

Caring for Every Life, Building Inclusive Futures in Indonesia

Peduli pada Setiap Kehidupan,
Membangun Masa Depan Inklusif
di Indonesia



Daftar Isi

Table of Contents

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance Overview	4
Tentang Prudential Indonesia About Prudential Indonesia	8
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	13
Penjelasan Direksi President Director's Statement	15
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance	21
Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance	32
Kontribusi untuk Kelestarian Bumi Contribution to the Sustainability of the Earth	33
Kami Peduli, Kami Berbagi We Care, We Share	39
Proteksi untuk Nasabah Kami Protection for Our Customers	53
Kinerja Ekonomi Economic Performance	58
Tentang Laporan About the Report	62
Referensi POJK No. 51/ POJK.03/2017 dan Indeks Isi Standar GRI Reference to POJK No. 51/ POJK.03/2017 and GRI Standards Index	65
Lembar Umpan Balik Feedback Form	77





Pernyataan Statement

Laporan Keberlanjutan ini memuat pernyataan operasional, keuangan, proyeksi dan rencana, penerapan strategi dan kebijakan, serta tujuan Prudential Indonesia, yang termasuk dalam pernyataan ke depan dan berdasarkan hukum yang berlaku, kecuali hal-hal yang bersifat historis. Prudential Indonesia tidak menjamin apabila hal yang diantisipasi maupun diindikasikan melalui pernyataan-pernyataan di masa depan akan membawa hasil sesuai harapan karena dipengaruhi oleh kondisi eksternal. Seluruh angka pada tabel dan grafik menggunakan notasi Bahasa Inggris.

This Sustainability Report includes statements on operations, financial performance, projections and plans, as well as the implementation of strategies, policies, and objectives of Prudential Indonesia. These forward-looking statements are made in accordance with applicable laws, except for historical matters. Prudential Indonesia makes no guarantees that anticipated or indicated outcomes in these forward-looking statements will align with expectations, as they are subject to external conditions. All numbers in the tables and graphs use English notation.



Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance Overview



Kinerja Lingkungan ^[B.2]

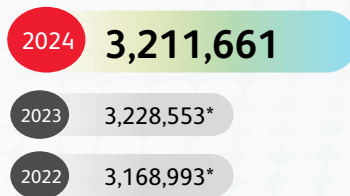
Environmental Performance

Komitmen kami untuk mencapai netral karbon pada tahun 2030 untuk emisi cakupan 1 dan 2 tercermin melalui berbagai inisiatif, termasuk pengukuran emisi, penggunaan kendaraan listrik atau hibrida untuk kegiatan operasional, serta pembelian Sertifikat Energi Terbarukan (REC) dari PLN untuk mengurangi emisi cakupan 2 berbasis pasar yang terkait dengan konsumsi listrik kami.

Our commitment to achieve carbon neutrality by 2030 for our scope 1 and 2 emissions is reflected by several initiatives, including measuring our emissions, utilizing electric or hybrid vehicles for operational activities, and purchasing Renewable Energy Certificates (REC) from PLN to lower our scope 2 market-based emissions associated with our electricity consumption.

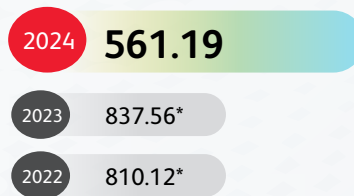
Total Konsumsi Listrik

Total Electricity Consumption
kWh



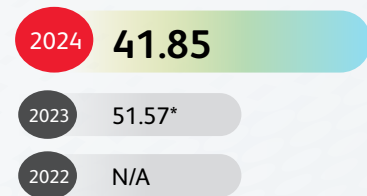
Total Pemakaian BBM (Bensin)

Total Fuel Consumption (Petrol)
GJ



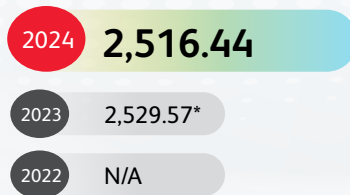
Total Emisi Cakupan 1

Total Emissions Scope 1
Ton CO₂e



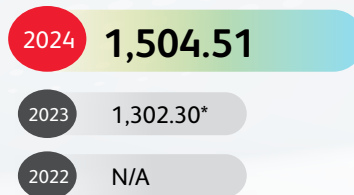
Total Emisi Cakupan 2

Total Emissions Scope 2
Ton CO₂e



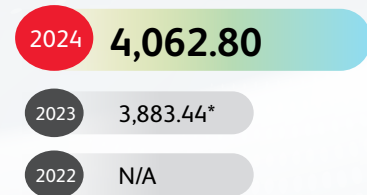
Total Emisi Cakupan 3

Total Emissions Scope 3
Ton CO₂e



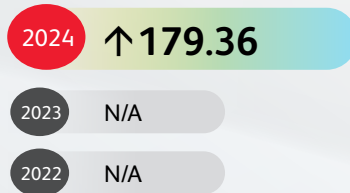
Total Emisi Dihasilkan**

Total Emissions Generated**
Ton CO₂e



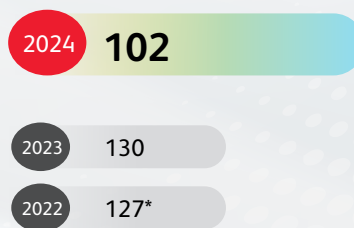
Pengurangan Emisi yang Dihasilkan

Emission Reduction
Ton CO₂e



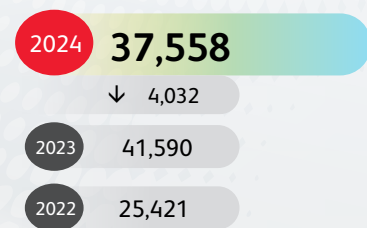
Total Konsumsi Air

Total Water Consumption
m³



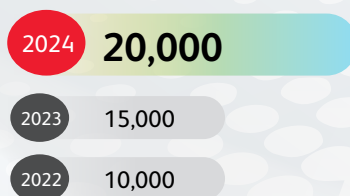
Total Limbah Dihasilkan

Total Waste Generated
Kg



Total Penanaman Bibit Mangrove

Total Mangrove Seedling Planting
Bibit | Seedlings



* Pernyataan kembali

** Total emisi yang dihasilkan merupakan jumlah total cakupan 1, 2, dan 3

↑ Panah ke atas menunjukkan kenaikan emisi yang dihasilkan dibandingkan tahun sebelumnya

↓ Panah ke bawah menunjukkan reduksi total limbah yang dihasilkan dari tahun sebelumnya

* Restatement

** The total emissions presented represent the combined total of scope 1, 2, and 3 emissions

↑ An upward arrow indicates an increase in emission generated compared to the previous year

↓ A downward arrow indicates a reduction in total waste generated compared to the previous year

Kinerja Sosial ^[B.3]

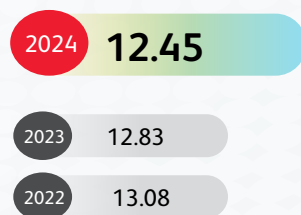
Social Performance

Prudential Indonesia turut mendukung kemajuan dan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan Community Investment yang ditujukan untuk beragam kelompok masyarakat, seperti anak-anak, perempuan, dan kelompok tertentu lainnya.

Prudential Indonesia supports the progress and well-being of the community through Community Investment initiatives aimed at diverse communities, such as children, women, and other vulnerable communities.

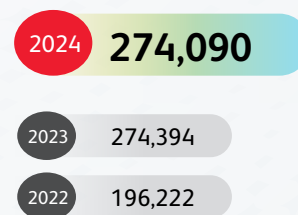
Biaya Community Investment

Community Investment Expenses
Miliar Rupiah | Billion Rupiah



Jumlah Penerima Manfaat

Number of Beneficiaries
Orang | People

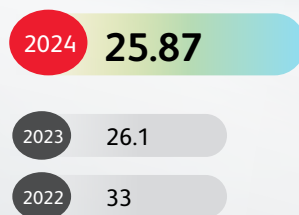


Hingga akhir tahun 2024, telah terlaksana 41.644 jam pelatihan guna mendukung peningkatan kompetensi karyawan.

By the end of 2024, a total of 41,644 training hours had been conducted to enhance employee competencies.

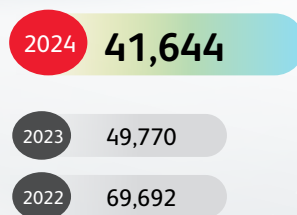
Jam Pelatihan per Karyawan

Training Hours per Employee
Jam | Hours



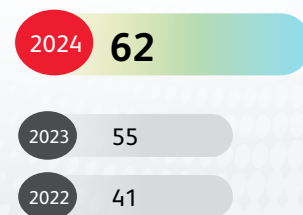
Total Jam Pelatihan

Total of Training Hours
Jam | Hours



Net Promotor Score

%



Keterangan | Note:
Annual NPS Benchmarking report – Indonesia 2024

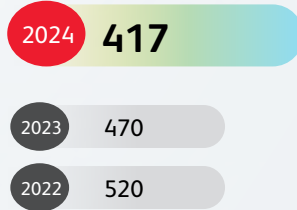
Prudential Indonesia mengukur loyalitas nasabah menggunakan Net Promoter Score® (NPS), sebuah metrik terkemuka yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman nasabah terhadap produk dan layanan Perusahaan. NPS juga berfungsi sebagai indikator pertumbuhan Perusahaan secara keseluruhan. Berkat komitmen Prudential Indonesia dalam memberikan layanan yang berkualitas dan inovatif, Perusahaan berhasil meningkatkan NPS menjadi 62 poin pada tahun 2024, naik 7 poin dari tahun sebelumnya, dalam skala -100 hingga 100, yang menempatkan Prudential Indonesia pada posisi tiga teratas di industri asuransi jiwa Indonesia.

Prudential Indonesia measures customer loyalty using the Net Promoter Score® (NPS), a leading metric used to evaluate customer experiences with the Company's products and services. NPS also serves as an indicator of the Company's overall growth. Driven by its commitment to quality service and innovation, the Company's NPS increased to 62 points in 2024—up 7 points from the previous year—on a scale of -100 to 100, positioning Prudential Indonesia among the top three in the Indonesian life insurance industry.

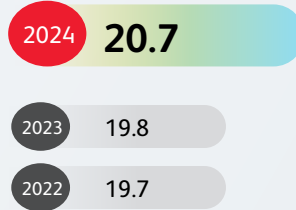
Kinerja Ekonomi ^[B.1]

Economic Performance

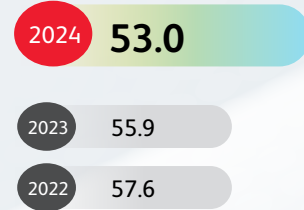
Rasio Pencapaian Solvabilitas
Risk-Based Capital Ratio (RBC)
%



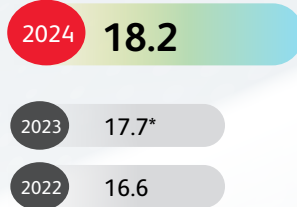
Premi Bruto
Gross Premiums
Triliun Rupiah | Trillion Rupiah



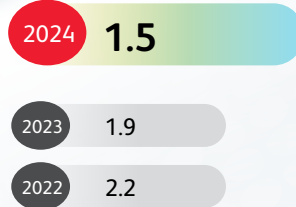
Total Investasi Keuangan
Total Financial Investments
Triliun Rupiah | Trillion Rupiah



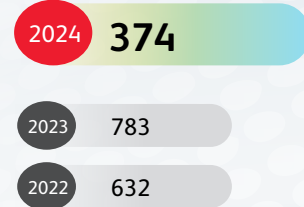
Klaim dan Manfaat Dibayar
Claim and Benefits Paid
Triliun Rupiah | Trillion Rupiah



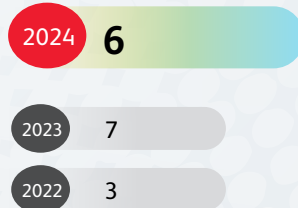
Laba Tahun Berjalan
Profit for the Year
Triliun Rupiah | Trillion Rupiah



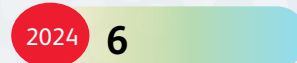
Jumlah Pemasok
Number of Suppliers
Pemasok | Suppliers



Jumlah Produk Baru yang Dipasarkan
Number of New Products Marketed
Produk | Product



Penggunaan Kendaraan Listrik & Hybrid
Use of Electric & Hybrid Vehicles
Kendaraan | Vehicles



Tentang Prudential Indonesia [C.2, C.3, C.6][2-1, 2-6]

About Prudential Indonesia

Didirikan pada tahun 1995 sebagai bagian dari Prudential plc, PT Prudential Life Assurance (selanjutnya disebut “kami”, “Prudential Indonesia”, atau “Perusahaan”) bergerak di bidang asuransi jiwa dan kesehatan. Selama hampir 30 tahun hadir dalam memberikan perlindungan asuransi jiwa dan kesehatan kepada masyarakat Indonesia, Prudential Indonesia secara konsisten memberikan layanan terbaik kepada para nasabah.

Perusahaan telah memiliki jaringan operasional di seluruh Indonesia, dengan kantor pusat berlokasi di Jakarta. Perusahaan juga mengoperasikan kantor pemasaran di Surabaya, Medan, Bandung, Semarang, dan Denpasar, sedangkan kantor pemasaran di Batam berhenti beroperasi pada 31 Desember 2024. Prudential Indonesia juga memiliki 309 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) yang tersebar di berbagai wilayah. Hingga akhir tahun 2024, Prudential Indonesia memiliki lebih dari 80,000 tenaga pemasar berlisensi yang mendukung operasionalnya.

Established in 1995 as part of Prudential plc, PT Prudential Life Assurance (hereinafter referred to as “we,” “Prudential Indonesia,” or “the Company”) operates in life and health insurance. For almost 30 years, Prudential Indonesia has consistently provided life and health insurance to the Indonesian community while delivering best-in-class services to its customers.

The Company operates an extensive network across Indonesia, with its head office in Jakarta. The Company also has sales offices in Surabaya, Medan, Bandung, Semarang, and Denpasar, while, the sales office in Batam ceased operations on 31 December 2024. Additionally, Prudential Indonesia manages 309 Independent Marketing Offices (KPM) across various regions. In 2024, Prudential Indonesia had more than 80,000 licensed sales forces supporting its operations.





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.

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 Aspirations

Sebagai upaya dalam menjadi mitra dan pelindung terpercaya bagi generasi sekarang dan generasi mendatang, Prudential Indonesia terus memberikan solusi finansial dan kesehatan yang sederhana dan mudah diakses:

As an initiative to become the most trusted partner and protector for this generation and generations to come, Prudential Indonesia will be providing simple and accessible financial and health solutions.

- Meningkatkan pengalaman nasabah
Enhancing customer experiences
- Distribusi yang didukung teknologi
Technology-powered distribution
- Melakukan transformasi model bisnis kesehatan (dari mitra pembayar menjadi mitra terpercaya)
Transforming health business model (from payer to trusted partner)



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 failures 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 a safe environment 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 ^[F.1]

Sustainability Culture

Secara berkala Perusahaan mengadakan sosialisasi yang dilakukan melalui kegiatan webinar, seminar, dan pelatihan, yang disertai penerapan prinsip lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam kegiatan operasional sebagai bagian dari budaya keberlanjutan.

The Company regularly socializes its programs through webinars, seminars, and training sessions, while integrating environment, social, and governance (ESG) principles into its operations as part of its sustainability culture.

Skala Organisasi ^[C.3]

Organizational Scale

Uraian Description	Satuan Unit	2024	2023	2022	
Jumlah Karyawan Number of Employees	Orang People	1,610	1,832	1,989	
Jumlah Tenaga Pemasar Number of Sales Force		80,614	98,363*	151,099*	
Pendapatan Premi Premium Income	Triliun Rupiah Trillion Rupiah	20.8	19.9	19.8	
Total Investasi Keuangan Total Financial Investments		53.0	55.9	57.6	
Klaim dan Manfaat Dibayar Claim and Benefits Paid		18.2	17.0	16.6	
Laba Tahun Berjalan Profit for the Year		1.5	1.9	2.2	
Total Liabilitas Total Liabilities		50.9	54.0	55.6	
Total Ekuitas Total Equity		6.6	6.1	5.6	
Total Aset Total Assets		57.5	60.2	61.3	
Rasio Pencapaian Solvabilitas Risk-Based Capital (RBC) Ratio		417	470	520	
Rasio Likuiditas Liquidity Ratio		%	104	103	105
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi Expense on Premium Income Ratio		123	123	113	

*) Pernyataan kembali | Restatement

Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi [C.5][2-28]

External Initiatives, Certifications, and Association Memberships

Prudential Indonesia aktif berpartisipasi dalam berbagai asosiasi di tingkat nasional dan internasional yang terkait dengan kegiatan bisnisnya. Langkah ini bertujuan memperkaya pengetahuan, serta meningkatkan kredibilitas dan jejaring perusahaan.

Prudential Indonesia actively participates in various national and international associations related to its business activities. This engagement aims to enhance knowledge, strengthen credibility, and expand the Company's network.

Asosiasi-asosiasi Bisnis Nasional National Business Associations



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

Asosiasi-asosiasi Bisnis Internasional International Business Associations



The British Chamber of Commerce in
Indonesia (BritCham Indonesia)



Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)
Indonesia Chamber of Commerce and Industry
(KADIN)



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



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

Sustainability Strategy

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) menerapkan strategi keberlanjutan yang selaras dengan kebijakan kantor pusat, Prudential plc, sekaligus menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan budaya Indonesia. Strategi ini mencerminkan komitmen Perusahaan untuk mengintegrasikan nilai keberlanjutan dalam operasional dan budaya internal, dengan fokus memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan masyarakat. Melalui Aspirasi dan Tujuan Prudential Indonesia yang merupakan visi misi kami, Perusahaan menegaskan arah strategisnya untuk mendukung keberlanjutan bisnis yang memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan demi masa depan yang lebih berkelanjutan, bertanggung jawab, dan inklusif.

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) implements a sustainability strategy aligned with the policies of its headquarters, Prudential plc, while adapting to the needs and culture of Indonesia. This strategy reflects the Company’s commitment to integrating sustainability values into its operations and internal culture, with a strong focus on delivering the best services to customers and communities. Guided by Prudential Indonesia’s Aspirations and Goals, which embody its vision and mission, the Company reinforces its strategic direction to ensure business sustainability that meets societal needs while enhancing health and well-being. This commitment supports a more sustainable, responsible, and inclusive future.

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

Prudential Indonesia adopts a three-pillar sustainability strategy to contribute to the Sustainable Development Goals (SDGs).

Tiga Pilar Strategi Keberlanjutan Three Pillars of Sustainability Strategies

For Every *Life*, For Every *Future*

Pilar Pillars	 <p>Perlindungan Kesehatan dan Finansial yang Mudah Dijangkau Simple and Accessible Health & Financial Protection</p>	 <p>Investasi yang Bertanggung Jawab Responsible Investment</p>	 <p>Bisnis yang Berkelanjutan Sustainable Business</p>
Prioritas Priorities	<p>Prudential Indonesia berkomitmen untuk menyediakan perlindungan kesehatan dan finansial yang praktis dan mudah diakses untuk setiap kehidupan. Salah satunya dengan mewujudkan kemitraan dan inovasi digital untuk kesehatan, mengembangkan layanan yang berkelanjutan dan inklusif, serta membangun ketahanan komunitas.</p> <p>Prudential Indonesia is committed to simple and accessible health and financial protection for every life. Our methods include deliver digital partnerships and innovations for health, develop sustainable and inclusive offerings, and build resilient communities.</p>	<p>Kami berkomitmen untuk terus mengupayakan transisi yang berkeadilan dan inklusif menuju netral karbon di masa depan. Salah satunya melalui dekarbonisasi portofolio kami, mendanai transisi yang adil dan inklusif, serta mengutamakan investasi yang bertanggung jawab di pasar berkembang.</p> <p>We are committed to continuously strive for an equitable and inclusive transition to carbon neutral in the future. This includes decarbonizing our portfolio, financing a just and inclusive transition, and prioritizing responsible investments in emerging markets.</p>	<p>Prudential Indonesia menanamkan aspek-aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola di seluruh bisnis, serta 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.</p> <p>Prudential Indonesia embeds environmental, social and governance (ESG) aspects into our business as well as 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 strengthening collaboration, engagement, and stakeholder partnerships.</p>

Pondasi Foundation

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



Penerapan strategi keberlanjutan juga dilakukan dalam pengelolaan aspek manusia di seluruh rantai nilai, yang melibatkan karyawan, nasabah, tenaga pemasar, serta pemasok. Perusahaan berpegang pada prinsip kehati-hatian, kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku di Indonesia, serta menghormati Hak Asasi Manusia (HAM). Prudential Indonesia menjunjung tinggi keberagaman, menyediakan layanan setara bagi seluruh nasabah dengan memperhatikan kebutuhan khusus kelompok rentan, serta menjalin hubungan kerja sama yang transparan dan adil dengan para pemasok.

Untuk mendukung implementasi strategi keberlanjutan, Prudential Indonesia telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang mencakup rencana kegiatan untuk periode lima tahun. Evaluasi terhadap RAKB dilakukan setiap tahun, dengan laporan tahun 2024 menunjukkan bahwa target telah tercapai. Penyusunan RAKB melibatkan tim Sustainability Tribe, yang terdiri atas perwakilan dari seluruh departemen perusahaan. Tim ini bertugas meningkatkan pemahaman terhadap aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) di seluruh departemen. Secara khusus, Executive Committee, yang membawahi Sustainability Tribe, bertanggung jawab atas pengawasan pembuatan dan pelaksanaan RAKB serta penyusunan Laporan Keberlanjutan.

[2-9]

The implementation of the sustainability strategy also extends to manage people across the entire value chain, encompass employees, customers, sales forces, and suppliers. The Company upholds prudential principles, compliance with applicable regulations in Indonesia, and respect for human rights. Prudential Indonesia is committed to diversity, ensuring equal service for all customers while addressing the specific needs of vulnerable groups. Additionally, the Company fosters transparent and fair partnerships with suppliers, reinforcing ethical and responsible business practices.

To support the implementation of its sustainability strategy, Prudential Indonesia has developed a Sustainable Finance Action Plan (SFAP), outlining activities for a five-year period. The SFAP is evaluated annually, with the 2024 report confirming that targets have been achieved. The RAKB development process involves the Sustainability Tribe, a cross-functional team representing all departments, responsible for strengthening awareness of environmental, social, and governance (ESG) aspects across the organization. The Executive Committee, overseeing the Sustainability Tribe, is accountable for monitoring the formulation and execution of the SFAP, as well as the preparation of the Sustainability Report. [2-9]

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

President Director's Statement



“Prudential berkomitmen menjadi mitra dan pelindung terpercaya untuk menciptakan dampak positif bagi masyarakat, lingkungan, dan kehidupan yang lebih baik, di setiap kehidupan, untuk masa depan.”

‘Prudential is committed to become the trusted partner and protector, creating a positive impact for society, the environment, and a better life, for every life, for every future.’

Pemangku kepentingan yang terhormat,

Bagi kami, keberlanjutan adalah bagian dari tujuan inti Perusahaan, yaitu menjadi mitra dan pelindung terpercaya bagi generasi sekarang dan masa depan. Untuk itu, keberlanjutan terintegrasi dalam strategi bisnis Perusahaan untuk pertumbuhan jangka panjang yang sehat dan stabil. Prudential Indonesia senantiasa berkomitmen melindungi nasabah di setiap fase kehidupan dengan menghadirkan berbagai inisiatif perlindungan berupa produk inovatif dan layanan yang terdepan sebagai solusi dari perlindungan risiko-risiko kehidupan nasabah dan juga kebutuhan yang kian beragam.

Kami juga terus-menerus meningkatkan kemampuan dan layanan agar dapat melayani dengan lebih baik lagi sekaligus melindungi lebih banyak masyarakat Indonesia sebagai wujud nyata kontribusi kami untuk Bangsa. Dalam jangka panjang, kami ingin mengambil peran aktif untuk mendukung visi Indonesia Emas 2045 dengan melindungi lebih banyak keluarga Indonesia dan membangun Indonesia yang lebih sehat dan kokoh secara finansial, di setiap kehidupan, untuk masa depan.

Dear stakeholders,

For us, sustainability is an integral part of the Company's core purpose, to be a trusted partner and protector for both current and future generations. As such, sustainability is embedded in our business strategy to ensure long-term, healthy, and sustainable growth. Prudential Indonesia remains committed to protect customers at every stage of life by offering a range of innovative products and leading-edge services as solutions to the risks and diverse needs of our customers.

We also continually enhance our capabilities and services to better serve and protect more Indonesians, as a tangible contribution to the nation. In the long term, we aim to play an active role in supporting The Golden Indonesia 2045 Vision by protecting more Indonesian families and building a healthier and financially stronger Indonesia, for every life, for every future.

Keberlanjutan bagi Prudential Indonesia

Prinsip keberlanjutan kami wujudkan melalui inovasi produk dan layanan yang memberikan nilai jangka panjang bagi nasabah, masyarakat, serta pemangku kepentingan lainnya. Sebagai bagian dari komitmen keberlanjutan, Prudential Indonesia telah menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang difokuskan pada tiga strategi keberlanjutan Perusahaan yang sejalan dengan TPB yaitu akses terhadap perlindungan kesehatan dan finansial yang mudah dijangkau – inklusif, investasi yang bertanggung jawab, dan operasional yang berkelanjutan.

Strategi ini dilandaskan oleh nilai-nilai Perusahaan seperti *customer is our compass* dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik. Semua upaya ini dipimpin oleh Sustainability Tribe dan diawasi oleh Executive Committee guna memastikan implementasi yang efektif.

Strategi dan Kebijakan dalam Merespons Tantangan Keberlanjutan

Sebagai perusahaan asuransi jiwa yang berfokus pada perlindungan dan kesejahteraan masyarakat, kami memahami bahwa tantangan keberlanjutan, seperti perubahan iklim, ketimpangan akses terhadap layanan keuangan dan kesehatan, serta transformasi digital, memerlukan respons yang holistik dan berkelanjutan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, kami berupaya memperluas akses perlindungan kesehatan dan finansial yang mudah dijangkau serta inklusif, terutama bagi segmen masyarakat rentan. Di sisi lain, kami menyadari bahwa investasi yang berkelanjutan memiliki dampak jangka panjang terhadap lingkungan dan sosial. Oleh karena itu, kami menerapkan prinsip LST dalam strategi investasi. Kami mengarahkan investasi pada sektor-sektor yang mendukung transisi energi bersih, pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan, serta inklusi sosial.

Selain itu, untuk merespons berbagai tantangan di dunia usaha, termasuk keamanan data, sumber daya manusia, serta kerusakan lingkungan hidup, Prudential Indonesia ikut serta dalam implementasi prinsip keuangan berkelanjutan yang selaras dengan rencana aksi keuangan berkelanjutan (RAKB). Perusahaan juga menyelenggarakan pelatihan keuangan berkelanjutan, mengembangkan strategi, dan menjaga keseimbangan kinerja lingkungan, sosial, dan tata Kelola (LST), termasuk pelatihan keberagaman & inklusi. Selain itu, tenaga pemasar juga kami libatkan dalam berbagai kegiatan, termasuk pelatihan literasi finansial dan asuransi untuk meningkatkan kompetensi mereka. Dalam aspek keamanan data, Prudential Indonesia terus memperkuat sistem dengan melakukan pengawasan dan memperbaharui teknologi secara berkala untuk memastikan perlindungan data yang lebih optimal.

Sustainability at Prudential Indonesia

Our sustainability principles are implemented through product and service innovations that provide long-term value for customers, society, and other stakeholders. As part of our sustainability commitment, Prudential Indonesia has implemented the Sustainable Finance Action Plan (SFAP), which focuses on three key sustainability strategies aligned with the Sustainable Development Goals (SDGs): ensuring accessible health and financial protection that is inclusive, promoting responsible investment, and ensuring sustainable operations.

These strategies are built upon the Company's core values, such as *customer is our compass*, and the implementation of good corporate governance. All of these efforts are led by the Sustainability Tribe and overseen by the Executive Committee to ensure effective implementation.

Strategies and Policies in Response to Sustainability Challenges

As a life insurance company which focused on protection and societal well-being, we recognise that sustainability challenges, such as climate change, unequal access to financial and healthcare services, and digital transformation, require a holistic and continuous response.

To address these challenges, we aim to expand access to inclusive, easily accessible health and financial protection, particularly for vulnerable communities. At the same time, we recognise that sustainable investments have a long-term impact on both environmental and social aspects. Therefore, we integrate ESG principles into our investment strategy, directing investments towards sectors that support clean energy transition, sustainable resource management, and social inclusion.

Additionally, to address various business challenges including data security, human resources, and environmental risk, Prudential Indonesia actively participates in the implementation of sustainable finance principles in alignment with the Sustainable Finance Action Plan (SFAP). The Company also organises sustainable financial training, develops strategies, and maintains a balanced approach to environmental, social, and governance (ESG) performance, including diversity and inclusion trainings. Furthermore, we involve sales forces in various initiatives, including financial literacy and insurance trainings, to enhance their competencies. In terms of data security, Prudential Indonesia continues to strengthen its systems by conducting regular monitoring and technology updates to ensure optimal data protection.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan Capaian Kinerja Keberlanjutan

Sepanjang periode pelaporan, Prudential Indonesia dapat mempertahankan rasio kecukupan modal berbasis risiko (*risk-based capital*) pada tingkat 417%, yang mencerminkan stabilitas keuangan kami. Pendapatan premi sebesar Rp20,8 triliun di tahun 2024 menandakan pertumbuhan kami yang positif di tengah tantangan industri. Dari sisi investasi, Prudential Indonesia juga menerapkan kebijakan keberlanjutan dengan membatasi alokasi dana pada sektor-sektor yang berpotensi merusak lingkungan, seperti pertambangan dan industri tembakau.

Dalam upaya mengatasi dampak perubahan iklim, Perusahaan secara aktif mengadopsi berbagai inisiatif ramah lingkungan. Melalui Departemen Corporate Facility Services, evaluasi rutin dilakukan untuk memantau penerapan strategi pengelolaan dampak lingkungan. Di tahun 2024 ini Prudential Indonesia melakukan penghitungan emisi, dengan cakupan 1, 2, dan sebagian emisi cakupan 3, dan total emisi tercatat sebesar 4.062,80 ton CO₂eq. Bagian dari cakupan 3¹ yang telah kami ukur mencakup perjalanan bisnis, limbah yang dihasilkan, air, dan energi. Selain itu, kami membeli 2.323 Sertifikat Energi Terbarukan (REC) dari PLN untuk menurunkan faktor emisi yang terkait dengan emisi cakupan 2 (untuk pelaporan berbasis pasar) sebesar 1.820,07 Ton CO₂eq akibat konsumsi listrik pada tahun 2024 di kantor pusat dan kantor pemasaran kami di enam kota besar di seluruh Indonesia.

Upaya lain yang kami lakukan untuk menjaga kelestarian lingkungan, Perusahaan melakukan penghematan konsumsi air hingga 21,54% dan meningkatkan keterlibatan dalam program lingkungan, seperti inisiatif Green Cycle Corner. Dari kegiatan ini, Perusahaan dapat mengumpulkan total limbah sebanyak 65,53 kg dan memilah serta mengolah 132 kg sampah di Desa Maju Prudential, Gunung Putri, Bogor. Kami juga melakukan pembersihan, pemilahan dan pengolahan 232 kg sampah di Pantai Tanjung Pasir, Tangerang, dengan melibatkan para relawan kami (PRUVolunteers).

Sebagai bagian dari komitmen terhadap masyarakat, Prudential Indonesia melaksanakan program Community Investment yang telah memberikan manfaat bagi 274.090 orang sepanjang tahun 2024. Pada pilar edukasi, kami menyelenggarakan seminar literasi finansial untuk wanita, dengan total peserta mencapai 27.000 orang, serta literasi finansial untuk remaja mencapai 3.000 partisipan. Di pilar kesehatan dan keselamatan, program Desa Maju Prudential terus berlanjut, memberikan manfaat bagi 13.547 individu. Melalui PRUActive Family, Prudential Indonesia mendukung gaya hidup sehat dan aktif bagi masyarakat dengan mengajak lebih dari 11.000 peserta untuk berolahraga

Implementation of Sustainable Finance and Sustainability Performance

Throughout the reporting period, Prudential Indonesia maintained a risk-based capital ratio in excess of 417%, reflecting our financial stability. The premium income of Rp20.8 trillion in 2024 reflects our positive growth amid industry challenges. From an investment perspective, Prudential Indonesia upholds its sustainability policy by limiting fund allocations to sectors that pose environmental risks, such as mining and the tobacco industry.

To mitigate the impacts of climate change, the Company actively adopts environmentally friendly initiatives. Through the Corporate Facility Services Department, we conduct regular evaluations to monitor the implementation of environmental impact management strategies. In 2024, Prudential Indonesia carried out emissions calculations for scope 1, 2, and partial from scope 3, with total emissions recorded at 4,602.80 tons CO₂eq. Partial scope 3² which we have measured are business travel, waste generated, water, and energy. Additionally, we purchased 2,323 Renewable Energy Certificates (REC) from PLN to lower the emission associated with scope 2 emissions (for market-based reporting) by 1,820.07 tons CO₂eq due to electricity consumption in 2024 at our head office and sales offices in six major cities across Indonesia.

As part of our efforts to preserve the environment, the Company reduced water consumption by 21.54% and increased participation in environmental programmes, such as the Green Cycle Corner initiative. Through this initiative, we collected a total of 65.53 kg of waste and sorted as well as processed 132 kg of waste in Desa Maju Prudential, Gunung Putri, Bogor. Additionally, we carried out cleaning, sorting, and processing of 232 kg of waste at Tanjung Pasir Beach, Tangerang, with the involvement of our PRUVolunteers.

As part of our commitment to the community, Prudential Indonesia implemented the Community Investment programme, which benefited 274,090 people throughout 2024. Under the education pillar, we conducted financial literacy seminars for women, reaching a total of 27,000 participants, and financial literacy sessions for youth, engaging 3,000 participants. In the health and safety pillar, the Desa Maju Prudential programme continued, benefiting 13,547 individuals. Through PRUActive Family, Prudential Indonesia supported healthy and active lifestyles, encouraging more than 11,000 participants to engage in sports activities through PRUActive Community and PRUActive Family events.

¹ merujuk pada tabel emisi GRK halaman 36

² refer to GHG emission table page 36

bersama dalam kegiatan PRUActive Community dan PRUActive Family. Selain itu, sebanyak 64 wanita mengikuti pemeriksaan Pap Smear, 721 nasabah mendapatkan pemeriksaan kesehatan gratis, dan 82 nasabah menerima vaksin pneumonia. Prudential Indonesia juga memberikan layanan bernilai tambah di delapan rumah sakit sebagai bagian dari upaya meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan bagi masyarakat.

Untuk mengembangkan bakat dan kemampuan karyawan, Prudential Indonesia menyelenggarakan berbagai program pelatihan dan pendidikan, dengan total waktu pelatihan mencapai 41.644 jam atau rata-rata 25,87 jam per karyawan. Sejumlah 1.490 orang yang terdiri dari lebih 90% karyawan dan 60% manajemen mengikuti pelatihan keuangan berkelanjutan dengan berbagai tema. Selain itu, sebanyak 4.166 tenaga pemasar dan 100% karyawan baru maupun anggota magang juga turut serta.

Prudential Indonesia juga berkomitmen dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif. Prinsip kesetaraan dan nondiskriminasi diterapkan dalam setiap aspek pengambilan keputusan, dengan turut melibatkan perempuan. Pada akhir tahun 2024, dua dari enam anggota Direksi perusahaan adalah perempuan, sementara jumlah karyawan perempuan mencapai 55% dari total tenaga kerja. Program tahunan Diversity & Inclusion (D&I) terus dikembangkan untuk menanamkan budaya kerja yang inklusif dan menghargai keberagaman di lingkungan perusahaan.

Dengan implementasi praktik-praktik keberlanjutan yang memberikan dampak luas bagi masyarakat dan lingkungan, Prudential Indonesia berhasil meraih prestasi melalui penghargaan ESG Utama Sektor Keuangan dan Investasi untuk Desa Maju Prudential Initiative yang diselenggarakan oleh IDX Channel dan ESG Recognized Commitment yang diselenggarakan oleh B-Universe Media Holdings Group.

Strategi Pencapaian Target Kinerja Keberlanjutan

Prudential Indonesia telah menetapkan indikator-indikator dan target tahunan atas pencapaian kinerja keberlanjutan yang terus dipantau melalui rapat dengan Direksi dan Dewan Komisaris. Selain itu, manajemen secara aktif memantau pengelolaan risiko yang terintegrasi, mencakup aspek LST, serta ekonomi, guna memitigasi potensi risiko dan hambatan yang dapat memengaruhi pencapaian kinerja perusahaan. Prudential Indonesia menerapkan kebijakan manajemen risiko sebagai pedoman dalam mengidentifikasi, mengelola, dan memantau risiko secara berkala. Sebagai bentuk komitmen terhadap tata kelola yang baik, kami telah memperoleh sertifikasi ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) di tahun 2023 dan berhasil mempertahankannya di tahun 2024 serta mengadopsi berbagai kebijakan yang mengatur etika dan tata kelola bisnis.

In addition, 64 women underwent Pap Smear screenings, 721 customers received free health check-ups, and 82 customers were vaccinated against pneumonia. Prudential Indonesia also provided value-added services (VAS) at eight hospitals as part of its efforts to enhance access to healthcare services for the community.

To develop employee talent and capabilities, Prudential Indonesia provides various training and education programmes, with total training hours reaching 41,644 hours, or an average of 25.87 hours per employee. A total of 1,490 participants, comprising more than 90% of employees and 60% of management, participated in sustainable finance training across various topics. Additionally, 4,166 sales forces and 100% of new employees and interns also took part in the training.

Prudential Indonesia is also committed to fostering an inclusive work environment. The principles of equality and non-discrimination are embedded in all decision-making processes, with active involvement of women. At the end of 2024, two out of six Board members were women, while female employees made up 55% of the total workforce. The annual diversity and inclusion (D&I) programme continues to be developed to instil an inclusive workplace culture that values diversity across the Company.

Through the implementation of sustainability practices that create a significant impact on society and the environment, Prudential Indonesia has achieved recognition by winning the Prestigious ESG Award in the Financial and Investment Sector for the Desa Maju Prudential Initiative, hosted by IDX Channel, and the ESG Recognized Commitment Award, organized by B-Universe Media Holdings Group.

Strategy for Achieving Sustainability Performance Targets

Prudential Indonesia has established key indicators and annual targets for sustainability performance, which are continuously monitored through meetings with the Board of Directors and Board of Commissioners. Additionally, management actively oversees integrated risk management, covering ESG and economic aspects, to mitigate potential risks and challenges that may affect the Company's performance. Prudential Indonesia implements a risk management policy as a guideline for identifying, managing, and monitoring risks regularly. As part of our commitment to good governance, we have obtained ISO 37001:2016 Anti-Bribery Management System (SMAP) Certification in 2023 and successfully maintain it in 2024 as well as implemented various ethics and corporate governance policies.

Dalam mendukung pertumbuhan bisnis dan memperluas jangkauan layanan, Prudential Indonesia didukung oleh tenaga pemasar profesional yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Seluruh tenaga pemasar telah terdaftar secara resmi dan memiliki lisensi dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Hingga tahun 2024, Prudential Indonesia memiliki 80.614 tenaga pemasar. Dari jumlah tersebut, sebanyak 862 tenaga pemasar berhasil menjadi anggota Million Dollar Round Table (MDRT), sebuah asosiasi internasional independen yang menaungi para profesional asuransi jiwa terbaik dari lebih dari 80 negara di dunia.

Prospek Usaha

Prudential Indonesia memandang masa depan dengan optimis, didukung oleh inovasi dan strategi yang berkelanjutan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada akhir tahun 2024, sektor asuransi diproyeksikan mengalami pertumbuhan positif, dengan estimasi pertumbuhan aset di kisaran 3-5% untuk perusahaan asuransi jiwa. Pertumbuhan ini didorong oleh peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan asuransi. Kami juga melihat adanya potensi pasar dan layanan berbasis teknologi yang masih terbuka luas. Adapun di tahun 2024, produk-produk baru seperti PRUFuture, PRUWell, PRUCare Advisor, serta produk PRUIncome Guard dari kanal penjualan Bancassurance menunjukkan komitmen kami dalam menyediakan solusi perlindungan yang relevan bagi berbagai segmen masyarakat Indonesia. Kemitraan dengan fasilitas kesehatan melalui layanan PRUPriority Hospitals juga semakin memperkuat ekosistem perlindungan kesehatan yang kami tawarkan.

Apresiasi

Perjalanan keberlanjutan Prudential Indonesia tidak terlepas dari dukungan semua pemangku kepentingan. Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh nasabah, mitra bisnis, tenaga pemasar, karyawan, dan regulator yang telah menjadi bagian dari perjalanan Perusahaan. Dengan semangat dan dedikasi, kami akan terus berinovasi, meningkatkan layanan, menjadi sahabat dalam perlindungan, dan menjalankan strategi keberlanjutan untuk kehidupan yang lebih baik.

To support business growth and expand service reach, Prudential Indonesia is supported by a network of professional sales forces across Indonesia. All sales forces are officially registered and licensed by the Indonesian Life Insurance Association (AAJI). By the end of 2024, Prudential Indonesia had 80,614 sales forces, of whom 862 qualified as Million Dollar Round Table (MDRT) members, an independent international association representing the world's top life insurance professionals across more than 80 countries.

Business Outlook

Prudential Indonesia looks forward to the future with optimism, supported by innovation and sustainable strategies. According to the Financial Services Authority (OJK), by the end of 2024, the insurance sector is projected to experience positive growth, with an estimated asset growth of 3–5% for life insurance companies. This growth is driven by increasing public awareness of the importance of insurance protection. We also see strong potential in technology-driven market expansion. In 2024, our new products, including PRUFuture, PRUWell, PRUCare Advisor, and PRUIncome Guard from Bancassurance channel offerings, reaffirmed our commitment to providing relevant protection solutions for diverse customer segments in Indonesia. Additionally, our partnerships with healthcare facilities through PRUPriority Hospitals further strengthened our health protection ecosystem.

Appreciation

Prudential Indonesia's sustainability journey would not be possible without the support from all the stakeholders. We extend our sincere appreciation and gratitude to our customers, business partners, sales forces, employees, and regulators who have been part of our journey. With dedication and innovation, we will continue to enhance our services, be a trusted protection partner, and drive sustainable strategies for a better future.

Jakarta, April 2025

Antonio Manuel Benitez

Presiden Direktur Prudential Indonesia
President Director Prudential Indonesia

Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2024

Statement of Approval by the Board of Commissioners and Board of Directors for the 2024 Sustainability Report

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam laporan keberlanjutan PT Prudential Life Assurance 2024 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, hereby declare that all information presented in the 2024 Sustainability Report of PT Prudential Life Assurance has been disclosed in its entirety, and we take full responsibility for the accuracy of its contents. This report has been prepared by the Board of Directors and has received approval from the Board of Commissioners.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, April 2025

DIREKSI | BOARD OF DIRECTORS



Antonio Manuel Benitez
Presiden Direktur
President Director



Vikash Kumar Sinha
Wakil Presiden Direktur
Vice President Director



Rusli Chan
Direktur
Director



Maria Rosalinda Asmi
Direktur
Director



Karin Alkrina Zulkarnaen
Direktur
Director



Adit Trivedi
Direktur
Director

DEWAN KOMISARIS | BOARD OF COMMISSIONERS



Tim Lau
Presiden Komisaris
President Commissioner



Ira Eddymurthy Andamara
Komisaris
Commissioner



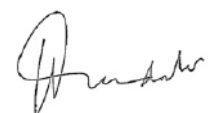
Stephen Paul Bickel
Komisaris
Commissioner



**Eveline Mirna Damayanti
Kusumowidagdo**
Komisaris Independen
Independent Commissioner



Ancella Anitawati Hermawan
Komisaris Independen
Independent Commissioner



Windawati Tjahjadi
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance

Prudential Indonesia memiliki tata kelola keberlanjutan dan pengelolaan risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) yang diintegrasikan dengan prinsip tata kelola yang baik untuk mendorong kinerja positif dalam jangka panjang.

Prudential Indonesia implements sustainability governance and environmental, social, and governance (ESG) risk management, integrating these with good governance principles to drive long-term positive performance.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan ^[2-9] Sustainability Governance Structure

Struktur tata kelola tertinggi Prudential Indonesia adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), diikuti oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Di bawah Dewan Komisaris terdapat Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko, sementara komite-komite pendukung Direksi meliputi Komite Investasi, Komite Risiko, Komite Pengarah Digital & Teknologi Informasi, serta Komite Pengembangan Produk.

The highest governance structure at Prudential Indonesia is the General Meeting of Shareholders (GMS), followed by the Board of Commissioners and the Board of Directors. Under the Board of Commissioners, there are two committees: the Audit Committee and the Risk Oversight Committee. Meanwhile, the Board of Directors are supported by several committees, including the Investment Committee, Risk Committee, Digital & Information Technology Steering Committee, and Product Development Committee.

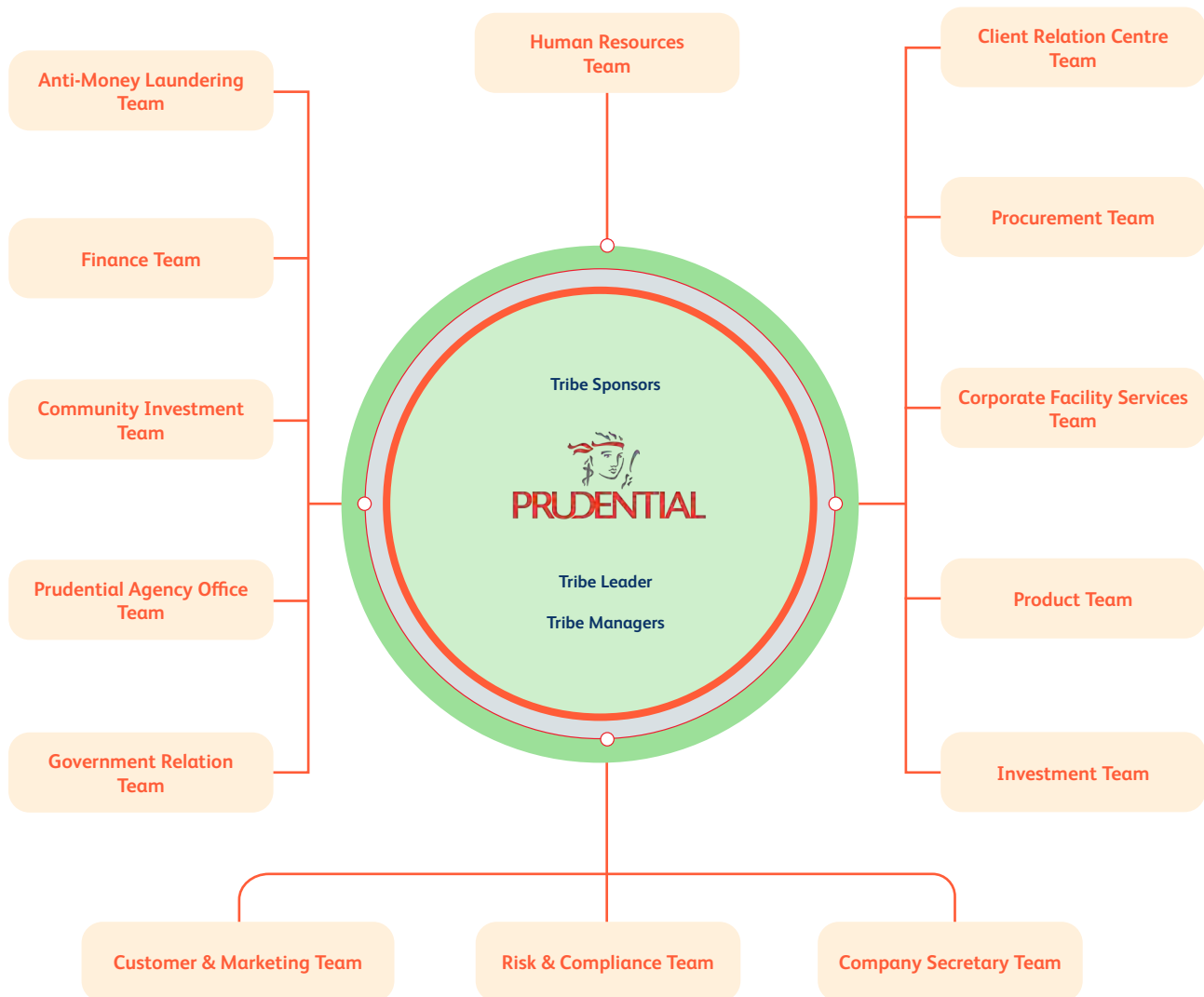
Kami memastikan bahwa struktur tata kelola terbuka untuk semua individu, tanpa memandang jenis kelamin, suku, ras, atau perbedaan lainnya, selama memenuhi kompetensi dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan industri pada umumnya dan Perusahaan pada khususnya. Sepanjang tahun 2024, tidak terdapat pelanggaran Perusahaan atas tata kelola keberlanjutan. Namun Perusahaan menerima satu surat peringatan dari OJK tertanggal 20 Mei 2024 terkait pengaduan dari satu nasabah yang diterima Perusahaan pada tanggal 22 Desember 2023 dan diselesaikan Perusahaan pada tanggal 11 Januari 2024. ^[2-27]

We ensure that our governance structure is inclusive and open to all individuals, regardless of gender, ethnicity, race, or other differences, provided that they possess the required competencies and skills in accordance with the needs of the industry in general and the Company in particular. Throughout 2024, the Company did not incur any violations of sustainability governance. However, the Company received a warning letter from the Financial Services Authority (OJK) dated 20 May 2024 regarding a complaint from a customer, which was received by the Company on 22 December 2023 and resolved on 11 January 2024. ^[2-27]

Prudential Indonesia memiliki Sustainability Tribe yang bertanggung jawab atas implementasi budaya keberlanjutan, pengelolaan dampak, dan penerapan aspek LST sesuai dengan RAKB. Sustainability Tribe terdiri dari perwakilan setiap departemen dan diawasi oleh Executive Committee. Sementara itu, tanggung jawab implementasi keuangan berkelanjutan berada pada Direksi secara kolektif. Bersama Sustainability Sponsors dan Sustainability Tribe, Direksi bertugas menyetujui, memberikan arahan, serta memperbarui pelaksanaan RAKB sesuai strategi dan pilar keberlanjutan. Dewan Komisaris bertanggung jawab untuk mengawasi, mengevaluasi, dan menilai pelaksanaan RAKB secara berkala, dengan seluruh hasil kinerja keberlanjutan dievaluasi secara sistematis. ^{[E.1][2-12][2-13]}

Prudential Indonesia has a Sustainability Tribe, which is responsible for fostering a sustainability culture, managing impact, and integrating ESG aspects in line with the SFAP. The Sustainability Tribe consists of representatives from each department and operates under the Executive Committee's supervision. The implementation of sustainable finance falls under the collective responsibility of the Board of Directors. Together with Sustainability Sponsors and the Sustainability Tribe, the Board of Directors is responsible for approving, guiding, and updating SFAP implementation in alignment with the Company's sustainability strategy and pillars. The Board of Commissioners oversees, evaluates, and assesses the SFAP execution on a regular basis, ensuring that all sustainability performance outcomes are systematically reviewed. ^{[E.1][2-12][2-13]}

Sustainability Tribe ESG Tribe



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

Nomination and Evaluation of Sustainability Governance Officers

Direksi sebagai pejabat tertinggi dalam tata kelola perusahaan dipilih melalui proses nominasi yang sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan dan disetujui oleh RUPS. Adapun Direksi berwenang untuk menetapkan individu yang memenuhi kompetensi tertentu sebagai anggota Sustainability Tribe. Penilaian kinerja terkait Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) dilakukan berdasarkan pencapaian target *key performance indicator* (KPI). Perusahaan menjalankan kegiatan bisnis yang berlandaskan prinsip keadilan dan etika, serta memastikan tidak adanya konflik kepentingan antara Direksi, Dewan Komisaris, maupun di antara keduanya.

The Board of Directors, as the highest governing body within the Company, is appointed through a nomination process in accordance with the Company's Articles of Association and approved by the GMS. The Board of Directors has the authority to designate individuals who meet specific competencies as members of the Sustainability Tribe. ESG-related performance evaluations are conducted based on the achievement of Key Performance Indicator (KPI) targets. The Company upholds fairness and ethical business principles, ensuring that no conflicts of interest exist between the Board of Directors, the Board of Commissioners, or among their members.

Komposisi anggota Dewan Komisaris dan jajaran Direksi dapat diakses melalui:

The composition of the Board of Commissioners and Board of Directors can be accessed at:

<https://www.prudential.co.id/id/aboutprudential-indonesia/jajaran-manajemen/>

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

Remuneration of Sustainability Governance Officers

Pemberian remunerasi kepada pejabat tata kelola keberlanjutan diatur melalui Peraturan Perusahaan, sedangkan remunerasi untuk Direksi dan Dewan Komisaris ditentukan melalui RUPS yang dilaksanakan setiap tahun. Sesuai dengan kebijakan Perusahaan, laporan ini tidak memuat informasi terkait jumlah maupun rasio remunerasi yang diberikan kepada jajaran manajemen.

The remuneration of sustainability governance officers is regulated in the Company Regulations, while the remuneration for the Board of Directors and Board of Commissioners is determined through the GMS, held annually. In accordance with company policy, this report does not disclose information regarding the amount or ratio of remuneration provided to management.

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

Risk Management

Prudential Indonesia memiliki Kebijakan Manajemen Risiko sebagai panduan untuk mengidentifikasi, mengelola, dan memantau risiko terkait LST secara berkala. Komite Risiko bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengawasan risiko ini, serta membantu Direksi dalam proses pelaporan dan eskalasi kepada Dewan Komisaris melalui Komite Pemantau Risiko.

Prudential Indonesia has a Risk Management Policy that serves as a guideline for identifying, managing, and monitoring ESG-related risks on a regular basis. The Risk Committee is responsible for overseeing and managing these risks, supporting the Board of Directors in the reporting and escalation process to the Board of Commissioners through the Risk Oversight Committee.

Risiko dan Upaya Mitigasi

Risks and Mitigation Efforts



Risiko Lingkungan | Environmental Risk

Kurangnya implementasi inisiatif *green office*

Lack of green office initiative implementation

Upaya Mitigasi | Mitigation Efforts

- | | |
|---|---|
| 1. Sosialisasi <i>green office</i> secara berkelanjutan | 1. Ongoing green office socialization programs |
| 2. Ikut serta dalam <i>Earth Hour</i> | 2. Participation in Earth Hour |
| 3. Mengurangi penggunaan plastik, listrik, dan kertas | 3. Reduction of plastic, electricity, and paper usage |
| 4. Pengukuran kualitas udara | 4. Air quality monitoring |
| 5. Implementasi program daur ulang | 5. Implementation of a recycling program |
| 6. Mengurangi perjalanan dinas dan melakukan rapat secara virtual | 6. Minimizing business travel and conducting virtual meetings |
| 7. Pembelian Renewable Energy Certificate (REC) dari PLN untuk penggunaan listrik kantor pusat dan kantor pemasaran di 6 kota | 7. Purchase of Renewable Energy Certificates (REC) from PLN for electricity uses at the head office and sales offices in 6 cities |
| 8. Penggantian lampu konvensional menjadi lampu LED untuk area kantor pusat | 8. Replacement of conventional lighting with LED lights at the head office |
| 9. Penggunaan kendaraan listrik dan <i>hybrid</i> sebagai kendaraan operasional | 9. Use of electric and hybrid vehicles for operational activities |
| 10. Pemilahan sampah secara bertanggung jawab | 10. Responsible waste management |



Risiko Tata Kelola | Governance Risk

Belum adanya pedoman spesifik terkait dengan Keuangan Berkelanjutan untuk internal Perusahaan

Lack of specific guidelines on Sustainable Finance for the Company's internal use

Upaya Mitigasi | Mitigation Efforts

- | | |
|--|---|
| 1. Meninjau dan menyusun pembaharuan Pedoman Manajemen Risiko yang berlaku | 1. Reviewing and updating the applicable Risk Management Guidelines |
| 2. Adanya pembahasan LST pada Komite Risiko secara berkala dan dieskalasikan kepada Dewan Komisaris melalui Komite Pemantau Risiko | 2. Discussing ESG aspects regularly in the Risk Committee and escalating to the Board of Commissioners through the Risk Oversight Committee |



Risiko Sosial | Social Risk

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

Corporate Social Responsibility (CSR)/Community Investment activities Misaligned with PLA pillars and procedures

Upaya Mitigasi | Mitigation Efforts

- | | |
|--|--|
| 1. Membuat strategi kegiatan sosial untuk masyarakat yang sesuai dengan pilar strategi dan prosedur Prudential Life Assurance dan Prudential plc | 1. Developing a community engagement strategy aligned with Prudential Life Assurance and Prudential plc's strategic pillars and procedures |
| 2. Melakukan <i>due diligence</i> dan <i>risk assessment</i> terhadap mitra kerja sebelum dan sesudah berjalannya kontrak | 2. Conducting due diligence and risk assessments on partners before and after contract execution |
| 3. Membentuk Komite Community Investment | 3. Establishing a Community Investment Committee |
| 4. Adanya <i>post event evaluation report</i> | 4. Implementing a post-event evaluation report |

Kurangnya keterampilan dan kompetensi yang diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, termasuk ketidakpatuhan terhadap regulasi dan kebijakan perusahaan

Lack of necessary skills and competencies among employees in performing their duties, including non-compliance with regulations and company policies

Upaya Mitigasi | Mitigation Efforts

- | | |
|---|--|
| 1. Menyelenggarakan kegiatan <i>Risk Awareness Series</i> dan mengembangkan pelatihan internal melalui <i>Centralized Based Training (CBT)</i> untuk memberikan kesadaran karyawan terhadap risiko yang muncul dan regulasi | 1. Organize Risk Awareness Series activities and develop internal training through Centralized Based Training (CBT) to raise employee awareness of emerging risks and regulations. |
| 2. Membentuk <i>Risk Champion</i> pada masing-masing departemen | 2. Establish a Risk Champion in each department. |
| 3. Secara aktif membuat <i>Risk Awareness</i> untuk nasabah melalui sosial media | 3. Actively create Risk Awareness for customers through social media. |



Risiko Ekonomi | Economic Risk

Pengembangan/penerapan produk-produk keberlanjutan finansial yang belum maksimal

Underdeveloped/incomplete implementation of sustainable financial products

Upaya Mitigasi | Mitigation Efforts

- | | |
|---|--|
| Inisiatif-inisiatif peningkatan produk berwawasan LST atau kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) | Initiatives to enhance ESG-focused or sustainable business activity category (KKUB) products |
|---|--|

Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan ^[E.5]

Challenges in Implementing Sustainable Finance

Prudential Indonesia telah mengidentifikasi berbagai tantangan baik secara internal maupun eksternal yang perlu diatasi. Tantangan tersebut meliputi pengelolaan *risk appetite*, pertimbangan untuk mencapai tingkat pengembalian investasi yang optimal, penguatan sistem keamanan data pada produk dan layanan digital, serta pemahaman yang belum merata terkait pentingnya faktor LST dalam portofolio investasi. Selain itu, dengan jumlah karyawan dan tenaga pemasar yang tersebar di seluruh Indonesia, diperlukan waktu yang cukup untuk mengoptimalkan peningkatan kapasitas sumber daya. Sebagai langkah untuk mengatasi tantangan ini, kami menyelenggarakan pelatihan terkait keuangan berkelanjutan, tren, strategi, implementasi LST, serta pelatihan tentang *diversity & inclusion* melalui webinar dan *workshop* untuk seluruh karyawan. Bagi tenaga pemasar aktif, Perusahaan juga memfasilitasi pelatihan literasi keuangan dan asuransi.

Perusahaan juga menghadapi tantangan dalam memastikan pengawasan berkelanjutan agar implementasi program keuangan berkelanjutan sesuai dengan RAKB dan dapat tercapai secara optimal. Di sisi lain, penguatan sistem keamanan data terus dilakukan melalui pengawasan dan pembaruan teknologi secara berkala, serta penerapan peraturan terkait perlindungan data nasabah. Untuk memastikan efektivitas implementasi program, kami juga mengukur dampak dari inisiatif seperti Community Investment dan *green office*. Menyadari kompleksitas tantangan tersebut, Prudential Indonesia memahami bahwa dukungan tidak hanya dibutuhkan dari pihak internal, tetapi juga dari seluruh pemangku kepentingan.

Prudential Indonesia has identified several internal and external challenges that need to be addressed. These challenges include managing risk appetite, consideration to achieve optimal investment returns, strengthen data security systems for digital products and services, and the uneven understanding of the importance of ESG factors in the investment portfolio. Additionally, with employees and sales forces spread across Indonesia, it requires considerable time to optimize capacity building for resources. To address these challenges, we conduct training on sustainable finance, trends, strategies, ESG implementation, and diversity & inclusion through webinars and workshops for all employees. For active sales forces, the Company also provides financial literacy and insurance training.

The Company also faces challenges in ensuring continuous oversight to ensure that the implementation of the sustainable finance program aligns with the SFAP and is achieved optimally. Meanwhile, data security systems are continuously enhanced through regular technology monitoring and updates, alongside the enforcement of regulations on customer data protection. To ensure the effectiveness of the program's implementation, we also measure the impact of initiatives such as Community Investment and green office. Acknowledging the complexity of these challenges, Prudential Indonesia understands that supports is needed not only from internal stakeholders, but also from all stakeholders.

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

Anti-Bribery and Anti-Corruption

Kami menerapkan Kebijakan Anti Penyuapan dan Korupsi yang berlaku bagi seluruh manajemen, karyawan, dan tenaga pemasar. Kebijakan ini didukung dengan pemetaan dan penilaian risiko penyuapan dan korupsi di seluruh (100%) proses bisnis yang terkait. Sepanjang tahun 2024, Prudential Indonesia melaksanakan pelatihan terkait anti-penyuapan dan korupsi untuk memastikan pemahaman dan kepatuhan seluruh pihak yang terlibat, termasuk Direksi. Pelatihan tersebut mencakup:

- Pelatihan terhadap 1.241 karyawan baru (termasuk karyawan kontrak dan karyawan magang) dan 4.046 tenaga pemasar baru;
- Pelatihan penyegaran tahunan terhadap 2.605 karyawan eksisting (termasuk karyawan kontrak dan karyawan magang) dan 18.001 tenaga pemasar eksisting;

We implement an Anti-Bribery and Corruption Policy that applies to all management, employees, and sales forces. This policy is supported by mapping and assessing bribery and corruption risks across 100% of related business processes. Throughout 2024, Prudential Indonesia conducted anti-bribery and corruption training to ensure understanding and compliance among all involved parties, including the Board of Directors. The training covered:

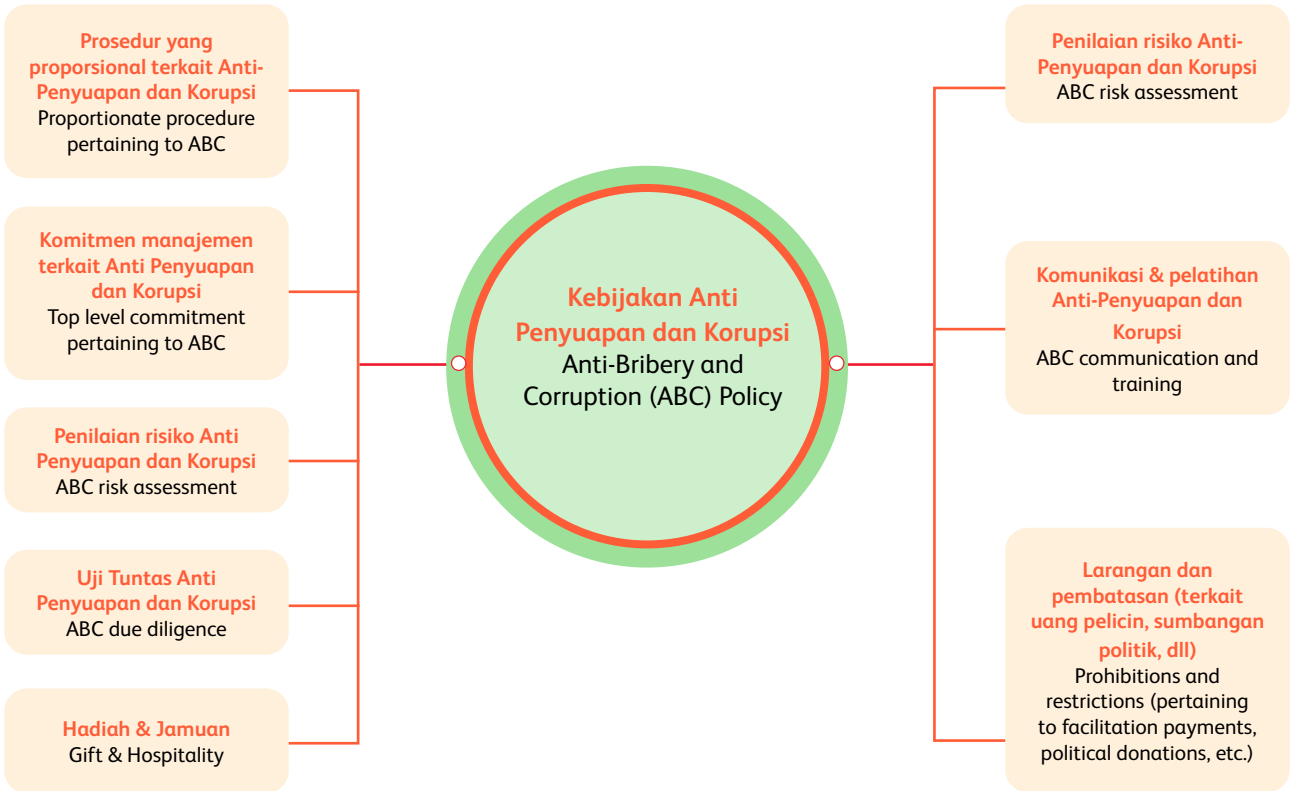
- Training for 1,241 new employees (including contract and internship employees) and 4,046 new sales forces;
- Annual refresher training for 2,605 existing employees (including contract and internship employees) and 18,001 existing sales forces;

- Pelatihan lanjutan tahunan terhadap 82 karyawan eksisting yang berdasarkan fungsi pekerjaannya dikategorikan sebagai berisiko tinggi dan termasuk dalam ruang lingkup penerapan ISO 37001:2026 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan.

- Annual advanced training for 82 employees, who are categorizes as high-risk based on their job functions, and included in the scope of ISO 37001:2026 on Anti-Bribery Management System.

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 encounter any incidents of bribery or corruption that had a material impact on the continuity of the business.



Pada bulan Desember 2024, Prudential Indonesia telah berhasil mempertahankan sertifikasi ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan yang telah diperoleh di tahun 2023. Pencapaian Prudential Indonesia di tahun 2023 tersebut menjadikan kami sebagai perusahaan asuransi jiwa *joint venture* pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan. Sertifikasi tersebut mencakup 17 departemen yang ada di Perusahaan.

In December 2024, Prudential Indonesia successfully maintained the ISO 37001:2016 Anti-Bribery Management System certification, which was initially obtained in 2023. Prudential Indonesia's achievement in 2023 made the company the first joint venture life insurance company in Indonesia to obtain the ISO 37001:2016 Anti-Bribery Management System certification. This certification covers 17 departments within the company.



Pada tahun 2024, Prudential Indonesia meraih penghargaan dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) atas kontribusi pencegahan korupsi melalui Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) melalui aplikasi Pertukaran Data Elektronik (PEDAL) KPK.

In 2024, Prudential Indonesia received an award from the Corruption Eradication Commission (KPK) for its contribution to corruption prevention through the State Officials' Wealth Report (LHKPN), utilizing the Electronic Data Exchange (PEDAL) KPK application.

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

Code of Conduct and Whistleblowing System

Prudential Indonesia memiliki berbagai kebijakan yang mendukung perilaku bisnis yang etis, termasuk Kebijakan Konflik Kepentingan, Kebijakan Investasi, Kebijakan Uang, Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal, Pencegahan Pendanaan Terorisme, Kerangka Kerja Anti-Fraud, serta Kode Etik. Dalam penerapan kebijakan tersebut, perusahaan memastikan adanya perlindungan HAM dan secara berkala melaksanakan sosialisasi kepada seluruh pihak yang terkait.

Prudential Indonesia has established various policies that support ethical business conduct, including the Conflict-of-Interest Policy, Investment Policy, Money Policy, Prevention of Financing of Proliferation of Weapons of Mass Destruction, Prevention of Financing of Terrorism, Anti-Fraud Framework, and the Code of Conduct. In implementing these policies, the Company ensures the protection of human rights and regularly conducts awareness programs for all relevant parties.

Kebijakan Pedoman Perilaku Prudential Indonesia dapat diakses di
Prudential Indonesia's Code of Conduct can be accessed through
<https://www.prudential.co.id/id/government-compliance/>

Untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas, Prudential Indonesia mengoperasikan sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*/WBS) sebagai sarana bagi karyawan maupun pihak ketiga (mitra, penyedia jasa, pemasok, dll) untuk melaporkan dugaan pelanggaran yang dapat memengaruhi kelangsungan bisnis perusahaan. Laporan *Speak Out* dapat disampaikan secara anonim melalui web, email, maupun telepon. Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya dan setiap laporan yang masuk akan dicatat serta ditindaklanjuti. Sepanjang tahun 2024 terdapat 12 laporan kasus *Speak Out*, dari jumlah tersebut 5 di antaranya terbukti dan telah ditindaklanjuti serta dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perusahaan yang berlaku.

To support transparency and accountability, Prudential Indonesia operates a whistleblowing system (WBS), as a platform for employees and third parties (partners, service providers, suppliers, etc.) to report suspected violations that may impact the Company's business continuity. *Speak Out* reports can be submitted anonymously via website, email, or phone, with the reporter's identity guaranteed to remain confidential. Every report received is recorded and followed up accordingly. During 2024, there were 12 *Speak Out* cases, where 5 cases were proven and have been followed up with sanctions in accordance with the applicable company regulations.

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

Stakeholder Engagement

Perusahaan melibatkan pemangku kepentingan dalam meningkatkan kinerja LST dan ekonomi. Bagi kami, pemangku kepentingan adalah pihak yang berkepentingan dan berpengaruh terhadap keberlanjutan Prudential Indonesia.

The Company engages stakeholders to enhance ESG performance and economic outcomes. For us, stakeholders are those who have an interest in and influence over the sustainability of Prudential Indonesia.



Pemegang Saham | Shareholders

Topik Utama: Kinerja perusahaan dan pengembangan usaha	Key Topics: Company performance and business development
Langkah Aksi: 1. RUPS Tahunan 2. RUPS Luar Biasa 3. Laporan Kinerja	Action Plan: 1. Annual General Meeting (AGM) 2. Extraordinary General Meeting (EGM) 3. Performance Reports
Frekuensi Pelibatan: 1. Satu kali setiap tahun 2. Sesuai kebutuhan (<i>ad hoc</i>) 3. Setiap triwulan	Engagement Frequency: 1. Once a year 2. As needed (<i>ad hoc</i>) 3. Quarterly



Karyawan | Employees

Topik Utama: 1. Keselamatan dan kesehatan kerja 2. Pengembangan kompetensi dan karier 3. Hak dan kewajiban sebagai karyawan	Key Topics 1. Occupational health and safety 2. Competency and career development 3. Rights and responsibilities as employees
Langkah Aksi: 1. Pertemuan berkala 2. Pelatihan karyawan 3. Saluran komunikasi	Action Plan: 1. Regular meetings 2. Employee training 3. Communication channels
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 required 3. Always available



Pemerintah dan Regulator | Government and Regulators

Topik Utama: 1. Kepatuhan terhadap peraturan 2. Kinerja perusahaan	Key Topics 1. Compliance with regulations 2. Company performance
Langkah Aksi: 1. Laporan sesuai peraturan dan kebutuhan 2. Laporan kinerja 3. Komunikasi rutin dengan OJK sebagai regulator	Action Plan: 1. Reports in accordance with regulations and requirements 2. Performance reports 3. Regular communication with OJK as the regulator
Frekuensi Pelibatan: 1. Setiap bulan, triwulan, tangan tahunan setiap tahun, sesuai masing-masing peraturan 2. Setiap bulan, triwulan, tangan tahunan setiap tahun 3. Sesuai kebutuhan	Engagement Frequency: 1. Monthly, quarterly, semi-annually, annually, as per specific regulations 2. Monthly, quarterly, semi-annually, annually 3. As needed



Manajer Investasi | Investment Managers

Topik Utama: Kinerja sub-dana	Key Topics Sub-fund performance
Langkah Aksi: Pertemuan berkala dan penerimaan laporan	Action Plan: Regular meetings and receiving reports.
Frekuensi Pelibatan: Sesuai bulan dan sesuai kebutuhan	Engagement Frequency: Monthly and as needed



Tenaga Pemasar | Sales Forces

Topik Utama: 1. Kerja sama dalam memasarkan produk asuransi 2. Pengembangan kompetensi dan jenjang tenaga pemasar 3. Hak dan kewajiban sebagai tenaga pemasar	Key Topics 1. Collaboration in marketing insurance products 2. Competency development and career advancement for sales forces 3. Rights and responsibilities as sales forces
Langkah Aksi: 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	Action Plan: 1. Agency Agreement, Agency Manager Agreement, Independent Marketing Office Agreement, Sales Forces Agreement 2. Regular meetings 3. Specialized training for sales forces 4. Dedicated communication channels for sales forces, including: PRUGalaxy Newsletter, PRUForce e-flyer, WhatsApp Broadcast, and E-mail 5. Meetings
Frekuensi Pelibatan: Secara berkala, sesuai kebutuhan	Engagement Frequency: Regularly, as needed



Pemasok | Suppliers

Topik Utama: Transparansi tender dan kontrak kerja dengan pemasok	Key Topics Transparency in tender processes and contracts with suppliers
Langkah Aksi: 1. Proses tender dilakukan menggunakan aplikasi P2P (Procure to Pay) 2. Pembuatan kontrak kerja dengan pemasok	Action Plan: 1. The tender process is conducted using the Procure to Pay (P2P) application. 2. Creation of work contracts with suppliers.
Frekuensi Pelibatan: Sesuai kebutuhan pengadaan barang dan jasa	Engagement Frequency: As needed for procurement of goods and services



Nasabah | Customers

<p>Topik Utama:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbukaan informasi dalam menjelaskan produk asuransi 2. Layanan dan perlindungan data nasabah 3. Layanan informasi dan layanan polis 4. Keamanan investasi 	<p>Key Topics</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transparency in explaining insurance products 2. Customer data protection services 3. Information services and policy services 4. Investment security
<p>Langkah Aksi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses online untuk informasi pada Portal Nasabah 2. <i>Customer line</i> 1500085 3. <i>Walk-in Centre</i> 4. Email 5. Situs perusahaan 6. Layanan pengaduan 	<p>Action Plan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Online access for information on the Customer Portal 2. Customer line 1500085 3. Walk-in Centre 4. Email 5. Company website 6. Complaint services
<p>Frekuensi Pelibatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 5. www.Prudential.co.id (selalu tersedia 24/7) 6. Berikut tautan untuk informasi layanan pengaduan: Inilah Cara Menghubungi Prudential untuk Layanan Nasabah Prudential Indonesia 	<p>Engagement Frequency:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PRUservices@Pulse on the We Do Pulse app (available 24/7) 2. Monday to Saturday, from 08:00 to 17:00 WIB; claim guarantee services available 24/7 3. Prudential Centre, Kota Kasablanka 15th floor, Jl. Kasablanka Raya 88, South Jakarta, from 08:30 to 16:00 WIB 4. customer.idn@prudential.co.id 5. www.Prudential.co.id (available 24/7) 6. For information on complaint services, visit: How to Contact Prudential for Customer Service



Masyarakat Sipil | Civil Society

<p>Topik Utama:</p> <p>Pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) Perusahaan</p>	<p>Key Topics</p> <p>Implementation of the Company's corporate social responsibility (CSR)</p>
<p>Langkah Aksi:</p> <p>Kegiatan pemberdayaan masyarakat dan TJSL</p>	<p>Action Plan:</p> <p>Community empowerment activities and CSR initiatives</p>
<p>Frekuensi Pelibatan:</p> <p>Sesuai kebutuhan</p>	<p>Engagement Frequency:</p> <p>As needed</p>



Kinerja Keberlanjutan
Sustainability Performance



Kontribusi untuk Kelestarian Bumi

Contribution to the Sustainability of the Earth

+ Pada tahun 2024, kami menggantikan emisi terkait listrik kami dengan membeli **2,323 Unit Sertifikasi Energi Terbarukan (REC)**, sehingga menggantikan emisi cakupan 2 berbasis pasar kami sebesar **1,820.07 Ton CO₂eq.**

In 2024, we reduced our electricity-related emissions by purchasing **2,323 Unit Renewable Energy Certificates (RECs)**, reducing our market-based scope 2 emissions by **1,820.07 Ton CO₂eq.**

+ **21.54%**

penurunan total konsumsi air dibandingkan tahun sebelumnya
total water consumption reduction compared to previous year

Manajemen Topik Material ^[3-3] | Material Topic Management

Efisiensi energi, pengurangan emisi gas rumah kaca (GRK)

Energy efficiency, greenhouse gas emissions reduction

Makna Bagi Kami | Why It Matters

Prudential Indonesia memahami bahwa perubahan iklim dapat memengaruhi aktivitas bisnis kami. Oleh karena itu, Perusahaan mengambil berbagai langkah untuk menjaga kelestarian lingkungan, dimulai dari melakukan penghitungan emisi hingga melakukan manajemen pemanfaatan energi dan air, serta pengelolaan limbah secara bertanggung jawab. Evaluasi rutin atas kinerja terkait dilakukan dengan pemantauan dan pelaporan oleh Departemen Corporate Facility Services kepada Direksi maupun pihak berwenang terkait.

Prudential Indonesia acknowledges that climate change can impact our business activities. Therefore, the Company has implemented various measures to support environmental sustainability, including emissions calculation, energy and water management, and responsible waste management. Regular performance evaluations are conducted through monitoring and reporting by the Corporate Facility Services Department to the Board of Directors and relevant authorities.

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*.
2. Departemen Corporate Facility Services bertanggung jawab dalam evaluasi pelaksanaan program Green Office.

1. 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. The Corporate Facility Services Department holds the responsibility for evaluating the implementation of the Green Office program.

Dukungan kami terhadap kelestarian lingkungan diwujudkan dengan meminimalisasi porsi investasi pada emitan bisnis batu bara serta menerapkan Responsible Investment dan menyusun portfolio yang memperhatikan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST). Selain itu, Prudential Indonesia menjalankan operasionalnya secara bertanggung jawab melalui berbagai inisiatif, seperti pengelolaan energi, emisi, dan limbah.

Our commitment to environmental sustainability is reflected in our investment strategy, which minimises the investment portion in coal business issuers, while implementing Responsible Investment practices and constructing a portfolio that integrates Environmental, Social, and Governance (ESG) factors. Furthermore, Prudential Indonesia conducts its operations responsibly through a range of initiatives, including energy management, emissions reduction, and waste management.

Pada periode pelaporan, Perusahaan tidak menerima pengaduan lingkungan hidup baik dari nasabah, karyawan, mitra usaha, maupun pemangku kepentingan lain. Adapun pengaduan dapat disampaikan 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. Kami belum melakukan perhitungan biaya lingkungan hidup secara khusus. Namun demikian, biaya lingkungan hidup sudah tercatat dalam anggaran tahunan kami. [F4, F.16]

During the reporting period, the Company did not receive any environmental complaints from customers, staff, business partners, or other stakeholders. Complaints can be submitted via the CFS Helpdesk (CFS.Helpdesk@prudential.co.id) for internal employees or reported through floor wardens, security personnel, and office assistants stationed on each floor of Prudential Indonesia's offices. We have not yet conducted a specific calculation of environmental costs. However, these costs are incorporated into our annual budget. [F4, F.16]

Penghitungan Emisi dan Manajemen Penggunaan Energi

Emissions Calculation and Energy Management

Prudential Indonesia telah melakukan penghitungan emisi cakupan 1, 2, dan sebagian emisi cakupan 3, dengan hasil perhitungan yang dinyatakan sebagai total emisi GRK dalam satuan ton CO₂eq. Di tahun 2024, total emisi tercatat sejumlah 4.062,80 ton CO₂eq, naik dari tahun sebelumnya yang tercatat sebesar 3.883,44 ton CO₂eq.

Prudential Indonesia has conducted emissions calculations for scope 1, 2, and partial from scope 3, with results expressed as total greenhouse gas (GHG) emissions in ton CO₂eq. In 2024, total emissions were recorded at 4,062.80 ton CO₂eq, an increase from 3,883.44 ton CO₂eq in the previous year.

Selain melakukan penghitungan, Perusahaan senantiasa berupaya mendukung upaya reduksi emisi dengan menggiatkan kampanye hemat listrik dan menghimbau penggunaan botol minum yang dapat digunakan kembali. Hingga akhir tahun 2024, Perseroan belum melakukan perhitungan emisi zat perusak ozon (ODS) serta emisi udara signifikan lainnya seperti nitrogen oksida (NOx) dan sulfur oksida (SOx). [F5, F.12][302-2, 305-6, 305-7]

Beyond emissions calculation, the Company remains committed to emission reduction efforts, actively promoting energy-saving campaigns and encouraging the use of reusable bottles. As of the end of 2024, the Company has not yet conducted calculations for ozone-depleting substances (ODS) emissions or other significant air emissions such as nitrogen oxides (NOx) and sulphur oxides (SOx). [F5, F.12][302-2, 305-6, 305-7]



Emisi Gas Rumah Kaca (GRK) Dihasilkan [F.11][305-1, 305-2, 305-3]**Green House Gas (GHG) Emissions Generated**dalam Ton CO₂eq
in Ton CO₂eq

Emisi GRK GHG Emissions	2024	2023*
Cakupan 1 Scope 1		
Pemakaian bahan bakar untuk kendaraan operasional Fuel consumption for operational vehicles	41.85	51.57
Total Cakupan 1 Total Scope 1	41.85	51.57
Cakupan 2 Scope 2		
Penggunaan listrik dari PLN Electricity consumption from PLN	2,516.33	2,529.57
Penggunaan mobil listrik Perusahaan Company electric vehicle consumption	0.1078	N/A
Total Cakupan 2 Total Scope 2	2,516.44	2,529.57
Cakupan 3 Scope 3		
Perjalanan bisnis Business travel	772.84	1,055.20
Sampah yang dihasilkan Waste generated	19.54	21.64
Air Water	0.035	0.020
Kegiatan terkait bahan bakar dan energi Fuel and energy related activities	712.09	225.43
Total Cakupan 3 Total Scope 3	1,504.51	1,302.30
Total Emisi GRK Total GHG Emissions	4,062.80	3,883.44

*) Pernyataan kembali I Restatement

Di tahun 2024, kami melaksanakan beberapa inisiatif untuk mendukung pengurangan emisi GRK, di antaranya:

[F.7][305-5]

1. Mengganti kendaraan berbahan bakar bensin dengan kendaraan listrik untuk operasional perusahaan. Saat ini jumlah kendaraan listrik atau *hybrid* mencapai 6 unit, dan dapat mengurangi potensi emisi sebesar 1,98 ton CO₂eq.
2. Membeli Renewable Energy Certificate (REC) dari PLN untuk menggantikan penggunaan listrik tahun 2024 di kantor pusat dan *sales office* di 6 kota besar di Indonesia sebesar 1.820,07 ton CO₂eq.
3. Berpartisipasi dalam Earth Hour 2024 yang diadakan oleh WWF dan berkontribusi dalam mengurangi emisi sebesar 43 kg CO₂eq.

In 2024, we implemented several initiatives to support the reduction of greenhouse gas (GHG) emissions, including:

[F.7][305-5]

1. Replacing gasoline-powered vehicles with electric vehicles for operational use. Currently, the number of electric or hybrid vehicles has reached 6 units, contributing to a potential emission reduction of 1.98 ton CO₂eq.
2. Purchasing Renewable Energy Certificates (REC) from PLN to substitute 2024 electricity consumption at the head office and sales offices in six major cities across Indonesia, by 1,820.07 ton CO₂eq.
3. Participating in Earth Hour 2024 held by WWF, and contributed to reducing 43 kg CO₂eq.

Penggunaan Energi

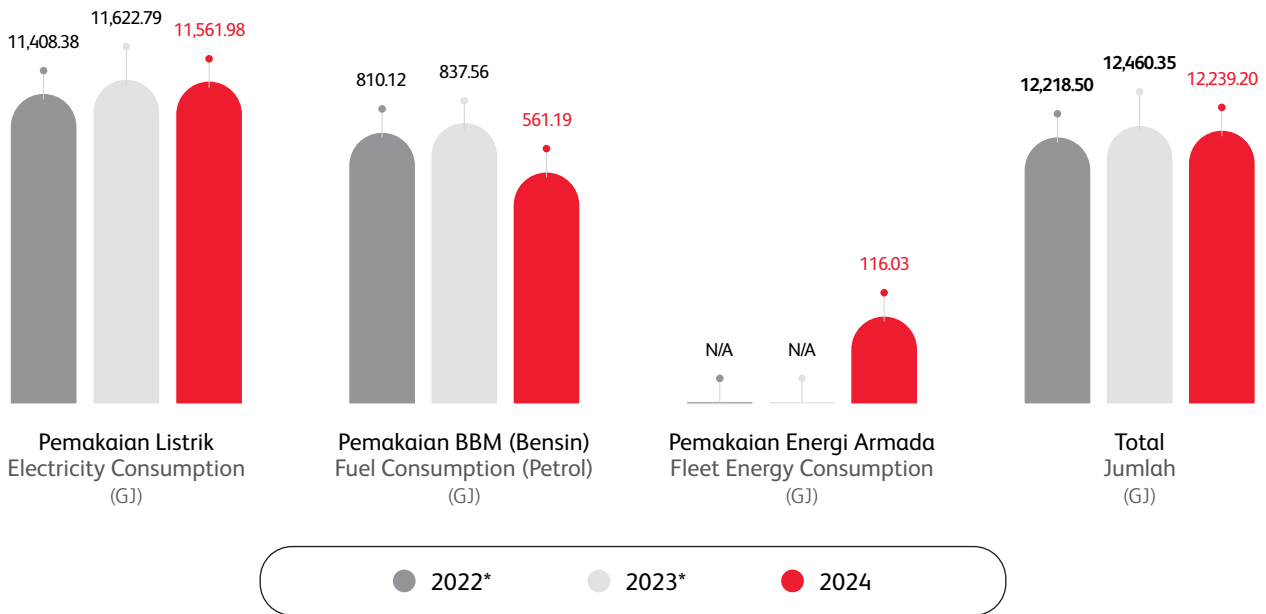
Kami mencatat penggunaan energi yang berasal dari penggunaan listrik dari PLN dan penggunaan bahan bakar operasional Perusahaan sebesar 12.239,20 GJ, atau menurun dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 12.460,35 GJ. Hal ini disebabkan oleh pengurangan area kantor sebesar 1.100,94 sqm semi gross. Secara internal, berbagai upaya terus dilakukan untuk mengurangi konsumsi energi melalui penerapan program Green Office, seperti menggunakan lampu LED di Prudential Tower dan Prudential Centre, serta mematikan lampu di ruang kerja yang tidak digunakan. Dari inisiatif ini kami berhasil mengurangi konsumsi energi sejumlah 63 GJ. [F.6][302-1, 302-4]

Pengelolaan penggunaan listrik, limbah, dan air dilakukan secara bertanggung jawab yang bekerja sama dengan pengelola gedung tempat Prudential Indonesia beroperasi. Sementara itu, konsumsi bahan bakar minyak (BBM) dihitung secara mandiri oleh Corporate Facility Services dan dilaporkan ke tingkat regional melalui Department for Environment, Food, and Rudal Affairs (DEFRA) Report yang disampaikan setiap kuartal.

Energy Consumption

We recorded a total energy consumption of 12,239.20 GJ, derived from electricity usage from PLN and the Company's operational fuel consumption, decrease compared to the previous year by 12,460.35 GJ. This reduction was primarily driven by a decrease in office space by 1,100.94 sqm semi-gross. Internally, we continue to implement various initiatives to reduce energy consumption through the Green Office programme, including the usage of LED lighting at Prudential Tower and Prudential Centre, and switching off lights in unused workspaces. These initiatives resulted in an energy consumption reduction of 63 GJ. [F.6][302-1, 302-4]

Electricity, waste, and water management are carried out responsibly in collaboration with building management at Prudential Indonesia's operating locations. Meanwhile, fuel consumption is measured independently by Corporate Facility Services and reported at the regional level through the Department for Environment, Food, and Rudal Affairs (DEFRA) Report, which is submitted quarterly.



*) Pernyataan kembali | Restatement



Nilai Intensitas Energi
(dalam GJ/FTE) [F.6][302-3]
Energy Intensity Value
(in GJ/FTE)

7.60

2024

6.80

2023*

6.14

2022*

Keterangan | Notes:

*) Pernyataan kembali data tahun 2022 dan 2023 karena di tahun 2024 terdapat perubahan metrik untuk menghitung rasio intensitas energi.

*) Restatement of 2022 and 2023 data due to a change in the metrics for calculating the energy intensity ratio in 2024.

Pengelolaan dan Penggunaan Air [F.8][303-1, 303-5]

Water Management and Usage

Kegiatan operasional Prudential Indonesia menggunakan air yang bersumber dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kami memastikan pemanfaatan air dilakukan secara efisien, yakni hanya menggunakan keran dan shower atau mengonsumsi air sesuai kebutuhan. Total konsumsi air tercatat sebesar 102 m³ di tahun 2024, mengalami penurunan sebesar 21,54% dibandingkan tahun sebelumnya.

Prudential Indonesia’s operational activities rely on water supplied by the Regional Drinking Water Company (PDAM). We ensure efficient water usage, by utilizing only faucets and showers or limiting consumption to only what is necessary. In 2024, total water consumption was recorded at 102 m³, reflecting a 21.54% decrease compared to the previous year.



*) Pernyataan kembali | Restatement

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

Waste Management

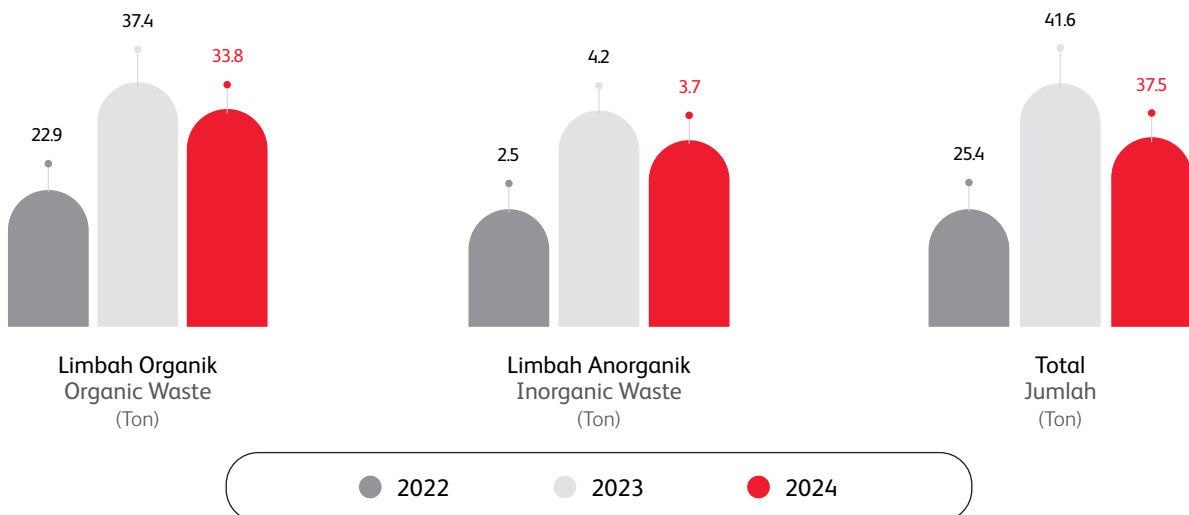
Kegiatan operasional perusahaan menghasilkan limbah non-B3 yang kami pilah menjadi limbah organik dan anorganik. Sementara itu, jumlah limbah B3 yang dihasilkan relatif tidak signifikan. Secara keseluruhan, pengelolaan limbah dilakukan dengan pendekatan pengurangan, pemanfaatan kembali, dan daur ulang.

Our operational activities generate non-hazardous waste, which we separate into organic and inorganic waste. Meanwhile, the amount of hazardous waste generated remains insignificant. Overall, we manage waste through a reduce, reuse, and recycle approach.

Pada tahun 2024, total limbah yang dihasilkan mencapai 37,5 ton menurun dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 41,6 ton. Dari total limbah tersebut, sebanyak 14,43 ton telah didaur ulang oleh pihak ketiga yang ditunjuk melalui proses pengadaan. Pengumpulan sampah dilakukan tiga kali dalam seminggu dan hasilnya dilaporkan secara berkala setiap bulan. Tidak terjadi insiden tumpahan air limbah maupun limbah berbahaya lainnya di area kantor kami sepanjang periode pelaporan.

In 2024, total waste generated amounted to 37.5 tonnes, a decrease from 41.6 tonnes in the previous year. Of this total, 14.43 tonnes were recycled. Of the total waste generated, 14.43 tonnes have been recycled by an appointed third party through a formal procurement process. Waste collection is carried out three times per week, with outcomes reported regularly on a monthly basis. No wastewater spills or hazardous waste incidents occurred at our office premises throughout the reporting period.

Limbah Operasional Perusahaan | Operational Waste



Dalam pengelolaan sampah dan penerapan pendekatan 3R, Prudential Indonesia juga memiliki inisiatif Green Cycle Corner, dimana para karyawan, nasabah, dan tenaga pemasar dapat mengumpulkan limbah elektronik, baju bekas, *paper bag*, serta *spunbond*. Sepanjang tahun 2024, total limbah yang berhasil dikumpulkan sebanyak 65,53 kg yang berhasil kami daur ulang menjadi produk yang bernilai tambah. Selain itu, pada tahun 2024, kami melakukan inisiatif berupa pemilahan dan pengolahan 132 kg sampah di Desa Maju Prudential, Gunung Putri, Bogor. Kami juga melakukan pembersihan, pemilahan, dan pengolahan 232 kg sampah di Pantai Tanjung Pasir, Tangerang melibatkan para relawan kami (PRUVolunteers).

In waste management and the implementation of the 3R approach, Prudential Indonesia also has the Green Cycle Corner initiative, where employees, customers, and sales forces can collect electronic waste, used clothing, tote bags, paper bags, and spun bond bags. Throughout 2024, a total of 65.53 kg of waste has been collected and successfully recycled into value-added products. Additionally, in 2024, we conducted waste sorting and processing initiatives, managing 132 kg of waste in Desa Maju Prudential, Gunung Putri, Bogor, and carrying out beach clean-up, sorting, and processing of 232 kg of waste at Tanjung Pasir Beach, Tangerang, with the support of our PRUVolunteers.

PRUActive Family

Kami mengelola limbah secara bertanggung jawab pada kegiatan aktivasi perusahaan. Kegiatan ini dilaksanakan melalui melalui kerja sama dengan Armada Kemasan, sebuah lembaga swadaya masyarakat yang fokus pada pengelolaan sampah berkelanjutan. Pada tahun 2024, kami melaksanakan inisiatif pengelolaan limbah selama kegiatan PRUActive Family yang diselenggarakan di tiga kota yaitu Bandung, Jakarta, dan Surabaya.

Selain itu, Prudential Indonesia juga memberikan edukasi kepada lebih dari 11.000 peserta yang hadir dalam kegiatan tersebut mengenai cara memilah sampah secara bertanggung jawab. Total sampah yang dihasilkan dari rangkaian kegiatan mencapai 1.517 ton, dengan jumlah sebanyak 988 ton berhasil di daur ulang.

We manage waste responsibly during corporate activation events, working in collaboration with non-working in collaboration with Armada Kemasan, a non-governmental organisations (NGOs) specializing in sustainable waste management. In 2024, we implemented waste management initiatives during the PRUActive Family event, which was held in three cities, namely Bandung, Jakarta, and Surabaya.

Additionally, Prudential Indonesia provided waste segregation education to more than 11,000 participants, promoting responsible waste disposal practices. The total waste generated from the event series reached 1,517 tonnes, with 988 tonnes successfully recycled.

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

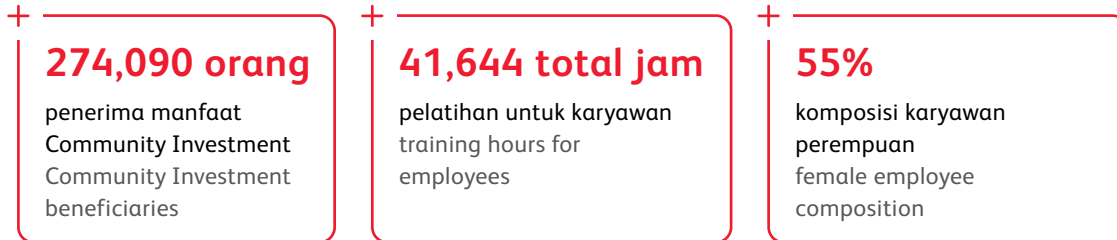
Biodiversity

Kantor Prudential Indonesia tidak ada yang berlokasi di kawasan lindung atau area dengan keanekaragaman hayati tinggi, dan bisnis yang dijalankan tidak memiliki keterkaitan langsung dengan alam. Namun, Prudential Indonesia tetap berkomitmen mendukung pelestarian lingkungan dan keanekaragaman hayati melalui berbagai inisiatif. Salah satu upaya tersebut adalah penanaman 5.000 bibit mangrove di Desa Maju Prudential yang terletak di Mauk, Tangerang.

None of Prudential Indonesia's offices are located in protected areas or regions with high biodiversity value, and our business activities do not have a direct connection to nature. However, we remain committed to environmental conservation and biodiversity protection through various initiatives. As part of these efforts, we planted 5,000 mangrove seedlings in Desa Maju Prudential, Mauk, Tangerang.

Kami Peduli, Kami Berbagi

We Care, We Share



Manajemen Topik Material [3-3] | Material Topic Management

Pendidikan dan pelatihan, komunitas lokal, keberagaman dan kesetaraan

Training and education, local communities, and diversity and equality

Makna Bagi Kami | Why It Matters

Kelangsungan operasional Prudential Indonesia didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dan peran masyarakat yang turut berkontribusi terhadap keberlanjutan bisnis kami dalam memberikan layanan terbaik. Prudential Indonesia senantiasa berupaya menciptakan nilai tambah serta mendukung hak asasi manusia (HAM) bagi karyawan, nasabah, dan masyarakat. Seluruh pelaksanaan program bagi pemangku kepentingan tersebut dijalankan dengan mengimplementasikan evaluasi secara berkala dan dilaporkan langsung kepada Direksi.

The continuity of Prudential Indonesia's operations is supported by competent human resources and the community's active participation, both of which contribute to the sustainability of our business in delivering the best service. Prudential Indonesia strives to create added values and uphold human rights for employees, customers, and the community. The implementation of programs for these stakeholders is consistently monitored through regular evaluations and reported directly to the Board of Directors.

Sumber Daya | Resources

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan keuangan berkelanjutan merupakan tanggung jawab dan hasil kerja sama dari Departemen Human Resources, PRUuniversity, dan Performance Agency Organization. 2. Departemen Community Investment bertanggung jawab atas implementasi program-program Community Investment Perusahaan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sustainable finance training is the responsibility of and a collaborative effort between the Human Resources Department, PRUuniversity, and Performance Agency Organization. 2. The Community Investment Department is responsible for overseeing the implementation of the Company's Community Investment programmes. |
|---|--|



Kontribusi Kami untuk Masyarakat [F.23,F.25][203-2, 413-1]

Our Contribution to Society

Prudential Indonesia terus berupaya memberikan dampak positif dan mengelola dampak negatif bagi masyarakat melalui inisiatif tanggung jawab sosial yaitu Community Investment (CI). Pada tahun 2024, Perusahaan merealisasikan dana sebesar Rp12,5 miliar untuk menjalankan beragam program sebagai implementasi dari dua pilar utama yaitu: Edukasi serta Kesehatan dan Keselamatan. Program CI yang kami implementasikan bersifat pro bono, mencakup sosialisasi, pendampingan, bantuan dana, hingga pembangunan infrastruktur. Hingga akhir periode pelaporan, sebanyak 274.090 orang telah merasakan manfaat nyata dari inisiatif ini. Seluruh program CI dilakukan setiap tahunnya secara terfokus serta terukur oleh Departemen Community Investment.

Prudential Indonesia remains committed to creating positive impacts and managing negative impacts on society through its social responsibility initiative, Community Investment (CI). In 2024, the Company realised Rp12.5 billion to support various programmes under two main pillars: Education and Health and Safety. The CI programme is pro bono, including awareness campaigns, mentoring, financial assistance, and infrastructure development. By the end of the reporting period, 274,090 people had benefited from these initiatives. All CI programmes are conducted annually in a focused and measurable manner by the Community Investment Department.

Tahun Year	Program Community Investment Community Investment Programme	Anggaran (Rp Juta) Budget (Million Rp)	Realisasi (Rp Juta) Realization (Million Rp)	Penerima Manfaat (Orang) Benefit Recipients (People)
2024	Pendidikan Education	12,750	12,456	274,090
	Kesehatan dan Keselamatan Health and Safety			
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			



Pilar Edukasi Education Pillar

Community Investment

Pada tahun 2024, kami melanjutkan kolaborasi dengan Prestasi Junior Indonesia dalam menyelenggarakan program literasi keuangan yang telah diinisiasi sejak 2017. Melalui program Cha-Ching Curriculum, kami memperkenalkan konsep dasar keuangan kepada anak-anak sekolah dasar di 44 kabupaten/kota di Indonesia. Program ini dirancang khusus untuk anak-anak berusia 7–12 tahun dan berhasil menjangkau lebih dari 212.000 siswa, lebih dari 6.900 guru, lebih dari 5.000 sekolah, dan lebih dari 13,6 juta *awareness* di media sosial hingga Desember 2024. Selain itu, Prudential Indonesia berinovasi menghadirkan Cha-Ching Money Adventures, yaitu sebuah permainan edukatif berbasis *website* dan *e-learning* interaktif yang membantu anak-anak memahami cara mengambil keputusan finansial yang cerdas sejak dini. Seluruh kegiatan literasi finansial berhasil memberikan manfaat kepada 242.946 penerima. Capaian ini mencerminkan luasnya jangkauan edukasi keuangan dan dampak positifnya bagi masyarakat.

Literasi Keuangan untuk Wanita

Kami menyelenggarakan kegiatan literasi finansial bagi wanita yang bekerja sama dengan Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) dan Supermom melalui seminar luring dan daring yang dihadiri oleh ahli literasi finansial serta pelatih literasi asuransi yang merupakan PRUVolunteers. Kegiatan ini menargetkan wanita, pejabat daerah, UMKM, komunitas guru, serta komunitas disabilitas sebagai peserta literasi keuangan yang berhasil menjangkau 8.552 penerima manfaat dan 3.991.509 *awareness* di media sosial.

Adapun pelaksanaan seminar luring dilaksanakan di beberapa kota, di antaranya Kendal, Pekalongan, Bogor, Tangerang, Batam, Purwakarta, Bali, dan Jakarta. Selain itu, disiarkan secara langsung melalui kanal YouTube resmi Prudential Indonesia dan bekerja sama dengan platform komunitas yang berbasis digital bagi para ibu. Hal ini dilakukan agar kegiatan ini dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan memberikan kemudahan akses edukasi bagi masyarakat untuk memahami asuransi serta pengelolaan keuangan dasar, kapanpun dibutuhkan. Sepanjang tahun 2024, program ini telah menjangkau lebih dari 27.000 partisipan di berbagai wilayah Indonesia baik hadir secara langsung maupun peningkatan *awareness* di sosial media mencapai lebih dari 4 juta penerima manfaat.

Community Investment

In 2024, we continued our collaboration with Prestasi Junior Indonesia to deliver the financial literacy programme, which has been running since 2017. Through the Cha-Ching Curriculum, we introduced basic financial concepts to primary school children in 44 districts/cities across Indonesia. Designed specifically for children aged 7-12 years, the programme reached more than 212,000 students, over 6,900 teachers, more than 5,000 schools, and generated over 13.6 million social media awareness by December 2024. Additionally, Prudential Indonesia introduced Cha-Ching Money Adventures, a web-based educational game and interactive e-learning platform designed to help children develop smart financial decision-making skills from an early age. All financial literacy activities successfully benefited 242,946 recipients. This achievement reflects the broad reach of financial education and its positive impact on the community.

Financial Literacy for Women

We organized financial literacy programs for women in collaboration with the Islamic Economic Community (MES) and Supermom through both offline and online seminars. These sessions were attended by financial literacy experts and insurance literacy trainers, who are also PRUVolunteers. The program targeted women, local government officials, MSMEs, teacher communities, and disability communities, successfully reaching 8,552 beneficiaries and generating 3,991,509 awareness on social media.

In-person seminars were conducted in several cities, including Kendal, Pekalongan, Bogor, Tangerang, Batam, Purwakarta, Bali, and Jakarta. In addition, the events were live-streamed through Prudential Indonesia's official YouTube channel and conducted in collaboration with digital community platforms for mothers. This approach was adopted to reach a broader audience and to provide the community with easy access to educational resources on insurance and basic financial management at any time. Throughout 2024, this programme reached over 27,000 participants across Indonesia, both through direct attendance and by raising social media awareness, benefiting more than 4 million people.

Literasi Keuangan untuk Remaja

Upaya literasi keuangan bagi anak muda di tahun 2024 diselenggarakan melalui seminar di tiga universitas berlokasi di wilayah Tangerang, Bandung, dan Bekasi yang bekerja sama dengan Great Nusa. Acara ini dihadiri oleh ahli pelatih literasi keuangan serta literasi asuransi yang merupakan bagian dari PRUVolunteers. Lebih lanjut sebagai upaya memperluas jangkauan edukasi, kami juga memanfaatkan platform digital, khususnya TikTok, untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya literasi keuangan. Hingga akhir Desember 2024, inisiatif ini berhasil mencapai lebih dari 863.000 *awareness* di media sosial serta lebih dari 3.000 partisipan seminar.

Literasi Asuransi

Prudential Indonesia terus berupaya meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap asuransi melalui berbagai inisiatif edukasi, termasuk penyebaran literasi asuransi di media sosial. Melalui platform digital, Perusahaan memberikan panduan mengenai cara membeli asuransi yang tepat serta pengelolaan asuransi yang efektif guna mendukung masyarakat dalam mengambil keputusan finansial yang lebih bijak. Sepanjang tahun 2024, upaya ini berhasil menjangkau luas dengan total *awareness* mencapai 14.701.030.

Financial Literacy for Youth

Financial literacy initiatives for young people in 2024 were conducted through seminars at three universities in Tangerang, Bandung, and Bekasi, in collaboration with Great Nusa. These events featured financial literacy experts and insurance literacy trainers from the PRUVolunteers team. Additionally, to expand the reach of financial education, leveraged digital platforms, particularly TikTok, to raise awareness of the importance of financial literacy. By the end of December 2024, this initiative generated over 863,000 social media awareness and attracted more than 3,000 seminar participants.

Insurance Literacy

Prudential Indonesia continues to enhance public understanding of insurance through various educational initiatives, including the dissemination of insurance literacy via social media. Through digital platforms, the Company provides guidance on selecting the right insurance and managing it effectively to support the community in making more informed financial decisions. Throughout 2024, these efforts achieved significant reach, generating a total awareness of 14,701,030.

Pilar Kesehatan dan Keselamatan Health and Safety Pillar

Program Desa Maju Prudential

Sebagai bentuk respons cepat dari Prudential Indonesia atas kebutuhan warga akan hunian layak dan kemudahan akses air bersih, Perusahaan melanjutkan implementasi Program Desa Maju Prudential yang bekerja sama dengan Habitat for Humanity Indonesia. Sepanjang tahun 2024, Prudential Indonesia merenovasi dan membangun beberapa fasilitas di area Mauk, Tangerang, antara lain merenovasi 1 toilet sekolah, 1 PAUD, serta 1 unit akses sumber air bersih. Perusahaan juga memberikan beragam pelatihan antara lain pelatihan dasar konstruksi dan rumah sehat kepada 50 orang, Training Water, Sanitation, and Hygiene (WASH) kepada 75 orang, serta penanaman 5.000 bibit mangrove.

Sementara di wilayah Gunung Putri, Bogor, Prudential Indonesia membangun dan merenovasi 15 rumah, 10 toilet individu, pengecatan 1 sekolah, serta memberikan bantuan beberapa peralatan Posyandu. Selain membangun sarana dan prasarana, Prudential Indonesia juga menyelenggarakan pelatihan, antara lain mempromosikan pelatihan hidup sehat kepada 412 orang, pelatihan kewirausahaan kepada 83 orang, serta mengadakan bazar dengan 50 orang partisipan yang merupakan UMKM lokal di wilayah tersebut.

Desa Maju Prudential Programme

As part of its rapid response to the community's need for adequate housing and access to clean water, Prudential Indonesia continued the implementation of the Prudential Progressive Village Program in collaboration with Habitat for Humanity Indonesia. Throughout the year, Prudential Indonesia carried out renovations and construction projects in Mauk, Tangerang, including the renovation of one school toilet, one early childhood education centre (PAUD), and one clean water access point. The Company also provided basic construction and healthy housing training for 50 participants, conducted WASH (Water, Sanitation, and Hygiene) training for 75 participants, and planted 5,000 mangrove seedlings as part of its environmental conservation efforts.

In Gunung Putri, Bogor, Prudential Indonesia built and renovated 15 houses and 10 individual toilets, repainted one school, and provided medical equipment for Posyandu (integrated health posts). In addition to infrastructure development, the Company delivered various training programmes, including healthy living awareness sessions for 412 participants and entrepreneurship training for 83 participants, and organized a bazaar with 50 participants who are local MSMEs in the area.

Kegiatan Desa Maju Prudential - Mauk, Tangerang Desa Maju Prudential Activities – Mauk, Tangerang

Rp3.2 miliar

total bantuan yang disalurkan sepanjang tahun 2024
total assistance provided in 2024

13,547 orang

jumlah penerima manfaat
beneficiaries reached

Meraih penghargaan ESG Utama Setor Keuangan dan Investasi yang diselenggarakan oleh IDX Channel
Winning the Prestigious ESG Award in the Financial and Investment Sector, Hosted by IDX Channel

Donor Darah

Prudential Indonesia menyelenggarakan kegiatan donor darah di tahun 2024 yang diadakan pada bulan Juni dan Oktober, bekerja sama dengan rumah sakit rekanan PRUPriority Hospitals yaitu Primaya Hospital dan RS Premier Bintaro. Lebih dari 450 karyawan termasuk tenaga pemasar berpartisipasi dalam kegiatan ini, dengan total 315 kantong darah terkumpul selama kegiatan berlangsung.

Blood Donations

In 2024, Prudential Indonesia organised blood donation drives in June and October, in collaboration with PRUPriority Hospitals' partner hospitals, Primaya Hospital and RS Premier Bintaro. More than 450 employees including sales forces participated in the initiative, resulting in a total of 315 blood bags collected during the events.

Pap Smear

Prudential Indonesia bekerja sama dengan Bogor Senior Hospital menyelenggarakan penyuluhan dan pemeriksaan Pap Smear gratis bagi wanita pra-sejahtera di Desa Gunung Putri, Bogor yang dilakukan pada bulan Juni 2024, dengan total peserta sebanyak 34 wanita yang menjalani pemeriksaan pap smear dan 30 peserta mendapatkan Medical Check-Up (MCU) gratis.

Pap Smear

Prudential Indonesia, in collaboration with Bogor Senior Hospital, conducted an awareness session and free Pap Smear screenings for underprivileged women in Gunung Putri Village, Bogor. The initiative took place in June 2024, with a total of 34 women undergoing Pap Smear examinations and 30 receiving free medical check-ups (MCU).

Value Added Services (VAS)

Merupakan fitur tambahan yang memberikan nilai tambah di luar penawaran utama dari produk atau layanan kami. Layanan ini mencakup pemeriksaan kesehatan termasuk MCU bersama Prodia, menu makanan sehat bersama Yellow Fit Kitchen, program pusat kebugaran dan olahraga bersama F45, dan perawatan kesehatan gigi bersama Dentalosophy.

Value Added Services (VAS)

It is an additional feature that provides extra value beyond the core offerings of our products or services. This service includes health check-ups with Prodia, healthy meal plans with Yellow Fit Kitchen, fitness and workout programs with F45, and dental care with Dentalosophy.

Melalui VAS, nasabah memperoleh manfaat eksklusif untuk meningkatkan pengalaman, membangun hubungan yang lebih kuat, serta memberikan diferensiasi kompetitif. Sepanjang tahun 2024, pelaksanaan VAS dilakukan melalui kerja sama dengan berbagai rumah sakit (RS) di antaranya RS Royal Taruma, RS Husada Utama, RS Medistra, RS Mayapada, RS Eka, RS Kasih Ibu, RS Primaya, dan RS Mandaya Royal Puri. Rumah Sakit rekanan PRUPriority

Through Value-Added Services (VAS), customers gain exclusive benefits that enhance their experience, strengthen relationships, and create a competitive differentiation. Throughout 2024, VAS was implemented through collaborations with various hospitals, including Royal Taruma Hospital, Husada Utama Hospital, Medistra Hospital, Mayapada Hospital, Eka Hospital, Kasih Ibu Hospital, Primaya Hospital, and Mandaya Royal Puri Hospital. Our

Hospitals kami menawarkan layanan nilai tambah seperti vaksinasi dengan harga khusus untuk tifoid, influenza, dan lainnya, serta pemeriksaan mamografi dan pap smear. Layanan ini membantu nasabah kami dalam memantau kesehatan secara rutin dan mendukung deteksi dini.

Prestige Medical Check Up

Dalam upaya meningkatkan perlindungan optimal bagi nasabah, Prudential Indonesia menyediakan layanan MCU gratis bagi nasabah yang memenuhi kriteria tertentu (*prestige*) yang diberikan setiap satu kali dalam dua tahun. Salah satu manfaat dalam program ini adalah pilihan vaksin Pneumonia PCV13. Sepanjang tahun 2024, program ini diselenggarakan di 43 kota dengan partisipasi 721 nasabah yang mengikuti MCU gratis dan 82 nasabah memilih paket dengan Vaksin Pneumonia. Pelaksanaan program ini dilakukan melalui kerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan seperti Prodia.

Safe Schools

Bersama Prudence Foundation, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek), Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), dan Yayasan Plan International Indonesia (Plan Indonesia), Perseroan meluncurkan Modal Satuan Pendidikan Aman Bencana (SPAB). Hal ini dilakukan untuk mempersiapkan satuan pendidikan termasuk pelajar dan guru dalam menghadapi berbagai ancaman bencana, baik bencana iklim, non-alam, maupun bencana sosial. Selain itu, program ini ditujukan untuk meningkatkan kapasitas sekolah di Indonesia menjadi Sekolah Tangguh. Sepanjang tahun 2024, SPAB telah diterapkan oleh lembaga pemerintah, LSM, media, universitas, komunitas muda, serta 200 satuan pendidikan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Bali selama dua tahun dengan total penerima manfaat sebanyak 15.165 orang.

Donasi Bencana

Pada Desember 2024, Prudential Indonesia bekerja sama dengan Posko Jengjala, menyalurkan bantuan kemanusiaan bagi masyarakat yang terdampak bencana erupsi Gunung Lewotobi di Kabupaten Flores Timur, Nusa Tenggara Timur. Bantuan ini diberikan kepada 1.734 penyintas di pusat evakuasi dan desa terdampak. Dalam aksi ini, Prudential Indonesia memberikan layanan medis gratis untuk 834 pasien serta mendistribusikan 500 paket kebersihan, 250 selimut dewasa, 50 selimut bayi, dan 50 matras tidur. Melalui program ini, Prudential Indonesia berupaya terus hadir memberi harapan bagi masyarakat dalam situasi darurat serta berkontribusi dalam membangun ketahanan sosial yang lebih kuat.

PRUActive Family

Dilandasi semangat #SehatPangkalBisa, Prudential Indonesia terus berkomitmen mendukung gaya hidup sehat dan aktif bagi masyarakat melalui kampanye PRUActive. Di tahun 2024, kampanye ini berhasil mengajak lebih dari 11.000 peserta untuk berolahraga bersama dalam

PRUPriority Hospitals partners offer value-added services such as special-price vaccinations for typhoid, influenza, and more, as well as mammograms and pap smear screenings. These services help our customers monitor their health regularly and support early detection.

Prestige Medical Check Up

To enhance optimal protection for its customers, Prudential Indonesia provides free Medical Check-Up (MCU) services for eligible customers (*prestige*) once every two years. One of the benefits of this program includes the option for the Pneumonia PCV13 Vaccine. Throughout 2024, the program has been conducted in 43 cities, with 721 customers participating in the free MCU and 82 customers opting for the package that includes the Pneumonia Vaccine. This program is implemented in collaboration with healthcare facilities, such as Prodia.

Safe Schools

Together with Prudence Foundation, the Ministry of Education, Culture, Research, and Technology (Kemendikbudristek), the National Disaster Management Agency (BNPB), and Plan International Indonesia (Plan Indonesia), the Company launched the Disaster-Resilient Education Units (SPAB) programme. This initiative seeks to equip educational institutions, students, and teachers with the skills to respond to a range of disaster risks, including those related to climate, non-natural hazards, and social crises. Furthermore, the programme aims to strengthen the capacity of schools across Indonesia to develop into resilient institutions. In 2024, SPAB was carried out in government agencies, NGOs, media organisations, universities, youth communities, and 200 educational institutions in the Special Region of Yogyakarta and Bali, reaching a total of 15,165 beneficiaries over a two-year period.

Disaster Relief Donation

In December 2024, Prudential Indonesia, in collaboration with Posko Jengjala, provided humanitarian aid to communities affected by the eruption of Mount Lewotobi in East Flores Regency, East Nusa Tenggara. The donation benefited 1,734 survivors in evacuation centres and impacted villages. As part of this effort, Prudential Indonesia offered free medical services to 834 patients and distributed 500 hygiene kits, 250 adult blankets, 50 baby blankets, and 50 sleeping mats. Through this program, Prudential Indonesia remains committed to providing hope in times of crisis and contributing to the strengthening of social resilience.

PRUActive Family

Driven by the spirit of #SehatPangkalBisa, Prudential Indonesia is committed to promoting a healthy and active lifestyle through the PRUActive campaign. In 2024, this initiative successfully engaged over 11,000 participants in PRUActive Community and PRUActive Family activities.

kegiatan PRUActive Community dan PRUActive Family. Dengan tema “10 Weeks Fit and Well Challenge”, PRUActive Community berfokus pada komunitas olahraga di area Jabodetabek, dengan total 250 rangkaian kelas olahraga yang berlangsung dari Mei hingga Juli 2024. Berbagai sesi olahraga diadakan seperti *pound*, *yoga*, dan *cardio dance* untuk membangun kebiasaan berolahraga setiap hari. Kegiatan ini juga menghadirkan literasi keuangan dan asuransi bagi setiap peserta yang difasilitasi oleh tenaga pemasar Prudential Indonesia.

Tidak hanya komunitas, Prudential Indonesia juga mengajak partisipasi keluarga melalui kegiatan PRUActive Family yang diselenggarakan di Bandung, Jakarta, dan Surabaya. Pada acara ini, Perusahaan mengajak keluarga Indonesia untuk mengikuti berbagai jenis olahraga seperti *fun run* dan *fun walk* bagi keluarga, seperti olahraga anak seperti *push bike* dan *generation pound*, serta *cardio dance* dan *pound fit* bagi orang dewasa. Kegiatan ini juga menghadirkan berbagai hiburan lainnya serta literasi keuangan untuk anak melalui *Cha-Ching Money Adventure*.

Kegiatan yang juga mendukung Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS) dari Kementerian Kesehatan RI, berlangsung dari Oktober hingga Desember 2024, yang diawali dengan *road to event* yang melibatkan 46 komunitas olahraga di daerah tersebut untuk berolahraga bersama dalam rangka menyambut acara puncak PRUActive Family di masing-masing kota.

Tidak hanya berolahraga, sebagai bentuk kepedulian terhadap kesehatan masyarakat, rangkaian kampanye PRUActive juga menyediakan layanan konsultasi dan pemeriksaan kesehatan gratis bagi seluruh peserta. Hal ini tentunya dengan dukungan berbagai rekanan rumah sakit yang tergabung dalam PRUPriority Hospitals, seperti Rumah Sakit Husada Utama, Mayapada Hospital, Rumah Sakit Mitra Keluarga, Eka Hospital, Melinda Hospital, Siloam Hospital, Rumah Sakit Bethsaida, dan lainnya.

With the theme “10 Weeks Fit and Well Challenge,” PRUActive Community focused on sports communities in the Greater Jakarta area (Jabodetabek), offering 250 fitness sessions from May to July 2024. Various exercise classes, including pound, yoga, and cardio dance, were held to encourage daily exercise habits. Additionally, the programme incorporated financial and insurance literacy sessions facilitated by sales forces.

Beyond community engagement, Prudential also encouraged family participation through the PRUActive Family events held in Bandung, Jakarta, and Surabaya. During these events, the Company invited families to participate in various sports activities, including fun runs and fun walks for families, children’s sports such as push bike and generation pound, as well as cardio dance and pound fit for adults. The event also featured a variety of entertainment options and provided financial literacy for children through the Cha-Ching Money Adventure programme.

The activity, which also supports the Healthy Living Community Movement (GERMAS) initiated by the Indonesian Ministry of Health, is held from October to December 2024. It begins with a series of road-to-event activities involving 46 sports communities in each region, encouraging joint exercise sessions to build anticipation for the PRUActive Family main event in each city.

In addition to promoting physical exercise, the PRUActive campaign series also demonstrates a commitment to public health by providing free consultation and health check-up services for all participants. These services are made possible through the support of various hospital partners within the PRUPriority Hospitals network, including Husada Utama Hospital, Mayapada Hospital, Mitra Keluarga Hospital, Eka Hospital, Melinda Hospital, Siloam Hospital, Bethsaida Hospital, and others.



Keberagaman dan Kesetaraan [F.18][2-7, 2-8][405-1]

Diversity and Equality

Prudential Indonesia berpegang teguh pada prinsip kesetaraan dan non-diskriminasi di lingkungan kerja. Adapun di internal Perusahaan, 2 dari 6 anggota direksi dan sejumlah 55% dari total karyawan adalah perempuan. Kami melibatkan perempuan dalam pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan. Selain itu, kami telah memiliki kebijakan yang memastikan perlakuan adil bagi seluruh nasabah, termasuk perhatian khusus kepada nasabah yang rentan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap keberagaman dan inklusi, Perusahaan secara konsisten menjalankan Program Diversity & Inclusion (D&I) setiap tahun. Program ini bertujuan menanamkan budaya inklusif di lingkungan kerja melalui berbagai kegiatan, seperti dalam memperingati Hari Perempuan Internasional, Perusahaan menyelenggarakan *webinar* Inspire Inclusion serta *workshop* Grooming Day bertema Skin Power Skin Class yang bekerja sama dengan Wardah. Selain itu, Prudential Indonesia juga menyediakan berbagai manfaat untuk mendukung program D&I di antaranya pengaturan waktu kerja yang fleksibel yakni tiga hari di kantor dan dua hari bekerja dari rumah, dan tersedianya ruangan laktasi bagi ibu menyusui. Sepanjang tahun 2024, lebih dari 50% atau 1.116 karyawan telah mengikuti kegiatan D&I ini.

Prudential Indonesia upholds the principles of equality and non-discrimination in the workplace. Within the Company, 2 out of 6 Board members and 55% of total employees are women. We actively involve women in decision-making and policy development while ensuring fair treatment for all customers, with particular attention to those in vulnerable groups.

As part of its commitment to diversity and inclusion, the Company consistently implements the Diversity & Inclusion (D&I) Program each year. This programme aims to foster an inclusive culture within the work environment through various initiatives. For example, in celebration of International Women's Day, the Company organised an Inspire Inclusion webinar and a Grooming Day workshop themed "Skin Power Skin Class" in collaboration with Wardah. Additionally, Prudential Indonesia offers various benefits to support the D&I program, including flexible work arrangements—three days in the office and two days working from home—as well as lactation rooms for nursing mothers. In 2024, more than 50% of employees, or 1,116 people, participated in D&I training.



Selain itu, prinsip inklusivitas juga Perusahaan terapkan dalam proses rekrutmen. Prudential Indonesia memperluas akses perekrutan melalui inisiatif seperti Program Staff Get Staff, LinkedIn, serta berbagai platform alternatif pencarian tenaga kerja, dengan memastikan proses seleksi bebas dari bias. Setiap karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan keterampilan, meningkatkan kemampuan, dan membangun karier sejalan dengan visi perusahaan. Prudential Indonesia juga mendorong kebebasan berekspresi dengan memberikan ruang untuk menyampaikan ide dan gagasan sejalan dengan semangat #IAMInclusiveatPRU.

We also embed inclusivity in our recruitment process, expanding access through initiatives such as the Staff Get Staff Programme, LinkedIn, and alternative job search platforms, ensuring a bias-free selection process. Every employee is provided equal opportunities to develop their skills, enhance their capabilities, and build their careers in alignment with the Company's vision. Additionally, Prudential Indonesia promotes freedom of expression, creating space for employees to share ideas and perspectives in line with the #IAMInclusiveatPRU initiative.

Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Employee Composition by Gender

Jenis Kelamin Gender	2024		2023		2022	
	%	Jumlah Total	%	Jumlah Total	%	Jumlah Total
Pria Male	45	728	46	840	45	904
Wanita Female	55	882	54	992	55	1,085
Jumlah Total	100	1,610	100	1,832	100	1,989

Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Employee Composition by Employment Status

Status Kepegawaian Employment Status	2024		2023		2022	
	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male
Pegawai Tetap Permanent Employee	821	712	948	828	1,011	882
Pegawai Tidak Tetap Contract Employee	61	16	44	12	74	22
Jumlah Total	882	728	992	840	1,085	904

Status Kepegawaian Employment Status	2024		2023		2022	
	Jakarta	Luar Jakarta Outside of Jakarta	Jakarta	Luar Jakarta Outside of Jakarta	Jakarta	Luar Jakarta Outside of Jakarta
Pegawai Tetap Permanent Employee	1,429	104	1,650	126	1,737	156
Pegawai Tidak Tetap Contract Employee	77	0	56	0	96	0
Jumlah Total	1,506	104	1,706	126	1,833	156

Komposisi Karyawan Prudential Indonesia Berdasarkan Jabatan dan Jenis Kelamin
Prudential Indonesia Employee Composition by Position and Gender

Jabatan Position	2024		2023		2022	
	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male
Manajerial Managerial	220	222	219	230	217	229
Non manajerial Non-managerial	662	506	773	610	868	675
Jumlah Total	882	728	992	840	1,085	904

Komposisi Karyawan Prudential Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin
Prudential Indonesia Employee Composition by Gender

Kelompok Usia Age Group	2024		2023		2022	
	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male
56-59	2	0	4	1	6	0
51-55	12	12	9	11	10	8
46-50	61	45	49	39	41	40
41-45	165	137	168	147	139	141
36-40	280	248	337	265	359	268
31-35	192	171	246	242	293	284
26-30	116	90	133	106	168	122
21-25	54	25	46	29	69	41
Jumlah Total	882	728	992	840	1,085	904



Komposisi Karyawan Prudential Indonesia Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin Prudential Indonesia Employee Composition by Education Level and Gender

Jabatan Education Level	2024		2023		2022	
	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male
Diploma	53	25	49	28	50	28
Sarjana Undergraduate	784	640	894	748	978	800
Pascasarjana Postgraduate	45	63	49	64	57	76
Jumlah Total	882	728	992	840	1,085	904

Rekrutmen Karyawan Baru dan Turnover ^[401-1]

Komitmen kami terhadap keberagaman mencerminkan penghormatan terhadap HAM, yang salah satunya diwujudkan melalui proses rekrutmen karyawan dan tenaga pemasar sesuai kompetensi, tanpa membedakan suku, agama, ras, atau golongan tertentu. Pada tahun 2024, Prudential Indonesia merekrut 147 karyawan baru, terdiri dari 48 pria (33%) dan 99 wanita (67%). Kami memiliki *contingent worker* sebanyak 864 karyawan. Di sisi lain, sebanyak 110 karyawan meninggalkan perusahaan, dengan rincian 49 pria (45%) dan 61 wanita (55%). Tingkat *turnover* Perusahaan pada tahun 2024 tercatat sebesar 6,2%.

Hubungan Ketenagakerjaan ^{[F.19,F.20][2-30, 405-2, 407-1]}

Kami menghormati hak setiap individu untuk berkumpul, berdiskusi, dan menyampaikan pendapat dalam lingkungan kerja yang terbuka, transparan, serta harmonis antara karyawan dan manajemen. Selaras dengan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja, prinsip-prinsip International Labor Organization (ILO), dan Peraturan Perusahaan, Perusahaan memberikan kebebasan kepada seluruh karyawan untuk membentuk dan menjadi anggota serikat pekerja. Meskipun demikian, sampai dengan akhir tahun 2024 Perusahaan belum menandatangani Perjanjian Kerja Bersama (PKB) karena belum ada serikat pekerja yang dibentuk oleh karyawan. Di samping itu, Perusahaan memastikan tidak adanya pekerja di bawah umur dan tidak ada praktik kerja paksa dalam seluruh operasional bisnis. Adapun pemberian imbal jasa ditetapkan berdasarkan lama bekerja, pencapaian, dan level jabatan. Kami juga menjamin kesetaraan upah, dengan gaji terendah bagi karyawan pria dan wanita dengan jabatan yang sama memiliki rasio 1:1. Selain itu, tingkat remunerasi terendah karyawan Prudential Indonesia lebih tinggi 5% dibandingkan dengan upah minimum regional.

New Employee Recruitment and Turnover ^[401-1]

Our commitment to diversity reflects our respect for human rights, demonstrated through a competency-based recruitment process for employees and sales forces, regardless of ethnicity, religion, race, or social background. In 2024, Prudential Indonesia recruited 147 new employees, comprising 48 men (33%) and 99 women (67%). We have 864 contingent workers. Meanwhile, 110 employees left the Company, consisting of 49 men (45%) and 61 women (55%). The Company's turnover rate for 2024 was recorded at 6.2%.

Labour Relations ^{[F.19,F.20][2-30, 405-2, 407-1]}

We respect the right of every individual to assemble, discuss, and express opinions in an open, transparent, and harmonious work environment between employees and management. In alignment with the Law No. 21 of 2000 concerning Trade Unions, the principles of the International Labor Organization (ILO) and Company Regulations, the Company provides freedom to all employees to form and become members of trade union. However, by end of 2024 the Company has not yet signed a Collective Labour Agreement (CLA) since there was no trade union formed by the employees. The Company also ensures that there are no underage workers and that forced labour practices do not exist across our business operations. Compensation is determined based on tenure, performance, and job level. We are committed to equal pay, maintaining a 1:1 ratio for the lowest salaries of male and female employees in the same position. Additionally, the minimum remuneration for Prudential Indonesia employees is 5% higher than the regional minimum wage.

Pelatihan dan Pendidikan [F.22][404-1]

Kami mengadakan berbagai pengembangan kompetensi bagi karyawan melalui pelatihan komprehensif di berbagai tingkatan. Pelatihan ini mencakup berbagai topik strategis, seperti keuangan berkelanjutan, budaya kinerja, analisis data, serta program pengembangan akturia yang dirancang untuk meningkatkan kesiapan dan kapabilitas melalui rotasi pekerjaan.

Selain itu, terdapat program pengembangan karier dan kepemimpinan untuk mempercepat kapabilitas kepemimpinan para Senior Management Team dengan berbagai pendekatan yang mencakup pengalaman pembelajaran sebagai langkah strategis, pembelajaran sosial melalui sesi *coaching* dengan Executive Committee untuk memperkuat kepemimpinan dan wawasan strategis. Sementara itu, terdapat pembelajaran formal dalam kelas melalui program Future Leadership Program untuk seluruh talenta dan Elevate (program kelompok) yang berfokus pada peningkatan kesadaran global, perubahan pola pikir, budaya, orientasi pelanggan, dan manajemen serta kolaborasi dengan pemangku kepentingan.

Sebagai bagian dari pengembangan kepemimpinan, kami juga menyelenggarakan program Leadership Excellence at Prudential (LEAP) yang dirancang membekali manajer dengan pengalaman 2-6 tahun untuk memperkuat keterampilan inti dan kepercayaan diri dalam mengelola tim secara efektif. Bagi manajer baru dengan pengalaman kurang dari 2 tahun, terdapat program Ready to Leap (RTL) untuk memberikan wawasan dalam menjalankan kepemimpinannya.

Seluruh program pelatihan ini diselenggarakan baik secara daring maupun luring. Partisipasi karyawan dalam pengembangan kompetensi diharapkan dapat meningkatkan produktivitas sehingga mendukung kelangsungan perusahaan. Sepanjang tahun 2024, telah terlaksana 606 jenis pelatihan dengan rata-rata durasi pelatihan per karyawan mencapai 25,87 jam.

Training and Education [F.22][404-1]

We conducted various competency development programs for employees through comprehensive training at different levels. These training sessions covered strategic topics such as sustainable finance, performance culture, data analytics, and an actuarial development program designed to enhance readiness and capabilities through job rotations.

In addition, career and leadership development programs were implemented to accelerate leadership capabilities of the Senior Management Team through diverse approaches. These included experiential learning as a strategic step, social learning through coaching sessions with Executive Committee to strengthen leadership and strategic insights, and formal classroom learning through the Future Leadership Program for all talents. The Elevate program, a group-based initiative, focused on enhancing global awareness, mindset shifts, culture, customer orientation, management, and stakeholder collaboration.

As part of leadership development, we also organized the Leadership Excellence at Prudential (LEAP) program, designed to equip managers with 2-6 years of experience with core skills and confidence to manage teams effectively. For newly appointed managers with less than two years of experience, the Ready to Leap (RTL) program was introduced to provide essential leadership insights.

All training programs were conducted through both online and offline sessions. Employee participation in competency development is expected to enhance productivity and support the company's sustainability. Throughout 2024, a total of 606 training programs were conducted, with an average training duration of 25.87 hours per employee.

Program Pelatihan Karyawan Employee Training Programmes

Keterangan Description	Satuan Unit	2024	2023	2022
Jumlah Jam Pelatihan Total Training Hours	Jam Hours	41,644	49,770	69,692
Rata-rata Jam Pelatihan Average Training Hours	Jam/total karyawan Hours/total employees	25.87	26.1	33
Jumlah Biaya Pelatihan Total Training Cost	Rp Miliar Billion Rp	11.9	10.75	9.7

Rata-rata Jam Pelatihan berdasarkan Jenis Kelamin

Average Training Hours by Gender

Jenis Kelamin Gender	Satuan Unit	2024
Pria Male	Jam/total karyawan Hours/total employees	27.1
Wanita Female		25.9

Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan [E.2] [2-17]

Sejumlah 1.490 orang yang terdiri dari lebih 90% karyawan dan 60% manajemen mengikuti pelatihan keuangan berkelanjutan dengan berbagai tema. Tidak hanya karyawan dan manajemen, sebanyak 4.166 tenaga pemasar dan 100% karyawan baru maupun anggota magang kami juga aktif mengikuti pelatihan mengenai keuangan berkelanjutan tersebut. Penyelenggaraan pelatihan ini sejalan dengan RAKB 5 tahunan kami yang bertujuan membekali karyawan sehingga dapat mendukung kinerja Prudential Indonesia.

Persiapan Masa Pensiun dan Tunjangan Cuti [201-3,401-2, 401-3,404-2]

Prudential Indonesia memberikan dukungan bagi karyawan yang memasuki masa pensiun agar mereka tetap sejahtera setelah menyelesaikan masa baktinya. Sebagai bentuk apresiasi, kami menyediakan berbagai manfaat, termasuk pemberian pesangon sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan menghargai setiap dedikasi dan kontribusi yang telah diberikan, yang turut berperan dalam menghadirkan layanan terbaik bagi nasabah serta masyarakat luas.

Selain itu, Perusahaan juga memberikan hak untuk cuti melahirkan bagi karyawan perempuan selama 4 bulan, serta cuti khusus bagi karyawan laki-laki yang istrinya melahirkan yaitu selama 20 hari kalender. Sepanjang tahun 2024, hak cuti ini digunakan oleh karyawan perempuan Prudential Indonesia sebanyak 40 orang dan 37 karyawan laki-laki, yang seluruhnya (100%) telah kembali bekerja. Selain hak cuti melahirkan, seluruh karyawan kami juga mendapatkan tunjangan dan hak cuti lainnya di antaranya tunjangan kesehatan, transportasi, cuti ibadah, cuti pada kondisi tertentu seperti pernikahan, keluarga yang meninggal, serta cuti haid.

Sustainable Finance Competency Development [E.2][2-17]

A total of 1,490 participants, comprising over 90% of employees and 60% of management, took part in sustainable finance training covering various topics. In addition to employees and management, 4,166 sales forces as well as 100% of new employees and interns, actively participated in the training. The implementation of these training programmes aligns with our five-year RAKB, equipping employees with the necessary knowledge to support Prudential Indonesia's performance.

Retirement Preparation and Leave Benefits [201-3,401-2, 401-3,404-2]

Prudential Indonesia supports employees as they approach retirement, ensuring their continued well-being beyond their service period. As a token of appreciation, we provide various retirement benefits, including severance payments in accordance with applicable regulations. The Company values the dedication and contributions of its employees, recognising their role in delivering the best services to customers and the wider community.

In addition, the Company provides maternity leave for female employees for a duration of 4 months, as well as special leave for male employees whose wives give birth, for a period of 20 calendar days. During the year, these leave entitlements were utilized by 40 female employees and 37 male employees of Prudential Indonesia, all of whom (100%) have returned to work. Aside from maternity leave, all employees are entitled to various other benefits and leave rights, including health benefits, transportation allowances, religious leave, as well as leave for specific circumstances such as marriage, family bereavement, and menstrual leave.

Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman [F.21][403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-8]

Prudential Indonesia menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) yang diperuntukkan untuk 100% karyawan serta memberikan pelatihan K3 yang disesuaikan dengan kebutuhan. Kami telah mengidentifikasi dan menilai risiko di seluruh kegiatan operasional dan cara mitigasinya. Selain itu, kami juga memberikan perlindungan asuransi kesehatan bagi seluruh karyawan untuk melindungi mereka dari risiko penyakit akibat kerja (PAK) maupun insiden K3 lainnya. Sebagai bentuk dukungan terhadap kesehatan di lingkungan kerja, Perusahaan menyediakan berbagai layanan kesehatan, termasuk konsultasi penyakit fisik dan mental, serta fasilitas tambahan seperti ruang ibu menyusui. Selain itu Perusahaan juga memfasilitasi berbagai kegiatan olahraga dan seni yang dikelola oleh Departemen Human Resources melalui PRUCommunities untuk mendukung keseimbangan pola hidup sehat karyawan.

Selain upaya internal, kami juga bekerja sama dengan Prodia untuk menyediakan harga khusus bagi karyawan dan keluarganya dalam program vaksinasi pneumonia, tipus, dan dengue. Inisiatif ini bertujuan mendukung kesehatan karyawan, memastikan gaya hidup yang lebih sehat dan produktif, serta merespons peningkatan kasus pneumonia akibat memburuknya kualitas udara perkotaan di Jakarta.

Tidak hanya bagi karyawan, Prudential Indonesia juga berupaya meningkatkan kesadaran kesehatan mental bagi nasabah melalui fitur *Mental Wellness* yang bisa diakses melalui aplikasi Pulse by Prudential yang dapat diunduh pada Google Play Store/Apple App Store.

Penilaian Kinerja Karyawan [404-3]

Prudential Indonesia secara berkala melakukan penilaian kinerja pada karyawan. Penilaian kinerja mencakup penilaian atas dua aspek yakni aspek teknis (*deliverable*) dan aspek perilaku (*behavior*). Penilaian aspek teknis dilakukan oleh atasan langsung, sementara aspek perilaku dinilai melalui mekanisme 360 yang diberikan oleh atasan langsung, rekan kerja, dan anggota tim. Kedua aspek ini memiliki bobot yang setara dan berperan penting dalam merepresentasikan kinerja individu karyawan, serta sebagai acuan dalam program pengembangan karyawan. Sepanjang tahun 2024, seluruh karyawan (100%) Perusahaan telah mendapatkan penilaian kinerja dan mengikuti seluruh kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi.

Decent and Safe Working Environment [F.21][403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-8]

Prudential Indonesia implements an Occupational Health and Safety Management System (OHSMS), covering 100% of employees, and provides tailored OHS training based on operational needs. We have identified and assessed risks across all business activities and established mitigation measures. Additionally, we offer comprehensive health insurance for all employees, safeguarding them against occupational diseases (PAK) and other OHS-related incidents. To further support workplace health, the Company provides various health services, including physical and mental health consultations, as well as additional facilities such as a dedicated nursing room for mothers. In addition, the Company facilitates various sport and cultural activities that are managed under the Human Resources Department via PRUCommunities to support the employees' work-life balance.

Beyond internal efforts, we collaborate with Prodia to offer special vaccination pricing for employees and their families as part of the pneumonia, typhus, and dengue vaccination programme. This initiative aims to promote employee health, encourage a healthier and more productive lifestyle, and respond to the rising cases of pneumonia linked to deteriorating air quality in Jakarta.

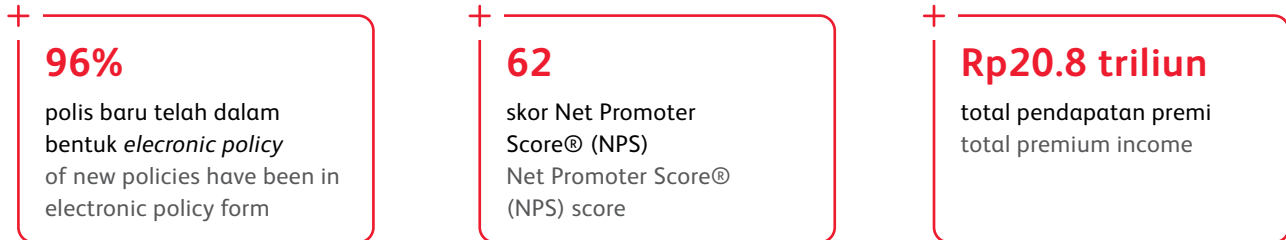
In addition to supporting employees, Prudential Indonesia promotes mental health awareness among customers through the Mental Wellness feature on the Pulse by Prudential app, available for download on Google Play Store and Apple App Store.

Performance Assessments for Employees [404-3]

Prudential Indonesia conducts regular performance assessments for employees. These evaluations encompass two key aspects: technical performance (deliverables) and behavioral performance (behavior). The technical aspect is assessed by direct supervisors, while the behavioral aspect is evaluated through a 360-degree feedback mechanism involving direct supervisors, colleagues, and team members. Both aspects carry equal weight and play a crucial role in representing individual employee performance, serving as a reference for employee development programs. Throughout 2024, 100% of the Company's employees underwent performance evaluations and participated in training and competency development activities.

Proteksi untuk Nasabah Kami

Protection for Our Customers



Tanggung Jawab Produk dan Keamanan Data

Product Responsibility and Data Security

Manajemen Topik Material [3-3] | Material Topic Management

Keamanan data dan privasi nasabah, pelayanan prima.

Customer data security and privacy, service excellence.

Makna Bagi Kami | Why It Matters

Dalam menjaga kepercayaan nasabah, kami menyadari pentingnya perlindungan data pribadi sesuai dengan ketentuan perlindungan data pribadi serta ketentuan lainnya yang berlaku. Di samping itu, Perusahaan juga terus berinovasi dalam mengembangkan produk yang bernilai bagi nasabah dengan melakukan evaluasi secara berkala dan melaporkan hasilnya kepada Komite Pengembangan Produk (Product Development Committee).

In maintain customer trust, we recognise the importance of protecting personal data in accordance with applicable personal data protection regulations and other relevant provisions. Additionally, the Company continues to innovate by developing valuable products for customers, conducting regular evaluations, and reporting the results to the Product Development Committee.

Sumber Daya | Resources

Unit Product Design bertanggung jawab atas inovasi produk dan peluncuran produk baru serta Data Protection Officer bertanggung jawab memastikan perlindungan data pribadi nasabah.

The Product Design Unit is responsible for product innovation and new product launches, while the Data Protection Officer ensures the protection of customers' personal data.

Prudential Indonesia memiliki beberapa produk unggulan yang diluncurkan di tahun 2024, yaitu: [F.26]
Prudential Indonesia introduced several flagship products in 2024, including:

+ AGENCY

Asuransi Jiwa PRUFuture
 PRUFuture Life Insurance

Asuransi Kesehatan Tambahan PRUWell
 Health (yang juga tersedia pada channel
 Bancassurance)
 PRUWell Health Additional Health Insurance (also
 available through the Bancassurance channel)
 *PRUWell health is an additional Health
 Insurance

Asuransi Kesehatan PRUWell Medical
 PRUWell Medical Health Insurance

+ BANCASSURANCE

Asuransi Jiwa PRUIncome Guard
 PRUIncome Guard Life Insurance

PRUProteksi Griya+

PRUIncome Protection

Pada tahun 2024, Prudential Indonesia telah meluncurkan produk Asuransi Jiwa PRUFuture dengan harga terjangkau untuk manfaat perlindungan yang tinggi dan Asuransi Kesehatan PRUWell dengan konsep *risk-based pricing*, yang tersedia dalam bentuk asuransi tambahan, PRUWell Health, maupun asuransi kesehatan *stand-alone*, PRUWell Medical. Selain itu, khusus untuk kanal Bancassurance, Prudential Indonesia telah meluncurkan produk terbaru PRUIncome Guard yang dipasarkan melalui mitra bank di Standard Chartered Bank (SCB) dan bank United Overseas Bank (UOB). Sebagai respons terhadap POJK No.20 Tahun 2023 terkait asuransi jiwa kredit, Perusahaan juga meluncurkan produk PRUProteksi Griya+. Di sisi lain, terdapat produk PRUIncome Protection yang juga ditawarkan di Bank UOB yang berfokus menjangkau segmen nasabah yang lebih inklusif.

Selain itu, pada November 2024 Prudential Indonesia meluncurkan PRUCare Advisor yang merupakan layanan tambahan gratis bagi nasabah yang memiliki produk asuransi kesehatan Prudential pada jenis produk atau rencana tertentu. Layanan ini menyediakan bantuan virtual yang mencakup pendapat medis dari dokter spesialis global, rekomendasi perawatan yang sesuai, pilihan dokter dan rumah sakit, serta pendampingan yang berkelanjutan selama dan setelah perawatan di rumah sakit, sehingga nasabah mendapatkan rekomendasi pemulihan kesehatan yang optimal. Pada Desember 2024, kami juga telah menjalin kemitraan strategis dengan ICON Cancer Center sebagai layanan yang dapat dipilih oleh nasabah yang memberikan akses untuk mendapatkan pilihan pengobatan kanker terbaik selain Bangkok Dusit Medical Services yang telah diluncurkan pada tahun 2023.

In 2024, Prudential Indonesia introduced several new life and health insurance products to enhance customer protection and accessibility. The PRUFuture Life Insurance was launched as an affordable solution offering high protection benefits, while PRUWell Health Insurance, developed with a risk-based pricing concept, became available both as a rider (PRUWell Health) and a stand-alone product (PRUWell Medical). For Bancassurance, Prudential Indonesia introduced PRUIncome Guard, which is available through Standard Chartered Bank (SCB) and United Overseas Bank (UOB). Additionally, in response to POJK No. 20 of 2023 on credit life insurance, the Company launched PRUProteksi Griya+. Meanwhile, PRUIncome Protection, also offered through UOB, was designed to cater to a more inclusive customer segment.

Additionally, in November 2024, Prudential Indonesia launched PRUCare Advisor, a complimentary service for policyholders with specific Prudential health insurance products or plans. This service provides virtual assistance, including expert medical opinions from global specialists, tailored treatment recommendations, doctor and hospital selection, and continuous support during and after hospitalization. This ensures that policyholders receive optimal health recovery recommendations. Furthermore, in December 2024, we also established a strategic partnership with ICON Cancer Centre as an optional service for customers, providing access to the best cancer treatment options in addition to Bangkok Dusit Medical Services, which was launched in 2023.

Selain berfokus pada pengembangan produk, kami juga terus memperkuat komitmen perlindungan untuk nasabah dengan menghadirkan inovasi layanan terdepan melalui PRUPriority Hospitals. Inovasi ini memberikan kualitas pelayanan yang unggul dan menyeluruh yakni berupa efektivitas proses persetujuan klaim, transparansi estimasi biaya, perawatan yang sesuai dengan jalur klinis di rumah sakit, dan meningkatkan mutu layanan kesehatan berbasis bukti medis.

Sepanjang tahun 2024, Perusahaan terus memperluas jaringan PRUPriority Hospitals, termasuk menambah kemitraan strategis dengan rumah sakit vertikal yang telah bekerja sama melalui penandatanganan MoU dengan Kementerian Kesehatan pada Februari 2024. Hingga saat ini, kami telah bekerja sama dengan lebih dari 400 rumah sakit di Indonesia yang tergabung dalam PRUPriority Hospitals termasuk 36 rumah sakit vertikal yang melayani nasabah kami.

Sejalan dengan aspirasi Prudential untuk menjadi mitra terpercaya bagi nasabah, Prudential Indonesia berkomitmen memberikan layanan prima, menjaga kepercayaan, serta membantu nasabah dalam mencapai tujuan perlindungan mereka. Komitmen ini diwujudkan dengan Prudential Indonesia memberikan layanan yang setara dan aman bagi seluruh nasabah tanpa membedakan latar belakang, kepercayaan, ras, jenis kelamin, atau faktor pembeda lainnya. Seluruh (100%) produk yang kami tawarkan telah terdaftar dan mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setelah melalui proses verifikasi yang ketat. Sebagai bagian dari transparansi, kami secara aktif menginformasikan kepada nasabah mengenai berbagai risiko maupun dampak terkait produk serta menyediakan dokumen informasi yang jelas dalam setiap penawaran produk. Khusus untuk Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI), Perusahaan memastikan bahwa calon nasabah memahami kebutuhan, kemampuan finansial dan profil risiko agar dapat merasakan manfaat yang optimal dan terlindungi selama polis berjalan. Selain itu, Prudential Indonesia juga menyelenggarakan sesi pelatihan dan sosialisasi bagi tenaga pemasar guna memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan kepada nasabah akurat, komprehensif, dan mudah dipahami. Melalui upaya ini, sepanjang tahun 2024, produk maupun layanan Prudential Indonesia tidak ada yang ditarik kembali. [F.17,F.27,F.28,F.29]

In addition to focusing on product development, we continue to strengthen our commitment to customer protection by introducing innovative, industry-leading services through PRUPriority Hospitals. This innovation ensures superior and comprehensive service quality, including efficient claims approval processes, transparent cost estimates, treatments aligned with clinical pathways in hospitals, and improved evidence-based healthcare services.

Throughout 2024, the company has been expanding the PRUPriority Hospitals network, including establishing strategic partnerships with vertical hospitals that have previously collaborated through the signing of an MoU with the Ministry of Health in February 2024. To date, we have partnered with more than 400 hospitals across Indonesia under the PRUPriority Hospitals network, including 36 vertical hospitals that serve our customers.

In line with Prudential's aspiration to be a trusted partner for its customers, Prudential Indonesia is committed to delivering excellent service, maintaining trust, and assisting customers in achieving their protection goals. This commitment is realized by providing equal and secure services to all customers, regardless of background, belief, race, gender, or other distinguishing factors. All (100%) of the products we offer have been registered and approved by the Financial Services Authority (OJK) after undergoing a rigorous verification process. As part of our commitment to transparency, we actively inform customers about various product-related risks as well as impact and provide clear informational documents for every product offering. Specifically for Investment-Linked Insurance Products (PAYDI), the Company ensures that prospective customers understand their needs, financial capacity, and risk profile to maximize benefits and maintain protection throughout the policy period. Additionally, Prudential Indonesia conducts training and awareness sessions for marketing personnel to ensure that all information provided to customers is accurate, comprehensive, and easy to understand. Through this effort, throughout 2024, no products or services of Prudential Indonesia were recalled. [F.17,F.27,F.28,F.29]

Pelindungan dan Keamanan Data ^[418-1]

Data Protection and Security

Kami menyadari bahwa pengelolaan data yang baik sangat penting untuk mencegah potensi penyalahgunaan akibat kebocoran data. Oleh karena itu, Perusahaan menerapkan langkah-langkah perlindungan yang optimal guna menjaga keamanan data nasabah. Prudential Indonesia melindungi data pribadi nasabah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP).

Di lingkungan internal, berbagai upaya penguatan keamanan data terus dilakukan, termasuk menjaga informasi digital dari akses yang tidak sah, perusakan, maupun pencurian pada aplikasi, sistem operasi, dan database maupun pengaturan akses internet & intranet sesuai kebutuhan, penerapan enkripsi, kontrol dan peninjauan atas akses, kebijakan keamanan, serta melakukan uji keamanan berkala. Hal ini bertujuan memastikan prinsip kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data diseluruh perangkat keras, perangkat lunak, perangkat penyimpanan, serta infrastruktur pendukung lainnya. Data Protection Officer bertanggung jawab memastikan pengelolaan perlindungan data pribadi, dengan keamanan data berada di bawah Departemen Information Risk & Data Privacy. Sepanjang tahun 2024, Prudential Indonesia menerima 14 pengaduan terkait keamanan data pribadi dari nasabah, dan seluruh pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan oleh regulator.

We recognise that effective data management is essential to prevent potential misuse due to data breaches. Therefore, the Company implements robust protection measures to ensure the security of customer data. Prudential Indonesia safeguards customers' personal data in accordance with Law No. 27 of 2022 on Personal Data Protection (UU PDP).

Within our internal operations, we continuously strengthen data security measures to prevent unauthorised access, data breaches, destruction, or theft across applications, operating systems, and databases. This includes controlled access to internet and intranet systems, encryption implementation, access control reviews, security policies, and regular security testing. These efforts are aimed at ensuring the confidentiality, integrity, and availability of data across all hardware, software, storage devices, and supporting infrastructure. The Data Protection Officer is responsible for overseeing the management of personal data protection, while overall data security falls under the Information Risk & Data Privacy Department. In 2024, Prudential Indonesia received 14 customer complaints related to personal data security, all of which were addressed and resolved within the regulatory timeframe.



Layanan Nasabah ^[F.24]

Customer Service

Sejalan dengan aspirasi Prudential untuk menjadi mitra terpercaya bagi nasabah, Prudential Indonesia berkomitmen memberikan layanan prima, menjaga kepercayaan, serta membantu nasabah dalam mencapai tujuan perlindungan mereka. Komitmen ini diwujudkan dengan Prudential Indonesia memberikan layanan yang setara dan aman bagi seluruh nasabah tanpa membedakan latar belakang, kepercayaan, ras, jenis kelamin, atau faktor pembeda lainnya. Seluruh (100%) produk yang kami tawarkan telah terdaftar dan mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setelah melalui proses verifikasi yang ketat. Sebagai bagian dari transparansi, kami secara aktif menginformasikan kepada nasabah mengenai berbagai risiko terkait produk serta menyediakan dokumen informasi yang jelas dalam setiap penawaran produk. Khusus untuk Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI), Perusahaan memastikan bahwa calon nasabah memahami kebutuhan, kemampuan finansial dan profil risiko agar dapat merasakan manfaat yang optimal dan terlindungi selama polis berjalan. Selain itu, Prudential Indonesia juga menyelenggarakan sesi pelatihan dan sosialisasi bagi tenaga pemasar guna memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan kepada nasabah akurat, komprehensif, dan mudah dipahami.

Semua pengaduan yang diterima Prudential Indonesia di tahun 2024 telah ditindaklanjuti dalam jangka waktu sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yaitu maksimal 10 hari kerja, dengan kemungkinan perpanjangan untuk kondisi tertentu sesuai yang diatur dalam ketentuan tersebut. Hingga akhir periode pelaporan, Prudential Indonesia menerima satu surat peringatan dari OJK tertanggal 20 Mei 2024 terkait pengaduan dari satu nasabah yang diterima Perusahaan pada tanggal 22 Desember 2023 dan diselesaikan Perusahaan pada tanggal 11 Januari 2024.

In line with Prudential's aspiration to be a trusted partner for its customers, Prudential Indonesia is committed to delivering excellent service, maintaining trust, and assisting customers in achieving their protection goals. This commitment is realized by providing equal and secure services to all customers, regardless of background, belief, race, gender, or other distinguishing factors. All (100%) of the products we offer have been registered and approved by the Financial Services Authority (OJK) after undergoing a rigorous verification process. As part of our commitment to transparency, we actively inform customers about various product-related risks and provide clear informational documents for every product offering. Specifically for Investment-Linked Insurance Products (PAYDI), the Company ensures that prospective customers understand their needs, financial capacity, and risk profile to maximize benefits and maintain protection throughout the policy period. Additionally, Prudential Indonesia conducts training and awareness sessions for marketing personnel to ensure that all information provided to customers is accurate, comprehensive, and easy to understand.

All customer complaints received by Prudential Indonesia in 2024 were addressed within the timeframe stipulated by the Financial Services Authority (OJK) Regulation on Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector, which mandates a maximum response time of 10 working days, with the possibility of an extension under specific conditions as outlined in the regulation. Until the end of the reporting period, Prudential Indonesia has received one warning letter from the Financial Services Authority (OJK) dated May 20, 2024, regarding a customer complaint received on December 22, 2023, which was resolved by the Company on January 11, 2024.



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

Survei Loyalitas Nasabah ^[F30]

Customer Loyalty Survey

Di tahun 2024, kami berhasil mencapai tingkat loyalitas nasabah dengan skor 62 (dengan skala -100 hingga 100), meningkat 7 poin dari tahun sebelumnya. Pencapaian ini menempatkan Prudential di peringkat ketiga dari enam kompetitor di industri. Loyalitas nasabah diukur menggunakan Net Promoter Score® (NPS), sebuah metrik terkemuka yang menilai pengalaman nasabah terhadap produk dan layanan perusahaan serta menjadi indikator pertumbuhan bisnis secara keseluruhan.

In 2024, we achieved a customer loyalty score of 62 (on a scale of -100 to 100), increased by 7 points from the previous year, placing Prudential Indonesia third among six competitors in the industry. Customer loyalty is measured using the Net Promoter Score® (NPS), a leading metric that evaluates customer experience with our products and services and serves as a key indicator of overall business growth.

Net Promoter Score

2024	2023	2022
62	55	41

Sumber | Source: Annual NPS Benchmarking report – Indonesia 2024

Kinerja Ekonomi

Economic Performance



Prudential Indonesia mencatat kinerja keuangan yang solid dengan pendapatan premi yang meningkat 4.4% serta total klaim dan manfaat dibayar meningkat 6.9% dari tahun sebelumnya.

Prudential Indonesia recorded solid financial performance, with premium income increasing by 4.4% and total claim and employee benefits expenses increased by 6.9% compared to the previous year.

Kinerja Keuangan [F.2, F.3]**Financial Performance**(dalam triliun rupiah, kecuali dinyatakan lain)
(in trillion rupiah, unless stated otherwise)

Uraian Description	2024	2023	2022
Risk-Based Capital (%)	417	470	520
Rasio Likuiditas (%) Liquidity Ratio (%)	104	103	105
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi (%) Expense to Premium Income Ratio (%)	123	123	112
Pendapatan Premi Premium Income	20.8	19.9	19.8
Total Investasi Keuangan Total Financial Investments	53.0	55.9	57.6
Total Klaim dan Manfaat Dibayar Total Claim and Benefits Paid	18.2	17.0	16.6
Total Liabilitas Total Liabilities	50.9	54.0	55.6
Total Ekuitas Total Equity	6.6	6.1	5.6
Total Aset Total Assets	57.5	60.2	61.3
Laba Tahun Berjalan Profit for the Year	1.5	1.9	2.2

Investasi yang Bertanggung Jawab
Responsible Investments

Prudential Indonesia menerapkan strategi investasi secara hati-hati sejalan dengan Kebijakan Investasi Bertanggung Jawab Prudential. Kami memanfaatkan peluang secara optimal serta meminimalisasi risiko untuk optimalisasi penggunaan modal (*capital optimization*). Prudential Indonesia membatasi investasi pada sektor-sektor yang berpotensi merusak lingkungan, seperti industri pertambangan dan tembakau. Sebagai wujud komitmen terhadap keberlanjutan, Perusahaan juga memperluas portofolio hijau dengan berinvestasi pada produk yang mendukung konsep *green insurance*.

Prudential Indonesia applies a prudent investment strategy in line with Prudential's Responsible Investment Policy. We seek to optimise opportunities while minimising risks to capital optimisation. The Company restricts investments in industries with potential environmental harm, such as mining and tobacco. As part of our commitment to sustainability, we are expanding our green portfolio by investing in products that support green insurance principles.

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

Prudential Indonesia Performance Achievements

Pada tahun 2024, Prudential Indonesia mencatat kinerja keuangan yang optimal dengan total pendapatan premi mencapai Rp20,8 triliun, total aset sebesar Rp57,5 triliun, serta rasio kecukupan modal (Risk-Based Capital/RBC) sebesar 417%. Sementara itu, total klaim yang diajukan dan dibayarkan mencapai Rp18,2 triliun.

Selain itu, Perusahaan membayarkan dividen senilai Rp1,1 triliun kepada pemegang saham, serta memenuhi kewajiban lainnya, termasuk pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan hak imbal jasa bagi karyawan. Prudential Indonesia juga mengalokasikan Rp12,45 miliar untuk kegiatan Community Investment. Hingga akhir periode pelaporan, Perusahaan tidak menerima bantuan finansial dari pemerintah.

In 2024, Prudential Indonesia recorded optimal financial performance, with total premium income reaching Rp20.8 trillion, total assets amounting to Rp57.5 trillion, and a Risk- Based Capital (RBC) ratio of 417%. Meanwhile, total claims submitted and paid amounted to Rp18.2 trillion.

Additionally, the Company distributed IDR 1.1 trillion in dividends to shareholders and fulfilled other obligations, including taxes, non-tax state revenues (PNBP), and employee remuneration. Prudential Indonesia also allocated IDR 12.45 billion towards Community Investment initiatives. As of the end of the reporting period, the Company did not receive any financial assistance from the government.

Rantai Pasokan ^[204-1]

Supply Chain

Sejumlah pemasok/vendor yang berada dalam rantai pasokan bisnis kami turut mendukung kinerja Perusahaan. Dalam proses pengadaan, Prudential Indonesia menerapkan kebijakan dan prosedur operasional standar yang ketat, termasuk persyaratan bahwa pemasok harus memiliki dokumen legal yang valid dan sah serta berbadan hukum dan beroperasi di Indonesia. Pada tahun 2024, kami bekerja sama dengan 541 mitra pemasok total pengeluaran mencapai Rp0,9 triliun. Pengelolaan kerja sama ini berada di bawah tanggung jawab Departemen Procurement, yang memastikan transparansi serta mencegah potensi benturan kepentingan antara pemasok dan pemangku kepentingan lainnya maupun potensi korupsi dan penyuapan.

A number of suppliers and vendors within our business supply chain play a role in supporting the Company's performance. In the procurement process, Prudential Indonesia implements strict policies and standard operating procedures, including the requirement that suppliers must have valid and legitimate legal documents and legally registered entities operating in Indonesia. In 2024, we collaborated with 541 suppliers, with total procurement spending reaching IDR 0.9 trillion. The Procurement Department oversees partnership management, ensuring transparency while preventing potential conflicts of interest, corruption, and bribery between suppliers and other stakeholders.

Jumlah Pemasok/Vendor dan Nilai Kontrak Number of Suppliers/Vendors and Contract Value		
Tahun Year	Jumlah Pemasok Aktif (Unit) Total Active Suppliers	Total Nilai Pengeluaran (Rp miliar) Total Expenditure Value (IDR billion)
2024	541	933
2023*	657	860
2022*	577	939

*) Pernyataan kembali

**) Perhitungan nilai pengeluaran dilakukan dengan menjumlahkan pembayaran dari tagihan yang telah disetujui

*) Restatement

**) Calculation of total expenditure is done by summing up payments from approved bills

Prudential Indonesia juga didukung oleh tenaga pemasar yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Seluruh tenaga pemasar kami telah terdaftar secara resmi dan mengantongi lisensi dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Hingga tahun 2024, jumlah tenaga pemasar yang tergabung mencapai 80.614 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 862 tenaga pemasar berhasil meraih prestasi sebagai anggota Million Dollar Round Table (MDRT), sebuah asosiasi internasional independen yang mewadahi para profesional terbaik di bidang jasa asuransi jiwa dari lebih dari 80 negara. Untuk memastikan kualitas dan kinerja tenaga pemasar, Departemen Performance Agency Organization bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan serta evaluasi secara berkala.

Prudential Indonesia is also supported by a sales force spread across various regions in Indonesia. All of our sales forces are officially registered and hold licenses from the Indonesian Life Insurance Association (AAJI). As of 2024, the number of sales force members has reached 80,614 people. Of this total, 862 sales forces achieved recognition as members of the Million Dollar Round Table (MDRT), an independent international association that brings together the best professionals in the life insurance industry from over 80 countries. To ensure the quality and performance of the sales forces, the Prudential Agency Organization Department is responsible for overseeing and conducting regular evaluations.

Informasi lebih lengkap terkait tenaga pemasar Prudential Indonesia dapat diakses di
Further information regarding Prudential Indonesia's sales forces can be accessed through

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

Prudential Indonesia memahami bahwa pembaruan pengetahuan dan peningkatan kapasitas tenaga pemasar sangat penting untuk membentuk sumber daya yang andal dan profesional. Oleh karena itu, perusahaan menghadirkan program PRUVerge, PRUMDRT, dan PRUVenture sebagai upaya pengembangan tenaga pemasar. Program PRUVerge dan PRUMDRT menawarkan pelatihan intensif, pendampingan, serta evaluasi komprehensif guna meningkatkan keterampilan dan kepemimpinan tenaga pemasar serta para *leaders*. Sementara itu, PRUVenture dirancang sebagai program pengembangan karier yang memberikan pelatihan intensif bagi tenaga pemasar yang ingin menjalani profesi agen asuransi secara penuh waktu.

Selain itu, Prudential Indonesia menyediakan wadah bagi tenaga pemasar dan karyawan untuk meningkatkan profesionalisme dan keahlian mereka sehingga mampu beradaptasi dengan perubahan bisnis yang dinamis serta memberikan edukasi asuransi yang berkualitas. Guna mendukung efektivitas kerja, tenaga pemasar juga dilengkapi dengan PRUForce, sebuah inovasi digital yang mempercepat dan meningkatkan kualitas proses pelayanan serta penjualan kepada nasabah secara *real-time*.

Prudential Indonesia understands that updating knowledge and enhancing the capacity of sales forces is crucial for building reliable and professional resources. Therefore, the Company offers programmes such as PRUVerge, PRUMDRT, and PRUVenture as part of its efforts to develop sales force. The PRUVerge and PRUMDRT programmes provide intensive training, mentoring, and comprehensive evaluations to enhance the skills and leadership abilities of sales forces and their leaders. Meanwhile, PRUVenture is a career development programme offering intensive training for sales forces who wish to pursue a full-time career as insurance agents.

In addition, Prudential Indonesia provides platforms for sales forces and employees to enhance their professionalism and expertise, enabling them to adapt to dynamic business changes and deliver high-quality insurance education. To support work effectiveness, sales forces are also equipped with PRUForce, a digital innovation that accelerates and improves the quality of service and sales processes to customers in real time.

Tentang Laporan About the Report

Laporan Keberlanjutan PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) 2024 memuat data-data aspek lingkungan, sosial, tata kelola, dan ekonomi dari Kantor Pusat Jakarta selama periode 1 Januari – 31 Desember 2024, sesuai dengan persyaratan regulator lokal. Adapun untuk data kinerja lingkungan tidak sepenuhnya selaras dengan Laporan Keberlanjutan Grup Prudential tahun 2024 yang mencakup 1 Oktober 2023 - 30 September 2024 yang merupakan periode pelaporan untuk meningkatkan ketersediaan data faktur dan mengurangi ketergantungan pada data estimasi. [2-3]

Laporan diterbitkan satu tahun sekali, dan merupakan lanjutan dari Laporan Keberlanjutan yang terbit pada bulan April 2024. Terdapat pernyataan kembali terhadap penyajian data dalam laporan ini, yaitu terkait jumlah emisi, energi, dan air sebab perubahan cakupan periode perhitungan, intensitas energi karena perubahan metrik untuk menghitung rasio, serta jumlah tenaga pemasar dan pemasok lokal sebab terdapat perubahan cakupan metode perhitungan. Informasi kinerja yang disajikan pada laporan ini belum diverifikasi (*assurance*) oleh pihak independen, sementara informasi kinerja keuangan berasal dari laporan keuangan konsolidasi yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik. [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;
- *Standar Global Reporting Initiative (GRI) 2021*, dengan kesesuaian: reference to the GRI Standard.

The 2024 Sustainability Report of PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) contains data on environmental, social, governance (ESG), and economic aspects for the Jakarta Headquarters during the period from 1 January to 31 December 2024, covering the period from 1 January to 31 December 2024, in accordance with local regulatory requirements. However, the environmental performance data does not fully align with the 2024 Prudential Group Sustainability Report, which covers the reporting period from 1 October 2023 to 30 September 2024. This Group reporting timeline is adopted to enhance the availability of invoiced data and reduce reliance on estimates. [2-3]

The report is published annually and follows the Sustainability Report published in April 2024. This report includes a restatement of certain data disclosures, specifically concerning emissions, energy, and water figures due to changes in the reporting period scope; energy intensity due to a revised calculation metric; and the number of sales forces and local suppliers due to adjustments in the calculation methodology. The performance data in this report presented has not been assured by an independent party, while the financial performance data is sourced from the consolidated financial statements, which have been audited by a Public Accounting Firm. [G.1][2-2,2-3,2-4,2-5]

The preparation of this report adheres to:

- Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies;
- *Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021*, with reference to the GRI Standard.

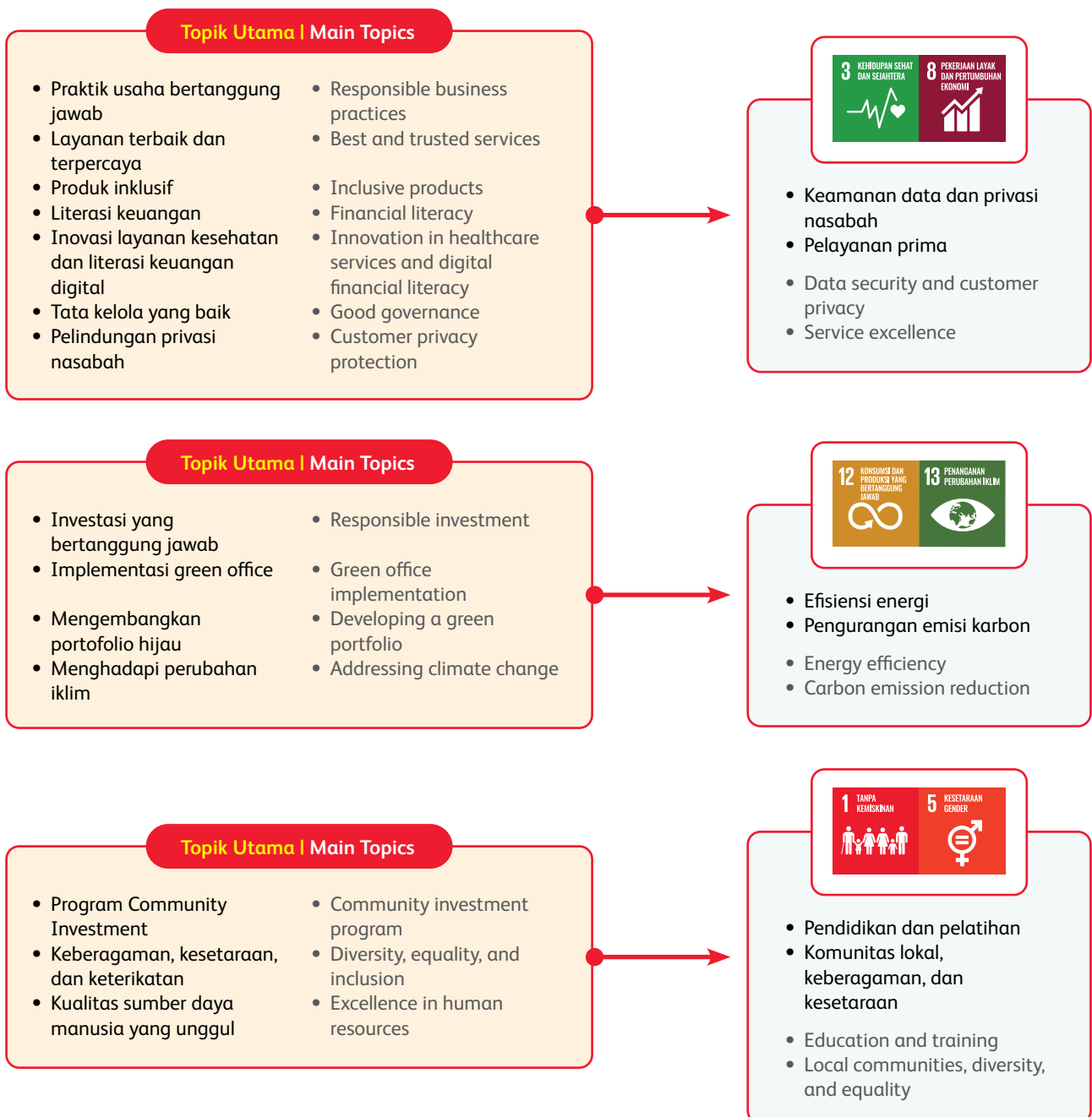


Topik Material dan Dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs) [3-1][3-2][2-14]

Material Topics and Support for the Sustainable Development Goals (SDGs)

Kami telah mengidentifikasi topik material dengan mempertimbangkan dampak dan isu yang menjadi perhatian pemangku kepentingan, serta mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs). Seluruh topik yang terpilih telah melalui proses peninjauan dan mendapatkan persetujuan dari Direksi. Selain itu, dalam menetapkan topik material, Prudential Indonesia juga menentukan prioritas dukungan terhadap TPB dengan merujuk pada SDG Compass.

We have identified material topics by considering impact factors and issues of stakeholder interest, while also aligning with the Sustainable Development Goals (SDGs). All selected topics have undergone a review process and received approval from the Board of Directors. Additionally, in determining material topics, Prudential Indonesia prioritises SDG support by referring to the SDG Compass framework.





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

Response to Feedback on the Previous Year's Report

Prudential Indonesia menyampaikan terima kasih kepada para pemangku kepentingan atas umpan balik yang diberikan terhadap Laporan Keberlanjutan 2023. Secara umum, masukan yang diterima berfokus pada penyampaian informasi mengenai kinerja keberlanjutan Perusahaan. Menanggapi hal tersebut, Prudential Indonesia telah melengkapi laporan periode ini dengan informasi kinerja keberlanjutan yang lebih komprehensif.

Prudential Indonesia extends its gratitude to our stakeholders for their valuable feedback on the 2023 Sustainability Report. Overall, the feedback received centred on the presentation of the Company's sustainability performance. In response, Prudential Indonesia has enhanced this year's report by providing more comprehensive information on sustainability performance.

Kontak Laporan ^[2-3] Report Contact

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

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

Reference to 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	13-14
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Summary of Sustainability Aspect Performance		
B.1	Aspek Ekonomi Economic Aspects	7
B.2	Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspects	5
B.3	Aspek Sosial Social Aspects	6
Profil Perusahaan Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission, and Values of Sustainability	10
C.2	Alamat Perusahaan Company's Address	9
C.3	Skala Usaha Enterprise Scale	11
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities	9
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Membership in Association	12
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan Significant Changes in Issuers and Public Companies	8
Penjelasan Direksi The Board of Directors' Explanation		
D.1	Penjelasan Direksi The Board of Directors' Explanation	15-19
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Responsible for Implementing Sustainable Finance	21
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan Competency Development Related to Sustainable Finance	51

No.	Indikator Indicators	Halaman Page(s)
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk Assessment of the Implementation of Sustainable Finance	23-25
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Relations with Stakeholders	28-31
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Problems with the Implementation of Sustainable Finance	26
Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Sustainable Culture Development Activities	11
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	59
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	59
Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance		
Aspek Umum General Aspect		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs That Incur	34
Aspek Material Material Aspect		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Use of Environmentally Friendly Materials	34
Aspek Energi Energy Aspect		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Amount and Intensity of Energy Used	36
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievements of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	35
Aspek Air Water Aspect		
F.8	Penggunaan Air Water Usage	37
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	39

No.	Indikator Indicators	Halaman Page(s)
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation Efforts	39
Aspek Emisi Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya Total and Intensity of Emissions Generated by Type	35
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan Efforts and Achievements of Emission Reduction Made	34
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	37-38
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and Effluent Management Mechanism	37-38
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) Occurring Spills (if any)	37
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	34
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	55
Aspek Ketenagakerjaan Employment Aspect		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Employment Opportunity	46
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	49
F.20	Upah Minimum Regional Regional Minimum Wage	49
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Work Environment	52
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Capability Training and Development	50
Aspek Masyarakat Community Aspect		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on Surrounding Communities	40
F.24	Pengaduan Masyarakat Community Complaints	57
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Corporate Social Responsibility (CSR)	40-45

No.	Indikator Indicators	Halaman Page(s)
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	54
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Products/Services That Have Been Evaluated for Safety for Customers	55
F.28	Dampak Produk/Jasa Product/Service Impact	55
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali Number of Product Recalls	55
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Customer Satisfaction Survey on Sustainable Financial Products and/or Services	58
Lain-lain Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) Written Verification from Independent Party (if any)	62
G.2	Lembar Umpan Balik Feedback Sheet	77
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya Responses to Feedback on the Previous Year's Sustainability Report	64
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 According to Financial Services Authority Regulation Number 51/POJK.03/2017 concerning Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies	65-68

Indeks Isi Standar Global Reporting Initiative (GRI) 2021 Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021

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 2024 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, 2024 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 yang digunakan GRI 1 used	GRI 1: Fondasi 2021 GRI 1: Foundation 2021

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI Sector Standard
			Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
Pengungkapan Umum General Disclosures						
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021 GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Detail organisasi Organizational details	8,9				
	2-2 Entitas yang termasuk dalam laporan keberlanjutan Entities included in the organization's sustainability reporting	62				
	2-3 Periode laporan, frekuensi, dan kontak Reporting period, frequency and contact point	62,64				
	2-4 Informasi yang dinyatakan kembali Restatements of information	62				
	2-5 Penjaminan eksternal External assurance	62				
	2-6 Kegiatan, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya Activities, value chain and other business relationships	8,9				
	2-7 Karyawan Employees	46				
	2-8 Tenaga kerja yang bukan karyawan Workers who are not employees	46				
	2-9 Struktur dan komposisi tata kelola Governance structure and composition	14, 21- 22				
	2-10 Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi Nomination and selection of the highest governance body	23				
	2-11 Ketua tata kelola tertinggi Chair of the highest governance body	23				

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI Sector Standard
			Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
	2-12 Peran pejabat tata kelola tertinggi dalam memantau dampak manajemen Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	21				
	2-13 Delegasi tanggung jawab dalam mengelola dampak Delegation of responsibility for managing impacts	21				
	2-14 Peran pejabat tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan Role of the highest governance body in sustainability reporting	62				
	2-15 Konflik kepentingan Conflicts of interest	23				
	2-16 Komunikasi terkait perhatian yang bersifat kritis Communication of critical concerns	28				
	2-17 Pengetahuan kolektif pejabat tata kelola tertinggi Collective knowledge of the highest governance body	51				
	2-18 Evaluasi kinerja pejabat tata kelola tertinggi Evaluation of the performance of the highest governance body	23				
	2-19 Kebijakan remunerasi Remuneration policies	23				
	2-20 Proses menentukan remunerasi Process to determine Remuneration	23				
	2-21 Rasio kompensasi total tahunan Annual total compensation ratio	23				
	2-22 Pernyataan pada strategi pembangunan keberlanjutan Statement on sustainable development strategy	13				

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI Sector Standard
			Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
	2-23 Komitmen kebijakan Policy commitments	13				
	2-24 Menanamkan komitmen kebijakan Embedding policy commitments	13				
	2-25 Proses remediasi dampak negatif Processes to remediate negative Impacts	26				
	2-26 Mekanisme pemberian nasihat dan meningkatkan perhatian Mechanisms for seeking advice and raising concerns	28				
	2-27 Kepatuhan dalam undang- undang dan peraturan Compliance with laws and Regulations	21, 23				
	2-28 Keanggotaan asosiasi Membership associations	12				
	2-29 Pendekatan pada pelibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder Engagement	28				
	2-30 Perjanjian perundingan kolektif Collective bargaining agreements	49				
Topik Material Material Topics						
GRI 3: Topik Material 2021 GRI 3: Material Topic 2021	3-1 Proses menentukan topik material Process to determine material topics	62				
	3-2 Daftar topik material List of material topics	62				
Kinerja Ekonomi Economic Performance						
GRI 3: Topik Material 2021 GRI 3: Material Topic 2021	3-3 Manajemen topik material Management of material topics	53				

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI Sector Standard
			Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic value generated and distributed	60				
	201-3 Kewajiban pada program imbangan pasti dan program pensiun lainnya Defined benefit plan obligations and other retirement plans	51				
	201-4 Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah Financial assistance received from government	60				
Komunitas Lokal, Keberagaman, dan Kesenjangan Indirect Economic Impact						
GRI 3: Topik Material 2021 GRI 3: Material Topic 2021	3-3 Manajemen topik material Management of material topics	39				
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016 Indirect Economic Impact 2016	203-2 Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impact	40				
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016 Procurement Practice 2016	204-1 Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal Proportion of spending on local suppliers	60				
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	26				
	205-2 Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur antikorupsi Communication and training about anti-corruption policies and procedures	26				
	205-3 Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil Confirmed incidents of corruption and actions taken	26				

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI Sector Standard
			Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
GRI 401: Kepegawaian 2016 GRI 403: Employment 2016	401-1 Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan New employee hires and employee turnover	49				
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018 GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja Occupational health and safety management system	52				
	403-2 Pengidentifikasi bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	52				
	403-3 Layanan kesehatan kerja Occupational health services	52				
	403-5 Pelatihan pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja Worker training on occupational health and safety	52				
	403-6 Peningkatan kualitas kesehatan pekerja Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	52				
	403-8 Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja Workers covered by an occupational	52				
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	46				
	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	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI Sector Standard
			Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
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				
GRI 413: Masyarakat Lokal Local Communities 2016	413-1 Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	40				
Efisiensi Energi Energy						
GRI 3: Topik Material 2021 GRI 3: Material Topic 2021	3-3 Manajemen topik material Management of material topics	33				
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 GRI 201: Economic Performance 2016	302-1 Konsumsi energi dalam organisasi Energy consumption within the organization	36				
	302-2 Konsumsi energi di luar organisasi Energy consumption outside of the organization	34				
	302-3 Intensitas energi Energy intensity	36				
	302-4 Pengurangan konsumsi energi Reduction of energy consumption	36				
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	37				
	303-5 Konsumsi air Water consumption	37				

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI Sector Standard
			Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
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	38				
	304-2 Dampak signifikan dari kegiatan, produk, dan jasa pada keanekaragaman hayati Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	38				
Pengurangan Emisi Karbon Emission						
GRI 3: Topik Material 2021 GRI 3: Material Topic 2021	3-3 Manajemen topik material Management of material topics	33				
GRI 305: Emisi 2016 GRI 302: Emission 2016	305-1 Emisi GRK (cakupan 1) langsung Direct (scope 1) GHG emissions	35				
	305-2 Emisi energi GRK (cakupan 2) tidak langsung Energy indirect (scope 2) GHG emissions	35				
	305-3 Emisi GRK (cakupan 3) tidak langsung lainnya Other indirect (scope 3) GHG emissions	35				
	305-5 Pengurangan emisi GRK Reduction of GHG emissions	35				
	305-6 Emisi zat perusak ozon (ODS) Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	34				
	305-7 Nitrogen oksida (NO _x), sulfur oksida (SO _x), dan emisi udara signifikan lainnya Nitrogen oxides (NO _x), sulfur oxides (SO _x), and other significant	34				

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location	Pengecualian Omission			Sektor Standar GRI GRI Sector Standard
			Persyaratan yang Dikecualikan Requirement(s) Omitted	Alasan Reason	Penjelasan Explanation	
GRI 306: Limbah 2020 Waste 2020	306-2 Manajemen dampak yang signifikan terkait limbah Management of significant waste-related impacts	37				
	306-3 Timbulan limbah Waste generated	37				
	306-4 Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir Waste diverted from disposal	37				
Pendidikan dan Pelatihan Training and Education						
GRI 3: Topik Material 2021 GRI 3: Material Topic 2021	3-3 Manajemen topik material Management of material topics	39				
GRI 404: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016 GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Rata-rata jam pelatihan pertahun per karyawan Average hours of training per year per employee	50				
	404-2 Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	51				
Keamanan Data dan Privasi Nasabah Privacy Security						
GRI 3: Topik Material 2021 GRI 3: Material Topic 2021	3-3 Manajemen topik material Management of material topics	53				
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016 GRI 418: 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	56				

Lembar Umpan Balik [G.2]
Feedback Form

Prudential Indonesia sangat menghargai perhatian dan apresiasi Bapak/Ibu/Sdr terhadap Laporan Keberlanjutan Tahun 2024 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 2024 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 I 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 I Agree
 - b. Ragu-ragu I Uncertain
 - c. Tidak setuju I Disagree
2. Laporan ini mudah dimengerti I This report is easy to understand
 - a. Setuju I Agree
 - b. Ragu-ragu I Uncertain
 - c. Tidak setuju I Disagree
3. Informasi yang ada pada laporan ini cukup lengkap I Information in this report is comprehensive
 - a. Setuju I Agree
 - b. Ragu-ragu I Uncertain
 - c. Tidak setuju I Disagree
4. Laporan ini layak atau dapat dipertanggungjawabkan I This report is feasible or accountable
 - a. Setuju I Agree
 - b. Ragu-ragu I Uncertain
 - c. Tidak setuju I Disagree
5. Berikan pemikiran, saran, dan kritik dari Bapak/Ibu/Sdr atas laporan ini I Please provide any thoughts, suggestions and critics regarding this report

.....

.....

.....

.....

Profil Anda I Your Profile

Nama I Name :
 Institusi/Perusahaan I Institution/Company :
 Telephone I Phone :
 Golongan Pemangku Kepentingan I Stakeholder Group :

- Pemegang Saham/Investor I Shareholders/Investors ()
- Pemerintah/Regulator I Government/Regulator ()
- Nasabah I Customer ()
- Karyawan I Employee ()
- Masyarakat I Communities ()
- Tenaga Pemasar I Sales Force ()
- Pemasok I Supplier ()

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

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

Corporate Communications Prudential Indonesia
 Prudential Centre Lt. 17
 Jl. Casablanca Kav. 88, Jakarta 12870
 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