

Laporan Keberlanjutan 2020



Listening. Understanding. Delivering.

**Membantu Masyarakat
Mendapatkan yang Terbaik
dalam Kehidupan**

Daftar Isi

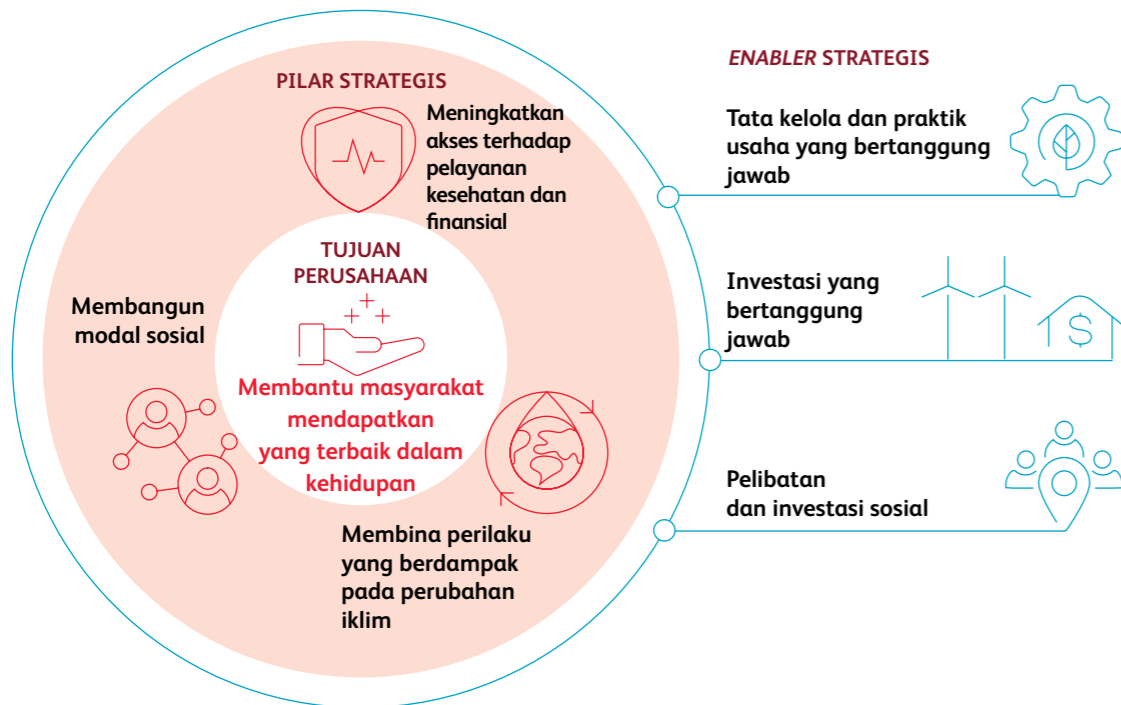
1	Strategi Keberlanjutan	25	Kinerja Sosial
4	Ikhtisar Aspek Keberlanjutan	25	Komposisi Pekerja
4	Aspek Ekonomi	29	Hubungan Ketenagakerjaan
4	Aspek Lingkungan Hidup	29	Pendidikan dan Pelatihan
5	Aspek Sosial	29	Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman
6	Tentang Laporan	30	Memberi Kembali kepada Masyarakat
8	Profil Perusahaan	31	Pilar Edukasi
9	Tujuan, Aspirasi, dan Nilai Prudential	33	Pilar Kesehatan dan Keamanan
10	Informasi Umum Prudential	34	Pilar Pemberdayaan Indonesia Timur
11	Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi	35	Kinerja Lingkungan Hidup
12	Penjelasan Direksi	36	Inisiatif <i>Green Office</i>
14	Tata Kelola Keberlanjutan	37	Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa
14	Struktur Tata Kelola Keberlanjutan	38	Inovasi dan Pengembangan Produk & Jasa
15	Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Penanggung Jawab Keberlanjutan	39	Perlindungan dan Keamanan Data Nasabah
16	Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan	39	Layanan Nasabah
16	Manajemen Risiko	40	Survei Kepuasan Nasabah
17	Pedoman Perilaku, Antipenyuapan, dan Pelaporan Pelanggaran	41	Referensi POJK 51/2017 dan Indeks Standar GRI
17	Pelibatan Pemangku Kepentingan	44	Lembar Umpan Balik
20	Kinerja Keberlanjutan		
22	Kinerja Ekonomi		
23	Investasi yang Bertanggung Jawab		
23	Rantai Pasok		
24	Pemasok		
24	Tenaga Pemasar		

Strategi Keberlanjutan



Sejalan dengan tujuan Prudential Indonesia, 'Membantu Masyarakat Mendapatkan yang Terbaik dalam Kehidupan' (*Helping People Get the Most Out of Life*), Prudential Indonesia menerapkan strategi keberlanjutan yang mencakup aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Terdapat tiga pilar LST dari grup Prudential plc. yang diturunkan oleh Prudential Indonesia untuk menaungi pilar keberlanjutan serta *enabler* strategis guna mencapai tujuan dari setiap pilar.

Pilar Keberlanjutan Prudential



Tiga pilar keberlanjutan Prudential



Meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dan finansial

Kami melihat pilar ini sebagai inti dari tujuan kami dalam membantu masyarakat mendapatkan hal-hal terbaik dalam hidup, dengan mencapai kehidupan yang lebih sehat dan sejahtera. Kami berkomitmen untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan finansial bagi masyarakat, menghasilkan perubahan perilaku yang positif menuju kehidupan yang lebih sehat, dan meningkatkan akses ke layanan kesehatan, salah satunya dengan berfokus pada inovasi kesehatan digital.



Membina perilaku yang berdampak pada perubahan iklim

Dengan menyadari konsekuensi ekonomi perubahan iklim yang dapat berdampak pada kualitas hidup dan kesehatan manusia, kami secara proaktif membatasi investasi pada sektor usaha dengan risiko lingkungan yang berhubungan dengan penggunaan karbon. Perusahaan kami juga mendukung pembangunan berkelanjutan dan transisi energi.



Membangun modal sosial

Dengan memperjuangkan keberagaman representasi, pemikiran, serta membudayakan inklusivitas dan rasa saling memiliki dalam organisasi kami, kami berkomitmen untuk membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki banyak potensi, untuk kemudian menciptakan modal sosial dengan pemangku kepentingan yang lebih luas.

Ketiga pilar keberlanjutan di atas kami wujudkan melalui dukungan tiga *enabler* strategis, yakni tata kelola dan praktik usaha yang bertanggung jawab, investasi yang bertanggung jawab, serta pelibatan dan investasi sosial.

Berikut penjabaran tiga *enabler* strategis:

Tiga Enabler Strategis



Tata kelola dan praktik usaha yang bertanggung jawab

Sebagai fondasi bisnis, kami memelihara kepercayaan para pemangku kepentingan dengan berpegang pada standar tata kelola yang termasuk di dalamnya kinerja keuangan, praktik perpajakan, upaya mengurangi kejahatan keuangan serta membangun hubungan baik dan saling menguntungkan dengan nasabah, pemasok, serta para pemangku kepentingan kami. Kami berkomitmen untuk mengurangi dampak langsung dari operasional bisnis kami terhadap lingkungan demi praktik bisnis yang bertanggung jawab.



Investasi yang bertanggung jawab

Sebagai pengelola investasi terbesar di industri asuransi jiwa Indonesia, Prudential Indonesia berkomitmen untuk berinvestasi secara bertanggung jawab dan terlibat dalam transisi menuju ekonomi karbon rendah. Kami memastikan bahwa setiap keputusan investasi akan selaras dengan nilai-nilai keragaman dan mendukung fokus utama kami, salah satunya adalah membuat masyarakat lebih sehat.



Pelibatan dan investasi sosial

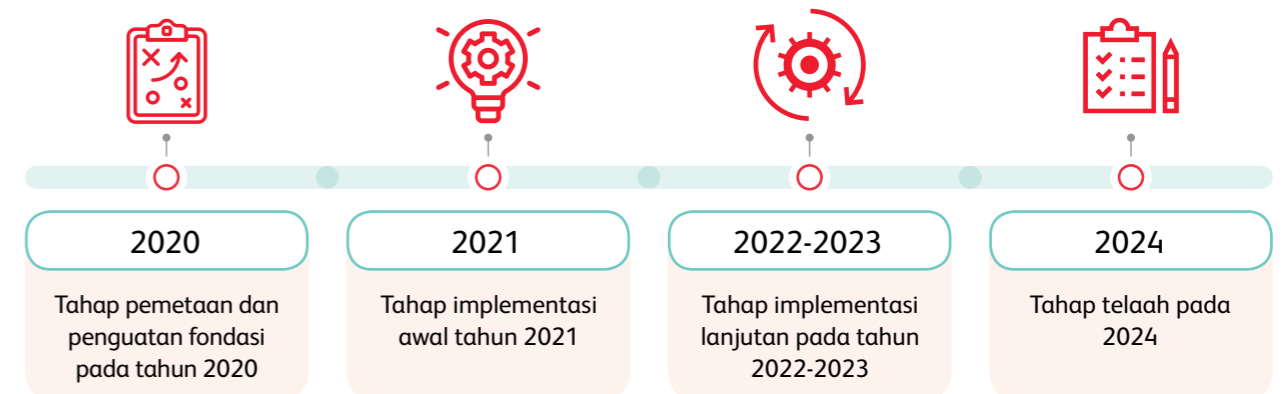
Sejalan dengan tujuan kami untuk “membantu masyarakat agar mendapatkan yang terbaik dalam hidup”, kami mengambil pendekatan aktif untuk mengatasi tantangan-tantangan sosial. Kami juga berkontribusi langsung demi meningkatkan kualitas kehidupan dan membangun komunitas melalui kegiatan *Community Investment*, bernaung di bawah Prudence Foundation yang memiliki misi dalam memberi keamanan masa depan komunitas di Asia dengan memajukan pendidikan, kesehatan, dan keselamatan. Strategi *Community Investment* kami selaras dengan tujuan bisnis serta kebutuhan para pemangku kepentingan kami.

Dalam mengimplementasikan kinerja keberlanjutan, Prudential Indonesia menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang disesuaikan dengan Tiga Pilar Keberlanjutan. RAKB ini akan disusun setiap tahun dan RAKB pertama telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 24 Desember 2020.

Kami membuat RAKB untuk memetakan target kinerja satu hingga lima tahun, yang bertujuan untuk:

1. Meningkatkan portofolio investasi pada proyek keberlanjutan;
2. Memberikan kesadaran untuk menjalankan usaha dengan mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB); dan
3. Merencanakan produk asuransi jiwa yang terjangkau untuk seluruh masyarakat.

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



Masing-masing tahap berisi kegiatan dan target capaian yang akan kami tindak lanjuti bersama dengan seluruh departemen terkait dan dalam diskusi internal. Pelaksanaannya dilakukan di bawah pengawasan Task Force Sustainable Finance dengan Chief Marketing & Communications Officer yang bertanggung jawab untuk memastikan setiap target dari setiap tahapan dapat dicapai dengan maksimal.

Ikhtisar Aspek Keberlanjutan [POJK51-2.a.1] [POJK51-2.a.2] [POJK51-2.a.3]

ASPEK EKONOMI

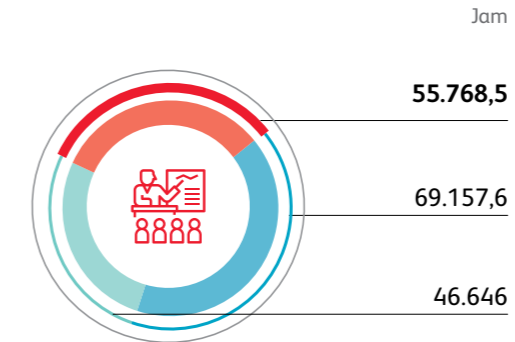
Informasi Kinerja Keuangan

Uraian	2020	2019	2018
Risk-Based Capital (RBC)	549	678	752
dalam %			
Pendapatan Premi	23,70	25,00	25,40
Triliun Rupiah			
Total Dana Kelolaan	70,20	74,50	72,10
Triliun Rupiah			
Total Klaim Dibayarkan	12,8	15,60	12,30
Triliun Rupiah			
Laba Komprehensif	4,70	4,70	5,30
Miliar Rupiah			

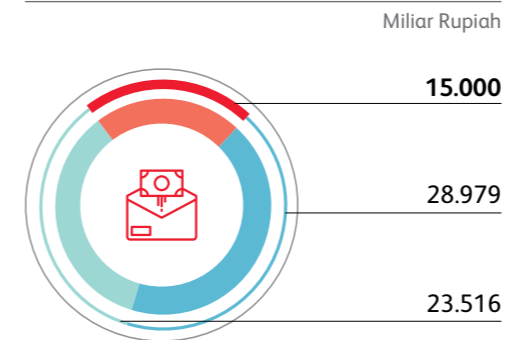


ASPEK SOSIAL

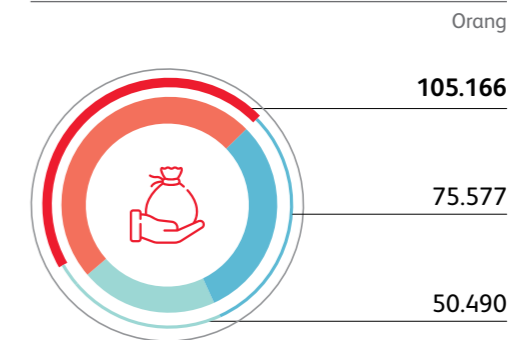
Total Jam Pelatihan Karyawan



Biaya Community Investment (CI)



Jumlah Penerima Manfaat CI

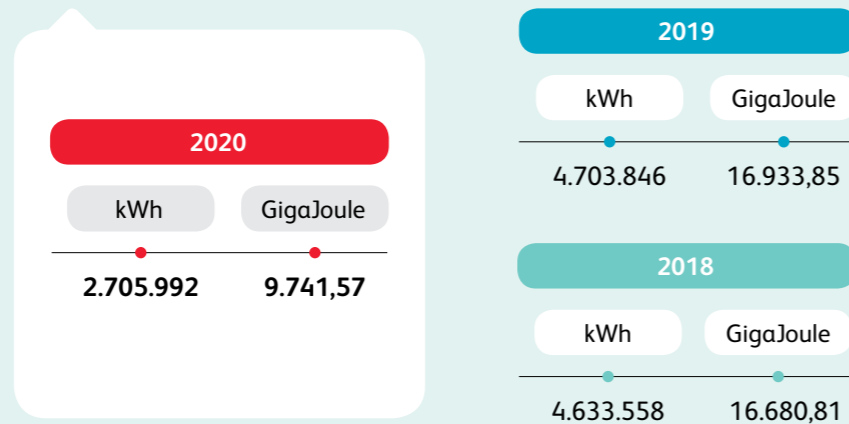


● 2020
● 2019
● 2018

ASPEK LINGKUNGAN HIDUP



Pemakaian Listrik



Keterangan: Perhitungan GigaJoule berdasarkan konversi 1 kWh setara 0,0036 GigaJoule

Volume Sampah Dihasilkan (Kg)



	2020	2019	2018 (Okt-Des)
Sampah Organik	24.408	72.207	20.376
Sampah Non - Organik	2.712	8.023	2.264
Jumlah	27.120	80.230	22.640

Tentang Laporan



Laporan Keberlanjutan PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) 2020 merupakan laporan keberlanjutan pertama kami. Melalui laporan ini, kami menyajikan informasi terkait pelaksanaan kinerja keberlanjutan selama periode 1 Januari - 31 Desember 2020. Beberapa kegiatan sebelum 2020 disampaikan untuk menyediakan informasi yang lebih komprehensif. [102-50] [102-52]

Kami menggunakan pedoman pelaporan yang merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK 03/2017, dilengkapi dengan Standar Global Reporting Initiative (GRI) sebagai rujukan internasional. Semua informasi yang disampaikan dalam laporan ini merujuk dari data Kantor Pusat Jakarta. [102-54]

Di dalam laporan ini, kami menggarisbawahi tiga aspek utama kinerja keberlanjutan, yakni aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST). Ketiga aspek ini saling berhubungan dan melengkapi dalam menciptakan nilai keberlanjutan. Di samping aspek-aspek LST, kami juga menyertakan informasi kinerja ekonomi berdasarkan laporan keuangan konsolidasi dan Perusahaan yang telah diaudit Kantor Akuntan Publik. [102-45]

Sesuai dengan RAKB dan aspek-aspek LST, kami menetapkan tiga pilar keberlanjutan Prudential Indonesia, yang ketiganya merupakan aspek penting yang perlu dikelola karena dapat memengaruhi pengambilan keputusan para pemangku kepentingan.

Topik Material dan Batasan [102-46] [102-47]

PILAR 1

Menyediakan akses terhadap pelayanan kesehatan dan finansial



Topik Utama

- Praktik usaha yang bertanggung jawab
- Layanan terbaik dan terpercaya
- Literasi keuangan
- Inovasi kesehatan melalui digitalisasi
- Tata kelola
- Privasi nasabah

Topik Material

Kinerja ekonomi



Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal

1. Pemegang Saham
2. Karyawan

Eksternal

1. Pemerintah dan Regulator
2. Manajer Investasi
3. Tenaga Pemasar
4. Nasabah
5. Pemasok/Vendor
6. Masyarakat Sipil

PILAR 2

Membina perilaku yang berdampak pada perubahan iklim



Topik Utama

- Investasi yang bertanggung jawab
- Implementasi *Green Office*
- Mengembangkan portofolio hijau

Topik Material

Efisiensi energi

Pengelolaan limbah



Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal

1. Pemegang Saham
2. Karyawan

Eksternal

1. Pemerintah dan Regulator
2. Manajer Investasi
3. Tenaga Pemasar
4. Masyarakat Sipil

PILAR 3

Membangun modal sosial



Topik Utama

- Program *Community Investment*
- Keberagaman, kesetaraan, dan keterikatan
- Pendidikan dan pelatihan

Topik Material

Pendidikan dan pelatihan

Komunitas lokal



Batasan Dampak pada Pemangku Kepentingan

Internal

1. Pemegang Saham
2. Karyawan

Eksternal

1. Tenaga Pemasar
2. Nasabah
3. Pemasok/Vendor
4. Masyarakat Sipil

Silakan menghubungi kami apabila ada informasi lain yang diperlukan terkait dengan pelaporan keberlanjutan ini: [102-53]

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



Profil Perusahaan



PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) didirikan pada 1995, dan merupakan bagian dari grup Prudential plc., sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris yang berpengalaman di industri asuransi selama lebih dari 170 tahun, serta menginduk pada kantor regional Prudential Corporation Asia (PCA) yang berkedudukan di Hong Kong. Prudential plc., melalui Prudential Corporation Holdings Limited, merupakan pemegang saham Perusahaan, sedangkan pemegang saham lainnya adalah PT Sasana Dwi Paramitra. [102-5] [POJK1-3.c.3]

Sejak peluncuran produk asuransi terkait investasi (Unit Link) atau juga dikenal sebagai Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI) pertamanya di 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan

yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia, sehingga dapat membantu masyarakat Indonesia untuk hidup lebih sehat dan sejahtera agar bisa mendapatkan yang terbaik dalam hidupnya. Prudential Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa Syariah di Indonesia sejak pendiriannya.

Sampai dengan 31 Desember 2020, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam, dan Semarang. Sekitar 2,8 juta tertanggung dilayani oleh lebih dari 243.000 Tenaga Pemasar berlisensi di 371 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, dan Bali. [102-16][POJK51-3.a] [POJK51-3.c.4]



Tujuan, Aspirasi, dan Nilai Prudential [102-16][POJK51-3.a]

Tujuan Prudential



Kami bertujuan untuk membantu masyarakat mendapatkan yang terbaik dalam kehidupan, dengan membuat layanan kesehatan menjadi terjangkau dan mudah diakses, melindungi kesejahteraan nasabah dengan mengembangkan aset mereka, serta mendukung nasabah untuk menabung demi tujuan masa depan mereka.

Aspirasi Prudential

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



Menyediakan asuransi jiwa untuk seluruh masyarakat



Menyenangkan nasabah



Menjadi kontributor terkemuka untuk ekonomi Syariah Indonesia



Memberdayakan komunitas

Nilai-Nilai Prudential

Kami juga berpedoman pada Nilai-Nilai Prudential dalam meraih kesuksesan dan mencerminkan sisi terbaik kami, yaitu:



Ambitious (Ambisius)

Kami senantiasa menjaga kepercayaan seluruh nasabah sehingga memungkinkan kami menjadi asuransi jiwa terbesar di Indonesia. Dengan keyakinan penuh dan kerja sama tim yang solid, kami berupaya mencapai tujuan dan kesuksesan bersama demi memajukan bisnis maupun kesejahteraan nasabah.



Curious (Penuh Rasa Ingin Tahu)

Kami terus berupaya meluaskan perspektif dengan selalu mendengarkan dan memahami kondisi pasar, industri, dan kebutuhan nasabah di tengah perkembangan dunia yang dinamis.



Empathetic (Empati)

Dalam empati, setelah melihat segala sesuatu melalui berbagai sudut pandang, terutama sudut pandang dari kolega dan nasabah, kami berusaha merasakan apa yang mereka rasakan sehingga kami mampu lebih memahami kebutuhan mereka dan memberikan apa yang mereka butuhkan.



Courageous (Berani)

Kami mendorong sikap berani dalam berbagi pandangan dan ide di antara keluarga Prudential Indonesia berlandaskan saling menghormati dan memperlakukan satu sama lain secara setara untuk bersama-sama berkembang dan membangun kesuksesan.




Nimble (Bergerak Cepat)

Kami bertindak cepat dan beradaptasi menghadapi berbagai tantangan dan perubahan. Dengan gerak dinamis, Prudential Indonesia terus menyediakan pelayanan dan dukungan optimal. Kami meyakini bahwa seluruh inovasi merupakan value added bermakna yang kami berikan pada nasabah dan berkontribusi pada kemajuan bisnis.



Informasi Umum Prudential [102-1] [102-2] [102-3] [102-4] [102-5] [102-6]



PT Prudential Life Assurance

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

<p>Bidang Usaha Lembaga Jasa Keuangan Nonbank</p> <p>Lokasi Operasi Indonesia</p> <p>Kantor Cabang 371 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM)</p> <p>Pasar Terlayani Seluruh Indonesia, melalui KPM di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, dan Bali</p>	<p>Tanggal Pendirian 2 November 1995</p> <p>Dasar Hukum Pendirian Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor: 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember 2008</p> <p>Deskripsi Produk dan Jasa Asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan investasi, serta asuransi jiwa berbasis Syariah</p>
---	---

94,6%

Prudential Corporation Holdings Limited



5,4%

PT Sasana Dwi Paramitra



Skala Organisasi [102-7] [102-8] [POJK51-3.c.1] [POJK51-3.c.2]

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
Risk-Based Capital (RBC)	%	549	678	752
Pendapatan Premi		23,70	25,00	25,40
Total Dana Kelolaan		70,20	74,50	72,10
Total Klaim Dibayarkan		12,8	15,60	12,30
Laba Komprehensif	Rp Triliun	4,7	4,7	5,30
Total Liabilitas		63,0	66,8	64,8
Total Ekuitas		6,8	7,10	7,60
Total Aset		76,3	80,70	78,90
Rasio Likuiditas	%	146	149	160
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi		64	62	57
Jumlah Karyawan		1.944	1.883	1.947
Jumlah Tenaga Pemasar	Orang	> 240.000	> 260.000	> 250.000
Jumlah Nasabah		> 1.700.000	> 1.900.000	> 2.100.000

Inisiatif Eksternal, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi [102-12] [102-13] [POJK51-3.e]

Prudential Indonesia secara aktif tergabung dalam keanggotaan asosiasi berskala nasional, yaitu Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI). Dengan demikian, Prudential Indonesia dapat menjadi bagian dari forum dan penyalur aspirasi perusahaan-perusahaan perasuransian di Indonesia untuk menciptakan, memelihara, serta memupuk kerja sama demi memajukan industri asuransi jiwa dan asuransi jiwa Syariah di Indonesia. Prudential Indonesia juga terdaftar sebagai anggota The British Chamber of Commerce in Indonesia (BritCham Indonesia) dan The European Business Chamber of Commerce in Indonesia (EuroCham Indonesia) agar terus membina hubungan baik dengan komunitas bisnis yang beroperasi di Indonesia.

Penjelasan Direksi [102-14]

“Kami menerapkan kebijakan *green insurance* dan *responsible investment* sebagai bagian dari komitmen kami dalam mendukung praktik keuangan berkelanjutan.”



Jens Reisch
Presiden Direktur

Pemangku kepentingan yang terhormat,

Atas nama jajaran Direksi, merupakan suatu kehormatan bagi saya untuk menyampaikan Laporan Keberlanjutan PT Prudential Life Assurance untuk 2020. Laporan ini adalah laporan keberlanjutan pertama kami, sesuai dengan POJK No.51/POJK.03/2017.

Kami berkomitmen untuk mendukung masyarakat Indonesia mendapatkan yang terbaik dalam hidup. Salah satu caranya adalah menghadirkan solusi perlindungan asuransi jiwa yang inovatif untuk membantu mereka menghadapi tantangan hidup pada saat ini dan masa depan.

Tahun 2020 yang penuh tantangan semakin menyadarkan kita akan pentingnya perlindungan kesehatan dan finansial. Berbagai tantangan serta ketidakpastian akibat pandemi COVID-19 mengingatkan kita untuk bersama-sama menjaga keseimbangan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Ketiga aspek yang saling berhubungan dan melengkapi ini menjadi pendekatan kami dalam mengembangkan pilar keberlanjutan.

Merespons Tantangan melalui Strategi Keberlanjutan

Pilar keberlanjutan Prudential diselaraskan dengan strategi keberlanjutan dari grup dan dijalankan di bawah naungan tiga pilar utama, yang meliputi: meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dan finansial, membina perilaku yang berdampak pada perubahan iklim, dan membangun modal sosial yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. Ketiga pilar ini berperan penting dalam mewujudkan keseimbangan aspek LST yang memiliki tantangannya masing-masing, di antaranya bagaimana memastikan pengelolaan finansial yang kami lakukan dapat memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan, upaya apa saja yang dapat mendukung mitigasi dampak negatif perubahan iklim yang ekstrem, serta bagaimana kami dapat membantu mengurangi kesenjangan pada aspek sosial.

Berbagai upaya keberlanjutan tersebut berhasil kami capai dengan dukungan tiga *enabler* strategis, yaitu penerapan

tata kelola dan praktik usaha yang bertanggung jawab, perwujudan implementasi investasi yang bertanggung jawab, serta pelibatan dan investasi sosial. Ketiga strategi ini juga menjadi dasar bagi pelaksanaan prinsip keuangan berkelanjutan yang kami lakukan.

Laporan ini merupakan salah satu cara kami mewujudkan strategi LST dan sekaligus menunjukkan bagaimana berbagai lini di dalam Prudential Indonesia bekerja keras guna memperkuat komitmen perusahaan untuk lebih bertanggung jawab dan lebih mengutamakan berkelanjutan operasional serta bisnis. Dengan demikian, kami dapat senantiasa mendukung masyarakat Indonesia untuk mengarungi berbagai tantangan hidup dengan lebih sehat dan lebih sejahtera.

Menerapkan Keuangan Berkelanjutan

Prudential Indonesia berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan setiap tahunnya sesuai dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disampaikan pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). RAKB sebagai program OJK memiliki aspek-aspek yang selaras dengan rencana bisnis perusahaan kami. Kami telah merealisasikan keuangan berkelanjutan melalui pengelolaan dana investasi di sektor-sektor yang mendukung kebutuhan pemangku kepentingan, yaitu konsumsi, kesehatan, dan komunikasi, serta mulai mengurangi portofolio investasi pada sektor yang mempunyai risiko tinggi pada aspek lingkungan dan sosial. Implementasi kebijakan keuangan berkelanjutan ini kami harap dapat membantu mengurangi risiko LST serta mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Keberhasilan kami dalam menerapkan keuangan berkelanjutan tidak lepas dari dukungan inovasi teknologi, terutama dalam melayani berbagai kebutuhan pemangku kepentingan kami yang semakin berkembang. Sepanjang tahun 2020, kami konsisten mewujudkan berbagai inovasi untuk membantu kami lebih memberikan dukungan lebih kepada para nasabah dan karyawan, terutama dalam meningkatkan kesehatan dan membuka akses yang lebih luas terhadap solusi perlindungan kesehatan dan finansial melalui produk asuransi jiwa. Dua di antaranya adalah aplikasi kesehatan 'Pulse by Prudential' yang memanfaatkan teknologi kecerdasan buatan untuk membantu penggunaannya mengelola serta meningkatkan kesehatan mereka, dan PRUCekatan, sebuah sistem pemasaran tatap muka virtual untuk Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI)/Unit Link dan produk asuransi jiwa tradisional, yang memungkinkan kami tetap memberikan layanan konsultasi yang prima, cepat, mudah, dan aman kepada semua nasabah tentang kebutuhan serta perlindungan asuransi jiwa selama masa pandemi COVID-19.

Kami juga konsisten menerapkan kebijakan *green insurance* seperti membangun kantor yang ramah

lingkungan untuk melayani para nasabah kami, dan *responsible investment* sebagai bagian dari implementasi keuangan berkelanjutan. Kami memahami bahwa upaya implementasi ini membutuhkan dukungan semua pihak dan menjadi tanggung jawab kita bersama, oleh karena itu kami mengajak para pemangku kepentingan untuk bersama-sama membangun budaya cinta lingkungan dan hemat energi.

Kontribusi lainnya juga kami wujudkan dengan menjalankan tiga pilar *Community Investment* (CI), yaitu Pilar Edukasi, Kesehatan dan Keselamatan, dan Pemberdayaan Indonesia Timur. Pilar Edukasi meliputi program literasi keuangan bagi berbagai segmen masyarakat. Prudential Indonesia melakukan penggalangan dana bagi para petugas medis dan banyak inisiatif lainnya. Untuk Pilar Pemberdayaan Indonesia Timur, kami mendukung pemberdayaan melalui berbagai program pendidikan dan kewirausahaan.

Fokus Mencapai Target

Berbagai upaya keuangan berkelanjutan yang kami lakukan senantiasa mengacu pada strategi dan target yang hendak dicapai. Agar selalu menyediakan pelayanan prima, kami selalu memberikan pelatihan dan pendidikan bagi karyawan kami yang jumlahnya mencapai mendekati 2.000 orang dan juga Tenaga Pemasar kami yang jumlahnya mencapai lebih dari 240.000 orang dan tersebar di 100 kota di seluruh Indonesia. Dengan banyaknya Tenaga Pemasar, kami berupaya untuk melindungi lebih banyak masyarakat Indonesia dengan asuransi jiwa.

Ke depannya, kami berencana untuk mempelajari portofolio investasi yang bertanggung jawab sembari mempertimbangkan berbagai risiko LST. Kami akan menghindari risiko-risiko LST yang menimbulkan dampak sosial dan lingkungan hidup yang bersifat negatif. Kami berharap akan adanya kolaborasi dengan berbagai pihak untuk semakin memahami konsep dan prinsip keuangan berkelanjutan yang sejalan dengan Visi dan Misi Perusahaan. Secara bersamaan, kami terus menjalankan program edukasi, baik secara internal maupun eksternal, melalui berbagai kegiatan literasi keuangan.

Mari kita langkahkan kaki bersama, saling berbagi inspirasi dalam membangun Negeri.

Jakarta, Mei 2021

Jens Reisch
Presiden Direktur



Tata Kelola Keberlanjutan

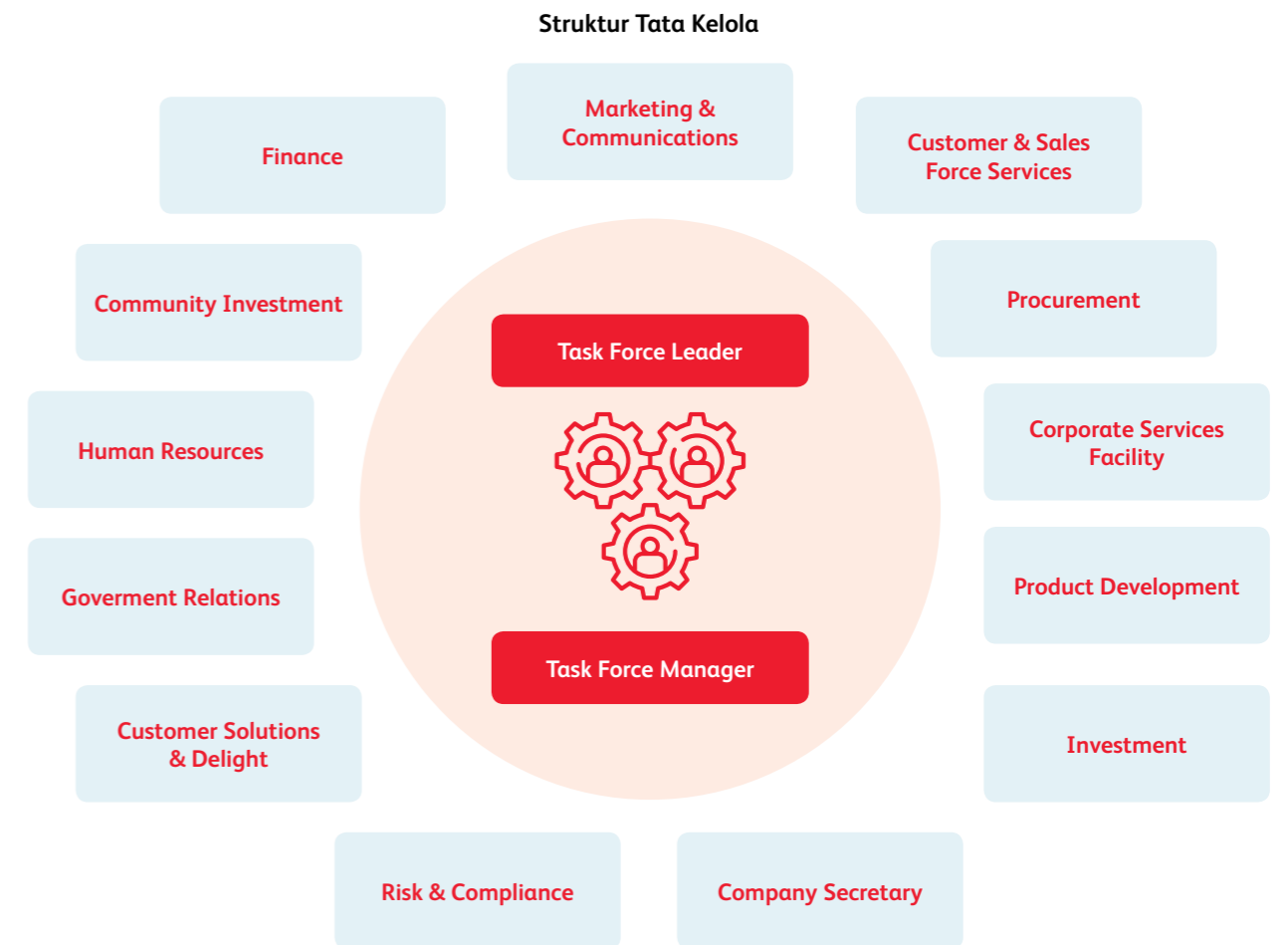


Prudential Indonesia menerapkan tata kelola keberlanjutan sebagai landasan dalam menjalankan usaha dan melayani para nasabah. Sebagai bagian dari tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance/GCG*), tata kelola keberlanjutan dijalankan selaras dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [102-18]

Saat ini, kinerja keberlanjutan kami dikelola oleh Sustainable Finance Task Force yang bersifat *ad hoc* dan berada di bawah Chief Marketing & Communications Officer, yang bertanggung jawab kepada Direksi.

Struktur tata kelola Perusahaan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi. Pelaksanaan pengawasan oleh Dewan Komisaris dilakukan dengan dibantu oleh Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, serta Komite Tata Kelola Terintegrasi. Adapun dalam menjalankan kegiatan sehari-hari Direksi mendapatkan dukungan dari beberapa komite penunjang diantaranya adalah Komite Investasi dan Komite Pengembangan Produk. Uraian tentang komite-komite ini dapat dibaca pada <https://www.prudential.co.id/id/government-compliance/>. [102-18]



Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Penanggung Jawab Keberlanjutan [POJK51-5.a]

Dewan Komisaris, Direksi, dan unit/divisi lain memiliki tanggung jawab yang kolektif dalam menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan. Secara ringkas, tugas dan tanggung jawab mereka terkait implementasi keuangan berkelanjutan adalah:

Dewan Komisaris

Dalam penerapan prinsip keberlanjutan, Dewan Komisaris memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyetujui RAKB, memantau, dan memastikan RAKB dapat dijalankan dengan maksimal.

Direksi

Direksi memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa RAKB disusun sejalan dengan strategi usaha dan Pilar Keberlanjutan. Selain itu, Direksi,

melalui Chief Marketing & Communications Officer, juga berkewajiban untuk memantau implementasi RAKB sejalan dengan kinerja Perusahaan, profil risiko, dan target yang akan dicapai.

Sustainable Finance Task Force

Tim Sustainable Finance Task Force di bawah supervisi Chief Marketing & Communications Officer terdiri dari perwakilan divisi terkait yang berhubungan dengan inisiatif-inisiatif yang dicantumkan di RAKB.

Komposisi anggota Dewan Komisaris dan jajaran Direksi dapat dilihat di halaman situs kami: <https://www.prudential.co.id/id/government-compliance/>.



Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan [POJK51-5.b]

Selama 2020, kami menyertakan anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan pejabat Perusahaan lainnya untuk mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan. Kegiatan ini diperlukan untuk memperoleh perkembangan informasi terkini, terutama adanya risiko dan kesempatan terkait LST.

Kami melakukan beberapa kegiatan peningkatan pengetahuan secara daring, antara lain:

1. *In-house* Webinar Environmental, Social, and Governance (CRMS);
2. Webinar Values of ESG Implementation: Mitigation Risks & Creating Opportunities (CRMS);
3. Webinar "Risk Leadership in Uncertain Times" (CRMS); dan
4. Webinar Membangun Budaya Sadar Risiko yang Efektif Melalui Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Insani (CRMS).

Manajemen Risiko [102-11] [POJK51-5.c]

Prudential Indonesia melakukan pengelolaan risiko LST dengan menerapkan Kebijakan Manajemen Risiko dimana memastikan adanya pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris yang bertanggung-jawab atas efektivitas penerapan Manajemen Risiko; terdapatnya kecukupan kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko serta penetapan limit risiko, yang ditetapkan secara jelas sejalan dengan visi, misi, dan strategi Perusahaan serta memerhatikan kompleksitas kegiatan usaha, profil risiko, dan tingkat risiko yang akan diambil (*Risk Appetite*) dan (*Risk Tolerance*); terdapatnya kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan risiko, yang merupakan bagian utama proses Manajemen Risiko; dan sistem pengendalian internal yang menyeluruh terkait risiko inheren terhadap perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini, risiko yang menjadi perhatian adalah belum terdapatnya pedoman spesifik mengenai keuangan berkelanjutan, meski sudah tertera dalam Pedoman Risiko Manajemen dan sedang ditambahkan pada level Prosedur Risiko Manajemen. Selain itu, pelaporan tingkat kesehatan Perusahaan berdasarkan penilaian risiko secara tahunan juga merupakan suatu mitigasi/pemantauan risiko-risiko yang ada di Perusahaan. [102-11]

Risiko yang Dihadapi pada 2020 dan Mitigasi yang Dilakukan

	Lingkungan	
	Bentuk Risiko	Mitigasi
	Kurangnya implementasi Inisiatif Kantor Hijau	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalasi poster Kantor Hijau 2. Ikut serta dalam <i>Earth Hour</i> 3. Mengurangi penggunaan plastik dan listrik 4. Pengukuran kualitas udara 5. Program daur ulang
	Sosial	
	Bentuk Risiko	Mitigasi
	Aktivitas <i>Community Investment</i> yang tidak sesuai dengan Pilar dan Prosedur PLA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengikuti pedoman prosedur PLA dan PCA 2. Dilakukan <i>due diligence</i> terhadap <i>partner</i> pihak ketiga 3. Adanya Komite <i>Community Investment</i> 4. Adanya <i>Post Event Evaluation Report</i>
	Tata Kelola	
	Bentuk Risiko	Mitigasi
	Belum adanya Pedoman spesifik terkait dengan Keuangan Berkelanjutan	Meninjau dan menyusun <i>update</i> Pedoman Manajemen Risiko yang berlaku
	Ekonomi	
	Bentuk Risiko	Mitigasi
	Pengembangan/penerapan produk-produk keuangan berkelanjutan finansial yang belum maksimal	Inisiatif-inisiatif peningkatan produk-produk keuangan berkelanjutan (contoh: <i>product enhancement</i> sesuai kebutuhan nasabah)



Kami menerapkan manajemen risiko yang merupakan aspek penting dalam aktivitas operasional Perusahaan, baik secara internal maupun dalam berhubungan dengan pihak eksternal. Kami juga memastikan pengelolaan investasi nasabah tidak melanggar peraturan Perusahaan dan Regulator, sehingga kami dapat mengawasi dan mencegah setiap potensi risiko dari kegiatan usaha Perusahaan.

Salah satu kerja sama eksternal yang dilakukan Prudential Indonesia terkait manajemen risiko adalah dengan Eastspring Investments Indonesia untuk mengelola dua aset investasi yang berwawasan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Bersama Eastspring Investments Indonesia, kami menerapkan sejumlah strategi untuk meminimalkan volatilitas investasi nasabah, dengan menerapkan prinsip kehati-hatian. Prinsip ini menjadi dasar bagi kami

untuk memilih instrumen investasi yang hanya memiliki fundamental baik dan pendanaan yang kuat. Dengan demikian, kami dapat memberikan hasil investasi yang optimal dalam kondisi pasar yang penuh ketidakpastian dan tetap efektif dalam meningkatkan kinerja ketika pasar pulih.

Terkait dana investasi dalam bentuk saham, Perusahaan fokus pada investasi di berbagai sektor yang memiliki risiko relatif kecil di saat kondisi ekonomi yang sangat dinamis. Sektor usaha ini antara lain, konsumsi, kesehatan, dan komunikasi. Di sisi lain, untuk dana investasi berbentuk obligasi, kami berkonsentrasi pada obligasi pemerintah yang dianggap lebih likuid. Dengan strategi ini, Prudential Indonesia berupaya mengurangi risiko investasi dan pada saat yang bersamaan, investasi juga tetap dapat tumbuh sembari mendukung pemulihan roda ekonomi.

Pedoman Perilaku, Antipenyuapan, dan Pelaporan Pelanggaran

Kami terus mendorong penerapan standar berskala internasional dalam bekerja pada seluruh karyawan kami yang berjumlah hampir 2.000 karyawan dan juga menerapkan Kebijakan Anti-penyuapan dan Anti-korupsi (*Anti-bribery and Corruption Policy/ABC*). Kebijakan ini meliputi:

1. Komitmen Manajemen terhadap Kebijakan Anti-penyuapan dan Anti-korupsi;
2. Identifikasi dan penilaian risiko ABC;
3. Pengawasan atas transaksi hadiah dan penjamuan (*gift & hospitality*);
4. Kebijakan tanggung jawab sosial perusahaan (*Community Investment*), *sponsorship*, dan donasi;
5. Proses uji kelayakan pihak ketiga berdasarkan ABC;
6. Pelaporan dan eskalasi ABC;
7. Pelatihan ABC kepada seluruh pemangku kepentingan; dan
8. Proses investigasi ABC.

Apabila terjadi pelanggaran atas Pedoman Perilaku, maka kami membuka saluran pengaduan melalui mekanisme *whistleblowing system* (WBS). Kami menghimbau dan mendukung pelaporan yang bertanggung jawab untuk menegakkan implementasi bisnis yang bertanggung jawab. Mekanisme WBS ini dikelola oleh Prudential Group Security dan diawasi oleh Chief Legal Officer & Company Secretary.

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Kami melakukan kajian internal untuk mengidentifikasi pemangku kepentingan dengan memerhatikan hubungan berbagai pihak yang berinteraksi dengan Perusahaan. Pelibatan pemangku kepentingan dilaksanakan agar saling memberikan manfaat dan memelihara hubungan baik. Untuk itu, kami berusaha untuk memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan Prudential Indonesia.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [102-40][102-43] [102-44] [POJK51-5.d.1][POJK51-5.d.2]

Pemegang Saham	
Topik Utama	Frekuensi Pelibatan
Kinerja Perusahaan dan pengembangan usaha	
Respon	
Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan RUPS Tahunan	Satu kali setiap tahun
RUPS Luar Biasa	Sesuai kebutuhan
Laporan Kinerja	Setiap triwulan

	Karyawan	
	Topik Utama	
	<ul style="list-style-type: none"> • Keselamatan dan kesehatan kerja • Pengembangan kompetensi dan karir • Hak dan kewajiban sebagai pekerja 	
	Respon	Frekuensi Pelibatan
	Adanya Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Pertemuan berkala Pelatihan karyawan Saluran komunikasi	Perbaharuan PKB setiap dua tahun sekali Setiap minggu, setiap diperlukan Sesuai jadwal pelatihan, sesuai kebutuhan Selalu tersedia
	Pemerintah dan Regulator	
	Topik Utama	
	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan terhadap hukum • Kinerja perusahaan 	
	Respon	Frekuensi Pelibatan
	Laporan lain sesuai peraturan dan kebutuhan Laporan kinerja	Setiap bulan, triwulan, setiap tahun, sesuai kebutuhan
	Manajer Investasi	
	Topik Utama	
	Kinerja perusahaan	
	Respon	Frekuensi Pelibatan
	Pertemuan berkala	Sesuai kebutuhan
	Tenaga Pemasaran	
	Topik Utama	
	Kerja sama dalam memasarkan produk asuransi	
	Respon	Frekuensi Pelibatan
	Pertemuan PRUmessage, E-mail, Newsletter	Setiap bulan Secara berkala, sesuai kebutuhan
	Nasabah	
	Topik Utama	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbukaan informasi dalam menjelaskan produk asuransi 2. Layanan dan perlindungan data nasabah 3. Layanan informasi 4. Keamanan investasi 	
	Respon	Frekuensi Pelibatan
	Adanya akses online untuk informasi Customer Line Call center: 1500085 Situs perusahaan Layanan pengaduan	Selalu tersedia Senin – Sabtu, jam 07:00 hingga 19:00 WIB 24 jam Selalu tersedia https://www.prudential.co.id/id/penanganan-pengaduan/contact-us/
	Pemasok	
	Topik Utama	
	Transparansi tender dan kontrak kerja	
	Respon	Frekuensi Pelibatan
	Pertemuan dengan pemasok	Sekali dalam setahun, sesuai kebutuhan
	Masyarakat Sipil	
	Topik Utama	
	Pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (<i>Community Investment</i>)	
	Respon	Frekuensi Pelibatan
	Kegiatan pemberdayaan masyarakat dan <i>Community Investment</i>	Sesuai kebutuhan





Kinerja Keberlanjutan



“Kami ikut serta dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kegiatan investasi untuk masyarakat (*community investment*) dengan pemberdayaan, menciptakan hidup sehat dan sejahtera, serta mendapatkan yang terbaik dalam hidup, melalui perwujudan tiga pilar, yakni Pilar Edukasi; Pilar Kesehatan dan Keselamatan; serta Pilar Pemberdayaan Indonesia Timur.”

Kinerja Ekonomi



Prudential Indonesia fokus untuk membangun fundamental bisnis yang kokoh sehingga mampu mencapai hasil bisnis yang stabil di tengah berbagai tantangan di 2020. Dalam menghadapi berbagai ketidakpastian akibat pandemi dengan berbagai tantangan yang ditimbulkannya, kami senantiasa membantu masyarakat mendapatkan yang terbaik dalam hidup dengan mewujudkan berbagai inovasi yang menghadirkan dukungan dan perlindungan kesehatan dan finansial bagi masyarakat.

Informasi Kinerja Keuangan

Uraian	Satuan	2020
Risk-Based Capital (RBC)	%	549
Pendapatan Premi		23,70
Total Dana Kelolaan		70,20
Total Klaim Dibayarkan		12,8
Laba Komprehensif	Rp Triliun	4,7
Total Liabilitas		63,0
Total Ekuitas		6,8
Total Aset		76,3
Rasio Likuiditas		146
Rasio Beban terhadap Pendapatan Premi	%	64

Informasi Kinerja Keuangan Unit Usaha Syariah

Uraian	Satuan	2020
Risk-Based Capital (RBC) Sharia Shareholder Fund		7.975
Risk-Based Capital (RBC) Tabarru Fund	%	1.630
Kontribusi Bruto		3,7
Total Aset		9,0
Ujroh	Rp Triliun	2,1
Kontribusi dari Tabarru dan Ujroh		3,0

Investasi yang Bertanggung Jawab

Pandemi COVID-19 telah berdampak signifikan pada perkembangan ekonomi global. Bank Dunia telah mengoreksi pertumbuhan ekonomi dunia, dan untuk Indonesia diproyeksikan mengalami perlambatan hingga minus sekitar 2% di 2020. Kondisi ini mengoreksi Indeks Harga Saham pada hampir semua negara, termasuk Indonesia.

Di tengah kondisi yang penuh tantangan, Prudential Indonesia menjadikan pandemi sebagai kesempatan untuk mengakselerasi transformasi digital dan menghasilkan berbagai inovasi yang berpusat pada kebutuhan nasabah. Serangkaian inovasi tersebut menjadi fundamental kesuksesan kami menghasilkan kinerja keuangan tetap tangguh di 2020. Prudential Indonesia mencatatkan total pendapatan premi sebesar Rp23,7 triliun, total aset sebesar Rp76,3 triliun, dan total aset investasi sebesar Rp70,2 triliun. Ketiganya merupakan yang tertinggi di industri asuransi jiwa Indonesia berdasarkan data AAJI kuartal keempat 2020. [201-1]

Sepanjang 2020, Prudential Indonesia membuktikan komitmen perlindungannya terhadap nasabah melalui pembayaran total klaim sebesar Rp12,8 triliun. Ketangguhan kondisi finansial Prudential Indonesia dalam menghadapi tantangan di 2020, tercermin dari laba setelah pajak yang stabil yakni Rp4,7 triliun dan juga mencatat tingkat solvabilitas (*Risk Based Capital*) Perusahaan yang kuat, yaitu 549% (lebih dari empat kali ketentuan minimal target internal yang ditetapkan oleh regulator). [201-1]

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

total kontribusi (premi) yang stabil sebesar Rp3,7 triliun, total aset sebesar Rp9 triliun yang tertinggi di industri asuransi jiwa Syariah Indonesia, dan mencatatkan tingkat solvabilitas dari Dana Tabarru yang mencapai 1.630%, serta tingkat solvabilitas dari Dana Perusahaan sebesar 7.975%.

Secara stabil, capaian-capaian kinerja ekonomi ini memenuhi target yang ditetapkan. Ketahanan kinerja ini menggarisbawahi kemampuan kami dalam menghadapi beragam tantangan. Prudential Indonesia selalu setia mendukung para nasabah dan masyarakat Indonesia dengan semua produk dan layanan jasa kami di Indonesia. [201-1] [POJK51-6.b.1]

Selain itu, Perusahaan juga membagikan nilai ekonomi sebesar Rp15,5 miliar dalam bentuk kegiatan *Community Investment*, pembayaran dividen kepada Pemegang Saham, pembayaran Pajak dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), serta pembayaran imbal jasa pekerjaan kepada karyawan. [201-1] [POJK51-6.b.1]

Melampaui pembahasan perolehan nilai ekonomi yang kami bagikan kepada para pemangku kepentingan, kami menyadari bahwa dampak perubahan iklim yang ekstrem akan sangat berpengaruh pada kehidupan manusia, termasuk kegiatan usaha. Melakukan adaptasi dan mitigasi dampak negatif perubahan iklim, serta melestarikan kehidupan masa sekarang maupun masa depan menjadi kewajiban kita bersama. Sebagai respon, Perusahaan memiliki kebijakan investasi yang bertanggung jawab dan membatasi investasi sektor usaha dengan risiko lingkungan, yakni yang berhubungan dengan penggunaan karbon. [201-2]

Rantai Pasok [102-9]

Prudential Indonesia memiliki rantai pasok yang terdiri atas pemasok/vendor untuk pengadaan barang dan jasa pendukung operasional Perusahaan, dan Tenaga Pemasar untuk memasarkan asuransi. Keberadaan Tenaga Pemasar asuransi diatur dalam Undang-Undang No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Untuk memastikan bahwa seluruh rantai pasok ini berjalan sesuai dengan peraturan, Departemen Prudential Agency Office (PAO) melakukan pemilihan, pengawasan, dan evaluasi kinerja Tenaga Pemasar secara berkala, sementara Departemen Procurement melaksanakan tugas serupa untuk pemasok/vendor lainnya. Prudential Indonesia juga melakukan seleksi ketat untuk menghindari benturan kepentingan dengan pemasok/vendor maupun dengan para pemangku kepentingan di Prudential Indonesia.

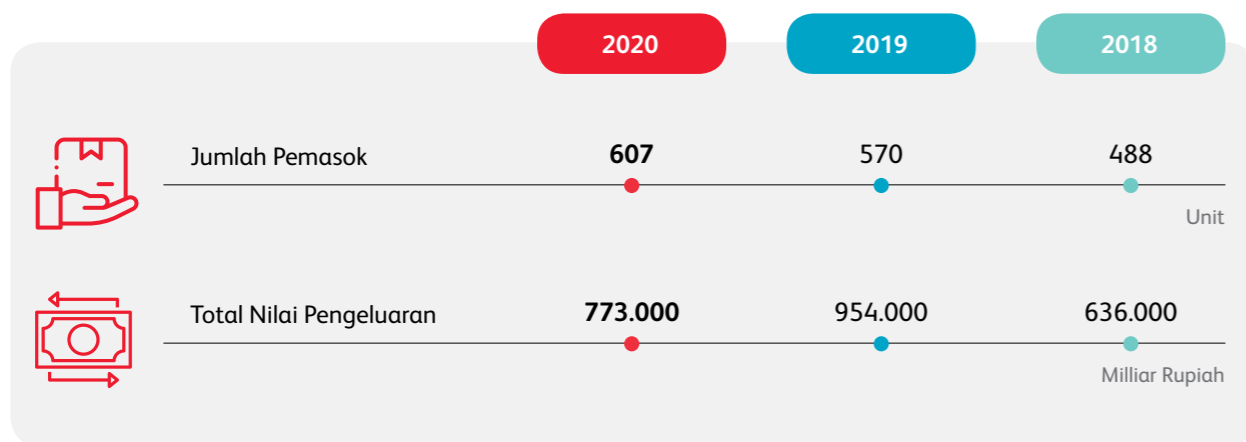


Pemasok

Perusahaan memiliki kebijakan untuk menggunakan pemasok/vendor lokal dari badan usaha yang berbadan hukum Indonesia dan beroperasi di Indonesia. Kebijakan ini tertuang dalam Prosedur Manajemen Pemasok. Pelibatan pemasok/vendor lokal diharapkan dapat menciptakan lapangan kerja yang lebih banyak bagi tenaga kerja lokal, sehingga kegiatan usaha kami dapat memberikan manfaat tidak langsung untuk masyarakat sekitar.

Pada tahun 2020, tercatat ada kurang lebih 500 pemasok/vendor lokal dalam rantai pasok Perusahaan. Domisili pekerja pemasok/vendor lokal tersebut berasal dari sekitar Perusahaan. Dengan asumsi setiap perusahaan pemasok/vendor lokal dapat mempekerjakan minimum 2 - 5 orang, maka keberadaan pemasok/vendor lokal berpotensi menyerap minimum 1.000 pekerja. [203-2]

Jumlah Pemasok/Vendor dan Nilai Kontrak



Tenaga Pemasar

Bagi Prudential Indonesia, Tenaga Pemasar adalah *entrepreneur* yang berpotensi membangun usahanya sendiri, serta garda terdepan dalam mendorong literasi dan inklusi asuransi di Indonesia. Oleh karena itu, kami berkomitmen untuk mengembangkan Tenaga Pemasar yang andal dengan terus berinvestasi melalui program pelatihan dengan memberikan keterampilan dan pengetahuan terbaik di industri. Kami juga melengkapi mereka dengan teknologi terkini untuk memberikan dan meningkat layanan serta informasi terbaik secara efisien bagi nasabah. Upaya ini tidak terlepas dari komitmen Prudential Indonesia untuk terus meningkatkan literasi dan inklusi keuangan dan asuransi jiwa serta asuransi jiwa Syariah di masyarakat.

Hingga akhir 2020, kami memiliki lebih dari 243.000 Tenaga Pemasar, tersebar di 100 kota, di seluruh Indonesia. Hingga tahun 2020, lebih dari 1.000 orang Tenaga Pemasar telah tercatat sebagai anggota Million Dollar Round Table (MDRT), yakni sebuah asosiasi independen internasional untuk 32.000 profesional

jasa asuransi jiwa dan finansial terbaik di dunia dari 81 negara dan wilayah. Pencapaian ini merupakan salah satu bukti komitmen jangka panjang Prudential Indonesia untuk senantiasa memperkuat jaringan Tenaga Pemasar profesional yang siap menghadapi masa depan, serta membangun kewirausahaan guna mendorong pertumbuhan literasi dan inklusi keuangan.

Proses perekrutan selama 2020 dilakukan secara virtual dengan menerapkan teknologi digital yang didukung oleh kesiapan infrastruktur digital dan akselerasi transformasi digital. Untuk beradaptasi dalam pandemi COVID-19, seluruh proses dilakukan secara digital mulai dari *on boarding* hingga *sales*. Secara konsisten, para Tenaga Pemasar mendapatkan berbagai pelatihan, sehingga bisa menyampaikan informasi dan pemahaman yang tepat akan manfaat dan risiko. Perusahaan memastikan Tenaga Pemasar telah terdaftar secara resmi dan memiliki lisensi AAJI. Seluruh nasabah maupun masyarakat luas dapat mengakses daftar tersebut melalui <https://www.prudential.co.id/id/list-of-marketers/>.



Kinerja Sosial



5.915 jam

Pelatihan per karyawan

105.166 orang

Penerima manfaat *community investment*

catatan: kinerja 2020

Kami menyadari pentingnya *customer centricity* dan Prudential Indonesia senantiasa mengutamakan kebutuhan nasabah yang kian meningkat. Untuk dapat memenuhi tuntutan tersebut, kami selalu berupaya meningkatkan kemampuan karyawan dan Tenaga Pemasar melalui pendidikan dan pelatihan. Setiap karyawan dan Tenaga Pemasar mempunyai kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelatihan tanpa melihat perbedaan latar belakang. Seluruh prosedur pelatihan disesuaikan dengan regulasi yang berlaku di Indonesia.

Komposisi Pekerja

Hingga akhir tahun 2020, Prudential Indonesia menjadi rumah bagi para karyawan yang jumlahnya mendekati 2.000 orang. Seluruh hak, kewajiban, dan hubungan kerja antara Perusahaan dengan karyawan diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB)/Peraturan Perusahaan. Selain itu, terdapat lebih dari 243.000 Tenaga Pemasar yang bekerja berdasarkan kontrak kerja yang telah disepakati bersama.

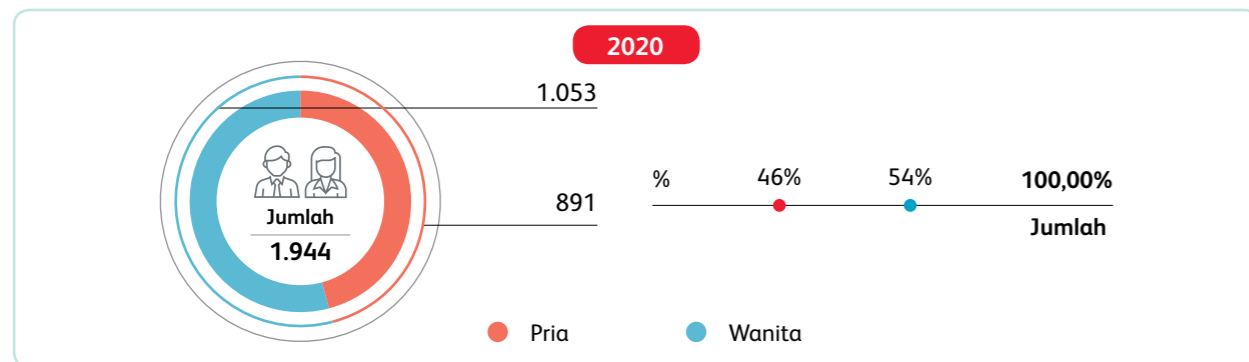
Kami menyampaikan gambaran komposisi karyawan tetap kami yang menunjukkan keberagaman. Kami menghargai perbedaan, baik gender maupun latar belakang lainnya yang menjadi kekuatan sumber daya manusia kami dalam



melayani berbagai kebutuhan nasabah. Penghargaan terhadap perbedaan ini sejalan dengan program yang kami jalankan, yaitu Program D&I (*Diversity & Inclusion*).

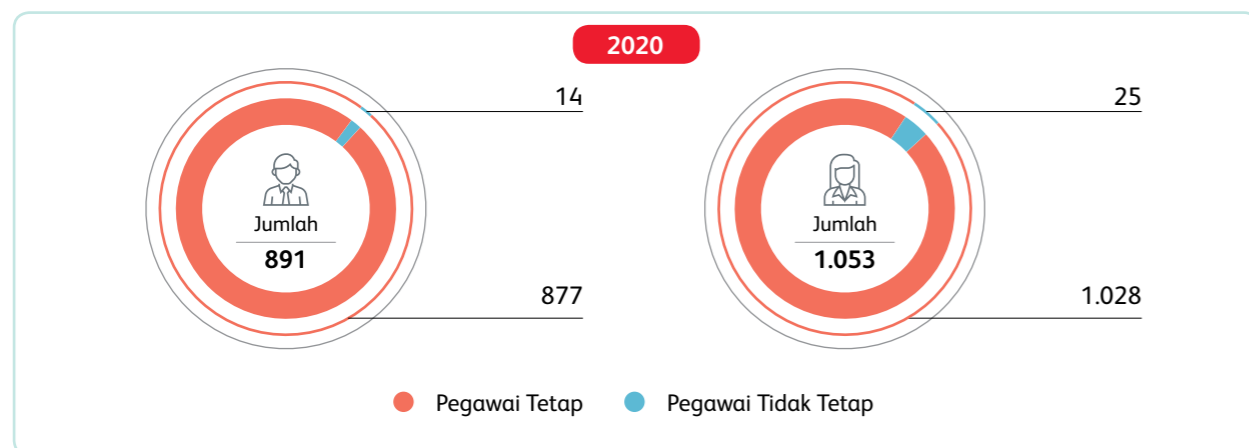
Program D&I bertujuan untuk memberdayakan karyawan serta menciptakan rasa memiliki dengan menghargai perbedaan apapun dalam Perusahaan. Tujuan ini dicapai melalui komitmen, diantaranya yaitu, melakukan pendekatan terhadap karyawan secara jelas dan transparan, menciptakan kepemimpinan yang inklusif dalam berbagai tingkatan, mengilustrasikan bagaimana kepemimpinan yang inklusif dapat menggerakkan inovasi dan mendukung koneksi yang lebih luas, inklusi dalam nilai-nilai Prudential untuk menuntun perilaku karyawan, dan mengkaji kembali proses rekrutmen dan penghargaan serta rekognisi agar tetap adil bagi seluruh karyawan.

Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin [102-8] [405-1][POJK51-3.c.2]



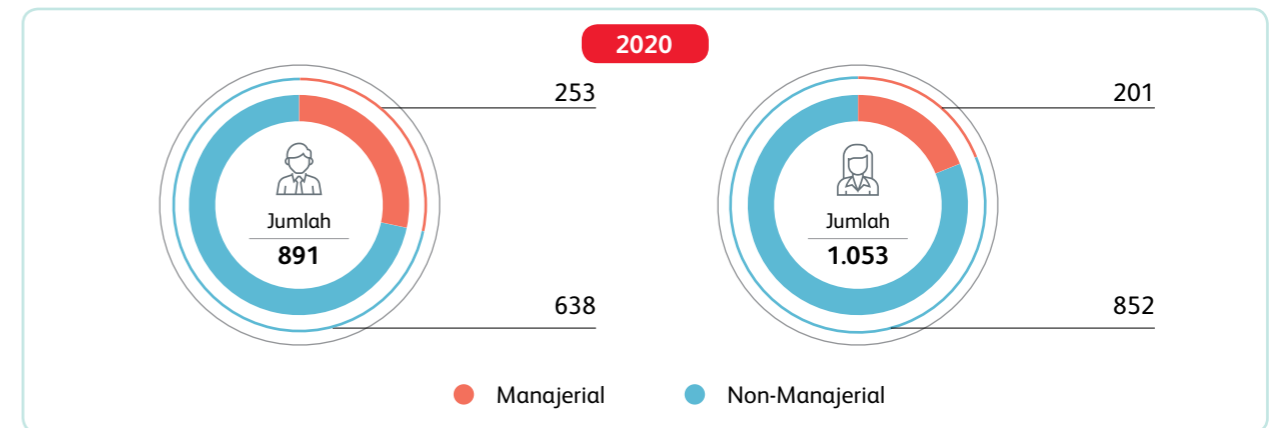
Jenis Kelamin	2019		2018	
	Jumlah	%	Jumlah	%
Pria	860	46%	890	46%
Wanita	1.023	54%	1.056	54%
Jumlah	1.883	100%	1.946	100%

Komposisi Karyawan berdasarkan Status Ketenagakerjaan [102-8] [405-1][POJK51-3.c.2]



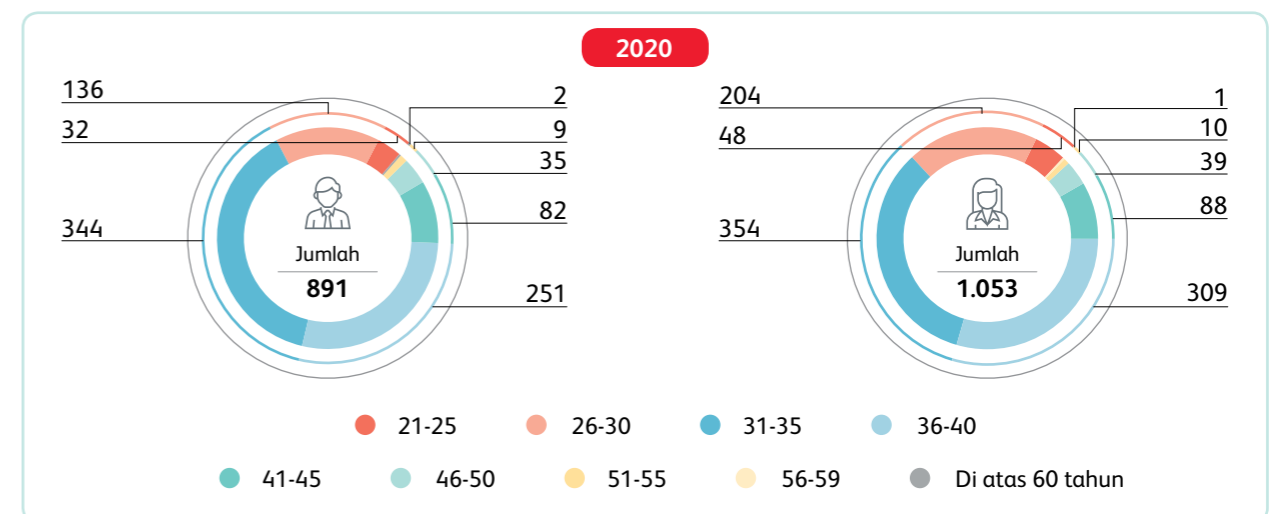
Status Kepegawaian	2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Pegawai Tetap	850	1.019	880	1.056
Pegawai Tidak Tetap	10	4	10	0
Total	860	1.023	890	1.056

Komposisi Karyawan berdasarkan Jabatan dan Jenis Kelamin [102-8] [405-1][POJK51-3.c.2]



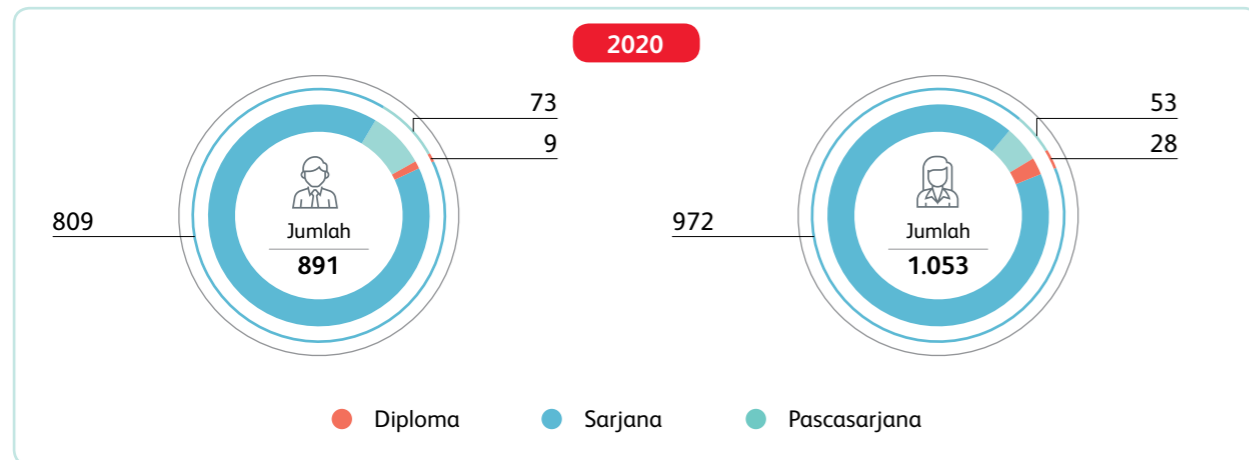
Jabatan	2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Manajerial	221	182	217	165
Non-Manajerial	639	841	673	891
Total	860	1.023	890	1.056

Komposisi Karyawan berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin [102-8] [405-1][POJK51-3.c.2]



Kelompok Usia	2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Di atas 60 tahun	1	0	2	0
56-59	0	1	0	1
51-55	9	11	7	8
46-50	1	0	21	23
41-45	29	26	59	62
36-40	62	83	198	199
31-35	211	233	333	424
26-30	331	390	238	292
21-25	185	231	32	47
Total	860	1.023	890	1.056

Komposisi Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan [102-8] [405-1][POJK51-3.c.2]



Pendidikan	2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Diploma	5	22	6	24
Sarjana	790	951	811	982
Pascasarjana	65	50	73	50
Total	860	1.023	890	1.056

Hubungan Ketenagakerjaan [401-1]

Perusahaan memberikan kesempatan setara kepada setiap individu untuk bekerja dan menjadi bagian dari keluarga besar Prudential Indonesia, baik sebagai karyawan, pekerja lain, maupun Tenaga Pemasar. Seluruh proses rekrutmen dilaksanakan secara profesional, sesuai persyaratan dan kebutuhan, serta tidak ada diskriminasi latar belakang sosial dan ekonomi.

Pada 2020, Perusahaan melakukan rekrutmen karyawan baru sebanyak 215 orang, terdiri dari 109 pria (51%) dan 106 wanita (49%). Komposisi karyawan yang meninggalkan Perusahaan terdiri dari 78 pria (51%) dan 75 wanita (49%). [401-1]



Di tengah dinamika perputaran karyawan, Perusahaan memberikan imbal jasa sesuai dengan peraturan Pemerintah. Besaran imbal jasa pekerjaan pada tingkat jabatan yang sama setara antara karyawan pria dan karyawan wanita, sehingga tidak ada perbedaan berdasarkan jenis kelamin. [202-1]

Pendidikan dan Pelatihan

Sepanjang 2020, kami melakukan banyak pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan Tenaga Pemasar. Kegiatan pelatihan ini dikelola oleh PRUUniversity yang merupakan *platform* pembelajaran daring. Pelatihan mencakup materi pengelolaan risiko; aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST); dan keuangan berkelanjutan.

Materi pelatihan keuangan berkelanjutan diberikan kepada 93 karyawan tetap. Secara keseluruhan, jumlah jam pendidikan dan pelatihan karyawan mencapai 55.768,5 jam, atau rata-rata 5.915 jam pelatihan per karyawan selama 2020. Ke depannya, kami berencana untuk melaksanakan pelatihan keuangan berkelanjutan kepada seluruh karyawan. Rencana ini telah kami sampaikan dalam RAKB dengan estimasi sebanyak 50% karyawan mendapatkan pelatihan pada tahun 2025. [404-1]

Selain itu, Perusahaan menyelenggarakan pelatihan khusus bagi karyawan yang akan memasuki usia pensiun 57 tahun. Pelatihan dilakukan untuk memberikan pembekalan agar karyawan tetap produktif saat pensiun, dan bisa mendapatkan alternatif penghasilan untuk membiayai hidup. [404-2]

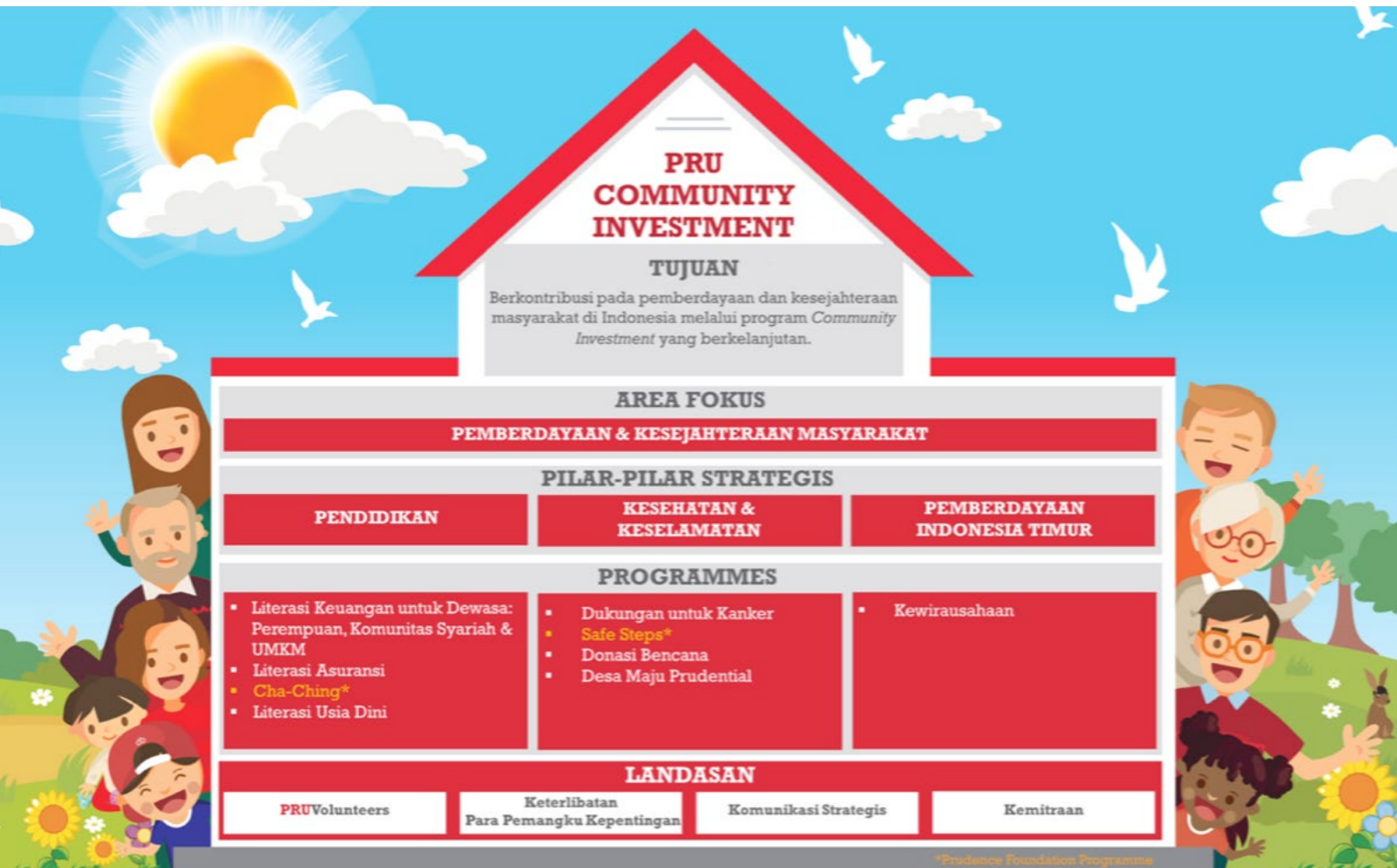
Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman

Kami memastikan bahwa karyawan kami bekerja di lingkungan yang sehat dan aman. Terlebih pada masa pandemi COVID-19, kami menaruh perhatian yang serius pada lingkungan kerja agar keamanan dan kesehatan karyawan tetap terjamin, termasuk ruang kantor untuk melayani nasabah.

Kami juga melakukan perubahan tata letak dan kebiasaan kerja baru untuk membantu memutus mata rantai virus COVID-19, baik untuk karyawan maupun nasabah yang berkunjung ke kantor. Pentingnya menjaga kesehatan ini kami sosialisasikan tiada henti, termasuk kepada para nasabah kami yang dapat mengunduh aplikasi melalui: https://www.wedopulse.com/id/asisten_kesehatanmu.html.

Memberi Kembali kepada Masyarakat ^[413-1]

Prudential Indonesia turut serta memberdayakan masyarakat Indonesia melalui beragam kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan. Kegiatan-kegiatan tanggung jawab sosial merupakan investasi untuk memberdayakan masyarakat dalam jangka panjang, sehingga kami menamakannya *Community Investment* untuk lebih menggambarkan kontribusi yang berkelanjutan. Kami melakukan kegiatan *Community Investment* dengan menetapkan tiga pilar, yakni Pilar Edukasi; Pilar Kesehatan dan Keselamatan; serta Pilar Pemberdayaan Indonesia Timur. Ketiga pilar tersebut secara menyeluruh mendukung pemberdayaan masyarakat, membantu menciptakan hidup sehat dan sejahtera, serta mendapatkan yang terbaik dalam hidup. ^[203-2]



Upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui *Community Investment* dilakukan oleh Fungsi Community Investment. Sepanjang 2020, Perusahaan memberikan dukungan pembiayaan untuk kegiatan *Community Investment* sebesar Rp28,4 miliar dengan realisasi mencapai Rp15,5 miliar atau 54,58%. Jumlah penerima manfaat dari kegiatan ini melampaui 100.000 orang.

Biaya Kegiatan *Community Investment*

Tahun	Program <i>Community Investment</i>	Biaya (Rp Juta)		Penerima Manfaat (Orang)
		Anggaran	Realisasi	
2020	Pendidikan	28.400	15.500	105.166
	Kesehatan dan Keamanan			
	Pemberdayaan Indonesia Timur			
2019	Pendidikan	29.200	28.979	75.577
	Filantropi			
	Kesehatan dan Keamanan			
2018	Pendidikan	18.800	23.516	50.490
	Filantropi			
	Kesehatan dan Keamanan			
	Pemberdayaan Indonesia Timur			



Pilar Edukasi

Program *Community Investment* pada Pilar Edukasi dilaksanakan melalui literasi keuangan untuk masyarakat, terutama anak-anak, perempuan, dan masyarakat berpenghasilan rendah. Kegiatan ini sejalan dengan program literasi keuangan yang dicanangkan oleh Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan. Literasi keuangan juga dilakukan sebagai bentuk sosialisasi terkait penyelenggaraan asuransi, serta manfaatnya bagi perencanaan perlindungan dan keuangan masa depan.

Salah satu kegiatan yang kami lakukan, yaitu bekerja sama dengan Prestasi Junior Indonesia melaksanakan pelatihan guru melalui program pendidikan Cerdas Keuangan untuk Anak menggunakan kurikulum "Cha-Ching". Kurikulum ini telah diimplementasikan di Kabupaten Sidoarjo, Trenggalek, Blitar, dan DKI Jakarta. Selama 2020, Cha-Ching berhasil menjangkau 59.521 peserta dari 1.115 sekolah dasar dan melibatkan 1.963 guru. Pelaksanaan pelatihan kurikulum ini dilakukan secara daring sejak Juli 2020 akibat pandemi COVID-19.

Bersama dengan PRUVolunteers dan Prestasi Junior Indonesia, kami juga menyediakan program Cha-Ching untuk meningkatkan literasi keuangan bagi anak-anak usia 7-12 tahun. Konsep program ini dikemas melalui video musik yang menarik. Anak-anak akan menyaksikan bagaimana grup musik Cha-Ching menjalani kegiatan sehari-hari, mulai dari mencari dana, berbelanja, mengatur *roadshow*, berinvestasi, sampai berdonasi.





Kami memperkenalkan program ini sejak 2012, dan hingga akhir 2020, program ini telah menjangkau lebih dari sembilan juta orang melalui media daring dan kegiatan off-air. Program Cha-Ching pada 2020 dilaksanakan dari September hingga Desember secara daring dan diikuti oleh hampir 100 anak dengan tema “Cha-Ching Kids at Home”.

Selain itu, bekerja sama dengan Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) dan Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia (IAEI), kami juga memberikan edukasi literasi keuangan melalui daring bagi perempuan Indonesia dan komunitas Syariah selama Oktober hingga Desember 2020. Program yang diikuti oleh lebih dari 10.000 peserta ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang dasar pengelolaan keuangan, kesadaran layanan keuangan (termasuk yang berbasis Syariah), juga pengenalan fungsi dan peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Melalui program ini, kami mengajak perempuan Indonesia untuk lebih mengerti pengelolaan keuangan keluarga atau usaha kecil mereka. Sedangkan melalui program sosialisasi literasi keuangan Syariah, kami mendukung Pemerintah dalam meningkatkan perekonomian Syariah Indonesia. Pengetahuan tentang asuransi Syariah disosialisasikan kepada berbagai kalangan seperti ibu rumah tangga, karyawan, mahasiswa, pemilik usaha kecil-menengah, dan anggota Lembaga Keuangan Mikro Syariah.

Di periode yang sama, Prudential Indonesia juga menyelenggarakan webinar literasi keuangan bagi komunitas Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Kami berbagi informasi terkini seputar strategi usaha masa pandemi kepada para pelaku UMKM yang diikuti oleh sekitar 300 peserta. Rangkaian kegiatan ini merupakan bentuk dukungan Perusahaan dalam peringatan Bulan Inklusi Keuangan yang diinisiasi oleh OJK.

Sejak 2019, kami bekerja sama dengan UNICEF dan Pemerintah Kabupaten Supiori untuk memajukan pendidikan anak-anak di kawasan Indonesia Timur, khususnya Kabupaten Supiori, Papua. Kami menyelenggarakan Program Literasi Kelas Awal dan menjangkau lebih dari 2.500 siswa kelas 1-3 di 40 sekolah dasar. Selain siswa, program ini juga menyediakan pendampingan literasi kepada lebih dari 9.600 orang tua dan anggota komunitas. Kami berharap, teman-teman kami di wilayah Indonesia Timur semakin memahami pentingnya pendidikan dan pengelolaan keuangan yang berkualitas.



Pilar Kesehatan dan Keamanan

“Terima kasih kami yang tak terhitung, untuk para medis Indonesia.”

Kami menyadari bahwa 2020 merupakan tahun yang sangat dinamis dan penuh tantangan bagi kita semua. Di tengah kondisi pandemi COVID-19, kita semua harus belajar untuk lebih memberikan prioritas pada kesehatan dan keamanan. Kami, bersama Kementerian Kesehatan, memberikan apresiasi atas kontribusi para relawan dan tenaga kesehatan yang menangani pandemi COVID-19. Apresiasi ini kami wujudkan dengan memberikan perlindungan asuransi jiwa bagi relawan dan tenaga medis di RS Darurat Penanganan COVID-19 Wisma Atlet Kemayoran, Jakarta Pusat. Polis asuransi jiwa PRUWorks Life diberikan kepada lebih dari 500 relawan dan tenaga kesehatan terdaftar, dari usia 18-65 tahun. Meski tingkat risiko yang dihadapi dokter, perawat, maupun tenaga medis lainnya berbeda-beda, seluruhnya akan mendapatkan perlindungan tanpa terkecuali untuk jangka waktu pertanggungjawaban 6 bulan (1 April hingga 30 September 2020). Jika dalam periode tersebut Tertanggung meninggal dunia, baik karena penyakit maupun kecelakaan, maka Prudential Indonesia akan memberikan santunan duka sebesar Rp50 juta kepada ahli waris. Kami berharap apresiasi ini dapat memberikan semangat yang lebih bagi para medis dalam melayani masyarakat, dengan tetap menjaga kesehatannya.

Selain itu pada Juni 2020, kami menyumbangkan 1.000 paket donasi COVID-19 bagi anak-anak berisi vitamin, makanan, minuman, serta perlengkapan kebersihan diri yang disalurkan melalui Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KPPPA).

Kontribusi lainnya juga kami lakukan melalui penggalangan dana untuk pembelian 1.950 alat pelindung diri (APD) bagi para petugas medis. Kami berhasil mengumpulkan Rp700 juta dari dana masyarakat dan Perusahaan. APD didistribusikan ke berbagai rumah sakit di Jakarta, Yogyakarta, Bali, Pontianak, Makassar, Jayapura, dan lainnya. Sejumlah 1.600 APD diproduksi oleh UMKM, sehingga kegiatan ini juga mendukung roda perekonomian pada masa sulit. Selain itu, bersama Yayasan Onkologi Anak Indonesia

(YOAI), kami berhasil mengumpulkan donasi bernilai lebih dari Rp300 juta melalui acara PRURide 2020 Virtual Ride pada Agustus 2020. Dana tersebut kami salurkan untuk pembelian 1.750 APD dan disalurkan ke delapan rumah sakit di Jakarta, Makassar, Manado, dan Pandeglang.

Desa Maju Prudential [203-1]

Bersamaan dengan ulang tahun ke-25, Prudential Indonesia bersama dengan Habitat for Humanity Indonesia menyelenggarakan Program Desa Maju Prudential di Kecamatan Mauk, Tangerang, Banten untuk periode 2020-2021. Wilayah ini dipilih karena masih banyaknya warga yang tinggal di hunian tidak layak dari bilik bambu, sulit mengakses air bersih, masih kurang pemahaman akan sanitasi, serta memerlukan dukungan agar dapat mempraktikkan pola hidup bersih dan sehat. Kami menyalurkan bantuan dengan nilai hampir Rp5 miliar yang dialokasikan untuk pembangunan 25 unit rumah dan fasilitas sumber air bersih pada 2020, dan akan berlanjut pada tahun berikutnya. Kami berharap kehidupan masyarakat di Kecamatan Mauk akan lebih baik, didukung pelatihan masyarakat terkait pemahaman pentingnya menjaga kesehatan dan kebersihan.

Program Desa Maju Prudential juga mendapat dukungan berbagai pihak, di antaranya dari total Rp1,5 miliar yang didonasikan masyarakat melalui kegiatan PRU25 Acteev Virtual Walk & Run -- Charity for Desa Maju Prudential. Kegiatan ini diikuti lebih dari 12.000 peserta yang berjalan dan berlari untuk memberikan semangat dan menjaga kesehatan. Melalui acara ini, para peserta berhasil menempuh 328.029 km.



Safe Steps for Kids

Program Safe Steps dilaksanakan secara daring untuk meningkatkan pengetahuan dan kesiapsiagaan siswa sekolah dasar pada pertolongan pertama kecelakaan, hidup sehat mencegah virus COVID-19, dan tanggap bencana. Program ini dilaksanakan sejak bulan September hingga Desember 2020, diikuti oleh total peserta 1.700 anak sekolah dasar di daerah Jabodetabek. Kegiatan ini turut melibatkan PRUVolunteers sebagai pengajar dan bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia.

Pilar Pemberdayaan Indonesia Timur

Program Pemberdayaan Indonesia Timur telah dilaksanakan sejak 13 Agustus 2018, dengan fokus untuk mendukung pemberdayaan melalui pendidikan dan kewirausahaan bagi masyarakat di Indonesia Timur. Program dilakukan bersama dengan mitra Prudential Indonesia, yakni Prestasi Junior Indonesia yang melakukan kunjungan langsung ke lapangan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dan menentukan area-area dan kelompok masyarakat yang akan menjadi penerima manfaat selama tiga tahun ke depan.

Secara umum, program kewirausahaan bertujuan untuk menciptakan 60 pengusaha muda yang profesional dan tangguh pada 2022. Calon pengusaha ini ditujukan bagi masyarakat di Papua dan dilaksanakan dalam dua tahap. Tahap pertama telah dilaksanakan pada Februari 2019 dan berhasil meluluskan 33 pengusaha muda Papua, sedangkan tahap kedua dilaksanakan pada Desember 2020 hingga Juni 2022. Tahap kedua ini mengalami penyesuaian waktu seiring dengan terjadinya pandemi COVID-19. Kami berharap akan banyak pengusaha muda yang berasal dari Indonesia Timur, khususnya dari Papua, untuk bersama memajukan Indonesia.



Kinerja Lingkungan Hidup



42,47%

Efisiensi energi

42,86%

Pengurangan pemakaian kertas

Catatan: kinerja 2020 dibandingkan 2019

PT Prudential Life Assurance mengembangkan kebijakan investasi yang bertanggung jawab sesuai *Group Code of Business Conduct and the Group Values*. Investasi yang bertanggung jawab menunjukkan langkah Perusahaan dalam mempertimbangkan pengambilan keputusan berdasarkan faktor keuangan maupun non-keuangan, termasuk faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Upaya ini dilakukan sejalan dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan nilai-nilai Perusahaan sebagai bagian dari Grup Prudential.

Kebijakan *green insurance* dan *responsible investment* menjadi bagian dari komitmen Perusahaan untuk mendukung kelestarian alam dan merespon perubahan iklim yang ekstrem. Secara bertahap, kami menerapkan beberapa strategi untuk mendukung realisasi *green insurance* dan *responsible investment* ini.



Kebijakan *green insurance* dan *responsible investment* yang telah disiapkan pada tahun 2020 dan akan dilaksanakan di tahun 2021:

1. Tidak mengalokasikan investasi pada obligasi yang diterbitkan oleh emiten yang melakukan usaha batu bara (*zero allocation to bonds issued by coal securities*).
2. Membatasi porsi investasi saham pada emiten yang melakukan usaha batu bara (*coal securities*) maksimal sebesar bobot investasi emiten batu bara pada indeks (*neutral to benchmark*).
3. Menetapkan Responsible Investment Tools (RIT) dengan cara:
 - Menetapkan prosedur dalam penyusunan portofolio berbasis LST; dan
 - Menempatkan Skor LST dalam uji tuntas (*due diligence*) ke Manajer Investasi.

Inisiatif Green Office [302-4][POJK51-2.b.1]

Prudential Indonesia beraspirasi untuk menciptakan kantor ramah lingkungan (*green office*) untuk melayani para nasabah. Inisiatif ini diawali di lingkungan Kantor Pusat Jakarta dengan membangun budaya cinta lingkungan dan hemat energi.

Beberapa inisiatif kegiatan menuju *green office* selama 2020, antara lain:

1. Menyediakan tempat sampah organik dan non-organik. Secara keseluruhan, total sampah yang diproduksi pada 2020 mencapai 27,12 ton, terdiri dari 24.408 kg sampah organik dan 2.712 kg sampah non-organik. [306-3]
2. Memberi pengumuman kepada karyawan agar menghemat penggunaan listrik dengan mematikan lampu pada ruang yang tidak digunakan. Total pemakaian listrik pada 2020 mencapai 2.705.992 kWh/setara 9.741,57 GigaJoule (GJ), berkurang 1.997.854 kWh/setara 7.192,27 GJ, atau 42.47% dari 2019 sebesar 4.703.846 kWh/setara 16.933,85 GJ. Pengurangan pemakaian listrik terjadi salah satunya karena banyaknya karyawan yang bekerja dari rumah dan pembatasan jumlah pekerja di kantor. [302-1]
3. Mengingatkan karyawan agar tidak menggunakan botol plastik pada saat berada di lingkungan kantor

dan agar membawa tempat minum/*tumbler* masing-masing. Kebijakan ini bertujuan untuk membangun kesadaran dalam mengurangi volume sampah plastik. Berkurangnya sampah plastik juga akan berpengaruh pada volume pelepasan emisi GRK.

4. Mengurangi penggunaan kertas seiring dengan perkembangan teknologi untuk berbagai kegiatan bisnis berbasis digital. Pengurangan penggunaan kertas secara langsung akan mengurangi limbah dan secara tidak langsung membantu menurunkan emisi GRK. Di tahun 2020, kami dapat mengurangi penggunaan kertas hingga hanya 42,86% penggunaan kertas, terutama dari kegiatan transaksi dengan nasabah, yang sebelumnya menggunakan kertas, kini berubah menjadi *e-statement*.
5. Menghemat penggunaan air dalam kegiatan operasional di Kantor Pusat. Hingga akhir tahun 2020, penggunaan air dapat berkurang 228 m³ dibanding tahun 2019. Pengurangan ini disebabkan karena sebagian besar karyawan bekerja dari rumah sesuai anjuran pemerintah.
6. Di sisi investasi, kami tidak menerima informasi pengaduan yang signifikan atas terjadinya kasus lingkungan, baik yang terjadi pada *investee*, nasabah, maupun mitra usaha kami.



Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa



60

Produk baru yang diluncurkan di 2020

PRUCekatan
Cepat tanpa harus berdekatan

PRUCekatan

Sistem pemasaran tatap muka virtual untuk produk asuransi yang dikaitkan dengan Investasi (PAYDI)/*unit-link* dan produk asuransi jiwa tradisional selama masa pandemi COVID-19.

pulse
by Prudential

Pulse by Prudential

Aplikasi kesehatan *mobile* yang didukung teknologi kecerdasan buatan untuk bantu penggunaanya mengelola kesehatan dan dapat hidup lebih sehat.



Inovasi dan Pengembangan Produk & Jasa [POJK51-2.c]

Sebagai perusahaan asuransi kesehatan terkemuka, Prudential Indonesia berinvestasi pada teknologi digital dan ekosistem pendukung serta berinovasi dalam solusi perlindungan kesehatan dan finansial. Berbagai inovasi tersebut memperluas peran kami sebagai penyedia perlindungan asuransi jiwa.

Sepanjang 2020, kami telah meluncurkan 60 produk dan solusi perlindungan, termasuk di antaranya produk baru dan juga peningkatan dari produk sebelumnya untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin berkembang, mulai dari Asuransi Jiwa Syariah PRUCinta hingga Asuransi Kesehatan Murni PRUSolusi Sehat dan PRUSolusi Sehat Syariah, di mana ketiga produk tersebut menawarkan premi/kontribusi yang terjangkau sehingga dapat diakses oleh lebih banyak masyarakat Indonesia. Prudential Indonesia juga memperkenalkan manfaat asuransi tambahan (*rider*) baru, beberapa di antaranya adalah PRUTotal Critical Protection dan PRUTotal Critical Protection Syariah yang memberikan perlindungan tanpa ada batasan jumlah maupun jenis penyakit kritis. Seluruh produk dan solusi kami dapat diakses dengan bantuan PRUCekatan, sebuah sistem pemasaran tatap muka virtual yang juga membantu nasabah untuk dapat berkonsultasi dengan Tenaga Pemasar guna memperoleh perlindungan asuransi yang sesuai dengan beragam kebutuhan mereka secara cepat, mudah, dan aman.

Lebih lanjut lagi, dalam hal inovasi perlindungan Prudential Indonesia menjadi perusahaan pertama di industri asuransi jiwa di Indonesia yang memberikan santunan tunai tambahan kepada nasabah yang dirawat di rumah sakit karena terinfeksi COVID-19 dan beragam manfaat lainnya. Program ini lalu diperluas agar menjangkau lebih banyak masyarakat Indonesia dengan cara mendaftarkan diri pada perlindungan kecelakaan diri bebas premi di aplikasi Pulse by Prudential (Pulse) selama periode program.

Pulse diluncurkan pada Februari 2020 dan telah membantu masyarakat Indonesia mengelola kesehatan dan kesejahteraan mereka. Pulse telah diunduh lebih

Pulse akan menjadi *platform* yang terus berkembang dan kami akan terus menambah mitra, fungsi, dan fitur baru secara berkala. Seiring berjalannya waktu, ekosistem Pulse akan menghadirkan lebih banyak lagi dukungan serta nilai tambah bagi pengguna.

Pulse by Prudential tersedia untuk semua masyarakat Indonesia secara bebas biaya dan dapat diunduh melalui Google Play Store dan Apple App Store dengan mencari aplikasi bernama We Do Pulse. Informasi selengkapnya kunjungi <https://www.prudential.co.id/id/pulse/>



Cinta hidup selamanya, kita tidak.
#BuktikanCintamu dengan PRUCinta.

Mulai langkah kecil Anda untuk beri perlindungan yang besar artinya bagi orang tercinta.

Info lengkap Asuransi Jiwa Syariah PRUCinta:
[bit.ly/PRUCINTA](https://www.prudential.co.id/id/prucinta)

Customer Line: 1500085



dari 6,6 juta kali dan dimanfaatkan pengguna untuk mencegah penyakit agar tetap sehat serta menunda penyakit semakin memburuk melalui berbagai fitur. Ragam fitur yang dapat diakses, mulai dari pemeriksaan kesehatan hingga paket berlangganan yang memberikan akses bagi pengguna untuk bisa mengelola kesehatan secara menyeluruh dan hidup lebih sehat dibantu teknologi AI; mendapatkan Asuransi Jiwa Kumpulan Syariah PRUTect Care (PRUTect Care), yakni sebuah inovasi produk asuransi digital yang terjangkau, menawarkan manfaat dasar meninggal dunia, dan beragam manfaat pilihan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan; hingga mengakses berbagai informasi terkait gaya hidup halal melalui PRUShalira.



Perlindungan dan Keamanan Data Nasabah

Prudential Indonesia senantiasa memastikan keamanan data dan informasi seluruh nasabah. Kebijakan privasi kami mengacu pada Kebijakan Privasi Gabungan Lokal & GDPR. Pelaksanaan kebijakan privasi amat penting dan menjadi tanggung jawab fungsi/departemen Information Risk & Data Privacy Management dan secara berkala dievaluasi untuk memastikan keandalannya. Pada 2020 tidak terdapat keluhan maupun pengaduan yang disampaikan nasabah terkait perlindungan dan keamanan data pribadi. [418-1]

Uraian lengkap mengenai Kebijakan Privasi, dapat dilihat pada <https://www.prudential.co.id/id/privacy-policy/> tentang keamanan dan perlindungan privasi, serta data pribadi nasabah.

Layanan Nasabah

Prudential Indonesia senantiasa melayani semua nasabah dan menjaga kualitas layanan terbaik. Komitmen untuk memberikan layanan terbaik juga kami jalankan pada masa yang menantang akibat pandemi. Sepanjang 2020 yang diwarnai dengan pembatasan sosial, kami melakukan berbagai inovasi untuk mempermudah nasabah mendapatkan layanan kami.

Layanan secara tatap muka tetap kami sediakan dengan protokol kesehatan yang ketat disertai layanan secara daring yang terbuka 24 jam. Di samping itu, kami juga memperluas produk proteksi untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan kondisi terkini.

Bagi nasabah yang memerlukan tanggapan cepat atas pengaduan, Perusahaan telah menyediakan jalur komunikasi:

Jalur Komunikasi Perusahaan



Walk-in:
Customer Care Center
Prudential Tower Lantai Dasar
Jalan Jenderal Sudirman Kav 79,
Jakarta 12910



Prudential Customer Line:
1500085



Website:
www.prudential.co.id



PRUAccess:
pruaccess.prudential.co.id



Email:
customer.idn@prudential.co.id

Untuk pengaduan yang disampaikan secara tertulis, kami akan menindaklanjuti dan menyelesaikannya selambatnya 20 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap, dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu. Jika terjadi sengketa antara nasabah dengan Prudential Indonesia, penyelesaian sengketa akan diselesaikan antara kedua belah pihak. Apabila kesepakatan tidak tercapai, maka nasabah dapat memanfaatkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). LAPS SJK merupakan program OJK yang menangani pengaduan dan penyelesaian sengketa. Prudential Indonesia berkomitmen menyelesaikan sengketa dan terbuka untuk menjalani keseluruhan proses yang difasilitasi oleh LAPS SJK secara profesional.

Selama 2020, Perusahaan menerima 243 pengaduan dari nasabah dan seluruhnya (100%) dapat diselesaikan. Sebanyak 121 pengaduan atau 50% keluhan yang disampaikan nasabah adalah perihal klaim.



Survei Kepuasan Nasabah

Pada 2020, kami telah menyelenggarakan survei yang menghitung penilaian indeks kepuasan dan indeks loyalitas nasabah. Dilaksanakan oleh Kadence International, survei tersebut menerapkan metode wawancara dan berhasil mendapatkan jumlah responden sebanyak 1.000 nasabah. Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah dalam kategori 'Cukup Memuaskan'.

Hasil Survei Nasabah Tahun 2020 (dari skala 1% sampai 100%)



Referensi POJK 51/2017 dan Indeks Standar GRI ^[102-55]

Referensi silang POJK No.51/POJK.03/2017 & Standar GRI	Pengungkapan	Halaman
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	1
2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	4
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan Perusahaan 102-16 Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	9
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan 102-1 Nama organisasi 102-3 Lokasi kantor pusat	10
3.c	3.c.1 Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban 102-7 Skala organisasi 3.c.2 Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan 102-8 Informasi mengenai karyawan 3.c.3 Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah)	11 26-28
	102-5 Kepemilikan dan bentuk hukum	8
	3.c.4 Wilayah operasional 102-4 Lokasi operasi	8
	102-6 Pasar Terlayani	10
3.d	Produk, layanan, dan kegiatan usaha 102-2 Kegiatan, merek, produk, dan jasa 102-9 Rantai Pasokan	10 23
3.e	Keanggotaan pada asosiasi 102-13 Keanggotaan asosiasi	11
3.f	Perubahan yang bersifat signifikan 102-10 Perubahan signifikan	-
4.a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan	
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan	12-13
4.c	Strategi pencapaian target 102-14 Pernyataan dari pembuat keputusan senior	
5.a	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keberlanjutan	
5.b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan 102-18 Struktur tata kelola	15-16 14
5.c	Penjelasan mengenai pengendalian risiko keberlanjutan 102-11 Prinsip kehati-hatian	16

Referensi silang POJK No.51/POJK.03/2017 & Standar GRI	Pengungkapan	Halaman	
5.d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan	17-18	
	102-40 Daftar kelompok pemangku kepentingan		
	102-42 Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan		
	102-43 Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan		
5.e	Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan	17-18	
	102-44 Topik utama dan masalah		
6.a	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan	-	
6.b	Uraian mengenai kinerja ekonomi	22-23	
6.c	6.c.1 Komitmen Perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	23	
	6.c.2.a Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	29	
	6.c.3.a Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar	23	
	6.c.2.b Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional	-	
	6.c.2.c Lingkungan bekerja yang layak dan aman	29	
	6.c.2.d Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai	29	
	6.c.3.b Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	38	
	6.c.3.c TJSJ pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	30-34	
	6.d	6.d.1 Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan	-
		6.d.2 Penggunaan material yang ramah lingkungan	-
6.d.3 Penggunaan energi		36	
6.e	6.e.2 Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak lingkungan hidup	-	
	6.e.3.a Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi	-	
	6.e.3.b Upaya konservasi keanekaragaman hayati	-	
	6.e.4.a Jumlah dan intensitas emisi berdasarkan jenisnya	-	
	6.e.4.b Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan	-	
	6.e.5.a Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis	36	
	306-2 Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	-	
	6.e.5.b Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen	-	
	6.e.5.c Tumpahan yang terjadi (jika ada)	-	
	6.e.6 Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan	36	
6.f	Inovasi dan pengembangan Produk Berkelanjutan	38	
	6.f.2 Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	-	
	6.f.3 Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	-	
	6.f.4 Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	-	
	6.f.5 Survei kepuasan pelanggan	40	

Referensi silang POJK No.51/POJK.03/2017 & Standar GRI	Pengungkapan	Halaman
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen	-
Standar GRI 2016: Pengungkapan Umum		
102-12	Inisiatif eksternal	11
102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	6
102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik	7
102-47	Daftar topik material	7
102-48	Penyajian kembali informasi	-
102-50	Periode pelaporan	6
102-51	Tanggal laporan terbaru	-
102-52	Siklus Pelaporan	6
102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	7
102-54	Mengklaim pelaporan sesuai dengan Standar GRI	6
102-55	Indeks Isi GRI	41-43
Topik Material		
Kinerja Ekonomi		
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	23
	201-2 Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim	23
Dampak Ekonomi Tidak Langsung		
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1 Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	32
	203-2 Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	24, 30
Efisiensi Energi		
GRI 302: Energi 2016	302-1 Konsumsi energi dalam organisasi	36
	302-3 Intensitas energi	-
	302-4 Pengurangan konsumsi energi	36
Pengelolaan Limbah		
GRI 306: Limbah 2020	306-3 Limbah dihasilkan	36
Pendidikan dan Pelatihan		
GRI 401: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1 Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	29
	404-2 Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	29
	404-3 Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	-
Komunitas Lokal		
413: Komunitas Lokal 2016	413-1 Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	30-34
Privasi Pelanggan		
418: Privasi Pelanggan 2016	418-1 Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	39

Lembar Umpan Balik

Laporan Keberlanjutan 2020 PT Prudential Life Assurance memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara sekalian melalui surel atau formulir ini.

- Laporan ini mudah dimengerti.
 tidak setuju netral setuju
- Laporan ini sudah menggambarkan informasi aspek material Perusahaan, baik dari sisi positif dan negatif.
 tidak setuju netral setuju
- Topik material apa yang paling penting bagi anda (nilai 1=paling penting s/d 4=paling tidak penting)
 - Kinerja Ekonomi ()
 - Efisiensi Energi ()
 - Pengelolaan Limbah ()
 - Pendidikan dan Pelatihan ()
 - Komunitas Lokal ()
- Mohon dapat memberikan saran/usul/komentar anda atas laporan ini

.....
.....

Profil Anda

Nama :
Institusi/Perusahaan :
Email :
Telp/Hp :

Golongan Pemangku Kepentingan

- Pemegang Saham Pemerintah dan Regulator Nasabah Karyawan
 Masyarakat Sipil Manajer Investasi Agen/Tenaga Pemasar Pemasok/
Vendor

Mohon lembar umpan balik ini dapat dikirimkan melalui email:
communications@prudential.co.id

Laporan Keberlanjutan 2020

PT Prudential Life Assurance

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