

2024

Sustainability Report



INDOLIFE
ASURANSI JIWA DAN DANA PENSUN

Laporan Keberlanjutan

PT Indolife Pensionsama berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

☎ 021 - 522 3771 🌐 www.indolife.co.id ✉ cs@indolife.co.id

Prakata

PT Indolife Pensionsama menerbitkan Laporan Keuangan Berkelanjutan ini sebagai wujud komitmen kami terhadap praktik bisnis yang bertanggungjawab, transparan dan berkelanjutan. Laporan ini sebagai bagian pemenuhan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Kami senantiasa berupaya mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam strategi bisnis, operasional dan tata kelola Perusahaan. Kami berfokus pada penciptaan nilai jangka panjang yang tidak hanya menguntungkan bagi pemangku kepentingan, tetapi juga mendukung pelestarian lingkungan, pemberdayaan masyarakat dan tata kelola yang baik.

Melalui laporan ini, kami menyampaikan pencapaian, tantangan dan langkah strategis yang telah kami kerjakan sepanjang tahun 2024 untuk mewujudkan keuangan berkelanjutan. Kami berharap laporan ini dapat menjadi sarana berkomunikasi kepada seluruh pemangku kepentingan dan mendorong kolaborasi untuk menciptakan dampak positif yang lebih besar.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan dan kepercayaan yang diberikan oleh karyawan dan para pemangku kepentingan termasuk nasabah PT Indolife Pensionsama. Kami terus berkomitmen untuk meningkatkan kinerja keberlanjutan demi masa depan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Tentang Laporan Keberlanjutan 2024

Laporan Keberlanjutan ini mencakup periode pelaporan dari 1 Januari 2024 hingga 31 Desember 2024. Laporan ini memvisualisasikan kontribusi dan komitmen Perusahaan terhadap pembangunan berkelanjutan secara holistik untuk mengembangkan bisnis yang berkelanjutan. Keberlanjutan merupakan hal mendasar bagi pertumbuhan jangka panjang dan elemen penting dari praktik bisnis Perusahaan. Laporan Keberlanjutan PT Indolife Pensionsama disusun berdasarkan kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan yang dicapai pada tahun 2024. Diterbitkan setahun sekali. Laporan ini mengacu pada 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.....	11
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. Kendala Penerapan Keuangan Berkelanjutan.....	14
6. Kinerja Keberlanjutan.....	16
a. Membangun Budaya Keberlanjutan.....	16
b. Kinerja Ekonomi.....	16
c. Kinerja Sosial.....	17
d. Kinerja Lingkungan Hidup.....	23
e. Tanggung Jawab Pengembangan Produk	25

1. Strategi Keberlanjutan

PT Indolife Pensiontama mengintegrasikan prinsip keberlanjutan dalam operasional bisnis dan pelaporan dengan menyusun Laporan Keberlanjutan dan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai pemenuhan terhadap ketentuan regulator. Strategi keberlanjutan yang dapat diterapkan oleh Perusahaan berfokus pada aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola. Berikut adalah strategi keberlanjutan yang diterapkan oleh Perusahaan yaitu:

1. Mengembangkan kebijakan internal tentang keuangan yang berkelanjutan yang mendukung pertumbuhan ekonomi inklusif dengan memadukan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.
2. Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman bagi pegawai sebagai tempat kebanggaan untuk memberikan kontribusi terbaik bagi Perusahaan.
3. Mengembangkan produk asuransi yang berkelanjutan dengan menawarkan inovasi produk dan pelayanan yang prima bagi masyarakat guna mendukung inklusi sosial.
4. Memenuhi kewajiban penyampaian RAKB dan menyusun dan mempublikasikan Laporan Keberlanjutan sebagai bentuk transparansi kepada pemangku kepentingan.
5. Peningkatan kapasitas dan kesadaran internal Perusahaan melalui pelatihan dan workshop supaya mendorong Perusahaan selalu siap sedia beradaptasi dan merespon setiap tantangan yang ada.
6. Pemantauan dan evaluasi terhadap implementasi RAKB dan Laporan Keberlanjutan dan memperbaiki kekurangan dalam pelaksanaannya.

Strategi keberlanjutan ini dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan spesifik Perusahaan maupun dinamika industri. Dengan komitmen yang kuat, Perusahaan dapat memenuhi ketentuan regulasi sekaligus berkontribusi bagi pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

2. Kinerja Aspek Keberlanjutan

a. Aspek Ekonomi

Sepanjang tahun 2024, industri asuransi mencatatkan pendapatan premi sebesar Rp185,39 triliun, meningkat 4,3% dibanding tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini didorong oleh premi bisnis baru sebesar Rp108,32 triliun dan premi lanjutan Rp77,07 triliun, yang masing-masing naik 4,3%. Dari sisi cakupan perlindungan, jumlah tertanggung industri asuransi jiwa mengalami lonjakan 80,1% menjadi 154,64 juta orang, yang didorong oleh pertumbuhan pesat segmen tertanggung kumpulan (107,7%) menjadi 133,05 juta orang.

Sementara itu, total aset industri asuransi jiwa meningkat 0,7% menjadi Rp616,75 triliun, lebih tinggi dibandingkan pertumbuhan tahun sebelumnya yang hanya 0,3%. Sementara itu, total investasi industri mencapai Rp541,40 triliun, naik 0,2%.

Salah satu pertumbuhan investasi terbesar berasal dari Surat Berharga Negara (SBN), yang meningkat 11,9% dengan total kontribusi Rp205,03 triliun (37,9% dari total investasi)

Dari hasil tersebut, perusahaan berhasil memperoleh pendapatan premi untuk periode 2024 sebesar Rp.12,74 triliun dengan pencapaian laba tahun berjalan sebesar Rp.278,76 milyar. Sedangkan dari sisi aset, perusahaan mencatatkan aset sebesar Rp.60,60 triliun dengan jumlah investasi sebesar Rp.60,24 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. Pencapaian Perusahaan merupakan hasil kinerja bersama yang mampu mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki, peluang dan sekaligus memberikan respon yang tepat terhadap tantangan yang ada.

Dengan semangat mengimplementasikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, Perusahaan telah melakukan berbagai kegiatan yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan seperti literasi keuangan, *green environment*, bantuan sosial dan kegiatan kepedulian dan pemberdayaan masyarakat 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 70 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	2024
Pendapatan Premi	Milyar	12.737,24
Laba tahun berjalan	Milyar	278,76
Total Aset	Milyar	60.598,38
Total Ekuitas	Milyar	19.101,02
Total Liabilitas	Milyar	41.497,35
Jumlah Kantor Pusat	Kantor	1
Jumlah Kantor Pemasaran	Kantor	70

c.2. Jumlah Karyawan

Keterangan		Jumlah
A	Berdasarkan Jenis Kelamin	
	Laki-laki	205 Orang
	Perempuan	387 Orang
B	Berdasarkan Usia	
	< 25 Tahun	7 Orang
	25 - 34 tahun	150 Orang
	35 - 44 Tahun	197 Orang
	45 - 54 Tahun	168 Orang
	> 54 Tahun	70 Orang
C	Berdasarkan Pendidikan	
	SD - SLTP	9 Orang
	SMA - Sederajat	259 Orang
	Diploma 1 - 3	87 Orang
	Strata 1 - 3	237 Orang
D	Berdasarkan Status Ketenagakerjaan	
	Karyawan Tetap	460 Orang
	Karyawan Tidak Tetap	132 Orang
E	Total	592 Orang

c.3. Kepemilikan Saham Perusahaan

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

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
 - STUDYSAVE 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 Pensionsama 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,

Di tengah dinamika dunia yang terus berubah, kami menyadari bahwa keberlanjutan bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan yang mendasar bagi kelangsungan bisnis dan kehidupan di bumi ini. Nilai keberlanjutan telah menjadi inti dari visi dan misi kami, yang tidak hanya berfokus pada pencapaian keuntungan finansial, tetapi juga pada penciptaan dampak positif bagi lingkungan, masyarakat dan tata kelola yang baik. Kami percaya bahwa pertumbuhan yang berkelanjutan hanya dapat tercapai melalui keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.

Laporan Keberlanjutan 2024 ini adalah cerminan dari kemajuan dalam perjalanan keberlanjutan kami dan juga sebagai gambaran dalam pelaksanaan keuangan berkelanjutan. Perusahaan berupaya melakukan 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 kami 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, kami 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.

Upaya kami sejalan dengan isu-isu global dan mendukung peta jalan keuangan berkelanjutan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

a.2. Respon Perusahaan terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Komitmen kami terhadap penerapan keuangan berkelanjutan tercermin dalam setiap langkah strategis yang kami ambil. Kami terus mengintegrasikan prinsip-prinsip Environmental, Social, dan Governance (ESG) ke dalam operasional dan pengambilan keputusan. Melalui pendekatan ini, kami berupaya untuk mendukung transisi menuju ekonomi rendah karbon, meningkatkan inklusi keuangan, serta memastikan bahwa setiap investasi yang kami lakukan memberikan manfaat jangka panjang bagi semua pihak.

Namun, perjalanan ini tidak luput dari tantangan. Ketidakpastian ekonomi global, perubahan regulasi, serta kompleksitas dalam mengukur dampak keberlanjutan menjadi beberapa hambatan yang kami hadapi. Selain itu, kami juga menyadari adanya kebutuhan untuk terus meningkatkan kesadaran dan kapabilitas internal agar seluruh elemen perusahaan dapat bergerak sejalan menuju tujuan yang sama.

a.3. Komitmen Manajemen

Perusahaan berkomitmen untuk terus meningkatkan ketahanan organisasi dengan fokus pada peningkatan produktivitas bahkan di kondisi yang penuh tantangan karena beragam isu eksternal yang terjadi. Kami berfokus pada peningkatan produktivitas melalui proses bisnis yang terstruktur, efektif dan efisien, pemanfaatan teknologi informasi yang tepat, peningkatan kapasitas dan kualitas internal. Di samping itu, kami juga memperkuat pengelolaan risiko dan tata kelola dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Dengan komitmen ini, kami mengharapkan implementasi keuangan berkelanjutan menjadi lebih terarah dan terukur, sehingga akan menjadi dasar bagi Perusahaan dalam mendukung keuangan keberlanjutan secara optimal.

a.4. Tantangan Pencapaian Kinerja

Di tengah isu geopolitik global dan ancaman resesi global di tahun 2024, kami mampu menjaga kinerja dengan baik dengan penerapan strategi yang tepat. Kami melanjutkan pembangunan budaya perusahaan yang berbasis kinerja dengan memperhatikan tanggung jawab sosial dan lingkungan sekaligus meningkatkan komunikasi dan keterlibatan karyawan dalam program keberlanjutan.

Tantangan-tantangan yang ada tentu saja memberi pengaruh terhadap kinerja industri asuransi. Namun demikian, Perusahaan berupaya dengan optimal memberikan perlindungan asuransi dan layanan terbaik bagi masyarakat dengan berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan termasuk mengelola risiko dan peluang yang terkait dengan lingkungan, sosial dan tata kelola.

b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

b.1. Pencapaian Kinerja Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Pencapaian keuangan berkelanjutan PT Indolife Pensionsama dijelaskan berdasarkan aspek ekonomi, aspek sosial dan aspek lingkungan. Aspek ekonomi merupakan faktor krusial dalam berkelanjutan yaitu pencapaian kinerja bisnis yang menguntungkan dan kontribusinya terhadap pembangunan berkelanjutan termasuk melalui pemenuhan kewajiban perpajakan kepada negara. Dari aspek sosial, Perusahaan telah menjalankan kegiatan dalam pemberian bantuan dan sumbangan yang akan dijabarkan di Laporan Keberlanjutan ini yang menunjukkan komitmen Perusahaan dalam membangun budaya yang peka terhadap kondisi masyarakat yang membutuhkan bantuan. Kami juga mempunyai inisiatif dengan tujuan untuk mendukung pelestarian lingkungan hidup seperti: pengaturan penggunaan energi listrik, penghematan penggunaan bahan bakar minyak dan air juga pengaturan penggunaan kertas.

b.2. Penghargaan

- 1) **Warta Ekonomi**, pada Indonesia Excellence Good Corporate Governance Ethics in Establishing Sustainable Business Culture and Practices, 5 Maret 2024
- 2) **Warta Ekonomi**, pada The Most Innovative Life Insurance for Developing Innovative Digital Platform and Data Security, 28 Maret 2024
- 3) **Media Asuransi**, pada Life Insurance Market Leaders Award 2024, 30 Juli 2024
- 4) **Warta Ekonomi**, pada Indonesian Most Acclaimed Companies 2024 with Outstanding Commitment in Providing Reliable Insurance Services, 31 Juli 2024
- 5) **Warta Ekonomi**, pada Best Digital Finance 2024 for Improving the Quality of Digital Technology Infrastructure, 23 Agustus 2024
- 6) **Warta Ekonomi**, pada Indonesia Best Life Insurance 2024 for Maintaining Positive Performance Through Efficiency Strategy, Total Assets Above 25T, 31 Oktober 2024
- 7) **The Economics**, pada Nusantara Award 2024, Top 5 Insurance Company 2024, 17 Desember 2024
- 8) **Media Asuransi**, pada Asuransi Jiwa Ekuitas di Atas Rp.1,5 Triliun, 5 Desember 2024

c. Strategi Pencapaian Target

Untuk mengatasi berbagai tantangan dan mencapai target keberlanjutan, maka kami merumuskan strategi yang terukur. Pertama, kami akan memperkuat kolaborasi dengan mitra-mitra strategis baik pemerintah maupun sektor swasta untuk mengakselerasi pertumbuhan keuangan berkelanjutan. Kedua, kami meningkatkan kapabilitas dan kualitas internal kami termasuk meningkatkan investasi dalam teknologi hijau untuk menciptakan masa depan yang berkelanjutan. Ketiga, kami menyusun target yang realistis dan terukur dan akan dipantau secara berkala melalui laporan kepada pemangku kepentingan.

Atas nama seluruh jajaran Direksi, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan atas dukungan dan kerja sama yang diberikan. Apresiasi setinggi-tingginya juga kami sampaikan atas dedikasi dan komitmen dalam menerapkan keuangan keberlanjutan Perusahaan di tahun 2024. Mari terus bergandengan tangan, menguatkan sinergi, dan mengakselerasi inovasi untuk mewujudkan masa depan yang lebih baik.

Jakarta, 29 April 2025



Andreas S. Soedjijanto
Direktur Utama

5. Tata Kelola Keberlanjutan

Aspek tata kelola menjadi suatu elemen penting bagi perusahaan yang mengedepankan prinsip keberlanjutan. Perusahaan memerlukan suatu sistem tata kelola yang memperjelas fungsi dan tugas pihak-pihak dalam perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Implementasi tata kelola keberlanjutan oleh masing-masing fungsi ini 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 menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik secara konsisten dan berkesinambungan, prinsip-prinsip GCG digunakan 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

Dewan komisaris memiliki tugas dan tanggungjawab untuk melakukan pengawasan terhadap Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan(RAKB) dan implementasi keuangan berkelanjutan. Dewan komisaris dan direksi akan mengadakan rapat secara berkala untuk memantau kinerja keuangan perusahaan dan penerapan keuangan berkelanjutan.

Direksi memiliki tugas dan tanggungjawab dalam mengelola dan menjalankan aktivitas Perusahaan, membangun budaya keuangan berkelanjutan, memastikan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan dan pelaksanaan RAKB, menyusun laporan keberlanjutan dan mempublikasikan laporan.

b. Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada setiap 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 meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan kompetensinya.

Perusahaan berkomitmen untuk memberikan peluang peningkatan kompetensi dan ketrampilan secara adil dan tanpa adanya diskriminasi, mendidik dan membekali karyawan agar mampu menghadapi tantangan iklim bisnis yang dinamis.

c. Manajemen Risiko Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan menyadari bahwa perkembangan industri asuransi saat ini semakin kompleks. Oleh karena itu diperlukan manajemen risiko keuangan yang berkelanjutan untuk mewujudkan kualitas pengelolaan Perusahaan yang sehat, berdaya saing dan bertumbuh.

Dalam menjalankan usaha, perusahaan menghadapi berbagai risiko yang berpotensi menghambat kinerja dan pencapaian target Perusahaan. Pengelolaan manajemen risiko dilakukan dengan merujuk pada regulasi dari OJK. Pengelolaan risiko dengan menerapkan *Three Lines Model* yang melibatkan fungsi operasional, fungsi manajemen risiko dan kepatuhan dan fungsi audit internal.

d. Pemangku Kepentingan

Perusahaan telah mengidentifikasi pemangku kepentingan utama yang terdiri dari pemegang saham, regulator, karyawan, nasabah, mitra kerja, dan masyarakat. 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.

e. Kendala 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
 - Kelangkaan energi
 - Kurangnya ruang terbuka hijau di beberapa kota besar
- 3) Isu Sosial
 - Terbatasnya akses masyarakat pada suatu produk, lembaga atau layanan jasa keuangan
 - Kurang maksimal dalam menjalankan literasi dan inklusi keuangan kepada masyarakat dalam kategori '*in the bottom of pyramid*' (pendapatan rendah dan tidak teratur, tinggal di daerah terpencil, penyandang disabilitas, buruh yang tidak mempunyai dokumen identitas legal dan masyarakat pinggiran)
- 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 di ruang publik mengharuskan Perusahaan untuk dapat meningkatkan pemantauan terhadap berita negatif yang berkembang dan menjaga keamanan data

6. Kinerja Keberlanjutan

PT Indolife Pensionsama sebagai bagian dari lembaga jasa keuangan berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan sesuai POJK No.51/POJK.03/2017. Keuangan berkelanjutan didefinisikan sebagai dukungan menyeluruh dari sektor jasa keuangan untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, lingkungan hidup dan sosial.

a. Membangun Budaya Keberlanjutan

Perusahaan mendukung budaya keberlanjutan dengan merancang berbagai program yang selaras dengan keuangan berkelanjutan antara lain dengan mengalokasikan dana untuk kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) atau CSR. Sosialisasi untuk membangun budaya keberlanjutan dilakukan oleh Perusahaan melalui media situs/website dan pertemuan dengan mitra kerja atau masyarakat dalam berbagai kegiatan TJSL/CSR. Perusahaan juga mendorong kantor yang ramah lingkungan dengan melakukan efisiensi penggunaan energi listrik, air dan kertas.

b. Kinerja Ekonomi

dalam Milyar Rupiah

No	Deskripsi	2024
1	Pendapatan Premi	12.737,24
2	Klaim dan Manfaat Dibayar	12.034,60
3	Beban Usaha	374,06
4	Hasil Investasi	3.682,22
5	Laba Tahun Berjalan	278,76
6	Investasi	60.241,73
7	Ekuitas	19.101,02
8	Total Asset	60.598,38

Di tengah ketidakpastian perekonomian global dan kondisi geopolitik yang menciptakan *downside risk* terhadap prospek pertumbuhan ekonomi, Perusahaan berhasil menjaga fundamental kinerja tetap tumbuh secara sehat, kuat dan berkelanjutan.

Pada tahun 2024, pendapatan premi lebih tinggi 4.47% dari anggaran, hasil investasi lebih tinggi 5.71% dari anggaran, imbal hasil DPLK lebih tinggi 59.12% dari anggaran, akan tetapi Perusahaan membukukan Laba Sebelum Pajak lebih rendah 20.20% dari anggaran. Hal ini disebabkan oleh Beban Klaim dan Manfaat lebih tinggi 5.20% dari anggaran dan Beban Usaha lebih tinggi 12.25% dari anggaran. Nilai Investasi pada tahun 1.42% di bawah anggaran. Perusahaan tetap optimis untuk melanjutkan strategi pertumbuhan profitabilitas dan bisnis yang berkelanjutan dengan memberikan produk yang relevan dan sesuai kebutuhan masyarakat dan layanan yang terbaik.

Per 31 Desember 2024 perusahaan membukukan pendapatan premi sebesar Rp.12,74 triliun. Pertumbuhan pendapatan premi dan pencapaian hasil investasi sebesar Rp. 3,68 triliun, Klaim dan Manfaat dibayar sebesar Rp. 12,03 triliun dan beban usaha sebesar Rp.374,06 milyar memberi kontribusi yang penting bagi perolehan laba tahun berjalan sebesar Rp.278,76 miliar.

c. Kinerja Sosial

Terlepas dari tantangan yang dihadapi di sepanjang tahun 2024, 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.
- 4) Tidak menerapkan praktek kerja paksa, baik pada jam kerja maupun jam istirahat, berdasarkan ketentuan yang ada di dalam Peraturan Perusahaan.

Di tahun 2024 perusahaan telah mengadakan dan mengikuti beberapa pelatihan, webinar ataupun sertifikasi untuk meningkatkan ketrampilan dan kompetensi karyawan antara lain :

- 1) Artificial Intelligence Changes the Face of Financial Sector
- 2) How to Prevent Accounting Fraud in Financial Sector
- 3) Driving Corporate Performance through Artificial Intelligence
- 4) Strengthening Financial Integrity : Advanced Strategies and Innovations in Anti – Fraud
- 5) Flutter Training Beginner to Advance Level Conducted
- 6) Ahli Manajemen Risiko Perasuransian (AMRP)
- 7) Penerapan Analisis Risiko Perusahaan Perasuransian Yang Sangat Kompleks Untuk Peningkatan Kinerja Perusahaan

- 8) Penerapan Manajemen Risiko Yang Efektif Atau Proses Pengambilan Keputusan Pada Manajemen Tingkat Menengah Atau Tingkat Managerial di Perusahaan Asuransi
- 9) Persuasive Selling Skill & Lanjutan
- 10) Menghancurkan Hambatan Mental Dalam Penjualan
- 11) Strategi Mencapai Target Penjualan

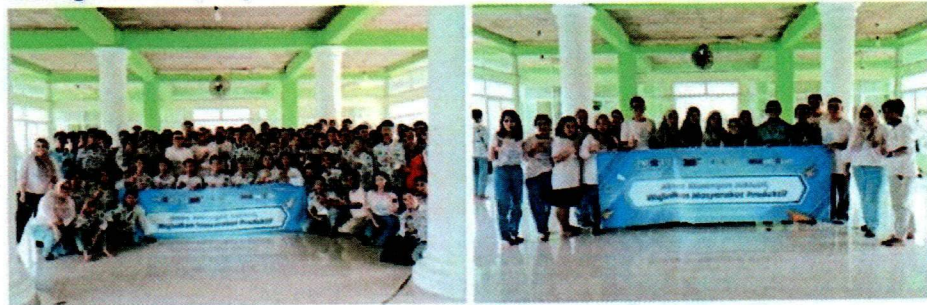
c.2. Kemasyarakatan

Fokus pendekatan perusahaan dalam menciptakan masyarakat yang lebih baik adalah dengan berkontribusi di bidang pendidikan, kesehatan, pemberdayaan ekonomi, serta lingkungan dan bantuan bencana. Di tengah keterbatasan yang perusahaan miliki, tim dan para karyawan termasuk tenaga pemasar bekerja sama untuk melaksanakan program keberlanjutan agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat.

Inklusi dan Literasi Keuangan

Dengan indeks literasi keuangan Indonesia pada 2024 mencapai 65,43%, dengan indeks inklusi keuangan sebesar 75,02%, perusahaan terus berupaya ikut serta dalam meningkatkan literasi keuangan di Indonesia. Literasi keuangan sangatlah penting untuk generasi muda agar dapat mengelola keuangan dengan bijak sejak dini untuk mencapai masa depan yang lebih baik.

Di bulan November 2024, perusahaan mengadakan literasi keuangan di SMK 6 Balikpapan yang dihadiri oleh siswa/i kelas XI dan perwakilan guru dengan tema "Akses Keuangan Inklusif, Wujudkan Masyarakat Produktif".



Dalam kegiatan tersebut, peserta diberikan pengetahuan mengenai asuransi secara umum dan perencanaan keuangan yang baik untuk kehidupan mendatang. Dengan diadakannya kegiatan literasi keuangan tersebut diharapkan semua peserta dapat menambah pengetahuan mengenai asuransi, bagaimana cara memilih asuransi yang benar dan pentingnya berasuransi sejak dini.

Kegiatan tersebut berjalan dengan baik dan lancar. Antusias peserta terlihat dari sesi tanya jawab yang diadakan dan games mengenai edukasi keuangan. Dari kegiatan ini diharapkan peserta dapat mengetahui secara jelas manfaat asuransi dan meningkatkan pemahaman dan minat berasuransi sehingga dapat memilih produk,

layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan manfaat proteksi diri dan harta benda yang dimiliki.



Tanggung jawab Sosial dan Lingkungan

Perusahaan kembali menggelar serangkaian program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan di berbagai wilayah. Pelaksanaan program ini merupakan bagian dari komitmen berkelanjutan Perusahaan untuk turut serta berperan membantu beragam kelompok masyarakat, mencakup anak-anak di rumah yatim piatu serta para lansia. Kegiatan ini memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. Berlandaskan nilai inklusivitas, dukungan perusahaan diberikan tanpa melihat perbedaan suku, ras maupun agama.

Program ini bertujuan untuk menyalurkan bantuan berupa materi sekaligus menghadirkan pengalaman tak terlupakan dan momen kebersamaan bagi anak-anak yatim piatu, para lansia maupun masyarakat sekitar pelaksanaan program.

- 1) Pada tanggal 23 Februari 2024, perusahaan berpartisipasi dalam Program Mitra Bintoro yang diadakan Yayasan Lions Indonesia. Program Mitra Bintoro merupakan suatu bentuk pelayanan kemanusiaan dan pengabdian sosial. Melalui program ini, Yayasan Lions Indonesia menggalang dana dan sumbangan yang akan disalurkan kembali untuk kepentingan kemanusiaan dan berdampak langsung maupun jangka panjang dalam proyek kesehatan, pendidikan, lingkungan hidup, bantuan bencana alam, dan kegiatan sosial lainnya.
- 2) Bertepatan dengan bulan Ramadan 1445H/2024 M, pada tanggal 26 Maret 2024 perusahaan memberikan sumbangan kepada Panti Asuhan Khusus Yatim As-Syafi'iyah. Penyerahan paket sembako yang terdiri dari bahan-bahan makanan pokok dan kebutuhan sehari-hari lainnya kepada anak-anak yatim yang tinggal dan belajar di Komplek Pesantren Khusus Yatim As-Syafi'iyah, Pondok Gede, Bekasi.



Selain itu, untuk menyempurnakan persiapan mereka dalam menyambut Idul Fitri 1445H/2024 M serta memenuhi kebutuhan praktis mereka, pada tanggal 5 April 2024 Indolife menyumbangkan paket lebaran terdiri dari kemeja koko, sarung, peci, jilbab, dan mukena saat menghadiri acara Buka Puasa Bersama di Pesantren tersebut. Kegiatan ini merupakan bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan dalam mendukung dan memberikan kontribusi positif kepada masyarakat, terutama kepada mereka yang membutuhkan.

3) Sebagai komitmen untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar, perusahaan ikut serta dalam program "AAJI Peduli Bumi":

- a. Pada tanggal 4 Mei 2024, dengan penanaman mangrove sebagai simbolis, acara tersebut berlangsung di Ekowisata Mangrove, Pantai Indah Kapuk, dan melibatkan kolaborasi dengan Yayasan Mangrove Indonesia Lestari dan beberapa perusahaan asuransi jiwa lainnya. Selain manfaat ekologisnya, penanaman mangrove memiliki dampak sosial dan ekonomi yang positif bagi masyarakat lokal, termasuk perlindungan pantai dari abrasi, peningkatan sumber daya perikanan, dan peluang ekowisata yang meningkat.



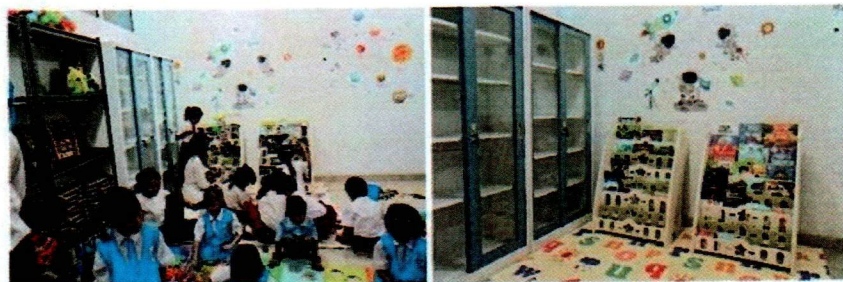
- b. Kegiatan berikutnya dilaksanakan pada tanggal 18 Mei 2024, yaitu penanaman lidah mertua pada Laswee Creative Space, Bandung. Lidah mertua diyakini dapat menyerap polutan udara beracun serta menghasilkan oksigen. Dengan

melakukan hal ini, diharapkan masyarakat akan lebih sadar akan pentingnya menjaga keseimbangan lingkungan serta berkontribusi dalam menciptakan masa depan yang berkelanjutan



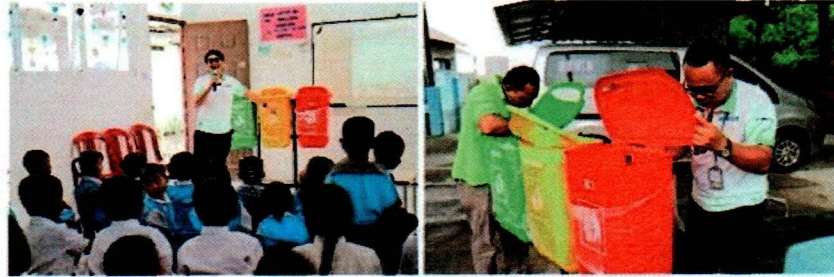
- 4) Dengan program bertajuk "INDOLIFE BERKONTRIBUSI" yang mendukung 17 Program Sustainable Development Goals (SDGs), perusahaan melaksanakan 3 program di Sekolah Dhammasekha Karuna yang terletak di Teluknaga, Kabupaten Tangerang sebagai bagian dari upaya kami untuk memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi pendidikan dan lingkungan.

- a. Guna mendukung "Quality Education" yang berfokus pada pendidikan yang berkualitas, perusahaan menyediakan buku pelajaran sekolah yang sesuai dengan kurikulum terbaru yaitu Kurikulum Merdeka, dan menyarankan kepada pihak sekolah untuk mengikuti kurikulum yang berlaku guna memastikan anak-anak memperoleh pendidikan yang relevan dan berkualitas. Selain itu, perusahaan juga membuat ruang perpustakaan dengan memperbaiki ruangan yang tidak terpakai. Dengan fasilitas perpustakaan yang lebih baik, kami berharap dapat meningkatkan minat baca siswa dan memperkaya pengetahuan mereka.



- b. Dalam tujuan "Responsible Consumption and Production", yang menekankan pada produksi dan konsumsi yang bertanggung jawab, serta "Climate Action" yang berfokus pada aksi terhadap perubahan iklim, perusahaan mengadakan edukasi tentang pengelolaan sampah yang diikuti dengan literasi mengenai pemilahan sampah kepada anak-anak TK dan SD di sekolah tersebut. Dengan mengajarkan mereka tentang pentingnya memisahkan sampah menjadi tiga kategori, yaitu sampah organik, anorganik, dan sampah berbahaya, dan diakhiri dengan pemberian tempat sampah 3 jenis kepada sekolah untuk memudahkan proses pemilahan sampah. Selain itu, kami mengenalkan konsep *reuse, reduce*,

recycle, yang bertujuan untuk mengedukasi siswa tentang pentingnya menjaga lingkungan dengan mengelola sampah secara bijak.



Perusahaan menyadari bahwa aksi yang sedang dilakukan mungkin terlihat kecil, namun perusahaan percaya bahwa setiap langkah sekecil apapun memberikan dampak positif yang besar bagi lingkungan. Dengan memberikan edukasi ini, perusahaan berharap anak-anak dapat membawa pengetahuan dan kebiasaan yang baik ini ke rumah mereka, sehingga menciptakan dampak yang lebih luas dan berkelanjutan di komunitas mereka. Setiap kontribusi sekecil apapun adalah langkah menuju perubahan yang lebih besar dalam menghadapi tantangan perubahan iklim.

Dengan berbagai kegiatan yang dilaksanakan pada 23 Desember 2024 ini, INDOLIFE BERKONTRIBUSI berharap dapat memberikan dampak positif dalam mendukung kualitas pendidikan, mengedukasi masyarakat tentang pola konsumsi yang bertanggung jawab, serta berperan dalam aksi melawan perubahan iklim. Kami percaya bahwa dengan mendukung Sekolah Dhammasekha Karuna, kami turut berkontribusi demi tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan untuk masa depan yang lebih hijau dan sejahtera.

d. Kinerja Lingkungan Hidup

Memastikan bahwa lingkungan tempat bekerja selalu terjaga kebersihannya adalah salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk melindungi diri dari serangan penyakit. Jika lingkungan kerja tidak dirawat dengan baik maka dapat menimbulkan efek buruk bagi kesehatan karyawan.

Perusahaan juga mengadakan sosialisasi kepada para karyawan agar memiliki pengetahuan dasar seputar keselamatan kerja sehingga dapat mengurangi probabilitas kecelakaan kerja yang mengakibatkan demotivasi dan defisiensi produktivitas kerja. Perusahaan berkeyakinan bahwa dengan menciptakan lingkungan yang aman, sehat, dan kondusif maka akan mendukung efektivitas dan produktivitas kerja seluruh karyawan.

d.1. Sanitasi

Fasilitas sanitasi adalah upaya untuk menjaga kedaulatan lingkungan dan kesehatan. Fasilitas sanitasi diperlukan untuk melindungi semua orang dari faktor yang merugikan kesehatan dan kelangsungan hidup.

Fasilitas sanitasi adalah faktor penting yang perlu dipertimbangkan, terutama dalam sistem air bersih, ketersediaan toilet, pengolahan air limbah, pemberitahuan tentang limbah dan kontaminasi 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, 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.

d.2. Tempat Sampah Ramah Lingkungan

Di lingkungan kantor pusat, pengelola gedung telah menyediakan tempat sampah 3 in 1 dengan kode berbeda berdasarkan fungsinya untuk memilah sampah yang terdiri dari:

- 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, Tissue.
- 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) dilokasi tersebut.

d.3. Sistem Kerja Ramah Lingkungan

Perusahaan terus mengkampanyekan hemat energi kepada karyawan, hal ini di implementasikan dengan membangun kepedulian dalam menerapkan *sustainability culture* berupa penghematan energi listrik, penghematan air dan pengaturan penggunaan 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

Beberapa contoh inisiasi hemat dalam penggunaan air :

- Menutup kran air dengan rapat setelah digunakan.
- Membuka kran air tidak maksimal (100%), agar tidak banyak air yang terbuang

e. Tanggung Jawab Pengembangan Produk

Pengembangan Produk Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan belum memiliki produk yang secara khusus ditujukan untuk program keuangan berkelanjutan. Meskipun demikian, perusahaan tetap mengikuti perkembangan isu produk yang terkait dengan keuangan berkelanjutan. Perusahaan berinovasi dalam menciptakan produk berkualitas dan memberikan layanan yang terbaik. Dalam aspek informasi dan teknologi (IT), perusahaan percaya bahwa sistem yang terus dikembangkan dengan baik dapat meningkatkan efisiensi dalam hal biaya, waktu kerja, dan bahkan memberikan dampak positif bagi lingkungan.

Keamanan Data Nasabah

Menjaga keamanan data adalah tanggung jawab bersama, baik bagi perusahaan maupun nasabah. Akan tetapi, pengelolaan yang baik sangat diperlukan untuk melindungi keamanan data tersebut. Hal ini merupakan aspek krusial dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Oleh karena itu, komitmen untuk selalu melakukan perlindungan data dan *privacy* nasabah sangat penting. Data nasabah hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang dan harus disimpan dalam basis data yang menggunakan teknologi tinggi, dan membatasi akses perangkat melalui penggunaan kata sandi dan enkripsi.

Pengamanan jaringan untuk mengantisipasi risiko secara fisik dan logik, baik langsung maupun tidak langsung telah dilakukan dengan:

- a) Autentikasi proses pengenalan peralatan, sistem operasi, aplikasi, dan identitas pengguna yang terhubung dengan jaringan komputer, agar setiap perangkat yang

terhubung pada jaringan lokal terdaftar pada Firewall sebagai akses untuk menggunakan jaringan dan Internet.

- b) 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) yang dapat merugikan perusahaan saat aplikasi diakses dari luar jaringan lokal perusahaan.
- c) Penerapan DMZ (*Demilitarized Zone*) yang berfungsi untuk melindungi system webserver dari peretas yang ingin mencoba memaksa masuk kedalamnya tanpa memiliki izin akses. DMZ ini merupakan area subjaringan yang digunakan untuk alasan keamanan. Dengan pemisahan seperti ini yang diatur dalam Firewall berfungsi untuk melindungi dan membatasi sistem internal dari akses publik yang tidak berkepentingan.
- d) Penerapan SSL (*Secure Socket Layer*) pada website Indolife yang merupakan protokol keamanan internet berbasis enkripsi yang biasa digunakan pada sistem keamanan website, yang bekerja dengan mengenkripsi lalu lintas data dari web klien ke web server atau dari browser ke website.
- e) Penggunaan Enkripsi dalam modul login aplikasi internal dalam mengakses ke database dengan menggunakan teknik pengkodean data yang dapat melindungi keterbukaan informasi yang dilewatkan pada jaringan komputer.
- f) Penggunaan antivirus ESET ENDPOINT SECURITY and FILE PROTECTION yang bertujuan untuk melindungi server computing dan user computing dari serangan virus, spam dan malware dari sumber luar. Antivirus ini akan mengupdate dan melakukan scan terhadap file-file yang terdapat pada server dan komputer user secara otomatis jika terjadi perubahan pada data yang dianggap sebagai golongan virus yang telah terdapat pada database antivirus ESET yang terupdate secara otomatis dan selalu diperbarui, sehingga dapat meminimalisir gangguan virus yang kemungkinan masuk melalui server dan komputer user.
- g) Penggunaan Firewall FORTINET yang melindungi jaringan Network server dari serangan siber dari luar perusahaan. Firewall FORTINET melakukan perlindungan dengan cara melakukan web filter terhadap situs situs yang berbahaya yang diakses user dari dalam perusahaan. Anti SPAM email yang melakukan pemeriksaan email kedalam sistem yang mengandung kode dan file berbahaya di dalam email. Antivirus Malware yang memeriksa malware yang mungkin masuk kedalam jaringan perusahaan

Survei Kepuasan Nasabah

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah, perusahaan melaksanakan survey kembali di tahun 2024. Tujuan dari survey kepuasan pelanggan adalah untuk mengetahui dan menilai Tingkat kepuasan pelanggan dari produk sudah ditawarkan dan pelayanan yang diberikan perusahaan. Survei dilakukan tetap menggunakan quesioner berupa link URL yang dikirim langsung ke nomor handphone nasabah untuk diisi sesuai pertanyaan yg diberikan.

Apabila hasil survei menunjukkan hasil kurang memuaskan, maka perusahaan perlu melakukan perbaikan dan tindak lanjut 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 2024 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 di kantor pusat. Beberapa contoh tindakan 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
- Sosialisasi terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan kepada para tenaga pemasar agar mudah dipahami nasabah
- Informasi yang berkaitan dengan produk perusahaan dapat tersedia dalam bentuk digital melalui website resmi perusahaan

Perusahaan senantiasa berusaha menciptakan kemudahan melalui beragam layanan yang inovatif, pengenalan calon nasabah, program loyalitas nasabah yang disajikan dengan lebih personal, proses klaim yang lebih cepat, akses yang lebih mudah untuk memperoleh informasi mengenai produk dan layanan, serta berbagai inisiatif lainnya. Melalui inisiatif-inisiatif ini, Perusahaan meyakini dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada para nasabah dan mitra bisnis secara optimal sehingga pada survei berikutnya mendapatkan nilai "Sangat Puas".