih cepat, dan nyaman.

Departemen Procurement bertanggung jawab mengawasi seluruh proses pihak ketiga dalam operasional Perusahaan untuk memastikan tidak ada benturan kepentingan antara pemasok dengan seluruh pemangku kepentingan lainnya. Sementara itu, departemen Prudential Agency Organization bertanggung jawab atas pengawasan dan evaluasi kinerja tenaga pemasar.



## Kinerja Sosial



Total jam pelatihan untuk karyawan:

**69.692**  
jam



Penerima manfaat Community Investment:

**196.322**  
orang



Prudential Indonesia mempersiapkan karyawan dan tenaga pemasar profesional dan kompeten agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada para nasabah. Selain mempersiapkan produk dan talenta

terbaik, Prudential Indonesia juga berkontribusi pada pengembangan kesejahteraan masyarakat melalui program Community Investment.

## KINERJA SOSIAL

### Manajemen Topik Material [3-3]

Pendidikan dan pelatihan, komunitas lokal, keberagaman dan kesetaraan

### Makna Bagi Kami

Seluruh pemangku kepentingan memiliki peranan penting dalam operasional Prudential Indonesia. Maka dari itu, Perusahaan berupaya untuk memberikan dampak positif baik dan meminimalkan dampak negatif baik langsung maupun tak langsung secara optimal kepada seluruh pemangku kepentingan tanpa terkecuali. Seluruh program baik untuk karyawan maupun masyarakat dilaksanakan dengan mekanisme evaluasi berkala dan dilaporkan kepada Direksi.

### Sumber Daya

1. Pelatihan keuangan berkelanjutan merupakan tanggung jawab dan hasil kerja sama oleh Departemen Human Resources, PRUUniversity, Prudential Agency Organization, dan Partnership Distribution.
2. Departemen Community Investment bertanggung jawab atas berjalannya program-program Community Investment Perusahaan.

## KEBERAGAMAN DAN KESETARAAN [2-7, 2-8][401-1, 405-1]

Melalui program Diversity & Inclusion (D&I), kami mewujudkan budaya menghargai perbedaan dan menanamkan nilai-nilai yang diharapkan dapat menuntun perilaku karyawan pada inklusivitas. Kami mendukung semangat #IAMInclusiveatPRU dan memberikan ruang kepada seluruh karyawan untuk menyuarakan pendapat dan idenya. Beberapa program D&I yang dijalankan antara lain berupa pengaturan *hybrid working*, serangkaian kampanye dan program #BreakTheBias dalam rangka merayakan International Women's Day, Global Inclusion Course, kampanye This is Me dalam rangka merayakan World Mental Health Day, dan How to Be a

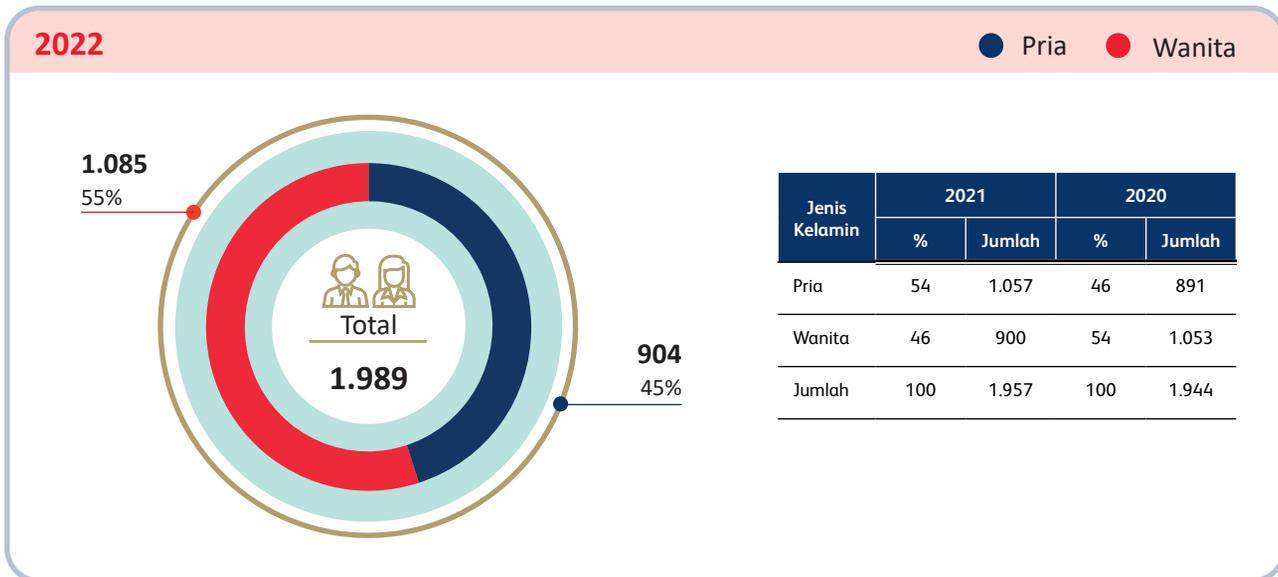
Guilty-Free Working Parent. Spesial di tahun 2022, dalam rangka memperingati 27 tahun Prudential Indonesia, kami mengadakan kampanye #MadeForEveryFamily yang salah satu programnya adalah mengedepankan aspek kesehatan fisik dan mental seluruh pekerja.

Kesetaraan di lingkungan kerja kami juga diwujudkan melalui representasi perempuan di dalam susunan *top management* perusahaan, yaitu sebanyak 60% dari *senior leadership team* kami adalah perempuan di tahun 2022. Di samping itu, jumlah pekerja perempuan di tahun 2022 mencapai 55%. Prudential Indonesia akan terus mempertahankan inklusivitas ini dan mempromosikan kesetaraan gender di lingkungan Perusahaan.

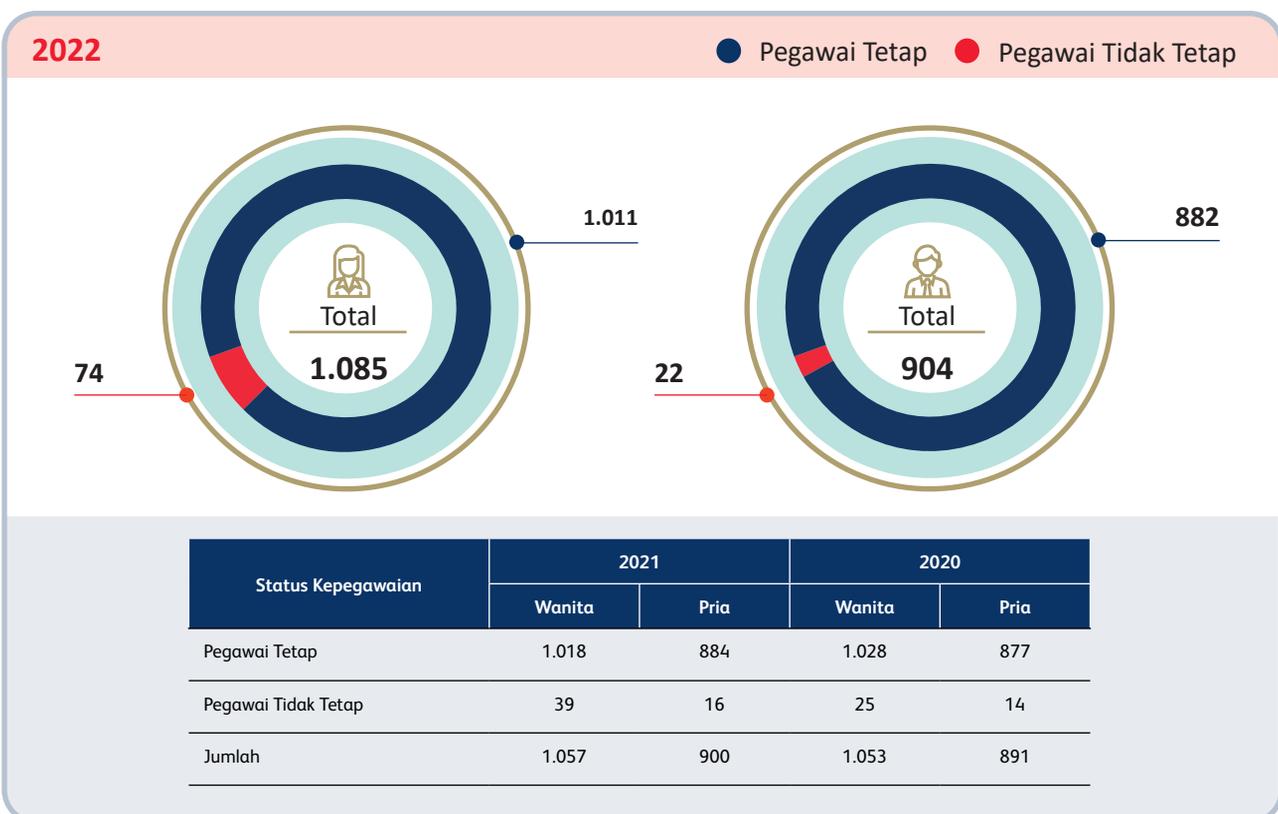




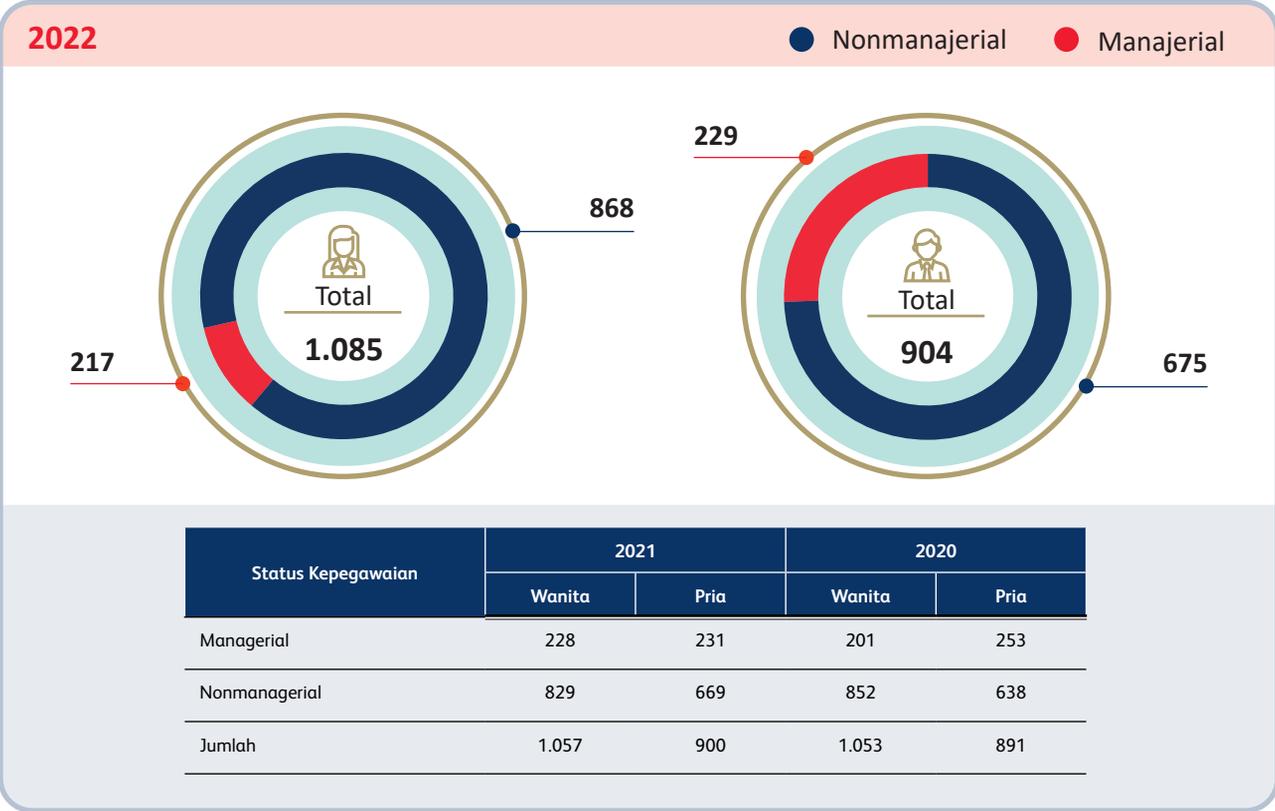
Komposisi Karyawan Prudential Indonesia berdasarkan Jenis Kelamin



Komposisi Karyawan Prudential Indonesia berdasarkan Status Ketenagakerjaan



**Komposisi Karyawan Prudential Indonesia berdasarkan Jabatan dan Gender**

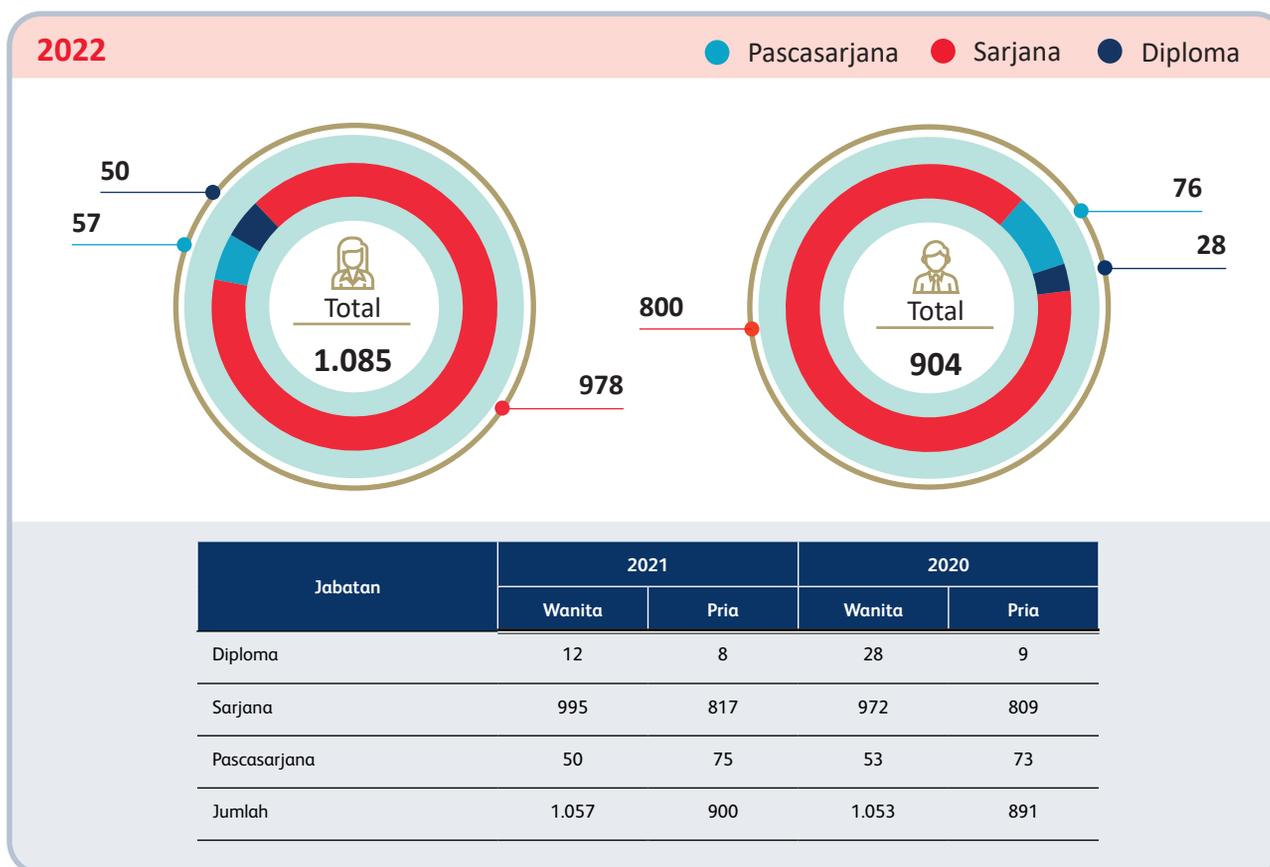


**Komposisi Karyawan Prudential berdasarkan Kelompok Usia dan Gender**





## Komposisi Karyawan Prudential Indonesia berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Gender



### REKRUTMEN KARYAWAN BARU DAN TURNOVER <sup>[401-1]</sup>

Kami membangun budaya keberagaman dan inklusivitas pada proses rekrutmen karyawan dan tenaga pemasar. Pada tahun 2022, Prudential Indonesia merekrut sebanyak 329 karyawan baru yang berasal dari seluruh Indonesia, dengan rincian 160 pria (49%) dan 169 wanita (51%). Kami melakukan pendekatan secara jelas dan transparan dalam seluruh proses rekrutmen.

Sepanjang tahun 2022, sebanyak 259 karyawan meninggalkan Perusahaan, dengan rincian terdiri dari 144 pria (56%) dan 115 wanita (44%). Tingkat *turnover* Prudential Indonesia pada tahun 2022 mencapai 13,2%.

### HUBUNGAN KETENAGAKERJAAN <sup>[405-2, 407-1]</sup>

Prudential Indonesia menjaga hubungan baik antara manajemen dengan karyawan. Kami juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkumpul, berdiskusi, maupun menyampaikan pendapat.

Prudential Indonesia menghormati hak asasi manusia (HAM) karyawan dengan senantiasa berlaku adil, termasuk dalam memberikan imbal jasa. Adapun pemberian imbal jasa karyawan didasarkan pada masa kerja, prestasi, dan level jabatan. Perbandingan imbal jasa terendah pada tingkat jabatan yang sama bagi karyawan pria dan karyawan wanita adalah 1:1.

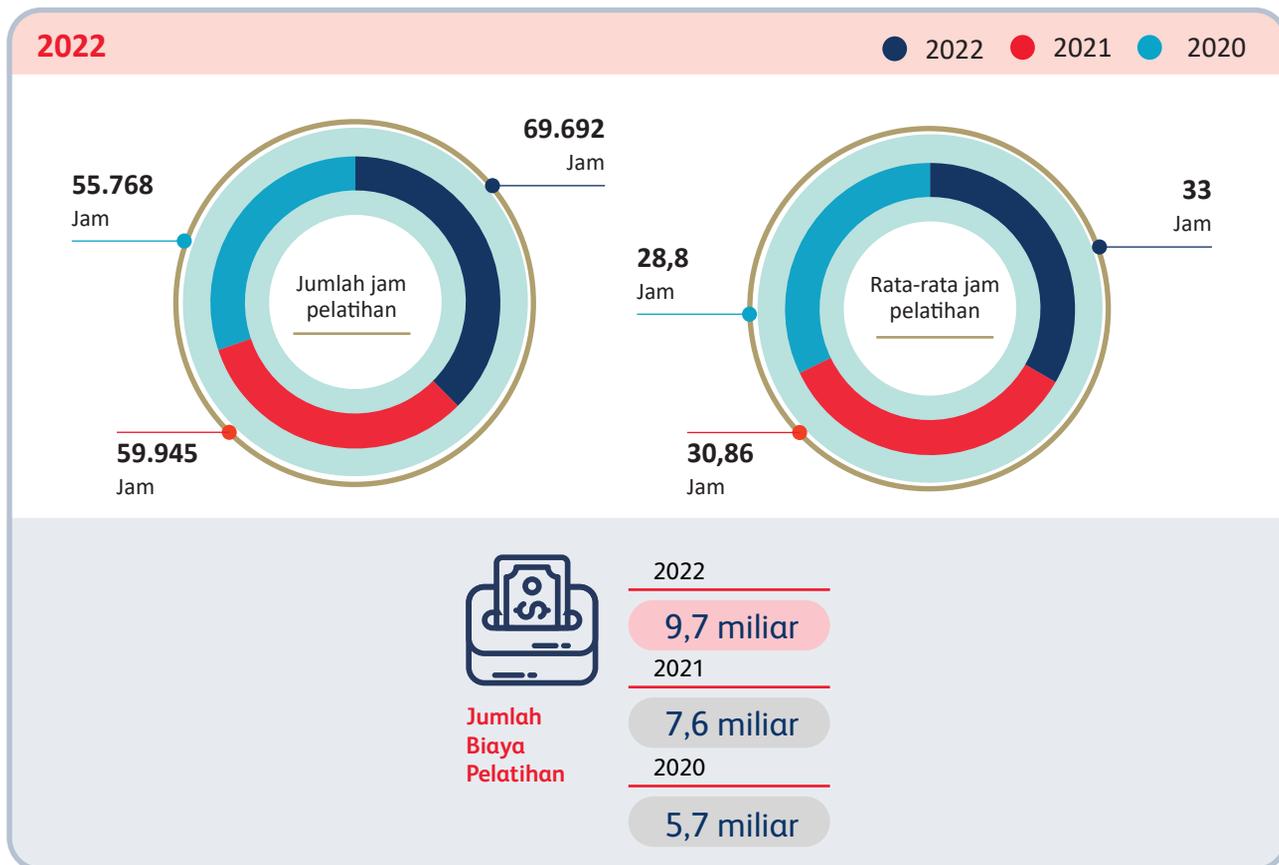
Pada tahun 2022, perbandingan antara remunerasi terendah bagi karyawan Prudential dibandingkan dengan upah minimum regional ialah 100%. Di samping itu, kami juga memastikan tidak ada sistem kerja paksa maupun mempekerjakan anak-anak dalam operasional bisnis.

### PELATIHAN DAN PENDIDIKAN <sup>[404-1]</sup>

Untuk meningkatkan kualitas SDM Prudential Indonesia, kami melaksanakan pelatihan-pelatihan bagi karyawan baik terkait keuangan berkelanjutan maupun pelatihan lainnya. Pelatihan-pelatihan ini dilaksanakan secara daring/luring. Rata-rata jam pelatihan per karyawan adalah 33 jam dengan jumlah pelatihan sebanyak 159 jenis kegiatan pada tahun 2022.



## Program Pelatihan Karyawan



### PENGEMBANGAN KOMPETENSI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Kompetensi karyawan dan manajemen terkait keuangan berkelanjutan merupakan aspek penting bagi keberlanjutan Prudential Indonesia sehingga kami memberikan pelatihan-pelatihan baik secara internal, eksternal, maupun sertifikasi.

Adapun pelatihan-pelatihan terkait keuangan berkelanjutan yang diselenggarakan di tahun 2022 antara lain terkait webinar ESG, *green economy*, dan pengelolaan keuangan, dengan keseluruhan peserta sejumlah 431 orang. [2-17]

### PERSIAPAN MASA PENSIUN <sup>[404-2]</sup>

Kami memberikan penghargaan bagi karyawan-karyawan yang akan menjalani masa purnabakti dengan menyediakan program pensiun guna membantu mereka untuk terus mendapatkan yang terbaik dalam kehidupan setelah masa bakti bekerja. Prudential Indonesia mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada setiap karyawan yang telah berdedikasi bersama Perusahaan untuk memberi yang terbaik bagi para nasabah dan masyarakat luas.

### LINGKUNGAN KERJA YANG LAYAK DAN AMAN <sup>[403-1, 403-6]</sup>

Prudential Indonesia memiliki Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) untuk melindungi seluruh karyawannya. Walaupun sektor bisnis kami cenderung rendah risiko kecelakaan kerja, setiap karyawan Prudential Indonesia dilindungi dengan asuransi kesehatan dari Perusahaan. Perlindungan ini diberikan untuk karyawan-karyawan yang menghadapi risiko penyakit akibat kerja (PAK) maupun insiden-insiden K3 lainnya.

Kami juga memberikan layanan kesehatan kerja berupa pelatihan bagi pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja, layanan konsultasi penyakit fisik maupun mental, dan fasilitas lainnya seperti ruang ibu menyusui di lingkungan kantor.

Bagi Prudential Indonesia, kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan juga penting untuk disosialisasikan kepada nasabah. Kami rutin melakukan sosialisasi dan menyampaikan kepada nasabah untuk dapat mengunduh aplikasi [https://www.wedopulse.com/id/asisten\\_kesehatanmu.html](https://www.wedopulse.com/id/asisten_kesehatanmu.html)

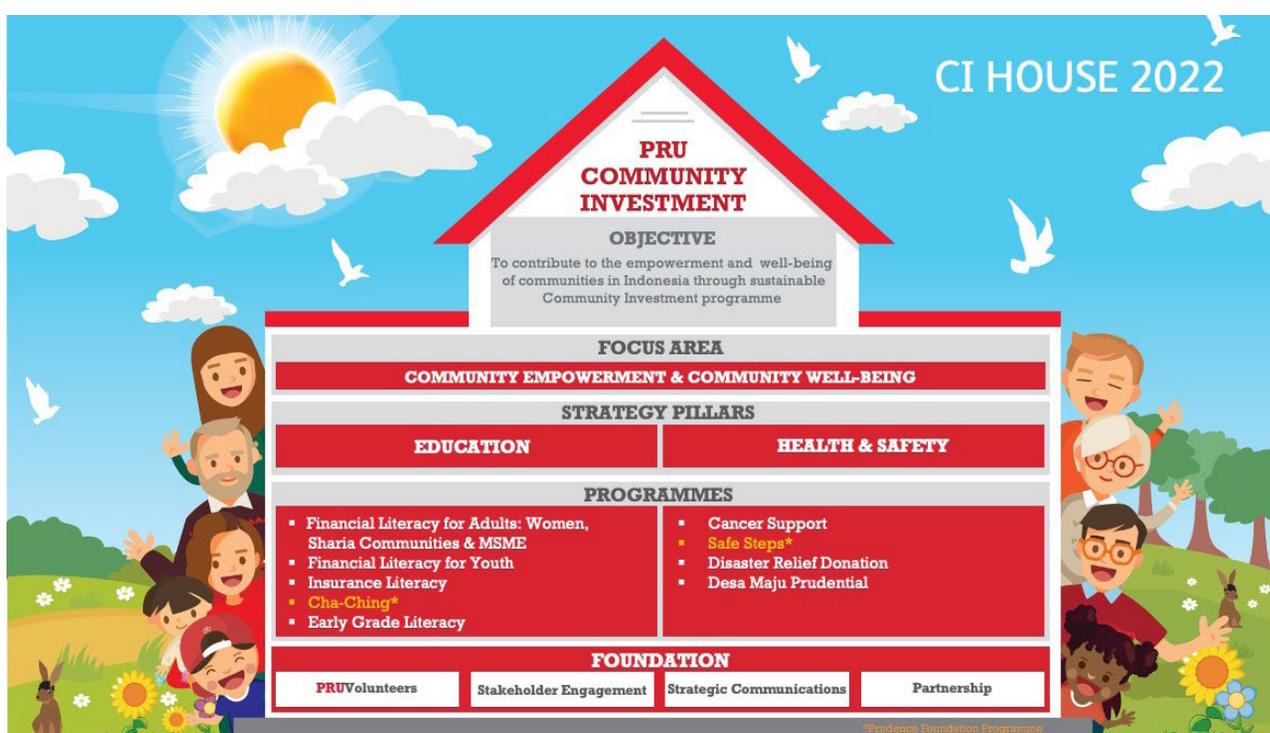
## MEMBERI KEMBALI KEPADA MASYARAKAT [203-2, 413-1]

Keberlanjutan operasi Prudential Indonesia tidak terlepas dari hadirnya masyarakat yang mendukung eksistensi kami. Untuk itu, kami ingin terus dapat memberikan nilai dan manfaat melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang kami sebut Community Investment. Secara terfokus dan terukur, melalui Departemen Community Investment, kami menjalankan berbagai program tiap tahunnya.

Selain itu, para karyawan Prudential Indonesia juga ikut serta dalam kegiatan-kegiatan Community Investment secara langsung melalui program PRUVolunteers. Kegiatan yang dilakukan berupa pembangunan rumah, pengecatan sekolah,

penanaman mangrove, dan lain sebagainya di daerah di Desa Maju Prudential, Mauk. Selain itu, PRUVolunteers juga mengajarkan mengenai literasi keuangan dan literasi asuransi kepada perempuan dan anak-anak sekolah dasar.

Di tahun 2022, Prudential Indonesia menganggarkan dana sebesar Rp 15,5 miliar untuk menjalankan Community Investment, yang terdiri dari dua pilar, yakni Pilar Edukasi dan Pilar Kesehatan dan Keselamatan. Jumlah penerima manfaat dari kegiatan ini mencapai 196.322 orang. Community Investment bersifat probono dengan bantuan berupa sosialisasi/pendampingan, bantuan dana, maupun pembangunan infrastruktur.



Tahun	Program Community Investment	Anggaran (Rp Juta)	Realisasi (Rp Juta)	Penerima Manfaat (Orang)
2022	Pendidikan	15.500	13.077	196.322
	Kesehatan dan Keamanan			
2021	Pendidikan	15.500	14.130	50.323
	Kesehatan dan Keamanan			
2020	Pendidikan	29.200	13.182	82.965
	Kesehatan dan Keamanan			
	Pemberdayaan Indonesia Timur			



### Pilar Pendidikan

Pada pilar edukasi, kami melaksanakan kegiatan literasi keuangan. Prudential Indonesia bekerja sama dengan Prestasi Junior Indonesia sejak tahun 2017. Melalui kerja sama ini, Prudential Indonesia memperkenalkan program Cha-Ching Curriculum kepada anak-anak di sekolah dasar di 15 kabupaten dan kota di Indonesia yaitu DKI Jakarta, Serang, Bandung, Bogor, Trenggalek, Sidoarjo, Blitar, Jayapura, Pasuruan, Bandar Lampung, Semarang, Tuban, Bojonegoro, Pangandaran, dan Wonosobo. Target dari kegiatan ini adalah anak-anak usia 7-12 tahun.

Di tahun 2022, program Cha-Ching Curriculum berhasil menjangkau 55.482 anak sekolah dasar dan 1.585 guru sekolah dasar. Program ini juga dapat diakses melalui *website*, sehingga menjadikannya terjangkau oleh 57.067 orang pada akhir tahun 2022.

Prudential Indonesia juga bermitra dengan Prestasi Junior Indonesia dalam melaksanakan Community Investment pilar Pemberdayaan Indonesia Timur. Kegiatan ini fokus pada pendampingan kewirausahaan masyarakat Indonesia Timur setelah sebelumnya kami melakukan asesmen langsung ke lapangan untuk memastikan wilayah target dan kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat. Sampai dengan akhir kegiatan di tahun 2022, program ini telah berhasil menciptakan 29 pengusaha muda dari Indonesia Timur yang profesional dan tangguh.



### Literasi Keuangan untuk Dewasa

Rangkaian webinar Literasi Keuangan untuk Dewasa yaitu Financial Literacy for Woman dan Literasi Keuangan Syariah masih menjadi agenda rutin dari kegiatan Community Investment Tim di tahun 2022. Bekerja sama dengan Masyarakat Ekonomi Syariah (MES), kegiatan ini diadakan secara virtual melalui Zoom. Selain melalui Zoom, *platform podcast*, IG Live, dan YouTube Live juga dapat menjadi pilihan masyarakat untuk dapat mengakses edukasi literasi asuransi syariah, produk-produk asuransi, serta pengelolaan keuangan dasar bagi wanita. Partisipan tahun ini berasal dari kalangan pelaku UMKM, mahasiswa, ibu rumah tangga, karyawan swasta, guru, PNS, ibu-ibu PKK, dan masyarakat umum yang tersebar di seluruh Indonesia berjumlah 11,5 juta peserta.



### Pilar Kesehatan dan Keamanan

Sejak tahun 2003, Prudential Indonesia bekerja sama Yayasan Onkologi Anak Indonesia dan RS Kanker Dharmais untuk mendukung kelangsungan pengobatan anak-anak penderita kanker. Prudential Indonesia membangun bangsal anak di RS Kanker Dharmais pada tahun 2005 agar anak-anak dapat menjalani pengobatan dengan baik dan tetap menikmati hari-hari mereka di rumah sakit.

Prudential Indonesia juga menyediakan bantuan pengobatan untuk anak-anak penderita kanker di beberapa rumah sakit di Indonesia yaitu RS Harapan Kita, RS Kanker Dharmais, RS Kramat 128, RSUP Hasan Sadikin, RSUP dr. M. Djamil, RS Tarakan, RS Adam Malik, RSU Hasannudin Makassar. Hingga tahun 2022, sebanyak 378 anak-anak penderita kanker telah menerima bantuan pengobatan dari Prudential. Selain itu, juga diadakan rangkaian webinar mengenai *cancer awareness* dengan total peserta mencapai 5.909 guna meningkatkan pengetahuan dan penanggulangan terhadap anak-anak penderita kanker yang terbuka untuk masyarakat umum serta dihadiri oleh berbagai praktisi dan dokter sebagai pembicara webinar.

Program pilar Kesehatan dan Keselamatan lainnya adalah Desa Maju Prudential yang diselenggarakan dalam periode 2020-2022 di Tangerang, Banten. Program ini merespons urgensi banyaknya warga setempat yang tinggal di hunian tidak layak dan kesulitan mengakses air bersih. Di tahun 2022, bantuan senilai Rp 2.5 miliar disalurkan untuk program Desa Maju Prudential, dan telah dirasakan manfaatnya oleh 2.827 penerima manfaat secara langsung dan 7.431 penerima manfaat tidak langsung.

Tahun ini kami juga berinovasi dengan melanjutkan pembangunan 20 rumah layak huni, mengecat SDN Buaran Asem, mengadakan kelas finansial literasi untuk anak SD di Tanjung Anom, pengetahuan berkebun untuk masyarakat, konstruksi dasar dan pelatihan rumah sehat, finansial literasi untuk wanita, konsultasi kesehatan, mengecat Majelis Taklim Nurul Hasanah, menanam 10.000 bibit mangrove, serta donasi buku sebanyak 100 buah dan trotoar untuk menunjang kesejahteraan warga Mauk dan sekitarnya.

Terakhir, guna mendukung masyarakat tetap sehat, Prudential Indonesia melanjutkan program sentra vaksinasi Covid-19 di 2022 dengan membuka Sentra Vaksinasi Booster Covid-19 di Tebet, Jakarta Selatan untuk masyarakat umum yang berhasil mencapai target hingga 7.059 orang divaksinasi sepanjang Februari-Maret 2022.



## Kinerja Lingkungan Hidup



### Penanaman



**10.000**  
bibit

Mangrove di Desa Maju Prudential  
yang berlokasi di Desa Mauk,  
Tangerang

Kebijakan *Green Office* dan *Green Insurance* merupakan salah satu upaya Prudential Indonesia untuk memperhatikan aspek lingkungan dalam menjalankan bisnisnya. Prudential Indonesia meminimalisasi alokasi investasi pada emiten yang menjalankan usaha batu bara. Selain itu, kami juga menerapkan *Responsible Investment Tools* dengan mempertimbangkan aspek LST dalam menyusun portofolio investasi. Secara internal, Perusahaan berupaya untuk terus mengurangi pemakaian energi dan mereduksi limbah yang dihasilkan dari operasional.

## KINERJA LINGKUNGAN HIDUP

### Manajemen Topik Material <sup>[3-3]</sup>

Efisiensi energi, pengurangan emisi karbon.

### Makna Bagi Kami

Prudential Indonesia terus berupaya untuk berkontribusi pada pencegahan perubahan iklim yang ekstrem. Perusahaan memahami bahwa perubahan iklim tidak hanya berdampak besar pada aktivitas bisnis namun juga keberlangsungan hidup manusia. Evaluasi dilakukan melalui pemantauan dan pelaporan berkala oleh Departemen yang bertanggung jawab kepada Direksi maupun pihak berwenang lainnya.

### Sumber Daya

1. ESG Tribe yang anggotanya merupakan perwakilan dari setiap departemen bertanggung jawab dalam mengkomunikasikan pentingnya menjaga aspek LST dalam menjalankan operasional Perusahaan termasuk kebijakan *Green Office*.
2. Departemen Corporate Facility Services bertanggung jawab dalam evaluasi pelaksanaan program *Green Office*.

## MENGELOLA ENERGI DAN MEREDUKSI EMISI <sup>[302-1, 302-3, 305-1]</sup>

Di tahun 2022, Prudential Indonesia mengalami kenaikan konsumsi energi 2.638,82 GJ atau 31,2% dibandingkan tahun 2021. Adapun kenaikan ini disebabkan oleh operasional kantor yang mulai kembali normal dengan sistem *hybrid working*. Walaupun demikian, kami tetap mengoptimalkan penghematan konsumsi energi melalui inisiatif *Green Office* berupa mematikan lampu dan pendingin ruangan pada ruang kantor yang tidak digunakan.

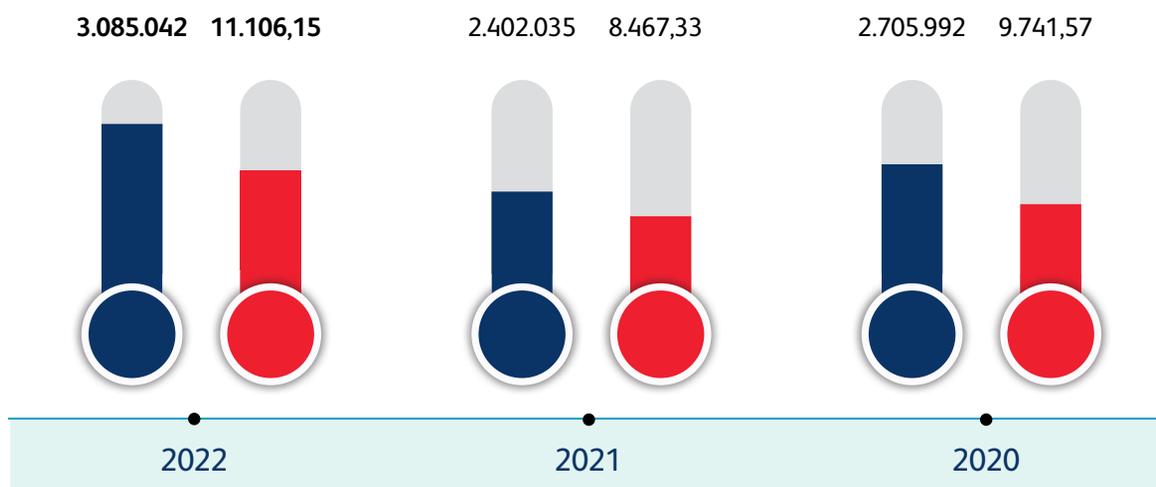
Prudential Indonesia melakukan perhitungan listrik, limbah sampah serta penggunaan air dengan bertanggung jawab yang dibantu oleh pihak pengelola gedung tempat Prudential Indonesia beroperasi melalui PT Selaras Propertindo (Prudential Tower), PT Elite Prima Utama (Prudential Center), PT Kurnia Tetap Mulia (Kantor Pemasaran Medan), Sok Hui (Kantor Pemasaran Batam), PT Pos Properti Indonesia (Kantor Pemasaran Bandung), PT Merdeka Sandisurya (Kantor Pemasaran Semarang), Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun (P3SRS, Kantor Pemasaran Surabaya), dan Kantor Pemasaran Denpasar yang melakukan pembayaran langsung ke pihak PLN.



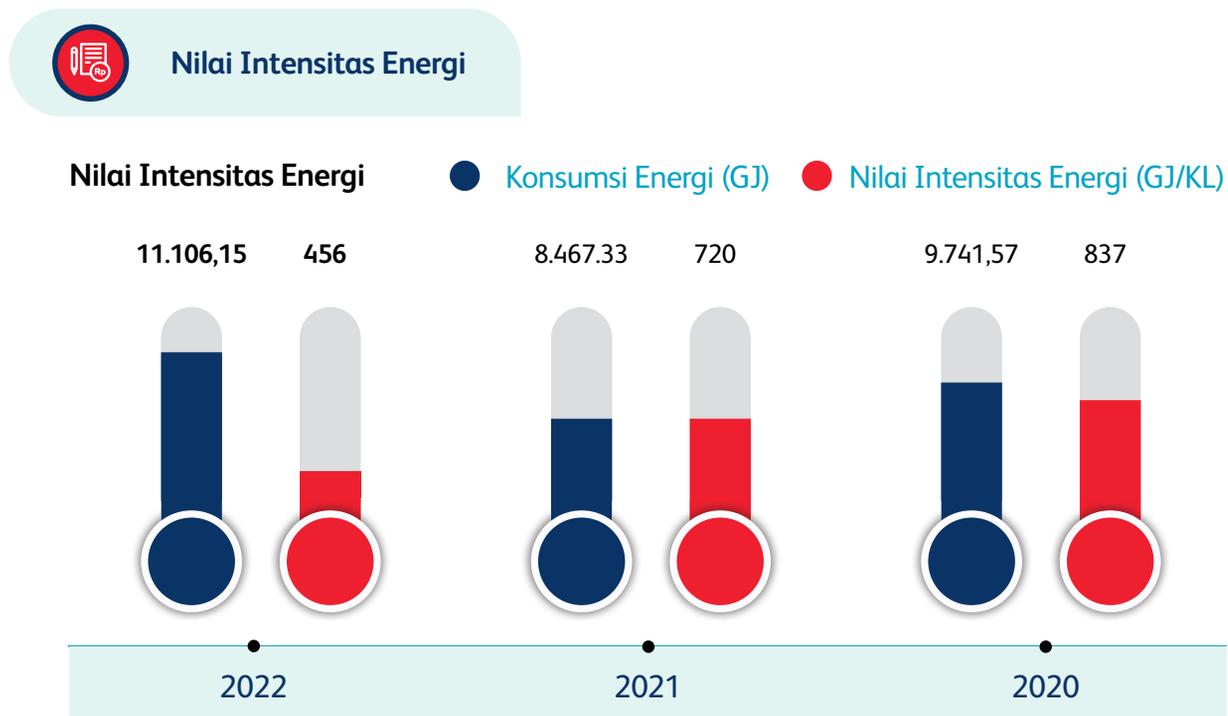
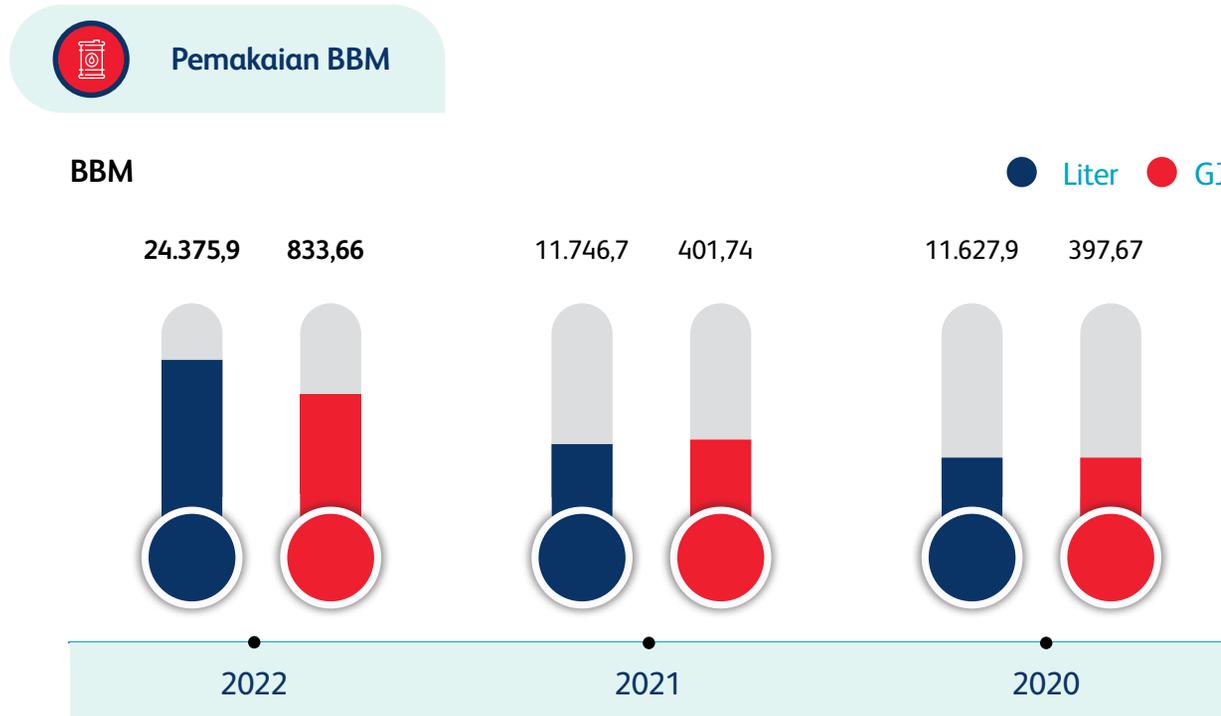
### Pemakaian Energi Listrik

#### Listrik

● kWh ● GJ



Prudential Indonesia melakukan perhitungan mandiri oleh tim Corporate Facility Services terhadap penggunaan pemakaian BBM untuk operasional perusahaan serta dilaporkan kepada regional melalui DEFRA Report yang dilaporkan setiap kuartal.

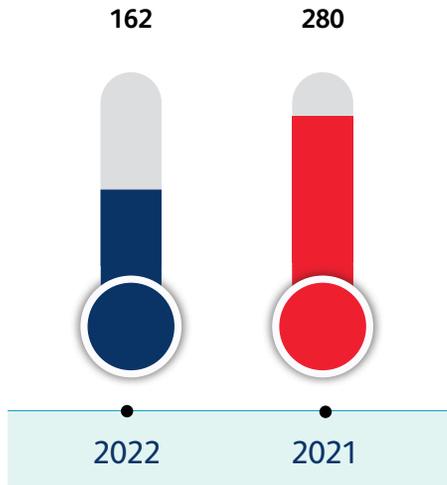


Kami menyadari penggunaan energi berkaitan dengan emisi gas rumah kaca (GRK) yang dihasilkan. Dalam hal pengelolaan emisi, Prudential Indonesia belum melakukan penghitungan emisi karena penghitungan emisi dari genset merupakan tanggung jawab langsung dari manajemen

pemilik gedung perkantoran. Meski demikian, kami berupaya untuk mereduksi emisi yang dihasilkan melalui berbagai inisiatif, seperti menanam pohon di wilayah perkantoran, terus mengkampanyekan hemat listrik dan menggunakan material ramah lingkungan seperti botol minum/*tumbler*.

 **Membiasakan Hemat Air** [303-1, 303-5]

**Total Konsumsi Air (m<sup>3</sup>)**

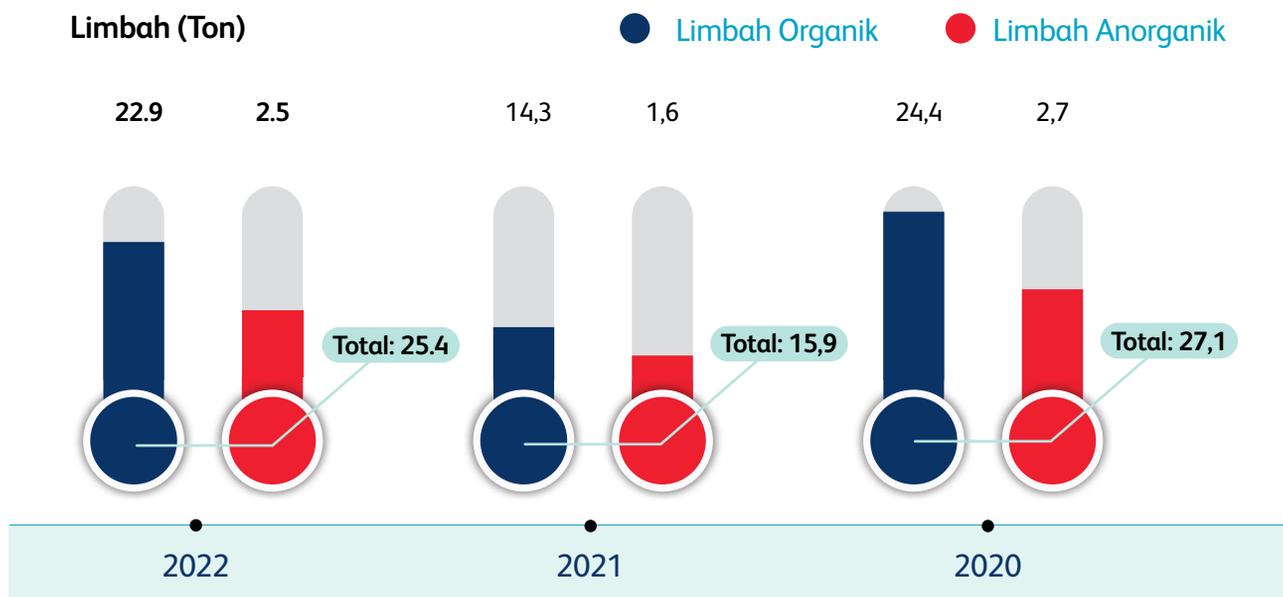


Kami memanfaatkan air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk menunjang kegiatan operasional perkantoran. Sejak tahun 2021, kami mulai melakukan perhitungan air yang kami gunakan.

Kami menghemat air sebaik-baiknya dengan cara hanya menggunakan keran atau mengonsumsi air bila dibutuhkan. Dengan demikian, tidak ada air yang terbuang percuma dalam operasional bisnis Perusahaan. Di tahun 2022, kami berhasil menurunkan penggunaan air sebesar 118 m<sup>3</sup> dari tahun sebelumnya.

 **Mengurangi Limbah Kantor** [306-2, 306-3]

Pengelolaan limbah di kantor kami lakukan dengan memilah limbah organik dan anorganik. Kami tidak menghasilkan limbah B3 yang signifikan. Di tahun ini, terdapat kenaikan timbulan limbah kantor 9,5 ton yang disebabkan operasional kantor mulai kembali normal dengan menggunakan sistem *hybrid working*.



Selama tahun 2022, tidak ada insiden tumpahan air limbah maupun limbah berbahaya lainnya di area kantor kami.



### KEANEKARAGAMAN HAYATI [304-2]

Di tahun 2022, Prudential Indonesia melakukan penanaman 10.000 bibit mangrove di Desa Maju Prudential yang berlokasi di Desa Mauk, Tangerang. Pohon bakau menjadi pilihan jenis tanaman berdasarkan kondisi geografis Desa Mauk yang merupakan desa pesisir pantai.

### BIAYA LINGKUNGAN HIDUP

Prudential Indonesia belum melakukan perhitungan biaya lingkungan hidup secara khusus. Namun demikian, biaya lingkungan hidup sudah termasuk dalam Community Investment kami.

### PENGADUAN TERKAIT LINGKUNGAN HIDUP

Sepanjang tahun 2022, kami tidak menerima pengaduan lingkungan hidup baik oleh *investee*, nasabah, mitra usaha, maupun pemangku kepentingan lain.



## Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa



### **Manajemen Topik Material** [3-3]

Keamanan data dan privasi nasabah

### **Makna Bagi Kami**

Prudential Indonesia menyadari bahwa produk yang bermanfaat saja tidaklah cukup. Perusahaan menyadari pentingnya inovasi dalam memberikan produk dan layanan yang bertanggung jawab, aman, dan melindungi privasi data nasabah.

Pengembangan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah merupakan tanggung jawab komite pengembangan produk yang juga memiliki peran dalam melaksanakan evaluasi rutin dan melaporkan kepada Direksi serta pihak berwenang lainnya.

### **Sumber Daya**

Unit Product Design bertanggung jawab atas inovasi produk dan Unit Customer Protection bertanggung jawab atas perlindungan terhadap privasi nasabah.

Prudential Indonesia meneruskan produk yang telah dirilis di tahun-tahun sebelumnya. Beberapa produk unggulan di tahun 2022:

#### Agency

##### **PRUCritical Benefit 88**

Memberikan manfaat perlindungan (proteksi) atas risiko kondisi kritis (salah satu dari 60 kondisi kritis) atau meninggal dunia.

##### **PRUSolusi Sehat Plus Pro**

Menyediakan solusi kesehatan komplit, fleksibel, dan terjangkau dengan layanan komprehensif mulai dari pra rawat inap sampai dengan pemulihan.

##### **PRUWarisan**

Perlindungan Asuransi Jiwa Tradisional hingga usia 99 tahun dengan pilihan pembayaran Premi sebagai peninggalan harta waris berharga bagi orang yang tersayang.

##### **PRULink Generasi Baru dan PRUPrime Healthcare Plus**

PRULink Generasi Baru memiliki masa pertanggung jawaban sampai dengan tertanggung berusia 99 tahun atau selama Polis masih aktif. Memberikan manfaat perlindungan (proteksi) dan manfaat investasi dalam bentuk Nilai Tunai (jika ada). Dapatkan proteksi lebih komplit dan fleksibel dengan Asuransi Tambahan Kesehatan PRUPrime Healthcare Plus (PPH Plus). PPH Plus menyediakan fleksibilitas dalam memilih perlindungan kesehatan dengan pembayaran manfaat sesuai tagihan Rumah Sakit (sesuai dengan ketentuan dalam Polis) dengan jangkauan perlindungan hingga seluruh dunia, sesuai pilihan Plan.

#### Bancassurance

##### **PRULife Harvest Plan**

Memberikan perlindungan sampai dengan usia 70 tahun, dengan pilihan masa pembayaran premi selama 5 atau 10 tahun, yang akan memberikan Manfaat Meninggal Dunia, Manfaat Cacat Total & Tetap, Manfaat Pendapatan Tunai Sekaligus, Manfaat Pendapatan Tunai Berkala, Bonus Pendapatan Tunai Berkala tidak dijamin, dan Bonus Akhir Pertanggung jawaban (tidak dijamin).

##### **USave PRUStar**

Memberikan perlindungan atas risiko meninggal dunia dan meninggal dunia karena kecelakaan dengan Masa Pembayaran Premi selama 5 tahun dan Masa Pertanggung jawaban 10 tahun. Memberikan Manfaat Tunai Tahunan dan Manfaat Akhir Pertanggung jawaban.

#### Corporate Business

##### **PRUWorks**

Memberikan perlindungan untuk badan usaha dengan minimum 30 orang karyawan. Dengan 3 pilihan perlindungan yang dapat dipilih yaitu PRUWorks Life (proteksi jiwa berjangka), PRUWorks Personal Accident (perlindungan atas risiko kecelakaan yang menyebabkan meninggal dunia), dan PRUWorks Medical (perlindungan untuk rawat inap dan Manfaat Asuransi Tambahan (bersifat Optional) yang tersedia dalam pilihan inner limit dan sesuai tagihan).

Kami berkomitmen untuk memberikan layanan yang setara dan aman kepada seluruh nasabah tanpa membedakan latar belakang, suku, agama, ras, gender, atau pendidikan. Hingga akhir periode pelaporan, Prudential Indonesia telah melayani lebih dari 1,8 juta tertanggung melalui sekitar 150.000 tenaga pemasar berlisensi.

Demi dapat menjangkau lebih banyak masyarakat Indonesia, kami menyediakan produk yang lebih ringan preminya, yaitu PRUSolusi Sehat Plus Pro yang dibuat untuk seluruh lapisan masyarakat. Dengan produk ini, kami berharap dapat memberikan perlindungan yang lebih luas kepada masyarakat tanpa mengurangi kualitas layanan yang kami berikan.

Seluruh (100%) produk kami telah diuji keamanannya dan disetujui oleh regulator setelah melalui proses verifikasi. Produk-produk Prudential Indonesia juga telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hingga akhir tahun 2022, tidak ada produk yang ditarik kembali dari layanan. Di samping itu, kami senantiasa menyampaikan adanya risiko dari produk dan memberikan dokumen keterangan atas setiap produk kepada nasabah. Adapun salah satu risiko dan dampak negatif dari produk jaminan kesehatan dan pengelolaan finansial adalah risiko turunnya nilai investasi karena pergerakan pasar.

#### PERLINDUNGAN DAN KEAMANAN DATA <sup>[418-1]</sup>

Kami memastikan perlindungan terhadap privasi dan data pribadi nasabah sejalan dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Prudential Indonesia menyadari pentingnya pengelolaan akan isu ini mengingat potensi adanya penyalahgunaan data jika terjadi kebocoran. Untuk itu, kami memaksimalkan perlindungan data nasabah, dan secara internal juga memperkuat upaya pengamanan data di

internal Perusahaan. Beberapa inisiatif yang kami jalankan di antaranya pembatasan hak akses pada aplikasi dan internet yang berbasis “minimum sesuai kepentingan” yang sejalan dengan kepentingan Perusahaan, penggunaan *enkripsi* yang menyeluruh, pengujian berkala dari sisi keamanan yang meliputi aplikasi dan infrastruktur pendukungnya.

Departemen Information Risk & Data Privacy secara khusus bertanggung jawab dalam pengelolaan perlindungan data nasabah dari sisi internal Perusahaan ataupun perusahaan pendukung yang menjadi *processor*. Hingga akhir tahun 2022, kami tidak menerima pengaduan terkait keamanan data pribadi oleh nasabah maupun pemangku kepentingan lainnya.

#### LAYANAN NASABAH

Prudential Indonesia mengedepankan kepuasan nasabah dengan terus menerus mendengarkan, memahami serta mewujudkan kebutuhan nasabah. Untuk itu, Kami terbuka untuk mendengarkan masukan, kritik, maupun saran dari nasabah guna mengoptimalkan layanan serta produk yang kami berikan. Kami menyediakan layanan Prudential Customer Line, Customer Care Center, dan layanan kontak lainnya apabila nasabah memiliki keluhan yang ingin disampaikan.

Setiap pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan kami tindaklanjuti selambat-lambatnya 20 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap. Sepanjang tahun 2022, tidak ada produk kami yang ditarik kembali dari layanan serta kami menerima 452 pengaduan nasabah dari berbagai saluran resmi yang kami sediakan dan seluruh pengaduan tersebut sudah diberikan tanggapan sesuai dengan tenggat waktu yang diatur oleh regulasi atau OJK. Mayoritas dari pengaduan tersebut merupakan permintaan pengembalian premi.



Prudential Customer Line:  
**1500085**

#### Walk-in: Customer Care Centre

##### Prudential Centre Kota Kasablanka

lantai 15 Jl. Casablanca Kav. 88, Jakarta 12870

Fasilitas *walk-in* juga tersedia di seluruh kantor pemasaran yang ada di Medan, Batam, Bandung, Surabaya, Denpasar, dan Semarang.



Website:  
[www.prudential.co.id](http://www.prudential.co.id)



PRUServices di  
aplikasi PULSE



Email:  
[customer.idn@prudential.co.id](mailto:customer.idn@prudential.co.id)

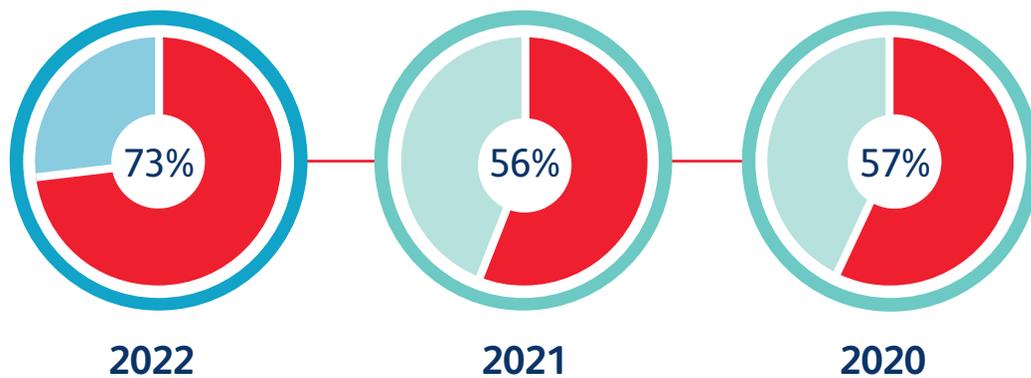
## SURVEI LOYALITAS NASABAH

Pada tahun 2022, kami telah menyelenggarakan survei yang menghitung penilaian indeks loyalitas nasabah dengan mengukur tidak hanya nasabah Prudential tapi juga melibatkan nasabah lebih dari 25 kompetitor di market Indonesia. Survei ini diselenggarakan melalui metode survei *online* dengan responden sebanyak sekitar 10.000 nasabah. Dari hasil survei, Prudential Indonesia dinyatakan Survei Kepuasan Nasabah mendapatkan nilai 73% sehingga masuk dalam kategori "cukup memuaskan" dan mendapatkan indeks loyalitas nasabah dengan nilai 41 sehingga masuk dalam kategori "cukup memuaskan".

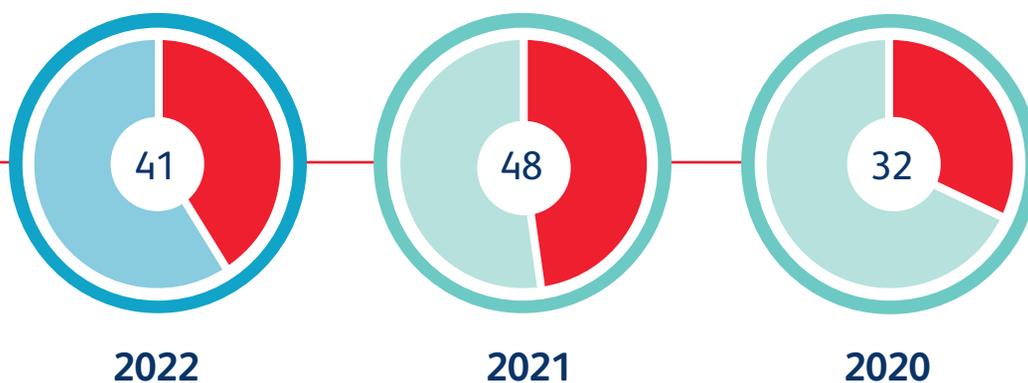
Nilai ini berhasil kami raih melalui tiga inisiatif inti yang dikembangkan di tahun 2022. Adapun inisiatif-inisiatif tersebut yaitu

1. Memberikan solusi produk, kampanye, dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
2. Profesionalisme dalam mewujudkan solusi perlindungan dan layanan.
3. Peningkatan proses digitalisasi untuk pelayanan yang lebih cepat dan baik.

### Survei Kepuasan Nasabah



### Indeks Loyalitas Nasabah



# Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/ POJK.03/2017 – Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/SEOJK.04/2021

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
	Strategi Keberlanjutan	iv
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	iv
	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	2
B.1	Aspek Ekonomi	2
B.2	Aspek Lingkungan Hidup	3
B.3	Aspek Sosial	4
	Profil Perusahaan	8
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	10
C.2	Alamat Perusahaan	9
C.3	Skala Usaha	11
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	8,43
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	12
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	12
	Penjelasan Direksi	13
D.1	Penjelasan Direksi	17
	Tata Kelola Keberlanjutan	17
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	33
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan	18-19
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	21-22
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	18-19
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	23
	Kinerja Keberlanjutan	iv
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	24
	Kinerja Ekonomi	25
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	25
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan	37

	Kinerja Lingkungan Hidup	37
	Aspek Umum	41
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	38
	Aspek Material	39
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	38
	Aspek Energi	38-39
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	38-39
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	40
	Aspek Air	40
F.8	Penggunaan Air	41
	Aspek Keanekaragaman Hayati	41
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati	41
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	38-39
	Aspek Emisi	39
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	39
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	40
	Aspek Limbah dan Efluen	40
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	40
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	40
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada)	41
	Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup	41
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	27
	Kinerja Sosial	44
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen	28-33
	Aspek Ketenagakerjaan	28
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	32
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	32
F.20	Upah Minimum Regional	33
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	32
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	34-36
	Aspek Masyarakat	34-36
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar	44

F.24	Pengaduan Masyarakat	34-36
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	43-44
	Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan	44
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	43
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan	44
F.28	Dampak Produk/Jasa	43
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	44
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	45
	Lain-lain	-
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)	-
G.2	Lembar Umpan Balik	52
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	7
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik	46

## Indeks Isi GRI

<b>Pernyataan penggunaan:</b>	PT Prudential Life Assurance telah menyampaikan informasi yang dikutip dalam indeks isi GRI untuk periode 1 Januari 2023-31 Desember 2023 dengan mengacu pada Standar GRI
<b>GRI 1 yang Digunakan:</b>	GRI 1: Foundation 2021

Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi
<b>Pengungkapan Umum</b>		
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-1 Detail organisasi	8
	2-2 Entitas yang tercakup dalam laporan keberlanjutan organisasi	6
	2-3 Periode laporan, frekuensi, dan kontak	6
	2-4 Informasi yang dinyatakan kembali	6
	2-5 Penjaminan eksternal	6
	2-6 Kegiatan, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	8, 43

	2-7 Karyawan	29-32
	2-8 Tenaga kerja yang bukan karyawan	8
	2-9 Struktur dan komposisi tata kelola	17
	2-10 Nominasi dan seleksi pejabat tata kelola tertinggi	18
	2-11 Pejabat tata kelola tertinggi	18
	2-12 Peran pejabat tata kelola tertinggi dalam memantau dampak manajemen	18
	2-13 Delegasi tanggung jawab dalam mengelola dampak	18
	2-14 Peran pejabat tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	18
	2-15 Benturan kepentingan	18
	2-16 Komunikasi terkait perhatian yang bersifat kritis	20
	2-17 Pengetahuan kolektif pejabat tata kelola tertinggi	33
	2-18 Evaluasi kinerja pejabat tata kelola tertinggi	18
	2-19 Kebijakan remunerasi	18, 32
	2-20 Proses menentukan remunerasi	18, 32
	2-21 Rasio total kompensasi tahunan	18
	2-22 Pernyataan pada pengembangan strategi keberlanjutan	13-16
	2-23 Komitmen kebijakan	20
	2-24 Komitmen dalam menanamkan kebijakan	20
	2-25 Proses remediasi dampak negatif	20
	2-26 Mekanisme pemberian nasihat dan meningkatkan perhatian	20
	2-27 Kepatuhan dalam undang-undang dan peraturan	18
	2-28 Keanggotaan asosiasi	12
	2-29 Pendekatan pada pelibatan pemangku kepentingan	21-22
	2-30 Perjanjian perundingan kolektif	21
<b>Topik Material</b>		
GRI 3: Topik Material 2021	3-1 Proses menentukan topik material	7
	3-2 Daftar topik material	7

Kinerja Ekonomi		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	24
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	25
	201-3 Kewajiban pada program imbalan pasti dan program pensiun lainnya	25
	201-4 Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah	25
Komunitas Lokal, Keberagaman, dan Kesetaraan		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	28
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-2 Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	34-36
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016	204-1 Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	25
GRI 205: Anti korupsi 2016	205-1 Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	20
	205-2 Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi	20
	205-3 Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	20
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1 Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	28
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018	403-1 Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	33
	403-6 Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	33
GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara	405-1 Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	28
	405-2 Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki laki	32
GRI 407: Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif	407-1 Operasi dan pemasok di mana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko	32
GRI 413: Masyarakat Lokal	413-1 Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	34-36
Efisiensi Energi		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	38
GRI 302: Energi 2016	302-1 Konsumsi energi dalam organisasi	38
	302-3 Intensitas energi	38
GRI 303: Air dan Efluen	303-1 Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama	40
GRI 304: Kenakeragaman Hayati	304-2 Dampak signifikan dari kegiatan, produk, dan jasa pada keanekaragaman hayati	41

Pengurangan Emisi Karbon		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	38
GRI 305: Emisi 2016	305-1 Emisi GRK (Scope 1) langsung	38
GRI 306: Air Limbah dan Limbah	306-2 Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	40
	306-3 Tumpahan yang signifikan	40
Pendidikan dan Pelatihan		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	28
GRI 404: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016	404-1 Rata-rata jam pelatihan pertahun perkaryawan	32
	404-2 Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	33
Keamanan Data dan Privasi Pelanggan		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	42
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1 Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggan terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	44

## LEMBAR UMPAN BALIK FEEDBACK FORM

Kami sangat menghargai perhatian dan apresiasi Bapak/Ibu/Sdr terhadap laporan kami ini. Untuk meningkatkan pelayanan kami dan pengembangan Laporan Keberlanjutan yang akan datang, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner berikut serta mengirimkannya kembali kepada kami. Kami sangat mengharapkan pemikiran, saran, dan kritik dari Bapak/Ibu/Sdr.

We really appreciate your attention towards our report. In order to improve our services and develop future Sustainability Reports, we ask you for your willingness to fill out the following questionnaire and send it back to us. We look forward to your thoughts, suggestions and constructive criticism.

1. Laporan ini menyediakan gambaran mengenai kinerja Petrosea yang sejalan dengan usaha pencapaian pembangunan dalam konteks keberlanjutan / This report provides an overview of Petrosea's performance which is in line with efforts to achieve development in the context of sustainability
  - a. Setuju / Agree
  - b. Ragu-ragu / Uncertain
  - c. Tidak setuju / Disagree
2. Laporan ini mudah dimengerti. / This report is easy to understand
  - a. Setuju / Agree
  - b. Ragu-ragu / Uncertain
  - c. Tidak setuju / Disagree
3. Informasi yang ada pada laporan ini cukup lengkap. / Information in this report is comprehensive
  - a. Setuju / Agree
  - b. Ragu-ragu / Uncertain
  - c. Tidak setuju / Disagree
4. Laporan ini layak atau dapat dipertanggungjawabkan. / This report can be accounted for
  - a. Setuju / Agree
  - b. Ragu-ragu / Uncertain
  - c. Tidak setuju / Disagree
5. Berikan pemikiran, saran, dan kritik dari Bapak/Ibu/Sdr atas laporan ini.  
Please provide any thoughts, suggestions and critics regarding this report.

Profil Anda / Your Profile:

Nama / Name:

Institusi/Perusahaan / Institution/Company:

Email:

Telp/Hp:

Golongan Pemangku Kepentingan / Stakeholder Group:

Pemegang Saham/Investor  
Shareholders/Investors

Pelanggan  
Customer

Masyarakat  
Communities

Pemerintah/Regulator  
Government/Regulator

Karyawan  
Employee

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu mengisi lembar kuesioner ini. Mohon agar formulir ini dapat dikirim kepada kami, melalui alamat di bawah:

Thank you for your willingness to take the time to fill out this questionnaire sheet. Please send the completed form to the following address:

**Corporate Communications Prudential Indonesia**

Prudential Centre Lt. 17

Jl. Casablanca Kav. 88, Jakarta 12870

T: +6221 2995 8888

Email: [communications@prudential.co.id](mailto:communications@prudential.co.id)



**PT Prudential Life Assurance**

**Prudential Tower**

Jl. Jend. Sudirman Kav.79

Jakarta 12910

Telp: 62-21-2995 8888.

*E-mail:* [customer.idn@prudential.co.id](mailto:customer.idn@prudential.co.id)

[www.prudential.co.id](http://www.prudential.co.id)

PT Prudential Life Assurance berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan