

Langkah Keberlanjutan untuk Masa Depan Sustainability Steps for the Future



Listening. Understanding. Delivering.



Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

2023

Daftar Isi

Table of Contents

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainability Overviews	4
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategies	7
Sekilas Prudential Indonesia About Prudential Indonesia	9
Penjelasan Direksi Explanation from the Board of Directors	14
Tentang Laporan About the Sustainability Report	21
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance	24
Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance	36
Mendukung Kelestarian Lingkungan Supporting Environmental Preservation	37
Berbagi Nilai Sosial Sharing Social Values	44
Mewujudkan Perlindungan Berkelanjutan Actualizing Sustainable Protection	58
Referensi POJK No. 51/ POJK/03/2017 atau SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021 dan Indeks Isi Standar GRI References from POJK No. 51/ POJK/03/2017 or SEOJK No. 16/ SEOJK.04/2021 and GRI Standards Index	68
Lembar Umpan Balik Feedback Sheet	83





PERNYATAAN | STATEMENT

Laporan Keberlanjutan PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) 2023 memuat data dan informasi terkait rencana, proyeksi, dan strategi Perusahaan yang bukan merupakan fakta historis, dan perlu dipahami sebagai pernyataan mengenai masa depan berdasarkan hukum yang berlaku. Tidak ada jaminan apabila hasil yang diantisipasi maupun diindikasikan melalui pernyataan-pernyataan di masa depan akan tercapai karena dipengaruhi oleh kondisi eksternal.

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) 2023 Sustainability Report contains data and information regarding Company plans, projections, and strategies which are not historical facts, and need to be understood as forward-looking statements based on prevailing laws. Due to the influence of external conditions, there are no guarantees for achieving the results anticipated or indicated in the forward-looking statements.

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Overview

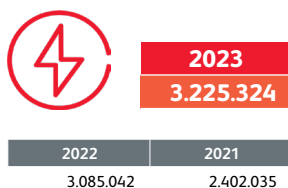


KINERJA LINGKUNGAN | ENVIRONMENTAL PERFORMANCE [B.2]

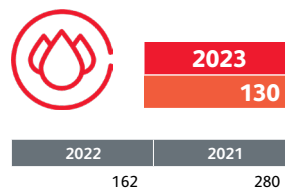
Kami berusaha mengurangi emisi dengan berbagai upaya, seperti penggantian kendaraan berbahan bakar bensin dengan listrik, penggunaan lampu LED di area kantor, pemisahan sampah organik dan anorganik, berpartisipasi dalam program *Earth Hour*, menggunakan botol minum atau *tumbler* yang lebih ramah lingkungan, dan mengkampanyekan hemat listrik.

We strive to reduce emissions through various efforts, such as replacing gasoline vehicles with electric ones, using LED lights in office areas, separating organic and inorganic waste, participating in *Earth Hour* programs, using more environmentally friendly drinking bottles or tumblers, and campaigning for electricity savings.

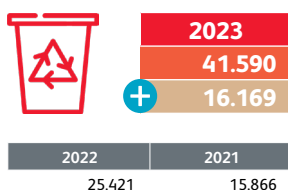
Total Konsumsi Listrik
Total Electricity
Consumption | kWh



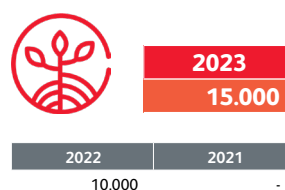
Total Konsumsi Air
Total Water
Consumption | m³



Total Limbah Dihasilkan
Total Waste Generated | Kg



Penanaman Bibit Mangrove | Bibit
Mangrove Seeds Planted | Seeds



Keterangan | Note:

*Perusahaan tidak mencantumkan pengurangan emisi yang dihasilkan, sebab kami baru melakukan perhitungan emisi sejak tahun buku 2023. Perhitungan emisi 2023 dapat dilihat pada halaman 39.

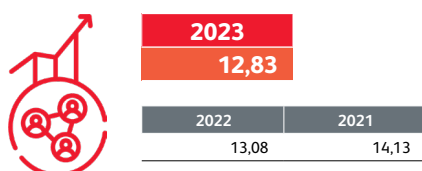
*The company does not include the resulting emission reduction, because we have only calculated emissions since the 2023 financial year. The 2023 emission calculation can be seen on page 39.

KINERJA SOSIAL | SOCIAL PERFORMANCE [B.3]

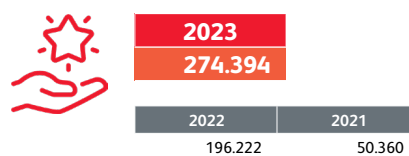
Melalui Community Investment, Prudential Indonesia melaksanakan berbagai program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang ditujukan untuk mendukung kemajuan dan kesejahteraan masyarakat. Program yang dijalankan, di antaranya adalah literasi keuangan, pembangunan Desa Maju Prudential, bantuan kesehatan, dan program filantropi lainnya untuk anak-anak, remaja, perempuan, hingga kelompok tertentu, yang pelaksanaannya dijalankan berkolaborasi dengan pihak eksternal maupun internal.

Through Community Investment, Prudential Indonesia carries out various Corporate Social Responsibility (CSR) programs to support community progress and welfare. The implemented programs include financial literacy, Desa Maju Prudential, healthcare assistance, and other philanthropic programs aimed at children, teenagers, women, and specific groups, in collaboration with external and internal parties.

Biaya Community Investment | Miliar Rupiah
Community Investment Fund | Billion Rupiah



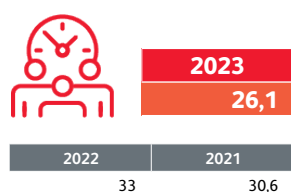
Jumlah Penerima Manfaat | Orang
Number of Beneficiaries | People



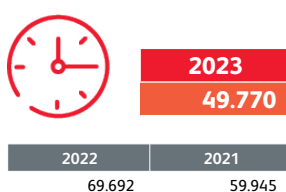
Prudential Indonesia memberikan pelatihan kepada karyawan sepanjang tahun 2023 dengan total jam pelatihan sejumlah 49.770 jam.

Prudential Indonesia provided training for employees throughout 2023 with a total of 49,770 training hours.

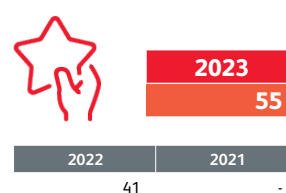
Jam Pelatihan per Karyawan | Jam
Training Hours per Employee | Hours



Total Jam Pelatihan | Jam
Total Training Hours | Hours



Net Promoter Score



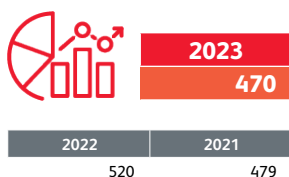
Keterangan | Source:
NPS Benchmarking report - Indonesia 2023

Prudential mengukur loyalitas nasabah melalui Net Promoter Score® (NPS). NPS adalah metrik terkemuka untuk mengukur pengalaman nasabah terhadap produk dan layanan suatu perusahaan, yang merupakan indikator pertumbuhan keseluruhan perusahaan. Dengan komitmen kami dalam memberikan layanan berkualitas dan inovasi, Prudential Indonesia berhasil mencapai NPS sebesar 55 (dalam skala dari -100 hingga 100) pada tahun 2023, menempati posisi ketiga di antara enam perusahaan terkemuka di industri asuransi jiwa. Pengukuran indeks loyalitas nasabah melalui perusahaan konsultan independen pihak ketiga telah berlangsung sejak tahun 2022.

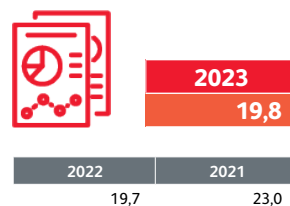
Prudential measures customer loyalty through the Net Promoter Score® (NPS). NPS is a leading metric to gauge customer experience toward a company's products and services that is a good indicator of overall company growth. With our dedication in delivering quality service and innovations, Prudential Indonesia successfully achieved a NPS of 55 (on a scale from -100 to 100) in 2023, securing the 3rd position among six key players in the life insurance industry. The measurement of customer loyalty index via a third-party independent consulting company has been ongoing since 2022.

KINERJA EKONOMI | ECONOMIC PERFORMANCE [B.1]

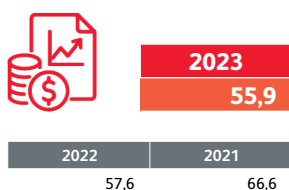
Rasio Pencapaian Solvabilitas
Risk-Based Capital Ratio (RBC) | %



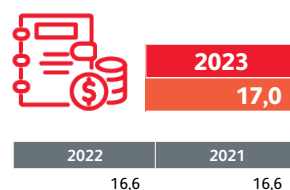
Premi Bruto | Triliun Rupiah
Gross Premium | Trillion Rupiah



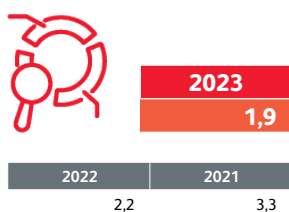
Total Investasi Keuangan | Triliun Rupiah
Total Financial Investments | Trillion Rupiah



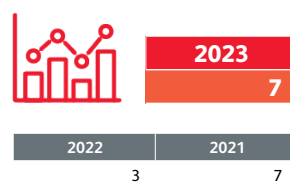
Biaya Klaim dan Manfaat | Triliun Rupiah
Claims and Benefits Aspect | Trillion Rupiah



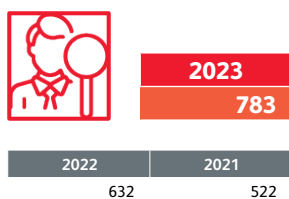
Laba Tahun Berjalan | Triliun Rupiah
Profit for the Year | Trillion Rupiah



Kuantitas Produk Baru yang Dijual | Produk
Quantity of New Products Sold | Product



Jumlah Pemasok | Pemasok
Number of Suppliers | Supplier



Strategi Keberlanjutan [A.1][2-22][2-23][2-24]

Sustainability Strategies



Sebagai bagian dari Prudential plc, PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) menjalankan strategi keberlanjutan sejalan dengan kebijakan kantor pusat serta mempertimbangkan kesesuaiannya terhadap kebutuhan masyarakat dan budaya Indonesia. Strategi keberlanjutan kami merupakan cerminan dari komitmen untuk menanamkan nilai keberlanjutan di internal Perusahaan maupun operasional dengan senantiasa memberikan yang terbaik pada nasabah dan masyarakat. Melalui visi dan misi yang disebut sebagai Aspirasi dan Tujuan Prudential Indonesia, kami menegaskan arah strategi kami untuk keberlanjutan bisnis yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga mampu meningkatkan kesehatan dan kesejahteraannya demi masa depan yang lebih berkelanjutan, bertanggung jawab, dan inklusif (*For Every Life, For Every Future*).

As part of Prudential plc, PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) implements sustainability strategies per head office policies and considers their compatibility with the needs of the people and Indonesian culture. Our sustainability strategies reflect the commitment to instilling sustainability values internally within the Company and operations by continuously delivering the best to our customers and the people. Through our vision and mission, referred to as Prudential Indonesia's Aspirations and Goals, we affirm our strategic direction for a sustainable business capable of fulfilling the needs of people to improve their health and well-being for a more sustainable, responsible and inclusive future (*For Every Life, For Every Future*).

“ Prudential Indonesia menerapkan tiga pilar strategi keberlanjutan untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Prudential Indonesia implements three sustainability strategy pillars to support Sustainable Development Goals (SDGs).

Tiga Pilar Strategi Keberlanjutan Three Pillars of Sustainability Strategies

For Every *Life*, For Every *Future*

Pilar Pillars	 Perlindungan Kesehatan dan Finansial yang Mudah Dijangkau Accessible Health & Financial Protection	 Investasi yang Bertanggung Jawab Responsible Investment	 Bisnis yang Berkelanjutan Sustainable Business
Prioritas Priorities	Prudential Indonesia berkomitmen meningkatkan akses perlindungan kesehatan dan finansial di setiap kehidupan. Salah satunya dengan mewujudkan kemitraan dan inovasi digital untuk kesehatan, mengembangkan layanan yang berkelanjutan dan inklusif, serta membangun ketahanan komunitas. Prudential Indonesia is committed in increasing access to health and financial protection for every life. One of them is delivering digital partnerships and innovations for health, developing sustainable and inclusive offerings, and building resilient communities.	Kami berkomitmen untuk terus mengupayakan transisi yang berkeadilan dan inklusif menuju Net Zero di masa depan. Salah satunya melalui dekarbonisasi portofolio kami, mendanai transisi yang adil dan inklusif, serta mengutamakan investasi yang bertanggung jawab di pasar berkembang. We are committed in continuing to strive for an equitable and inclusive transition to Net Zero in the future. This includes decarbonizing our portfolio, financing a just and inclusive transition, and prioritizing a responsible investment in emerging markets.	Prudential Indonesia menanamkan aspek-aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola di seluruh bisnis dan nilai bisnis kami untuk mempercepat dan memperluas dampak. Hal ini dilakukan dengan memberdayakan karyawan, membangun operasi serta rantai pasokan yang berkelanjutan, dan memperkuat kerja sama, pelibatan, dan kemitraan bersama para pemangku kepentingan. Prudential Indonesia embeds environmental, social and governance (ESG) aspects into our business and value chain to amplify the pace and scale of our impact. This is done by empowering our people, establishing sustainable operations and value chains, and collaboration, engagement, and stakeholder partnerships.

Pondasi Foundation

Pondasi Foundation	Tata kelola yang baik dan praktik bisnis yang bertanggung jawab Good governance and responsible business practices
Target baru New targets	Tata kelola perusahaan, perilaku dan etika, manajemen risiko, pelaporan eksternal, dan tolok ukur Corporate governance, conduct and ethics, risk management, external reporting, and benchmarking

Penerapan strategi keberlanjutan juga diimplementasikan pada pengelolaan aspek manusia (*people*) dalam rantai nilai yang mencakup karyawan, nasabah, tenaga pemasar, dan pemasok. Perusahaan mempertimbangkan prinsip kehati-hatian, kepatuhan terhadap peraturan di Indonesia, serta menghormati Hak Asasi Manusia (HAM). Kami menjunjung tinggi keberagaman, memberikan layanan setara pada semua nasabah dengan memperhatikan kebutuhan khusus dari nasabah rentan, serta menjalankan kerja sama transparan dan adil dengan pemasok.

Prudential Indonesia telah membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk periode lima tahunan yang berisikan rencana kegiatan implementasi strategi keberlanjutan. RAKB dievaluasi setiap tahunnya, dengan hasil RAKB tahun 2023 telah terlaksana dan mencapai target yang ditetapkan. Penyusunan RAKB dilakukan oleh Sustainable Tribe yang terdiri dari perwakilan dari setiap departemen yang ada dalam bisnis Prudential Indonesia. Sustainable Tribe dibentuk untuk mendukung pemerataan pemahaman terhadap aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) di seluruh departemen. Secara khusus, Executive Committee yang membawahi Sustainable Tribe mengawasi pembuatan dan implementasi RAKB. Executive Committee juga bertanggung jawab untuk mengawasi proses pembuatan Laporan Keberlanjutan. [2-9]

Sustainability strategies are also implemented to manage the value chain's people aspects, including employees, customers, sales forces, and suppliers. The Company considers the prudence principle, compliance with Indonesian regulations, and respect for Human Rights (HAM). We uphold diversity, provide equal service to all customers by considering the special needs of vulnerable customers, and conduct transparent and fair cooperation with suppliers.

Prudential Indonesia has established a Sustainable Financial Action Plan (SFAP) for the five-year period which comprises activity plans for the implementation of sustainability strategies. The SFAP is annually evaluated, with the last evaluation resulting in the complete implementation of the 2023 SFAP and achieving established targets. SFAP composition is conducted by the Sustainable Tribe, which consists of representatives of each department within the Prudential Indonesia business. The formation of the Sustainable Tribe is intended to support the equal dissemination of understanding of the environmental, social, and governance (ESG) aspects in all departments. Specifically, SFAP composition and implementation are under the supervision of the Executive Committee, which is positioned above the Sustainable Tribe. The Executive Committee is also responsible for monitoring the composition of the Sustainability Report. [2-9]

Sekilas Prudential Indonesia [2-1]

About Prudential Indonesia

PT Prudential Life Assurance (selanjutnya disebut sebagai “kami”, “Prudential Indonesia” atau “Perusahaan”) didirikan pada 1995, sebagai bagian dari Prudential plc, yang menyediakan asuransi jiwa dan kesehatan serta manajemen aset. Dengan pengalaman lebih dari 28 tahun dalam melindungi masyarakat Indonesia di bidang asuransi jiwa dan kesehatan, Prudential Indonesia terus memperkuat keberadaannya dalam memberikan layanan yang terbaik untuk seluruh nasabah.

Hingga tahun 2023, Prudential Indonesia memiliki wilayah operasional di seluruh Indonesia dengan kantor pusat di Jakarta, 6 kantor pemasaran di Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, dan Batam, serta 345 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Indonesia. Sampai dengan akhir tahun 2023, Perusahaan memiliki lebih dari 96.794 Tenaga Pemasar berlisensi. [C.2][C.3][C.6][2-1]

PT Prudential Life Assurance (hereafter referred to as, “we”, “Prudential Indonesia” or “the Company”) was founded in 1995 as part of Prudential plc, which provides life and health insurance as well as asset management. With more than 28 years of experience in protecting Indonesians in the life and health insurance sector, Prudential Indonesia continues to solidify its existence in providing the best service for all customers.

Until 2023, Prudential Indonesia has areas of operations across Indonesia, with a head office in Jakarta, 6 marketing offices in Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, and Batam as well as 345 Independent Marketing Offices (KPM) throughout Indonesia. By the end of 2023, the Company had more than 96,794 licensed Sales forces. [C.2][C.3][C.6][2-1]



Nama Perusahaan [2-1]
Company Name

PT Prudential Life Assurance



Tanggal Pendirian
Date of Establishment

2 November 1995



Status Badan Hukum [2-1]
Legal Entity Status

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

Decree of the Minister of Finance of Indonesia Number 241/KMK.017/1995 of 1 June 1995, juncto Decree of the Minister of Finance Number S.191/MK.6/2001 of 6 March 2001, juncto Decree of the Minister of Finance Number S.614/MK.6/2001 of 23 October 2001, juncto Decree of the Minister of Finance Number S-9077/BL/2008 of 19 December 2008



Dasar hukum Pendirian [2-1]
Legal Basis of Establishment

Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank
Non-Bank Financial Services Institution



Bidang Usaha [2-6]
Business Sector

Asuransi Jiwa
Life Insurance



Komposisi Pemegang Saham [C.3]
Shareholder Composition

94,62% Prudential Corporation Holdings Limited dan 5,38% PT Sasana Dwi Paramitra
Prudential Corporation Holdings Limited 94.62% and PT Sasana Dwi Paramitra 5.38%



Lokasi Operasi
Location of Operations

Indonesia



Deskripsi Produk dan Jasa [C.4]
Description of Products and Services

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

Life insurance, health insurance, and investment; as well as Sharia-based life insurance



Alamat dan Kontak [C.2][2-1]
Address and Contact

Prudential Tower
Jl. Jend. Sudirman Kav.79
Jakarta 12910
Telp: +62-21-2995 8888
E-mail: customer.idn@prudential.co.id
Website: www.prudential.co.id



TUJUAN, ASPIRASI, DAN NILAI PRUDENTIAL ^[C.1]

PRUDENTIAL'S PURPOSE, ASPIRATIONS, AND VALUES



Tujuan Prudential | Prudential's Purpose

Prudential Indonesia terus memperkuat komitmen serta menghadirkan inovasi layanan yang berkualitas dengan terus mendengarkan, memahami dan mewujudkan perlindungan berkelanjutan di setiap kehidupan, untuk masa depan (*For Every Life, For Every Future*).

Prudential Indonesia resolutely strengthens its commitment and delivers quality service innovations by continuously listening, understanding, and delivering sustainable protection For Every Life, For Every Future.



Aspirasi Prudential | Prudential's Aspiration

Menjadikan masyarakat Indonesia lebih sehat dan sejahtera dengan 3 fokus utama, yakni:

Making Indonesians healthier and wealthier with 3 main focuses, which are:

1. Menyediakan asuransi jiwa untuk seluruh masyarakat
Providing life insurance for every Indonesians
2. Memberikan kepuasan kepada nasabah
Ensuring customer satisfaction
3. Memberdayakan komunitas
Empowering communities



Nilai-Nilai Prudential | Prudential Values

1. **Nasabah adalah Kompas Kami**
Our Customer is Our Compass
Kami berusaha untuk memahami para nasabah. Kami berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan cepat dan penuh empati.
We immerse ourselves in understanding our customers. We commit to our customers' needs and address their pain points with speed and empathy.
2. **Kami Menjunjung Tinggi Semangat Kewirausahaan**
We Pursue Our Entrepreneurial Spirit
Kami mendobrak batas dan mengeksplorasi peluang-peluang baru. Kami tangguh, mampu bangkit dari kegagalan serta bergerak maju dengan wawasan dan energi baru.
We push boundaries and explore new possibilities. We are resilient, bouncing back from our failure and moving forward with new insight and energy
3. **Kami Sukses Bersama**
We Succeed Together
Kemenangan kami raih melalui hasil kolaborasi sebagai satu tim. Kami senantiasa mendobrak batasan dan bersinergi dengan seluruh tingkat organisasi.
We win by collaborating as one team. We actively break down silos and work across all levels of the organization.
4. **Kami Saling Menghormati dan Peduli Satu Sama Lain**
We Respect and Care for One Another
Kami berempati dan memperlakukan satu sama lain sebagaimana kami ingin diperlakukan. Kami menghargai perbedaan dan menciptakan lingkungan yang aman bagi setiap individu untuk menjadi dirinya sendiri.
We are empathetic and treat each other the way we would like to be treated. We respect differences and create an environment that is safe where everyone can be themselves.
5. **Kami Wujudkan Komitmen Menjadi Nyata**
We Deliver on Our Commitments
Kami mengambil keputusan dengan penuh tanggung jawab serta dapat mempertanggungjawabkan setiap tindakan kepada seluruh pemangku kepentingan. Kami cepat tanggap dan bekerja secara optimal dan penuh integritas.
We make responsible decisions and are accountable for our actions to all stakeholders. We are responsive and execute with excellence and integrity.

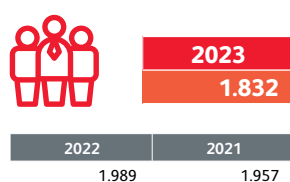
BUDAYA KEBERLANJUTAN | SUSTAINABILITY CULTURE [F.1]

Perusahaan menerapkan budaya keberlanjutan melalui sosialisasi dan penerapan prinsip LST secara berkala pada karyawan. Sosialisasi dilakukan melalui kegiatan webinar, seminar, serta pelatihan yang dilakukan secara berkala bagi setiap karyawan Prudential Indonesia.

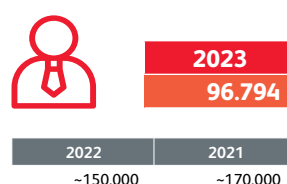
The Company cultivates a sustainability culture by regularly socializing and instilling ESG principles in employees. Socialization is conducted through periodic webinars, seminars, and training activities for every Prudential employee.

Skala Organisasi | Scale of Organization [C.3]

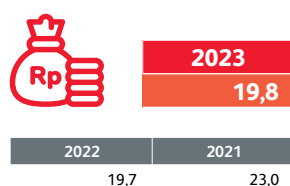
Jumlah Karyawan | Orang
Number of Employees | People



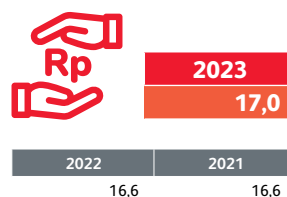
Jumlah Tenaga Pemasar | Orang
Number of Sales Force | People



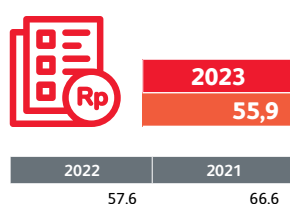
Pendapatan Premi | Triliun Rupiah
Premium Income | Trillion Rupiah



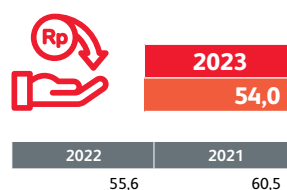
Beban Klaim dan Manfaat | Triliun Rupiah
Claims and Benefits Expense | Trillion Rupiah



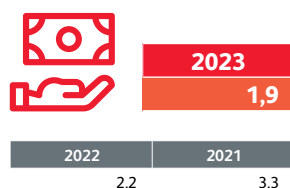
Total Investasi Keuangan | Triliun Rupiah
Total Financial Investments | Trillion Rupiah



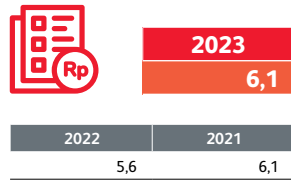
Total Liabilitas | Triliun Rupiah
Total Liabilities | Trillion Rupiah



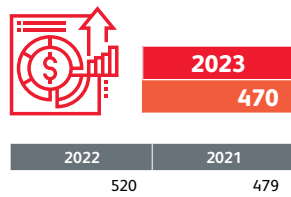
Laba Tahun Berjalan | Triliun Rupiah
Profit for the Year | Trillion Rupiah



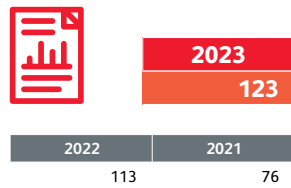
Total Ekuitas | Triliun Rupiah
Total Equity | Trillion Rupiah



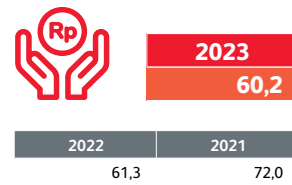
Rasio Pencapaian Solvabilitas
Risk-Based Capital (RBC) Ratio | %



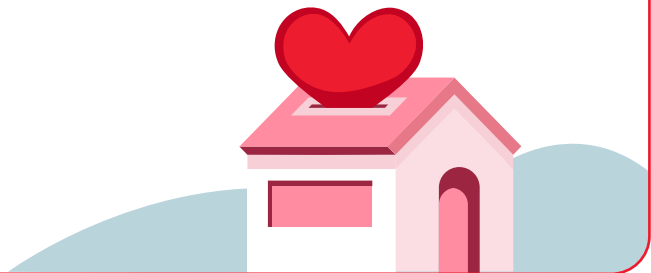
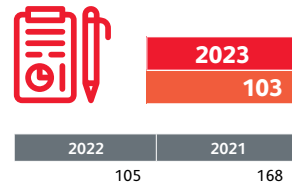
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi
Expense on Premium Income Ratio | %



Total Aset | Triliun Rupiah
Total Assets | Trillion Rupiah



Rasio Likuiditas
Liquidity Ratio | %



INISIATIF EKSTERNAL, SERTIFIKASI, DAN KEANGGOTAAN ASOSIASI [C.5][2-28]

Prudential Indonesia secara aktif terlibat dalam asosiasi-asosiasi di tingkat nasional dan internasional yang relevan dengan kegiatan bisnis Perusahaan guna mendapatkan informasi terkini, meningkatkan kredibilitas, pengetahuan, dan jejaring.

EXTERNAL INITIATIVES, CERTIFICATION, AND MEMBERSHIP IN ASSOCIATIONS [C.5][2-28]

Prudential Indonesia is actively involved in associations at the national and international levels relevant to the Company's business activities to obtain the latest information, increase credibility, knowledge, and network.

Asosiasi-asosiasi Bisnis Nasional National Business Associations



Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI)
Indonesia Life Insurance Association (AAJI)



Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI)
Indonesia Sharia Insurance Association (AASI)

Asosiasi-asosiasi Bisnis Internasional International Business Associations



The British Chamber of Commerce in Indonesia (BritCham Indonesia)



The European Business Chamber of Commerce in Indonesia (EuroCham Indonesia).

Penjelasan Direksi [D.1][2-22]

Explanation from the Board of Directors



“ Prudential Indonesia memegang teguh pilar strategi keberlanjutan dan nilai-nilai Perusahaan dalam memberikan pelayanan yang unggul serta berintegritas untuk menciptakan dampak positif, meningkatkan kesehatan serta kesejahteraan masyarakat, demi masa depan yang lebih berkelanjutan, bertanggung jawab, dan inklusif.

Prudential Indonesia firmly upholds the pillars of sustainability strategies and Company values in providing excellent service with integrity to create positive impacts and improve public health and welfare for a more sustainable, responsible, and inclusive future.

Pemangku kepentingan yang terhormat,

Sebagai Perusahaan yang mendukung nilai keberlanjutan, kami menjalankan praktik bisnis dengan mempertimbangkan aspek-aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Kami percaya bahwa mengintegrasikan aspek keberlanjutan ke dalam setiap keputusan dan operasi Perusahaan bukan hanya untuk menjaga lingkungan dan masyarakat, tetapi guna memastikan kesuksesan jangka panjang perusahaan. Melalui nilai keberlanjutan, kami juga memastikan dapat memberikan perlindungan terbaik bagi nasabah, sehingga menciptakan solusi yang berkelanjutan dan berdaya guna bagi kebutuhan masyarakat.

Dear stakeholders,

As a company that supports sustainability values, we run our business practices by considering the environmental, social, and governance (ESG) aspects into consideration. We believe that integrating the sustainability aspect into the Company's decisions and operations not only assists the protection of the environment and the people but also ensures the Company's long-term success. Implementing sustainability values grants an added guarantee of delivering the best protection to our customers and creating sustainable and beneficial solutions for the needs of the people.

Keberlanjutan bagi Prudential Indonesia

Di 2023, kami memperbarui pilar strategi keberlanjutan untuk menunjukkan komitmen kami dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan arti bagi masyarakat luas. Prudential Indonesia berfokus dalam memberikan perlindungan yang mudah dijangkau untuk melindungi kesehatan dan finansial serta investasi yang bertanggung jawab untuk menciptakan bisnis yang berkelanjutan. Selain itu, Prudential Indonesia juga menghadirkan nilai-nilai perusahaan sebagai landasan dalam menjalankan usaha dengan mengutamakan nasabah sebagai fokus utama dalam setiap langkah kami.

Nilai-nilai perusahaan ini menekankan pengembangan pola pikir inovatif di setiap aspek operasional dengan menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perubahan positif. Kolaborasi dianggap sebagai kunci untuk mencapai tujuan bersama, dengan mengakui dan memanfaatkan kekuatan kolektif dari berbagai perspektif dan keahlian. Nilai ini menempatkan penghargaan terhadap perbedaan sebagai prinsip penting melalui budaya inklusif yang menghormati keanekaragaman. Seluruh nilai-nilai perusahaan ditekankan dengan integritas yang tinggi dan memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil oleh perusahaan selaras dengan prinsip-prinsip moral dan etika yang kuat.

Perusahaan telah merumuskan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk periode lima tahunan yang dilakukan oleh tim Sustainable Tribe. Dengan komitmen yang kuat terhadap keberlanjutan, tim ini bertujuan untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip LST yang baik ke dalam seluruh aspek keputusan perusahaan. Rencana ini mencakup langkah-langkah konkret untuk mengurangi risiko lingkungan dan sosial, pengembangan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan, serta pengembangan kapasitas internal yang sejalan dengan keuangan berkelanjutan. Dengan dukungan dan pengawasan penuh dari Executive Committee, tim Sustainable Tribe berupaya untuk mencapai tujuan keuangan yang seimbang, dengan memperhatikan dampak jangka panjang terhadap lingkungan dan masyarakat.

Merespons Tantangan, Mencapai Tujuan

Penerapan keuangan berkelanjutan memiliki beberapa tantangan yang perlu diatasi, yaitu di antaranya risiko perubahan iklim, *risk appetite*, pertimbangan tingkat pengembalian investasi yang menguntungkan, sistem keamanan data, inovasi produk/layanan, serta pemahaman pentingnya faktor LST dalam portofolio investasi yang belum merata. Kami juga menghadapi tantangan lain berupa perlunya pengawasan berkelanjutan agar implementasi program keuangan berkelanjutan sejalan dengan RAKB dan dapat tercapai secara optimal.

Sustainability for Prudential Indonesia

In 2023, we updated the pillars of sustainability strategies to show our commitment to fulfilling the needs of and contributing value to the public. Prudential Indonesia focuses on providing affordable health and financial protection and responsible investments to build a sustainable business. Furthermore, Prudential Indonesia establishes Company values as the foundation of running our business and prioritizes customers as the key focus of our every step.

The values of the Company emphasize the cultivation of innovative thinking in all operational aspects by constructing an environment that supports growth and change for the better. Collaboration is the key in achieving common goals by recognizing and utilizing the collective strengths from various perspectives and skills. These values position the appreciation for differences as a core principle through nurturing an inclusive culture that respects diversity. All Company values underline high integrity and ensure that all actions taken by the Company align with strong moral and ethical principles.

The Company's Sustainable Finance Action Plan (SFAP) for the five-year period has been formulated by the Sustainable Tribe team. With a strong commitment to sustainability, the team aspires to integrate good ESG principles into all aspects of the Company's decisions. The plan includes concrete measures to reduce environmental and social risks, develop sustainable finance products and/or services as well as foster internal capacity corresponding with sustainable finance. With full support and supervision from the Executive Committee, the Sustainable Tribe team endeavors to accomplish balanced financial goals by considering the long-term impacts on the environment and communities.

Responding to Challenges, Achieving Goals

Sustainable finance implementation has several challenges to overcome, including climate change risks, risk appetite, concerns of a profitable return on investment ratio, data security system, product/service innovations and an uneven understanding of the significance of ESG factors in the investment portfolio. We also face other hurdles, such as the need for sustainable supervision to ensure that the implementation of sustainable finance programs conforms to the SFAP and can be optimally achieved.

Prudential Indonesia merespons tantangan tersebut melalui pendekatan secara bertahap. Kami menyelenggarakan pelatihan keuangan berkelanjutan, tren, strategi, dan implementasi LST, serta pelatihan *diversity & inclusion* melalui mekanisme webinar untuk menjangkau lebih banyak lagi karyawan kami. Kami juga memfasilitasi tenaga pemasar kami yang berstatus aktif dengan pelatihan literasi finansial dan asuransi. Selain itu, kami juga meningkatkan sistem keamanan data dengan menjalankan pengawasan dan pembaharuan sistem keamanan teknologi secara berkala.

Prudential Indonesia responds to the challenges above by taking a gradual approach. We organize training on sustainable finance, ESG trends, strategies, and implementation, as well as training in diversity & inclusion through webinars to reach our far-flung employees. We also facilitate financial and insurance literacy training for our active status sales force. Additionally, we improve the data security system by regular monitoring and updating the technology security system.

Laporan kondisi keuangan perusahaan menunjukkan kesehatan yang solid selama periode pelaporan. Prudential Indonesia berhasil mempertahankan rasio kecukupan modal berbasis risiko (*Risk Based Capital*) mencapai 470%. Pendapatan premi yang tercatat sebesar Rp19,8 triliun adalah indikasi dari keberhasilan dalam mengelola portofolio asuransi. Selain itu, pencapaian total laba tahun berjalan sebesar Rp1,9 triliun dari rencana bisnis tahun 2023 menunjukkan kestabilan dan pertumbuhan yang berkelanjutan dalam operasi Perusahaan. Dari sisi investasi, Perusahaan juga telah membatasi investasi pada instrumen di sektor usaha yang berpotensi merusak lingkungan seperti perusahaan pertambangan dan industri tembakau.

The Company's Financial Statement from the reporting period showed solid soundness. Prudential Indonesia managed to maintain the risk-based capital ratio at a strong level 470%. The recorded premium income of Rp19.8 trillion indicated successful insurance portfolio management. Furthermore, the Profit for the Year of Rp1.9 trillion from the 2023 business plan reflected stability and sustainable growth of the Company's operations. From the investment aspect, the Company also limited investments in instruments in business sectors that potentially damaged the environment, such as mining companies and the tobacco industry.

Perusahaan telah mengambil berbagai langkah proaktif dalam menangani dampak perubahan iklim. Kami memiliki Departemen Corporate Facility Services yang melakukan evaluasi rutin untuk memantau dan melaporkan penerapan inisiatif pengelolaan dampak lingkungan yang perusahaan kami lakukan. Perusahaan telah menerapkan kebijakan *Green Office* dan *Green Insurance* sebagai langkah konkret untuk mengurangi jejak lingkungan. Selain itu, kami menyusun portofolio investasi yang sejalan dengan Responsible Investment Tools yang mempertimbangkan aspek LST. Di 2023, kami mulai melakukan perhitungan emisi cakupan 1, 2, dan 3 dengan hasil perhitungan total emisi sebesar 3.043,23 TonCO₂eq. Perusahaan juga berhasil menurunkan konsumsi air sebesar 19,75% dan berperan aktif dalam mendukung pelestarian lingkungan serta keanekaragaman hayati melalui inisiatif seperti penanaman 15.000 bibit mangrove di Desa Maju Prudential, memberikan edukasi tentang pemanfaatan tanaman obat hidup, dan mendistribusikan tanaman lidah mertua kepada masyarakat lokal.

The Company has taken several proactive steps to mitigate the impacts of climate change. We have routine evaluations by the Corporate Facility Service Department to monitor and report on implementing our environmental impact management initiatives. The Company has implemented Green Office and Green Insurance policies as concrete courses of action to reduce our carbon footprint. Moreover, we composed an investment portfolio based on abidance of Responsible Investment Tools by considering ESG aspects. In 2023, we initiated the calculation of Scope 1, 2, and 3 emissions with the total emissions calculation result of 3,043.23 TonCO₂eq. The Company also successfully decreased water consumption by 19.75% and actively played a role in supporting environmental and biodiversity preservation through such initiatives as planting 15,000 mangrove seedlings in the Desa Maju Prudential, giving education on the utilization of living medicinal plants, and distributing Sansevieria to local communities.

Dalam meningkatkan dampak kepada masyarakat luas, Prudential Indonesia melaksanakan kegiatan Community Investment yaitu di antaranya kegiatan literasi keuangan yang telah menjangkau 230.635 anak-anak Sekolah Dasar dan 7.000 guru di 17 kabupaten dan kota di Indonesia. Selain itu, kami juga menyelenggarakan literasi keuangan yaitu literasi finansial untuk wanita melalui seminar dengan total peserta sebanyak 8.819 orang. Adapun pada pilar kesehatan dan keselamatan sepanjang tahun 2023, kami berhasil melanjutkan program Desa Maju Prudential dengan jumlah penerima manfaat sebanyak 19.899 orang.

Kami bertekad untuk menciptakan nilai bersama dan memberikan dukungan yang kuat terhadap hak asasi manusia (HAM) bagi karyawan dan masyarakat. Kami mendasarkan diri pada prinsip kesetaraan dan nondiskriminasi di lingkungan kerja, termasuk dalam proses pengambilan keputusan yang melibatkan perempuan. Pada tahun 2023, dari enam anggota Direksi Prudential Indonesia, empat di antaranya adalah perempuan. Selain itu, jumlah karyawan perempuan dalam perusahaan mencapai 54% dari total karyawan. Program Diversity & Inclusion (D&I) yang kami jalankan setiap tahun merupakan wujud konkret dari komitmen kami dalam menanamkan budaya inklusivitas dan nilai-nilai yang memperhatikan keberagaman bagi semua karyawan.

Prudential Indonesia juga berhasil menyelenggarakan kegiatan pelatihan dan pendidikan kepada seluruh karyawan dengan total jam pelatihan mencapai 49.770 jam atau rata-rata jam pelatihan 26,1 jam per karyawan. Atas upaya yang kerja keras yang telah kami lakukan di tahun 2023, Prudential Indonesia berhasil mencapai tingkat loyalitas nasabah dengan skor sebesar 55. Pencapaian ini menempatkan perusahaan pada peringkat ketiga dari enam kompetitor di industri. Pengukuran tingkat loyalitas nasabah ini dilakukan melalui NPS sejak tahun 2022.

Mengelola Risiko, Memanfaatkan Peluang

Prudential Indonesia menerapkan Kebijakan Manajemen Risiko sebagai panduan dalam mengenali risiko LST, yang kemudian dikelola dan dipantau secara berkala. Pada Desember 2023, kami berhasil memperoleh sertifikasi ISO 37001:2016 untuk Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP). Kami menjadi perusahaan asuransi jiwa *joint venture* pertama di Indonesia yang memiliki sertifikasi tersebut. Kami juga memiliki kebijakan yang mengatur perilaku bisnis, termasuk Kebijakan Konflik Kepentingan, Kebijakan Investasi, Kebijakan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme, serta Kode Etik.

To increase our positive impact on the public, Prudential Indonesia conducted Community Investment activities, including the financial literacy activity which reached 230,635 primary school children and 7,000 teachers across 17 regencies and cities in Indonesia. In addition, we also held financial literacy activities, namely financial literacy for women via seminars with 8,819 participants. As a manifestation of the health and safety pillar, we continued the Desa Maju Prudential in 2023 with 19,899 benefit recipients.

We are determined to create shared values and give strong support for Human Rights among employees and the public. We base ourselves on principles of equality and non-discrimination in the workplace, including involving women in the decision-making process. In 2023, four out of six Prudential Indonesia Board of Directors members were women. Furthermore, the number of female employees in the Company reached 54% of total employees. The annually implemented Diversity & Inclusion (D&I) program actualizes our commitment to instilling an inclusive culture and values that consider diversity for all employees.

Prudential Indonesia held training and education activities for all employees with 49,770 training hours or an average of 26.1 training hours per employee. Due to our perseverance in 2023, Prudential Indonesia scored 55 on the customer loyalty level. This accomplishment garnered the Company third place out of six competitors in the industry. Calculation of the customer loyalty level was conducted through NPS since 2022.

Managing Risks, Making the Best of Opportunities

Prudential Indonesia implements the Risk Management Policy as a guideline for identifying ESG risks for regular management and monitoring. In December 2023, we acquired the ISO 37001:2016 Anti-Bribery Management System (ABMS) certification, becoming the first joint venture life insurance company in Indonesia to own the certification. We also have policies regulating business conduct, such as the Conflict-of-Interest Policy, Investment Policy, Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism Policy and the Code of Conduct.

Kami melibatkan tenaga pemasar yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia untuk mendukung kemajuan kami. Seluruh tenaga pemasar telah terdaftar resmi dan memiliki lisensi dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Saat ini, sebanyak 96.794 orang yang tersebar di 134 kota/kabupaten di Indonesia menjadi tenaga pemasar Prudential Indonesia, dengan 836 orang yang berhasil terdaftar sebagai anggota Million Dollar Round Table (MDRT) pada tahun 2023. MDRT merupakan sebuah asosiasi independen internasional untuk para profesional terbaik di bidang jasa asuransi jiwa terbaik dengan peserta lebih dari 80 negara.

Prospek Usaha

Prudential Indonesia berkomitmen untuk membantu keluarga Indonesia mewujudkan impian memiliki rumah dan hidup dengan ketenangan. Pada tahun 2023, Prudential Indonesia meluncurkan PRUProteksi Griya, asuransi jiwa kredit kumpulan yang melindungi nasabah PT Bank Permata, Tbk. dari risiko finansial. Prudential juga menghadirkan inovasi PAYDI dan PRULink NextGen untuk kebutuhan asuransi jangka panjang. PRULink NextGen menawarkan fleksibilitas dengan usia masuk bertanggung hingga 75 tahun dan manfaat lengkap dari PRUPrime Healthcare Plus Pro. Selanjutnya, melalui produk PRUPriority Hospitals kami dapat meningkatkan efektivitas dan profesionalitas pelayanan kesehatan dengan menjalin kemitraan dengan 165 rumah sakit dan fasilitas kesehatan di 51 kota di Indonesia dan 6 rumah sakit di luar negeri.

Apresiasi

Dengan perjalanan panjang yang telah kami raih sampai saat ini, kami menyadari pencapaian dan kesuksesan yang kami raih adalah hasil kerja sama dari berbagai pihak. Maka dari itu, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah mendukung kami dalam perjalanan ini. Demi masa depan yang lebih baik, kami akan tetap memusatkan perhatian kami terhadap risiko dan peluang di masa depan dengan berupaya untuk memenuhi kebutuhan perlindungan jiwa, kesehatan, dan finansial bagi masyarakat Indonesia. Melalui semangat dan tekad yang kuat, kami berharap ke depannya akan memberikan pelayanan terbaik dan manfaat yang lebih luas.

To support our progress, we engage a sales force spread across various regions in Indonesia. All sales force members have been officially registered and received licensing from the Indonesia Life Insurance Association (AAJI). 96,794 people spanning 134 cities/regencies in Indonesia are part of the Prudential Indonesia sales forces, with 836 people registered as members of the Million Dollar Round Table (MDRT) in 2023. MDRT is an international independent association for the best life insurance service sector professionals with participants from more than 80 countries.

Business Prospects

Prudential Indonesia is committed to helping Indonesian families realize their dream of owning a home and living with peace of mind. In 2023, Prudential Indonesia launched PRUProteksi Griya, a group credit life insurance that protects PT Bank Permata, Tbk. customers from financial risks. Prudential also presents PAYDI and PRULink NextGen innovations for long-term insurance needs. PRULink NextGen offers flexibility with an insured entry age of up to 75 years and complete benefits from PRUPrime Healthcare Plus Pro. Furthermore, through our PRUPriority Hospitals service, we can improve the effectiveness and professionalism of health services by establishing partnerships with 165 hospitals and health facilities in 51 cities in Indonesia and 6 hospitals abroad.

Appreciation

During the long journey we have traversed up to now, we comprehend that the achievement and success we have accomplished are the results of the cooperation of many parties involved. Therefore, we extend our gratitude to all stakeholders for their support throughout our voyage. For a better future, we will continue focusing our attention on future risks and opportunities by striving to fulfill the Indonesia people's needs for life, health, and financial insurance. With a unwavering spirit and strong resolve, we hope to deliver the best service and bring more extensive benefits.

Michellina Laksmi Triwardhany

Presiden Direktur Prudential Indonesia
President Director Prudential Indonesia

Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2023

Approval Sheet of the Board of Commissioners and Board of Directors on the 2023 Sustainability Report

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam laporan keberlanjutan PT Prudential Life Assurance 2023 telah disampaikan secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi laporan. Laporan dibuat oleh Direksi dan telah mendapat persetujuan Dewan Komisaris.

We, the undersigned, testify that all information in the PT Prudential Life Assurance 2023 sustainability report is presented in its entirety and we are fully responsible for the content accuracy in the report. The report is prepared by the Board of Directors and has been approved by the Board of Commissioners.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, April 2024

Direksi Board of Directors

Michellina Laksmi Triwardhany*)

Presiden Direktur
President Director

Antonio Manuel Benitez**)

Wakil Presiden Direktur
Vice President Director

Dian Budiani

Direktur
Director

Rusli

Direktur
Director

Karin Alkrina Zulkarnaen

Direktur
Director

Maria Rosalinda Asmi

Direktur
Director

Adit Trivedi***)

Direktur
Director

Keterangan:

*) Telah mengundurkan diri sejak 1 Maret 2024

**) Diangkat sebagai Presiden Direktur Perusahaan sejak 1 April 2024 dan efektif pada tanggal 5 April 2024. Beliau menggantikan Michellina Laksmi Triwardhany yang telah mengundurkan diri sejak 1 Maret 2024

***) Diangkat sebagai Direktur Perusahaan sejak 4 Desember 2023 dan efektif pada tanggal 7 Januari 2024

Note:

*) Resigned since 1 March 2024

**) Appointed as President Director of the Company since 1 April 2024 and effective as of 5 April 2024. He replaced Michellina Laksmi Triwardhany who has resigned since 1 March 2024

***) Appointed as Director of the Company since 4 December 2023 and effective as of 7 January 2024

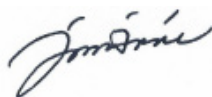
Dewan Komisaris*)
Board of Commissioners*)

Tim Lau



Presiden Komisaris
President Commissioner

Ira Eddymurthy Andamara



Komisaris
Commissioner

Stephen Paul Bickell



Komisaris
Commissioner

R.M. Marty M. Natalegawa



Komisaris Independen
Independent Commissioner

Ancella Anitawati Hermawan



Komisaris Independen
Independent Commissioner

Evelyn Mirna Damayanti K.



Komisaris Independen
Independent Commissioners

Keterangan / Note:

*) Rhenald Kasali sebagai anggota Dewan Komisaris (Komisaris Independen) telah berakhir masa jabatannya pada tanggal 31 Maret 2024

*) Rhenald Kasali as member of the Board of Commissioners (Independent Commissioner) has ended his term of office on March 31, 2024



Tentang Laporan About the Sustainability Report

Penyajian informasi pada Laporan Keberlanjutan PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) mencakup data-data terkait aspek lingkungan, sosial, tata kelola, dan ekonomi dari Kantor Pusat Jakarta selama periode 1 Januari – 31 Desember 2023. Informasi kinerja keuangan berasal dari 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 (*assurance*) oleh pihak independen. [\[G.1\]\[2-2\]\[2-3\]\[2-4\]\[2-5\]](#)

The information presented in the PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) Sustainability Report encompasses data about the environmental, social, governance, and economic aspects from the Jakarta head office within the 1 January – 31 December 2023 period. The financial performance information was obtained from the consolidated financial statement, which the Public Accounting Firm has audited. There are no restatements against the data presented in this Report. As for the information presented, it has not been verified by an independent party. [\[G.1\]\[2-2\]\[2-3\]\[2-4\]\[2-5\]](#)



Penyusunan laporan 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*.

The report composition refers to:

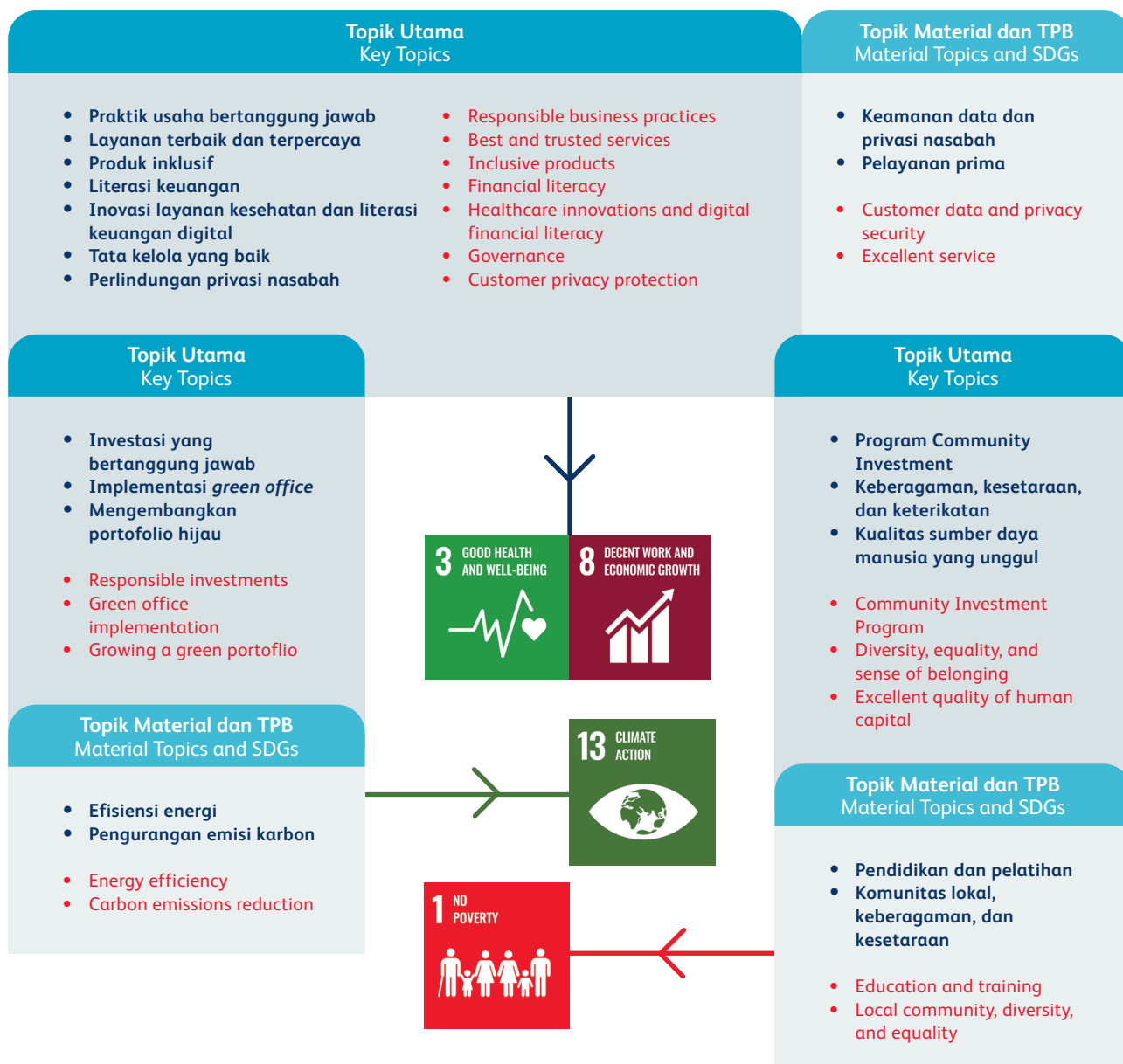
- Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Publicly Listed Companies;
- Circular Letter of the Financial Services Authority (SEOJK) Number 16/POJK.04/2021 Concerning Technical Guidance for Compiling a Sustainability Report for Issuers and Publicly Listed Companies;
- Standard Global Reporting Initiative (GRI) 2021 with the conformity of reference to the GRI Standard.

Topik Material dan Dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs) ^{[3-1][3-2][2-14]}

Material Topics and Support for Sustainable Development Goals (SDGs)

Prudential Indonesia telah memetakan topik-topik material yang disesuaikan dengan isu signifikan yang dihadapi Perusahaan, perhatian pemangku kepentingan, harapan di masa depan, serta dukungan pada pencapaian TPB/SDGs. Identifikasi dan penentuan topik material ini melalui penilaian yang melibatkan Direksi, manajemen senior, dan pemangku kepentingan lainnya. Seluruh topik material telah ditinjau dan disetujui oleh Direksi. Saat menentukan topik material, Prudential Indonesia juga mengidentifikasi dan menentukan dukungan prioritas TPB yang mengacu pada SDG Compass.

Prudential Indonesia has mapped material topics that are adjusted to the significant issues faced by the Company, the concerns of stakeholders, future expectations, and support for the achievement of SDGs. Material topics are identified and established through an assessment involving the Board of Directors, senior management, and other stakeholders. All material topics have been reviewed and approved by the Board of Directors. On determining material topics, Prudential Indonesia also identified and established support for SDGs priority support by referring to the SDG Compass.



Tanggapan Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya ^[G.3]

Response to Feedback of the Previous Report

Prudential Indonesia mengucapkan terima kasih atas penyampaian umpan balik dari pemangku kepentingan sehingga kami dapat meningkatkan kualitas pelaporan. Masukan yang kami terima secara garis besar terkait penyampaian informasi atas kinerja kami. Atas input ini, Prudential Indonesia memastikan adanya perbaikan berkelanjutan yang mendukung aspek keberlanjutan.

Prudential Indonesia would like to express our gratitude for the feedback from stakeholders to improve the quality of our reporting. Overall, the input we received was regarding the presentation of performance information. Based on the input, Prudential Indonesia ensures sustainable improvements supporting sustainability.

Kontak Laporan ^[2-3]

Contact

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



Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance

“ Penerapan aspek keberlanjutan di Prudential Indonesia didukung oleh adanya tata kelola keberlanjutan yang mencakup manajemen risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). ”

Implementation of the sustainability aspect in Prudential Indonesia is supported by sustainability governance, which includes environmental, social, and governance (ESG) risk management.

STRUKTUR TATA KELOLA KEBERLANJUTAN ^[2-9]

Struktur tata kelola tertinggi Perusahaan yaitu Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), dilanjutkan Dewan Komisaris dan Direksi. Terdapat komite-komite di bawah Dewan Komisaris yaitu Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko, sementara komite penunjang Direksi di antaranya adalah Komite Investasi, Komite Risiko, Komite Pengarah Digital & Teknologi Informasi, dan Komite Pengembangan Produk. Informasi lebih lanjut terkait keberagaman badan tata kelola seperti Dewan Komisaris, Direksi, beserta fungsi-fungsi di bawahnya, dan proses diskusi kritis disampaikan pada Laporan Tahunan Perusahaan 2023. Hingga akhir tahun 2023, Prudential Indonesia telah mengidentifikasi proporsi manajer senior yang berasal dari komunitas lokal, yaitu sebesar 12%. ^{[2-16][202-2][405-1]}

Prudential Indonesia menjamin bahwa struktur tata kelola kami terbuka untuk semua individu tanpa memandang gender, suku, ras, dan faktor pembeda lainnya, selama mereka memiliki kompetensi dan keahlian yang relevan terhadap industri dan keberlanjutan Perusahaan. Melalui kepatuhan ini, sepanjang tahun 2023 Perusahaan tidak mendapatkan sanksi denda baik dari lembaga berwenang maupun pihak regulator. ^[2-27]

Untuk meningkatkan pemahaman dan implementasi tanggung jawab LST di Perusahaan, Prudential Indonesia memiliki Sustainable Tribe yang bertanggung jawab atas implementasi budaya keberlanjutan, pengelolaan dampak, dan penerapan aspek LST sesuai dengan RAKB. Sustainable Tribe terdiri dari perwakilan setiap departemen, dan berada di bawah pengawasan Executive Committee. Sementara itu, penerapan keuangan berkelanjutan merupakan tanggung jawab Direksi secara kolektif. Bersama dengan

STRUCTURE OF SUSTAINABILITY GOVERNANCE ^[2-9]

At the top of the Company's governance structure is the General Meeting of Shareholders (GMS), followed by the Board of Commissioners and Board of Directors. There are committees under the Board of Commissioners, namely the Audit Committee and Risk Monitoring Committee; whereas the committees supporting the Board of Directors are the Investment Committee, Risk Committee, Digital & Information Technology Directing Committee, and Product Development Committee. Further information on the diversity of governance organs, such as the Board of Commissioners and Board of Directors and the functions under them, and the critical discussion process is presented in the Company's 2023 Annual Report. Until the end of 2023, Prudential Indonesia has identified that the proportion of senior managers originating from local communities was 12%. ^{[2-16][202-2][405-1]}

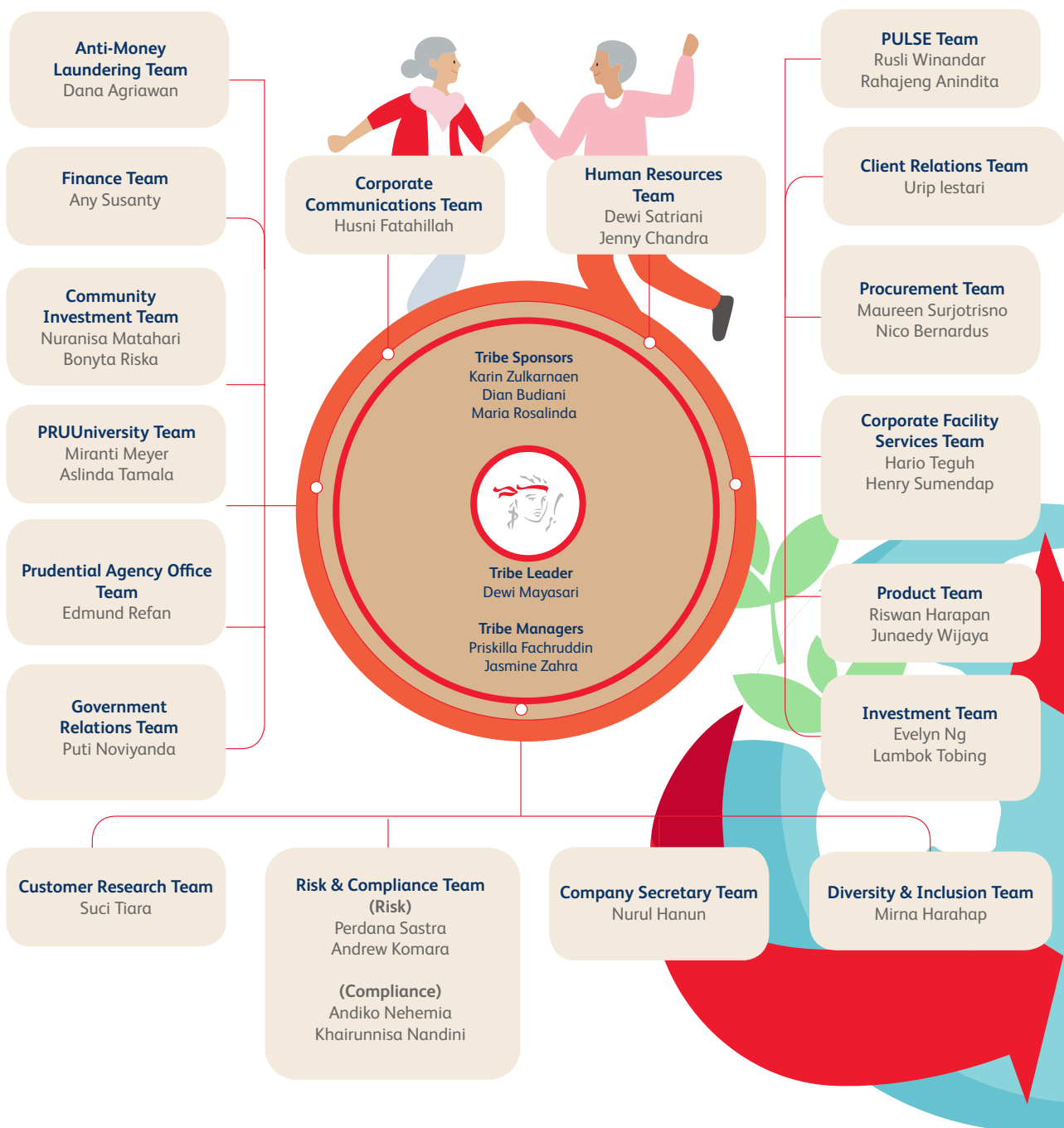
Prudential Indonesia guarantees that our governance structure is open to all individuals without discriminating against gender, tribe, race, and other differentiating factors, given that they have the competencies and skills relevant to the Company's industry and sustainability. Due to this compliance, no fines were sanctioned on the Company in 2023 from the authorities and regulators. ^[2-27]

To enhance the understanding and implementation of ESG responsibility in the Company, Prudential Indonesia has the Sustainable Tribe, which is responsible for cultivating the sustainability culture, managing impacts, and implementing ESG aspects per the SFAP. The Sustainable Tribe comprises representatives from each department and is under the supervision of the Executive Committee. In contrast, implementing sustainable finance is the collective responsibility of the Board of Directors. Together with Sustainable Sponsors and Sustainable Tribe, the

Sustainable Sponsors dan Sustainable Tribe, Direksi menyetujui, memberikan arahan, dan memperbaharui pelaksanaan RAKB sesuai dengan strategi dan pilar keberlanjutan. Adapun Dewan Komisaris mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan RAKB. Seluruh hasil kinerja keberlanjutan akan dievaluasi secara berkala oleh Dewan Komisaris. [\[E.1\]\[2-12\]\[2-13\]](#)

Board of Directors approves, directs, and updates SFAP implementation by the sustainability strategies and pillars. SFAP implementation is supervised and subject to evaluation by the Board of Commissioners. The Board of Commissioners periodically evaluates all results of the sustainability performance. [\[E.1\]\[2-12\]\[2-13\]](#)

SUSTAINABILITY TRIBE



Nominasi dan Evaluasi Pejabat Tata Kelola Keberlanjutan [2-10, 2-11, 2-15, 2-18]

Nomination and Evaluation of Sustainable Governance Officers

Pemilihan Direksi sebagai pejabat tertinggi dalam tata kelola perusahaan dilakukan melalui prosedur nominasi yang sesuai dengan Anggaran Dasar dan disetujui oleh RUPS. Disamping itu, Direksi berwenang dalam menetapkan individu yang berhak menjadi anggota Sustainable Tribe berdasarkan kompetensi yang dimiliki. 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.

The appointment of the Board of Directors as the highest governance officer is conducted through the nomination procedure as per the Articles of Association ratified by the GMS. Additionally, the appointment of Sustainability Tribe members falls under the authority of the Board of Directors based on the competencies of the appointed officers. In contrast ESG performance assessment is conducted based on achieving key performance indicator (KPI) targets. The Company implements fair and ethical operational practices and ensures there are no conflicts of interest among members of the Board of Directors and Board of Commissioners.

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

Composition of members of the Board of Commissioners and Board of Directors is available on <https://www.prudential.co.id/id/aboutprudential-indonesia/jajaran-manajemen/>

Remunerasi Pejabat Tata Kelola Keberlanjutan [2-19, 2-20, 2-21]

Remuneration of Sustainable Governance Officers

Pemberian remunerasi kepada pejabat tata kelola keberlanjutan diatur dalam Peraturan Perusahaan, sementara untuk Direksi dan Dewan Komisaris ditetapkan melalui RUPS yang diadakan tiap tahun. Sejalan dengan kebijakan Perusahaan, laporan ini tidak mencantumkan jumlah dan rasio remunerasi yang dibayarkan kepada jajaran manajemen.

The remuneration of sustainable governance officers is stipulated in the Company Regulations, whereas the remuneration of the Board of Directors and Board of Commissioners is determined via the Annual GMS. According to Company policies, this report does not include the amount and ratio of the remuneration paid to management.

Manajemen Risiko [E.3][2-27]

Risk Management

Prudential Indonesia menerapkan Kebijakan Manajemen Risiko yang menjadi acuan bagi Perusahaan dalam mengidentifikasi risiko LST, yang kemudian akan dikelola dan dipantau secara berkala. Komite Risiko bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pemantauannya, serta berperan membantu Direksi dalam proses eskalasi kepada Dewan Komisaris melalui Komite Pemantau Risiko.

Prudential Indonesia established the Risk Management Policy as a reference for the Company in identifying ESG risks for management and regular monitoring. The Risk Committee is responsible for managing, monitoring, and assisting the Board of Directors in the escalation process to the Board of Commissioners through the Risk Monitoring Committee.

RISIKO DAN UPAYA MITIGASI

Risiko Risks

Kurangnya implementasi inisiatif *green office*
The lack green office initiative implementation

Risiko Lingkungan Environmental Risk



Upaya Mitigasi Mitigation Efforts

1. Sosialisasi *green office* secara berkelanjutan
2. Ikut serta dalam *earth hour*
3. Mengurangi penggunaan plastik, listrik, dan kertas
4. Pengukuran kualitas udara
5. Implementasi program daur ulang
6. Mengurangi perjalanan dinas dan melakukan rapat secara virtual
7. Penggantian lampu konvensional menjadi lampu LED untuk area kantor pusat
8. Penggunaan mobil listrik sebagai kendaraan operasional
9. Pemilahan sampah secara bertanggung jawab

1. Socializing green office continuously
2. Participating in Earth Hour
3. Reducing plastic, electricity, and paper consumption
4. Measuring air quality
5. Implementation of the recycling program
6. Decreasing business trips and holding virtual meetings
7. Replacing conventional lights with LED lights in the head office area
8. Using electric cars as operational vehicles
9. Responsible waste management

Risiko Risks

Aktivitas Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)/Community Investment yang kurang sesuai dengan pilar dan prosedur PLA
Corporate Social Responsibility (CSR)/Community Investment activities lack compatibility with PLA pillars and procedure

Risiko Sosial Social Risk



Upaya Mitigasi Mitigation Efforts

1. Membuat strategi kegiatan sosial untuk masyarakat yang sesuai dengan pilar strategi dan prosedur Prudential Life Assurance dan Prudential plc
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*

1. Establishing social activity strategies for the community in line with the strategic pillars and procedures of Prudential Life Assurance and Prudential plc
2. Performing due diligence and risk assessment of business partners before and after the contract
3. Forming Community Investment committee
4. Creating post event evaluation report

Risiko Risks

Belum adanya pedoman spesifik terkait dengan Keuangan Berkelanjutan untuk internal Perusahaan
No specific guidelines pertaining to Sustainable Finance for the internal environment of the Company

Risiko Tata Kelola Governance Risk



Upaya Mitigasi Mitigation Efforts

- | | |
|--|--|
| <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 secara berkala dan dieskalasikan kepada Dewan Komisaris melalui Komite Pemantau Risiko | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reviewing and updating the applicable Risk Management Guidelines 2. Periodically holding an ESG discussion at the Risk Committee and escalated to the Board of Commissioners through the Risk Monitoring Committee |
|--|--|

Risiko Ekonomi Economic Risk



Risiko Risks

Pengembangan/penerapan produk-produk keberlanjutan finansial yang belum maksimal
The development or implementation of financial sustainability products has yet to be maximized

Upaya Mitigasi Mitigation Efforts

- | | |
|--|---|
| <p>Inisiatif-inisiatif peningkatan produk berwawasan LST atau kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB)</p> | <p>Initiatives on product improvement from ESG perspective or the Sustainable Business Activities Category (KKUB)</p> |
|--|---|

Permasalahan dan Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan ^[E.5]

Issues and Challenges of Sustainable Finance Implementation

Prudential Indonesia telah mengidentifikasi tantangan dan permasalahan baik secara internal maupun eksternal. Tantangan tersebut diantaranya *risk appetite*, pertimbangan tingkat pengembalian investasi yang menguntungkan, sistem keamanan data pada produk dan layanan digital, serta pemahaman pentingnya faktor LST dalam portofolio investasi yang belum merata. Jumlah karyawan dan tenaga pemasar kami juga tersebar di seluruh Indonesia sehingga diperlukan cukup waktu dalam mengoptimalkan upaya peningkatan kapasitas sumber daya terkait aspek LST. Untuk itu, kami menyelenggarakan pelatihan keuangan berkelanjutan, tren, strategi, dan implementasi LST, serta pelatihan *diversity & inclusion* melalui webinar dan *workshop* kepada seluruh karyawan. Kami juga memfasilitasi tenaga pemasar kami yang berstatus aktif dengan pelatihan literasi finansial dan asuransi.

Kami juga menghadapi tantangan lain berupa perlunya pengawasan berkelanjutan agar implementasi program keuangan berkelanjutan sejalan dengan RAKB dan dapat tercapai secara maksimal. Selain itu, Prudential Indonesia terus meningkatkan sistem keamanan data dengan menjalankan pengawasan dan pembaharuan sistem keamanan teknologi secara berkala serta mengimplementasikan peraturan terkait perlindungan data nasabah. Kami juga melakukan pengukuran dampak program terutama pada program Community Investment dan *green office* untuk memastikan implementasinya berjalan dengan efektif. Dari semua tantangan yang dihadapi Prudential Indonesia, kami menyadari perlunya dukungan tidak hanya dari internal Perusahaan, tetapi juga seluruh pemangku kepentingan.

Prudential Indonesia has identified internal and external challenges and issues. The challenges include risk appetite, consideration of profitable investment return rate, data security systems in digital products and services, and an uneven understanding of the significance of the ESG factors in the investment portfolio. The considerable number of our employees and sales force across Indonesia also requires sufficient time to optimize efforts to improve the capacity of resources regarding ESG aspects. To that end, we organize training in sustainable finance, ESG trends, strategies, and implementation as well as diversity & inclusion training via webinar and workshop to all employees. We also facilitate our active sales forces with financial and insurance literacy training.

Another challenge we face is the necessity of sustainable monitoring to ensure that the sustainable finance programs are implemented in line with the SFAP and achieved optimally. In response to said challenge, the Company conducts regular monitoring through meetings with relevant departments and reports to the Board of Directors on the discovery of significant deviation. Furthermore, Prudential Indonesia persistently enhances the data security system by periodically monitoring and updating the technology security system and regulations regarding customer data protection. We also measure the impacts of our programs, particularly Community Investment and green office, to ensure their effective implementation. From all the challenges faced by Prudential Indonesia, we realize the importance of internal support within the Company and all stakeholders.



Anti Penyuapan dan Korupsi [2-25][205-1, 205-2, 205-3]

Anti-Bribery and Anti-Corruption

“ Kami memiliki Kebijakan Anti Penyuapan dan Korupsi (*Anti-Bribery and Corruption/ABC*) yang berlaku bagi seluruh manajemen, karyawan, dan tenaga pemasar. Di samping itu, Prudential Indonesia telah memetakan dan menilai risiko penyuapan dan korupsi di seluruh proses bisnis. Di tahun 2023, Prudential Indonesia juga melaksanakan pelatihan terhadap manajemen, karyawan dan tenaga pemasar yang terdiri dari:

We have an Anti-Bribery and Corruption (ABC) Policy applicable to all management, employees, and sales force. Moreover, Prudential Indonesia has mapped and assessed bribery and corruption risks at all business process. In 2023, Prudential Indonesia held the following trainings for management, employees, and sales forces:

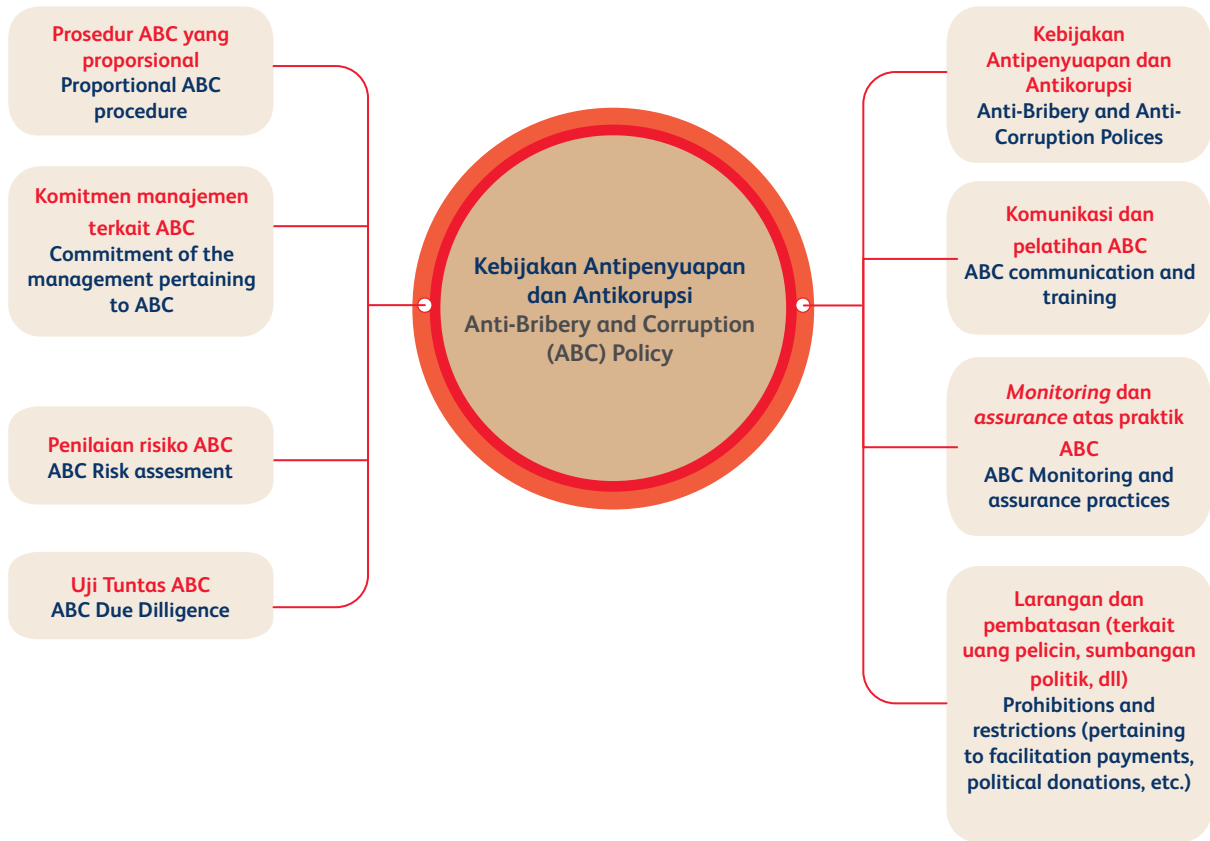


▶ Pelatihan terhadap karyawan baru sebanyak 831 dan tenaga pemasar baru sebanyak 5.890;	Training for 831 new employees and 5,890 new sales forces;
▶ Pelatihan penyegaran tahunan terhadap 2.278 karyawan eksisting dan 19.307 tenaga pemasar eksisting; dan	Annual refresher training for 2,278 existing employees and 19,307 existing sales forces; and
▶ Pelatihan lanjutan tahunan terhadap 935 karyawan eksisting yang berdasarkan jenis karyawanannya dianggap berisiko tinggi dalam hal penyuapan dan korupsi.	Advanced annual training for 935 existing employees is based on the type of jobs considered to have a high risk of bribery and corruption.

Selama periode pelaporan, Prudential Indonesia tidak menemukan insiden penyuapan maupun korupsi yang berdampak material terhadap kelangsungan bisnis.

During the reporting period, Prudential Indonesia did not find any incidents of bribery or corruption materially impacting business continuity.





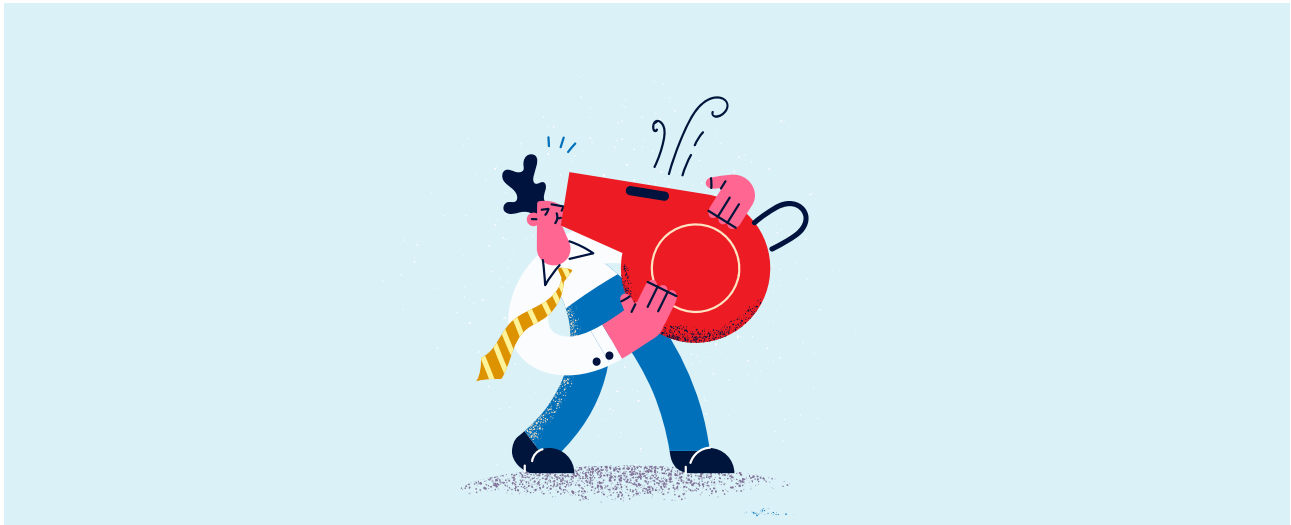
“ Prudential Indonesia telah meraih sertifikasi ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan pada 29 Desember 2023 dari PT BSI Group Indonesia yang telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional. Pemerolehan sertifikasi ini merupakan yang pertama di Indonesia bagi perusahaan asuransi jiwa *joint venture*. ISO 37001:2016 adalah standar internasional yang dirancang untuk memastikan kecukupan Sistem Manajemen Anti Penyuapan untuk mencegah, mendeteksi, dan menanggapi penyuapan serta mematuhi undang-undang anti-penyuapan bagi sebuah entitas. Ruang lingkup penerapan sertifikasi ini yaitu sebanyak 17 departemen dari total 65 departemen di Prudential Indonesia.

Prudential Indonesia has obtained the ISO 37001:2016 Anti-Bribery Management System certification on 29 December 2023 from PT BSI Group Indonesia, accredited by the National Accreditation Committee. The obtainment of this certification was the first in Indonesia for a joint venture life insurance company. ISO 37001:2016 is an international standard designed to ensure the adequacy of the Anti-Bribery Management System in preventing, detecting, and addressing bribery and complying with anti-bribery laws for an entity. The implementation scope of this certification covers 17 departments, including 65 departments in Prudential Indonesia.



Pedoman Perilaku dan Pelaporan Pelanggaran [2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26]

Code of Conduct and Whistleblowing System



Prudential Indonesia juga memiliki aturan terkait perilaku bisnis, antara lain, Kebijakan Konflik Kepentingan, Kebijakan Investasi, Kebijakan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme, serta Kode Etik. Kami memastikan adanya perlindungan HAM dalam setiap penerapan kebijakan, dan secara berkala melaksanakan sosialisasi atas kebijakan-kebijakan tersebut.

Prudential Indonesia also has business conduct regulations, including a Conflict of Interest Policy, Investment Policy, Anti Money Laundering and Countering the Funding of Terrorism Policy and a Code of Conduct. We ensure that human rights are protected in every policy implementation and that policies are socialized periodically.

“

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

The Prudential Indonesia code of conduct is available for access on <https://www.prudential.co.id/id/government-compliance/>

Melalui *whistleblowing system* (WBS), Perusahaan menyediakan sarana bagi karyawan dan pihak-pihak ketiga (mitra, penyedia jasa, pemasok, dll) untuk melaporkan tindak pelanggaran yang dapat berdampak pada kelangsungan bisnis Prudential Indonesia. Laporan dapat disampaikan melalui jalur pelaporan WBS yang resmi (web dan/atau telepon). Pelapor dapat menyampaikan laporan WBS secara anonim dan identitas pelapor akan dilindungi. Setiap laporan WBS yang disampaikan jalur pelaporan resmi akan dicatat dan ditindaklanjuti.

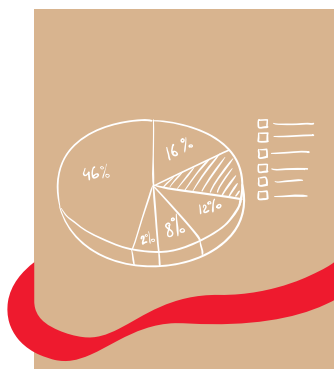
Through the whistleblowing system (WBS), the Company provides a means for employees and third parties (partners, service providers, suppliers, etc.) to report violations that may impact the business continuity of Prudential Indonesia. The report can be filed through the official WBS channels (web and/or telephone). The whistleblower can file a report anonymously and their identity will be protected. Each WBS report filed through the official reporting channels will be recorded and followed up.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [E.4][2-29]

Stakeholder Engagement

Untuk menggali isu-isu signifikan, Prudential Indonesia mengidentifikasi pemangku kepentingan utama, yaitu pihak-pihak yang memiliki hubungan langsung dengan usaha kami dan mampu memengaruhi keberlanjutan Perusahaan.

To explore significant issues, Prudential Indonesia identifies the key stakeholders, and parties having direct relations with our business and capable of influencing the Company's sustainability.



Pemegang Saham | Shareholders

Topik Utama: Kinerja Perusahaan dan pengembangan usaha

Key Topic: Company performance and business development

Respons:

1. RUPS Tahunan
2. RUPS Luar Biasa
3. Laporan Kinerja

Response:

1. Annual GMS
2. Extraordinary GMS
3. Performance Report

Frekuensi Pelibatan:

1. Satu kali setiap tahun
2. Sesuai kebutuhan (*ad hoc*)
3. Setiap triwulan

Engagement Frequency:

1. Once a year
2. As needed
3. Quarterly



Karyawan | Employees

Topik Utama | Key Topics:

1. Keselamatan dan kesehatan kerja
2. Pengembangan kompetensi dan karier
3. Hak dan kewajiban sebagai karyawan

1. Occupational health and safety
2. Competency and career development
3. Rights and obligations as employees

Respons:

1. Pertemuan berkala
2. Pelatihan karyawan
3. Saluran komunikasi

Response:

1. Regular meetings
2. Employee training
3. Communication channel

Frekuensi Pelibatan:

1. Setiap diperlukan
2. Sesuai jadwal pelatihan, sesuai kebutuhan
3. Selalu tersedia

Engagement Frequency:

1. As needed
2. As per training schedule, as needed
3. Always available



Pemerintah dan Regulator | Government and Regulators

Topik Utama | Key Topics:

1. Kepatuhan terhadap peraturan
2. Kinerja Perusahaan

1. Compliance with the regulations
2. Company performance

Respons | Response:

1. Laporan sesuai peraturan dan kebutuhan
2. Laporan kinerja
3. Komunikasi rutin dengan OJK sebagai regulator

1. Reports as per regulations and as needed
2. Performance report
3. Routine communication with OJK as regulator

Frekuensi Pelibatan | Engagement Frequency:

1. Setiap bulan, triwulan, tengah tahunan setiap tahun, sesuai masing-masing peraturan
2. Setiap bulan, triwulan, tengah tahunan setiap tahun
3. Sesuai kebutuhan

1. Monthly, quarterly, semi-annually, annually, as per regulatory requirement
2. Monthly, quarterly, semi-annually, annually
3. As needed

**Manajer Investasi | Investment Manager****Topik Utama: Kinerja Sub-Dana**

Key Topic: Sub-Fund Performance

Respons:

Pertemuan berkala dan penerimaan laporan

Response:

Regular meetings and receiving report

Frekuensi Pelibatan:

Sesuai bulan dan sesuai kebutuhan

Engagement Frequency:

Monthly and as needed

**Tenaga Pemasar | Sales Force****Topik Utama | Key Topics:**

1. Kerja sama dalam memasarkan produk asuransi
2. Pengembangan kompetensi dan jenjang tenaga pemasar
3. Hak & kewajiban sebagai Tenaga Pemasar
1. Cooperation in marketing insurance products
2. Development of competency and sales force level
3. Rights & Obligations as Sales Force

Respons:

1. Adanya Perjanjian Keagenan, Perjanjian Manajer Keagenan, Perjanjian Kantor Pemasaran Mandiri, Perjanjian Tenaga Pemasar
2. Pertemuan berkala
3. Pelatihan khusus tenaga pemasar
4. Saluran komunikasi khusus tenaga pemasar, antara lain: Newsletter PRUGalaxy e-flyer di PRUForce dan Whatsapp Broadcast, E-mail
5. Pertemuan

Response:

1. Agency Agreement, Agency Manager Agreement, General Agency Office Agreement, Sales Force Agreement
2. Regular meetings
3. Special training for the sales force
4. Special communication channel for the sales force such as: PRUGalaxy e-flyer in PRUForce and Whatsapp Broadcast, E-mail, Newsletter
5. Meetings

Frekuensi**Pelibatan:**

Secara berkala, sesuai kebutuhan

Engagement**Frequency:**

As needed

**Pemasok****Suppliers****Topik Utama: Transparansi tender dan kontrak kerja**

Key Topic: Transparency of tenders and work contracts

Respons:

1. Proses tender dilakukan menggunakan aplikasi P2P (*Procure to Pay*)
2. Pembuatan kontrak kerja dengan pemasok

Response:

1. The tender process uses the P2P (*Procure to Pay*) application
2. Establish the work contract with suppliers

Frekuensi Pelibatan:

Sesuai kebutuhan pengadaan barang dan jasa

Engagement Frequency:

According to procurement of goods and services requirements

**Masyarakat Sipil****Civilians****Topik Utama: Pelaksanaan tanggung jawab sosial (TJSL) Perusahaan**

Key Topic: Implementation of the Company's Corporate Social Responsibility (CSR)

Respons:

Kegiatan pemberdayaan masyarakat dan TJSL

Response:

Community empowerment and CSR activities

Frekuensi Pelibatan:

Sesuai kebutuhan

Engagement Frequency:

As needed



Nasabah | Customers

Topik Utama:

1. Keterbukaan informasi dalam menjelaskan produk asuransi
2. Layanan dan perlindungan data nasabah
3. Layanan informasi dan layanan polis
4. Keamanan investasi

Key Topics:

1. Information transparency in explaining insurance products
2. Client data protection and services
3. Information services and policy services
4. Investment security

Respons:

1. Akses *online* untuk informasi pada Portal Nasabah
2. *Customer line* 1500085
3. Walk-in Centre
4. *Email*
5. Situs perusahaan
6. Layanan pengaduan

Response:

1. Online access to information via Customer Portal
2. Customer line 150085
3. Walk-in Centre
4. Email
5. Company website
6. Complaint services

Frekuensi Pelibatan:

1. PRUservices@Pulse pada aplikasi We Do Pulse (tersedia 24/7)
2. Senin-Sabtu, pukul 08:00 hingga 17:00 WIB, khusus untuk layanan penjaminan klaim tersedia 24/7
3. Prudential Centre, Kota Kasablanka lantai 15, Jl.Kasablanka Raya 88 Jakarta Selatan, pukul 08:30 hingga 16:00 WIB
4. customer.idn@prudential.co.id dan customer.idn@prudentialsyariah.co.id (syariah)
5. www.Prudential.co.id (selalu tersedia 24/7)
6. Berikut tautan untuk informasi layanan pengaduan: <https://www.prudential.co.id/id/pulse/article/inilah-cara-menghubungi-prudential-untuk-pelayanan-nasabah/>

Engagement Frequency:

1. PRUservices@Pulse in the We Do Pulse application (available 24/7)
2. Monday-Saturday, 08:00 to 17:00 WIB, for claims underwriting service available 24/7
3. Prudential Centre, Kota Kasablanka 15th floor, Jl.Kasablanka Raya 88 South Jakarta, 08:30 to 16:00 WIB
4. customer.idn@prudential.co.id and customer.idn@prudentialsyariah.co.id (sharia)
5. www.Prudential.co.id (always available 24/7)
6. The following link is for the complaint services information: <https://www.prudential.co.id/id/pulse/article/inilah-cara-menghubungi-prudential-untuk-pelayanan-nasabah/>

Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance



Mendukung Kelestarian Lingkungan

Supporting Environmental Preservation

➤ **15.000**

Penanaman bibit pohon bakau di Desa Maju Prudential yang berlokasi di Desa Mauk, Tangerang
Planting of mangrove seedlings in Desa Maju Prudential located in Mauk Village, Tangerang

➤ **19,75%**

Penurunan total konsumsi air
total water consumption reduction



Manajemen Topik Material [3-3]
Management of Material Topics
Efisiensi energi, pengurangan emisi karbon
Energy efficiency, carbon emissions reduction



Makna Bagi Kami
Why It Matters
Prudential Indonesia menyadari potensi dampak perubahan iklim pada aktivitas bisnis kami. Untuk itu, Perusahaan melakukan berbagai upaya dalam merawat lingkungan hidup melalui berbagai inisiatif, seperti mengelola penggunaan energi, air, maupun limbah. Secara berkala, evaluasi dilakukan melalui pemantauan dan pelaporan oleh Departemen Corporate Facility Services yang bertanggung jawab pada Direksi maupun pihak berwenang lainnya.
Prudential Indonesia realizes the potential impacts of climate change on our business activities. Therefore, the Company makes various efforts in caring for the environment through several initiatives, such as managing energy consumption, water, and waste. Periodically, the Corporate Facility Services Department conducts an evaluation via monitoring and reporting in its responsibility to the Board of Directors and other authorized parties.



Sumber Daya
Resources

1. Sustainability Tribe yang anggotanya merupakan perwakilan dari setiap departemen bertanggung jawab dalam mengkomunikasikan pentingnya menjaga aspek LST dalam menjalankan operasional Perusahaan termasuk kebijakan *Green Office*.
Members of the Sustainability Tribe are representatives from each department responsible for communicating the significance of maintaining the ESG aspects in running the operations of the Company, including the Green Office policy.
2. Departemen Corporate Facility Services bertanggung jawab dalam evaluasi pelaksanaan program *Green Office*.
The General Affairs Department holds the responsibility for evaluating the implementation of the Green Office program.



Prudential Indonesia menerapkan Kebijakan *Green Office* dan *Green Insurance*, serta minimalisasi porsi investasi pada emiten bisnis batu bara sebagai wujud kepedulian dan kontribusi kami pada pelestarian lingkungan. Kebijakan *Green Office* dan *Green Insurance* merupakan salah satu upaya Prudential Indonesia untuk memperhatikan aspek lingkungan dalam menjalankan bisnisnya. Portofolio investasi Perusahaan juga disusun sejalan dengan Responsible Investment Tools yang mempertimbangkan aspek LST. Kegiatan operasional Prudential Indonesia dijalankan secara bertanggung jawab dengan terus mengupayakan berbagai inisiatif, melalui pengelolaan energi, emisi, dan limbah.

Prudential Indonesia implements the Green Office and Green Insurance Policies as well as minimizes the investment portion in coal business issuers as a form of caring of and contribution to environmental preservation. The Green Office and Green Insurance policies are one of Prudential Indonesia's efforts to preserve environmental aspects in running its business. The Company's investment portfolio is also built in alignment with the Responsible Investment Tools that take ESG aspects into consideration. The Prudential Indonesia operational activities are carried out responsibly by continuing to endeavor various initiatives through the management of energy, emissions, and waste.

Mengelola Energi, Mereduksi Emisi [F.5, F.6, F.7][302-1, 302-3, 302-4, 305-1]

Managing Energy, Reducing Emissions

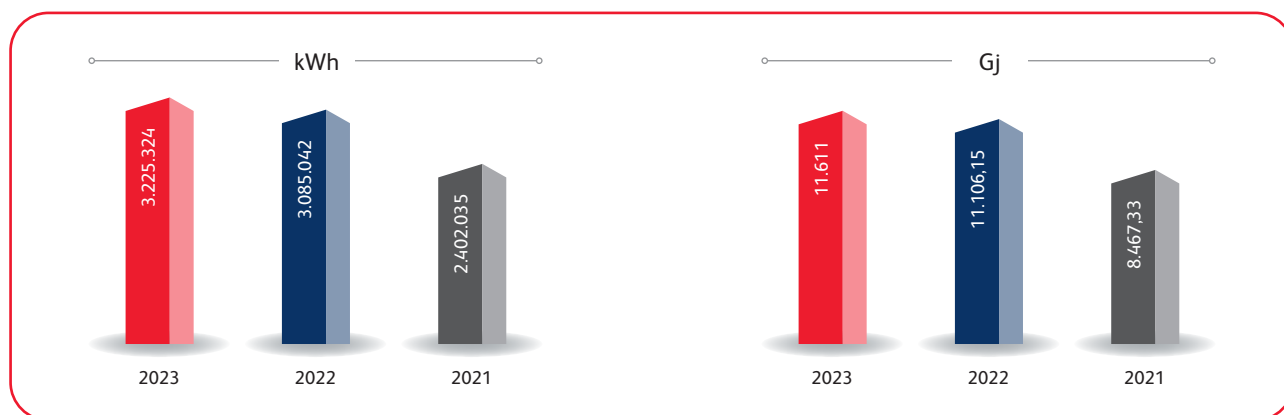
Prudential Indonesia menggunakan energi sebesar 11.611 GJ atau meningkat 4,55 % dari tahun sebelumnya, sehubungan dengan telah berakhirnya masa pandemi sehingga karyawan telah mulai kembali bekerja dari kantor. Secara internal, kami senantiasa mengupayakan berbagai inisiatif untuk mengurangi konsumsi energi dengan mengimplementasikan program *Green Office*, seperti mengganti seluruh lampu LED di Prudential Tower dan Prudential Centre, serta mematikan lampu di ruang kantor yang tidak digunakan.

Penghitungan penggunaan listrik, limbah, dan air secara bertanggung jawab dilakukan melalui kerja sama dengan pengelola gedung yang menjadi tempat operasional Prudential Indonesia. Sementara untuk konsumsi BBM, penghitungan dilakukan secara mandiri oleh Corporate Facility Services yang dilaporkan kepada regional melalui DEFRA Report yang dilaporkan setiap kuartal.

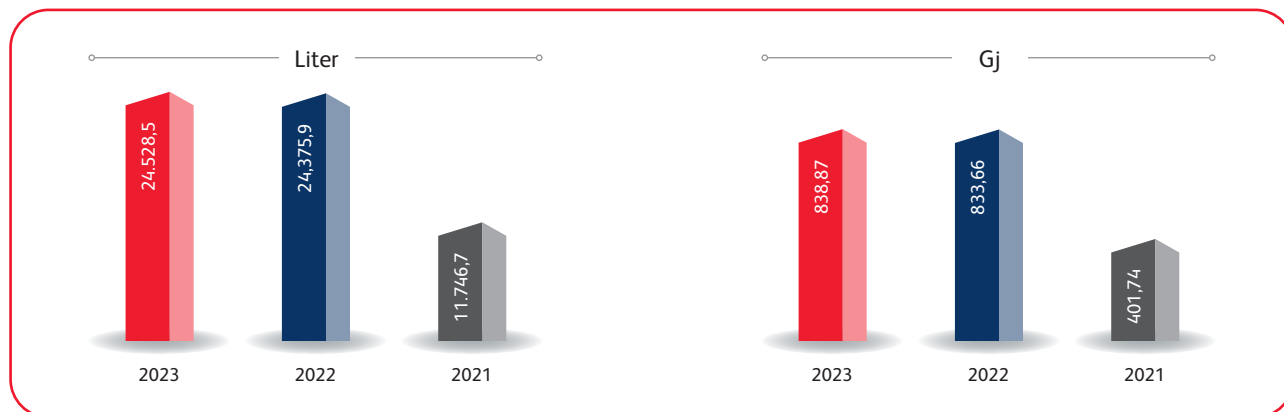
Prudential Indonesia uses 11,611 GJ of energy or a 4.55% increase from the previous year, due to the end of the pandemic period so employees have started returning to work from the office. Internally, we always strive to perform various initiatives to reduce energy consumption by implementing the *Green Office* program, such as replacing all lights with LED in Prudential Tower and Prudential Centre as well as turning off the lights in unused office spaces.

Responsible calculation of electricity, waste, and water use is conducted in cooperation with the building management where Prudential Indonesia operates. Whereas for fuel oil (BBM) use, the calculation is carried out independently by the Corporate Facility Services and regionally reported through the DEFRA Report every quarter.

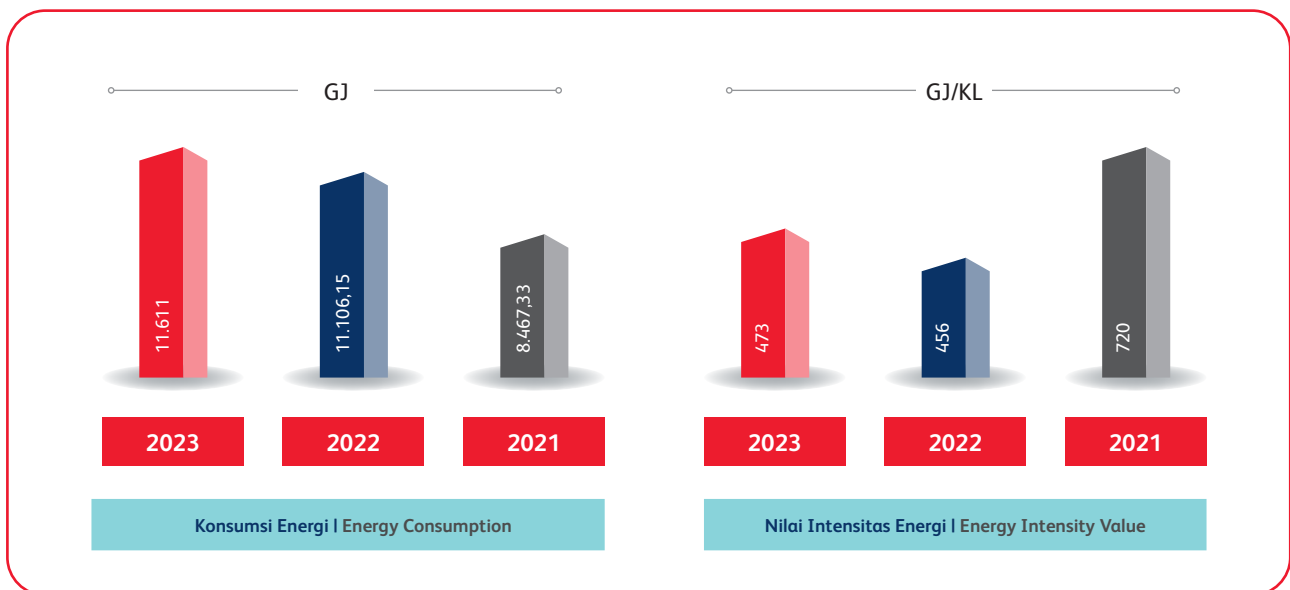
Pemakaian Energi Listrik Electricity Consumption



Pemakaian BBM Fuel Consumption



Nilai Intensitas Energi Energy Intensity Value



Di tahun 2023, Prudential Indonesia mulai melakukan penghitungan emisi Cakupan 1, Cakupan 2, dan Cakupan 3. Hasil penghitungan dinyatakan sebagai total emisi GRK dalam satuan TonCO₂eq. Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa total emisi pada tahun 2023 mencapai 3.043,23 TonCO₂eq. Hingga akhir tahun 2023, Perseroan belum melakukan perhitungan emisi zat perusak ozon (ODS) serta emisi udara signifikan lainnya seperti nitrogen oksida (NOx) dan sulfur oksida (SOx). Di samping itu, kami berusaha mengurangi emisi dengan berbagai upaya, seperti menggunakan botol minum atau tumbler yang lebih ramah lingkungan, dan mengkampanyekan hemat listrik. [\[F.12\]\[302-2,305-5, 305-6,305-7\]](#)

In 2023, Prudential Indonesia started calculation of the Scope 1, Scope 2, and Scope 3 emissions. Results of the calculation were stated as the total Greenhouse Gas (GHG) in a TonCO₂eq unit. Based on the calculation, it was ascertained that the total emissions in 2023 reached 3,043.23 TonCO₂eq. Until the end of 2023, the Company has yet to calculate ozone-depleting substances (ODS) nor other significant air emissions, such as nitrogen oxide (Nox) and sulfur oxide (SOx). However, we strive to reduce emissions through various efforts, such as using tumblers, which are more eco-friendly and campaigning for saving electricity. [\[F.12\]\[302-2,305-5, 305-6,305-7\]](#)

Emisi GRK Dihasilkan [\[F.11\]\[305-1, 305-2, 305-3\]](#) **GHG Emissions Generated**

(Ton CO₂eq)

Emisi GRK GHG Emissions	2023
Cakupan 1 Scope 1	
Pemakaian bahan bakar untuk kendaraan operational Fuel use for operational vehicles	39,7
Total	39,70
Cakupan 2 Scope 2	
Listrik Electricity	1.885,26
Total	1.885,26

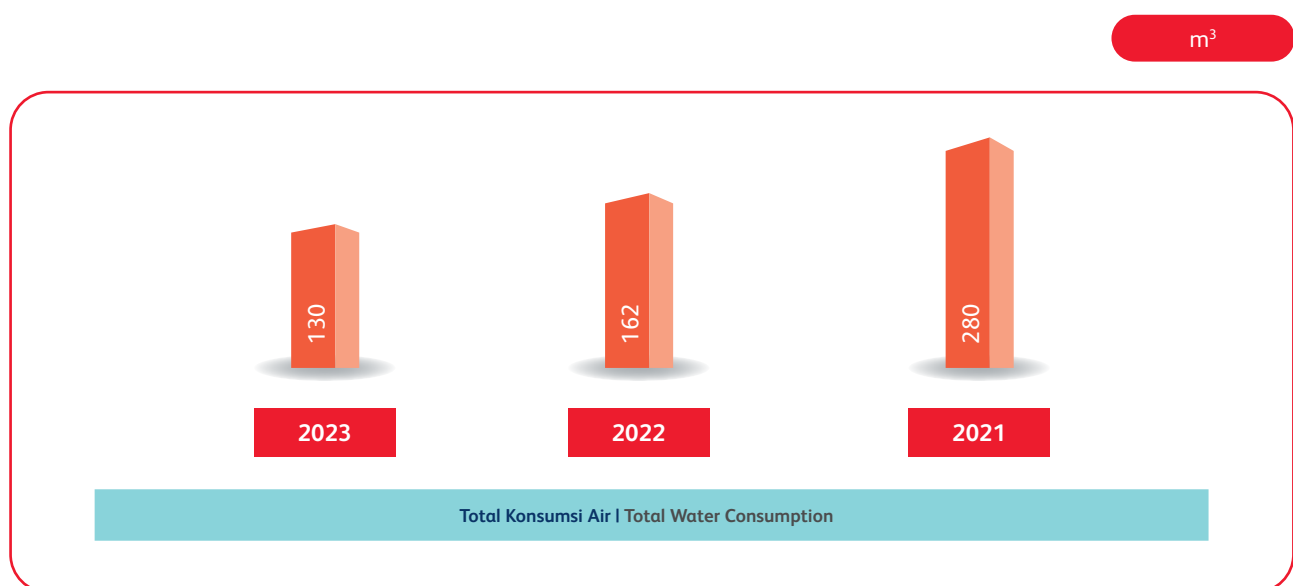
Emisi GRK GHG Emissions	2023
Cakupan 3 Scope 3	
Perjalanan Bisnis Business Trips	875,42
Sampah yang dihasilkan Waste Generated	16,13
Air Water	0,025
Energi Energy	226,70
Total	1.118,27
Total Emisi GRK Total GHG Emissions	3.043,23

Membiasakan Hemat Air [F.8][303-1, 303-5]

Cultivating the Habit of Water Saving

Aktivitas operasional Prudential Indonesia membutuhkan air yang berasal dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kami memastikan penggunaan air dilakukan secara efisien dengan menggunakan keran atau mengonsumsi air saat dibutuhkan. Total konsumsi air di tahun 2023 sejumlah 130 m³ atau menurun 19,75% dari tahun sebelumnya.

Prudential Indonesia operations require water from the State-Owned Water Utility Company (PDAM). We ensure water is used efficiently by using taps or consuming water as needed. The total water consumption in 2023 was 130 m³ or a 19.75% decrease from the previous year.

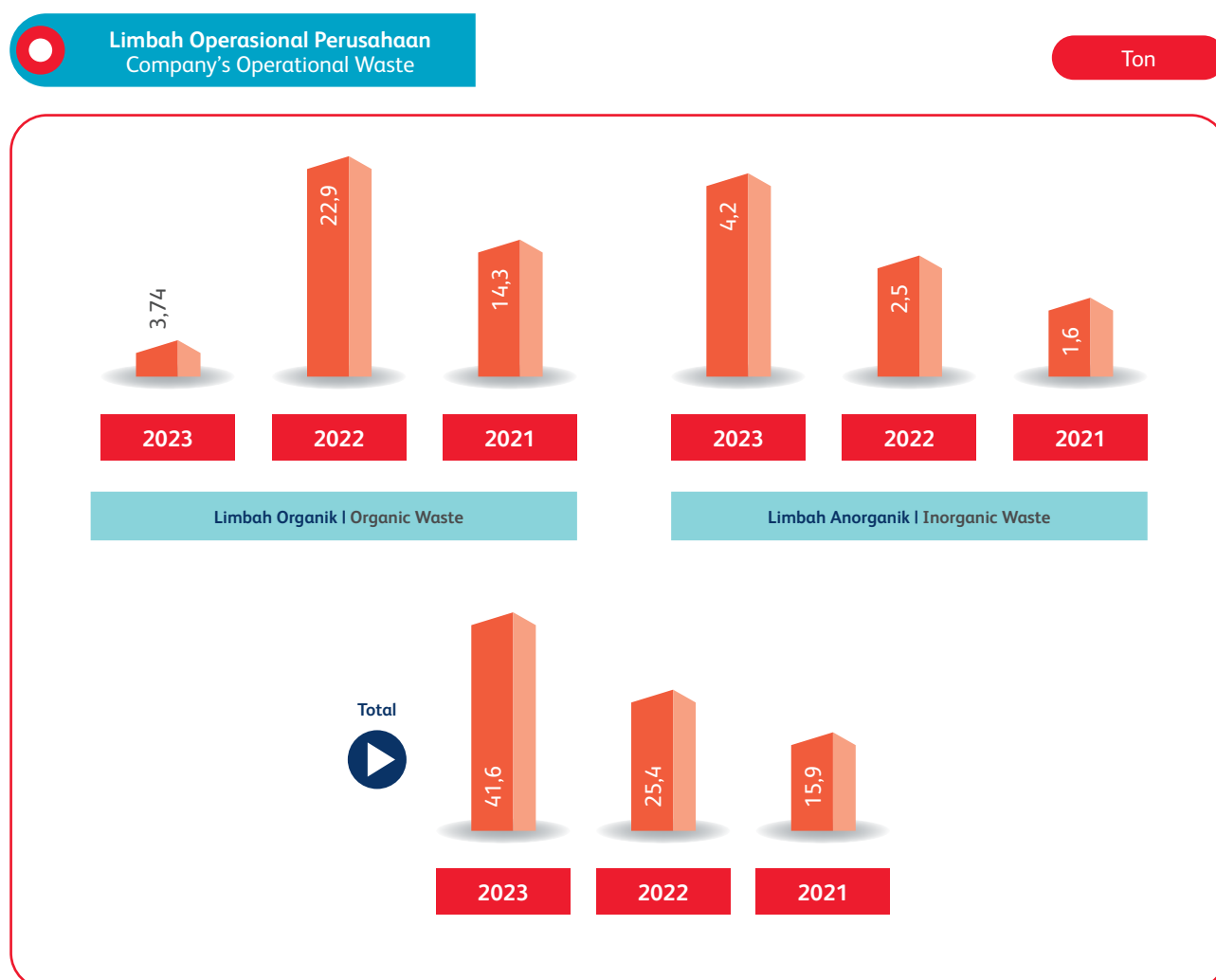


Pengelolaan Limbah [F.13, F.14, F.15][306-2, 306-3, 306-4, 306-5]

Waste Management

Timbulan limbah dari kegiatan operasional Perusahaan berasal dari limbah non-B3 yang kami pilah menjadi limbah organik dan anorganik, sementara timbulan limbah B3 kami terhitung tidak dalam jumlah yang signifikan. Secara umum, pengelolaan limbah dilakukan dengan cara mengurangi, memanfaatkan kembali, dan daur ulang (*reduce, reuse, recycle*). Terdapat sejumlah 41,6 ton limbah di tahun 2023, naik dari tahun sebelumnya sejumlah 16,2 ton dikarenakan aktivitas *work from office* sejak akhir 2022, penyelenggaraan kegiatan pelatihan, dan terdapat beberapa renovasi serta perpindahan departemen. Total limbah yang didaur ulang sebanyak 19,226 ton. Selama tahun 2023, tidak ada insiden tumpahan air limbah maupun limbah berbahaya lainnya di area kantor kami.

The generated waste from the Company's operational activities come from non-Toxic and Hazardous Materials waste that we sort into organic and inorganic waste, whereas toxic and hazardous waste is not generated in a significant amount. In general, waste management is conducted by reducing, reusing, and recycling. There was 41.6 tons of waste in 2023, an increase of 16.2 tons from the previous year due to the work from office activity since the end of 2022, training activities, and renovations as well as department transfers. The recycled waste reached 19.226 tons. In 2023, there were no incidents of wastewater or other hazardous waste spills in our office area.



PRUActive Family

Selain pengelolaan limbah dari kegiatan operasional Perusahaan, Prudential Indonesia juga melakukan pengelolaan limbah secara bertanggung jawab pada kegiatan aktivasi Perusahaan. Dalam pelaksanaannya, Prudential Indonesia bekerja sama dengan lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang pengelolaan sampah berkelanjutan. Pada tahun 2023, kami telah melakukan inisiatif pengelolaan sampah yang dihasilkan selama kegiatan PRUActive yang berlangsung dalam 4 series dan PRUActive Family yang dilakukan di Surabaya, Bandung, Makassar, serta Jakarta. Selain itu, Prudential Indonesia juga melakukan edukasi bagi lebih dari 11.000 peserta yang hadir selama kegiatan untuk dapat memilah sampah secara bertanggung jawab. Total sampah dari rangkaian kegiatan tersebut sebanyak 1.236,5 kg. Dari jumlah tersebut, kami berhasil mengolah sampah sebanyak 1.115,5 kg menjadi kompos, pakan *maggot*, serta bahan baku daur ulang.

In addition to managing waste from the Company's operational activities, Prudential Indonesia also manages waste responsibly in the Company's activities. In its implementation, Prudential Indonesia collaborates with non-governmental organizations of sustainable waste management. In 2023, we have carried out waste management initiatives generated during PRUActive activities which took place in 4 series as well as PRUActive Family which were carried out in Surabaya, Bandung, Makassar, and Jakarta. Prudential Indonesia also provided knowledge sharing for more than 11,000 participants who attended the activity to waste responsibly. The total waste from this series of activities was 1,236.5 kg. Of this amount, we succeeded in processing 1,115.5 kg of waste into compost, maggot feed and recycled raw materials.

Kg

Uraian Description	PRUActive	PRUActive Family				Total
		Surabaya	Bandung	Makassar	Jakarta	
Limbah Organik Organic Waste	34	80,4	37,3	76,1	19,2	247
Limbah Anorganik Inorganic Waste	68	276,5	311,7	23,9	309,4	989,5
Total	102	356,9	349	100	328,6	1.236,5



Keanekaragaman Hayati [F.9, F.10][304-1,304-2,304-3]

Biodiversity



Bisnis kami tidak berhubungan langsung dengan alam dan tidak ada kantor yang berada di kawasan lindung atau kawasan dengan tingkat keanekaragaman hayati tinggi. Meski demikian, Prudential Indonesia mendukung upaya pelestarian lingkungan dan keanekaragaman hayati dengan melakukan penanaman 15.000 bibit mangrove di area Desa Maju Prudential yang berlokasi di Mauk, Tangerang. Adapun upaya lain yang kami lakukan sepanjang tahun 2023, yaitu mengedukasi masyarakat di area yang sama tentang pemanfaatan tanaman apotek hidup dan pembagian tanaman lidah mertua sejumlah 200 buah kepada masyarakat Desa Maju Prudential area Gunung Putri, Bogor, Jawa Barat.

Our business is not directly related to nature and there are no offices located in conservation or high biodiversity areas. Nevertheless, Prudential Indonesia supports efforts to preserve the environment and biodiversity by planting 15,000 mangrove seedlings in the Desa Maju Prudential located in Mauk, Tangerang. Other efforts we made in 2023 included educating communities in the similar area on utilizing living apothecary plants and distributing 200 Sansevieria plants to communities in the Desa Maju Prudential in Gunung Putri area, Bogor, West Java.

Biaya Lingkungan Hidup [F.4]

Environmental Costs

Prudential Indonesia belum melakukan perhitungan biaya lingkungan hidup secara khusus. Namun demikian, biaya lingkungan hidup sudah termasuk dalam anggaran Corporate Facility Services terutama yang berhubungan dengan infrastruktur dan fasilitas perusahaan.

Prudential Indonesia has yet to specifically calculate environmental costs. However, environmental costs are included in the Corporate Facility Services, especially in relation to company infrastructure and facilities.

Pengaduan terkait Lingkungan Hidup [F.16]

Reports on the Subject of the Environment

Sepanjang tahun 2023, kami tidak menerima pengaduan lingkungan hidup baik oleh nasabah, karyawan, mitra usaha, maupun pemangku kepentingan lain. Pengaduan dapat dilakukan melalui surel CFS Helpdesk (CFS.Helpdesk@prudential.co.id) untuk internal karyawan serta pelaporan melalui *floor warden*, *security*, dan *office boy* yang ada di masing-masing lantai kantor Prudential Indonesia.

In 2023, we did not receive reports on the subject of the environment, whether from customers, staff, business partners or other stakeholders. Reports can be made via CFS Helpdesk email (CFS.Helpdesk@prudential.co.id) for internal employees and reporting via floor warden, security and office boy on each floor of the Prudential Indonesia office.

Berbagi Nilai Sosial

Sharing Social Values

➤ **49.770**

**Total jam pelatihan
untuk karyawan**
Total training hours
for employees

➤ **274.394**

**Orang penerima manfaat
Community Investment**
Community Investment
benefit recipients

➤ **54%**

**Komposisi karyawan
perempuan**
Composition of women
employees



Manajemen Topik Material ^[3-3]

Management of Material Topics

Pendidikan dan pelatihan, komunitas lokal, keberagaman dan kesetaraan
Education and training, local communities, diversity and equality



Makna Bagi Kami

Why It Matters

Karyawan yang kompeten memiliki peran strategis dalam mendukung keberlanjutan operasional Prudential Indonesia. Selain itu, kehadiran masyarakat juga mendukung eksistensi Perusahaan dalam memberikan yang terbaik. Kami berkomitmen menciptakan nilai bersama dan dukungan terhadap HAM baik untuk karyawan, nasabah maupun masyarakat. Seluruh program baik untuk karyawan, nasabah maupun masyarakat dilaksanakan dengan mekanisme evaluasi berkala dan dilaporkan kepada Direksi.

Competent employees play strategic roles in supporting the sustainability of Prudential Indonesia's operations. Furthermore, communities also participate in supporting the existence of the Company in delivering the best. We are committed to creating shared values and supporting Human Rights, whether for our employees, customers, or the society. All programs, whether for employees, customers, or communities, are implemented with a routine evaluation mechanism and reported to the Board of Directors.



Sumber Daya

Resources

1. Pelatihan keuangan berkelanjutan merupakan tanggung jawab dan hasil kerja sama oleh Departemen Human Resources, PRUUniversity, dan Prudential Agency Organization.
Sustainable finance training is the responsibility and result from the cooperation of the Human Resources Department, PRUUniversity, and Prudential Agency Organization.
2. Departemen Community Investment bertanggung jawab atas berjalannya program-program Community Investment Perusahaan.
The Community Investment Department is responsible for the running of the Company's Community Investment programs.



Keberagaman dan Kesetaraan [2-7, 2-8][401-1, 405-1]

Diversity and Equality



Pada tahun 2023, Prudential Indonesia telah menerapkan kebijakan terkait perlakuan yang adil terhadap seluruh nasabah termasuk memberikan perlakuan khusus pada nasabah rentan. Kami juga memegang teguh prinsip kesetaraan dan non-diskriminasi di lingkungan kerja, termasuk dalam hal melibatkan perempuan dalam pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan. Di tahun 2023, sebanyak 4 dari 6 orang jajaran Direksi Prudential Indonesia terdiri dari perempuan. Di samping itu, kami juga memiliki karyawan perempuan yang mencapai 54% dari total karyawan.

Program Diversity & Inclusion (D&I) yang kami jalankan tiap tahunnya merupakan perwujudan dari upaya dalam menanamkan budaya dan nilai-nilai inklusivitas untuk semua karyawan. Kegiatan yang dijalankan melalui program ini di antaranya adalah serangkaian kampanye dan program #EmbraceEquity dalam rangka merayakan International Women's Day, yaitu webinar, *workshop*, dan kuisioner pengukuran Wonder Women Syndrome, pemberdayaan melalui program #IamRemarkable, serta kegiatan *Pap Smear Counselling & Test* di Desa Maju Prudential.

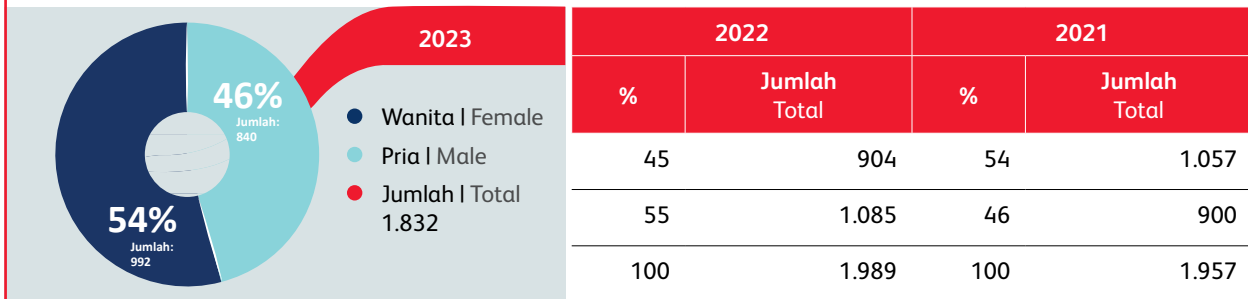
Selain itu, kami juga menanamkan budaya dan nilai-nilai inklusivitas dalam proses rekrutmen karyawan, di mana diversifikasi saluran perekrutan kami melalui inisiatif seperti Program Staff Get Staff, LinkedIn, dan mesin pencari karyawan alternatif, serta menghilangkan bias di semua tahap prosesnya. Seluruh karyawan juga diberi kesempatan yang sama dalam mengembangkan keterampilan, kemampuan, dan karier mereka sejalan dengan ambisi dan tujuan perusahaan. Seluruh karyawan juga diberikan ruang untuk berpendapat dan menyalurkan idenya sejalan dengan semangat #IAMInclusiveatPRU.

By 2023, Prudential Indonesia have established a policy on fair treatment for all customers, including special treatment for vulnerable customers. We also uphold the principles of equality and non-discrimination in the workplace, including engaging women in policy and decision making. In 2023, 4 out of 6 Prudential Indonesia Board of Directors were women. Additionally, our women employees also reached 54% of the total employees.

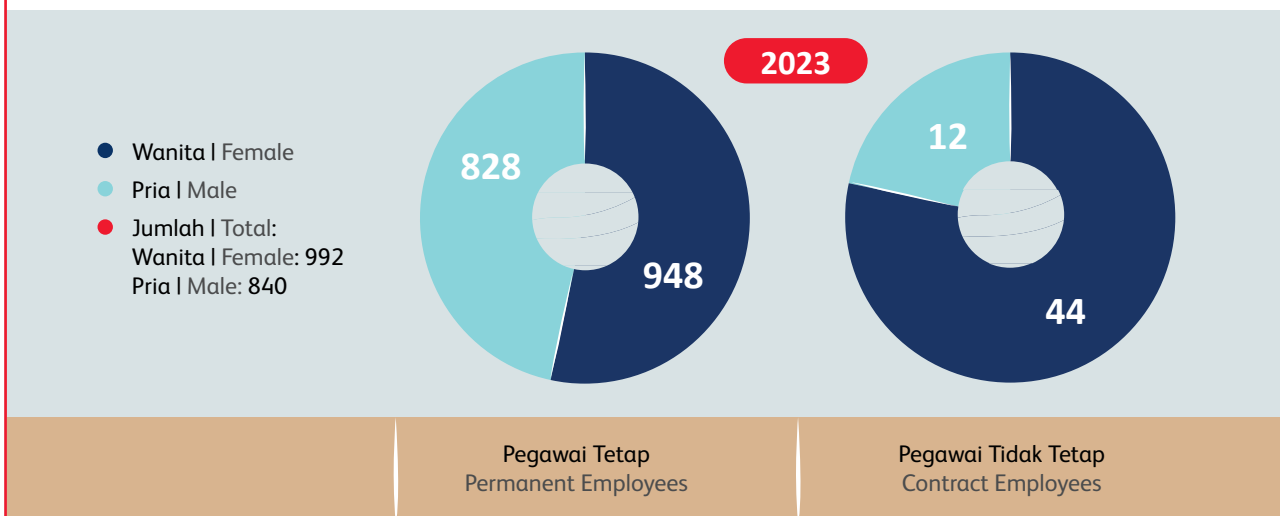
The annually implemented Diversity & Inclusion (D&I) program is the actualization of the endeavor to instill inclusiveness culture and values in all employees. The activities carried out through this program include a series of campaigns and the #EmbraceEquity program in celebration of International Women's Day. These activities encompass webinars, workshops, and a questionnaire to measure the Wonder Women Syndrome. Additionally, there is empowerment through the #IamRemarkable program, as well as Pap Smear Counselling & Test activities in Desa Maju Prudential.

Furthermore, we also cultivate inclusiveness culture and values in the employee recruitment program, where we diversify our recruitment channels through initiatives, such as the Staff Get Staff Program, LinkedIn, and alternative job search engines, as well as eliminating bias at all stages of the process. All employees are also granted equal opportunity in developing their skills, capabilities, and careers in line with Company ambitions and goals. All employees are also given the space to have an opinion and express their ideas in alignment with the #IAMInclusiveatPRU spirit.

Komposisi Karyawan Prudential Indonesia berdasarkan Jenis Kelamin
Composition of Prudential Indonesia Employees Based on Gender



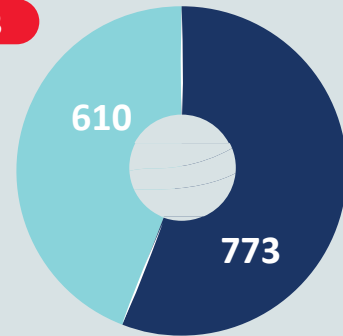
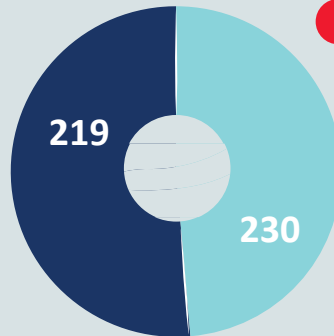
Komposisi Karyawan Prudential Indonesia berdasarkan Status Ketenagakerjaan
Composition of Prudential Indonesia Employees Based on Employment Status



2022		2021	
Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male
1.011	882	1.018	884
74	22	39	16
1.085	904	1.057	900

Komposisi Karyawan Prudential Indonesia berdasarkan Jabatan dan Jenis Kelamin
Composition of Prudential Indonesia Employees Based on Position and Gender

- Wanita | Female
- Pria | Male
- Jumlah | Total:
Wanita | Female: 992
Pria | Male: 840

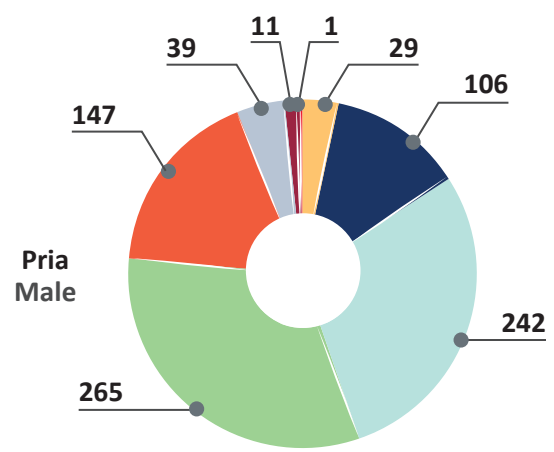
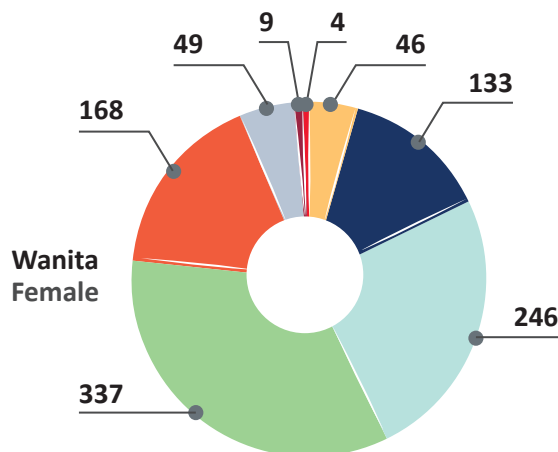


Managerial

Non managerial

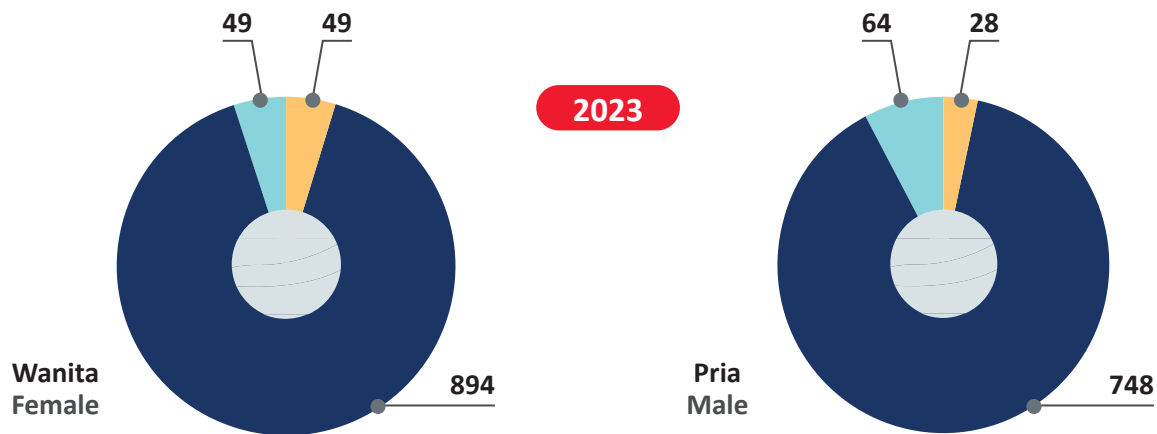
2022		2021	
Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male
217	229	228	231
868	675	829	669
1.085	904	1.057	900

Komposisi Karyawan Prudential Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin
Composition of Prudential Indonesia Employees Based on Age Group and Gender



21-25 26-30 31-35 36-40 41-45 46-50 51-55 56-59 60 ke atas

Komposisi Karyawan Prudential Indonesia Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin
Composition of Prudential Indonesia Employees Based on Education Level and Gender



2022		2021	
Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male
50	28	12	8
978	800	995	817
57	76	50	75
1.085	904	1.057	900

REKRUTMEN KARYAWAN BARU DAN TURNOVER ^[401-1]

Setiap proses rekrutmen karyawan dan tenaga pemasar dilakukan berdasarkan kompetensi, kebutuhan, dan tingkat jabatan sehingga tidak ada perbedaan berdasarkan suku, agama, ras, maupun golongan lain. Dukungan kami terhadap keberagaman menjadi salah satu wujud penghormatan terhadap HAM.

Di tahun 2023, sebanyak 128 orang menjadi karyawan baru Prudential Indonesia, dengan jumlah pria sebanyak 56 orang (44%) dan 72 wanita (56%). Sementara itu, 273 karyawan meninggalkan Perusahaan, terdiri dari 116 pria (42%) dan 157 wanita (58%). Tingkat *turnover* Prudential Indonesia pada tahun 2023 mencapai 6,8%.

NEW EMPLOYEE RECRUITMENT AND TURNOVER RATE ^[401-1]

All recruitment processes of employees and sales force are conducted based on competency, needs, and position level; therefore, there is no discrimination based on tribe, religion, race, or other categories. Our support to diversity is one of the forms of our respect for Human Rights.

In 2023, 128 people became new employees of Prudential Indonesia, of which 56 were men (44%) and 72 were women (56%). Meanwhile, 273 employees left the Company, consisting of 116 men (42%) and 157 women (58%). The Prudential Indonesia 2023 turnover rate was 6.8%.

Hubungan Ketenagakerjaan [405-2, 407-1]

Labor Relations

Kami menghargai hak individu untuk berkumpul, berdiskusi, dan menyampaikan pendapat dalam suasana hubungan yang komunikatif, transparan, dan harmonis antara karyawan dan manajemen. Perusahaan juga memastikan tidak ada karyawan di bawah umur dan tidak ada kerja paksa dalam operasional bisnis. Dalam hal pemberian imbal jasa, Prudential Indonesia memberikan remunerasi berdasarkan masa kerja, prestasi, dan level jabatan. Perbandingan imbal jasa terendah pada tingkat jabatan yang sama bagi karyawan pria dan karyawan wanita adalah 1:1, dan perbandingan remunerasi terendah bagi karyawan Prudential dibandingkan dengan upah minimum regional ialah 5%.

We appreciate the rights of individuals to gather, discuss, and express opinion in a communicative, transparent, and harmonious relationship atmosphere between the employees and management. The Company also ensures there is no child or forced labor in the business operations. Prudential Indonesia provides remuneration based on term of office, accomplishments, and position level. The ratio between the lowest remuneration at the same position level between male and female employees is 1:1, and the percentage of comparison between the lowest remuneration for a Prudential employee and the regional minimum wage is 5%.

Pelatihan dan Pendidikan [404-1]

Training and Education

Sepanjang tahun 2023, kami melibatkan karyawan dalam pelatihan terkait keuangan berkelanjutan maupun tema pelatihan lainnya yang dilaksanakan secara daring atau luring. Keikutsertaan karyawan dalam pengembangan kompetensi diharapkan dapat berpengaruh positif pada produktivitas dan kinerja individu maupun perusahaan. Tercatat sebanyak 152 jenis kegiatan pelatihan terlaksana dengan rata-rata jam pelatihan per karyawan sejumlah 26,1 jam.

In 2023, we included employees in online and offline training on sustainable finance and other training themes. Employee participation in competency development is expected to bring positive impacts on productivity as well as individual and company performance. There were 152 types of training activities with the average training hours per employee of 26.1 hours.

Program Pelatihan Karyawan Employee Training Programs

Keterangan Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Jumlah Jam Pelatihan Total Training Hours	Jam Hours	49.770	69.692	59.945
Rata-rata Jam Pelatihan Average Training Hours	Jam/total karyawan Hours/total employees	26,1	33	30,86
Jumlah Biaya Pelatihan Total Training Cost	Rp Miliar Billion Rp	10,75	9,7	7,6

PENGEMBANGAN KOMPETENSI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Sejalan dengan RAKB 5 tahunan, pelatihan keuangan berkelanjutan menjadi salah satu fokus tema pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan terkait topik ini sehingga dapat mendorong kinerja keberlanjutan Perusahaan secara lebih progresif. Sepanjang tahun 2023, kami memberikan pelatihan dengan berbagai tema, antara lain terkait aspek LST serta kaitannya dengan kesehatan dan bisnis asuransi kesehatan. Total peserta pelatihan sejumlah 877 orang yang terdiri dari 99,7% karyawan dan 0,2% manajemen. [E.2][2-17]

PERSIAPAN MASA PENSIUN [201-3][404-2]

Prudential Indonesia memberikan persiapan masa pensiun pada karyawan yang telah memasuki masa purnabakti guna menunjang kesejahteraan mereka setelah masa bakti bekerja. Sejumlah manfaat yang diberikan, di antaranya pemberian pesangon sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kami menghargai setiap usaha dan dedikasi yang diberikan sehingga dapat turut memberikan yang terbaik bagi nasabah Prudential Indonesia dan masyarakat luas.

LINGKUNGAN KERJA YANG LAYAK DAN AMAN [403-1, 403-6]

Perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) sesuai peraturan yang berlaku serta memberikan pelatihan K3 sesuai kebutuhan. Kami juga memberikan perlindungan asuransi kesehatan pada setiap individu sehingga dapat terlindungi dari risiko penyakit akibat kerja (PAK) maupun insiden-insiden K3 lainnya. Untuk menunjang kesehatan, tersedia layanan kesehatan kerja di lingkungan kantor seperti layanan konsultasi penyakit fisik maupun mental, dan fasilitas lainnya seperti ruang ibu menyusui.

Selain itu, Perusahaan juga melakukan kerja sama dengan PT Pfizer Indonesia dan Prodia guna menyediakan harga khusus bagi karyawan Prudential Indonesia beserta keluarganya untuk melakukan vaksinasi pneumonia dengan vaksin PCV 13 dari Pfizer di klinik Prodia. Inisiatif ini kami lakukan untuk menunjang dan mendukung kesehatan karyawan guna memastikan hidup lebih sehat dan produktif. Kegiatan ini juga sebagai upaya dan respons untuk fokus menekan angka kasus pneumonia yang disebabkan oleh kualitas udara perkotaan yang memburuk di Jakarta.

Tidak hanya secara internal, Prudential Indonesia turut mendukung pentingnya menjaga kesehatan bagi para nasabah. Kami rutin melakukan sosialisasi dan menyampaikan kepada nasabah untuk dapat mengunduh aplikasi Pulse melalui tautan https://www.wedopulse.com/id/asisten_kesehatanmu.html.

SUSTAINABLE FINANCE COMPETENCY DEVELOPMENT

In line with the 5-year SFAP, sustainable finance training is one of the training theme focus to enhance the employee knowledge regarding this topic in order to progressively improve the Company's sustainability performance. In 2023, we provided training on various themes, including relevant to the ESG aspects and in correlation with health and the health insurance business. The total training participants were 877 people, consisting of 99.7% of employees and 0.2% of management. [E.2][2-17]

PREPARATION FOR RETIREMENT [201-3][404-2]

Prudential Indonesia grants a retirement preparation period for employees entering retirement to support their welfare in the post-work period. The benefits include a pension as per the prevailing laws. We value all the effort and dedication given by our employees that have enabled the Company to deliver the best to Prudential Indonesia customers and the general public.

DECENT AND SAFE WORK ENVIRONMENT [403-1, 403-6]

The Company implements an Occupational Health and Safety Management System (OHSMS) as per prevailing regulations as well as give OHS training as needed. We also provide health insurance to all individuals for protection from work-related diseases (PAK) and other OHS incidents. Occupational healthcare facilities in the workplace, such as consulting services for physical and mental illnesses, and other facilities, such as nursing stations, are provided in support of employee health.

In addition, Prudential Indonesia has collaborated with PT Pfizer Indonesia and Prodia to provide special pricing for Prudential Indonesia employees and their families for pneumonia vaccination using the Pfizer PCV 13 vaccine at Prodia clinics. This initiative aims to support employee health and ensure a healthier and more productive life. It also serves as a response to the effort to reduce pneumonia cases, particularly those caused by deteriorating urban air quality in Jakarta.

Prudential Indonesia participates in supporting the protection of customer health. We routinely socialize and advocate for customers to download Pulse application which can be accessed through this link: the https://www.wedopulse.com/id/asisten_kesehatanmu.html.

Memberi Kembali kepada Masyarakat [203-2, 413-1]

Giving Back to the Community

Sejak berdiri lebih dari 28 tahun lalu, Prudential Indonesia berkomitmen untuk terus turut berkontribusi pada masyarakat sekitar. Kami ingin mereka dapat merasakan nilai positif dari eksistensi Perusahaan melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang disebut Community Investment (CI). Setiap tahun, berbagai program CI dilaksanakan secara terfokus dan terukur melalui Departemen Community Investment.

Selama tahun 2023, realisasi dana kegiatan Community Investment mencapai Rp12,8 miliar, untuk menjalankan berbagai program dari dua pilar program, yaitu Pilar Edukasi dan Pilar Kesehatan dan Keselamatan. Community Investment bersifat pro bono dengan bantuan berupa sosialisasi/pendampingan, bantuan dana, maupun pembangunan infrastruktur. Sejumlah 274.394 orang merasakan manfaat dari program yang dijalankan di tahun 2023.

In the 28 years following its establishment, Prudential Indonesia has persistently carried the commitment to continuously contributing to surrounding communities. We want them to feel the positive values of the Company's existence through the Corporate Social Responsibility (CSR) programs, referred to as Community Investment (CI). Annually, various CI programs are implemented in a focused and measurable manner through the Community Investment Department.

In 2023, Rp12.8 billion was realized from the Community Investment activity fund to implement the various programs from the Education Pillar and Health and Safety Pillar. Community Investment is pro bono in nature aiding in the forms of socialization/assistance, funds, and infrastructure construction. In 2023, a total of 274,394 people were benefited from the program.

Tahun Year	Program Community Investment Community Investment Program	Anggaran (Rp Juta) Budget (Million Rp)	Realisasi (Rp Juta) Realization (Million Rp)	Penerima Manfaat (Orang) Benefit Recipients (People)
2023	Pendidikan Education	15.500	12.833	274.394
	Kesehatan dan Keselamatan Health and Safety			
2022	Pendidikan Education	15.500	13.077	196.322
	Kesehatan dan Keselamatan Health and Safety			
2021	Pendidikan Education	15.500	14.130	50.323
	Kesehatan dan Keselamatan Health and Safety			



Pilar Edukasi

Di tahun 2023, kami melanjutkan kerja sama pelaksanaan kegiatan literasi keuangan dengan Prestasi Junior Indonesia yang diinisiasi sejak tahun 2017. Kami memperkenalkan program Cha-Ching Curriculum kepada anak-anak di sekolah dasar di 17 kabupaten dan kota di Indonesia yaitu Padang, Bandar Lampung, DKI Jakarta, Serang, Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Banjar, Pangandaran, Pekalongan, Wonosobo, Trenggalek, Kabupaten Blitar, Sidoarjo, Surabaya, Kabupaten Probolinggo, dan Jayapura. Target dari kegiatan ini adalah anak-anak usia 7-12 tahun. Sepanjang tahun 2023, kegiatan ini berhasil menjangkau 230.635 anak SD dan 7.000 guru SD.

Selain itu, kami juga terus meningkatkan pemahaman literasi keuangan anak-anak Indonesia melalui peluncuran permainan edukatif berbasis website atau *e-learning* interaktif "Cha-Ching Money Adventures". Diperkenalkan pertama kali secara global pada 2022, Cha-Ching Money Adventures juga hadir dalam versi Bahasa Indonesia dan memiliki rangkaian permainan interaktif untuk membantu anak usia 7 - 12 tahun semakin cerdas membuat keputusan finansial sejak dini. Cha-Ching Money Adventures dapat membantu anak merancang tujuan keuangan dan membuat keputusan finansial yang bijaksana. Ada empat konsep dasar keuangan yang diajarkan dalam kurikulum Cha-Ching, yaitu Memperoleh (*Earn*), Menyimpan (*Save*), Membelanjakan (*Spend*), dan Menyumbangkan (*Donate*).



Education Pillar

In 2023, we continued the cooperation organizing the financial literacy activity with Prestasi Junior Indonesia that was initiated in 2017. We introduced the Cha-Ching Curriculum program to children in elementary schools across 17 regencies and cities in Indonesia, namely Padang, Bandar Lampung, DKI Jakarta, Serang, Bandung, West Bandung Regency, Banjar, Pangandaran, Pekalongan, Wonosobo, Trenggalek, Blitar Regency, Sidoarjo, Surabaya, Probolinggo Regency, and Jayapura. The activity targeted 7–12-year-old children and managed to reach 230,635 elementary school students and 7,000 elementary school teachers in 2023.

In addition, we continue to enhance financial literacy among Indonesian children through the launch of an educational web-based game called "Cha-Ching Money Adventures". Introduced globally in 2022, Cha-Ching Money Adventures is also available in Bahasa Indonesia and features a series of interactive games designed to help children aged 7 to 12 make smarter financial decisions from an early age. The game assists children in setting financial goals and making wise financial choices. Within the Cha-Ching curriculum, four fundamental financial concepts are taught: Earning, Saving, Spending, and Donating.



Literasi Keuangan untuk Wanita

Kegiatan literasi finansial untuk wanita sepanjang tahun 2023 dilaksanakan melalui rangkaian seminar baik luring maupun daring. Kegiatan secara luring dilaksanakan di beberapa kota antara lain Sumenep, Pati, Lombok Utara, Halmahera Barat, dan ditutup di Jakarta. Selain diadakan secara luring, acara ini juga disiarkan secara *live* melalui kanal Youtube resmi Prudential Indonesia. Selain itu, terdapat juga saluran komunikasi lain seperti podcast dan Instagram Live yang juga turut menjadi sarana media yang digunakan dalam rangkaian kegiatan Literasi Keuangan untuk Wanita tahun ini. Melalui saluran komunikasi tersebut, masyarakat dapat mengakses edukasi literasi asuransi serta pengelolaan keuangan dasar bagi wanita. Sebanyak 8.819 orang menjadi peserta kegiatan dengan latar belakang yang beragam dari seluruh Indonesia.



Financial Literacy for Women

The financial literacy for women activities throughout 2023 were held via a series of offline and online seminars. The Financial Literacy for Women activity was organized offline in several towns, which were Sumenep, Pati, North Lombok, West Halmahera, and concluded in Jakarta. Aside from being held offline, the event was also broadcast live on the Prudential Indonesia official YouTube channel. There are also other communication channels such as podcasts and Instagram Live which are also media tools used in this year's series of Financial Literacy activities for Women. Through this communication channel, the public can access insurance literacy education and basic financial management for women. A total of 8,819 people participated in the activity with diverse backgrounds from all over Indonesia.



Literasi Keuangan untuk Remaja

Literasi Keuangan untuk anak muda di mulai dengan diadakannya Financial Literacy for YOUth Festival pada tanggal 23 Mei 2023, bertempat di Felfest Universitas Indonesia Depok, Jawa Barat, bekerja sama dengan Yayasan Prestasi Junior Gemilang Indonesia. Kegiatan ini dihadiri oleh peserta yang berasal dari siswa SMA dan Mahasiswa dengan total peserta lebih dari 1.000 orang (penerima manfaat langsung dan tidak langsung). Selanjutnya implementasi dilanjutkan melalui peningkatan *awareness* di platform sosial media yaitu TikTok dan mencapai 3.000.000 *awareness* sampai dengan akhir Desember 2023.



Financial Literacy for Youth

Financial Literacy for Youth program began with the Financial Literacy for YOUth Festival, that was held on May 23, 2023, at Felfest University of Indonesia, Depok, Jawa Barat, cooperated with Yayasan Prestasi Junior Gemilang Indonesia. The event was attended by high school and university students with a total of more than 1,000 people (direct and indirect benefit recipients). Furthermore, the implementation of the program was continued by raising awareness on TikTok, a social media platform, that has achieved 3,000,000 awareness by the end of December 2023.



Pilar Kesehatan dan Keselamatan

Program Desa Maju Prudential

Program Desa Maju Prudential Fase II terlaksana di tahun 2023 dalam rangka merespons urgensi banyaknya warga setempat yang tinggal di hunian tidak layak dan kesulitan mengakses air bersih. Hingga akhir periode pelaporan, Prudential Indonesia berhasil menyelesaikan pembangunan 20 unit rumah, 10 unit individual toilet, 1 akses air bersih, renovasi 1 laboratorium komputer sekolah, memberikan donasi buku sebanyak 100 buah, renovasi 1 sekolah, melakukan penanaman mangrove sebanyak 15.000 bibit, melakukan edukasi penanaman tanaman serbaguna dan apotek hidup, serta pengecatan Majelis Taklim. Program Desa Maju Prudential ini memberi manfaat bagi 19.899 warga di Mauk, Tangerang.

Selain di area Mauk, Tangerang, Prudential Indonesia juga memperluas jangkauan program Desa Maju Prudential ke daerah Desa Gunung Putri, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. Program ini juga telah menghasilkan output berupa Pembangunan 12 unit rumah, 10 individual toilet, renovasi 2 unit rumah, dan telah mengadakan sesi program Finansial Literasi untuk anak dan pelatihan Safe Steps untuk anak, serta memberikan konsultasi kesehatan dan seminar kesehatan secara gratis untuk Masyarakat Desa Gunung Putri dengan total penerima manfaat untuk keseluruhan program mencapai 430 orang. Tentunya keseluruhan program ini dapat berjalan dengan baik berkat bantuan dari seluruh PRUVolunteers yang berpartisipasi di tahun 2023.

Health and Safety Pillar

Desa Maju Prudential Program

Desa Maju Prudential Program Phase II will be implemented in 2023 in response to the urgency of the large number of local residents who live in inadequate housing and have difficulty accessing clean water. Until the end of the reporting period, Prudential Indonesia succeeded in completing the construction of 20 housing units, 10 individual toilets, 1 access to clean water, renovating 1 school computer laboratory, donating 100 books, renovating 1 school, planting 15,000 mangrove seedlings, providing education on planting multi-purpose plants and living pharmacies, and painting the Taklim Council. The Desa Maju Prudential program has benefited 19,899 residents in Mauk, Tangerang.

In addition to the Mauk area in Tangerang, Prudential Indonesia has expanded the reach of the Desa Maju Prudential program to the Gunung Putri Village in Bogor Regency, West Java. This program has yielded significant outcomes, including the construction of 12 new houses, renovation of 2 existing houses, installation of 10 individual toilets, and the organization of sessions on Financial Literacy for children and Safe Steps training. Additionally, the program has provided free health consultations and health seminars for the residents of Gunung Putri Village, benefiting a total of 430 individuals. The success of this comprehensive program is attributed to the collective efforts of all PRUVolunteers who actively participated in 2023.

Kegiatan Desa Maju Prudential - Mauk, Tangerang

Desa Maju Prudential - Mauk, Tangerang Activities

➤ **Rp2.500.000.000**

**Total bantuan yang disalurkan
sepanjang tahun 2023**
A total of worth of aid distributed
throughout 2023

➤ **19.899**

**Jumlah orang penerima
manfaat**
People receiving benefits

Selain itu, Prudential Indonesia juga menyelenggarakan kegiatan penyuluhan dan pemeriksaan *Pap Smear* gratis untuk para wanita keluarga pra-sejahtera di Desa Maju Prudential Indonesia di Kampung Buaran, Mauk, Tangerang, Banten. Program ini diselenggarakan bekerja sama dengan Siloam Hospital yang bertujuan untuk mendeteksi dini penyakit kritis, meningkatkan kewaspadaan dalam mencegah penyebaran kanker serviks, mengobati sejak dini penyakit sebelum semakin memburuk, dan sekaligus membantu pemerintah menekan angka kanker serviks di Indonesia. Total penerima manfaat dari kegiatan ini yaitu sebanyak 30 wanita. Kami berharap melalui kegiatan ini dapat membantu keluarga merangkai masa depan yang lebih cerah.

Apart from that, Prudential Indonesia also held free outreach activities and Pap Smear examinations for women from underprivileged families in Desa Maju Prudential Indonesia in Kampung Buaran, Mauk, Tangerang, Banten. This program was held in collaboration with Siloam Hospital which aimed to detect critical illnesses early, increase awareness in preventing the spread of cervical cancer, treat the disease early before it gets worse, and at the same time help the government reduce the number of cervical cancers in Indonesia. The total benefit recipients of this activity were 30 women. We hope that this activity can help families build a brighter future.



Modul Satuan Pendidikan Aman Bencana (SPAB) Komprehensif

Di tahun yang sama, Prudential Indonesia bersama Prudence Foundation mendukung peluncuran dan implementasi Modul Satuan Pendidikan Aman Bencana (SPAB) Komprehensif, bekerja sama dengan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek), Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), dan Yayasan Plan International Indonesia (Plan Indonesia). Peluncuran Modul SPAB Komprehensif ini bertujuan mendorong peningkatan kapasitas sekolah di Indonesia menjadi Sekolah Tangguh, sekaligus mempersiapkan satuan pendidikan termasuk pelajar dan guru dalam menghadapi berbagai ancaman bencana, baik bencana iklim, bencana non-alam, maupun bencana sosial. Implementasi Modul SPAB Komprehensif ini menargetkan 176 SMA dan 107.275 pelajar di dua provinsi di Indonesia, yakni DI Yogyakarta dan Bali selama 3 tahun.



Donor Darah

Kegiatan donor darah merupakan salah satu kontribusi nyata Prudential Indonesia untuk membantu masyarakat guna mendapatkan yang terbaik dalam kehidupan. Penyelenggaraan donor darah ini dilaksanakan selama 2 periode dengan melibatkan para karyawan, tenaga pemasar, dan nasabah. Penyelenggaraan periode pertama bekerja sama dengan Eka Hospital dilaksanakan pada 30-31 Mei dan 12-13 Juni dengan mengusung tema "Celebrating Life by Saving Lives". Jumlah kantong darah yang berhasil kami kumpulkan pada periode ini adalah sebanyak 231 kantong. Sementara itu, untuk periode kedua dilaksanakan pada 31 Oktober dan 1 November, bertepatan dengan momentum Hari Ulang Tahun Prudential Indonesia ke-28. Pada periode ini, kami berhasil mengumpulkan sebanyak 151 kantong darah bekerja sama dengan EMC Healthcare. Selama tahun 2023, kami telah mengumpulkan total 382 kantong darah selama 2 periode kegiatan donor darah yang keduanya dilaksanakan di Kantor Pusat Prudential Indonesia.

Comprehensive School Safety Framework (CSSF)

In the same year, Prudential Indonesia, in collaboration with the Prudence Foundation, supported the launch and implementation of the Comprehensive School Safety Framework (CSSF), also known as Modul Satuan Pendidikan Aman Bencana (SPAB) Komprehensif. This initiative was carried out in partnership with the Ministry of Education, Culture, Research, and Technology (Kemendikbudristek), the National Disaster Management Agency (BNPB), and the Plan International Indonesia Foundation. The launch of the Comprehensive SPAB Module aims to enhance the capacity of schools in Indonesia to become resilient institutions, while also preparing educational units, including students and teachers, to face various disaster threats—whether natural, climate-related, or social in nature. The implementation of the Comprehensive SPAB Module targets 176 high schools and 107,275 students across two provinces in Indonesia: DI Yogyakarta and Bali, over a period of 3 years.



Blood Donor

Blood donation activities are one of Prudential Indonesia's real contributions to helping people get the best in life. This blood donation event was carried out over 2 periods involving employees, sales forces, and customers. The first period in collaboration with Eka Hospital was held on 30-31 May and 12-13 June with the theme "Celebrating Life by Saving Lives". The number of blood bags we managed to collect in this period was 231 bags. Meanwhile, the second period was held on October 31 and November 1, coinciding with the momentum of Prudential Indonesia's 28th birthday. In this period, we managed to collect 151 bags of blood in collaboration with EMC Healthcare. Throughout 2023, we have collected a total of 382 blood bags during 2 periods of blood donation activities, both of which were held at the Prudential Indonesia Head Office.



PRUActive Family

Di tahun 2023, Prudential Indonesia menghadirkan ajang olahraga bersama, PRUActive Family by Prudential, guna mendorong gaya hidup sehat bagi para nasabah dan masyarakat, sejalan dengan misi perusahaan untuk melindungi masyarakat Indonesia di setiap jenjang kehidupan, untuk masa depan. Tahun ini, program PRUActive Family diadakan di empat kota, yaitu Surabaya, Bandung, Makassar, dan Jakarta, dengan total partisipasi 11.000 peserta. Melalui PRUActive Family, Prudential Indonesia mengajak masyarakat bergerak aktif menjaga kesehatan tubuh, serta membantu mereka memaknai kebersamaan dengan keluarga. Program PRUActive ini juga sejalan dengan program GERMAS (Gerakan Masyarakat Hidup Sehat) dari Kementerian Kesehatan RI, khususnya dalam hal melakukan aktivitas fisik dan cek kesehatan secara berkala. Selain itu, dengan dukungan dari rekanan rumah sakit yang tergabung dalam PRUPriority Hospitals yaitu di antaranya EMC Healthcare, Rumah Sakit Husada Utama, Mayapada Hospital, Melinda Hospital, Rumah Sakit Premier, serta Primaya Hospital, ribuan pengunjung PRUActive Family juga mendapat kesempatan mendapatkan *medical check-up* gratis maupun konsultasi kesehatan dengan dokter.



PRUActive Family

In 2023, Prudential Indonesia presented a joint sports event, PRUActive Family by Prudential, to encourage a healthy lifestyle for customers and the community, in line with the company's mission to protect Indonesians at every level of life for the future. This year, the PRUActive Family program was held in four cities, namely Surabaya, Bandung, Makassar, and Jakarta, with a total of 11,000 participants. Through PRUActive Family, Prudential Indonesia invites people to be active in maintaining a healthy body, as well as helping them to give meaning to togetherness with family. This PRUActive program is also in line with the GERMAS (Healthy Living Community Movement) program from the Indonesian Ministry of Health, especially in terms of doing physical activity and regular health checks. In addition, with the support of hospital partners who are members of PRUPriority Hospitals, including EMC Healthcare, Husada Utama Hospital, Mayapada Hospital, Melinda Hospital, Premier Hospital, and Primaya Hospital, thousands of PRUActive Family visitors also had the opportunity to get free medical check-ups and health consultations with doctors.

Mewujudkan Perlindungan Berkelanjutan

Actualizing Sustainable Protection

TANGGUNG JAWAB PRODUK DAN KEAMANAN DATA

PRODUCT RESPONSIBILITY AND DATA SECURITY

Manajemen Topik Material | Management of Material Topics [3-3]

Keamanan data dan privasi nasabah, pelayanan prima.
Data security and customer privacy, excellent service.

Makna Bagi Kami | Why It Matters

Perlindungan data dan privasi menjadi salah satu dasar dari bisnis kami untuk menjaga kepercayaan nasabah. Prudential Indonesia menyadari pentingnya pengelolaan kinerja ini sesuai kebijakan dan peraturan yang berlaku. Sejalan dengan upaya tersebut, Perusahaan juga terus mendorong inovasi dalam menciptakan produk yang bermanfaat. Kami melaksanakan evaluasi rutin dan melaporkan kepada Direksi serta pihak berwenang lainnya.

Data and privacy protection is one of the foundations of our business to guard customer trust. Prudential Indonesia realizes the significance of managing this performance as per prevailing policies and regulations. In line with the efforts, the Company also encourages innovation in creating beneficial products. We conduct routine monitoring and reporting to the Board of Directors and other authorized parties.

Sumber Daya | Resources

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

The Product Design Unit is responsible for product innovation as well as launching of new products and the Customer Protection Unit is responsible for protecting customer privacy.

Prudential Indonesia terus meningkatkan pengembangan produk yang telah dirilis pada tahun-tahun sebelumnya sesuai produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (PAYDI). Berikut merupakan beberapa produk unggulan pada tahun 2023:

Prudential Indonesia continues to improve product development that has been released in previous years according to insurance products linked to investment (PAYDI). The following are some of the superior products in 2023:

Agency

PRUCritical Benefit 88

PRUWarisan

PRULink Next Gen

PRUPrime Healthcare Plus Pro

Bancassurance

PRUWealth Maxima Account (SCB)

PRUWealth Prime Account (UOB)

PRUCritical Benefit 88 (SCB & UOB)

Corporate Business

PRUWorks Medical

Perusahaan meluncurkan PRUSolusi Sehat Plus Pro, yaitu produk asuransi kesehatan tradisional yang memiliki premi terjangkau, ditujukan pada seluruh lapisan masyarakat untuk memberikan perlindungan yang lebih luas tanpa mengurangi kualitas layanan kami. Prudential Indonesia berkomitmen memberikan layanan yang setara dan aman kepada semua nasabah tanpa membedakan latar belakang, kepercayaan, ras, jenis kelamin, atau faktor pembeda lainnya.

Selanjutnya pada tahun 2023, Prudential Indonesia meluncurkan PRUProteksi Griya, sebuah produk asuransi jiwa kredit kumpulan yang membantu nasabah mewujudkan impian untuk memiliki rumah idaman. Produk ini memberikan perlindungan kepada nasabah PT Bank Permata, Tbk. Sebagai pemimpin pasar di industri asuransi jiwa, kami berkomitmen mendukung keluarga Indonesia dalam mewujudkan impian memiliki rumah tanpa meninggalkan beban finansial di masa mendatang. PRUProteksi Griya dilengkapi dengan fitur-fitur seperti usia masuk calon peserta mulai dari 20 tahun dan pembebasan syarat cek kesehatan dapat menjadi pilihan ideal bagi pemilik KPR yang ingin melindungi keluarga mereka dari risiko finansial yang tak terduga, seperti meninggal dunia. Kami berharap PRUProteksi Griya dapat menginspirasi banyak keluarga Indonesia, termasuk generasi muda, dalam mewujudkan impian untuk memiliki rumah impian dan hidup dengan ketenangan dan kenyamanan.

Prudential Indonesia juga mendukung kebutuhan masyarakat lainnya dengan menghadirkan inovasi berupa manfaat yang turut meningkat di setiap perubahan jenjang kehidupan yaitu Produk Asuransi Yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI) dan Asuransi Jiwa PRULink NextGen (PRULink NextGen). PRULink NextGen menawarkan beragam keunggulan seperti fleksibilitas dalam pilihan Masa Pertanggungan (75/85/99 tahun), Manfaat Tambahan Meninggal Dunia akibat Kecelakaan dan Meninggal Dunia pada Musim Liburan Tahun Baru dan Hari Raya Idulfitri, Manfaat Jenjang Kehidupan, Loyalty Bonus, dan lainnya. Inovasi PRULink NextGen makin lengkap dengan upaya perlindungan melalui produk asuransi tambahan PRUPrime Healthcare Plus Pro, yang menawarkan manfaat yang lengkap dan komprehensif. Kami harap dengan kehadiran PRULink NextGen semakin banyak keluarga Indonesia yang mendapatkan perlindungan jangka panjang dan memiliki resiliensi finansial, sejalan dengan aspirasi kami agar masyarakat Indonesia #YakinMelangkah wujudkan hidup yang lebih sehat dan lebih sejahtera dan mendapatkan yang terbaik dalam kehidupannya.

The Company launched the PRUSolusi Sehat Plus Pro, a traditional health insurance with an affordable premium, aimed at all walks of life for more extensive protection without reducing our quality of service. Prudential Indonesia is committed to providing equal and safe services to all customers without discriminating against backgrounds, beliefs, races, genders, or other differentiating factors.

Furthermore, in 2023, we launched PRUProteksi Griya, a group credit life insurance product helping customers realize the wish of owning their dream home, aimed at PT Bank Permata, Tbk customers. As a market leader in the life insurance industry, we are committed to supporting Indonesian families in realizing their dream of owning a home without leaving behind financial burdens in the future. PRUProteksi Griya, complemented with features such as the applicant's entry age of 20 years and exemption from health screening, can be the ideal choice for House Ownership Credit debtors wanting to protect their families from unforeseen financial risks, such as mortality. We hope PRUProteksi Griya will be able to inspire many Indonesian families, including the young generation, to make realize their dream of owning a home and living in peace and comfort.

Prudential Indonesia also supports other community needs by presenting innovations in the form of benefits that also increase at every change in life level, namely Insurance Products Linked to Investment (PAYDI) and PRULink NextGen Life Insurance (PRULink NextGen). PRULink NextGen offers various advantages such as flexibility in choosing the Coverage Period (75/85/99 years), Additional Death Benefits due to Accidents and Death during the New Year Holiday Season and Idul Fitri, Life Stage Benefits, Loyalty Bonuses, and others. PRULink NextGen's innovation is further complemented by protection efforts through the additional insurance product PRUPrime Healthcare Plus Pro, which offers complete and comprehensive benefits. With the presence of PRULink NextGen, more Indonesian families will get long-term protection and have financial resilience, in line with our aspiration for Indonesians to #YakinMelangkah to realize a healthier and more prosperous life and get the best out of life.

Selain berfokus pada pengembangan produk, kami juga terus memperkuat komitmen perlindungan untuk nasabah dengan menghadirkan inovasi layanan terdepan, guna meningkatkan efektivitas dan profesionalitas pelayanan kesehatan yang memberikan nilai lebih melalui PRUPriority Hospitals. Produk ini merupakan bagian dari komitmen dalam menjaga kepercayaan nasabah, seraya mendukung upaya pemerintah untuk mempertegas transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan kesehatan, khususnya terkait proses verifikasi klaim jaminan kesehatan. PRUPriority Hospitals hadir memberikan kualitas proteksi unggul dan menyeluruh, yaitu dengan memberikan nilai lebih kepada nasabah berupa efektivitas proses persetujuan klaim, transparansi estimasi biaya perawatan yang sesuai dengan jalur klinis di rumah sakit, serta peningkatan mutu layanan kesehatan berbasis bukti medis. Hingga 27 Desember 2023, program PRUPriority Hospitals telah menjalin kemitraan strategis dengan 165 rumah sakit dan fasilitas kesehatan yang tersebar di 51 kota di seluruh Indonesia serta 6 rumah sakit di luar negeri. Melalui berbagai produk kami, hingga saat ini, kami telah melayani lebih dari 1,7 juta orang tertanggung melalui 96.794 tenaga pemasar berlisensi.

Semua (100%) produk yang ditawarkan telah terdaftar dan mendapat persetujuan dari regulator (OJK) setelah melalui proses verifikasi. Kami juga menginformasikan kepada nasabah mengenai risiko-risiko terkait produk dan menyediakan dokumen informasi yang jelas mengenai setiap produk yang ditawarkan, serta melakukan berbagai sesi pelatihan dan sosialisasi kepada tenaga pemasar agar informasi yang disampaikan kepada nasabah tepat dan akurat.

In addition to focusing on product development, we also continue to strengthen our commitment to customer protection by presenting leading-edge service innovations to increase the effectiveness and professionalism of health services that provide more value through PRUPriority Hospitals. This product is part of our commitment to maintain customer trust while supporting the government's efforts to emphasize transparency, accountability and efficiency in health services, especially regarding the verification process of health insurance claims. PRUPriority Hospitals is present to provide superior and comprehensive protection quality by providing more value to customers in the form of the effectiveness of the claim approval process, transparency of estimated treatment costs in accordance with clinical pathways in hospitals and improving the quality of medical evidence-based health services. As of 27 December 2023, the PRUPriority Hospitals program has established strategic partnerships with 165 hospitals and health facilities spread across 51 cities throughout Indonesia and 6 hospitals abroad. Through our various products, to date, we have served more than 1.7 million insured people through 96,794 licensed sales forces.

All (100%) of the products on offer have been registered at and approved by the regulator (OJK) following a verification process. We also inform customers on product related risks and provide clear and informative documents on every offered product as well as provide training and socialization sessions for the sales force to ensure the information presented to customers is appropriate and accurate.

Pelindungan dan Keamanan Data ^[418-1]

Data Protection and Security

Prudential Indonesia menjamin keamanan data pribadi nasabah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Kami sadar akan pentingnya mengelola isu ini untuk menghindari potensi penyalahgunaan data jika terjadi kebocoran sehingga Perusahaan mengupayakan pelindungan data nasabah dengan maksimal. Di internal Perusahaan, serangkaian upaya memperkuat keamanan data dilaksanakan, di antaranya dengan membatasi hak akses pada aplikasi dan internet sesuai kebutuhan yang diperlukan Perusahaan, enkripsi secara menyeluruh, dan melakukan uji keamanan secara berkala pada aplikasi dan infrastruktur pendukungnya.

Tanggung jawab pengelolaan pelindungan data nasabah dari sisi internal Perusahaan ataupun perusahaan pendukung yang menjadi *processor* berada di Departemen Information Risk & Data Privacy. Di tahun 2023, Prudential Indonesia tidak menerima pengaduan terkait keamanan data pribadi oleh nasabah maupun pemangku kepentingan lainnya.

Prudential Indonesia guarantees the personal data security of customers as per stipulations of Law No. 27 of 2022 on the Protection of Personal Data (UU PDP). We are aware of the significance of managing this issue to avoid the potential misuse of data in the case of a breach, hence the Company maximizes customer data protection. Internally, we conduct a series of efforts to reinforce data security, such as restricting right of access to applications and the internet as needed by the Company, comprehensive encryption, and routine security testing of applications and their supporting infrastructure.

The responsibility to manage customer data protection from internally within the Company and the processor supporting company lies with the Information Risk & Data Privacy Department. In 2023, Prudential Indonesia did not receive complaints pertaining to personal data security from customers or other stakeholders.

Layanan Nasabah Customer Service

Kami mendengar, memahami, dan berupaya mewujudkan kebutuhan nasabah sehingga kepuasan nasabah senantiasa terjaga. Untuk itu, Prudential Indonesia menerima masukan, kritik, maupun saran yang membangun untuk produk dan layanan, yang dapat disampaikan melalui Prudential Customer Line, Customer Care Centre, dan layanan kontak lainnya. Kami juga memiliki laman yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi melalui PRUServices. Nasabah dapat merasakan kemudahan dan kenyamanan untuk melakukan pembaharuan data kontak dan penerima manfaat, pembayaran premi, *top-up* dana investasi PAYDI, pengalihan unit dan perubahan penempatan porsi investasi, serta layanan lainnya yang dapat dengan mudah diakses melalui Pulse by Prudential.

Setiap pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan kami tindaklanjuti selambat-lambatnya 20 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap. Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, maka efektif tanggal 22 Desember 2023, pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambatnya 10 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap dan dalam kondisi tertentu, jangka waktu penyelesaian pengaduan tersebut dapat diperpanjang. Hingga akhir periode pelaporan, Prudential Indonesia menerima 406 pengaduan, 45% di antaranya mengenai permintaan pengembalian premi yang telah dibayarkan. Seluruh pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan, sesuai dengan tenggat waktu yang diatur oleh regulator.

We listen, understand, and try to deliver customer needs to maintain customer satisfaction. Therefore, Prudential Indonesia is open to helpful input, critique, and advice regarding products and services that can be submitted via the Prudential Customer Line, Customer Care Centre, and other contact services. We also have a page that makes it easier for customers to proceed transactions through PRUServices. Customers can experience convenience and comfort when updating contact information and beneficiaries, making premium payments, topping up PAYDI investment funds, transferring units, adjusting investment allocations, and accessing other services easily via Pulse by Prudential.

We will follow up on every complaint submitted in writing no later than 20 working days after the complete complaint document is received. In accordance with the Financial Services Authority (OJK) Regulations regarding Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector, effective December 22, 2023, written complaints will be followed up and resolved no later than 10 working days after the complaint document is received in full and under certain conditions, within a certain time period, the resolution of the complaint can be extended. Until the end of the reporting period, Prudential Indonesia received 406 complaints, 45% of which were regarding requests to return premiums that had been paid. All complaints have been followed up and resolved, in accordance with the deadlines set by the regulator.



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, Bandung, Surabaya, Denpasar, dan Semarang

Walk-in facility is also available at all sales offices located in Medan, Bandung, Surabaya, Denpasar, and Semarang

Website: www.prudential.co.id
Email: customer.idn@prudential.co.id

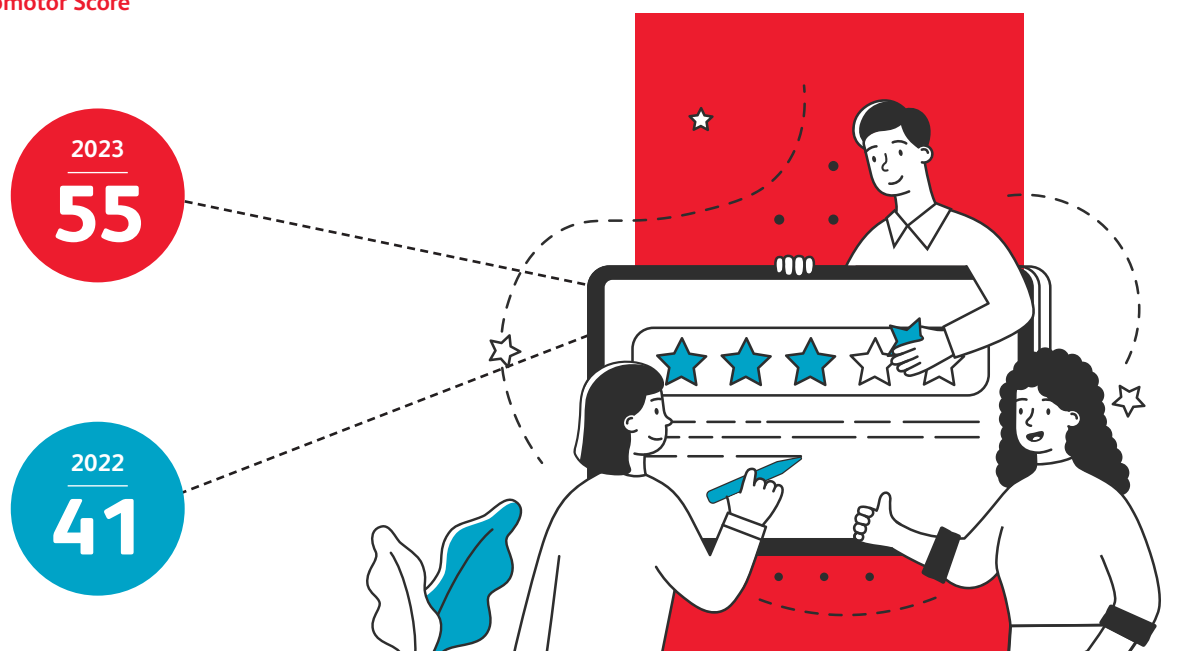
Layanan daring lainnya: PRUServices di **aplikasi PULSE**
 Other online service: PRUServices on the **PULSE app**

Survei Loyalitas Nasabah Customer Loyalty Survey

Berkat dedikasi kami dalam menghadirkan inovasi layanan yang berkualitas, di tahun 2023, Prudential Indonesia berhasil mencapai tingkat loyalitas nasabah dengan skor sebesar 55 (dengan skala -100 hingga 100), berada pada posisi nomor 3 dari 6 kompetitor di industri. Prudential mengukur loyalitas nasabah melalui Net Promoter Score® (NPS). NPS adalah metrik terkemuka untuk mengukur pengalaman nasabah terhadap produk dan layanan suatu perusahaan, yang merupakan indikator pertumbuhan keseluruhan perusahaan. Pengukuran indeks loyalitas nasabah melalui perusahaan konsultan independen pihak ketiga telah berlangsung sejak tahun 2022.

Due to our dedication to providing quality service innovations, Prudential Indonesia managed to achieve a customer loyalty score of 55 (on a scale from -100 to 100) in 2023, placing 3rd out of 6 industry competitors. Prudential measures customer loyalty through Net Promoter Score® (NPS). NPS is a leading metric to gauge customer experience toward a company's products and services that is a good indicator of overall company growth. The measurement of customer loyalty index via a third party independent consulting company has been ongoing since 2022.

Net Promotor Score
Net Promotor Score



Source: NPS Benchmarking report – Indonesia 2023

Kinerja Ekonomi

Economic Performance

“ Prudential Indonesia mencatat kinerja keuangan yang baik dengan laba usaha sebesar Rp1,9 triliun di tahun 2023.

Prudential Indonesia recorded positive financial performance with Rp1.9 trillion in operating profit in 2023.

Kinerja Keuangan

Financial Performance

(dalam triliun rupiah, kecuali dinyatakan lain)
(In triliun rupiah, unless stated otherwise)

Uraian Description	Rencana Bisnis 2023 2023 Business Plan	Realisasi 2023 2023 Realization	2022	2021
Risk-Based Capital (%)	375	470	520	479
Rasio Likuiditas (%) Liquidity Ratio (%)	103	103	105	168
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi (%) Expense on Premium Income Ratio (%)	117	123	112	76
Pendapatan Premi Premium Income	18,6	19,8	19,7	23,0
Total Investasi Keuangan Total Financial Investment	53	55,9	57,6	66,6
Total Klaim dan Manfaat Total Claims and Benefits	15,8	17,0	16,6	16,6
Total Liabilitas Total Liabilities	53,3	54,0	55,6	60,5
Total Ekuitas Total Equity	5,7	6,1	5,6	6,1
Total Aset Total Assets	59,1	60,2	61,3	72,0
Laba Tahun Berjalan Profit for the Year	3,3	1,9	2,2	3,3

Investasi yang Bertanggung Jawab [201-2]

Responsible Investment



Dengan berpedoman pada Kebijakan Investasi Bertanggung Jawab Prudential, kami secara hati-hati melakukan investasi melalui optimalisasi peluang dan minimalisasi risiko untuk meningkatkan tingkat pengembalian aset jangka panjang (ROA). Di samping itu, Prudential Indonesia membatasi investasi pada instrumen di sektor usaha yang berpotensi merusak lingkungan, di antaranya pada perusahaan pertambangan dan industri tembakau. Perusahaan juga meningkatkan portofolio hijau dengan berinvestasi pada produk yang mendukung *green insurance*.

By adhering to the Prudential Responsible Investment Policy, we invest prudently by optimizing opportunities and minimizing risks to increase the long-term return on assets (ROA). Additionally, Prudential Indonesia limits investments in instruments in business sectors potentially damaging the environment, such as mining companies and the tobacco industry. The Company also increases green portfolio by investing in products that support green insurance.

Capaian Kinerja Prudential Indonesia [201-1, 201-4]

Prudential Indonesia Performance Achievements



Kinerja keuangan Prudential Indonesia berjalan optimal sepanjang tahun 2023 dengan total pendapatan premi sebesar Rp19,8 triliun, jumlah aset mencapai Rp60,2 triliun, dan rasio kecukupan modal atau risk-based capital (RBC) sebesar 470%. Sementara total klaim dan manfaat yang dibayarkan tercatat sejumlah Rp17 triliun.

Adapun pembayaran dividen sebesar Rp1,5 triliun kepada pemegang saham, serta pembayaran lain seperti pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), hingga pembayaran hak imbal jasa bagi karyawan. Perusahaan juga mencatat pengeluaran untuk kegiatan Community Investment sebesar Rp12,8 miliar. Hingga akhir periode pelaporan tidak ada bantuan finansial dari pemerintah yang diterima oleh Prudential Indonesia.

The Prudential Indonesia financial performance ran optimally throughout 2023, with the total premium income of Rp19.8 trillion, total assets of Rp60.2 trillion, and risk-based capital (RBC) ratio of 470%. Whereas the total claim and benefit paid was recorded at Rp17 trillion.

Whereas the dividend payout to shareholders amounted to Rp1.5 trillion, along with payment of taxes and non-tax state revenues (PNBP) as well as payment of remuneration to employees. The Company also recorded Rp12.8 billion in expenses on Community Investment activities. Until end of the reporting period, no financial aid from the government was received by Prudential Indonesia.

Rantai Pasokan ^[204-1]

Supply Chain

Kelancaran aktivitas bisnis Perusahaan didukung oleh adanya sejumlah pemasok. Prudential Indonesia melaksanakan proses pengadaan sesuai dengan kebijakan dan prosedur operasional standar pemasok, salah satunya dengan syarat berbadan hukum dan beroperasi di Indonesia. Pada tahun 2023, jumlah pemasok kami sebanyak 783 mitra dengan total nilai pengeluaran sebesar Rp1,89 triliun. Kinerja pengelolaan mitra di Prudential Indonesia merupakan tanggung jawab Departemen Procurement yang bertugas memastikan tidak ada benturan kepentingan antara pemasok dengan seluruh pemangku kepentingan lainnya.

The Company's smooth business continuity is enabled by the support of suppliers. The procurement process of Prudential Indonesia is in accordance with the supplier standard operating procedures and policies, which include using suppliers with a legal entity and operating in Indonesia. In 2023, our supplier count reached 783 partners, with a total expenditure value of Rp1.89 trillion. The performance of partner management in Prudential Indonesia falls under the responsibility of the Procurement Department, carrying the duty of ensuring there are no conflicts of interest between suppliers and other stakeholders.

Jumlah Pemasok dan Nilai Kontrak Number of Suppliers and Contract Value		
Tahun Year	Jumlah Pemasok Aktif Number of active suppliers	Total Nilai Pengeluaran Total Spend Value
2023	783	1.890*
2022	632	932
2021	522	700

*) Perhitungan nilai pengeluaran tahun 2023 dilakukan dengan menjumlahkan pembayaran yang dilakukan melalui mekanisme Purchase Order (PO) dan Payment Request Form (PRF).
The calculation of the expenditure value for 2023 was done by summing up payments made through the Purchase Order (PO) and Payment Request Form (PRF) mechanism.

Selain pemasok, bisnis Perusahaan melibatkan tenaga pemasar yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia. Seluruh tenaga pemasar kami telah terdaftar secara resmi dan memiliki lisensi Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Saat ini, tercatat 96.794 orang yang tersebar di 134 kota/kabupaten di Indonesia menjadi tenaga pemasar Prudential Indonesia, dengan capaian sebanyak 836 orang berhasil terdaftar sebagai Million Dollar Round Table (MDRT) di tahun 2023. MDRT merupakan asosiasi independen internasional untuk para profesional di bidang jasa asuransi jiwa terbaik dengan peserta lebih dari 80 negara. Departemen Prudential Agency Organization bertanggung jawab atas pengawasan dan evaluasi kinerja tenaga pemasar.

Aside from suppliers, the Company's business involves the sales force spread across various Indonesian regions. All members of our sales force have been officially registered at and received a license from the Indonesia Life Insurance Association (AAJI). 96,794 people spanning 134 cities/regencies in Indonesia are part of the Prudential Indonesia sales force, with 836 people successfully registered as members of the Million Dollar Round Table (MDRT) in 2023. MDRT is an international independent association for the best professionals in the life insurance service sector with participants from more than 80 countries. The Prudential Agency Organization Department is responsible for monitoring and evaluating the performance of the sales force.

Informasi lebih lengkap terkait tenaga pemasar Prudential Indonesia dapat diakses di
Further information on the Prudential Indonesia sales force is available for access on

<https://www.prudential.co.id/id/list-of-marketers/>

Perusahaan menyadari perlunya bekal pengetahuan yang terus diperbarui dan peningkatan kapasitas tenaga pemasar untuk menciptakan sumber daya yang andal dan profesional. Oleh karena itu, Perusahaan menyediakan program PRUVerge, PRUMDRT dan PRUVenture. PRUVerge dan PRUMDRT memberikan berbagai pelatihan intensif, pendampingan, dan evaluasi komprehensif untuk meningkatkan keterampilan komprehensif serta kepemimpinan yang mumpuni bagi para tenaga pemasar dan *leaders*. Adapun PRUVenture merupakan program pelatihan dan pengembangan intensif untuk mendorong pengembangan karier keagenan secara penuh waktu.

Prudential Indonesia juga menyediakan wadah guna mendorong profesionalisme, serta peningkatan keahlian tenaga pemasar dan karyawan sehingga dapat merespons tuntutan bisnis yang dinamis dan memberikan edukasi asuransi yang berkualitas. Selain itu, tenaga pemasar juga dibekali PRUForce, sebuah inovasi digital yang mempercepat dan meningkatkan kualitas proses pelayanan dan penjualan secara *real time* kepada nasabah.

The Company realizes the need to constantly update knowledge and improve the capacity of the sales force to create excellent and professional human capital. Therefore, the Company provides the PRUVerge, PRUMDRT, and PRUVenture programs. PRUVerge and PRUMDRT give various intensive training, mentoring, and comprehensive evaluation to increase the comprehensive skills and qualified leadership of the sales force and leaders. Whereas PRUVenture is an intensive training and development program to encourage full-time agency career development.

Prudential Indonesia also provides a means to inspire professionalism as well as increase the skills of the sales force and employees in responding to the dynamic business demands and giving quality insurance education. Additionally, the sales force is also equipped with PRUForce, a digital innovation that accelerates and enhances the service and sales process quality in real time to customers.

Referensi POJK 51/POJK.03/2017 dan Indeks Isi Standar GRI 2021 ^[G.4]

Reference POJK 51/POJK.03/2017 and GRI Standard Content Index 2021

Referensi POJK No.51/POJK/03/2017 dan SEOJK No. 16/SEOJK/04/2021
POJK No.51/POJK/03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK/04/2021 References

No.	Indikator Indicators	Halaman Page(s)
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Elaboration on Sustainability Strategy	11
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Summary of Sustainability Aspect Performance		
B.1	Aspek Ekonomi Economic Aspects	6
B.2	Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspects	4
B.3	Aspek Sosial Social Aspects	5
Profil Perusahaan Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission, and Values of Sustainability	11
C.2	Alamat Perusahaan Company's Address	10
C.3	Skala Usaha Enterprise Scale	12-13
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities	10
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Membership in Association	13
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan Significant Changes in Issuers and Public Companies	9
Penjelasan Direksi The Board of Directors' Explanation		
D.1	Penjelasan Direksi The Board of Directors' Explanation	14-18

No.	Indikator Indicators	Halaman Page(s)
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Responsible for Implementing Sustainable Finance	24-25
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan Competency Development Related to Sustainable Finance	50
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk Assessment of the Implementation of Sustainable Finance	26-28
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Relations with Stakeholders	33-35
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Problems with the Implementation of Sustainable Finance	29
Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Sustainable Culture Development Activities	12
Kinerja Ekonomi Economic Performance		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi Comparison of targets to performance of production, portfolio, financing targets, or investments, revenue as well as profit and loss	63
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan Comparison of target to performance of portfolio, financing target, or investments in financial instruments or projects in line with the implementation of Sustainable Finance	63
Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance		
Aspek Umum General Aspect		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs That Incur	43
Aspek Material Material Aspect		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Use of Environmentally Friendly Materials	4,39
Aspek Energi Energy Aspect		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Amount and Intensity of Energy Used	38-39
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievements of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	38

No.	Indikator Indicators	Halaman Page(s)
Aspek Air Water Aspect		
F.8	Penggunaan Air Water Usage	40
Aspek Keanekaragaman Hayati Aspects of Biodiversity		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati Impacts from Operational Areas that are Near or Located in Conservation Areas or Have Biodiversity	43
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation Efforts	43
Aspek Emisi Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya Total and Intensity of Emissions Generated by Type	39-40
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan Efforts and Achievements of Emission Reduction Made	39
Aspek Limbah dan Efluen Waste and Effluent Aspects		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis Amount of Waste and Effluent Generated by Type	41
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and Effluent Management Mechanism	41
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) Occurring Spills (if any)	41
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup Complaint Aspects Related to the Environment		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan Number and Material of Environmental Complaints Received and Resolved	43
Kinerja Sosial Social Performance		
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen Commitment to Provide Services on Equal Products and/or Services to Consumers	59
Aspek Ketenagakerjaan Employment Aspect		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Employment Opportunity	45
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	49
F.20	Upah Minimum Regional Regional Minimum Wage	49

No.	Indikator Indicators	Halaman Page(s)
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Work Environment	50
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Capability Training and Development	49
Aspek Masyarakat Community Aspect		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on Surrounding Communities	51
F.24	Pengaduan Masyarakat Community Complaints	61
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Corporate Social Responsibility (CSR)	51-57
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan Responsibility for Sustainable Product/Service Development		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services	58-60
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Products/Services That Have Been Evaluated for Safety for Customers	60
F.28	Dampak Produk/Jasa Product/Service Impact	58-59
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali Number of Product Recalls	60
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Customer Satisfaction Survey on Sustainable Financial Products and/or Services	62
Lain-lain Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) Written Verification from Independent Party (if any)	21
G.2	Lembar Umpan Balik Feedback Sheet	83
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya Responses to Feedback on the Previous Year's Sustainability Report	23
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 List of Disclosures in Accordance with Financial Services Authority Regulation Number 51/POJK.03/2017 regarding Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies	68-71

Indeks Isi Standar Global Reporting Initiative (GRI) 2021 dan SASB Building Product and Furnishings
Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021 and SASB Building Product and Furnishings Content Index

Pernyataan Penggunaan Statement of use	PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) Tbk telah melaporkan informasi yang terdapat dalam indeks konten GRI ini untuk periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2023 dengan mengacu pada Standar GRI. PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) Tbk has reported the information cited in this GRI content index for the period January 1 to December 31, 2022 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 yang digunakan GRI 1 used	GRI 1: Fondasi 2021 GRI 1: Foundation 2021

Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
		Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
Pengungkapan Umum General Disclosures					
Standar GRI GRI Standard					
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021 General Disclosures 2021					
2-1 Rincian organisasi Organizational details	9-10				
2-2 Entitas yang dimasukkan dalam pelaporan keberlanjutan organisasi Entities included in the organization's sustainability reporting	21				
2-3 Periode, frekuensi, dan titik kontak pelaporan Reporting period, frequency and contact point	21,23				
2-4 Penyajian kembali informasi Restatements of information	21				
2-5 Penjaminan eksternal External assurance	21				
2-6 Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya Activities, value chain and other business relationships	10				
2-7 Tenaga kerja Employees	45-48				

Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
		Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
2-8 Pekerja yang bukan pekerja langsung Workers who are not employees	45				
2-9 Struktur dan komposisi tata kelola Governance structure and composition	9, 24-25				
2-10 Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi Nomination and selection of the highest governance body	26				
2-11 Ketua badan tata kelola tertinggi Chair of the highest governance body	26				
2-12 Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi manajemen dampak Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	25				
2-13 Delegasi tanggung jawab dalam mengelola dampak Delegation of responsibility for managing impacts	25				
2-14 Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan Role of the highest governance body in sustainability reporting	22				
2-15 Konflik kepentingan Conflicts of interest	26				
2-16 Komunikasi masalah penting Communication of critical concerns	24,32				
2-17 Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi Collective knowledge of the highest governance body	50				

Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
		Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
2-18 Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi Evaluation of the performance of the highest governance body	26				
2-19 Kebijakan remunerasi Remuneration policies	26				
2-20 Proses untuk menemukan remunerasi Process to determine Remuneration	26				
2-21 Rasio kompensasi total tahunan Annual total compensation ratio	26				
2-22 Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan Statement on sustainable development strategy	14				
2-23 Komitmen kebijakan Policy commitments	7				
2-24 Menanamkan komitmen kebijakan Embedding policy commitments	7				
2-25 Proses untuk memperbaiki dampak negatif Processes to remediate negative Impacts	30				
2-26 Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah Mechanisms for seeking advice and raising concerns	32				
2-27 Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan Compliance with laws and Regulations	24, 26				
2-28 Keanggotaan asosiasi Membership associations	13				

Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
		Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
2-29 Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder Engagement	33-35				
Topik Material Material Topics					
Standar GRI GRI Standard GRI 3: Topik Material 2021 Material Topic 2021					
3-1 Proses untuk menentukan topik material Process to determine material topics	22				
3-2 Daftar topik material List of material topics	22				
Kinerja Ekonomi Economic Performance					
Standar GRI GRI Standard GRI 3: Topik Material 2021 Material Topic 2021					
3-3 Manajemen topik material Management of material topics	58				
Standar GRI GRI Standard GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 Economic Performance 2016					
201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic value generated and distributed	65				
201-2 Implikasi keuangan serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	64				
201-3 Kewajiban pada program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya Defined benefit plan obligations and other retirement plans	50				

Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
		Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
201-4 Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah Financial assistance received from government	65				
Komunitas Lokal, Keberagaman, dan Kesenjangan Indirect Economic Impact					
Standar GRI GRI Standard GRI 3: Topik Material 2021 Material Topic 2021					
3-3 Manajemen topik material Management of material topics	44				
Standar GRI GRI Standard GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016 Indirect Economic Impact 2016					
203-2 Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impact	51				
Standar GRI GRI Standard GRI 204: Praktik Pengadaan 2016 Procurement Practice 2016					
204-1 Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal Proportion of spending on local suppliers	66				
Standar GRI GRI Standard GRI 205: Anti korupsi 2016 Anti-corruption 2016					
205-1 Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi Operations assessed for risks related to corruption	30				
205-2 Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi Communication and training about anti-corruption policies and procedures	30				
205-3 Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil Confirmed incidents of corruption and actions taken	30				

Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
		Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
Standar GRI GRI Standard GRI 401: Kepegawaian 2016 Employment 2016					
401-1 Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan New employee hires and employee turnover	45				
Standar GRI GRI Standard GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018 Occupational Health and Safety 2018					
403-1 Sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja Occupational health and safety management system	50				
403-6 Peningkatan kualitas kesehatan pekerja Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	50				
Standar GRI GRI Standard GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara 2016 Diversity and Equal Opportunity 2016					
405-1 Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan Diversity of governance bodies and employees	24				
405-2 Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki Ratio of basic salary and remuneration of women to men	49				
Standar GRI GRI Standard GRI 407: Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif 2016 Freedom of Association and Collective Bargaining 2016					
407-1 Operasi dan pemasok di mana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	49				

Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
		Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
Standar GRI GRI Standard GRI 413: Masyarakat Lokal Local Communities 2016					
413-1 Operasi dengan keterlibatan masyarakat setempat, penilaian dampak, dan program pengembangan Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	51				
Efisiensi Energi Energy					
Standar GRI GRI Standard GRI 3: Topik Material 2021 Material Topic 2021					
3-3 Manajemen topik material Management of material topics	37				
Standar GRI GRI Standard GRI 302: Energi 2016 Energy 2016					
302-1 Konsumsi energi dalam organisasi Energy consumption within the organization	38				
302-2 Konsumsi energi di luar organisasi Energy consumption outside of the organization	39				
302-3 Intensitas energi Energy intensity	38				
302-4 Pengurangan konsumsi energi Reduction of energy consumption	38				
Standar GRI GRI Standard GRI 303: Air dan Efluen 2018 Water and Effluents 2018					
303-1 Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama Interactions with water as a shared resource	40				
303-5 Konsumsi air Water consumption	40				

Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
		Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
Standar GRI GRI Standard GRI 304: Kenakeragaman Hayati 2016 Biodiversity 2016					
304-1 Lokasi operasional yang dimiliki, disewa, dikelola, atau berdekatan dengan kawasan lindung dan kawasan dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi di luar kawasan lindung Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	43				
304-2 Dampak signifikan dari aktivitas, produk, dan jasa pada keanekaragaman hayati Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	43				
304-3 Habitat yang dilindungi atau direstorasi Habitats protected or restored	43				
Efisiensi Energi Energy					
Standar GRI GRI Standard GRI 3: Topik Material 2021 Material Topic 2021					
3-3 Manajemen topik material Management of material topics	37				
Standar GRI GRI Standard GRI 305: Emisi 2016 Emission 2016					
305-1 Emisi GRK (Scope 1) langsung Direct (Scope 1) GHG emissions	39				
305-2 Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	39				
305-3 Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya Other indirect (Scope 3) GHG emissions	39				

Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
		Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
305-5 Pengurangan emisi GRK Reduction of GHG emissions	39				
305-6 Emisi zat perusak ozon (ODS) Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	39				
305-7 Nitrogen oksida (NOx), sulfur oksida (Sox), dan emisi udara signifikan lainnya Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant	39				
Standar GRI GRI Standard GRI 306: Limbah 2020 Waste 2020					
306-2 Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan Management of significant waste- related impacts	41				
306-3 Tumpahan yang signifikan Waste generated	41				
306-4 Pengangkutan limbah berbahaya Waste diverted from disposal	41				
306-5 Badan air yang dipengaruhi oleh pelepasan dan/atau limpahan air Waste directed to disposal	41				
Pendidikan dan Pelatihan Training and Education					
Standar GRI GRI Standard GRI 3: Topik Material 2021 Material Topic 2021					
3-3 Manajemen topik material Management of material topics	44				

Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
		Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
Standar GRI GRI Standard GRI 404: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016 Training and Education 2016					
404-1 Rata-rata jam pelatihan pertahun perkaryawan Average hours of training per year per employee	49				
404-2 Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	50				
Keamanan Data dan Privasi Nasabah Privacy Security					
Standar GRI GRI Standard GRI 3: Topik Material 2021 Material Topic 2021					
3-3 Manajemen topik material Management of material topics	58				
Standar GRI GRI Standard GRI 418: Privasi Pelanggan 2016 Customer Privacy 2016					
418-1 Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	60				
Non Topik Material Non Material Topic					
Standar GRI GRI Standard GRI 202: Keberadaan Pasar 2016 Market Presence 2016					
202-2 Proporsi manajemen senior yang direkrut dari masyarakat lokal Proportion of senior management hired from the local community	24				

Lembar Umpan Balik

Feedback Form

Prudential Indonesia sangat menghargai perhatian dan apresiasi Bapak/Ibu/Sdr terhadap Laporan Keberlanjutan Tahun 2023 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.

Prudential Indonesia greatly appreciates your attention and appreciation of this 2023 Sustainability Report. In order to improve our services and the development of future Sustainability Reports, we ask for your willingness to fill out the following questionnaire and send it back to us. We would appreciate your thoughts, suggestions, and criticisms.

1. Laporan ini menyediakan gambaran mengenai kinerja Prudential Indonesia yang sejalan dengan usaha pencapaian pembangunan dalam konteks keberlanjutan
This report provides an overview of Prudential Indonesia 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 is feasible or accountable
 - 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

.....

.....

.....

Profile Anda | Your Profile:

Nama | Name:

Institusi/Perusahaan | Institution/Company:

Telephone:

- Golongan Pemangku Kepentingan | Stakeholder Group:
- Pemegang Saham/Investor | Shareholder/Investors
- Pemerintah/Regulator | Government/Regulator
- Nasabah | Customer
- Karyawan | Employee
- Masyarakat | Communities
- Tenaga pemasar | Sales Force
- Pemasok | Supplier

Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu 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. Please send the completed form to the following address:

Corporate Communications Prudential Indonesia
Prudential Centre Lt.17
Jl. Casablanca Kav. 88, Jakarta 12870
Telepon: +6221 2995 8888
Email: 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

www.prudential.co.id

PT Prudential Life Assurance berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan