

Laporan Keberlanjutan 2021



Listening. Understanding. Delivering.

Bersama, Menciptakan Masa Depan Lebih Baik



Daftar Isi

Strategi Keberlanjutan	1
Ikhtisar Aspek Keberlanjutan	4
Aspek Ekonomi	4
Aspek Lingkungan Hidup	5
Aspek Sosial	5
Tentang Laporan	6
Profil Perusahaan	8
Tujuan, Aspirasi, dan Nilai Prudential	10
Skala Organisasi	11
Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi	11
Perubahan Signifikan pada Perusahaan	11
Penjelasan Direksi	12
Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2021	14
Tata Kelola Keberlanjutan	16
Struktur Tata Kelola Keberlanjutan	16
Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Penanggung Jawab Keberlanjutan	17
Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan	18
Pelibatan Pemangku Kepentingan	18
Manajemen Risiko	20
Anti-Penyuapan dan Korupsi	21
<i>Whistleblowing System</i>	21
Kinerja Keberlanjutan	22
Kinerja Ekonomi	24
Investasi yang Bertanggung Jawab	25
Capaian Kinerja Kami	25
Rantai Pasok	26
Pemasok	26
Tenaga Pemasar	26
Kinerja Sosial	27
Komposisi Pekerja	27
Hubungan Ketenagakerjaan	30
Pendidikan dan Pelatihan	30
Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman	31
Berbagi dengan Masyarakat	31
Pilar Edukasi	32
Pilar Kesehatan dan Keselamatan	34



Kinerja Lingkungan Hidup	35
Inisiatif <i>Green Office</i>	36
Keanekaragaman Hayati	38
Tumpahan yang terjadi	38
Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	38
Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa	39
Inovasi dan Pengembangan Produk & Jasa	39
Komitmen Layanan Setara Kepada Pelanggan	40
Evaluasi Keamanan Produk	40
Layanan Nasabah	40
Perlindungan dan Keamanan Data Nasabah	41
Survei Kepuasan Nasabah	41
Indeks POJK NO.51/POJK.03/2017	42

Strategi Keberlanjutan

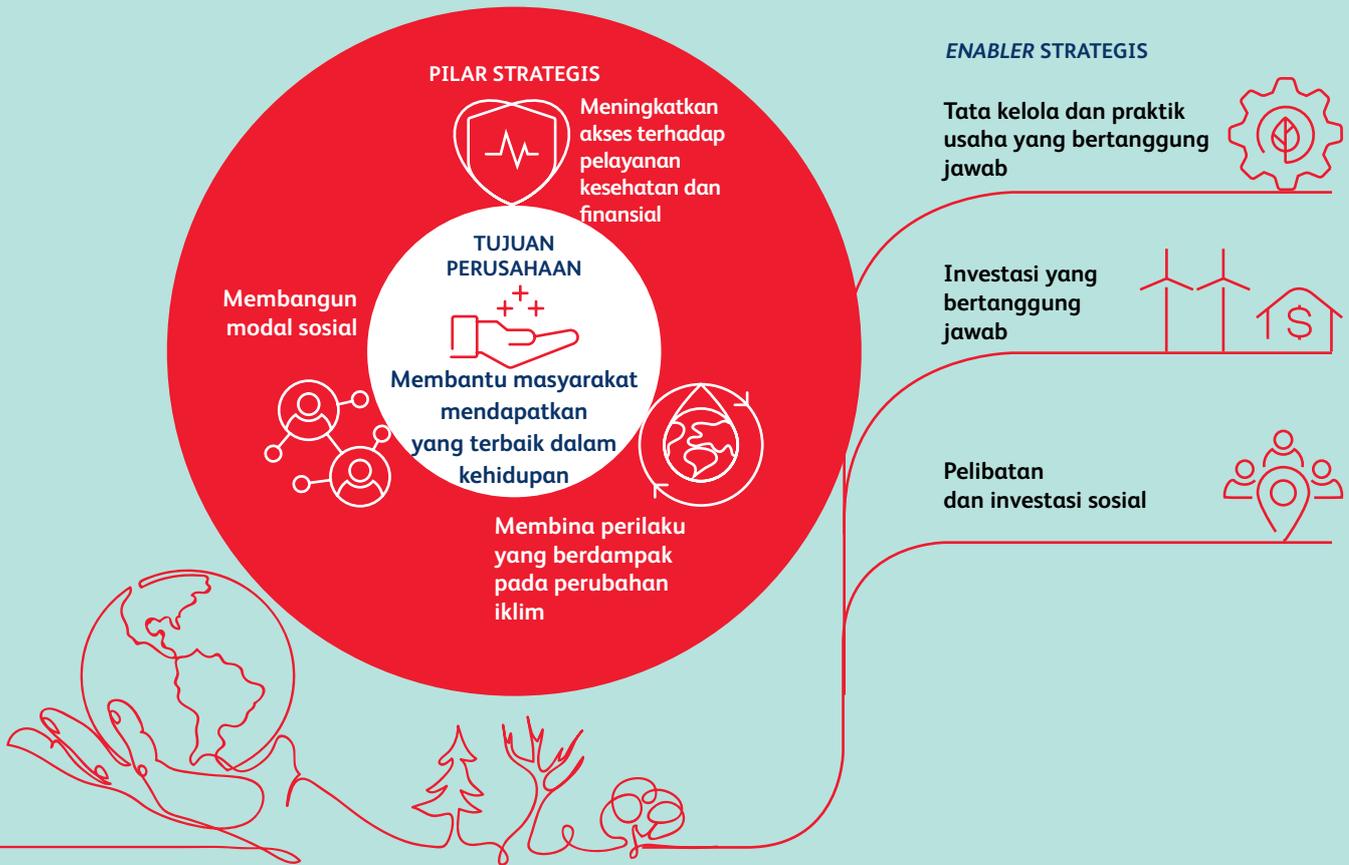
[1, 6.a]



Prudential Indonesia percaya bahwa setiap individu berhak meraih mimpi dan menjalani setiap momen terbaik di hidupnya. Untuk itu, Prudential Indonesia siap untuk mendengarkan, memahami, dan memberikan arti kehidupan yang berkualitas melalui keseimbangan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST). Kami berupaya untuk terus menghadirkan produk, serta memberikan layanan terbaik dan bertanggung jawab kepada nasabah sejalan dengan Aspirasi dan Tujuan Prudential Indonesia, di antaranya untuk menjadikan masyarakat Indonesia yang lebih sehat dan sejahtera. Melalui upaya ini, Prudential Indonesia mengembangkan nilai bagi seluruh Pemangku Kepentingan.

***“Listening.
Understanding.
Delivering.”***

Prudential Indonesia meningkatkan keseimbangan aspek LST dalam kegiatan operasionalnya menggunakan tiga pilar Strategi Keberlanjutan dengan dukungan tiga *enabler* strategis.



Tiga pilar keberlanjutan Prudential



Meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dan finansial

Kami berkomitmen untuk memberikan peluang hidup yang lebih berkualitas bagi nasabah. Salah satu upaya kami dalam mewujudkan hal tersebut ialah meningkatkan pelayanan kesehatan dan literasi keuangan berbasis digital, terutama dalam menghadapi pandemi COVID-19. Melalui masa-masa krisis, Prudential Indonesia mendampingi masyarakat dalam menjaga kualitas kesehatan dan finansial tanpa diperlukannya interaksi tatap muka sehingga meminimalkan pesbaran virus. Walau demikian, kami tidak akan hanya merespons isu pandemi, melainkan terus meningkatkan layanan yang inklusif dan terjangkau bagi masyarakat, salah satunya dengan inovasi layanan melalui produk digital.



Membina perilaku yang berdampak pada perubahan iklim

Sebagai bentuk kesadaran kami terhadap risiko perubahan iklim, Prudential Indonesia berkomitmen untuk menanamkan perilaku-perilaku yang berdampak, baik secara langsung maupun tidak langsung pada perubahan iklim. Salah satu wujud upaya kami adalah dengan membatasi investasi terhadap sektor usaha yang dinilai memiliki risiko lingkungan, terutama yang berkaitan dengan karbon. Perilaku lainnya yang kami terapkan adalah mengupayakan transisi energi dalam operasional Perusahaan.



Membangun modal sosial

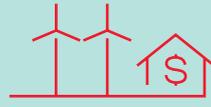
Kami berkomitmen untuk mengelola tidak hanya sumber daya manusia (SDM) internal, namun juga eksternal. Melalui kebijaksanaan dan pengelolaan internal organisasi, kami membangun modal sosial untuk mendapatkan kepercayaan dari pemangku kepentingan eksternal. Upaya pengelolaan SDM dan memertahankan kepercayaan pemangku kepentingan eksternal tersebut kami bangun melalui budaya keberagaman, inklusivitas, nondiskriminasi, dan rasa memiliki.

Tiga Enabler Strategis



Tata Kelola dan Praktik Usaha yang Bertanggung Jawab

Kami menerapkan tata kelola perusahaan dan menjalankan praktik usaha secara bertanggung jawab melalui standar operasional. Standar operasional yang diterapkan meliputi aspek keuangan; mitigasi kejahatan keuangan; serta praktik perpajakan.



Investasi yang Bertanggung Jawab

Dalam mengambil keputusan investasi, kami menerapkan pertimbangan aspek LST secara luas, termasuk di dalamnya adalah analisis finansial konvensional. Dari upaya ini, kami dapat memitigasi risiko-risiko dengan lebih baik, sehingga menghasilkan nilai jangka panjang, serta berkelanjutan bagi setiap pemangku kepentingan.



Pelibatan dan Investasi Sosial

Kami mewujudkan kegiatan operasional yang bertanggung jawab dalam aspek kesehatan, pendidikan, dan keselamatan bagi lingkungan dan komunitas sekitar. Selain itu, kami juga menerapkan kegiatan *community investment* setiap tahunnya. Pada tahun 2021, kami meneruskan langkah-langkah yang telah diterapkan pada tahun 2020, yaitu berkontribusi pada komunitas sekitar untuk mewujudkan kualitas hidup yang lebih baik.

Penerapan strategi keberlanjutan dilakukan sejalan dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang disesuaikan dengan Tiga Pilar Keberlanjutan. RAKB ini disusun setiap tahun dan RAKB 2022 telah disampaikan kepada Otoritas Jasa keuangan (OJK) pada November 2021.

Kami menyusun RAKB untuk memetakan strategi dan target kinerja satu hingga lima tahun, yang bertujuan untuk:

1. Meningkatkan portofolio investasi pada proyek berkelanjutan;
2. Meningkatkan kesadaran SDM internal akan transisi menuju bisnis berkelanjutan;
3. Meningkatkan kesadaran nasabah dan masyarakat untuk menjalankan usaha yang mendukung Tujuan Pembangunan berkelanjutan (TPB); dan
4. Merencanakan produk asuransi kesehatan dan jiwa yang terjangkau untuk seluruh masyarakat.

Selanjutnya, kami membagi tujuan RAKB menjadi empat tahap, yang meliputi:



Masing-masing tahap pada RAKB mencakup kegiatan dan target capaian yang akan kami tindak lanjuti bersama dengan seluruh departemen terkait. Secara khusus, Task Force Sustainable Finance dan Chief Marketing & Communications Officer bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan dan evaluasi, serta memastikan bahwa setiap target pada RAKB dapat dicapai dengan maksimal.

Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

ASPEK EKONOMI [2.a.2, 2.a.3, 2.a.5]

2021



Rasio Pencapaian Solvabilitas
479%

2020	549%
2019	678%

2021



Premi Bruto
Rp23,0 Triliun

2020	23,7 Triliun
2019	25,0 Triliun

2021



Total Investasi Keuangan
Rp66,6 Triliun

2020	70,2 Triliun
2019	74,5 Triliun

2021



Biaya Klaim dan Manfaat
Rp16,6 Triliun

2020	12,8 Triliun
2019	15,6 Triliun

2021



Laba Tahun Berjalan
Rp3,3 Triliun

2020	4,7 Triliun
2019	4,7 Triliun

2021



Jumlah pemasok lokal
522 Unit

2020	607 Unit
2019	570 Unit

2021

Kuantitas produksi atau jasa yang dijual

Informasi mengenai produk dapat ditemukan di Laporan Keberlanjutan 2021 halaman 39.



Produk ramah lingkungan

Peluncuran produk asuransi jiwa Syariah PRUProtect Care



ASPEK SOSIAL [2.c]



Uraian	2021	2020	2019
Jam Pelatihan per Karyawan	30,6 Jam	28,8 Jam	36,7 Jam
Biaya Community Investment	Rp14.130 Miliar	Rp15.000 Miliar	Rp28.979 Miliar
Jumlah Penerima Manfaat	50.360 Orang	105.166 Orang	75.577 Orang
Total Jam Pelatihan	59.945 Jam	55.768 Jam	69.157 Jam
Survei Kepuasan Pelanggan	56%	57%	60%

Prudential Indonesia memberikan kontribusi sosial melalui tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) yang mencakup daerah-daerah di Indonesia, di antaranya Sidoarjo, Trenggalek, Blitar, dan DKI Jakarta. Kontribusi ini berbentuk literasi keuangan untuk anak, perempuan, hingga kelompok tertentu sehingga memberikan dampak positif berupa penanaman kesadaran atas pengelolaan finansial yang baik. Biaya tanggung jawab sosial lingkungan yang dikeluarkan mencapai 14 triliun rupiah.

ASPEK LINGKUNGAN HIDUP [2.b.1, 2.b.3]



Total Sampah Organik Dihasilkan

2021	2020	2019
14.279 Kg	24.408 Kg	72.207 Kg



Total Sampah Non-Organik Dihasilkan

2021	2020	2019
1.587 Kg	2.712 Kg	8.023 Kg



Pengurangan Limbah

2021	2020	2019
15.866 Kg	53.740 Kg	4.702 Kg

Total Emisi GRK dan Pengurangan Emisi

Prudential tidak melakukan perhitungan, dikarenakan pengelolaan emisi dilakukan oleh manajemen bangunan.

Pelestarian Keanekaragaman Hayati

Belum berkontribusi dalam upaya pelestarian lingkungan melalui dukungan terhadap konservasi alam/suaka margasatwa



Konsumsi Listrik

2021	2020	2019
2.402.035 kWh	2.705.992 kWh	4.703.846 kWh

Efisiensi Konsumsi Listrik

11,2%



Konsumsi Air

2021	2020	2019
280 m ³	333 m ³	561 m ³

Efisiensi Konsumsi Air

2021	2020	2019
15,92%	40,64%	-14,49%

Tentang Laporan

Laporan Keberlanjutan PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) 2021 menyajikan informasi terkait pelaksanaan kinerja keberlanjutan selama periode 1 Januari – 31 Desember 2021. Kami menggunakan pedoman pelaporan yang merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK 03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Seluruh informasi yang disampaikan dalam laporan ini berasal dari data di Kantor Pusat Jakarta.

Laporan ini menyajikan tiga aspek informasi yang saling terkait dalam menciptakan nilai keberlanjutan, yakni Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola. Di samping aspek-aspek LST, kami juga

menyertakan informasi kinerja ekonomi berdasarkan laporan keuangan konsolidasi yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik.

Topik Material dan Batasan

Kami menyampaikan topik material sejalan dengan Pilar Keberlanjutan dan pengaruhnya terhadap Pemangku Kepentingan. Topik material ini menjadi perhatian utama kami dalam mengelola dampak negatif dan positif yang dapat memengaruhi keberlanjutan dan yang mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Sepanjang tahun 2021, tidak terdapat perubahan signifikan pada topik material, struktur organisasi, tata kelola, atau pemasok yang mempengaruhi kinerja Perusahaan.

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

Umpan Balik

Kami menyampaikan terima kasih atas input yang diberikan oleh pemangku kepentingan atas laporan keberlanjutan tahun sebelumnya. *Input* yang diberikan seputar tentang pentingnya menyampaikan konteks keberlanjutan bagi Prudential Indonesia dan upaya Perusahaan dalam mendukung TPB. Kami merespons umpan balik ini dengan lebih menajamkan penyampaian informasi keberlanjutan sesuai dengan konteks keuangan berkelanjutan, yaitu melalui penyampaian Strategi dan Pilar Keberlanjutan.

Mohon dapat memberikan saran perbaikan atau menghubungi kami apabila ada informasi yang diperlukan terkait dengan pelaporan keberlanjutan:

Corporate Communications Prudential Indonesia
Prudential Centre Lt. 17
Jl. Casablanca Kav. 88, Jakarta 12870
Telpon : +6221 2995 8888
Email : communications@prudential.co.id

Profil Perusahaan



PT Prudential Life Assurance (Selanjutnya disebut sebagai “kami”, “Prudential Indonesia” atau “Perusahaan”) didirikan pada 1995 dan merupakan bagian dari Prudential PLC, yang menyediakan asuransi jiwa dan kesehatan serta manajemen aset, dengan berfokus di Asia dan Afrika. Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

Sejak meluncurkan produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (unit link) pertamanya pada 1999, Prudential Indonesia merupakan pemimpin pasar untuk produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia telah mendirikan Unit Usaha Syariah sejak 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya.

Dasar Hukum Pendirian

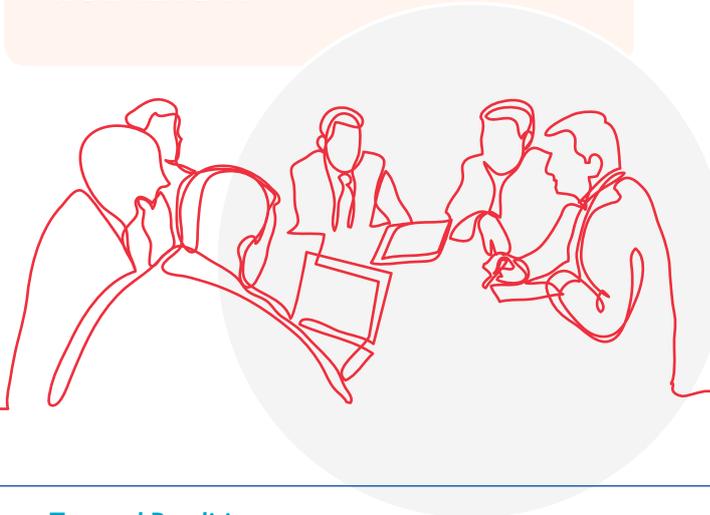
Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember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

Bidang Usaha

Lembaga jasa keuangan nonbank

Deskripsi Produk dan Jasa [3.d]

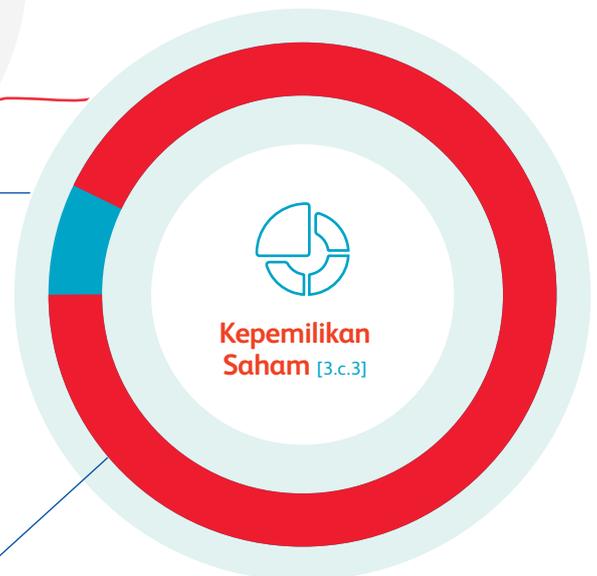
Asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan investasi, serta asuransi jiwa berbasis Syariah



Tanggal Pendirian

2 November 1995

- Prudential Corporation Holdings Limited: **94,6%**
- PT Sasana Dwi Paramitra: **5,4%**



Lokasi Operasi [3.c.4]

Indonesia



Alamat Kantor [3.b]

**PT Prudential Life Assurance
Prudential Tower**
Jl. Jend. Sudirman Kav.79
Jakarta 12910
Telp: 62-21-2995 8888.
E-mail: idn@prudential.co.id
www.prudential.co.id

Kantor Cabang

Prudential Indonesia memiliki 6 kantor pemasaran di Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, dan Batam, serta lebih dari 370 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) untuk melayani nasabah seluruh wilayah Indonesia

Tujuan, Aspirasi, dan Nilai Prudential ^[3.a]

Tujuan, Aspirasi, dan Nilai Prudential merupakan visi dan misi serta nilai keberlanjutan Perusahaan yang dianut.



Kami hadir untuk membantu masyarakat mendapatkan yang terbaik dalam hidupnya.

Tujuan Prudential

Aspirasi Prudential

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



Nilai-nilai Prudential

Kami juga berpedoman pada Nilai-nilai Prudential dalam mencerminkan sisi terbaik kami, yaitu:

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 dengan secara aktif mencari solusi-solusi baru dan/ atau pasar baru dengan 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 [3.c.1]

Uraian	Satuan	2021	2020	2019
 Jumlah Karyawan		1.957	1.944	1.883
 Jumlah Tenaga Pemasar	Orang	> 170.000	> 240.000	> 260.000
 Jumlah Nasabah		> 1.500.00	> 1.700.000	> 1.900.000
 Premi Bruto		23,0	23,7	25,0
 Total Investasi Keuangan		66,6	70,2	74,5
 Beban Klaim dan Manfaat	Triliun Rupiah	16,6	12,8	15,6
 Total Liabilitas		60,5	63,0	66,8
 Total Ekuitas		6,1	6,8	7,1
 Total Aset		72,0	76,3	80,7
 Risk-Based Capital (RBC)		479	549	678
 Rasio Likuiditas	%	168	146	149
 Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi		76	64	62

Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi [3.e]

Untuk memelihara kerja sama yang baik di lingkup industri maupun komunitas bisnis yang kuat, Prudential Indonesia tergabung secara aktif sebagai anggota pada asosiasi-asosiasi baik nasional maupun internasional.

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

Perubahan Signifikan pada Perusahaan [3.f]

Sepanjang tahun 2021, tidak terdapat perubahan signifikan pada Prudential Indonesia yang memengaruhi keberlanjutan bisnis.

Penjelasan Direksi [4.a.] [4.b.] [4.c.]

“Tidak hanya upaya untuk memberikan layanan yang terbaik bagi nasabah, Prudential Indonesia turut mendukung komitmen Prudential Group untuk terus meningkatkan edukasi atas pemahaman aspek LST. Hal ini merupakan respons dari tantangan penerapan keuangan berkelanjutan, terutama dalam membentuk budaya keberlanjutan yang baik dan terukur sebagai dasar bagi peningkatan kesehatan dan kesejahteraan di masa depan.”



Pemangku kepentingan yang terhormat,

Bagi kami di PT Prudential Life Assurance, memberikan yang terbaik untuk masyarakat Indonesia adalah suatu tanggung jawab. Kami menghadirkan beragam solusi perlindungan jiwa, kesehatan, dan finansial untuk membantu meningkatkan mutu hidup dan kesejahteraan nasabah, terlebih dalam masa pandemi COVID-19. Kami menyadari adanya keperluan untuk lebih tanggap dalam memberikan perlindungan, tidak hanya nasabah bagi kesehatan, namun juga kepada masyarakat.

Dalam mengemban tanggung jawab perlindungan kesehatan dan finansial, kami menjaga keseimbangan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST). Keseimbangan kinerja ketiga aspek ini mendukung bisnis lebih berkelanjutan, ramah lingkungan, dan memberikan nilai bagi para Pemangku Kepentingan dan alam sekitar.

Michellina Laksmi Triwardhany

Presiden Direktur

Kami Merespons Tantangan melalui Strategi Keberlanjutan

Kami menghadirkan tiga pilar keberlanjutan yang telah diselaraskan dengan strategi grup Prudential untuk merespons tantangan atas risiko LST. Pilar-pilar ini menjadi dasar bagi implementasi strategi keberlanjutan yang menyeimbangkan kinerja LST. Melalui pilar-pilar ini, kami menyelaraskan pengelolaan finansial dengan memitigasi dampak negatif terhadap lingkungan, seperti perubahan iklim yang ekstrem akibat pemanasan global.

Di sisi lain, kami juga berupaya melayani seluruh lapisan masyarakat Indonesia dengan memberikan akses perlindungan kesehatan dan pengelolaan finansial. Salah satu pencapaian yang kami gapai adalah inovasi yang kami hadirkan di tahun 2021, yakni Asuransi Jiwa PRUWarisan yang merupakan produk untuk membantu masyarakat Indonesia meningkatkan perencanaan keuangan dengan baik. PruWarisan juga hadir sebagai respons kami atas hasil PRUWarisan juga hadir sebagai respons kami atas hasil asesmen publik yang menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat Indonesia yang berada di usia pertengahan 30an dan perlu merencanakan keuangannya dengan lebih baik.

Sepanjang tahun 2021, Prudential Indonesia terus meningkatkan layanan melalui aplikasi kesehatan Pulse by Prudential (Pulse). Aplikasi ini memudahkan para nasabah kami dalam mengakses informasi kesehatan untuk membangun pola hidup sehat yang lebih baik. Pulse juga menghadirkan berbagai fasilitas, di antaranya alat ukur indeks massa tubuh, rencana makanan harian, hingga fasilitas pendukung kesehatan rohani. Untuk pertama kalinya, Pulse juga dilengkapi fitur yang fokus pada kesejahteraan dengan memberikan edukasi mengenai asuransi yang dapat membantu pengguna mengelola finansial mereka.

Tidak hanya upaya untuk memberikan layanan yang terbaik bagi nasabah, Prudential Indonesia turut mendukung komitmen Prudential Group untuk terus meningkatkan edukasi atas pemahaman aspek LST. Hal ini merupakan respons dari tantangan penerapan keuangan berkelanjutan, terutama dalam membentuk budaya keberlanjutan yang baik dan terukur sebagai dasar bagi peningkatan kesehatan dan kesejahteraan di masa depan.

Menerapkan Keuangan Berkelanjutan

Prudential Indonesia menerapkan keuangan berkelanjutan berdasarkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disampaikan pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kami merealisasikan keuangan berkelanjutan melalui pengelolaan dana yang bertanggung jawab dengan mempertimbangkan risiko LST. Kami mendukung upaya Prudential Group dalam tiga hingga lima tahun ke depan untuk mengembangkan target emisi cakupan 1 dan 2 agar dapat mencapai *net zero* di tahun 2050. Kami juga mengelola investasi di sektor-sektor yang mendukung kebutuhan pemangku kepentingan, di antaranya adalah konsumsi, kesehatan, dan komunikasi. Selain itu, kami mewujudkan dukungan dalam proses transisi menuju ekonomi rendah karbon. Kami mulai mengidentifikasi kegiatan usaha yang mendukung dekarbonisasi melalui portofolio investasi yang bertanggung jawab pada aspek LST.

Apresiasi

Kami akan terus berupaya berada di samping nasabah kami untuk mendengarkan, memahami kebutuhan mereka, serta memberikan solusi perlindungan dan pengelolaan keuangan yang lebih maksimal. Kami ingin agar keberadaan Prudential Indonesia menjadi bagian dari kualitas hidup masyarakat Indonesia. Tidak hanya itu, kami juga secara bertahap membenahi proses bisnis kami dengan lebih memerhatikan dampak dari setiap aspek LST.

Terima kasih dan apresiasi kami sampaikan kepada seluruh pemangku kepentingan yang turut bersama kami mendukung kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Mari kita lanjutkan perjalanan kita bersama dalam mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, untuk kehidupan kita sekarang dan masa depan.

Jakarta, 30 Mei 2022

Michellina Laksmi Triwardhany
Presiden Direktur

Lembar Persetujuan

Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2021

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam laporan keberlanjutan PT Prudential Life Assurance 2021 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 2022

Direksi



Michellina Laksmi Triwardhany
Presiden Direktur



Premraj S/O N Thuraisingam
Direktur



Dian Budiani
Direktur



Rusli
Direktur



Maria Rosalinda Asmi
Direktur



Michael Andree Thomssen
Direktur

Dewan Komisaris



LAU, Tim
Presiden Komisaris



Ira Eddymurthy Andamara
Komisaris



Stephen Paul Bickell
Komisaris



R.M. Marty M. Natalegawa
Komisaris Independen



Rhenald Kasali
Komisaris Independen



Evelyne Mirna Damayanti K.
Komisaris Independen



Ancella Anitawati Hermawan
Komisaris Independen

“Kami mengelola kinerja keberlanjutan dan membentuk tim Sustainable Finance Task Force yang bekerja di bawah Chief Marketing & Communications Officer dan bertanggung jawab kepada Direksi.”



Tata Kelola Keberlanjutan

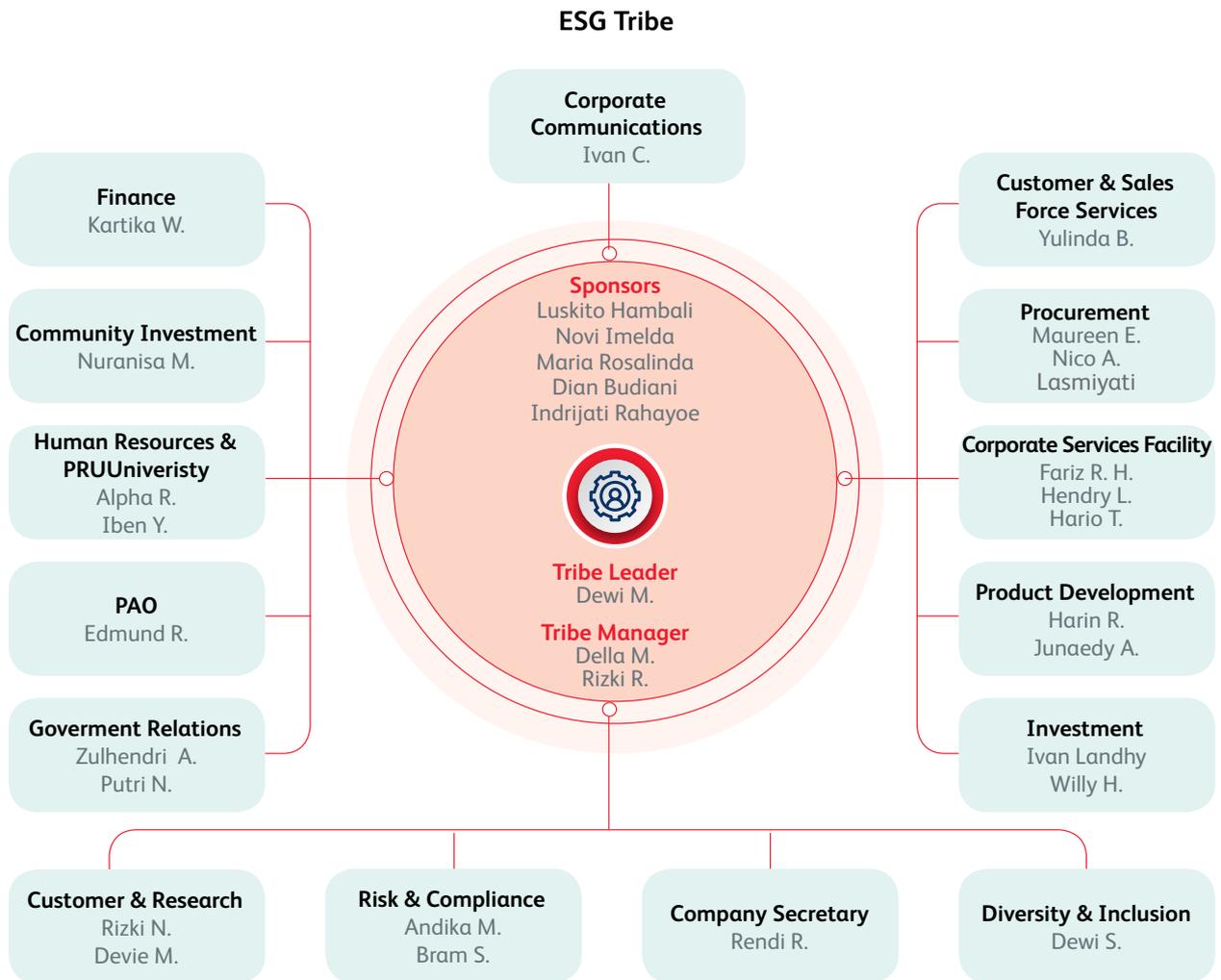


Dalam menjalankan usaha dan melayani masyarakat Indonesia, Prudential Indonesia menjalankan tata kelola keberlanjutan yang mendukung implementasi keuangan berkelanjutan.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

Struktur tata kelola Prudential Indonesia terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi. Dalam pelaksanaannya, terdapat komite-komite yang menunjang kinerja Direksi dan Dewan Komisaris. Dewan Komisaris didukung oleh Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, dan Komite Tata Kelola dalam pengawasan. Adapun Direksi dibantu oleh Komite Investasi dan Komite Pengembangan Produk dalam kegiatan sehari-harinya.

Dalam mengelola kinerja keberlanjutan, kami membentuk tim: Sustainable Finance Task Force. Tim bekerja di bawah Chief Marketing & Communications Officer dan bertanggung jawab kepada Direksi.



Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Penanggung Jawab Keberlanjutan

[5.a]

Dewan Komisaris, Direksi, dan Sustainable Finance Task Force memiliki tanggung jawab dalam implementasi keuangan berkelanjutan.



Dewan Komisaris

Menyetujui dan memantau implementasi RAKB yang telah disusun oleh Direksi



Direksi

Bersama Chief Marketing & Communications Officer, memeriksa dan memastikan RAKB dapat dijalankan sesuai dengan strategi dan Pilar Keberlanjutan



ESG Tribe

Mengelola kinerja keberlanjutan agar selaras dengan RAKB

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

Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan ^[5.b]

Untuk meningkatkan kompetensi manajemen terkait keuangan keberlanjutan, kami menyertakan anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan pejabatan Perusahaan lainnya dalam kegiatan pelatihan. Kegiatan ini berfokus pada risiko dan mitigasi risiko LST, peluang, serta informasi terkini terkait keuangan berkelanjutan.

Sepanjang tahun 2021, kegiatan peningkatan kompetensi yang kami selenggarakan, di antaranya program pelatihan internal, eksternal, dan sertifikasi profesi diikuti oleh 32.571 karyawan menyumbang total pembelajaran per karyawan sebesar 3,8 hari *training* dalam setahun.

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Menjalin hubungan baik dengan Pemangku Kepentingan yang menjadi mitra kami dalam memberikan layanan kesehatan dan pengelolaan finansial. Kami melakukan identifikasi dan merespons kebutuhan Pemangku kepentingan melalui berbagai kegiatan dan pelibatan.

Pelibatan Pemangku Kepentingan ^[5.d, 5.d.1, 5.d.2]

	<p>Pemegang Saham</p> <p>Topik Utama Kinerja Perusahaan dan pengembangan usaha</p> <p>Respons Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan RUPS Tahunan RUPS Luar Biasa Laporan Kinerja</p> <p>Frekuensi Pelibatan Satu kali setiap tahun Sesuai kebutuhan Setiap triwulan</p>
	<p>Karyawan</p> <p>Topik Utama 1. Keselamatan dan kesehatan kerja 2. Pengembangan kompetensi dan karir 3. Hak dan kewajiban sebagai pekerja</p> <p>Respons Adanya Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Pertemuan berkala Pelatihan karyawan Saluran komunikasi</p> <p>Frekuensi Pelibatan Perbaharuan PKB setiap dua tahun sekali Setiap minggu, setiap diperlukan Sesuai jadwal pelatihan, sesuai kebutuhan Selalu tersedia</p>
	<p>Pemerintah dan Regulator</p> <p>Topik Utama 1. Kepatuhan terhadap hukum 2. Kinerja Perusahaan</p> <p>Respons Laporan lain sesuai peraturan dan kebutuhan Laporan kinerja</p> <p>Frekuensi Pelibatan Setiap bulan, triwulan, setiap tahun, sesuai kebutuhan</p>

	<p>Manajer Investasi</p> <p>Topik Utama Kinerja Perusahaan</p> <p>Respons Pertemuan berkala</p> <p>Frekuensi Pelibatan Sesuai kebutuhan</p>
	<p>Tenaga Pemasar</p> <p>Topik Utama 1. Kerja sama dalam memasarkan produk asuransi 2. Pengembangan kompetensi dan jenjang karir 3. Hak & Kewajiban sebagai Tenaga Pemasar</p> <p>Respons Adanya Perjanjian Keagenan dan Perjanjian Manajer Keagenan Pertemuan berkala</p> <p>Pelatihan khusus Tenaga Pemasar</p> <p>Saluran Komunikasi khusus Tenaga Pemasar: PRUGalaxy e-flyer di PRUForce dan <i>WhatsApp Broadcast, E-mail, Newsletter</i></p> <p>Pertemuan PRUmessage, <i>E-mail, Newsletter</i></p> <p>Frekuensi Pelibatan Setiap bulan Secara berkala, sesuai kebutuhan</p>
	<p>Nasabah</p> <p>Topik Utama 1. Keterbukaan informasi dalam menjelaskan produk asuransi 2. Layanan dan perlindungan data nasabah 3. Layanan informasi 4. Keamanan investasi</p> <p>Respons Adanya akses online untuk informasi <i>Customer Line</i> <i>Call center: 1500085</i> Situs perusahaan Layanan pengaduan</p> <p>Frekuensi Pelibatan Selalu tersedia Senin – Sabtu, pukul 07:00 hingga 19:00 WIB 24 jam Selalu tersedia https://www.prudential.co.id/id/penanganan-pengaduan/contact-us/</p>
	<p>Pemasok</p> <p>Topik Utama Transparansi tender dan kontrak kerja</p> <p>Respons Pertemuan dengan pemasok</p> <p>Frekuensi Pelibatan Sekali dalam setahun, sesuai kebutuhan</p>
	<p>Masyarakat Sipil</p> <p>Topik Utama Pelaksanaan tanggung jawab sosial Perusahaan (TJSL)</p> <p>Respons Kegiatan pemberdayaan masyarakat dan TJSL</p> <p>Frekuensi Pelibatan Sesuai kebutuhan</p>

Manajemen Risiko [5.c, 5.e]

Kami mengelola risiko LST melalui penerapan Kebijakan Manajemen Risiko. Kebijakan ini memastikan pengawasan aktif terhadap efektivitas manajemen risiko oleh Direksi dan Dewan Komisaris. Prosedur manajemen risiko mencakup sedikitnya proses identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan risiko. Kami juga memiliki sistem pengendalian internal menyeluruh terkait risiko inheren terhadap Perusahaan. Di tahun 2021, pedoman terkait risiko LST tertera secara umum dalam Pedoman Risiko Manajemen dan sedang disesuaikan pada Tingkat Prosedur Risiko Manajemen.

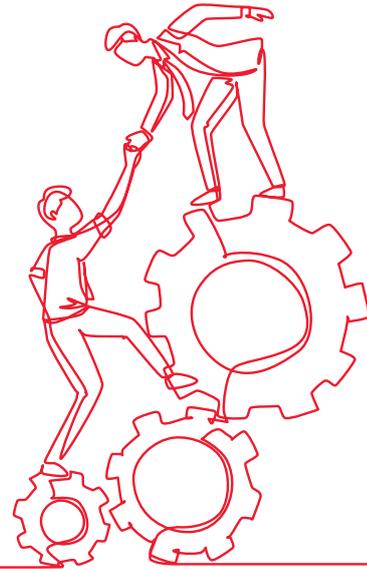
Risiko yang Dihadapi pada 2021 dan Mitigasi yang Dilakukan

	<p>Lingkungan</p> <p>Bentuk Risiko</p> <p>Kurangnya implementasi inisiatif kantor hijau</p>	<p>Mitigasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalasi poster kantor hijau 2. Ikut serta dalam <i>Earth Hour</i> 3. Mengurangi penggunaan plastik, listrik, dan kertas 4. Pengukuran kualitas udara 5. Program daur ulang 6. Pemisahan sampah organik dan anorganik 7. Pengaturan temperatur pendingin 8. Mengurangi perjalanan dinas dan melakukan rapat secara virtual 9. Penggantian lampu konvensional menjadi lampu LED untuk area kantor pusat
	<p>Sosial</p> <p>Bentuk Risiko</p> <p>Aktivitas TJSL yang kurang sesuai dengan Pilar dan Prosedur PLA</p>	<p>Mitigasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengikuti pedoman prosedur PLA (Prudential Life Assurance) dan PCA (Prudential Corporation Asia) 2. Melakukan <i>due diligence</i> terhadap pihak ketiga 3. Adanya komite Community Investment 4. Adanya <i>post event evaluation report</i>
	<p>Tata Kelola</p> <p>Bentuk Risiko</p> <p>Masih dikembangkan tata kelola terkait Keuangan Berkelanjutan</p>	<p>Mitigasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meninjau dan menyusun <i>update</i> Pedoman Manajemen Risiko yang berlaku. 2. Adanya pembahasan LST pada Komite Risiko.
	<p>Ekonomi</p> <p>Bentuk Risiko</p> <p>Pengembangan produk berwawasan LST yang belum maksimal</p>	<p>Mitigasi</p> <p>Inisiatif peningkatan produk-produk keuangan berkelanjutan (contoh <i>product enhancement</i> sesuai kebutuhan nasabah)</p>

Kami mengelola risiko melalui kerja sama dengan berbagai mitra, salah satunya bersama Eastspring Investments Indonesia. Kerja sama ini merupakan upaya pengelolaan dua jenis aset investasi yang berwawasan LST. Kami menerapkan strategi-strategi untuk meminimalisasi volatilitas dana investasi nasabah menggunakan prinsip kehati-hatian. Melalui langkah ini, kami memilih instrumen investasi dengan fundamental dan pendanaan yang baik, serta berpeluang untuk terus memberikan hasil investasi yang optimal, terlepas dari ketidakpastian kondisi pasar.

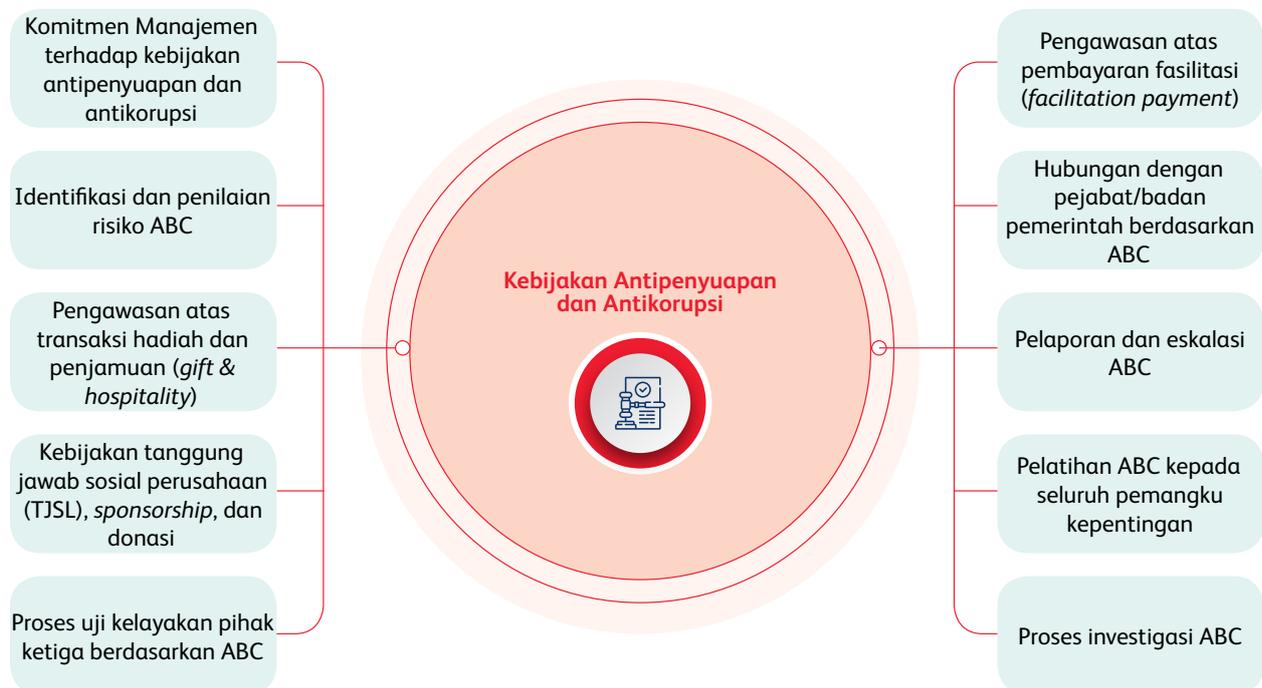


“Perusahaan mengelola dana investasi dalam bentuk saham di berbagai sektor dengan risiko relatif kecil saat kondisi ekonomi tergolong dinamis. Untuk dana investasi berbentuk obligasi, Perusahaan memprioritaskan obligasi Pemerintah yang lebih likuid untuk meminimalkan risiko investasi sembari mendukung pemulihan ekonomi.”



Antipenyuapan dan Antikorupsi

Kami menerapkan kebijakan antipenyuapan dan antikorupsi (*Anti-Bribery and Corruption [ABC]*) yang mengikat seluruh karyawan dan tenaga kerja Perusahaan. Kebijakan ini meliputi, di antaranya:



Pelaporan Pelanggaran

Kami menindak tegas setiap pelanggaran atas Pedoman Perilaku maupun kebijakan dan peraturan Perusahaan lainnya. Kami membuka saluran pengaduan melalui mekanisme *whistleblowing system (WBS)*. Pelaporan harus dilaksanakan dengan bertanggung jawab dan kami memberikan jaminan keamanan privasi dan perlindungan terhadap pelapor. Mekanisme WBS dikelola oleh Prudential Group Security yang diawasi oleh Chief Legal Officer & Company Secretary.

Kinerja Keberlanjutan





Kinerja Ekonomi



Total pendapatan premi
sepanjang 2021

Rp23
triliun

Di tengah berbagai tantangan akibat pandemi COVID-19 yang masih berlangsung sepanjang tahun 2021, Prudential dapat mempertahankan bisnis yang stabil dan kinerja keuangan yang baik. Atas capaian ini, kami dapat terus hadir untuk memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat dengan memberikan perlindungan terbaik untuk saat ini dan masa depan.

Informasi Kinerja Keuangan [6.b.1]

Uraian	Satuan	Business Plan 2021	2021	2020	2019
<i>Risk-Based Capital</i> (RBC)		461	479	549	678
Rasio Likuiditas	%	160	168	146	149
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi		62	76	64	62
Pendapatan Premi		25,7	23,0	23,7	25,0
Total Dana Kelolaan		67,2	66,6	70,2	74,5
Total Klaim Dibayarkan		12,1	16,6	12,8	15,6
Total Liabilitas	Triliun Rupiah	64,3	60,5	63,0	66,8
Total Ekuitas		7,1	6,1	6,8	7,1
Total Aset		72,5	72,0	76,3	80,7
Laba Tahun Berjalan		4,5	3,3	4,7	4,7

Informasi Kinerja Keuangan Unit Usaha Syariah

Uraian	Satuan	Business Plan 2021	2021	2020	2019
<i>Risk-Based Capital</i> (RBC) Dana Pemegang Saham Syariah	%	6.849	479	549	678
<i>Risk-Based Capital</i> (RBC) Dana Tabarru		1.872	168	146	149
Kontribusi Bruto		3,9	60,5	63,0	66,8
Total Aset	Triliun Rupiah	8,7	6,1	6,8	7,1
Total <i>Ujrah</i> (biaya) diperoleh		2,1	72,0	76,3	80,7

Investasi yang Bertanggung Jawab

Kami melakukan investasi dengan prinsip kehati-hatian sejalan dengan Kebijakan Investasi Bertanggung Jawab Grup Prudential. Pada praktiknya, Prudential Indonesia berupaya untuk mengelola risiko LST dan meningkatkan tingkat pengembalian aset jangka panjang (ROA). Dengan mempertimbangkan aspek LST dalam keputusan investasi, Prudential Indonesia meyakini adanya keuntungan dan nilai investasi yang lebih baik dalam jangka panjang.

Salah satu risiko LST yang menjadi perhatian Perusahaan adalah risiko perubahan iklim. Dampak perubahan iklim ekstrem tidak hanya memengaruhi kehidupan manusia, akan tetapi juga kegiatan usaha. Untuk itu, kami mulai membatasi investasi pada sektor usaha yang memberikan dampak negatif pada lingkungan, salah satunya dengan memilih sektor usaha yang rendah karbon.

Capaian Kinerja Kami

Pada tahun 2021, kami mencatat adanya capaian kinerja positif dengan total pendapatan premi sebesar Rp23,0 triliun, total aset sebesar Rp72,0 triliun, dan total aset investasi sebesar Rp66,6 triliun. Kami senantiasa menjaga perolehan nilai ekonomi dan berkontribusi pada ketahanan kesehatan Nasional.

Kami berupaya melindungi masyarakat Indonesia melalui pembayaran total klaim sebesar Rp16,6 triliun. Di samping itu, kami juga mencatat laba setelah pajak sebesar Rp3,3 triliun dan juga mencatat tingkat solvabilitas (*Risk Based Capital*) perusahaan yang kuat yaitu 479%.

Sejalan dengan aspirasi untuk menjadi kontributor terkemuka dalam ekonomi Syariah Indonesia, Unit Usaha

syariah Prudential Indonesia di tahun 2021 memiliki total aset sebesar Rp6,1 triliun, tertinggi di industri asuransi jiwa syariah Indonesia. Kami juga mencatat tingkat solvabilitas dari dana *tabarru'* yang mencapai 168%. Selain itu, Perusahaan juga membagikan nilai ekonomi sebesar Rp14,1 miliar dalam bentuk kegiatan *community investment*, pembayaran dividen kepada Pemegang Saham, pembayaran Pajak dan Penerimaan Negara bukan Pajak (PNBP), serta pembayaran imbal jasa pekerjaan kepada karyawan.

Rantai Pasok

Rantai pasok Perusahaan terdiri dari pemasok/vendor untuk pengadaan barang dan jasa pendukung kegiatan operasional dan Tenaga Pemasar untuk memasarkan asuransi. Guna menghindari benturan kepentingan dengan pemasok/vendor maupun dengan pemangku kepentingan di Prudential Indonesia, kami melaksanakan proses seleksi dengan ketat. Secara berkala, Departemen Prudential Agency Organization (PAO) melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja Tenaga Pemasar. Sementara itu, pemilihan pemasok/vendor mengacu kepada kebijakan Departemen Procurement. Departemen Procurement juga bertanggung jawab mengawasi keseluruhan proses pihak ketiga di perusahaan.

Pemasok

Pemilihan pemasok/vendor lokal dilaksanakan sejalan dengan kebijakan prosedur operasi standar manajemen pemasok Perusahaan, yakni menggunakan pemasok/vendor lokal dari badan usaha yang berbadan hukum Indonesia dan beroperasi di Indonesia. Langkah ini merupakan bentuk dukungan kami untuk menciptakan manfaat tidak langsung bagi masyarakat, berupa lapangan kerja bagi tenaga kerja lokal. Pada tahun 2021, terdapat 522 pemasok/vendor lokal terdaftar dalam rantai pasok kami. Mereka berasal dari sekitar Perusahaan, tempat mereka berdomisili. Dengan asumsi setiap perusahaan pemasok/vendor lokal dapat

mempekerjakan minimum 2 - 5 orang, maka keberadaan pemasok/vendor lokal berpotensi menyerap minimum 1.000 pekerja. [203-2]

Jumlah Pemasok/Vendor dan Nilai Kontrak

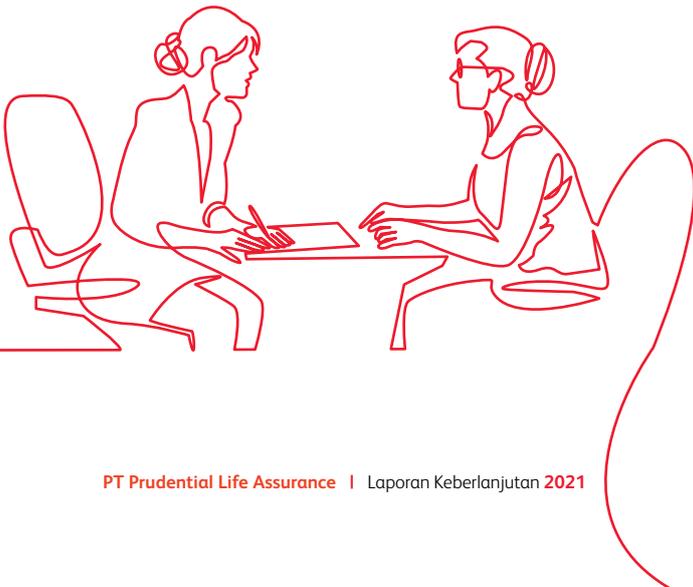
2021		2021	
			
Jumlah Pemasok		Total Nilai Pengeluaran	
522 Unit		Rp700 Miliar	
2020	607 Unit	2020	Rp773 Miliar
2019	570 Unit	2019	Rp954 Miliar

Tenaga Pemasar

Bagi kami, Tenaga Pemasar memiliki potensi untuk membangun bisnisnya sendiri dan dapat menjadi ujung tombak dalam mendukung literasi dan asuransi di Indonesia. Oleh karena itu, Prudential Indonesia memberikan pengetahuan dan keterampilan untuk dapat mengembangkan Tenaga Pemasar yang profesional, cakap, dan andal. Di samping itu, berbagai pelatihan diberikan, sehingga Tenaga Pemasar dapat menyampaikan informasi dan pemahaman yang tepat akan manfaat dan risiko. Kami juga menyediakan teknologi terbaru guna memastikan efisiensi pelayanan kepada nasabah.

Pada tahun 2021, lebih dari 172.691 orang menjadi Tenaga Pemasar, tersebar di 145 kota, di seluruh Indonesia. Sebanyak hampir 1.000 orang Tenaga Pemasar terdaftar sebagai anggota Million Dollar Round Table (MDRT) 2022 atas pencapaian 2021 - MDRT adalah sebuah asosiasi independen internasional untuk lebih dari 70.000 profesional di bidang jasa asuransi jiwa dan finansial terbaik, dari lebih dari 70 negara dan wilayah di dunia. Upaya pengembangan dan pencapaian ini merupakan perwujudan komitmen Prudential Indonesia untuk terus membangun kewirausahaan guna mendorong pertumbuhan literasi dan inklusi keuangan, asuransi jiwa, dan asuransi jiwa Syariah di masyarakat.

Kondisi pandemi COVID-19 sepanjang tahun 2021 berdampak pada proses perekrutan yang masih harus terlaksana secara daring. Seluruh tahapan, mulai dari *on boarding* hingga *sales*, dilaksanakan dengan memanfaatkan infrastruktur digital yang memadai. Prudential Indonesia memastikan Tenaga Pemasar telah terdaftar secara resmi dan memiliki lisensi AAJI. Seluruh nasabah maupun masyarakat luas dapat mengakses daftar tersebut melalui <https://www.prudential.co.id/id/list-of-marketers/>.



Kinerja Sosial



Mempersiapkan karyawan dan Tenaga Pemasar yang cakap dan profesional menjadi salah satu upaya kami untuk dapat terus memberikan pelayanan optimal. Di tengah kebutuhan nasabah yang kian meningkat, kami berusaha menjawab kebutuhan yang beragam dengan mempersiapkan talenta terbaik melalui pendidikan dan pelatihan. Kami memberikan kesempatan yang sama, memperlakukan karyawan dengan adil tanpa membedakan latar belakang, jenis kelamin, ras, keyakinan, usia, ataupun golongan. Prudential Indonesia juga melindungi karyawannya dan mematuhi peraturan Pemerintah dengan tidak memberlakukan kerja paksaan tidak memperkerjakan anak.

Komposisi Pekerja

Kami senantiasa berusaha membangun budaya dengan keberagaman dan inklusivitas. Keberagaman yang menghargai perbedaan kami tunjukkan melalui komposisi karyawan pada tahun 2021. Sebanyak 215 karyawan bergabung dalam perjalanan Prudential Indonesia melayani kebutuhan nasabah. Seluruh karyawan memiliki hak, kewajiban, dan hubungan kerja yang diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB)/Peraturan Perusahaan.

Total pelatihan untuk karyawan

59.945 jam

Penerima manfaat *community investment*

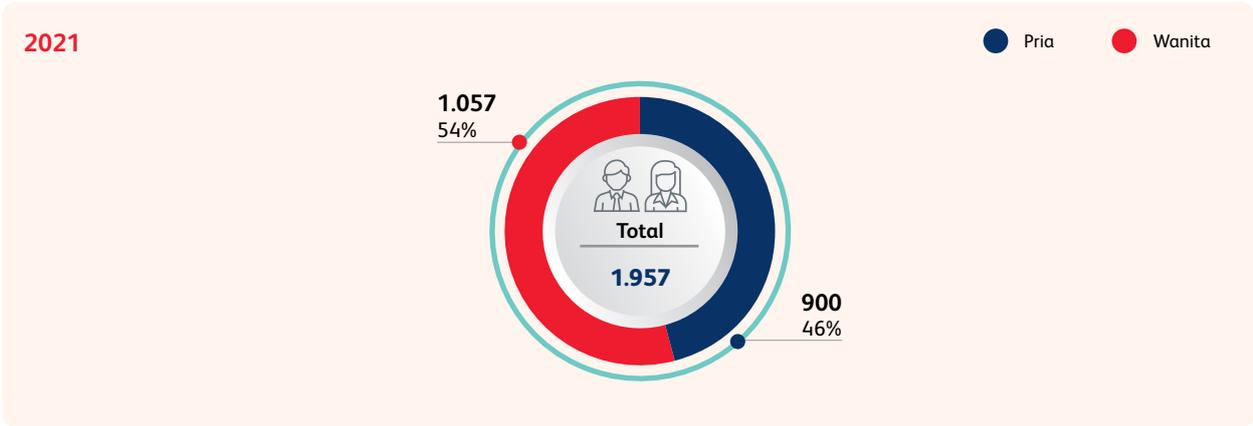
50.360 orang



Kami memiliki Program *Diversity & Inclusion* (D&I) guna mewujudkan budaya menghargai perbedaan yang dilaksanakan melalui beragam komitmen. Kami melakukan pendekatan secara jelas dan transparan terhadap karyawan dan melakukan kaji ulang atas proses rekrutmen yang dilaksanakan, serta memberikan penghargaan atas prestasi yang diraih. Selain itu, kami berkomitmen menciptakan kepemimpinan inklusif dalam berbagai tingkatan, mencitrakan kepemimpinan inklusif yang dapat mendorong terwujudnya inovasi dan koneksi yang lebih luas, dan inklusif dalam nilai-nilai Prudential yang diharapkan dapat menuntun perilaku karyawan.



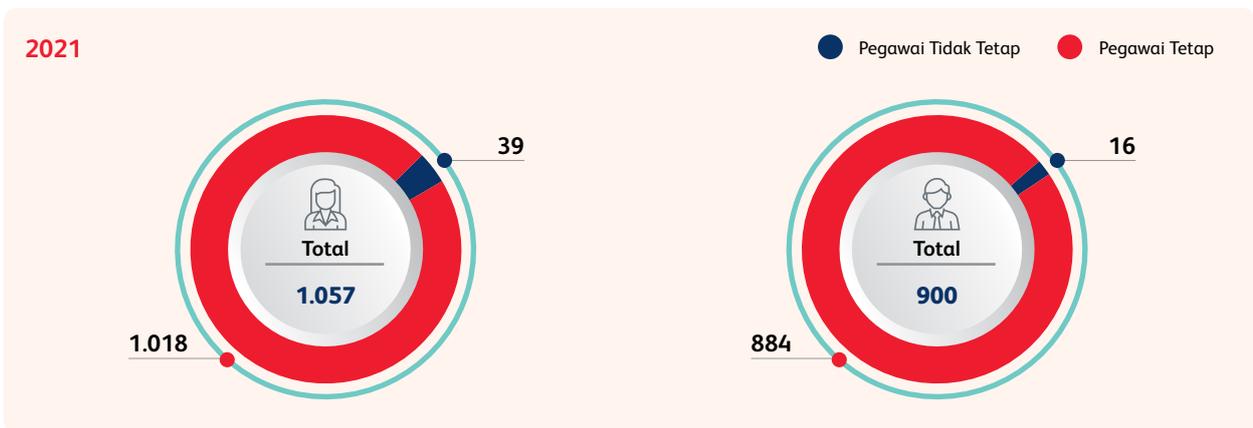
Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin [3.c.2]



Jenis Kelamin	2020		2019	
	%	Jumlah	%	Jumlah
Pria	46	891	46	860
Wanita	54	1.053	54	1.023
Jumlah	100	1.944	100	1.883



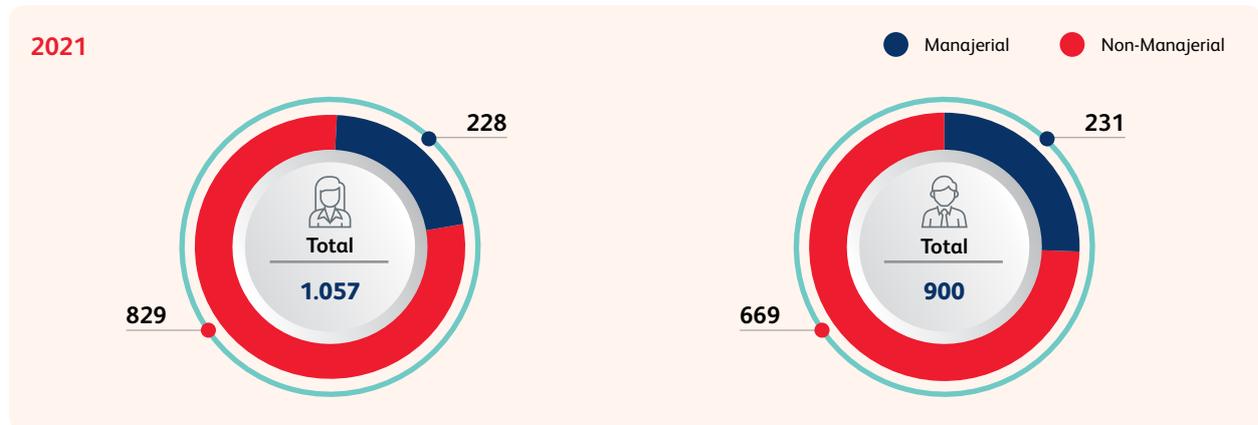
Komposisi Karyawan berdasarkan Status Ketenagakerjaan [3.c.2]



Status Kepegawaian	2020		2019	
	Wanita	Pria	Wanita	Pria
Pegawai Tetap	1.028	877	1.019	850
Pegawai Tidak Tetap	25	14	4	10
Total	1.053	891	1.023	860



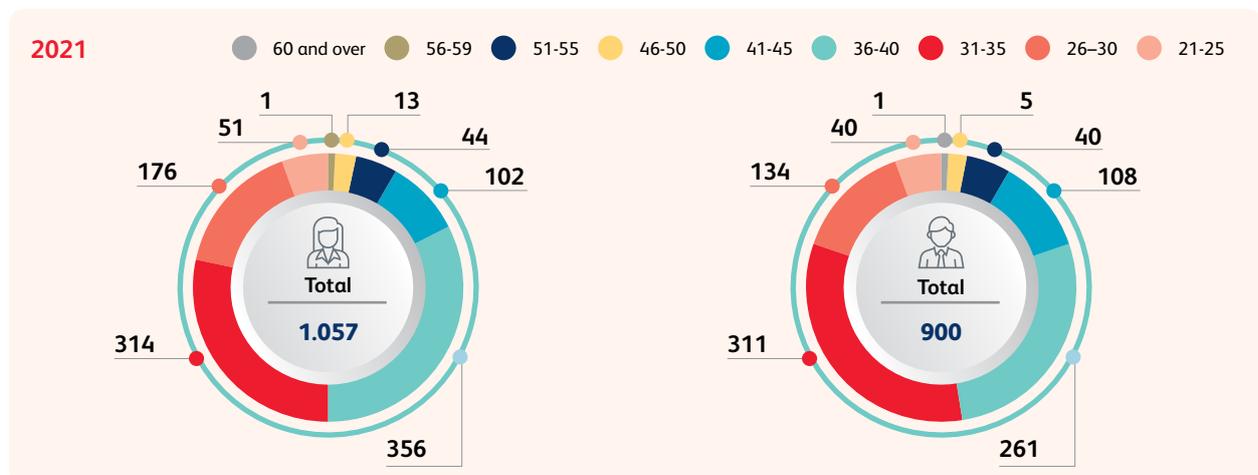
Komposisi Karyawan berdasarkan Jabatan dan Gender [3.c.2]



Jabatan	2020		2019	
	Wanita	Pria	Wanita	Pria
Manajerial	201	253	182	221
Non-Manajerial	852	638	841	639
Total	1.053	891	1.023	860



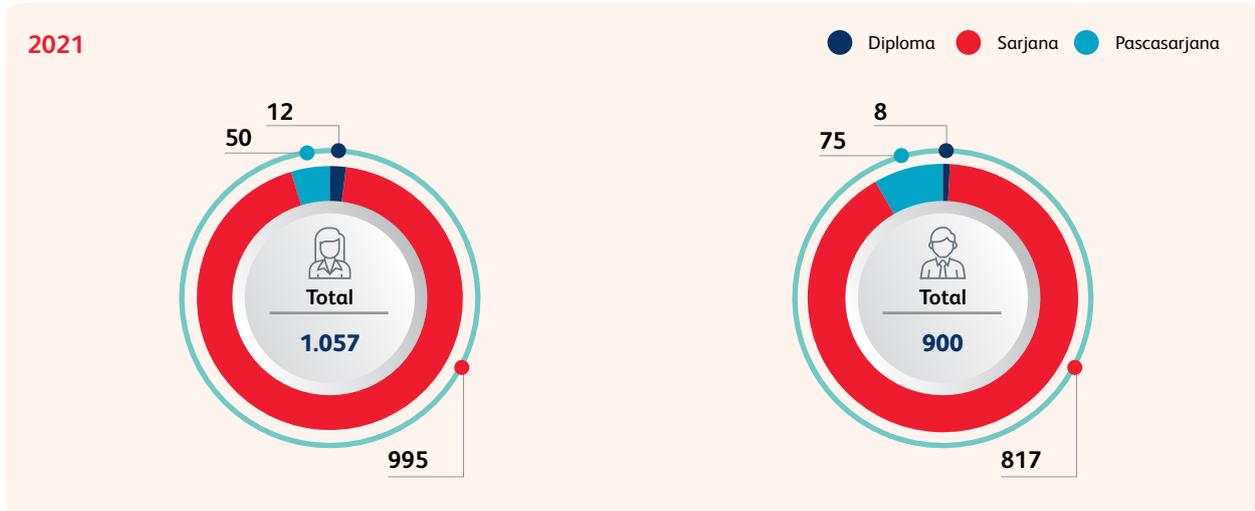
Komposisi Karyawan berdasarkan Kelompok Usia dan Gender [3.c.2]



Kelompok Usia	2020		2019	
	Wanita	Pria	Wanita	Pria
60 and over	0	2	0	1
56-59	1	0	1	0
51-55	10	9	11	9
46-50	39	35	0	1
41-45	88	82	26	29
36-40	309	251	83	62
31-35	354	344	233	211
26-30	204	136	390	331
21-25	48	32	231	185
Total	1.053	891	1.023	860



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



Pendidikan	2020		2019	
	Wanita	Pria	Wanita	Pria
Diploma	28	9	22	5
Sarjana	972	809	951	790
Pascasarjana	53	73	50	65
Total	1.053	891	1.023	860

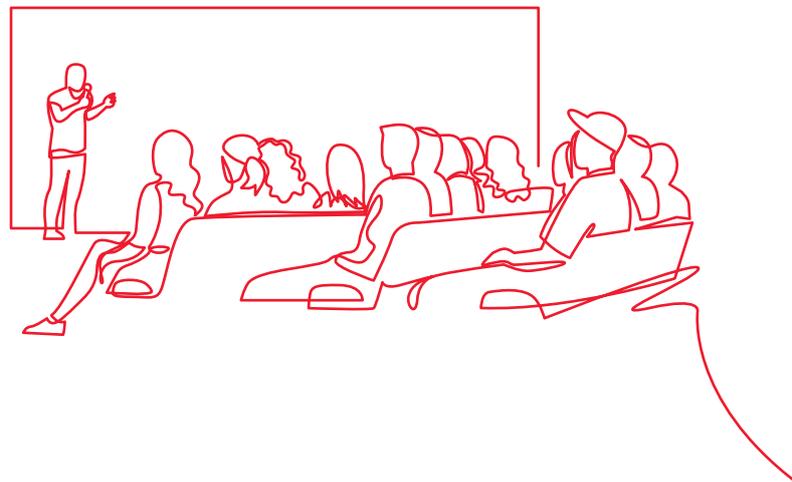
Hubungan Ketenagakerjaan [6.c.2.a]

Kami senantiasa memberikan lingkungan kerja yang baik, membina hubungan kerja yang harmonis, dan memerhatikan kesetaraan kesempatan untuk semua individu di lingkungan Prudential Indonesia. Atas upaya menciptakan iklim kerja yang kondusif ini, pada akhir tahun 2021 tingkat perputaran karyawan sebesar 10,19%. Karyawan yang meninggalkan Perusahaan terdiri dari 78 pria (51%) dan 75 wanita (49%).

Dalam tiap proses rekrutmen karyawan, seluruh tahapan dilaksanakan secara profesional sesuai kebutuhan Perusahaan dan regulasi yang berlaku. Sebanyak 215 orang bergabung menjadi karyawan baru Prudential Indonesia di tahun 2021, dengan komposisi pria berjumlah 109 orang (51%) dan wanita berjumlah 106 orang (49%). Kami memberikan remunerasi kepada karyawan sesuai peraturan Pemerintah. Perbandingan imbal jasa terendah pada tingkat jabatan yang sama bagi karyawan pria dan karyawan wanita adalah 1:1, yang menandakan tidak ada perbedaan gender pada pemberian remunerasi antara pria dan wanita. Remunerasi diberikan berdasarkan penilaian kinerja, masa kerja, serta prestasi kerja lainnya. Pada tahun 2021, perbandingan antara remunerasi terendah bagi karyawan Prudential dibandingkan dengan upah minimum regional ialah 102%.

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

Kami melaksanakan banyak program pelatihan untuk menjaga dan meningkatkan prestasi karyawan perusahaan. Selama tahun 2021, kegiatan pelatihan dilaksanakan secara daring dan dikelola oleh PRUUniversity. Materi pelatihan antara lain mencakup materi pengelolaan resiko dan LST. Secara keseluruhan, jumlah jam pendidikan dan pelatihan karyawan mencapai 59.945 jam.



Selain itu, kami memberikan pelatihan keuangan berkelanjutan kepada karyawan Perusahaan. Jumlah ini akan terus meningkat tiap tahunnya seiring dengan rencana kami dalam RAKB untuk memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan, dengan target mencapai 50% karyawan hingga 2025. Perusahaan juga memberikan kesempatan program pelatihan persiapan pensiun bagi karyawan yang akan memasuki usia pensiun 57 tahun.

Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman [6.c.2.c]

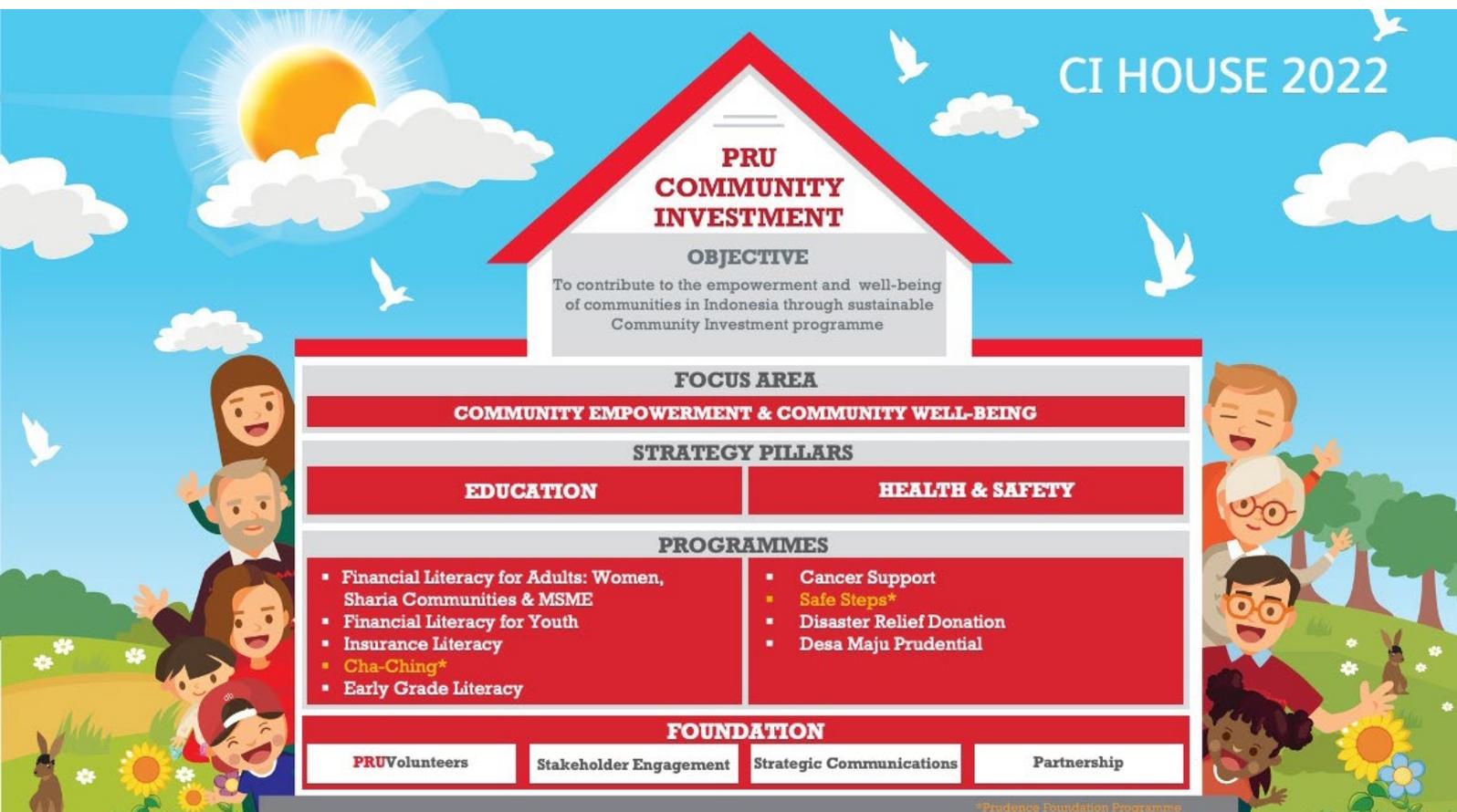
Prudential Indonesia meyakini bahwa lingkungan yang nyaman dan aman akan mendukung peningkatan produktivitas kerja. Oleh sebab itu, kami menerapkan protokol kesehatan dengan ketat. Kami menjalankan beberapa inisiatif program untuk mencegah penularan COVID-19, seperti pengaturan kerja *work from office* (WFO) dan *work from home* (WFH) dan penambahan fasilitas sanitasi.

Untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan, secara konsisten kami melaksanakan sosialisasi, termasuk kepada nasabah yang dapat mengunduh aplikasi melalui: https://www.wedopulse.com/id/asisten_kesehatanmu.html

Berbagi dengan Masyarakat [6.c.3.c]

Melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (TJSL), Prudential Indonesia senantiasa memberdayakan masyarakat Indonesia melalui kegiatan TSJL yang kami sebut Community Investment (CI). Pelaksanaan CI dijalankan melalui dua pilar, yaitu Pilar Pendidikan dan Pilar Kesehatan dan Keselamatan. Untuk memastikan pelaksanaan yang efektif dan terukur, kegiatan CI dijalankan secara terfokus oleh Departemen Community Investment.

Pada tahun 2021, Prudential Indonesia mengeluarkan biaya kegiatan Community Investment sebesar Rp15,5 miliar, dengan realisasi mencapai Rp14,1 miliar atau 91%. Dari jumlah tersebut, sebanyak 50.360 orang menerima manfaat pembiayaan program yang dijalankan.



Biaya Kegiatan <i>Community Investment</i>				
Tahun	Program <i>Community Investment</i>	Biaya (Rp Juta)		Penerima Manfaat (Orang)
		Anggaran	Realisasi	
2021	Pendidikan	15.500	14.130	50.360
	Kesehatan dan Keamanan			
2020	Pendidikan	25.400	13.182	50.323
	Filantropi			
	Kesehatan dan Keamanan			
2019	Pemberdayaan Indonesia Timur	29.200	22.776	82.965
	Pendidikan			
	Filantropi			
	Kesehatan dan Keamanan			
	Pemberdayaan Indonesia Timur			

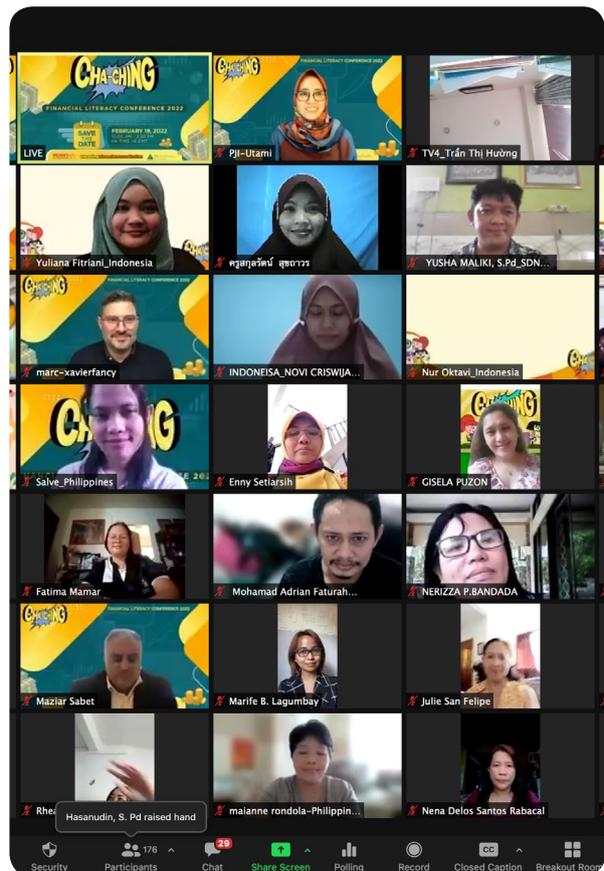


Pilar Edukasi

Di bawah Pilar Edukasi, kami menjalankan program literasi keuangan yang sejalan dengan program yang dicanangkan oleh Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan. Kegiatan kami ditujukan untuk masyarakat, terutama anak-anak, perempuan, masyarakat berpenghasilan rendah, juga komunitas syariah dan UMKM. Literasi keuangan juga dilakukan sebagai bentuk sosialisasi terkait penyelenggaraan asuransi, serta manfaatnya untuk perencanaan perlindungan dan keuangan masa depan.

Pendidikan Cerdas Keuangan “Cha-Ching” untuk Guru dan Anak

Kami melaksanakan pelatihan guru melalui program pendidikan Cerdas Keuangan untuk Anak menggunakan kurikulum “Cha-Ching” bekerja sama dengan KIPIN School dan Prestasi Junior Indonesia. Kurikulum ini telah diimplementasikan di Kabupaten Sidoarjo, Trenggalek, Blitar, dan DKI Jakarta. Sepanjang tahun 2021, pelatihan dilakukan secara daring. Selama 2021, Cha-Ching berhasil menjangkau 165.485 anak





sekolah dasar dan melibatkan 5.789 guru dari 3.186 sekolah dasar di daerah-daerah tersebut baik termasuk lewat pembelajaran daring. Dapat diakses di *website* dan media sosial, Cha-Ching telah menjangkau lebih dari 24 juta orang hingga pada akhir tahun 2021.

Literasi Keuangan untuk Perempuan Indonesia dan Komunitas Syariah

Program ini dilaksanakan selama Mei – Oktober 2021, bekerja sama dengan Masyarakat Ekonomi Syariah (MES). Melalui program ini, kami mengajak peserta untuk meningkatkan pengetahuan mengenai dasar-dasar pengelolaan keuangan dan berbagi informasi terkini seputar perkembangan, potensi, dan peluang usaha untuk meningkatkan bisnis selama masa pandemi dengan berbasis pada layanan keuangan syariah. Pengetahuan mengenai asuransi syariah disosialisasikan kepada berbagai kalangan seperti ibu rumah tangga, karyawan, mahasiswa, pemilik usaha kecil-menengah, dan anggota Lembaga Keuangan Mikro Syariah. Hingga saat ini, terhitung lebih dari 13.000 peserta telah mengikuti program ini.

Literasi Keuangan untuk Komunitas Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Kami menyelenggarakan webinar literasi keuangan yang diikuti lebih dari 1.000 peserta pelaku UMKM. Kegiatan ini merupakan bentuk dukungan Prudential Indonesia dalam peringatan Bulan Inklusi Keuangan yang diinisiasi oleh OJK. Melalui webinar ini, kami berdiskusi dan berbagi informasi mengenai strategi usaha di masa pandemi.

Pemberdayaan Indonesia Timur

Program Pemberdayaan Indonesia Timur telah dilaksanakan sejak 13 Agustus 2018, dengan fokus untuk mendukung pemberdayaan melalui pendidikan dan kewirausahaan bagi masyarakat di Indonesia Timur. Secara umum, program kewirausahaan bertujuan untuk menciptakan 60 pengusaha muda yang profesional dan tangguh pada 2022. Program dilakukan bersama dengan mitra Prudential Indonesia, yakni Prestasi Junior Indonesia yang melakukan kunjungan langsung ke lapangan.

Program yang ditujukan untuk masyarakat di Papua ini dilaksanakan dalam dua tahap. Tahap pertama telah dilaksanakan pada Februari 2019 dan berhasil mencetak 33 pengusaha muda Papua yang profesional dan tangguh, sedangkan tahap kedua dilaksanakan pada Desember 2020 hingga Juni 2022. Tahap kedua mengalami penyesuaian waktu seiring dengan terjadinya pandemi COVID-19. Pada Desember 2021, program ini telah menghasilkan 40 wirausaha muda.

Literasi Keuangan untuk Wilayah Indonesia Timur

Kami turut memajukan pendidikan anak-anak di kawasan Indonesia Timur, khususnya di Kabupaten Supiori, Papua melalui kerja sama dengan UNICEF dan pemerintah setempat sejak tahun 2019. Kami menyelenggarakan Program Literasi Kelas Awal dan menjangkau lebih dari 2.581 siswa kelas 1-3 di 40 sekolah dasar. Selain siswa, program ini juga menyediakan pendampingan literasi kepada lebih dari 9.663 orang tua dan anggota komunitas.



Pilar Kesehatan dan Keselamatan

Di tahun 2021 kami meluncurkan Program Santunan Rawat Inap Pascavaksinasi kepada nasabah yang dirawat di rumah sakit akibat komplikasi kesehatan pasca vaksinasi COVID-19. Kami juga menjadi perusahaan asuransi jiwa pertama di Indonesia yang membuka sentra vaksinasi di beberapa lokasi di Indonesia, salah satunya di PRUUniversity, Kota Kasablanka. Sebanyak lebih dari 51.000 dosis vaksin telah didistribusikan sepanjang tahun 2021.



Desa Maju Prudential

Prudential Indonesia bersama dengan Habitat for Humanity Indonesia menyelenggarakan Program Desa Maju Prudential di Kecamatan Mauk, Tangerang, Banten untuk periode 2020-2022. Wilayah ini dipilih karena masih banyaknya warga yang tinggal di hunian tidak layak dari bilik bambu, masih kurang pemahaman akan sanitasi, sulit mengakses air bersih, serta memerlukan dukungan agar dapat mempraktikkan pola hidup bersih dan sehat. Hingga tahun 2021, kami telah menyalurkan bantuan dengan nilai hampir Rp5 miliar yang dialokasikan untuk pembangunan 63 unit rumah dan berbagai fasilitas kesehatan.

Kami juga mengadakan pelatihan *Water Sanitation Hygiene* (WASH) untuk 128 orang, pembinaan dasar dan pelatihan rumah sehat untuk 51 orang, bantuan uang tunai serbaguna untuk 562 keluarga, dan pemberian perlengkapan alat kebersihan diri kepada 617 keluarga. Di tahun 2022, kami berencana melanjutkan pembangunan PAUD dan trotoar serta fasilitas lainnya pada tahap dua.

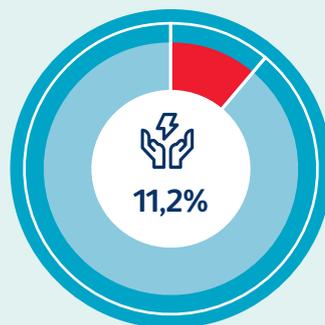
Safe Steps untuk Anak

Kami melaksanakan program *Safe Steps* guna meningkatkan pengetahuan dan kesiapsiagaan siswa sekolah dasar pada pertolongan pertama kecelakaan, hidup sehat mencegah virus COVID-19, dan tanggap bencana. Secara daring, program ini terlaksana sejak bulan September hingga Oktober 2021, diikuti oleh 1.000 anak sekolah dasar di daerah Jawa Tengah, Kalimantan Selatan, Yogyakarta, Gorontalo, dan Sumatra Barat. Kegiatan ini turut melibatkan PRUVolunteers sebagai pengajar dan bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia.

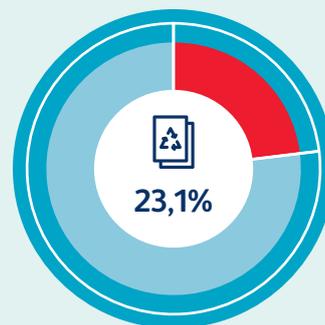
Kinerja Lingkungan Hidup



Efisiensi Energi



Pengurangan Pemakaian Kertas



Catatan: Kinerja 2021 dibandingkan 2020

Prudential Indonesia mengembangkan kebijakan investasi yang bertanggung jawab pada aspek lingkungan sesuai dengan *Group Code of Business Conduct and the Group Values*. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan yang diambil Perusahaan dalam menyusun portofolio investasi tidak hanya mempertimbangkan aspek keuangan, namun juga LST.

Melalui pertimbangan atas aspek lingkungan, Prudential Indonesia mendukung kebijakan *green insurance* dan *responsible investment* dengan menjalankan strategi-strategi sebagai berikut:

1. Prudential Indonesia terus meminimalisasi alokasi investasi pada obligasi yang diterbitkan oleh emiten yang melakukan usaha batu bara.
2. Membatasi porsi investasi saham pada emiten dengan lini bisnis batu bara maksimal sebesar bobot investasi emiten batu bara pada indeks.
3. Menerapkan *Responsible Investment Tools* melalui:
 - Menetapkan prosedur dalam menyusun portofolio berbasis LST
 - Menempatkan skor LST dalam uji tuntas (*due diligence*) ke Manajer Investasi

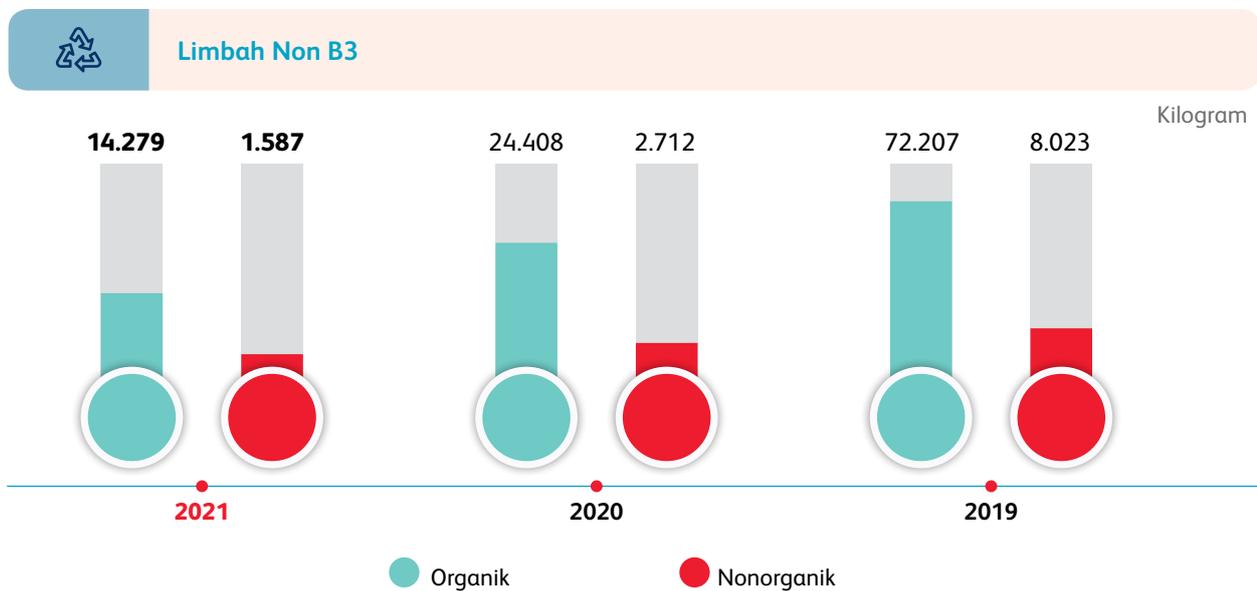
Inisiatif Green Office

Kami memiliki ambisi untuk menciptakan lingkungan kantor yang nyaman bagi nasabah maupun karyawan, dan juga ramah lingkungan (*green office*). Diawali dengan lingkungan Kantor Pusat di Jakarta, kami terus membangun budaya cinta lingkungan dan hemat energi. Pada tahun 2021, Prudential Indonesia melakukan berbagai inisiatif menuju *green office*.



Mengelola Limbah Kantor [6.e.5.a, 6.e.5.b]

Prudential Indonesia memilah limbah berupa sampah di kantor pusat dengan menyediakan tempat sampah organik dan nonorganik. Kami tidak menghasilkan limbah B3 yang signifikan. Pada tahun 2021, Prudential Indonesia telah mengurangi sampah sebesar 10,90 ton menjadi 15,87 ton dari tahun 2020, yakni sebesar 26,76 ton.



Mengelola Energi dengan Perilaku Hemat Listrik [6.d.3.b]

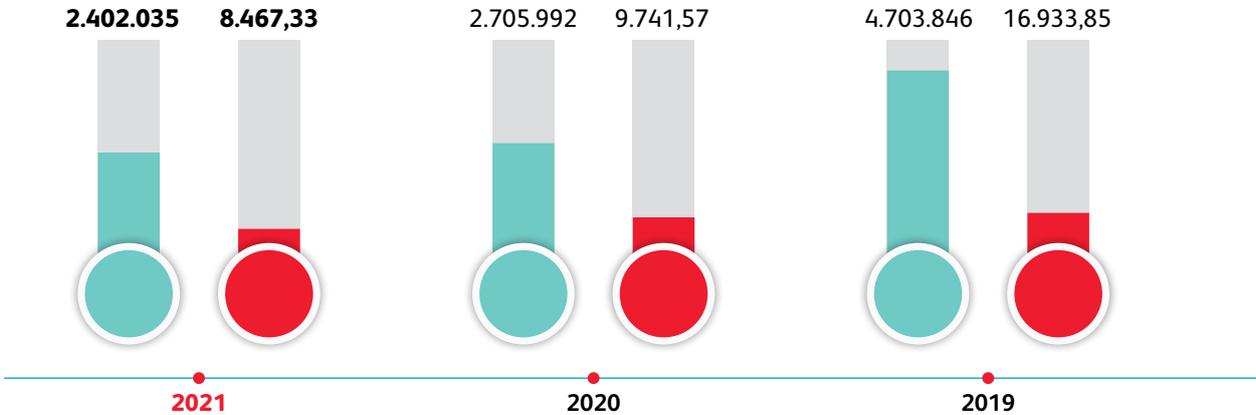
Prudential Indonesia terus menanamkan perilaku hemat listrik kepada seluruh karyawan. Dari tahun 2020 ke tahun 2021, kami telah mengurangi konsumsi listrik sebesar 11,23% atau 1.094,24 GJ. Namun demikian, pengurangan ini disebabkan karena banyaknya karyawan yang bekerja dari rumah, sehingga kami belum dapat menghitung secara pasti penghematan listrik atas inisiatif mematikan lampu pada ruang kantor yang tidak digunakan.



Pemakaian Energi [6.d.3.a]

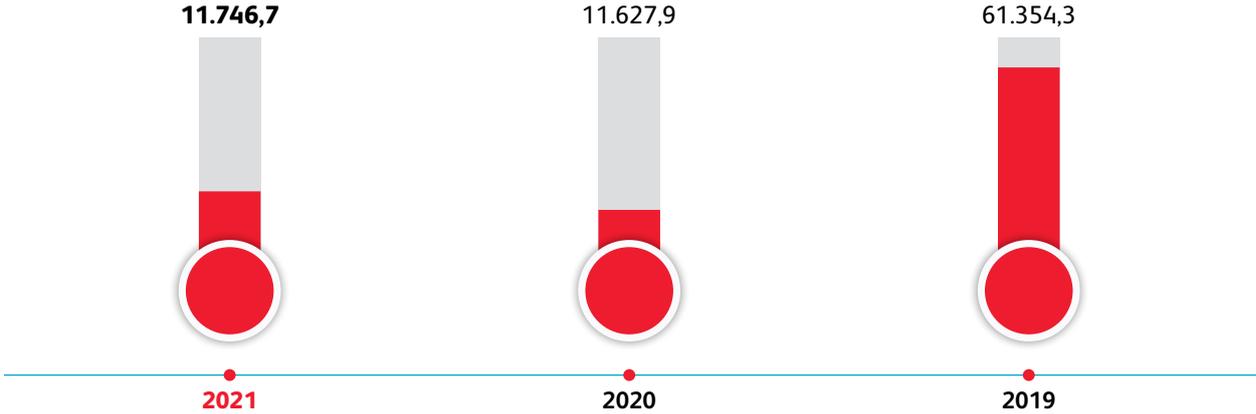
LISTRIK

kWh GJ



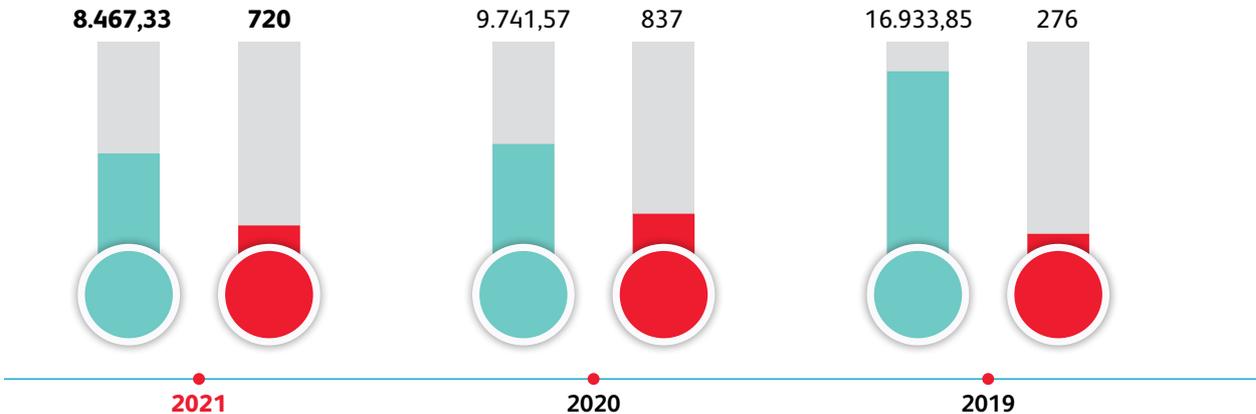
BBM

Liter



Nilai Intensitas Energi

Konsumsi Energi (GJ) Nilai Intensitas Energi (GJ/KL)



Membiasakan Hemat Air

Seperti halnya dengan kebiasaan hemat listrik, karyawan Prudential Indonesia juga menanamkan perilaku hemat air. Hal ini menghasilkan penurunan penggunaan air di lingkungan kantor sebesar 53m³ dibandingkan tahun 2020.

Menggunakan Lampu LED [6.d.2]

Kami melakukan pergantian lampu konvensional (neon) menjadi lampu LED di seluruh lantai dalam kawasan Pru Tower. Digunakannya lampu LED tidak hanya membantu menghemat energi sebesar 60,21%, namun juga meningkatkan efisiensi sebesar 67% selama setahun. Angka ini dicapai dengan waktu nyala lampu kurang lebih 9 jam perhari, 5 hari dalam seminggu.

Menggunakan Material Ramah Lingkungan [6.d.2]

Setiap karyawan Perusahaan membiasakan diri untuk tidak menggunakan air minum dalam botol plastik di lingkungan kantor dan membawa tempat minum masing-masing. Perilaku ini mengurangi volume sampah plastik dan emisi gas rumah kaca (GRK).

Mengelola Emisi GRK [6.e.4]

Pengelolaan emisi GRK dari boiler dan genset merupakan tanggung jawab langsung dari manajemen bangunan, sehingga Prudential Indonesia sebagai penyewa gedung tidak melakukan perhitungan emisi GRK yang dikeluarkan atas aktivitas bisnis yang dilaksanakan di perkantoran.

Keanekaragaman Hayati [6.e.3.a, 6.e.3.b]

Lokasi operasional Prudential Indonesia tidak berada atau dekat dengan daerah konservasi. Dengan demikian, tidak ada risiko kerusakan keanekaragaman hayati di wilayah tertentu yang disebabkan oleh kegiatan operasional Perusahaan.

Biaya Lingkungan Hidup

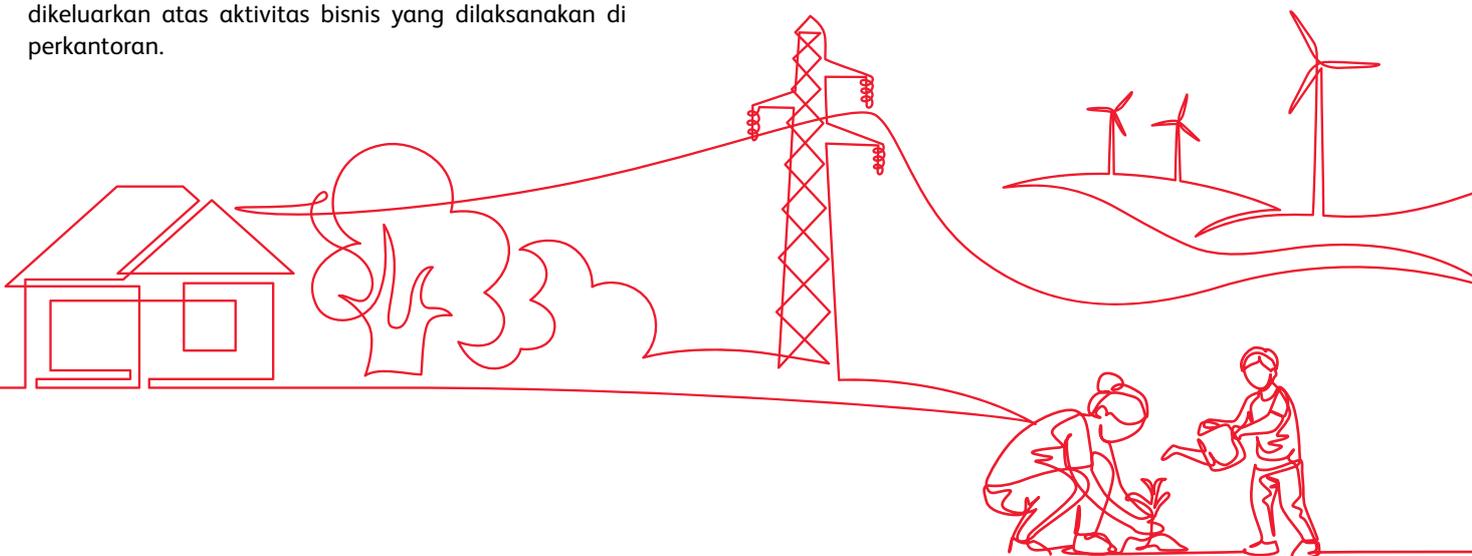
Pada periode pelaporan ini, Prudential Indonesia belum melakukan perhitungan biaya lingkungan hidup. Akan tetapi biaya lingkungan hidup sudah termasuk dalam *Community Investment* (CI) kami.

Tumpahan yang terjadi [6.e.5.c]

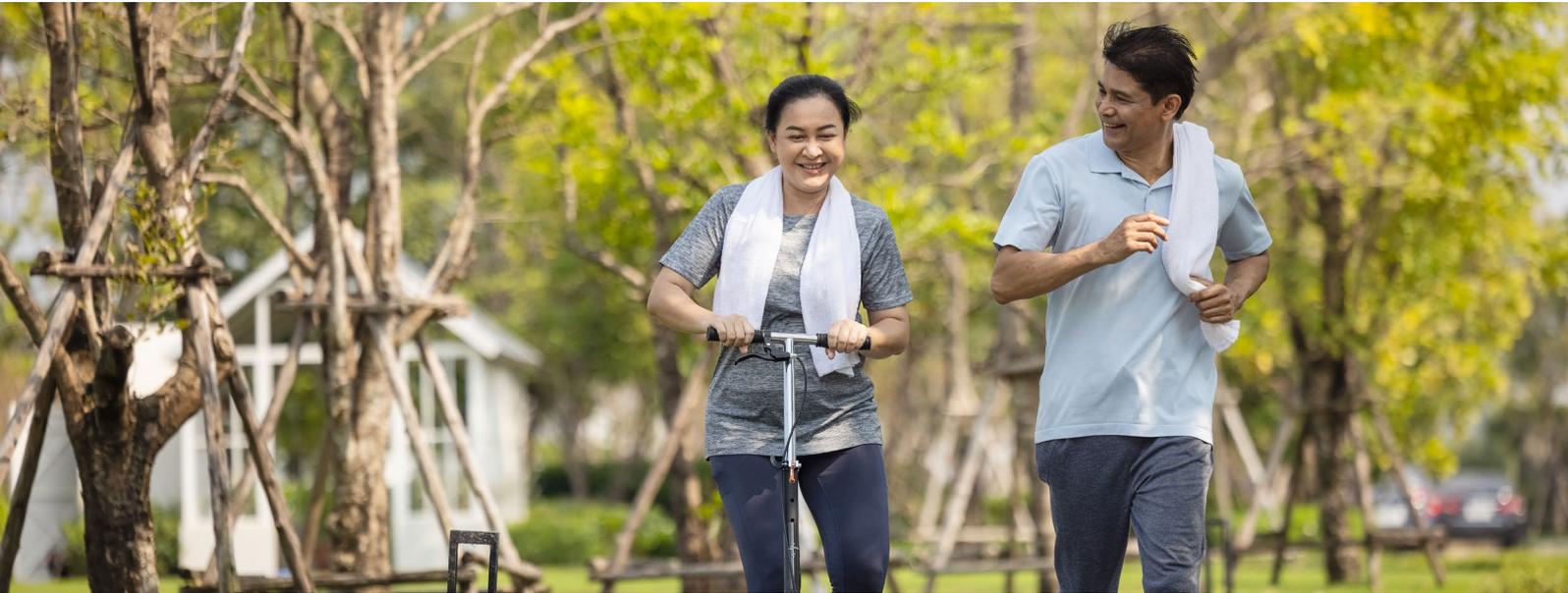
Sebagai Perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan dan finansial, kami tidak memiliki risiko tumpahan/*spill*.

Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan [6.e.6]

Sepanjang tahun 2021, kami tidak menerima pengaduan lingkungan hidup baik oleh *investee*, nasabah, mitra usaha Perusahaan, maupun pemangku kepentingan lain. Kami juga tidak mendapatkan pengaduan lingkungan hidup yang signifikan, yang dialami oleh nasabah kami.



Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa



Inovasi dan Pengembangan Produk & Jasa [6.c.1, 6.f.1]

Pada tahun 2021, Prudential Indonesia meneruskan produk yang telah dirilis pada tahun 2020 dan tahun-tahun sebelumnya. Sebanyak 60 produk baru diluncurkan sejak tahun lalu, dan kini terus ditingkatkan melalui teknologi digital. Beberapa produk unggulan Prudential Indonesia adalah:

Asuransi Jiwa PRUWarisan

PRUWarisan (PRUWarisan) hadir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat Indonesia untuk memiliki harta warisan yang optimal demi kesejahteraan masa depan orang tersayang.

Asuransi Jiwa PRULife Harvest Plan

PRULife Harvest Plan yang tidak hanya memberikan perlindungan jiwa, namun juga memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan mereka, sekaligus memberikan ketahanan finansial di masa pensiun.

PRUTect Care – Hospital Cash

PRUTect Care - Hospital Cash bekerja sama dengan OVO, yang memberikan santunan rawat, santunan ICU, manfaat cacat total akibat kecelakaan, manfaat meninggal dunia karena penyakit menular dan kecelakaan, hingga santunan rawat inap dan meninggal dunia.

Asuransi Jiwa Syariah PRUCerah

PRUCerah (PRUCerah) merupakan asuransi jiwa tradisional berbasis Syariah pertama di industri asuransi jiwa Indonesia yang memberikan manfaat dana pendidikan bulanan dan tambahan dana pendidikan.

Asuransi Jiwa Syariah Digital PRUTect Care Critical Illness and Cancer

PRUTect Care Critical Illness and Cancer, yang memberikan perlindungan santunan harian tambahan untuk penyakit kanker dan penyakit kritis bagi masyarakat Indonesia yang belum memiliki riwayat penyakit tersebut sebelumnya.

Asuransi Jiwa Syariah PRUTect Care Infectious Disease

PRUTect Care Infectious Disease bekerja sama dengan OVO, yang memberikan Perlindungan dari risiko meninggal dunia karena COVID-19 dan penyakit menular lainnya seperti Demam Berdarah Dengue, Malaria, Campak, Typhoid, dan Demam Paratyphoid.

Asuransi Jiwa Syariah PRUTect Care for Dengue and Income Protection

PRUTect Care for Dengue and Income Protection bekerja sama dengan OVO, yaitu produk asuransi jiwa kumpulan syariah yang memberikan Perlindungan akibat Demam Berdarah Dengue saat terdiagnosis dari mulai perawatan hingga meninggal dunia.





PRUTect Care merupakan produk Asuransi Jiwa Kumpulan berbasis Syariah yang menyeluruh dan nyaman di kantong. Informasi selengkapnya kunjungi <https://www.prudential.co.id/id/health/medical/protect-care/>

Komitmen Layanan Setara Kepada Pelanggan [6.f.3]

Prudential Indonesia berkomitmen untuk memberikan layanan yang setara kepada pelanggan tanpa adanya diskriminasi latar belakang suku, agama, ras, gender, atau pendidikan. Hingga akhir tahun 2021, lebih dari 2,5 juta tertanggung telah dilayani oleh Prudential Indonesia melalui lebih dari 172 ribu tenaga pemasar berlisensi. Untuk menjangkau lebih banyak masyarakat Indonesia, kami menyediakan berbagai produk yang lebih ringan kontribusinya. Keringanan kontribusi ini tidak mempengaruhi kualitas layanan yang kami berikan kepada nasabah produk tersebut. Adapun dampak negatif dari produk jaminan kesehatan dan pengelolaan finansial adalah risiko turunnya nilai investasi karena pergerakan pasar.

Evaluasi Keamanan Produk [6.f.2] [6.f.4]

Prudential Indonesia memastikan semua produk (100%) yang dikeluarkan telah disetujui oleh regulator setelah melalui proses verifikasi yang cermat. Produk-produk ini juga terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kami juga selalu menyampaikan adanya risiko kepada semua nasabah dan memberikan dokumen keterangan atas setiap produk. Selama tahun 2021, Prudential Indonesia tidak memiliki produk yang ditarik kembali dari layanan.

Layanan Nasabah [6.c.3.b]

Prudential Indonesia senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah. Seiring membaiknya situasi pandemi COVID-19, perlahan-lahan kami membuka kembali layanan tatap muka yang diikuti dengan protokol kesehatan yang ketat. Selain itu, kami juga tetap membuka layanan daring selama 24 jam agar dapat diakses kapan pun dan di mana pun oleh setiap nasabah.

Kami menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan secara tertulis selambat-lambatnya 20 hari sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap. Jangka waktu ini dapat diperpanjang dengan alasan kondisi tertentu.



Prudential Customer Line:

1500085

Walk-in: Customer Care Center

Prudential Tower Lantai Dasar

Jalan Jenderal Sudirman Kav 79, Jakarta 12910

Fasilitas Walk-in juga tersedia di seluruh Sales Offices yang ada di Medan, Batam, Bandung, Surabaya, Denpasar, dan Semarang.



Website:

www.prudential.co.id



PRUServices di aplikasi PULSE



Email:

customer.idn@prudential.co.id



Bila terdapat sengketa di antara Prudential Indonesia dengan nasabah, penyelesaian akan dilakukan antara kedua belah pihak. Namun bila tidak dicapai kesepakatan, nasabah dapat mengandalkan layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPSSJK) yang dibentuk oleh *Self Regulatory Organizations* (SROs) dan asosiasi-asosiasi di lingkungan sektor jasa keuangan dan telah memperoleh izin dari OJK. Selama 2021, kami menerima 665 pengaduan dari nasabah dan 100% dapat diselesaikan. Mayoritas dari pengaduan tersebut merupakan permasalahan klaim.

Perlindungan dan Keamanan Data Nasabah

Prudential Indonesia melindungi privasi dan data pribadi nasabah melalui Kebijakan Privasi Gabungan Lokal dan The General Data Protection Regulation (GDPR). Kami memiliki satu unit khusus yang bertanggung jawab untuk mengelola perlindungan data nasabah,



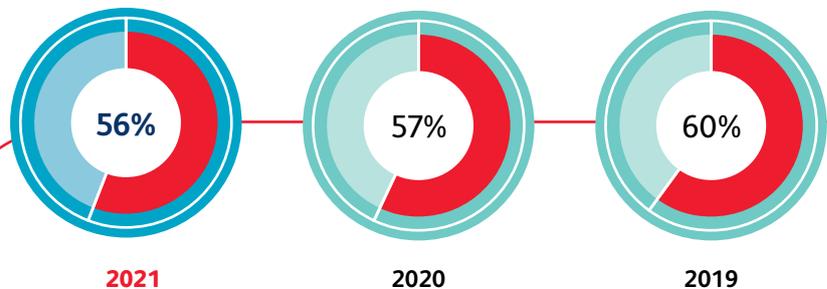
Uraian lengkap mengenai kebijakan, serta keamanan dan perlindungan privasi dapat dilihat pada: <https://www.prudential.co.id/id/privacy-policy/>

yaitu Departemen Information Risk & Data Privacy Management. Sepanjang tahun 2021 tidak terdapat pengaduan terkait perlindungan dan keamanan data pribadi oleh nasabah maupun pemangku kepentingan lainnya.

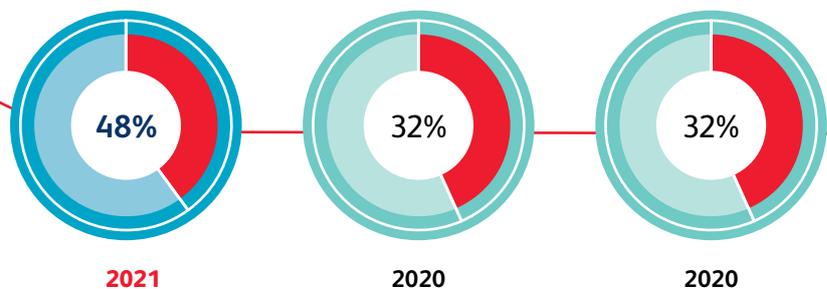
Survei Kepuasan Nasabah ^[6.f.5]

Pada tahun 2021, kami telah menyelenggarakan survei kepuasan dan loyalitas pelanggan. Survei ini diselenggarakan oleh Kadence International dengan metode wawancara dan berhasil memperoleh responden sebanyak 1.650 nasabah.

Survei Kepuasan Pelanggan



Indeks Loyalitas Pelanggan



Pada tahun 2021, kami masih masuk dalam kategori “Cukup Memuaskan”. Adapun hasil survei untuk loyalitas pelanggan menunjukkan kenaikan yang cukup signifikan, yakni 32% di tahun 2020 menjadi 48% di tahun 2021, sehingga mencapai kategori “Memuaskan”. Kami akan terus meningkatkan kinerja kami pada bagian aspek yang memerlukan perhatian sehingga dapat menambah kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Indeks POJK NO.51/POJK.03/2017

POJK No.51/ POJK.03/2017	Pengungkapan	Halaman
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	1
	2.a.1 Kuantitas produksi atau jasa yang dijual	-
	2.a.2 Pendapatan atau penjualan	4
2.a	2.a.3 Laba atau rugi bersih	4
	2.a.4 Produk ramah lingkungan	-
	2.a.5 Pelibatan pihak lokal	4
	2.b.1 Pengurangan energi	5
2.b	2.b.2 Pengurangan emisi	-
	2.b.3 Pengurangan limbah dan efluen	5
	2.b.4 Pelestarian keanekaragaman hayati	-
2.c	Dampak positif dan negative dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan	5
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan perusahaan	10
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan	9
	3.c.1 Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	11
3.c	3.c.2 Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	28
	3.c.3 Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah)	9
	3.c.4 Wilayah operasional	9
3.d	Produk, layanan, dan kegiatan usaha	9
3.e	Keanggotaan pada asosiasi	11
3.f	Perubahan yang bersifat signifikan	11
4.a	Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan	12-13
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan	12-13
4.c	Strategi pencapaian target	12-13
5.a	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/ atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keberlanjutan	17
5.b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan	18
5.c	Penjelasan mengenai pengendalian risiko keberlanjutan	20
	5.d.1 Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya	18-19
5.d	5.d.2 Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan	18-19
5.e	Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan	20
6.a	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan	2-3

POJK No.51/ POJK.03/2017	Pengungkapan	Halaman
6.b	6.b.1 Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi	25
	6.b.2 Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrument keuangann atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan	-
6.c	6.c.1 Komitmen perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	39
	6.c.2.a Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	30
	6.c.2.b Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional	-
	6.c.2.c Lingkungan bekerja yang layak dan aman	31
	6.c.2.d Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai	30
	6.c.3.a Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar	-
	6.c.3.b Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	40-41
	6.c.3.c TJSI pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	31-34
6.d	6.d.1 Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan	-
	6.d.2 Penggunaan material yang ramah lingkungan	38
	6.d.3.a Jumlah dan intensitas energi	37
	6.d.3.b Upaya dan pencapaian efisiensi energi	36
6.e	6.e.2 Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak lingkungan hidup	-
	6.e.3.a Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi	38
	6.e.3.b Upaya konservasi keanekaragaman hayati	38
	6.e.4.a Jumlah dan intensitas emisi berdasarkan jenisnya	38
	6.e.4.b Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan	38
	6.e.5.a Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis	36
	6.e.5.b Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen	-
	6.e.5.c Tumpahan yang terjadi (jika ada)	38
	6.e.6 Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan	38
6.f	6.f.1 Inovasi dan pengembangan produk	39
	6.f.2 Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	40
	6.f.3 Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	-
	6.f.4 Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	40
	6.f.5 Survei kepuasan pelanggan	41
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen	-

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

www.prudential.co.id