

LAPORAN KEBERLANJUTAN

Sustainability Report



2023

Together We Strong

Terlepas dari tantangan yang di hadapi sepanjang tahun 2023, kami tetap teguh dan berkomitmen penuh untuk menerapkan kebijakan keberlanjutan dalam menjalankan bisnis kami. Tahun ini menjadi tahun bagi kami dalam menjalankan bisnis dan memperkuat landasan pertumbuhan untuk mempertahankan bisnis dan di saat bersamaan melindungi masa depan masyarakat dan lingkungan. Kami berkolaborasi dengan para pemangku kepentingan, bekerjasama menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang di masa depan yang akan membawa kami selangkah lebih maju sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan apa yang kami lakukan hari ini akan menciptakan hari esok menjadi lebih baik.

Tentang Laporan Keberlanjutan 2023

Laporan keberlanjutan ini merupakan laporan keberlanjutan yang diterbitkan selama kurun waktu 1 Januari 2023 hingga 31 Desember 2023. Laporan ini memvisualisasikan kontribusi dan komitmen Perusahaan terhadap keberlanjutan secara menyeluruh sehingga dapat mengembangkan bisnis yang berkelanjutan. Keberlanjutan adalah pondasi yang memungkinkan pertumbuhan dan kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Laporan Keberlanjutan PT Indolife Pensionsama disusun berdasarkan pencapaian kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan di tahun 2023 dan diterbitkan setiap tahun. Laporan ini mengacu pada ketentuan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.

DAFTAR ISI

1. Strategi Keberlanjutan	4
2. Kinerja Aspek Keberlanjutan	5
a. Aspek Ekonomi.....	5
b. Aspek Lingkungan dan Sosial.....	5
3. Profil Perusahaan.....	6
a. Visi, Misi dan Nilai-Nilai.....	6
b. Jaringan Kantor.....	7
c. Skala Usaha Perusahaan.....	7
d. Produk dan Layanan.	8
e. Keanggotaan Perusahaan Pada Asosiasi	8
4. Penjelasan Direksi.....	9
a. Respon Tantangan Dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan.....	9
b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan.....	11
c. Strategi Pencapaian Target.....	12
5. Tata Kelola Keberlanjutan	13
a. Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris & Direksi.....	13
b. Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan.....	13
c. Manajemen Risiko Keuangan Berkelanjutan.....	14
d. Pemangku Kepentingan.....	14
e. Permasalahan,Perkembangan dan Pengaruh Penerapan Keuangan Berkelanjutan	15
6. Kinerja Keberlanjutan.....	16
a. Membangun Budaya Keberlanjutan.....	16
b. Kinerja Ekonomi.....	16
c. Kinerja Sosial.....	17
d. Kinerja Lingkungan Hidup.....	20
e. Tanggung Jawab Pengembangan Produk	24

1. Strategi Keberlanjutan

PT. Indolife Pensionsama berkolaborasi dengan para pemangku kepentingan dan bekerjasama untuk menghadapi tantangan dengan memanfaatkan peluang di masa depan yang dilakukan secara bertahap sesuai dengan kondisi di perusahaan dan berupaya memaksimalkan manfaat positif dan meminimalkan dampak negatif atas bisnis yang dilakukan.

Perusahaan senantiasa meningkatkan kinerja dari aspek keberlanjutan yang mencakup keseimbangan antara kesehatan, pendidikan, manajemen lingkungan, kinerja ekonomi perusahaan dan pemberdayaan masyarakat. Ini menjadi bagian strategi keberlanjutan perusahaan untuk mempertahankan bisnis yang kuat dan berkelanjutan. Perusahaan berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat secara berkesinambungan, menjaga keberlanjutan kehidupan sosial masyarakat, menjaga kualitas lingkungan hidup serta pembangunan yang inklusif dan terlaksananya tata kelola yang mampu menjaga peningkatan kualitas kehidupan dari satu generasi ke generasi berikutnya.

Strategi keberlanjutan yang diterapkan Perusahaan mencakup aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup dengan melakukan kegiatan aksi keuangan secara terfokus, berkesinambungan dan berkelanjutan sehingga hasilnya mudah untuk diukur, terlihat secara nyata dan memiliki dampak positif terhadap masyarakat umum, industri asuransi dan juga internal perusahaan, seperti :

- a) Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi semua karyawan dan memastikan akses yang memadai terhadap layanan kesehatan, termasuk asuransi kesehatan dan program kesehatan karyawan.
- b) Mendukung pendidikan dan pengembangan karyawan melalui program pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan.
- c) Membentuk budaya perusahaan berbasis kinerja terkait tanggung jawab sosial lingkungan dengan memperkuat edukasi dan pelatihan nilai-nilai tanggung jawab sosial lingkungan kepada karyawan.
- d) Memastikan keberlanjutan finansial perusahaan dengan menjalankan praktik bisnis yang bertanggung jawab dan efisien yang menciptakan nilai jangka panjang bagi pemangku kepentingan dengan memperhatikan aspek keuangan, sosial, dan lingkungan.
- e) Menumbuhkan rasa bangga dan nilai positif karyawan terhadap Perusahaan.
- f) Membangun citra dan reputasi perusahaan yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan baik dari konsumen maupun mitra bisnis Perusahaan.
- g) Meningkatkan efektivitas kegiatan dan monitoring dengan memperkuat evaluasi program dan pengawasan kegiatan.
- h) Berpartisipasi dalam kegiatan kemasyarakatan termasuk literasi keuangan, workshop waste management dan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

2. Kinerja Aspek Keberlanjutan

a. Aspek Ekonomi

Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mencatatkan total pendapatan premi industri asuransi jiwa (IAJ) tahun 2023 sebesar Rp 177,66 triliun. Nilainya menyusut 7,1% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Sementara itu, hasil investasi menunjukkan pertumbuhan positif dengan naik 46.2% atau mencapai total Rp.32,03 triliun. Sehingga secara total setelah ditambah dengan investasi dan lainnya, total pendapatan asuransi jiwa sampai akhir tahun 2023 berjumlah Rp.219,70 triliun, menurun tipis 2% jika dibandingkan dengan total pendapatan di tahun 2022. Meskipun begitu, pertumbuhan pada total tertanggung industri asuransi jiwa mencapai 84,84 juta orang dan total uang pertanggungan meningkat menjadi Rp.5.343,43 triliun, yang mengindikasikan target pasar industri asuransi jiwa semakin luas.

Dari hasil tersebut, perusahaan berhasil memperoleh pendapatan premi untuk periode 2023 sebesar Rp.11,99 triliun dengan pencapaian laba tahun berjalan sebesar Rp.331,54 milyar. Sedangkan dari sisi aset, perusahaan mencatatkan aset sebesar Rp.55,83 triliun dengan jumlah investasi sebesar Rp.55,49 triliun.

b. Aspek Lingkungan dan Sosial

Perusahaan meyakini kinerja ekonomi yang baik dapat mendukung penciptaan nilai pada aspek lingkungan dan sosial, yang bermanfaat bagi seluruh pemangku kepentingan. Capaian ini tidak terlepas dari upaya perusahaan untuk mengupayakan pencapaian target dengan memaksimalkan sumber daya, memanfaatkan peluang, dan berinovasi.

Dengan semangat mengimplementasikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, perusahaan telah dan akan melakukan kegiatan yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat seperti literasi keuangan, green environment, bantuan sosial dan kegiatan lainnya sesuai dengan program yang telah ditetapkan.

3. Profil Perusahaan

PT. Indolife Pensionsama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang asuransi jiwa dan dana pensiun, memulai bisnisnya pada tahun 1991 melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor KEP 585/KM.13/1991. Sebagai anggota kelompok usaha Salim Grup yang berpusat di Jakarta, PT. Indolife Pensionsama dikenal memiliki kondisi keuangan yang kuat dan komitmen pelayanan yang prima bagi nasabahnya.

Keunggulan yang menjadi kunci keberhasilan dalam menjalankan usaha adalah low cost company, kemampuan untuk membuat program-program asuransi yang memberikan perlindungan bagi para nasabah, serta perlindungan finansial yang optimal. Selain itu, ketepatan waktu dan kemudahan dalam penyelesaian klaim serta mampu menyelesaikan segala tantangan memberikan andil yang besar dalam menjaga kepercayaan nasabah selama ini.

a. VISI, MISI dan NILAI-NILAI

Visi dan misi keberlanjutan perusahaan selaras dengan visi dan misi utama perusahaan disertai dengan meningkatkan literasi keuangan dan mendukung pelestarian lingkungan.

VISI

Memberikan Solusi Terbaik Untuk Kebutuhan Proteksi dan Finansial Masyarakat.

MISI

1. Memberikan hasil guna bagi nasabah/ pemegang polis.
2. Memberikan keuntungan bagi pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan yang berkembang bersama masyarakat.
4. Menjadi perusahaan asuransi jiwa yang termasuk dalam 5 besar di Indonesia.

NILAI-NILAI PERUSAHAAN

TEAM WORK

KERJASAMA dengan menggabungkan seluruh potensi yang dimiliki seluruh elemen perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

ASSURE

KEPASTIAN nasabah menerima hak-haknya, kepastian keuntungan pemegang saham dan kepastian serta ketenangan lingkungan kerja dalam meningkatkan produktifitas dari setiap elemen perusahaan.

FUN

KECERIAAN seluruh elemen perusahaan dalam menjalani rutinitas dan menghadapi persaingan yang semakin ketat

TOGETHERNESS

KEBERSAMAAN setiap elemen perusahaan dengan tidak adanya perbedaan status dalam perusahaan sehingga bisa bersama-sama menjadi penggerak dari roda perusahaan dalam mencapai tujuannya.

b. Jaringan Kantor

KANTOR PUSAT PT. INDOLIFE PENSIONTAMA

Wisma Indocement Lt. 2
Jl. Jend. Sudirman Kav. 70 - 71
Jakarta 12910
Phone : (021) 522 4074 (Hunting)
Fax : (021) 522 4080
www.indolife.co.id

KANTOR PEMASARAN

Terdiri dari 75 Kantor Pemasaran yang terdaftar di OJK dan tersebar di beberapa provinsi dan kota di Indonesia.



c. Skala Usaha Perusahaan

c.1. Skala Perusahaan

Uraian	Satuan	2023
Pendapatan Premi	Miliar	11.992,95
Laba tahun berjalan	Miliar	331,54
Total Aset	Miliar	55.829,03
Total Ekuitas	Miliar	18.074,84
Total Liabilitas	Miliar	37.754,19
Jumlah Kantor Pemasaran	Kantor	75

c.2. Jumlah Karyawan

	Keterangan	Jumlah
A	Berdasarkan Jenis Kelamin	
	Laki-laki	188 Orang
	Perempuan	393 Orang
B	Berdasarkan Usia	
	< 25 Tahun	7 Orang
	25 - 34 tahun	177 Orang
	35 - 44 Tahun	199 Orang
	45 - 54 Tahun	158 Orang
	> 54 Tahun	40 Orang
C	Berdasarkan Pendidikan	
	SD - SLTP	8 Orang
	SMA - Sederajat	24 Orang
	Diploma 1 - 3	85 Orang
	Strata 1 - 3	241 Orang
D	Berdasarkan Status Ketenagakerjaan	
	Karyawan Tetap	450 Orang
	Karyawan Tidak Tetap	131 Orang
E	Total Karyawan	581 Orang

c.3. Kepemilikan Saham Perusahaan

No	Pemegang Saham	Kepemilikan Saham
1	Anthoni Salim	0,54%
2	PT. Lintas Sejahtera Langgeng	49,73%
3	PT. Cakra intan Sakti	49,73%
TOTAL		100,00%

c.4. Wilayah Operasional

Wilayah operasional pemasaran perusahaan meliputi :

- DKI JAKARTA
- BANTEN
- JAWA BARAT
- JAWA TENGAH
- DI YOGYAKARTA
- JAWA TIMUR
- SUMATERA UTARA
- SUMATERA SELATAN
- KEPULAUAN RIAU
- KALIMANTAN BARAT
- KALIMANTAN TIMUR

d. Produk dan Layanan

Dalam hal produk dan layanan perusahaan tetap memperhatikan pengembangan teknologi sebagai faktor utama, dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan, rasa aman dan kenyamanan dalam bertransaksi dengan menghadirkan inovasi produk dan layanan prima dengan berbagai fitur yang memudahkan bertransaksi.

Berikut ini adalah produk yang dimiliki perusahaan :

- a. Asuransi Jiwa Individu
 - USAVE
 - STUDYSAVE 300
 - SENTOSA
 - STUDYSAVE BERTAHAP
 - STUDYSAVE MUSTIKA
 - STUDYSAVE PLUS
 - STUDYSAVE PERMATA
- b. Asuransi Jiwa Kumpulan
 - GTF (Group Term-First)
 - Micro-50

e. Keanggotaan Perusahaan pada Asosiasi

PT. Indolife Pensiantama menjadi anggota dalam Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan ikut serta dalam kegiatan yang diadakan oleh Asosiasi tersebut.

4. Penjelasan Direksi

Pemangku Kepentingan Yang Terhormat,

Sebagai lembaga keuangan yang menerapkan keuangan berkelanjutan, tujuan Perusahaan adalah untuk menciptakan sistem keuangan yang tidak hanya mengoptimalkan keuntungan finansial jangka pendek, tetapi juga memperhitungkan dampak sosial dan lingkungan jangka panjang. Hal ini dapat dicapai dengan terus memberikan perlindungan keuangan jangka panjang, melakukan program literasi keuangan mengenai pentingnya perlindungan asuransi, mengelola risiko lingkungan, sosial dan tata kelola perusahaan yang bertujuan membangun kepercayaan nasabah, mengurangi risiko jangka panjang dan membantu menciptakan masyarakat yang lebih stabil dan berkelanjutan secara finansial. Bagi Perusahaan, hal tersebut dapat menjadi momentum untuk terus memperbaiki diri dan memaksimalkan potensi yang dimiliki dan untuk terus berkarya untuk meningkatkan kejayaan Perusahaan.

Laporan Keberlanjutan 2023 ini merupakan cerminan dari kemajuan dalam perjalanan keberlanjutan Perusahaan dan juga sebagai gambaran dalam pelaksanaan keuangan berkelanjutan selanjutnya. Perusahaan terus menunjukkan percepatan pencapaian target ESG (Environmental, Social and Governance) untuk mengatasi tantangan lingkungan dan sosial dengan panduan penerapan tata kelola yang berkelanjutan. Kami percaya dengan memenuhi tanggung jawab ESG, kami dapat menciptakan nilai jangka panjang bagi para pemangku kepentingan.

a. Respon Tantangan Dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

a.1. Penjelasan Nilai Keberlanjutan

Keberlanjutan menjadi bagian integral dalam bisnis perusahaan, di mana perusahaan terus memprioritaskan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan untuk menghasilkan manfaat yang berkelanjutan. Perusahaan secara proaktif mengidentifikasi potensi dampak negatif lingkungan dan sosial dari kegiatan bisnis dan operasional.

Dengan memegang prinsip ini, perusahaan mendorong agar setiap aktivitas operasional memperhatikan kelestarian lingkungan dengan meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan. Upaya ini ditujukan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan dalam kegiatan bisnis perusahaan, yang mencakup inklusi ramah lingkungan, inisiatif literasi, dan praktik operasional yang ramah lingkungan.

Selain itu, perusahaan berusaha mencari solusi untuk mengurangi dan mengatasi dampak tersebut dengan memastikan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Upaya perusahaan sejalan dengan isu-isu global dan mendukung peta jalan keuangan berkelanjutan yang telah ditetapkan oleh lembaga pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

a.2. Respon Perusahaan terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Tantangan global yang dihadapi saat ini seperti ketidakpastian geopolitik dalam relasi antar negara-negara yang dapat menjadi pemicu penurunan ekonomi global melalui konflik, perselisihan perdagangan, atau perubahan dalam dinamika politik internasional yang berdampak pada kepercayaan pelaku pasar dan investasi, fluktuasi nilai tukar mata uang yang memiliki dampak yang besar terhadap daya saing ekspor dan impor suatu negara dan fluktuasi harga komoditas global, seperti minyak, logam, dan pertanian yang memiliki dampak yang signifikan pada ekonomi dunia, terutama pada negara-negara yang sangat bergantung pada ekspor komoditas tertentu. Tantangan global yang terjadi secara tidak langsung dapat memberikan dampak pada kegiatan operasional Perusahaan.

Perusahaan mengidentifikasi tantangan dalam pelaksanaan keuangan berkelanjutan, seperti keterbatasan pengembangan kapasitas internal terkait isu lingkungan sosial dan ekonomi, keterbatasan dalam hal keahlian, dan pengalaman yang diperlukan untuk secara efektif mengintegrasikan keberlanjutan ke dalam strategi keuangan perusahaan, perubahan kebijakan dan regulasi yang cepat terkait keberlanjutan yang dapat mempengaruhi perencanaan jangka panjang dan penerapan keuangan berkelanjutan.

Mengatasi tantangan-tantangan ini memerlukan komitmen yang kuat, kerjasama antar pemangku kepentingan, investasi dalam sistem dan infrastruktur yang sesuai, serta perubahan budaya perusahaan yang mendalam untuk menerapkan praktik keuangan berkelanjutan secara efektif.

a.3. Komitmen Manajemen

Perusahaan berkomitmen untuk terus meningkatkan ketahanan organisasi dengan fokus pada peningkatan produktivitas bahkan di masa yang tidak pasti dan berbagai isu eksternal yang mungkin timbul. Fokus pada peningkatan produktivitas, seperti optimalisasi proses bisnis, fokus pada kesejahteraan karyawan, penggunaan teknologi yang sesuai, pengelolaan risiko dengan bijak, komitmen pada pelatihan dan pengembangan dapat menjadi strategi yang efektif dalam mencapai tujuan ini dan tetap bersaing di pasar yang dinamis. Selain itu, perusahaan juga menekankan tata kelola yang kuat dan memastikan kepatuhan terhadap aturan dan ketentuan yang berlaku serta menerapkan praktik manajemen risiko.

Dengan komitmen ini, Pengembangan Organisasi dan SDM dan Penyesuaian Tata Kelola Internal dan Manajemen Risiko sebagai bagian dari implementasi keuangan berkelanjutan diharapkan dapat lebih terarah dan terukur, sehingga akan menjadi dasar bagi perusahaan untuk mendukung keberlanjutan perusahaan secara optimal.

Komitmen Perusahaan ditunjukkan dengan :

- Memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tidak menerima denda ataupun sanksi.
- Mengelola secara independen, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, terbebas dari benturan kepentingan dan tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif.
- Berpegang pada etika bisnis dan standar prosedur operasional dalam mengelola Perusahaan.
- Memberikan informasi yang akurat dan memadai untuk memenuhi kebutuhan pihak yang berkepentingan

Melalui komitmen ini, fungsi pengawasan dan pengelolaan perusahaan semakin meningkat dan juga memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

a.4. Tantangan Pencapaian Kinerja

Tahun 2023 masih dipenuhi beragam tantangan, namun perusahaan mampu menjaga kinerjanya dengan baik dengan penerapan strategi yang tepat. Selain itu, upaya melanjutkan pembangunan budaya perusahaan yang berbasis kinerja terkait tanggung jawab sosial dan lingkungan dengan meningkatkan komunikasi dan keterlibatan karyawan dalam program serta membangun siklus umpan balik dan perbaikan terhadap program keuangan berkelanjutan dilakukan secara bertahap.

Kondisi ini mendorong perusahaan untuk melakukan beberapa penyesuaian terhadap beberapa rencana kerja perusahaan. Namun demikian, perusahaan tetap optimis karena perusahaan dan seluruh pemangku kepentingan bekerja sama untuk mengelola dan mengatasi dampak yang terjadi. Perusahaan berkomitmen untuk memberikan yang terbaik dengan berfokus pada pertumbuhan, kualitas, dan pengalaman sebagai strategi kami.

b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

b.1. Pencapaian Kinerja Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan telah memulai beberapa inisiatif dengan tujuan utama mengurangi jejak lingkungan, terutama emisi dari kegiatan operasional. Perusahaan memantau penggunaan sumber daya (kertas, energi, air) dan melanjutkan inisiatif penghematan hingga kantor pemasaran Indolife lainnya. Inisiatif-inisiatif ini sejalan dan berkolaborasi dengan tujuan untuk mencapai netralitas karbon.

b.2. Penghargaan

- 1) **Warta Ekonomi**, Indonesia Most Acclaimed Companies Award- Accelerating Comprehensive Transformation and Becoming Prestigious Company, dengan kategori Best Indonesia Most Prestigious Company 2023 with Outstanding Provision of Protection Benefits and Pension Funds to Customer, 6 Juli 2023
- 2) **Media Asuransi**, Life Insurance Market Leaders Award 2023, 27 Juli 2023

- 3) **The Iconomics**, 4th Indonesia Top Insurance Companies Awards 2023, dengan kategori Performing in Asset > 40 Trillion Life Insurance Company, 8 September 2023
- 4) **Warta Ekonomi**, Indonesia Best Insurance Awards 2023, Based on Best Insurance 2023 with Top Financial and Commitment to Improve Product and Service Quality, dengan category Life Insurance Total Assets Above Rp.25 T, 27 September 2023

c. Strategi Pencapaian Target

Penerapan strategi keberlanjutan PT Indolife Pensionsama merupakan bentuk komitmen kami untuk terus bertumbuh dalam jangka panjang dan menciptakan nilai keberlanjutan bagi pemangku kepentingan.

Implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan merupakan langkah penting bagi perusahaan untuk mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi dalam semua aktivitas perusahaan. Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan diperbarui setiap tahun dan target ataupun komitmen yang tercantum didalamnya ditingkatkan seiring dengan peningkatan kesiapan perusahaan. Perusahaan akan terus mempertahankan dan meningkatkan segala pencapaian dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik di setiap tingkat usaha.

Perusahaan yakin dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik, perusahaan mampu membangun dan memelihara kepercayaan para pemangku kepentingan. Perusahaan berkomitmen dalam menjaga profesionalisme, etika, dan integritas dalam setiap aspek bisnis dan juga memastikan kepatuhan terhadap semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan memperhatikan aspek transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan kewajaran.

Atas nama seluruh jajaran Direksi, Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan atas semua sumbang saran, sumbang tenaga, kerja keras, dukungan dan kerja sama yang diberikan. Apresiasi setinggi-tingginya juga saya sampaikan atas dedikasi dan komitmen dalam perjalanan keberlanjutan perusahaan di tahun 2023. Mari terus bergandengan tangan, menguatkan sinergi, dan mengakselerasi inovasi untuk mewujudkan masa depan yang lebih hebat.

Jakarta, 29 April 2024

INDOLIFE



Andreas S. Soedjijanto
Direktur Utama

5. Tata Kelola Keberlanjutan

Implementasi tata kelola keberlanjutan meliputi berbagai kegiatan dalam aspek lingkungan, sosial termasuk ketenagakerjaan dan pengembangan masyarakat, serta kepatuhan yang dikelola oleh beberapa fungsi. Fungsi tersebut bertanggung jawab dalam menyusun rencana, melakukan koordinasi dalam penerapan, memantau serta mengevaluasi efektivitas kegiatan dan berada di bawah pengawasan masing-masing Direktur dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama.

Dalam upaya mewujudkan tata kelola keberlanjutan, perusahaan menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) dijalankan dengan penuh tanggung jawab, etika, transparansi, dan integritas. Perusahaan senantiasa menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik secara konsisten dan berkesinambungan serta menjadikan prinsip-prinsip GCG sebagai landasan untuk melaksanakan kegiatan operasional perusahaan.

Di jajaran Dewan Komisaris, perusahaan telah membentuk komite-komite fungsional untuk mengoptimalkan fungsi pengawasan, demikian pula di jajaran Dewan Direksi telah dibentuk pula komite-komite yang membantu pelaksanaan tugas pengelolaan perusahaan dan jalannya implementasi tata kelola perusahaan.

a. Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris & Direksi

Sesuai Anggaran Dasar Perusahaan, Dewan Komisaris berperan dalam melakukan pengawasan terhadap tugas dan tanggungjawab Direksi. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, Dewan Komisaris mengacu pada Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam memenuhi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (good corporate government), Dewan Komisaris membentuk komite-komite sesuai peraturan yang berlaku dan komite lain yang diperlukan perusahaan.

Direksi merupakan organ perusahaan yang bertanggungjawab dalam mengelola dan menjalankan aktivitas Perusahaan sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan. Direksi bertindak atas nama Perusahaan untuk kepentingan Pemegang Saham. Direksi menjalankan tugas dan tanggungjawabnya berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Direksi bertanggung jawab terhadap kinerja aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan di dalam perusahaan disertai pendelegasian tugas dan tanggung jawab terkait pelaksanaan kegiatan terkait aspek sosial, lingkungan dan ekonomi pada setiap lini perusahaan.

b. Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada seluruh karyawan untuk berpartisipasi dalam beragam pelatihan dan pengembangan kompetensi, termasuk seminar, workshop dan sertifikasi profesi. Pengembangan SDM dilakukan dengan membangun ekosistem pembelajaran yang memungkinkan setiap orang untuk belajar apa saja, kapan saja, dan di mana saja melalui berbagai perangkat. Oleh sebab itu, terdapat beragam platform untuk mendukung kegiatan-kegiatan pembelajaran tersebut.

Untuk memastikan seluruh karyawan mendapatkan pelatihan dan pengembangan, perusahaan menerapkan pengembangan sumber daya manusia yang diadakan secara rutin dan diukur dengan tujuan meningkatkan skill dan kompetensi para karyawan diharapkan meningkatkan budaya kerja yang mendukung keuangan berkelanjutan.

Perusahaan mampu untuk mengembangkan, dan mempertahankan bakat yang berkomitmen untuk meningkatkan bisnis jangka panjang yang berkelanjutan bagi Perusahaan. Fokus Perusahaan adalah membangun tenaga kerja yang beragam dan inklusif dengan memberikan peluang yang setara. Perusahaan berhasil membekali dan mendidik seluruh tenaga kerja untuk menghadapi tantangan melalui peluang pengembangan di setiap jenjang organisasi di tengah iklim bisnis yang dinamis.

c. Manajemen Risiko Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi atas penerapan keuangan berkelanjutan yang berkaitan dengan aspek sosial, ekonomi dan lingkungan berdasarkan prosedur yang berlaku.

Proses manajemen risiko juga diterapkan secara terintegrasi dalam setiap tahapan seperti :

- 1) Mendukung budaya manajemen risiko yang kuat dengan struktur tata kelola risiko yang kokoh.
- 2) Mengintegrasikan pertimbangan risiko dalam proses manajemen dan pengambilan keputusan.

Sebagai bagian dari penerapan Tata Kelola, perusahaan berkomitmen untuk menerapkan tata kelola keberlanjutan sehingga dapat mendorong pencapaian keberlanjutan usaha dan mendukung penciptaan keuangan berkelanjutan.

d. Pemangku Kepentingan

Perusahaan telah mengidentifikasi pemangku kepentingan utama yang terdiri dari pemegang saham, regulator, karyawan, nasabah, mitra kerja, dan masyarakat sekitar. Identifikasi tersebut didapatkan dari analisa pola interaksi dan sifat keterlibatan dengan kegiatan bisnis Perusahaan serta memiliki pengaruh yang signifikan di sepanjang tahun 2023. Perusahaan berkomitmen untuk terus melibatkan setiap pemangku kepentingan melalui kegiatan komunikasi rutin dan transparansi informasi Perusahaan serta menciptakan hubungan harmonis dan strategis guna menjaga keberlanjutan operasional Perusahaan.

Perusahaan melibatkan pemangku kepentingan dalam setiap pengambilan keputusan strategis, terutama yang berkaitan dengan isu keberlanjutan, termasuk keterlibatan pada penyusunan Laporan Keberlanjutan ini.

e. Permasalahan, Perkembangan dan Pengaruh Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam menerapkan aspek keberlanjutan, Perusahaan telah memetakan beberapa tantangan yang dihadapi yang berkaitan dengan lingkungan, sosial dan tata kelola. Perusahaan senantiasa berkomitmen untuk mengatasi beragam tantangan tersebut sehingga dapat meminimalisir dampak negatif terhadap Perusahaan.

Beberapa isu yang menjadi kendala adalah :

1) Isu Ekonomi

- Meningkatnya biaya operasional
- Aktivitas tertunda karena keterbatasan SDM

2) Isu Lingkungan

- Pemanasan global dan kelangkaan energi
- Kurangnya ruang terbuka hijau di beberapa kota besar

3) Isu Sosial

- Banyak menjalankan program secara online, sehingga masyarakat kelas bawah kurang mengenal asuransi secara maksimal.
- Kurangnya akses masyarakat pada suatu produk, lembaga atau layanan jasa keuangan.
- Terbatasnya pemahaman literasi dan inklusi keuangan kepada masyarakat dalam dapat menghambat penerapan keuangan berkelanjutan yang efektif.

4) Isu Tata Kelola

- Perubahan regulasi yang cepat dan adanya aturan baru yang berdampak terhadap bisnis utama Perusahaan.
- Transformasi Digital di segala aspek termasuk media sosial, memberikan kemudahan bagi setiap orang untuk memberikan pendapat yang mengharuskan perusahaan untuk dapat meningkatkan pemantauan terhadap berita yang berkembang.

Perkembangan penerapan keuangan berkelanjutan didorong dengan peningkatan kesadaran tentang pentingnya keuangan berkelanjutan di kalangan pemangku kepentingan terhadap isu-isu lingkungan, sosial, dan tata kelola perusahaan. Perkembangan inovasi produk dan layanan yang ramah lingkungan dan sosial semakin banyak muncul yang dapat menciptakan peluang baru untuk pertumbuhan dan diferensiasi di pasar.

Permasalahan dan perkembangan penerapan keuangan berpengaruh terhadap perubahan pemikiran konsumen. Konsumen semakin mempertimbangkan faktor-faktor keuangan keberlanjutan dalam pengambilan keputusan investasi mereka. Konsumen yang peduli dengan hal tersebut akan mempercayakan investasinya ke perusahaan yang menerapkan praktik keuangan berkelanjutan yang baik. Konsumen akan menilai risiko dan peluang bisnis jangka panjang. Perusahaan yang tidak mengelola risiko lingkungan dan sosial dengan baik dapat menghadapi konsekuensi finansial yang signifikan, sementara perusahaan yang mengambil langkah-langkah proaktif dalam mengelola keberlanjutan dapat mengidentifikasi peluang baru untuk pertumbuhan bisnis.

6. Kinerja Keberlanjutan

Sebagai institusi perasuransian, pemasaran produk asuransi menjadi isu yang sangat perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi tingkat kesehatan keuangan secara signifikan. Untuk itu, perusahaan tidak hanya memperhatikan dan berfokus pada aspek ekonomi, namun juga senantiasa menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengintegrasikan prinsip keuangan berkelanjutan yang sejalan dengan pembangunan berkelanjutan ke dalam berbagai kebijakan dan program.

a. Membangun Budaya Keberlanjutan

Perusahaan percaya bahwa lingkungan yang sehat akan berdampak pada masyarakat dan perekonomian yang sehat pula akan membangun budaya keberlanjutan. Perusahaan juga ikut berperan atas dampak dari kegiatan bisnis terhadap lingkungan yang dilakukan dengan menggunakan sumber daya seperti energi, kertas, dan air dengan cara yang benar dan tepat.

Untuk itu, Perusahaan memanfaatkan sumber daya termasuk energi, kertas, dan air secara bijaksana dimana hal tersebut tidak hanya akan mengurangi emisi Gas Rumah Kaca (GRK), namun juga dapat mengurangi biaya operasional, dengan arti bahwa perusahaan menjadi bagian dari gerakan menciptakan dunia yang lebih hijau bagi generasi mendatang

Selain itu, pengembangan SDM tingkat lanjut dengan pengembangan sistem pelatihan mandiri, pelaksanaan edukasi nasabah dan berperan aktif dalam kegiatan yang berorientasi pada lingkungan hidup, perlu pula dilakukan transformasi budaya kerja yang memastikan perilaku para karyawan mendukung kolaborasi, sinergi, pertumbuhan bisnis dengan sehat dan sebagai *motor penggerak dalam membangun budaya keuangan berkelanjutan*.

b. Kinerja Ekonomi

dalam Miliar Rupiah

No	Deskripsi	2023
1	Pendapatan Premi	11.992,95
2	Klaim dan Manfaat Dibayar	10.787,07
3	Beban Usaha	335,65
4	Hasil Investasi	3.220,60
5	Laba Tahun Berjalan	331,54
6	Investasi	55.494,20
7	Ekuitas	18.074,84
8	Total Asset	55.829,03

Di tengah ketidakpastian perekonomian global dan kondisi geopolitik yang menciptakan situasi dengan risiko tinggi selama tahun 2023, Perseroan berhasil menjaga fundamental kinerja dapat tumbuh secara sehat, kuat dan berkelanjutan. Kinerja tersebut tidak terlepas dari komitmen Perseroan untuk terus menjalankan bisnis semakin kuat dan memberikan

respon strategis yang tepat di tengah situasi perekonomian yang masih jauh dari ideal pasca periode pandemi Covid 19.

Per 31 Desember 2023 perusahaan membukukan pendapatan premi sebesar Rp.11,99 triliun. Pertumbuhan pendapatan premi yang signifikan dengan pencapaian hasil investasi sebesar Rp. 3,22 triliun dan pengendalian Klaim dan Manfaat dibayar sebesar Rp. 10,79 triliun serta beban usaha sebesar Rp.335,65 miliar memberi kontribusi yang penting bagi perolehan laba tahun berjalan sebesar Rp.331,54 miliar.

c. Kinerja Sosial

Terlepas dari tantangan yang dihadapi di sepanjang tahun 2023, perusahaan tetap berkomitmen untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat Indonesia. Perusahaan melaksanakan berbagai program Tanggung Jawab Sosial dengan tujuan untuk menciptakan masyarakat yang lebih baik.

c.1. Pelayanan Yang Setara

Perusahaan berkomitmen untuk memberikan pelayanan atas produk / jasa yang setara kepada seluruh nasabah tanpa ada perbedaan perlakuan. Dengan memiliki jaringan kantor pemasaran yang tersebar di berbagai kota besar di Indonesia, bertujuan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat baik di kota besar sampai kota kecil lainnya.

c.2. Ketenagakerjaan

Perusahaan menerapkan prinsip kesetaraan bagi semua karyawan mulai dari proses rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karier hingga masa purnabakti serta menjalankan praktik pengelolaan sumber daya manusia dan hubungan ketenagakerjaan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini diwujudkan diantaranya dengan :

- 1) Penetapan standar upah karyawan, termasuk fasilitas lain sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 2) Memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan tanpa memandang suku, agama, ras dan jenis kelamin dalam mengembangkan karir.
- 3) Tidak mempekerjakan pekerja dibawah umur untuk setiap kegiatan operasional perusahaan.
- 4) Tidak menerapkan praktek kerja paksa, baik pada jam kerja maupun jam istirahat, berdasarkan ketentuan yang ada di dalam Peraturan Perusahaan

Di tahun 2023 telah karyawan telah mengikuti beberapa pelatihan, webinar ataupun sertifikasi untuk meningkatkan ketrampilan dan kompetensi antara lain :

- 1) Enhancing Financial Performance Through Data Analytics
- 2) Mengenal Lebih Jauh Pengaturan UU P2SK Dalam Rangka Penguatan Literasi, Inklusi dan Perlindungan Konsumen
- 3) Pengenalan Cloud Computing dan Peluang Metaverse di Industri Jasa Keuangan
- 4) Penerapan Artificial Intelligence (AI) dalam Data Analytics di Industri Jasa Keuangan
- 5) CISSA : Certified Information Systems Security Auditor
- 6) Fundamental Cyber Security & Penetration Testing

- 7) Manajemen Stress di Era Digital
- 8) Selling Skill & Persuasive Selling Skill
- 9) Penerapan Program APU & PPT Pada Perusahaan serta Sosialisasi Pengembangan Sistem Informasi Program Anti Pencucian Uang
- 10) Kode Etik Tenaga Pemasar & Komunikasi yang Efektif
- 11) Menjadi Pemimpin Cabang Yang Berpengaruh
- 12) Menghancurkan Hambatan Mental Dalam Penjualan

c.2. Kemasyarakatan

Dalam menciptakan masyarakat yang lebih baik adalah Perusahaan berkontribusi di bidang pendidikan, kesehatan, pemberdayaan ekonomi, serta lingkungan dan bantuan bencana. Di tengah keterbatasan yang dimiliki, tim dan para karyawan termasuk tenaga pemasar, saling bekerja sama untuk melaksanakan program ini agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat.

Inklusi dan Literasi Keuangan

Untuk terus meningkatkan literasi keuangan di Indonesia, perusahaan menyelenggarakan kegiatan literasi dan edukasi keuangan dengan memberikan seminar kepada komunitas Jalan Sehat Hash House Harrirers Merbabu Salatiga yang dilaksanakan pada 21 Oktober 2023 dengan tema "Akses Keuangan Merata, Masyarakat Sejahtera". Dimana sebagian peserta berprofesi sebagai wiraswasta.

Pada seminar tersebut para peserta dibekali informasi mengenai asuransi secara umum. Mulai dari menjelaskan apa itu asuransi, bagaimana proses asuransi, kemudian penggolongan asuransi, lalu dilanjutkan dengan klasifikasi dari asuransi jiwa dan asuransi umum, selanjutnya manfaat dari asuransi, dan diakhiri dengan penjelasan tahapan penutupan asuransi (pembelian asuransi) dan tahapan penyelesaian klaim.



Seminar berjalan dengan baik dan lancar. Antusias peserta terlihat dari sesi tanya jawab yang diadakan. Dari kegiatan ini diharapkan semua yang disampaikan dalam seminar tersebut peserta dapat mengetahui secara jelas mengenai asuransi dan dapat

meningkatkan pemahaman dan minat berasuransi sehingga dapat memilih produk, layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan juga pentingnya memproteksi diri dan harta benda yang dimiliki.



Dengan diadakannya acara Edukasi dan Literasi Keuangan tersebut diharapkan akan menambah pengetahuan mengenai manfaat menabung dan berasuransi sejak dini.

Tanggung jawab Sosial dan Lingkungan

Perusahaan kembali melaksanakan rangkaian kegiatan *Corporate Social Responsibility* di berbagai daerah. Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan untuk membantu dan memperkuat keterlibatan perusahaan dalam mendukung berbagai lapisan masyarakat, termasuk anak-anak di panti asuhan dan lansia di panti jompo. Dalam semangat inklusivitas, perusahaan memberikan dukungan tanpa memandang perbedaan agama atau kepercayaan. Melalui kegiatan ini, perusahaan ingin menyampaikan pesan bahwa pendidikan adalah hak bagi setiap anak, dan kita semua memiliki tanggung jawab untuk membantu mereka mencapainya. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan bantuan materi, tetapi juga untuk menciptakan pengalaman berharga dan momen kebersamaan bagi anak-anak dan lansia.

- 1) Bertepatan dengan bulan Ramadhan 1444H, kunjungan ke **Panti Asuhan Khusus Yatim As-Syafi'iyah** tanggal 05 April 2023, beralamat di Jl. Jatiwaringin Raya No.76, Pondok Gede, Bekasi. Acara tersebut bertema Ramadhan Berkah yang bertujuan untuk saling berbagi kepada anak-anak yatim yang sedang mondok dan belajar di Pesantren Khusus Yatim As-Syafi'iyah.
- 2) **Yatim Piatu Hindu Anatha Jakarta**, tanggal 21 November 2023. Program ini diharapkan dapat menjadi pendorong semangat belajar mereka dan memberikan perspektif positif terhadap pendidikan. Kami berusaha memupuk hubungan dengan para pengurus Yatim Piatu Hindu Anatha karena mereka membantu untuk menyalurkan donasi untuk anak-anak yatim piatu maupun anak-anak dengan keluarga kurang mampu Hindu di seluruh Indonesia, bukan hanya di wilayah Jakarta.

- 3) **Panti Jompo Usia Emas Rumah Pemulihan Kasih Anugerah**, tanggal 22 November 2023, yang beralamat di Bojong Nangka, Kec. Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Banten. Kegiatan ini dirancang untuk memberikan dukungan dan keceriaan kepada para lansia, menciptakan momen kebahagiaan di tengah-tengah mereka.
- 4) **Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) Yayasan Nur Hidayah Surakarta**, tanggal 23 November 2023, di Jl. Pisang No.12, Kerten, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Dari program yang dilakukan tersebut diharapkan dapat membantu meningkatkan semangat belajar anak-anak.
- 5) **Panti Asuhan Putri Aisyiyah 1**, dengan penuh kehangatan, tim mengunjungi Panti Asuhan Putri Aisyiyah 1 di Surabaya pada tanggal 23 November 2023. Selain memberikan dorongan positif untuk semangat belajar mereka, tim juga memberikan edukasi lingkungan, tentang pemilihan sampah dan praktik 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*). Harapannya, anak-anak dapat menjadi agen perubahan dalam praktik keberlanjutan di sekitar mereka.
- 6) **Panti Asuhan Teratai Kasih**, tanggal 23 November 2023. Program bantuan alat sekolah dan tempat sampah 3 in 1 sebagai bagian dari inisiatif perusahaan dalam memberikan edukasi lingkungan. Tim secara interaktif menyampaikan sosialisasi mengenai pentingnya pemilahan sampah dan konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) kepada anak-anak.
- 7) **Susteran Putra-Putri Yesus Kristus (PPYK)**, yang terletak di Kedungsriti Umbulharjo Pakem Sleman Yogyakarta, dimana sebanyak 26 anak yang tinggal di Susteran PPYK Yogyakarta menerima bantuan pada tanggal 23 November 2023. Bantuan ini diharapkan dapat membantu meningkatkan motivasi belajar anak-anak, membuka peluang untuk masa depan yang lebih cerah.
- 8) **Panti Asuhan Sahal Suhail Ungaran**, tanggal 24 November 2023, beralamat di Jl. Melati Raya II No.16, RT.001/RW.006, Ungaran, Genuk, Kec. Ungaran Bar., Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Tim secara interaktif menyampaikan sosialisasi kepada anak-anak mengenai pentingnya kebersihan, cara yang benar dalam memilah sampah, serta pentingnya daur ulang sampah. Selain membangun kesadaran lingkungan sejak dini, tim juga memberikan dorongan positif untuk semangat belajar mereka.

d. Kinerja Lingkungan Hidup

Memastikan bahwa lingkungan tempat bekerja selalu terjaga kebersihannya adalah salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk menghindarkan diri dari serangan penyakit. Jika lingkungan kerja tidak terorganisasi dengan baik serta banyak faktor yang berbahaya maka pekerja akan menimbulkan efek buruk bagi karyawan.

Selain senantiasa untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat, Perusahaan juga mengadakan sosialisasi kepada para karyawan agar memiliki pengetahuan dasar seputar keselamatan kerja sehingga dapat mengurangi probabilitas kecelakaan atau penyakit yang mengakibatkan demotivasi dan defisiensi produktivitas kerja. Dan juga disertai dengan kesadaran pribadi dari para pekerja untuk saling mengingatkan dan menjaga kesehatan serta keamanan lingkungan kerja. Perusahaan percaya bahwa dengan menciptakan lingkungan yang aman, sehat, dan kondusif maka akan mendukung efektivitas dan produktivitas kerja seluruh karyawan.

d.1. Sanitasi

Sanitasi adalah status kesehatan suatu lingkungan yang mencakup perumahan, pembuangan kotoran, penyediaan air bersih dan sebagainya. Sanitasi merupakan upaya menjaga kebersihan lingkungan dan kesehatan melalui pengawasan terhadap faktor lingkungan. Sanitasi dibutuhkan untuk melindungi setiap orang dari faktor yang mempunyai efek merusak perkembangan fisik, kesehatan, dan kelangsungan hidup. Sanitasi adalah faktor penting yang harus diperhatikan, terutama sarana air bersih, ketersediaan toilet, pengolahan air limbah, pembuangan sampah, dan pencemaran tanah.

Sebagai pihak penyewa gedung Wisma Indocement di Kantor Pusat, perusahaan menyerahkan tugas & tanggung jawab sanitasi kepada pihak yang menyewakan gedung yaitu PT. Serasi Tunggal Mandiri seperti sarana air bersih, ketersediaan dan kebersihan toilet, pengolahan air limbah, pembuangan sampah, dan pencemaran tanah. Dalam pelaksanaannya, PT. Serasi Tunggal Mandiri selaku pihak yang menyewakan gedung telah memenuhi Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan sertifikasi ISO 45001:2018.

Tidak lupa di seluruh Kantor Pemasaran, perusahaan menghimbau pentingnya menjaga kebersihan lingkungan terkait sanitasi dasar seperti sarana air bersih dan kebersihan toilet.

d.2. Tempat Sampah Ramah Lingkungan

Salah satu langkah utama dalam pengelolaan sampah adalah sorting atau pemilahan, karena semakin hari semakin menumpuk, pemilahan sampah dari sumbernya merupakan salah satu upaya untuk mengelola sampah dan mengurangi dampak buruk yang dapat ditimbulkan dikemudian hari jika tidak dipilah dari awal oleh para karyawan.

Di lingkungan kantor pusat, pengelola gedung telah menyediakan tempat sampah dengan 3 kode berbeda berdasarkan fungsinya.

- 1) Organik : sampah yang berasal dari sisa makhluk hidup, yang mudah terurai secara alami tanpa proses campur tangan manusia dengan waktu yang cukup cepat, seperti Daun, Kayu, Kulit Telur, Bangkai Hewan dan Tumbuhan, Sisa Makanan.
- 2) Non Organik : sampah yang sudah tidak dipakai lagi dan sulit terurai namun dapat di daur ulang, seperti Kertas, Kaleng, Plastik, Majalah Bekas, Koran Bekas, Kemasan Minuman, Botol Kaca, Tisu.

- 3) B3 (Bahan Berbahaya dan Beracun) : menampung khusus sampah B3 atau sampah dengan Bahan Berbahaya dan Beracun, seperti Battery, Pestisida, Hairspray, Detergen, Carbon Paper.



Selain di lingkungan kantor, saat kegiatan *Corporate Social Responsibility* dilakukan, tim mengedukasi pentingnya sortir atau pemilahan sampah kepada para peserta, disertai dengan pemberian tempat sampah 3 in 1 (dengan kode Organik, Non Organik dan B3) di lokasi tersebut.



d.3. Sistem Kerja Ramah Lingkungan

Memiliki kantor ramah lingkungan tidak mengharuskan perusahaan untuk membangun atau memindahkan lokasi gedung. Dengan terus mengkampanyekan hemat energi kepada karyawan, hal ini di implementasikan dengan membangun kepedulian dalam menerapkan *sustainability culture* berupa penghematan listrik, penghematan air dan penghematan kertas.

Beberapa contoh inisiasi penghematan kertas :

- Paperless, mengurangi penggunaan kertas sebagai media cetak untuk dokumen yang tidak terlalu penting dan tidak membutuhkan tandatangan dan diarahkan ke dokumen digital atau data virtual
- Recycle, menggunakan kertas bekas pakai, yaitu pemanfaatan bagian belakang kertas bekas pakai yang masih kosong (cetak bolak-balik)

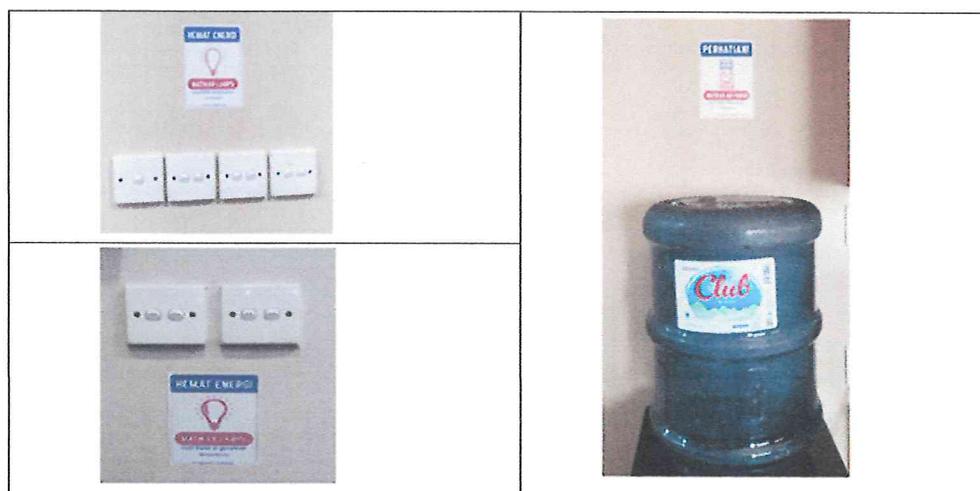


Beberapa contoh inisiasi penghematan listrik :

- Turn to LED, yaitu penggunaan atau penggantian lampu hemat energi, dari neon ke arah LED disertai penataan lampu sesuai dengan letak yang proporsional untuk mendapatkan pencahayaan yang optimal. Setiap ada penambahan, perubahan dan perombakan ruang kerja karyawan, untuk instalasi lampu yang sebelumnya menggunakan neon di alihkan ke lampu LED.



Turn Off Power, yaitu mematikan pendingin ruangan (Ac Split), Dispenser (Hot & Cold), lampu ruangan, printer & komputer dan peralatan listrik lainnya bila sudah tidak digunakan



e. Tanggung Jawab Pengembangan Produk

Pengembangan Produk Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan belum secara khusus mempunyai produk yang menuju ke arah program keuangan berkelanjutan. Namun demikian, perusahaan mengikuti isu perkembangan produk terkait keuangan berkelanjutan. Perusahaan terus berinovasi untuk menghasilkan produk berkualitas dan memberikan layanan terbaik. Dalam hal informasi dan teknologi (IT), perusahaan meyakini sistem yang terus dikembangkan dengan baik dapat meningkatkan efisiensi dari aspek biaya, waktu kerja bahkan hingga memberikan dampak baik bagi lingkungan dengan meminimalkan penggunaan kertas.

Keamanan Data Nasabah

Menjaga keamanan data perusahaan merupakan tugas bersama, baik di perusahaan maupun nasabah. Namun, diperlukan pengelolaan yang baik untuk menjaga keamanan data tersebut yang merupakan hal kunci dalam membangun dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Untuk itu diperlukan komitmen untuk senantiasa melakukan perlindungan nasabah dengan menjaga privasi dan keamanan data nasabah pada setiap transaksi yang dilakukan dan tidak melakukan penyebaran data pribadi nasabah kepada pihak lain. Data nasabah hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang dan disimpan dalam database berbasis teknologi tinggi minimal membatasi akses perangkat dengan password dan enkripsi.

Implementasi teknologi informasi (TI) untuk pengamanan data nasabah terus disempurnakan, antara lain melalui:

- *Backup Data* Perusahaan Secara Berkala (Pencadangan dan Pemulihan)
- Autentikasi proses pengenalan peralatan, sistem operasi, aplikasi, dan identitas pengguna yang terhubung dengan jaringan komputer, agar setiap perangkat yang terhubung pada jaringan local terdaftar pada Firewall sebagai akses untuk menggunakan jaringan dan Internet
- Penggunaan Enkripsi dalam modul login aplikasi internal dalam mengakses ke database
- Penerapan SSL (Secure Socket Layer) pada website Indolife yang merupakan protokol keamanan internet berbasis enkripsi yang biasa digunakan pada sistem keamanan website

- Penerapan DMZ (Demilitarized Zone) yang berfungsi untuk melindungi system webserver dari peretas yang ingin mencoba memaksa masuk kedalamnya tanpa memiliki izin akses
- Pemasangan Host-Based WAF (*web application firewall*) yang memiliki fungsi utama memberikan keamanan pada website agar terhindar dari ancaman cyber (*cross-site-scripting (XSS)*, *Distributed Denial-of-Service (DDoS)*, *SQL injection*, *file inclusion*, serta serangan lainnya)

Survei Kepuasan Nasabah

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah, perusahaan melaksanakan survey kembali di tahun 2023. Tujuan dari survey kepuasan pelanggan adalah untuk mengetahui seberapa puas nasabah dari produk sudah ditawarkan dan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah. Survei dilakukan tetap menggunakan questioner berupa link URL yang dikirim langsung ke nomor handphone nasabah untuk diisi/jawab sesuai pertanyaan yg diterima.

Apabila hasil survei menunjukkan hasil kurang memuaskan, maka perusahaan perlu melakukan inovasi untuk memperbaiki poin-poin penting yang menjadi kekurangan atas hasil survey tersebut. Dari keseluruhan pertanyaan yang di ajukan kepada nasabah responden, dapat di simpulkan bahwa pada survey kepuasan nasabah untuk periode 2023 ini mendapatkan nilai "Puas".

Atas hasil survey tersebut, perusahaan berupaya untuk meningkatkan hasil penilaian dari "Puas" menjadi "Sangat Puas" dengan melakukan beberapa perbaikan, beberapa diantaranya adalah untuk memberikan akses yang mudah, meningkatkan konsistensi layanan dan memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah. Perusahaan terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi, baik untuk lini yang berhadapan langsung dengan nasabah maupun operasional dikantor pusat. Beberapa contoh tindakan yang diambil dalam upaya memperbaiki hasil penilaian survey adalah :

- Fokus pada peningkatan pelayanan kepada nasabah pada proses on boarding
- Melakukan penyelesaian menyeluruh atas feedback dari nasabah
- Memastikan nasabah mendapat kemudahan dan pelayanan terbaik pada saat melakukan transaksi Klaim
- Memberikan pengalaman transaksi yang akurat bagi nasabah
- Memastikan pelayanan yang diberikan memberikan nilai tambah dalam penyelesaian issue yang dialami oleh nasabah

Dalam melakukan transformasi, perusahaan terus berupaya menciptakan kemudahan melalui berbagai layanan inovatif, solusi untuk customer onboarding, program loyalitas nasabah yang disajikan secara lebih personal, proses klaim yang lebih cepat, akses yang lebih mudah untuk mendapatkan informasi tentang produk dan layanan, serta berbagai inisiatif lainnya. Dengan inisiatif-inisiatif ini, Perusahaan diharapkan mampu memberikan layanan yang istimewa kepada para nasabah dan business partner secara optimal agar pada survey berikutnya mendapatkan nilai "Sangat Puas".