



GROWING

with **Confidence**



CUSTOMER • USER • EMPLOYEE
EXPERIENCE

2021

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

GROWING

with Confidence



PT Lippo General Insurance Tbk secara konsisten terus mengoptimalkan perannya sebagai perusahaan asuransi umum dan kesehatan, serta asuransi jiwa dan kematian (melalui Entitas Anak) dalam rangka mendukung keberlanjutan sosial bagi nasabah secara khusus dan masyarakat Indonesia secara umum. Dalam usahanya menjalankan peran tersebut, inisiatif *digital ecosystem* terus menerus disempurnakan untuk menghubungkan terjalannya komunikasi secara lebih efektif antara Perseroan dengan pemangku kepentingan secara *real time*, serta untuk mengatasi kendala jangkauan dan ruang gerak, terutama selama pandemi Covid-19 berlangsung. Perseroan juga terus menempuh berbagai strategi untuk meningkatkan produktivitas dan kesehatan keuangan, memperluas kemitraan yang bertanggung jawab dan saling menguntungkan, meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia, serta meningkatkan efisiensi energi dan kelestarian lingkungan. Melalui penerapan strategi yang berfokus pada keberlanjutan serta perolehan capaian hasil yang sangat baik dari tahun ke tahun, Perseroan yakin dan percaya akan dapat terus berkontribusi di dalam membangun Indonesia.

PT Lippo General Insurance Tbk consistently continues to optimize its role as a general and health insurance company, as well as life and death insurance (through its Subsidiary) to support social sustainability for their customers in particular and the Indonesian people in general. In its efforts to fulfill this role, the digital ecosystem initiatives continues to be improved to linking the establishment of more effective communication between the Company with the stakeholders in real time, as well as to overcome constraints in reaching out the customer, especially during the Covid-19 pandemic. The Company also continues to pursue a number of strategies to increase productivity and financial soundness, expand responsible and mutually beneficial partnerships, increase the Human Resources capacity and competence, as well as to improve energy efficiency and environmental sustainability. Through the implementation of a strategy that focuses on sustainability and excellent achievement from year to year, the Company feel and believes that it will continue to contribute to the Indonesian development.

Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report

Laporan Keberlanjutan PT Lippo General Insurance Tbk (yang selanjutnya disebut "LippoInsurance" atau "Perseroan") disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan penyampaian informasi tentang penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam seluruh aspek bisnis yang dijalankan. Laporan ini merupakan inisiatif awal yang akan terus dikembangkan dalam penyampaian laporan secara periodik selanjutnya, yaitu setiap akhir tahun buku.

Laporan ini memuat informasi terkait kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan Perseroan selama periode 1 Januari 2021 hingga 31 Desember 2021, disertai dengan perbandingan kinerja selama 2 tahun sebelumnya. Sedangkan, informasi keuangan disajikan berdasarkan Laporan Keuangan Konsolidasian sehingga mencakup informasi Perseroan dan Entitas Anak.

Dasar penyusunan laporan ini adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Penyusunan isi laporan tersebut dilakukan berdasarkan standar penulisan dan telah diverifikasi oleh pihak internal, serta tanpa proses penjaminan oleh pihak eksternal yang independen.

Informasi lebih lanjut terkait laporan ini dan muatan di dalamnya dapat diperoleh melalui:

The Sustainability Report of PT Lippo General Insurance Tbk (hereinafter referred to as "LippoInsurance" or the "the Company") is prepared as a form of accountability and delivery of information regarding the implementation of sustainability principles in all aspects of the current ongoing business. This report is an initial initiative that will continuously be developed in the submission of subsequent periodic report, at the end of financial year.

This report contains information related to the Company's economic, social, and environmental performance during the period of January 1st, 2021 to December 31st, 2021, with a comparison of performance over the previous 2 years. Whereas, the financial information is presented based on the Consolidated Financial Statements, and therefore, it includes information on the Company and its Subsidiaries.

The basis for preparing this report is the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. The preparation of the contents of the report is carried out based on writing standards and has been verified by internal party, and without an assurance process by an independent external party.

Further information regarding this report and its contents can be obtained through:

Sekretaris Perusahaan

Corporate Secretary

Gedung Lippo Kuningan Lt. 27 Unit A&F
Jl. HR Rasuna Said Kav. B-12
Jakarta, 12940

 (021) 525 6161

 (021) 525 7161

 corporate.secretary@lippoinsurance.com

 www.lippoinsurance.com

Daftar Isi

Table of Contents

- 1 **Tentang Laporan Keberlanjutan**
About Sustainability Report
- 2 **Daftar Isi**
Table of Contents
- 3 **Strategi Keberlanjutan**
Sustainability Strategy
- 5 **Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan**
Sustainable Finance Action Plan
- 6 **Dukungan terhadap SDGs**
Support on SDGs



IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY PERFORMANCE HIGHLIGHTS

- 8 Ikhtisar Kinerja Ekonomi
Economic Performance Highlights
- 9 Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup
Environmental Performance Highlights
- 8 Ikhtisar Kinerja Sosial
Social Performance Highlights
- 10 Penghargaan dan Sertifikasi
Awards and Certifications
- 11 Keanggotaan Asosiasi
Association Membership



SAMBUTAN DIREKSI MESSAGE FROM THE BOARD OF DIRECTORS



PENENTUAN ISI DAN TOPIK MATERIAL LAPORAN THE DETERMINATION OF REPORT'S CONTENT AND MATERIAL TOPICS



PROFIL PERUSAHAAN COMPANY PROFILE

- 22 Sekilas Perusahaan
The Company at a Glance
- 23 Visi dan Misi Keberlanjutan
Sustainability Vision and Mission
- 23 Nilai dan Budaya Perusahaan
Corporate Values and Culture
- 24 Skala Organisasi
Organization Scale

- 24 Sumber Daya Manusia
Human Resources
- 27 Produk dan Layanan
Products and Services
- 28 Wilayah Operasional
Operational Area
- 30 Alamat Kantor Cabang dan Pemasaran
Address of Branch Offices and Marketing Offices
- 30 Perubahan Signifikan yang Terjadi pada Perseroan
Significant Changes on the Company



TATA KELOLA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY GOVERNANCE

- 32 Struktur Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance Structure
- 33 Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan
Responsible Party for the Implementation of Sustainable Finance
- 33 Pengembangan Kompetensi Terkait Aspek Keberlanjutan
Competency Development Related to Sustainability Aspect
- 34 Manajemen Risiko Keberlanjutan
Sustainability Risk Management
- 38 Pengelolaan Anti Korupsi dan Gratifikasi
Anti-Corruption and Gratuity Management
- 38 Sistem Pelaporan Pelanggaran
Whistleblowing System
- 39 Tantangan Penerapan Prinsip Keberlanjutan dan Strategi ke Depan
Challenges in the Implementation of Sustainability Principles and Future Strategies



KINERJA EKONOMI ECONOMIC PERFORMANCE

- 40 Keberlanjutan Aspek Ekonomi
Economic Aspect Sustainability
- 41 Distribusi Kinerja Ekonomi
Economic Performance Distribution



KINERJA SOSIAL SOCIAL PERFORMANCE

- 42 Ketenagakerjaan
Employment
- 47 Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman
A Safe and Decent Work Environment

- 54 Produk dan Jasa yang Berkualitas
Quality Products and Services
- 61 Kerja Sama yang Saling Menguntungkan
Mutual Cooperation
- 61 Komitmen terhadap Pengembangan Masyarakat
Commitment to Community Development



KINERJA LINGKUNGAN HIDUP ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

- 66 Membangun Budaya Keberlanjutan Lingkungan Hidup
Building an Environment Sustainability Culture
- 66 Penggunaan Bahan Baku/Material
Raw Material/Material Usage
- 67 Penggunaan Energi
Energy Consumption
- 68 Penggunaan Air
Water Consumption
- 69 Keanekaragaman Hayati
Biodiversity
- 69 Pengelolaan Limbah
Waste Management
- 69 Penanganan Emisi Gas Rumah Kaca
Handling Greenhouse Gas Emissions
- 70 Biaya Pengelolaan Lingkungan
Environmental Management Cost
- 70 Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan
Environmental Complaints Mechanism
- 70 Sertifikasi dan Penghargaan
Certifications and Awards

TANGGUNG JAWAB LAPORAN KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY REPORT RESPONSIBILITY

- 73 Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen
Written Verification from an Independent Party
- 73 Lembar Umpan Balik
Feedback Form
- 74 Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya
Response to Feedback from Previous Year's Sustainability Report
- 75 Daftar Pengungkapan Sesuai POJK No. 51/POJK.03/2017
List of Disclosures in Accordance with POJK No. 51/POJK.03/2017

Strategi Keberlanjutan [A.1] Sustainability Strategy

Perusahaan asuransi memiliki peran penting dalam mendorong perkembangan perekonomian melalui kegiatan usaha yang dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya suatu risiko yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha maupun masyarakat. Kebutuhan akan produk-produk asuransi semakin hari semakin bertumbuh, sejalan dengan meningkatnya literasi keuangan bagi pelaku usaha dan masyarakat. Perkembangan yang bagus di industri asuransi tersebut perlu diikuti dengan tanggung jawab dari setiap perusahaan asuransi untuk menerapkan praktik-praktik bisnis yang mengedepankan aspek keberlanjutan. Komitmen tersebut juga didukung dengan terbitnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik yang mewajibkan setiap perusahaan publik untuk keuangan berkelanjutan dalam kegiatan usaha.

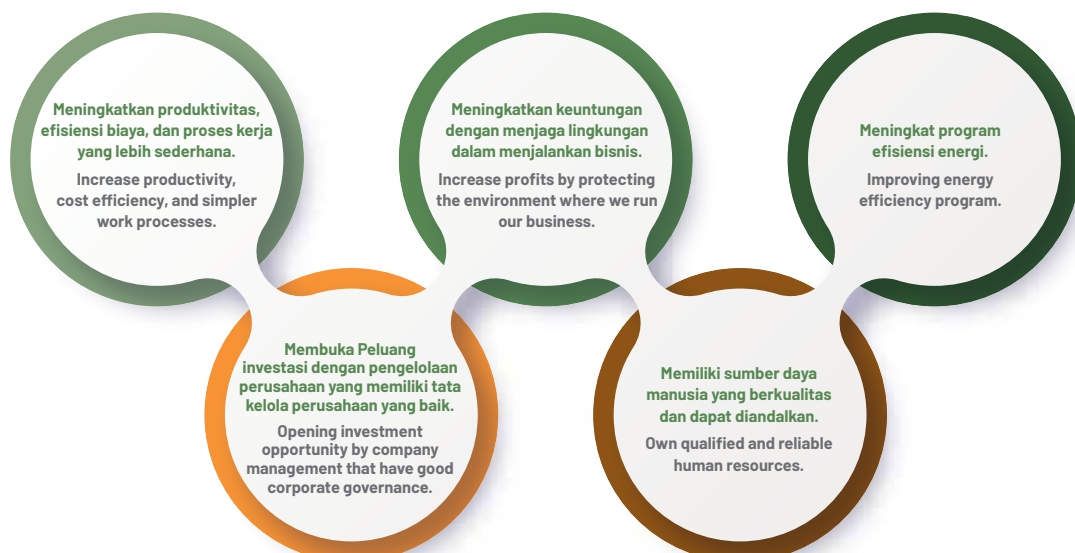
LippoInsurance sebagai salah satu perusahaan asuransi dalam negeri mendukung penuh langkah pemerintah tersebut melalui pengembangan produk dan layanan yang inovatif, relevan, dan terjangkau dengan tetap mengacu pada kebutuhan pasar. Selain itu, LippoInsurance juga berkomitmen untuk mewujudkan penerapan praktik keuangan berkelanjutan yang inklusif dan lebih mengedepankan keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup pada sektor jasa keuangan. Komitmen tersebut direalisasikan dengan upaya LippoInsurance untuk membangun ekosistem yang selaras dengan inisiatif keuangan berkelanjutan yang telah diamanatkan oleh regulator. Melalui ekosistem pendukung yang telah dibangun, LippoInsurance terus berinovasi, bersinergi, dan berkolaborasi bersama dengan Entitas Anak dalam rangka menciptakan pertumbuhan usaha yang berkelanjutan sehingga dapat berkontribusi bagi pembangunan perekonomian Indonesia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta secara tidak langsung turut melestarikan lingkungan hidup.

Adapun tujuan penerapan keuangan keberlanjutan bagi LippoInsurance diuraikan sebagai berikut.

Insurance companies have an important role in encouraging the economic development through their business activities that can minimize the possibility of a risk that has the potential to cause harm to business actors and the public. The need for insurance products is growing everyday in line with increasing financial literacy for business actors and the public. Good development in the insurance industry needs to be followed by the responsibility of every insurance company to implement business practices that prioritize sustainability aspect. This commitment is also supported by the issuance of the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies which requires every public company to implement sustainable finance in their business activities.

LippoInsurance as one of domestic insurance companies fully supports the Government's steps through the development of innovative, relevant, and affordable products and services that still considering the market needs. In addition, LippoInsurance are committed to realizing the implementation of an inclusive sustainable financial practice and prioritize the balance between economic, social and environmental aspects in the financial services sector. This commitment is realized by LippoInsurance's efforts to build an ecosystem that is in line with sustainable finance initiatives mandated by the regulator. Through existing supporting ecosystem, LippoInsurance continue to innovate, synergize, and collaborate with our Subsidiary to create sustainable business growth so that we can contribute to Indonesia's economic development, improve people's welfare, and indirectly help preserve the environment.

The objectives of implementing sustainability finance for LippoInsurance are described as follows.



Untuk mencapai tujuan tersebut, LippoInsurance telah merumuskan strategi keberlanjutan. Arah kebijakan LippoInsurance adalah "Penguatan Fondasi Bisnis melalui 5 Action Plan" dengan penjabaran sebagai berikut. [F.1]

1. Mengoptimalkan kinerja jaringan kantor dan jalur distribusi yang dimiliki dengan memperbesar kapasitas Perseroan melalui inovasi pengembangan produk dan layanan dengan dukungan digital operasional, serta mendorong peran jaringan kantor dan jalur distribusi untuk berkontribusi pada program edukasi literasi dan inklusi untuk kepentingan aksi keuangan berkelanjutan.
2. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui perubahan dan peningkatan pada lingkungan kerja yang adaptif, pelaksanaan rekrutmen secara digital dan kompetitif, serta pengembangan instrumen pelatihan berbasis digital dan peningkatan pemahaman karyawan mengenai aspek-aspek keuangan berkelanjutan.
3. Memperkuat infrastruktur dan risiko manajemen informasi teknologi melalui evaluasi kebutuhan serta kecukupan sistem teknologi informasi untuk penguatan dan kenyamanan layanan kepada nasabah, mengembangkan dan meningkatkan infrastruktur teknologi sistem informasi, menyatukan koordinasi kebutuhan informasi teknologi pada bisnis *commercial and operation* Perseroan, serta peningkatan kemampuan dan kompetensi karyawan di bidang teknologi informasi untuk merespon kebutuhan dan inovasi yang cepat serta berkelanjutan.
4. Meningkatkan loyalitas nasabah melalui peningkatan aktivitas kampanye dan promosi untuk penguatan merek dan *awareness*, mendorong akuisisi nasabah baru melalui *operation digital transformation*, memperbesar peluang pemasaran melalui pemberdayaan *cross-selling* produk, serta memperbanyak program literasi dan inklusi keuangan.
5. Melaksanakan program prioritas rencana aksi keuangan berkelanjutan melalui integrasi risiko berkelanjutan ke dalam kebijakan manajemen risiko dan pedoman kebijakan, serta penerapan budaya keberlanjutan melalui budaya keberlanjutan Perseroan dan penyusunan laporan keberlanjutan sebagai media komunikasi kepada para pemangku kepentingan.

To achieve this goal, LippoInsurance have prepared a sustainability strategy. LippoInsurance's policy direction is "Strengthening Business Foundations through 5 Action Plans" with the explanation as follows. [F.1]

1. Optimizing our office network and distribution channels performance by increasing the Company's capacity through innovative product and service development with operational digital support, as well as encouraging the role of office networks and distribution channels to contribute to inclusion and literacy education programs for the benefit of sustainable financial action.
2. Improving human resource capabilities through changes and improvements in an adaptive work environment, digital and competitive recruitment process, as well as the development of digital-based training instruments and improving employee understanding of sustainable finance aspects.
3. Strengthening the information technology management risk and infrastructure through evaluating the need and adequacy of information technology systems for strengthening and convenience of services to customers, developing and improving information system technology infrastructure, unifying coordination of information technology needs in the Company's commercial and operations business, as well as increasing employees capabilities and competencies in the field of information technology to respond to rapid and continuous needs and innovation.
4. Increase customer loyalty through increased campaign and promotional activities to strengthen brand and awareness, encourage acquisition of new customers through digital transformation operations, increasing marketing opportunities through implementation of products cross-selling, as well as increase financial literacy and inclusion programs.
5. Implementing sustainable finance action plan priority programs through the integration of sustainable risk into risk management policies and policy guidelines, as well as implementing a sustainability culture through the Company's sustainability culture and preparing sustainability reports as a communication media to the stakeholders.

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

Sustainable Finance Action Plan

Penerapan prinsip-prinsip keuangan keberlanjutan pada LippoInsurance berpedoman pada Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang pertama kali disusun sejak tahun 2020. Penyusunan RAKB tersebut bertujuan agar pencapaian Visi dan Misi LippoInsurance menjadi lebih lengkap, transparan dan mempunyai arah yang lebih jelas, serta diharapkan dapat menjadi alat ukur bagi LippoInsurance untuk berkomitmen sebagai perusahaan asuransi yang melaksanakan kegiatan usaha dengan memanfaatkan penerapan prinsip-prinsip umum keuangan keberlanjutan secara maksimal dan berkelanjutan. Berdasarkan RAKB, sepanjang tahun 2021, LippoInsurance masih dalam tahap persiapan untuk melaksanakan aksi keuangan berkelanjutan melalui penunjukan koordinator dan tim *ad hoc* keuangan berkelanjutan. LippoInsurance juga menyelenggarakan pelatihan internal bagi seluruh karyawan agar dapat lebih memahami konsep keuangan berkelanjutan. Selain itu, LippoInsurance juga telah mengintegrasikan seluruh kegiatan usaha ke dalam kebijakan manajemen risiko dan tata kelola perusahaan dengan aksi keuangan berkelanjutan.

Adapun target waktu pelaksanaan RAKB pada tahun 2021 adalah sebagai berikut.

The implementation of sustainability finance principles at LippoInsurance refers to Sustainable Finance Action Plan (RAKB), which was initially prepared since 2020. The purpose of the preparation of RAKB was so the achievement of LippoInsurance's Vision and Mission becomes more complete, transparent and has clearer directions. RAKB also expected to become a measuring tool for LippoInsurance to commit become an insurance company that carries out its business activities by utilizing a maximum and sustainable application of sustainability finance general principles. Based on the RAKB, throughout 2021, LippoInsurance was still in the preparation stage to implement sustainable financial actions through the appointment of a coordinator and ad hoc sustainable finance team. LippoInsurance also organized internal socialization for all employees so they will have a better understand of the sustainable finance concept. In addition, LippoInsurance have integrated all business activities into risk management and corporate governance policies with sustainable financial actions.

The milestones for RAKB implementation in 2021 are presented as follows.

Target Kegiatan Prioritas Priority Activities Target	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Sumber Daya Resources	Unit yang Bertanggung Jawab Responsible Unit	Indikator Keberhasilan Achievement Indicators	Realisasi Realization
Penentuan target dan alokasi dana tanggung jawab sosial dan lingkungan. Determination of targets and allocation of social and environmental responsibility funds.	Januari-Desember 2021 January-December 2021	Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Management Unit	Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Management Unit	Ditetapkan target dan alokasi dana untuk kegiatan usaha yang bermuatan tanggung jawab sosial dan lingkungan. The determination of targets and funds allocation for business activities with social and environmental responsibility.	Alokasi dana untuk membiayai kegiatan usaha yang berkaitan dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan tahun 2021 mencapai Rp5,97 miliar, meningkat 3,80% dibandingkan tahun sebelumnya. The allocation of funds to finance business activities related to social and environmental responsibility in 2021 was recorded at Rp5.97 billion, an increase by 3.80% compared to the previous year.
Penyusunan pedoman internal yang mendukung praktik ramah lingkungan dalam kegiatan operasional perusahaan. Preparation of internal guidelines that support environmentally-friendly practices in the Company's operational activities.	Januari-Desember 2021 January-December 2021	Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Management Unit	Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Management Unit	Disusunnya pedoman internal terkait praktik ramah lingkungan dalam kegiatan operasional Perseroan. Established internal guidelines related to environmentally-friendly practices in the Company's operational activities.	LippoInsurance telah memiliki pedoman internal terkait praktik ramah lingkungan dalam kegiatan operasional Perseroan. LippoInsurance already has internal guidelines related to environmentally-friendly practices in the Company's operational activities.
Pengembangan sumber daya manusia yang sejalan dengan rencana mengelola keuangan berkelanjutan. Human resource development that is in line with the plan to manage sustainable finance.	Januari-Desember 2021 January-December 2021	Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Management Unit	Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Management Unit	Peningkatan kompetensi lanjutan karyawan satuan kerja keuangan berkelanjutan. Continuous improvement of employees' competency in sustainable finance work units.	LippoInsurance telah menyelenggarakan 5 program pengembangan kompetensi terkait keberlanjutan. LippoInsurance has organized 5 sustainability-related competency development programs.

Dukungan terhadap SDGs

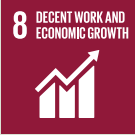
Support on SDGs

LippoInsurance juga membangun komitmen untuk menjadi perusahaan asuransi yang mampu memberdayakan pemangku kepentingan dalam menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan di masa mendatang. LippoInsurance terus berupaya untuk dapat berkontribusi tidak hanya dari segi pertumbuhan kuantitatif, melainkan dapat mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan untuk menjamin keutuhan lingkungan hidup; serta keselamatan, kemampuan, kesejahteraan, dan mutu hidup generasi masa kini dan masa depan. Komitmen tersebut diwujudkan ke dalam 3 pilar keberlanjutan, antara lain:

1. Pertumbuhan ekonomi berkelanjutan;
2. Kesejahteraan karyawan; serta
3. Energi dan sumber daya.

LippoInsurance also has a commitment to become an insurance company that is able to empower the stakeholders in creating sustainable growth in the future. LippoInsurance continue to strive to be able give a contribution not only in terms of quantitative growth, but also to support the achievement of Sustainable Development Goals to ensure the integrity of the environment; and the safety, capabilities, well-being and quality of life of present and future generations. This commitment is embodied into 3 sustainability pillars, i.e.:

1. Sustainable economic growth;
2. Employee welfare; and
3. Energy and resources.

Pertumbuhan Ekonomi Berkelanjutan Sustainable Economic Growth		
Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi 8.1 Mempertahankan pertumbuhan ekonomi per kapita sesuai dengan kondisi nasional.		
Decent Work and Economic Growth 8.1 Sustain per capita economic growth in accordance with national circumstances.		
	Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	Meningkatkan keunggulan bisnis yang berpengaruh positif terhadap kestabilan kegiatan operasional dan distribusi nilai manfaat bagi pemangku kepentingan dengan menghasilkan produk dan layanan inovatif.
	Target yang Ingin Dicapai Target to Achieved	• Meningkatkan pendapatan dan distribusi nilai manfaat bagi pemangku kepentingan. • Memperluas pangsa pasar. • Meningkatkan kualitas produk dan layanan yang dapat memberikan pengaruh positif bagi nasabah.
	Kegiatan yang Dilakukan Actions	• Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya keuangan Perseroan. • Meningkatkan kerja sama dengan broker dan mengembangkan sistem keagenan. • Meningkatkan layanan nasabah berbasis digital, merealisasikan program <i>Health Talk</i> dan <i>Wellness</i>, serta memberikan kemudahan dalam proses dan penyelesaian klaim.
	Pencapaian Target Target Achievement	• Perseroan mencatatkan laba bersih tahun berjalan meningkat 5,89% dari tahun sebelumnya sehingga nilai ekonomi yang didistribusikan kepada pemangku kepentingan meningkat 8,67%. • Perseroan telah bekerja sama dengan 66 broker dan 621 agen asuransi. • Perseroan melaksanakan program <i>Health Talk</i> sebanyak 76 kali dan <i>Wellness</i> sebanyak 14 kali sepanjang tahun 2021.

Kesejahteraan Karyawan Employee Welfare

Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

8.8 Melindungi hak-hak tenaga kerja dan mempromosikan lingkungan kerja yang aman dan terjamin bagi semua pekerja, termasuk pekerja migran dan mereka yang bekerja dalam pekerjaan berbahaya.

Decent Work and Economic Growth

8.8 Protect labour rights and promote safe and secure working environments for all workers, including migrant workers, in particular women migrants, and those in precarious employment.



Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	Menciptakan lingkungan kerja yang layak dan aman serta memenuhi hak-hak karyawan.	Creating a decent and safe of work environment and fulfilling the employees' rights.
Target yang Ingin Dicapai Target to Achieved	- Peningkatan peserta pelatihan serta program pengembangan kompetensi karyawan. - Mencapai nihil kecelakaan fatal (<i>zero fatalities</i>) dan nihil kehilangan hari kerja (<i>zero lost time injury</i>). - Remunerasi karyawan di atas tingkat upah minimum provinsi (UMP).	- Increase the number of training participants and employee competency development programs. - Achieve zero fatalities and zero lost time injuries. - Employee remuneration is above the provincial minimum wage (UMP).
Kegiatan yang Dilakukan Actions	- Menyelenggarakan program pengembangan kompetensi, baik oleh pihak internal maupun eksternal. - Menyediakan berbagai fasilitas penunjang kesehatan dan keselamatan kerja (K3). - Memonitor tingkat pemberian upah karyawan terhadap UMP.	- Organizing competency development programs, by internal and external parties. - Provide various occupational health and safety (K3) supporting facilities. - Monitoring the level of employee wages to the UMP.
Pencapaian Target Target Achievement	- Program pengembangan kompetensi pada tahun 2021 mencapai 138 program dengan peserta sebanyak 2.587 orang. - Perseroan tidak mencatatkan kasus kecelakaan kerja fatal dan kehilangan hari kerja sepanjang tahun 2021. - Seluruh karyawan menerima upah di atas UMP di seluruh wilayah operasional Perseroan.	- There were 138 competency development program in 2021 with 2,587 participants. - The Company did not record any fatal work accident cases and lost working days throughout 2021. - All employees receive wages above the provincial minimum wage (UMP) in all Company's operational areas.

Energi dan Sumber Daya Energy and Resources

Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan

11.6 Mengurangi dampak negatif dari lingkungan perkotaan yang merugikan, termasuk dengan memberi perhatian khusus pada perbaikan kualitas udara, termasuk penanganan sampah dan kebersihan kota.

Sustainable City and Residential

11.6 Reduce the negative impacts of adverse urban environments, including by paying special attention to improving air quality, as well as waste management and urban hygiene.



Pola Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab

12.5 Mengurangi produksi limbah melalui pencegahan, pengurangan, daur ulang, dan penggunaan kembali produk-produk daur ulang.

Responsible Consumption and Production Patterns

12.5 Substantially reduce waste generation through prevention, reduction, recycling, and reuse of recycled products.



Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	Meningkatkan efektivitas pengelolaan lingkungan.	Improving the effectiveness of environmental management.
Target yang Ingin Dicapai Target to Achieved	- Meningkatkan efisiensi energi. - Mengurangi jumlah pemakaian kertas dan cetakan.	- Improve energy efficiency. - Reduce the amount of paper and printout usage.
Kegiatan yang Dilakukan Actions	- Perseroan menggunakan lampu hemat energi dan menerapkan program mematikan alat elektronik apabila tidak digunakan. - Perseroan mengoptimalkan penggunaan surat elektronik serta penggunaan pelayanan berbasis digital (<i>e-Policy</i>).	- The Company uses energy-saving lamps and implements a program to turn off electronic devices when not in use. - The Company optimizes the use of electronic mail and the use of digital-based services (<i>e-Policy</i>).
Pencapaian Target Target Achievement	- Penggunaan energi, yang meliputi pemakaian listrik dan BBM, pada tahun 2021 mencapai 3.090,97 Giga Joule, menurun 11,25% dibandingkan tahun sebelumnya. - Penggunaan kertas dan cetakan pada tahun 2021 mencapai Rp656,89 juta rupiah, menurun 33,93% dibandingkan tahun sebelumnya.	- Energy consumption, which includes electricity usage and fuel consumption, reached 3,090.97 Gigajoule in 2021, a decrease by 11.25% compared to the previous year. - The use of paper and prints in 2021 reached Rp656.89 million, a decrease by 33.93% compared to the previous year.



IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY PERFORMANCE HIGHLIGHTS

Ikhtisar Kinerja Ekonomi [B.1] Economic Performance Highlights



Premi Bruto
Gross Premiums

2.167,28

Miliar Rupiah / Billion Rupiah

2020 1.693,22

2019 1.459,60



Laba Tahun Berjalan
Profit for the Year

98,38

Miliar Rupiah / Billion Rupiah

2020 92,91

2019 80,00



Kuantitas Produk atau Jasa
Products and Services Quantity

3

Segmen Operasi / Operation Segment

2020 3

2019 3



**Produk terkait Keuangan
Berkelanjutan**
Sustainable Finance-
related Products

20

Produk Asuransi / Insurance Product

2020 19

2019 19



**Keterlibatan Pemasok Lokal
(Tidak Termasuk Reinsurer)**
Involvement of Local Suppliers
(Excluding Reinsurers)

Jumlah Perusahaan
Total Company

17

2020 18

2019 18

Nilai Kontrak
Contract Value

3,95

Miliar Rupiah
Billion Rupiah

2020 8,99

2019 8,00

Ikhtisar Kinerja Sosial [B.2] Social Performance Highlights

Pengelolaan Karyawan Employee Management



Jumlah Karyawan
Total Employee

431

Orang / People

2020 508

2019 522



Tenaga Kerja Lokal
Local Workers

387

Orang / People

2020 363

2019 359



**Tingkat Perputaran
Karyawan**
Employee Turnover Rate

16,72

%

2020 15,92

2019 25,12



**Program Pengembangan
Kompetensi**
Competency Development
Program

138

Program

2020 52

2019 92

Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup [B.2] Environmental Performance Highlights

Energi / Energy



Penggunaan Energi
Energy Consumption

3.090,97

Giga Joule (GJ)

2020	3.482,97
2019	3.711,25



Intensitas Energi
Energy Intensity

1,76

Giga Joule (GJ)/Miliar Rupiah
Giga Joule (GJ)/Billion Rupiah

2020	2,85
2019	3,18



Penggunaan Air
Water Consumption

8.790

Meter Kubik (m³)
Cubic Meter (m³)

2020	10.432
2019	11.314



Intensitas Air
Water Intensity

5,01

m³/Miliar Rupiah
m³/Billion Rupiah

2020	8,55
2019	9,69

Lainnya / Others



Penggunaan Kertas dan Cetakan
Usage of Paper and Prints

656,89

Juta Rupiah
Million Rupiah

2020	994,29
2019	1.227,28



Biaya Investasi Lingkungan
Environment Investment Cost

102,57

Juta Rupiah
Million Rupiah

2020	40,80
2019	4,27

Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (PPM) Employee Development and Empowerment (PPM)



Biaya Program
Pengembangan Kompetensi
Competency Development
Program Cost

4,08

Miliar Rupiah / Billion Rupiah

2020	4,47
2019	3,21



Pelaksanaan Program PPM
PPM Program Implementation

7

Program

2020	9
2019	2



Penerima Manfaat
Beneficiaries

7

Pihak / Party

2020	9
2019	2



Biaya PPM
PPM Cost

338,43

Juta Rupiah / Million Rupiah

2020	82,94
2019	39,02

Penghargaan dan Sertifikasi Awards and Certifications

Penghargaan Awards



Indonesia Most Innovative Insurance Companies Award 2021

Kategori / Category

Asuransi Umum / General Insurance

Penyelenggara / Organizer

Iconomics



22nd Insurance Awards

Kategori / Category

Excellent Financial Performance Full-Year 2020

Penyelenggara / Organizer

Infobank



Insurance Market Leaders Awards 2021

Kategori / Category

Market Leaders 2021 - General Insurance

Penyelenggara / Organizer

Media Asuransi



Indonesia Best Insurance Awards 2021

Kategori / Category

Best Insurance 2021 with Great Financial Performance and Digital Platform Innovation

Penyelenggara / Organizer

Warta Ekonomi

Sertifikasi Certifications



ISO 9001: 2015 on Quality Management Systems related to Operation of Health Services

**Lembaga Sertifikasi /
Certification Body**

United Registrar of Systems (URS)

Periode / Period

4 September 2019 – 3 September 2022
September 4th, 2019 – September 3rd, 2022



ISO 9001: 2015 on Quality Management Systems related to Operation of Non- Health Services

**Lembaga Sertifikasi /
Certification Body**

United Registrar of Systems (URS)

Periode / Period

27 September 2017 – 26 September 2023
September 27th, 2017 – September 26th, 2023



ISO 27001:2013 on Information Security Management System of Internal Data Center Infrastructure Operations

**Lembaga Sertifikasi /
Certification Body**

United Registrar of Systems (URS)

Periode / Period

4 September 2021 – 3 September 2024
September 4th, 2021 – September 3rd, 2024

Keanggotaan Asosiasi [C.5] Association Membership

Nama Asosiasi Association Name	Skala Asosiasi The Scale of the Association	Posisi Perseroan The Company's Position
Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) General Insurance Association of Indonesia	Nasional National	Anggota Member
Asosiasi Emiten Indonesia (AEI) Indonesian Public Listed Companies Association	Nasional National	Anggota Member
Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Indonesia Indonesian Chambers of Commerce and Industry	Nasional National	Anggota Member



SAMBUTAN DIREKSI [D.1] MESSAGE FROM THE BOARD OF DIRECTORS

Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

PT Lippo General Insurance Tbk (LippoInsurance) menyambut baik kebijakan pemerintah untuk menggalakkan penerapan keuangan berkelanjutan bagi seluruh pelaku ekonomi di Indonesia. LippoInsurance turut terlibat untuk menyukseskan implementasi keuangan berkelanjutan tersebut, tentunya sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan Perseroan. Agar penerapan keuangan berkelanjutan di Perseroan terarah, terukur, dan dapat mencapai tepat sasaran, LippoInsurance telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan melaporkan tahapan realisasinya kepada regulator. Secara singkat, perjalanan keuangan keberlanjutan LippoInsurance di tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut.

Komitmen Keberlanjutan LippoInsurance

Sebagai perusahaan yang berfokus pada asuransi umum dan kesehatan, serta asuransi jiwa dan kematian (melalui Entitas Anak), maka kehadiran LippoInsurance terutama ditujukan untuk mendukung keberlanjutan ekonomi dan sosial bagi nasabah secara khusus dan masyarakat Indonesia secara umum. Oleh karena itu, Perseroan terus melakukan pengembangan produk dan layanan yang inovatif, kompetitif, relevan, dan mudah terjangkau dalam hal layanan dengan tetap mengacu pada dinamika perkembangan dan kebutuhan pasar, serta pertumbuhan tantangan di industri asuransi. Program *digital ecosystem* sebagai salah satu strategi perusahaan terus disempurnakan dan dikembangkan untuk memberikan pengalaman melalui perjalanan digital yang mudah dan memenuhi harapan pemangku kepentingan karena menghubungkan antara nasabah, Perseroan, dan mitra secara *real time*. Perseroan telah menyediakan fasilitas dalam layanan kesehatan berbasis aplikasi seperti halnya *cashless*, *cardless*, *QR code*, *eBenefit*, *live chat*, *teleconsultation*, *telemedicine*, dan *virtual assistant* melalui teknologi *machine learning* yang sangat yang membantu kebutuhan nasabah di dalam meminimalkan keterbatasan jangkauan dan ruang gerak, terutama selama pandemi Covid-19 berjalan.

Dear Esteemed Stakeholders,

PT Lippo General Insurance Tbk (LippoInsurance) warmly embraces the Government's policy to promote the implementation of sustainable finance for all economic actors in Indonesia. LippoInsurance played a role in ensuring its implementation of sustainable finance has been a success, in accordance with the Company's line of business. To ensure the directed, measurable implementation of sustainable finance is carried out by the Company, and can achieve its right on target, LippoInsurance have prepared a Sustainable Finance Action Plan (RAKB) and reported its stages of realization to regulators. In brief, LippoInsurance's sustainability financial journey for in 2021 can be presented as follows.

LippoInsurance's Sustainability Commitment

As a company focused on general and health insurance, as well as life and death insurance (through its Subsidiary), LippoInsurance's presence is primarily intended to support economic and social sustainability for customers in particular, and the Indonesian people at large. As such, the Company continues to develop innovative, competitive, relevant and easily affordable in terms of service products and services, while still referring to dynamics of market development and needs, as well as growing challenges in the insurance industry. The digital ecosystem program as one of the company's strategies continues to be refined and developed in order to provide through an easy digital experience and journey, to fulfil the stakeholders' expectations, as it connects customers, the Company and its partners in real time. The Company has provided facilities in application-based health services such as *cashless*, *cardless*, *QR code*, *eBenefits*, *live chat*, *teleconsultation*, *telemedicine* and *virtual assistant* through powerful machine learning technology that helps customer needs in minimizing distance and movement limitations, especially during the Covid-19 pandemic.



**Agus
Benjamin**

Presiden Direktur
President Director

Sejalan dengan pengembangan tersebut, Perseroan menempuh berbagai strategi untuk meningkatkan produktivitas dan kesehatan keuangan, memperluas kemitraan bisnis dan usaha yang bertanggung jawab dan saling menguntungkan, meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia, serta meningkatkan efisiensi penggunaan energi dan kelestarian lingkungan. Strategi tersebut dilandasi penguatan infrastruktur di bidang teknologi informasi dan sistem manajemen risiko yang terintegrasi sehingga mampu memberikan kontribusi kepada keberlanjutan ekonomi, sosial, dan lingkungan terkait bisnis Perseroan dapat terus tumbuh secara berkesinambungan di masa datang.

Tantangan dan Strategi Keberlanjutan

Pengelolaan aspek keberlanjutan di Perseroan menghadapi tantangan di masa depan yang LippoInsurance yakini dapat menjadi potensi pertumbuhan apabila dikelola dengan baik. Dari sisi internal, kapasitas penanggung jawab serta kebijakan yang sejalan dengan prinsip keberlanjutan masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, sesuai dengan RAKB tahun 2021, pengembangan kompetensi bagi Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan telah dilaksanakan sepanjang tahun agar satuan kerja tersebut dapat memetakan risiko keberlanjutan dan upaya-upaya untuk memitigasi risiko tersebut, melalui penyempurnaan kebijakan dan pedoman kerja, bahkan mengembangkan produk dan layanan sesuai prinsip keberlanjutan.

Dari sisi eksternal, Perseroan meyakini bahwa kebijakan dari regulator yang mengarah kepada keberlanjutan sosial dan lingkungan akan masih terus berkembang, serta mungkin berpengaruh pada bisnis Perseroan. Untuk itu, Perseroan terus melakukan analisis dan evaluasi terhadap kesesuaian antara kebijakan regulator dengan kebijakan dan prosedur kerja Perseroan. *Benchmark* terhadap penerapan prinsip keberlanjutan di industri asuransi pun terus dilakukan sebagai pertimbangan untuk menghadirkan inovasi yang memberikan solusi bagi nasabah dan pemangku kepentingan lainnya.

Pencapaian Kinerja Keberlanjutan

Penerapan strategi pertumbuhan dan realisasi RAKB di sepanjang tahun 2021 diharapkan dapat memampukan Perseroan untuk terus tumbuh dan berkembang dengan kepercayaan diri. Pencapaian pendapatan premi bruto menunjukkan tren pertumbuhan, yakni tumbuh 28,00% dari tahun 2020 menjadi Rp2,17 triliun di tahun 2021, dan mendorong pertumbuhan laba bersih konsolidasi tahun berjalan sebesar 5,89% menjadi Rp98,38 miliar. Pertumbuhan ini memungkinkan Perseroan untuk mendistribusikan nilai ekonomi yang lebih baik kepada Pemegang Saham melalui pembagian dividen atas kinerja tahun 2021 yang akan dilakukan pada RUPS Tahunan di tahun 2022, setelah membagikan dividen tunai sebesar Rp41,85 miliar pada 23 Juli 2021 yang lalu. Demikian

In line with these developments, the Company has pursued various strategies to increase productivity and financial health, expand responsible and mutually beneficial business partnership, increase the capabilities and competencies of its human resources, and improve energy usage efficiency as well as environmental sustainability. These strategies are based on strengthening infrastructure in the field of information technology and our integrated risk management system, so as to be able to contribute to economic, social and environmental sustainability in relation to the Company's business can continue to grow continuously in the future.

Sustainability Strategies and Challenges

The management of sustainability aspect in the Company is not without future challenges, but LippoInsurance strongly believe these can be potential for growth so long as they are managed properly. Internally, the responsible party's capacity and policies in line with the sustainability principles still require improvement. Therefore, in accordance with the 2021 RAKB, competency development for the Sustainable Finance Management Unit has been carried out throughout the year, so that this working unit can map sustainability risks and efforts to mitigate these risks, through improvement work guidelines and policies, even develop products and services according to sustainability principles.

Externally, the Company believes that regulator policies that lead to social and environmental sustainability are still in development, and may affect the Company's business. For this reason, the Company continues to analysis and evaluation the conformity of the regulator's policies and the Company's policies and work procedures. Benchmarking of the implementation of sustainability principle in the insurance industry is also being carried out as a consideration for presenting innovations that provide solutions for customers and other stakeholders.

Sustainability Performance Achievement

The implementation of growth strategy, and RAKB realization throughout 2021 is expected to enabled the Company to continue growing and thriving self-confidently. The achievement of gross premium income showed a growth trend, it grew by 28.00% from 2020 to Rp2.17 trillion in 2021, and drove the consolidated net profit for the year growth by 5.89% to Rp98.38 billion. This growth allowed the Company to distribute better economic value to its shareholders through the distribution of dividends for its 2021 performance which will be held at the Annual GMS in 2022, after distributing cash dividends amounted to Rp41.85 billion on July 23rd, 2021. Likewise, the economic value distributed to the customers through gross claim payments also increased

pula, nilai ekonomi yang didistribusikan kepada nasabah melalui pembayaran klaim – bruto juga meningkat 50,43% menjadi Rp1,44 triliun, sejalan dengan meningkatnya manfaat sosial yang diberikan oleh layanan unit asuransi kesehatan melalui program *Health Talk* dan *Wellness*.

Dalam mengupayakan pertumbuhan produk dan layanan, Perseroan terus meningkatkan kapasitas dan kapabilitas karyawan melalui pelaksanaan program pengembangan kompetensi yang lebih intensif dan terkoordinasi dari tahun sebelumnya. Kesejahteraan karyawan pun terus dikembangkan dan dibangun melalui pemberian remunerasi yang kompetitif dan memenuhi ketentuan upah minimum yang ditetapkan pemerintah, serta dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, layak, dan aman. Tak hanya itu, sejak akhir tahun 2020, Perseroan juga mengajak seluruh karyawan untuk menyeimbangkan kehidupan sehari-hari antara aktivitas bekerja dengan perlunya menjaga kesehatan fisik, dimana Perseroan membentuk program *employee wellness* yang diberi nama LGI Ultra 2021, yaitu program olahraga bersama dalam rangka menjaga kesehatan dan kebugaran karyawan melalui kegiatan bersepeda dan berlari. Program ini tidak hanya efektif untuk menjaga kesehatan karyawan, tetapi juga meningkatkan antusiasme dan produktivitas karyawan di kantor.

Pertumbuhan Perseroan pun tidak lepas dari peran usaha dan bisnis, baik mitra pemasaran dan mitra operasional. Perseroan mengelola hubungan kerja sama yang adil, transparan, dan saling menguntungkan, termasuk dalam hal pembayaran tagihan kepada rumah sakit dan bengkel rekanan. Perseroan juga mengembangkan alur komunikasi yang efektif dalam kerjasama ini melalui pertemuan berkala dengan para mitra usaha dan bisnis, terutama mitra pemasaran, sebagai bagian dari ekosistem pendukung LippoInsurance.

Kehadiran Perseroan di tengah masyarakat juga diupayakan dapat memberikan manfaat langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat umum. Oleh karena itu, Perseroan rutin melaksanakan program pemberdayaan dan pengembangan masyarakat (PPM) yang menasar bidang pendidikan, literasi keuangan, serta kesehatan, terutama program vaksinasi untuk mendukung tujuan pemerintah menciptakan *herd immunity* di Indonesia.

Selain itu, dalam upaya menjalankan bisnis yang ramah lingkungan, Perseroan telah memulai inisiatif untuk mengefisienkan penggunaan sumber daya, khususnya penggunaan energi pada gedung-gedung dan kendaraan operasional. Untuk mendukung inisiatif tersebut, beberapa pedoman internal disesuaikan dengan praktik ramah lingkungan dalam kegiatan operasional. Upaya ini diyakini dapat memberikan dampak yang signifikan ke depannya, seiring dengan komitmen Perseroan untuk menerapkannya secara konsisten.

by 50.43% to Rp1.44 trillion, in line with the increased of social benefits provided by health insurance unit services through *Health Talk* and *Wellness* programs.

In pursuing such product and service growth, the Company continues to increase employee's capacities and capabilities through its implementation of competency development programs, which have been intensified and coordinated from the previous year. Employee welfare continues to be developed and built through the provision of competitive remuneration and meeting the minimum wage requirements set by the Government, as well as facilitating conducive, appropriate, and safe working environment. In addition to this, since the end of 2020, the Company has also asked all employees to balance their daily life between work activities and the need to maintain physical health, where the Company established an employee wellness Program called LGI Ultra 2021, which is an exercise program to maintain employee health and fitness through cycling and running events. This program has shown to be not only effective in maintaining employee health, but also in boosting employee enthusiasm and productivity in the office.

The Company's growth is intricately connected to the role business partners have played, be they marketing partners or operational partners. The Company manages fair, transparent and mutually beneficial cooperative relationships, including with regards to bill payment to partner hospitals and workshops. The Company also develops effective communication channels in this collaboration through regular meetings with business partners, especially marketing partners, as part of the LippoInsurance support ecosystem.

The Company's presence in the middle of the community is also sought to provide both direct and indirect benefits to the general public. Therefore, the Company routinely carries out community empowerment and development programs targeting education, financial literacy, and health fields, also among these the vaccination program, to support the government's goal of achieving *herd immunity* in Indonesia.

Additionally, in an effort to run an environmentally friendly business, the Company has initiated initiatives to make efficient use of its resources, especially energy consumption in its buildings and operational vehicles. To support these initiatives, several internal guidelines have been adapted to more environmentally friendly practices for operational activities. These efforts are sure to have significant impact in years to come, in accordance with the Company's commitment to implement them consistently.

Prospek Keberlanjutan

Industri asuransi masih akan terus bertumbuh seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melindungi berbagai elemen dalam kehidupan, mulai dari kesehatan hingga aset, dari risiko ketidakpastian. Oleh karena itu, Perseroan akan terus mengembangkan produk dan layanan dengan mengutamakan keunggulan pada layanan digitalisasi. Pengembangan ini juga akan diarahkan kepada produk dan layanan yang berwawasan sosial dan lingkungan sebagai bentuk komitmen pada pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Perseroan pun terus mengupayakan pengembangan aspek sosial dan lingkungan pada aktivitas operasional maupun penunjang sehingga pertumbuhan LippoInsurance terus memberikan manfaat bagi seluruh kelompok pemangku kepentingan yang terkait secara langsung maupun tidak langsung.

Penutup

Melalui kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih yang tulus kepada segenap pemangku kepentingan yang telah memberikan kontribusi dan dukungannya bagi keberlanjutan LippoInsurance hingga saat ini. Marilah kita terus saling mendukung dan saling menginspirasi dalam membangun kehidupan yang lebih baik dalam jangka panjang.

Sustainability Prospects

The insurance industry will continue to grow along with increasing public awareness of the importance of protecting various aspects of life, from health to assets, and risks of uncertainty. Therefore, the Company will continue to develop products and services while prioritizing the advantages of digitization services. This development will also be directed towards products and services that are socially and environmentally sound, as a form of our continued commitment to sustainable development here in Indonesia. The Company will also continue to strive to achieve further development in social and environmental aspects of its operational and support activities, to ensure the growth of LippoInsurance will continue to provide benefits to all stakeholder groups, whether they are directly or indirectly related.

Closing

Please allow us to take this opportunity to extend our sincerest gratitude to all stakeholders who have contributed to and supported LippoInsurance's sustainability to date. Let us continue to support and inspire each other in building a better life in years to come.

Atas nama Direksi PT Lippo General Insurance Tbk,
On behalf of the Board of Directors of PT Lippo General Insurance Tbk,



Agus Benjamin

Presiden Direktur / President Director



PENENTUAN ISI DAN TOPIK MATERIAL LAPORAN

THE DETERMINATION OF REPORT'S CONTENT AND MATERIAL TOPICS

Pelibatan Pemangku Kepentingan [E.4]

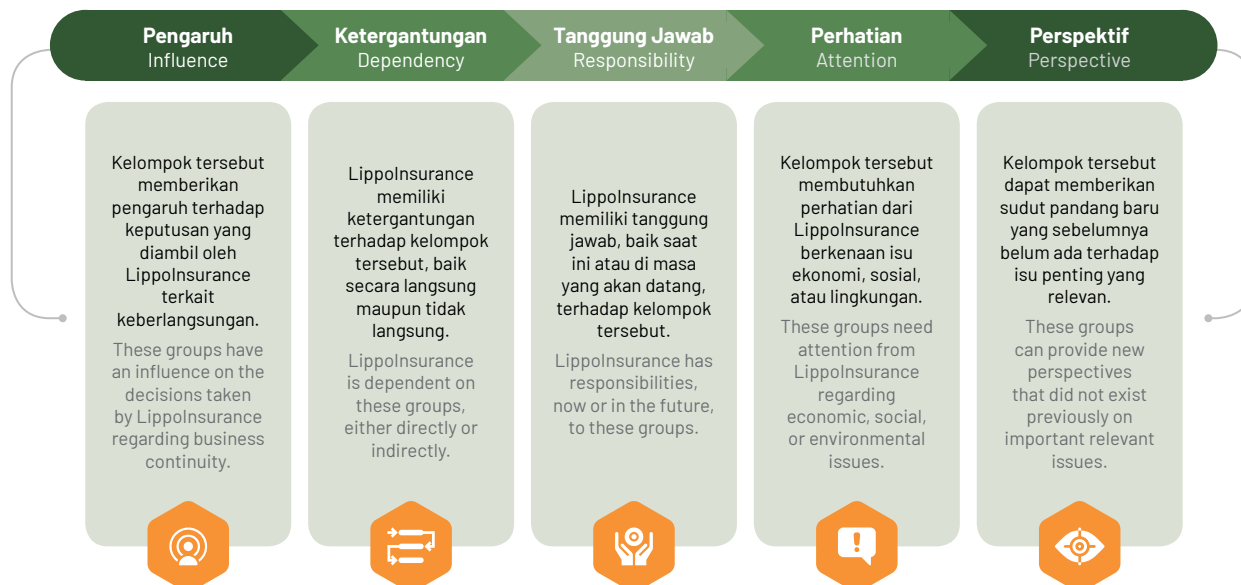
Stakeholders Engagement

LippoInsurance memandang pemangku kepentingan sebagai entitas atau individu yang terpengaruh oleh kegiatan, produk, dan layanan LippoInsurance. Di sisi lain, keberadaan mereka juga mempengaruhi LippoInsurance dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan. Oleh karena itu, LippoInsurance melibatkan pemangku kepentingan dalam penyusunan agenda keberlanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan, kepedulian terhadap masalah-masalah lingkungan, serta memperhatikan skala prioritas dalam membangun komunikasi dengan berbagai mitra strategis.

Proses pelibatan pemangku kepentingan menjadi upaya LippoInsurance untuk memenuhi harapan dari setiap kelompok pemangku kepentingan dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki, dengan cara yang tepat, dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. LippoInsurance juga berpedoman pada standar AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* (SES) 2015 dalam mengidentifikasi isu-isu penting dan kelompok pemangku kepentingan yang berkaitan dengan kegiatan usaha yang dijalankan. Dalam menentukan isu-isu penting dan kelompok yang termasuk pemangku kepentingan tersebut, LippoInsurance memiliki beberapa kriteria sebagai berikut.

LippoInsurance view the stakeholders as entities or individuals who are affected by LippoInsurance's activities, products and services. On the other hand, their presence also influences LippoInsurance in realizing a successful implementation of strategies and goals achievement. Therefore, LippoInsurance involve the stakeholders in the preparation of the sustainability agenda by paying attention to corporate social responsibility, concern for environmental issues, as well as paying attention to the priority scale in building communication with strategic partners.

The stakeholder engagement process has become LippoInsurance's effort to fulfill the expectations of each stakeholder group by using the resources we have, in an appropriate and accountable manner, and not contradicting the provisions stipulated in the applicable laws and regulations. LippoInsurance also refer to 2015 AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) in identifying important issues and stakeholder groups related to our business activities. In determining important issues and groups that consider as stakeholders, LippoInsurance have the following criteria.



Berdasarkan aspek-aspek pertimbangan tersebut, LippoInsurance telah menentukan pihak-pihak yang termasuk dalam kelompok pemangku kepentingan beserta dengan respon LippoInsurance dalam memenuhi kebutuhan masing-masing kelompok pemangku kepentingan tersebut. Hasil identifikasi tersebut diuraikan sebagai berikut.

Based on these consideration aspects, LippoInsurance have determined the parties qualified as stakeholder groups along with LippoInsurance response in meeting the needs of each of these stakeholder groups. The results of the identification are described as follows.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan The Stakeholder's Needs	Respon terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Response to the Stakeholder's Needs	Metode Pelibatan Engagement Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Pemegang Saham dan Investor	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Perspektif - Pengaruh	- Kinerja keuangan dan operasional Perseroan. - Keberlanjutan usaha Perseroan.	- Menyusun strategi dalam upaya meningkatkan kinerja dan keberlanjutan usaha. - Melakukan kegiatan usaha yang memperhatikan aspek keberlanjutan.	- Menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). - Menyampaikan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan. - Menyediakan akses informasi berupa situs web serta media sosial.	- Pelaksanaan RUPS setiap tahun dan sesuai kebutuhan. - Pelaporan setiap tahun atau sesuai kebutuhan.
Shareholders and Investor	- Responsibility - Dependency - Perspective - Influence	- The Company's financial and operational performance. - The Company's business sustainability.	- Develop strategies to improve economic performance and business sustainability. - Conduct business activities that taking into account sustainability aspects.	- Organizing General Meeting of Shareholders (GMS). - Submission of Annual Report and Sustainability Report. - Provision of information access such as websites and social media.	- Implementation of the GMS every year and as needed. - Conduct reporting annually or as needed.
Pemerintah dan Regulator	- Tanggung Jawab - Pengaruh	- Kepatuhan terhadap peraturan terkait yang berlaku. - Pemenuhan kewajiban.	- Memastikan pemenuhan terhadap seluruh peraturan terkait yang berlaku. - Membayar kewajiban kepada pihak yang berwenang.	- Menyampaikan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan; serta - Membayar kewajiban kepada pihak berwenang.	- Pertemuan secara berkala atau sesuai kebutuhan. - Pembayaran kewajiban sesuai waktu yang ditetapkan. - Pelaporan setiap tahun atau sesuai kebutuhan.
Government and Regulator	- Responsibility - Influence	- Compliance with applicable regulations. - Fulfillment of obligations.	- Ensuring the fulfillment of all applicable relevant regulations. - Fulfill obligations to relevant authorities.	- Submission of Annual Report, Sustainability Report. - Fulfill obligations to relevant authorities.	- Regular meetings or as needed. - Payment of obligations as per scheduled. - Annual reporting or as needed.
Karyawan	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Pengaruh - Perhatian	- Pengelolaan ketenagakerjaan yang adil dan bertanggung jawab. - Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). - Pengembangan kompetensi dan karier.	- Mengadakan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. - Menyediakan sarana dan/atau prasarana terkait K3. - Mengadakan kegiatan pelatihan dan promosi atau mutasi jabatan.	- Melakukan pengukuran kinerja karyawan. - Menyediakan sarana pengaduan bagi karyawan. - Mengikutsertakan karyawan terhadap kegiatan pelatihan.	Sepanjang tahun atau sesuai rencana pelaksanaan program.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan The Stakeholder's Needs	Respon terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Response to the Stakeholder's Needs	Metode Pelibatan Engagement Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Employees	- Responsibility - Dependence - Influence - Attention	- Management of a fair and responsible employment practices. - Occupational Health and Safety (OHS). - Competency development and career path.	- Conducting Human Resources (HR) management in accordance with applicable regulations. - Provide OHS facilities and/or infrastructure. - Organizing training activities and promotions or role transfer.	- Measure employee performance. - Provide complaint facilities for employees. - Send employees in training activities.	Throughout the year or according to the program implementation plan.
Nasabah	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Pengaruh - Perhatian	- Informasi produk dan layanan Perseroan. - Keamanan informasi nasabah. - Kualitas produk dan layanan.	Memastikan produk dan layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nasabah.	- Melakukan survei kepuasan nasabah. - Menyediakan akses informasi berupa situs web dan media sosial. - Menyediakan sarana pengaduan bagi nasabah. - Mengimplementasikan standar ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu dan ISO 27001:2013 Sistem Manajemen Keamanan Informasi.	Sepanjang tahun atau sesuai kebutuhan.
Customers	- Responsibility - Dependence - Influence - Attention	- Products and services information. - Customer information security. - Products and services quality.	Ensure that the products and services provided are in accordance with customer needs.	- Conduct customer satisfaction surveys. - Providing access to information via websites and social media. - Provide complaint facilities for customers. - Implementing ISO 9001:2015 standard on Quality Management System and ISO 27001:2013 Information Security Management System.	Throughout the year or as needed.
Mitra Usaha	- Tanggung Jawab - Ketergantungan	Pemenuhan kewajiban sesuai kesepakatan.	- Mengadakan pemilihan mitra usaha secara adil dan terbuka. - Memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu.	- Mengadakan pertemuan secara berkala. - Memenuhi kewajiban masing-masing pihak.	Sepanjang tahun.
Business Partners	- Responsibility - Dependence	Fulfillment of obligations according to the agreement.	- Conduct a fair and transparent selection of business partners. - Fulfill payment obligations on time.	- Hold regular meetings. - Fulfill the obligations of each party.	Throughout the year.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan The Stakeholder's Needs	Respon terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Response to the Stakeholder's Needs	Metode Pelibatan Engagement Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Masyarakat	- Tanggung Jawab - Perhatian - Perspektif	- Peningkatan kesejahteraan masyarakat. - Kemandirian dalam ekonomi dan sosial.	- Melibatkan masyarakat dalam program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat (PPM) yang diselenggarakan Perseroan. - Memberikan kesempatan kerja.	- Melaksanakan berbagai program PPM. - Menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat.	Sesuai rencana pelaksanaan atau sesuai kebutuhan.
Community	- Responsibility - Attention - Perspective	- Improvement of community welfare. - Economic and social independence.	- Involving the community in community development and empowerment (PPM) programs organized by the Company. - Provide job opportunities.	- Implement various PPM programs. - Provide a means of complaint for the public.	According to the implementation plan or as needed.
Media	Tanggung Jawab	Informasi terkait kinerja dan aktivitas Perseroan.	Menyediakan informasi secara jujur dan transparan.	- Melaksanakan <i>media gathering</i>. - Memutakhirkan informasi pada situs web dan media sosial Perseroan.	Sesuai kebutuhan.
Media	Responsibility	Information related to the Company's performance and activities.	Provide information honestly and transparently.	- Conducting media gatherings. - Updating information on the Company's website and social media.	According to needs.

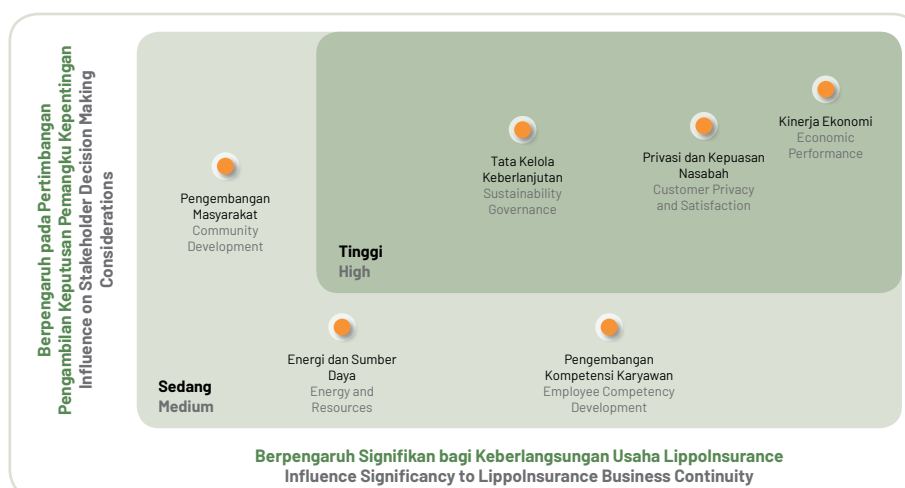
Penentuan Topik Material

LippoInsurance menentukan skala prioritas terhadap isu-isu penting dan kelompok pemangku kepentingan yang telah diidentifikasi untuk menentukan topik material, sebagaimana ditunjukkan sebagai berikut.

The Determination of Material Topics

LippoInsurance determine the priority scale for important issues and stakeholder groups that have been identified to determine material topics, as shown below.

Matriks Topik Material Material Topics Matrix



Daftar Topik Material

List of Material Topics

	Topik Material Material Topics	Batasan Pemangku Kepentingan yang Terdampak Scope of Impacted Stakeholders		Alasan Bersifat Material Material Reason
		Internal	Eksternal External	
Aspek Ekonomi / Economic Aspect				
	Kinerja Ekonomi Economic Performance	√	√	Kinerja ekonomi menjadi prioritas kegiatan usaha LippoInsurance Economic performance is a priority for LippoInsurance's business activities.
	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Governance	√	√	Organisasi dan sistem yang memadai sangat penting untuk mendukung keberhasilan pencapaian target strategi keuangan berkelanjutan. Adequate organization and systems are very important to support the successful achievement of sustainable finance strategy targets.
Aspek Sosial / Social Aspect				
	Privasi Nasabah Customer Privacy	√	√	LippoInsurance wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi mengenai identitas dan transaksi nasabah untuk melindunginya dari dampak negatif. LippoInsurance has an obligation to maintain the confidentiality and security of information regarding the customer's identity and transactions to protect it from negative impacts.
	Kepuasan Nasabah Customer Satisfaction	√	√	Kegiatan usaha LippoInsurance bergerak dalam bidang pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah. LippoInsurance's business activities are engaged in services that prioritize customer satisfaction.
	Pengembangan Masyarakat Community Development	-	√	Keberadaan LippoInsurance di tengah lingkungan masyarakat perlu memberikan manfaat langsung bagi masyarakat itu sendiri. The existence of LippoInsurance in the community needs to provide direct benefits for the community itself.
	Pengembangan Kompetensi Karyawan Employee Competency Development	√	-	Pendidikan dan pelatihan karyawan diperlukan untuk menunjang pengembangan produk dan jasa yang andal, serta pengelolaan ketenagakerjaan yang memadai. Employee education and training is needed to support the development of reliable products and services, as well as adequate labor management.
Aspek Lingkungan / Environment Aspect				
	Energi dan Sumber Daya Energy and Resources	√	√	Kegiatan operasional LippoInsurance menggunakan energi dan sumber daya tertentu yang besar sehingga perlu diefisienkan penggunaannya untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan hidup. LippoInsurance's operational activities use a large amount of energy and certain resources, so it is necessary to use them efficiently to reduce negative impacts on the environment.



PROFIL PERUSAHAAN COMPANY PROFILE

Sekilas Perusahaan The Company at a Glance



Tanggal Pendirian Date of Establishment

6 September 1963
September 6th, 1963



Bidang Usaha [C.4] Line of Business

Asuransi Umum
General Insurance



Jumlah Karyawan Total Employees

431
karyawan / employees



Protecting Your Family

PT Lippo General Insurance Tbk

Kode Saham
Share Code

LPGI

PT STAR PACIFIC TBK

19,80%

PT INTI ANUGERAH PRATAMA

65,79%

14,41%

MASYARAKAT (masing-masing 5%)
PUBLIC (5% each)

Kepemilikan Saham [C.3]
Shareholders



Alamat Kantor [C.2] Office Address

Kantor Pusat / Head Office

Gedung Lippo Kuningan Lt. 27 Unit A & F
Jl. HR Rasuna Said Kav. B-12
Jakarta, 12940

(021) 525 6161

(021) 525 7161

contactcenter@lippoinsurance.com

www.lippoinsurance.com

Kantor Operasional / Operational Office

Karawaci Office Park Blok I No. 30-35

Lippo Village, Tangerang, 15139

(021) 5579 0683 / 5015 6301

(021) 5579 0682

secretariat@lippoinsurance.com



Entitas Anak Subsidiary



PT Lippo Life Assurance

Bidang Usaha / Line of Business

Asuransi Jiwa / Life Insurance

Alamat / Address

Gedung Lippo Kuningan Lt. 17 Unit E
Jl. HR Rasuna Said Kav. B-12
Jakarta, 12940

(021) 522 4460

Status Operasi / Operation Status

Beroperasi / In Operation

Kepemilikan Saham / Shares Ownership

99,999999%

Total Aset / Total Assets

Rp235.602.842.185,-

Visi dan Misi Keberlanjutan [C.1]

Sustainability Vision and Mission



Nilai dan Budaya Perusahaan

Corporate Values and Culture

Nilai dan Budaya Perusahaan menjadi pedoman bagi seluruh insan Perseroan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta menjadi etika yang harus dipatuhi dan dijunjung tinggi demi mencapai tujuan bersama.

Corporate values and culture serve as guidelines for all employees of the Company to carry out their duties and responsibilities, as well as become ethics that must be adhered to and upheld in order to achieve common goals.



Skala Organisasi [C.3]

Organization Scale

Uraian	Satuan Unit	2021	2020	2019	Description
Total Aset	Miliar Rupiah Billion Rupiah	2.923,29	2.815,58	2.425,84	Total Assets
Total Liabilitas	Miliar Rupiah Billion Rupiah	2.051,45	1.954,50	1.577,33	Total Liabilities
Total Ekuitas	Miliar Rupiah Billion Rupiah	871,83	861,08	848,51	Total Equity
Pendapatan	Miliar Rupiah Billion Rupiah	1.753,77	1.220,14	1.167,49	Revenues
Laba Sebelum Pajak Penghasilan	Miliar Rupiah Billion Rupiah	147,26	111,91	87,77	Income Before Tax
Laba Tahun Berjalan	Miliar Rupiah Billion Rupiah	98,38	92,91	80,00	Profit for the Year
Jumlah Pegawai	Orang Person	431	508	522	Number of Employees
Jumlah Kantor Cabang dan Kantor Pemasaran	Unit	12	14	14	Number of Branch Offices and Marketing Offices
Jumlah Produk/Jasa yang Disediakan	Kategori Produk Product Category	3 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Non-Kesehatan, dan Layanan) (Health Insurance, Non-Health Insurance and Services)	3 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Non-Kesehatan, dan Layanan) (Health Insurance, Non-Health Insurance and Services)	3 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Non-Kesehatan, dan Layanan) (Health Insurance, Non-Health Insurance and Services)	Number of Products/Services Provided

Sumber Daya Manusia [C.3]

Human Resources

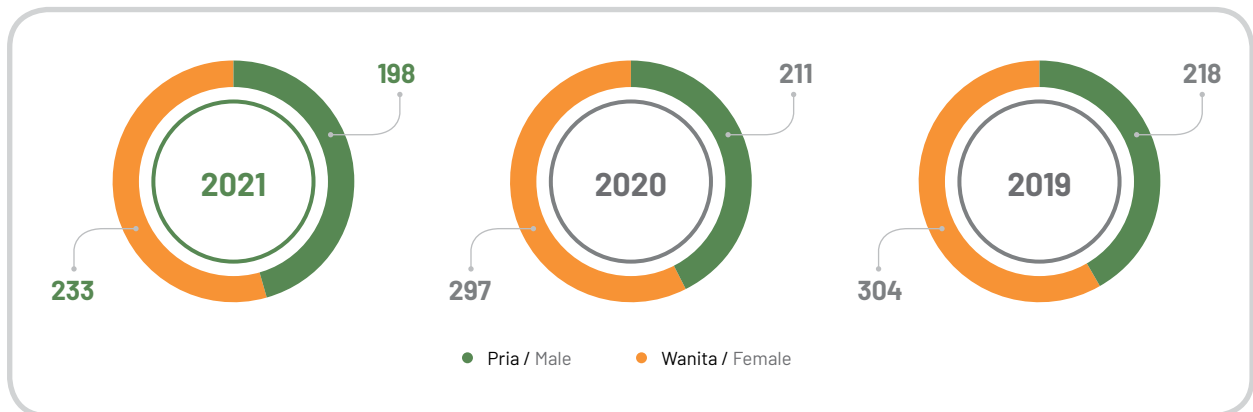
Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi LippoInsurance. Keberadaan mereka sangat menentukan keberhasilan dalam mencapai target-target yang telah ditetapkan oleh LippoInsurance. Oleh karena itu, LippoInsurance berupaya semaksimal mungkin untuk menghadirkan pegawai dengan kualitas terbaik dengan jumlah yang memadai dan efisien, sesuai dengan kebutuhan dan tantangan LippoInsurance. Dalam mengelola pegawai, LippoInsurance berpedoman pada regulasi yang berlaku, antara lain Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan beserta turunannya dan kebijakan-kebijakan internal LippoInsurance.

Human resources are an important asset for LippoInsurance. Their presence will determine our success in achieving the targets set by LippoInsurance. Therefore, LippoInsurance make every effort to establish the best quality employees in sufficient and efficient numbers, in accordance with LippoInsurance's needs and challenges. In managing our employees, LippoInsurance refer to applicable regulations, including Law No. 13 of 2003 concerning Manpower and its derivatives as well as LippoInsurance's internal policies.

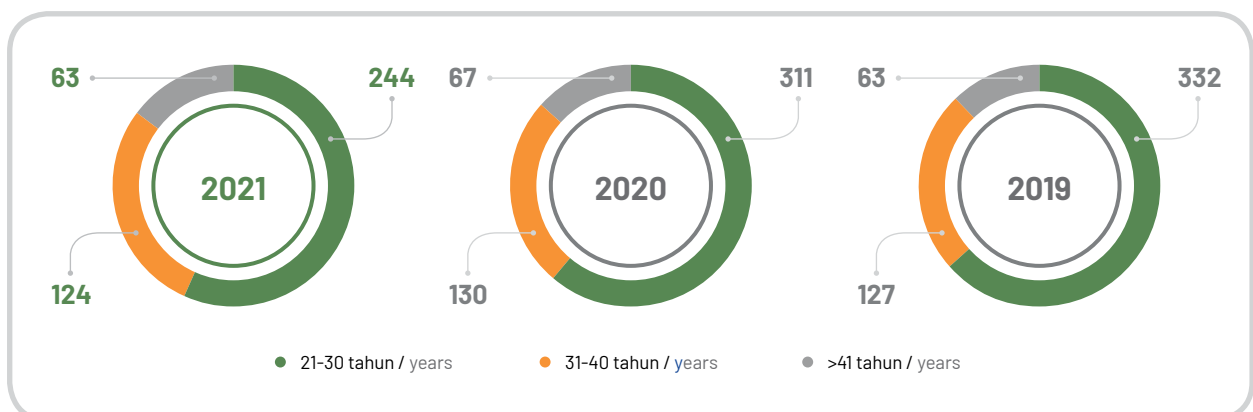
Per 31 Desember 2021, jumlah karyawan LippoInsurance mencapai 431 orang, menurun 15,16% dibandingkan dengan tahun 2020 sebanyak 508 orang. Informasi lebih lengkap mengenai demografi karyawan diuraikan sebagai berikut.

As of December 31th, 2021, total LippoInsurance employees reached 431 people, a decrease by 15.16% compared to 508 people in 2020. Detail information regarding employee demographics is presented as follows.

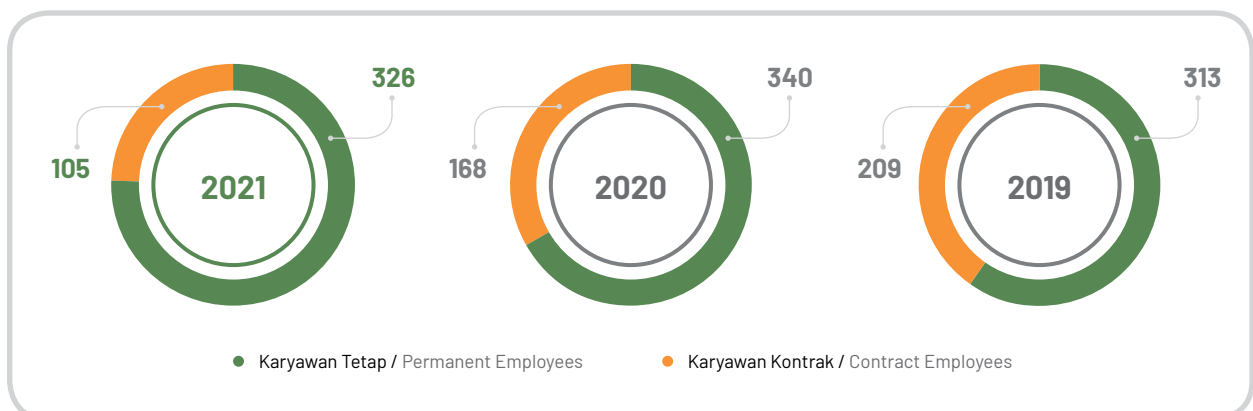
Jumlah Karyawan berdasarkan Gender Total Employees based on Gender



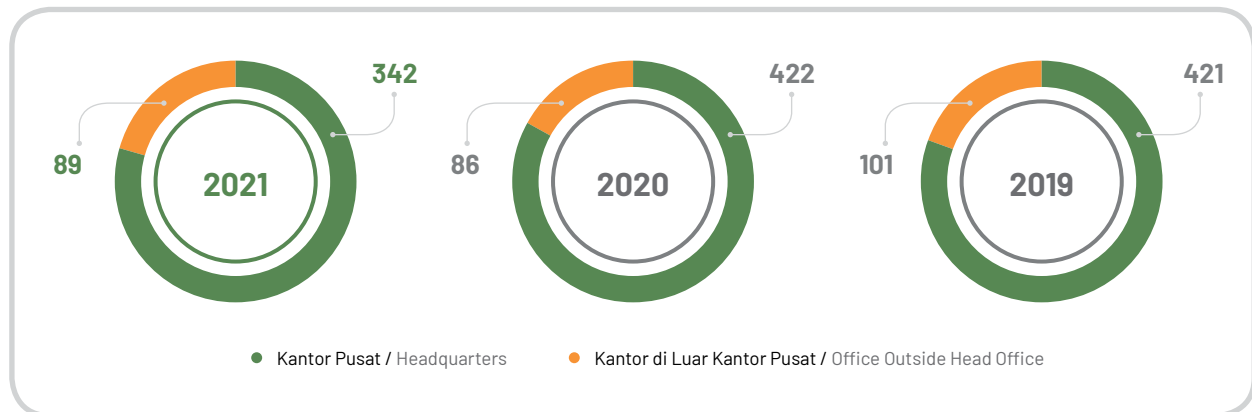
Jumlah Karyawan berdasarkan Usia Total Employees based on Age



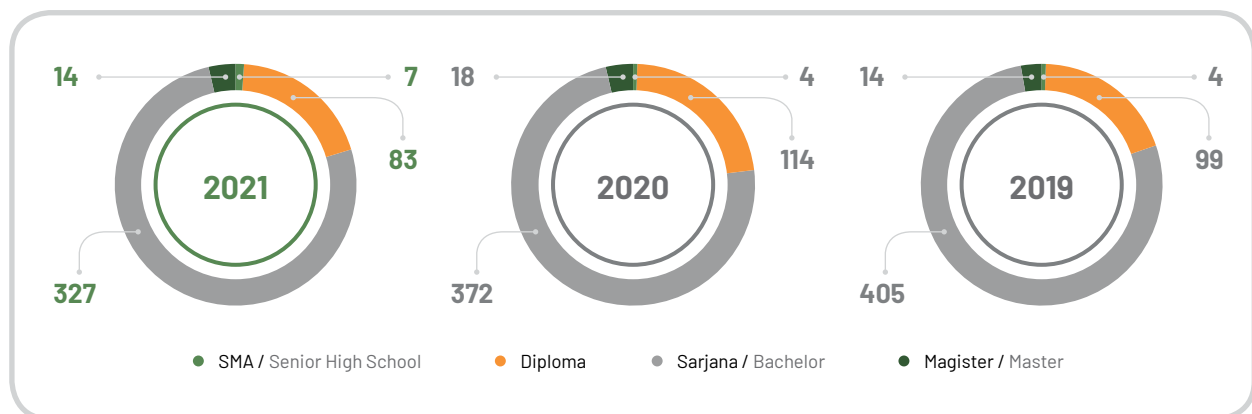
Jumlah Karyawan berdasarkan Status Kepegawaian Total Employees based on Employment Status



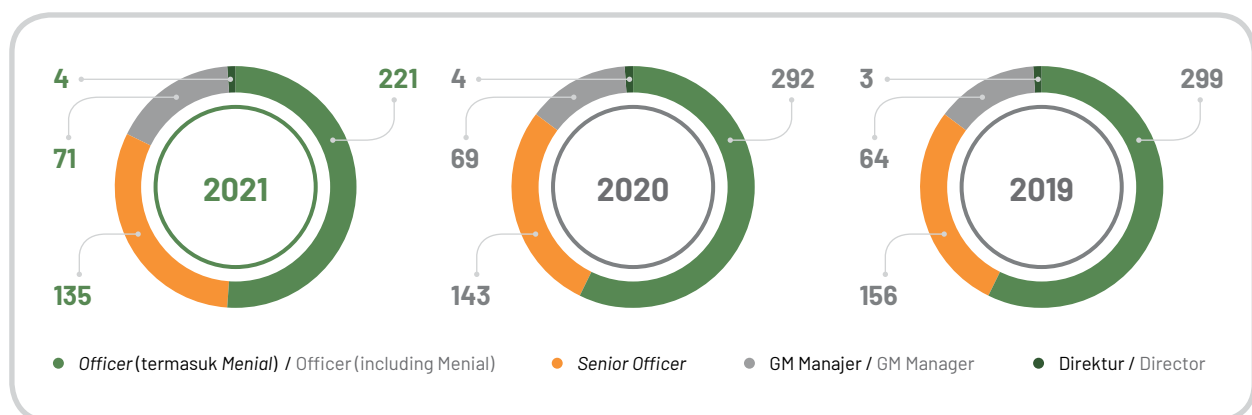
Jumlah Karyawan berdasarkan Penempatan Kerja Total Employees based on Work Location



Jumlah Karyawan berdasarkan Pendidikan Total Employees based on Education



Jumlah Karyawan berdasarkan Level Organisasi Total Employees based on Organization Level



Produk dan Layanan [C.4]

Products and Services

Produk Product

Asuransi Kesehatan Health Insurance



Medicare



HealthPlus + Family



HealthPlus + Micro



HealthPlus + Business



Elite Health Plan & Essential Health Plan



Perlindungan Kesehatan Prima



Asuransi Jalan Prima



MyHealth Protection CashPlus



PAB HealthPlus Micro + GTL



Asuransi Kesehatan SIGAP

Asuransi NonKesehatan NonHealth Insurance



Home Care



MyTravel Protection Domestic



Business Care



Earthquake (EQ)



Kecelakaan Diri (PA)



Perlindungan Kecelakaan MyPersonal Protection



Home Protection Plus



Perlindungan Rumah MyHome



Asuransi Tanggung Gugat Polusi Lingkungan/EPLI



Asuransi Kredit

Layanan Services



Service Center (Bengkel Layanan Khusus)



Partner Workshop (Bengkel Rekanan)



e-Policy (Polis Elektronik)



Hospital & Clinic Provider (Rumah Sakit dan Klinik Rekanan)



eBenefit Health dan eBenefit General (Status Klaim, Manfaat, Appointment, Telemedisin & Konsultasi, dan lain-lain)



Personal Medical Assistant



MyProtection.id



LAVA

Informasi produk dan layanan LippoInsurance lebih lengkap dapat dilihat pada Laporan Tahunan yang disajikan secara terpisah dengan Laporan Keberlanjutan ini, situs web Perseroan, serta berbagai media sosial dan platform lain yang dimiliki, antara lain:

More information on LippoInsurance products and services can be found in the Annual Report which is presented separately with this Sustainability Report, the Company's website, as well as various social media and other platforms, including:



[lippoinsurance](https://www.lippoinsurance.com)

eBenefit
Health Insurance
eBenefit
General Insurance



MyProtection.id

<https://www.myprotection.id/id/about-us>

Wilayah Operasional [C.3]

Operational Area





Alamat Kantor Cabang dan Pemasaran [C.2]

Address of Branch Offices and Marketing Offices



Kantor Cabang dan Kantor Pemasaran Branch Offices and Marketing Offices

Karawaci

Karawaci Office Park Blok A No. 29, Lippo Village
Tangerang, 15139
T : (021) 5579 3886
F : (021) 5579 3876
E : marketing.karawaci@lippoinsurance.com

Bali

Lippo Plaza Sunset Lt. 2 No. UG-17
Jl. Sunset Road No. 818
Kuta, Bali, 80361
T : (0361) 769 392
F : (0361) 768 635
E : denpasar@lippoinsurance.com

Surabaya

Jl. Panglima Sudirman No. 95
Surabaya, 60271
T : (031) 535 1619
F : (031) 535 1639
E : surabaya@lippoinsurance.com

Medan

Grand Palladium Mall Lt. Ground Unit GE-1 No. 9-10
Jl. Kapten Maulana Lubis No. 8
Medan, 20112
T : (061) 456 2407
F : (061) 451 3631
E : medan@lippoinsurance.com

Solo

Ruko Manahan Blok A
Jl. Adi Sucipto No. 8
Solo, 57139
T : (0271) 736 486
F : (0271) 740 543
E : solo@lippoinsurance.com

Bandung

Jl. Sunda No. 27 C
Bandung, 40122
T : (022) 426 5021
F : (022) 426 5022
E : bandung@lippoinsurance.com

Palembang

Komplek Palembang Square Kanto R-121
Jl. Pom IX
Palembang, 30137
T : (0711) 321 444
F : (0711) 320 969
E : palembang@lippoinsurance.com

Semarang

Ruko Siliwangi Square
Jl. Jend. Sudirman No. 322 Kav. 7
Semarang, 50134
T : (024) 7626 744
F : (024) 7626 745
E : semarang@lippoinsurance.com

Pekanbaru

Gedung Surya Dumai Group Lt. 3
Jl. Jend. Sudirman No. 395
Pekanbaru, 28116
T : (0761) 39246
F : (0761) 392 46
E : pekanbaru@lippoinsurance.com

Cikarang

Ruko Robsons Square
Jl. MH Thamrin Blok C-18, Lippo Cikarang
Bekasi, 17550
T : (021) 897 4371, 897 2381
F : (021) 897 2382
E : cikarang@lippoinsurance.com

Balikpapan

Gedung BRI Lt. 7 Suite 708 B
Jl. Jend. Sudirman No. 40 RT 26
Balikpapan, 76112
T : (0542) 736 751
F : (0542) 736 791
E : marketing01.balikpapan@lippoinsurance.com

Makassar

Ruko GTC Makassar Blok GA 8/31
Jl. Metro Tanjung Bunga
Makassar, 90134
T : (0411) 8111 3996
E : makassar@lippoinsurance.com

24-Hour Contact Center

T : 1500 563
E : contactcenter@lippoinsurance.com

Perubahan Signifikan yang Terjadi pada Perseroan [C.6]

Significant Changes on the Company

Pada tahun 2021, LippoInsurance menggabungkan kantor cabang dan kantor pemasaran di Jakarta Kota dan Jakarta Gatot Subroto serta merelokasinya ke Gedung Lippo Kuningan Lt. 27 Unit A & F, Jl. HR Rasuna Said Kav. B-12. Selain inisiatif tersebut, LippoInsurance tidak melakukan pembukaan cabang baru, pembukaan unit usaha baru, maupun *merger* atau penggabungan usaha.

In 2021, LippoInsurance has merged its branch offices and marketing offices in Jakarta Kota and Jakarta Gatot Subroto and relocated them to Lippo Kuningan Building Fl. 27 Units A & F, Jl. HR Rasuna Said Kav. B-12. Apart from these initiatives, LippoInsurance did not open any new branches nor new business units, as well as not conducted any merger.



TATA KELOLA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY GOVERNANCE



Tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance/ GCG*) merupakan prinsip-prinsip yang mendasari suatu proses dan mekanisme pengelolaan perusahaan berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika berusaha. Sebagai korporasi yang bertanggung jawab, LippoInsurance berupaya semaksimal mungkin untuk menerapkan GCG. Penerapan tersebut tidak sekedar untuk memenuhi ketentuan otoritas atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, akan tetapi lebih didorong oleh kesadaran bahwa tata kelola yang baik merupakan kunci penting untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan daya saing berkelanjutan.

Penerapan GCG kian menemukan nilai penting di tengah semakin meningkatnya harapan dari para pemangku kepentingan terhadap kinerja LippoInsurance. Melalui penerapan GCG yang tepat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan *best practices* di industri yang sejenis, LippoInsurance percaya akan mampu menjawab tantangan dan tuntutan dari pemangku kepentingan.

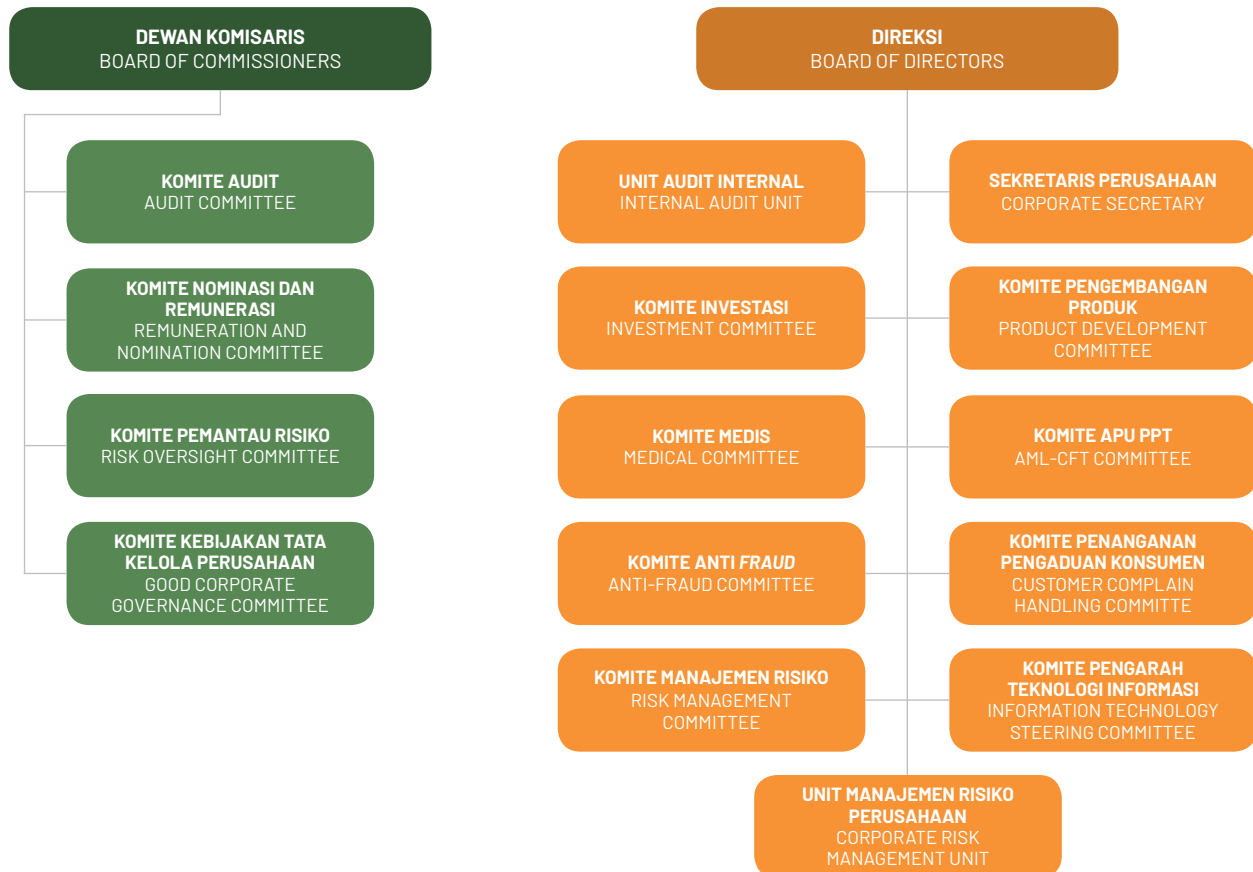
Good Corporate Governance (GCG) is the principle that underlie a process and mechanism in managing a company based on applicable laws and regulations and business ethics. As a responsible corporation, LippoInsurance makes every effort to implement GCG. This implementation is not only to fulfill the provisions of relevant authorities or applicable laws and regulations, but is also driven by the awareness that good governance is an important key to improving performance and sustainable competitive advantage.

GCG implementation is increasingly finding important value in the midst of increasing expectations from the stakeholders for LippoInsurance performance. Through a proper GCG implementation, in accordance with applicable laws and regulations and best practices in similar industries, LippoInsurance believe that we will be able to respond to the stakeholders challenges and demands.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance Structure

Penanggung jawab penerapan tata kelola keberlanjutan di Perseroan terdiri dari Dewan Komisaris, Direksi, dan unit/fungsi yang ditunjuk untuk mengelola bidang-bidang yang terkait dengan aspek keberlanjutan, sebagaimana ditunjukkan berikut. [E.1]

Person in charge of implementing sustainable governance in the Company consist of the Board of Commissioners, Board of Directors, and units/functions appointed to manage areas related to the sustainability aspect, as presented below. [E.1]



Uraian tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris, Direksi, serta organ pendukungnya tersebut telah disampaikan dalam Laporan Tahunan Perseroan yang disusun secara terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

The descriptions of the duties and responsibilities of the Board of Commissioners, Board of Directors, and their supporting organs have been conveyed in the Annual Report which is prepared separately from this Sustainability Report.

Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Responsible Party for the Implementation of Sustainable Finance

Pelaksanaan program-program keuangan keberlanjutan di LippoInsurance merupakan tanggung jawab Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan yang berada di bawah koordinasi dan menjadi tanggung jawab dari Presiden Direktur. Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direksi Perseroan No. 151.1/Dir-CS/VIII/2020 dengan beranggotakan 12 orang yang memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing. Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan bertugas dan bertanggung jawab untuk membantu Direksi dalam memastikan terlaksananya realisasi program dan kegiatan keuangan berkelanjutan secara efektif dan efisien.

The implementation of sustainability finance programs at LippoInsurance is the responsibility of the Sustainable Finance Work Unit which is under the coordination and responsibility of the President Director. The Sustainable Finance Work Unit was established based on the Decree of the Board of Directors No. 151.1/Dir-CS/VIII/2020 consists of 12 members who have competence in their respective fields. The Sustainable Finance Management Unit has duties and responsibilities for assisting the Board of Directors in ensuring that the realization of sustainable finance programs and activities is carried out effectively and efficiently.

Pengembangan Kompetensi Terkait Aspek Keberlanjutan [E.2]

Competency Development Related to Sustainability Aspect

LippoInsurance mengikutsertakan karyawan dalam berbagai program pengembangan kompetensi tidak hanya untuk menunjang kegiatan operasional Perseroan, melainkan juga untuk mendukung penerapan aspek-aspek keberlanjutan di Perseroan. Informasi mengenai program pengembangan kompetensi terkait aspek keberlanjutan yang diselenggarakan LippoInsurance sepanjang tahun 2021 diuraikan sebagai berikut.

LippoInsurance engage our employees to various competency development programs not only to support the Company's operational activities, but also to support the implementation of sustainability aspects. Information regarding competency development programs related to sustainability aspects organized by LippoInsurance throughout 2021 is presented as follows.

Program Pengembangan Kompetensi Competency Development Program	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Time and Venue	Penyelenggara Organizer	Jumlah Peserta (Orang) Number of Participant (People)	Durasi (Jam) Duration (Hour)
Seminar on Human Resource Management - Motivation and Engagement	Online via Zoom, 25-26 Agustus 2021 Online via Zoom, Agustus 25 th -26 th , 2021	APINDO - AOTS	2	6 Jam 6 Hours
Penguatan SMK3 di Era Industri 4.0 sebagai Penunjang Kemajuan Perusahaan / SMK3 Strengthening in the Industrial Era 4.0 to Support the Company's Progress	Online via Zoom, 4 November 2021 Online via Zoom, November 4 th , 2021	APINDO	2	2 Jam 2 Hours
Identifikasi, Penilaian Risiko, dan Pengendalian Bahaya Potensial di Tempat Kerja / Risk Identification and Assessment, and Control of Potential Hazards in the Workplace	Online via Zoom, 11 November 2021 Online via Zoom, November 11 th , 2021	APINDO	1	2 Jam 2 Hours
Ciptakan Lingkungan Kerja Aman dan Sehat dengan Inovasi dan Efisiensi Biaya / Creating a Safe and Healthy Work Environment with Innovation and Cost Efficiency	Online via Zoom, 25 November 2021 Online via Zoom, November 25 th , 2021	APINDO	1	3 Jam 3 Hours
Pelatihan Implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) / Sustainable Finance Action Plan (RAKB) Implementation Training	Online via Zoom, 13 Desember 2021 Online via Zoom, December 13 th , 2021	HRDSPOT	1	6 Jam 6 Hours

Manajemen Risiko Keberlanjutan [E.3] Sustainability Risk Management

LippoInsurance melakukan pengelolaan risiko dengan menerapkan Kebijakan Manajemen Risiko yang memastikan adanya pengawasan aktif Dewan Komisaris terhadap Direksi yang bertanggung-jawab atas efektivitas penerapan Manajemen Risiko; terdapatnya kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko yang ditetapkan secara jelas serta tercantum dalam informasi terdokumentasi; serta terdapatnya kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan risiko melalui penerapan prinsip "Kenali Nasabah".

Penerapan sistem manajemen risiko yang efektif dan efisien juga didukung dengan pemetaan risiko dan mitigasi untuk menetapkan prioritas risiko berdasarkan kepentingan Perseroan serta manfaat program kerja/proyek bagi keberlangsungan usaha Perseroan. Adapun strategi pemetaan risiko tersebut diuraikan sebagai berikut.

1. Membentuk fungsi kontrol yang bertanggung jawab secara profesional dalam melakukan koordinasi penerapan sistem manajemen risiko secara terintegrasi di seluruh unit kerja.
2. Mengintegrasikan wewenang dan tanggung jawab setiap pihak yang terlibat dalam penerapan sistem manajemen risiko ke dalam *job description*.
3. Mengintegrasikan sistem manajemen risiko ke dalam proses bisnis Perseroan.

Sistem manajemen risiko tersebut disusun untuk memitigasi risiko-risiko yang berpotensi timbul akibat kegiatan usaha yang dijalankan. Selain itu, terkait manajemen risiko atas implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), LippoInsurance telah menerapkan pengelolaan risiko yang didukung 3 pilar, sebagaimana diuraikan berikut.

1. Tata Kelola Risiko

- a. Pembentukan Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan.
- b. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi terhadap penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan.
- c. Dewan Komisaris dan Direksi memiliki *awareness* dan pemahaman yang baik mengenai manajemen risiko.
- d. Penetapan target Keuangan Berkelanjutan yang telah ditentukan sejalan dengan Rencana Bisnis Perseroan 2021.
- e. Konsistensi dalam menerapkan strategi bisnis, program bisnis, dan produk bisnis yang lebih komprehensif untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik.

2. Kerangka Manajemen Risiko

- a. Strategi manajemen risiko yang searah dengan tingkat risiko dan kecukupan perangkat organisasi dalam mendukung terlaksananya manajemen risiko secara efektif, termasuk kejelasan wewenang dan tanggung jawab.

LippoInsurance manage risk by implementing a Risk Management Policy that ensures active supervision by the Board of Commissioners of the Board of Directors who are responsible for the effectiveness of the implementation of Risk Management; there are adequate, clearly defined policies, procedures, and risk limits which outlined in the documented information; as well as the adequacy of risk identification, measurement, control and monitoring processes through the application of the "Know Your Customer" principle.

The implementation of an effective and efficient risk management system is also supported by risk mapping and mitigation to determine risk priorities based on the Company's interests and the benefits of work programs/projects for the sustainability of the Company's business. The risk mapping strategy described as follows.

1. Establish control function that is professionally responsible for coordinating the integrated implementation of Risk Management at all work units.
2. Integrate the authority and responsibilities of each party involved in the risk management implementation to job description.
3. Integrate risk management to the Company's business process.

The risk management system is structured to mitigate risks that may arise from business activities. In addition, related to risk management on the implementation of the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), LippoInsurance have implemented risk management that supported by 3 pillars, as described below.

1. Risk Governance

- a. Establishment of a Sustainable Finance Management Unit.
- b. Active supervision of the Board of Commissioners and Board of Directors on the implementation of Sustainable Finance Actions.
- c. The Board of Commissioners and Board of Directors own good awareness and understanding of risk management.
- d. Determination of Sustainable Finance targets that has been determined in line with the Company's 2021 Business Plan.
- e. Consistency in implementing more comprehensive business strategies, business programs, and business products to achieve better performance.

2. Risk Management Framework

- a. A risk management strategy that is in line with the level of risk and the adequacy of organizational tools in supporting the implementation of an effective risk management, including clarity of authority and responsibility.

- b. RAKB akan disusun oleh Direksi bersama dengan Unit Pengelolaan Keuangan Berkelanjutan sejalan dengan sasaran strategis perusahaan asuransi secara keseluruhan, serta telah disosialisasikan dengan baik pada seluruh level organisasi.
- c. Menjaga seluruh kebijakan dan prosedur kegiatan usaha dalam melaksanakan prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan sejalan dengan Kerangka Manajemen Risiko Perseroan yang telah ditetapkan oleh Direksi.

3. Proses Manajemen Risiko, Sistem Informasi, dan Sumber Daya Manusia

- a. Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan, dan Sistem Informasi
Penerapan manajemen risiko juga dilakukan upaya identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan risiko agar risiko dalam Perseroan dapat ditekan dan diatasi dengan mitigasi.
- b. Kecukupan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia dalam mendukung proses manajemen risiko Keuangan Berkelanjutan.

- b. RAKB will be prepared by the Board of Directors with the Sustainable Finance Management Unit in line with the insurance company's overall strategic objectives, and has been well disseminated at all levels of the organization.
- c. Maintain all business activities policies and procedures in the implementation of Sustainable Finance principles in line with the Company's Risk Management Framework that has been established by the Board of Directors.

3. Risk Management Process, Information System, and Human Resources

- a. Process of Identification, Measurement, Monitoring, and Information Systems
The implementation of risk management is also carried out to identify, measure, control, and monitor risks so that risks within the Company can be suppressed and overcome by proper mitigation.
- b. Adequate quantity and quality of Human Resources in supporting the Sustainable Finance risk management process.

Jenis Risiko dan Upaya Mitigasi

Risiko yang dihadapi Perseroan serta langkah mitigasinya diuraikan sebagai berikut.

Types of Risks and Mitigation Efforts

The risks faced by the Company and their mitigation measures are described as follows.

Jenis Risiko Risk Type	Penjelasan Explanation	Pengukuran Risiko Risk Measurement	Mitigasi Mitigation
Risiko Strategis Strategy Risk	Risiko yang diakibatkan dari ketidaktepatan Perseroan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan keputusan strategis. Risks resulting from the Company's inaccuracy in making and/or implementing strategic decisions.	Perseroan melakukan uji coba <i>stress testing</i> terhadap berbagai indikator atau parameter yang terkait dengan strategi bisnis. The Company conducts stress testing on various indicators or parameters related to business strategy.	Perseroan telah memiliki sistem pengendalian risiko yang terkait dengan keputusan strategis, serta memiliki Komite Manajemen Risiko yang bertanggung jawab dalam menyampaikan laporan penyimpangan kepada Direksi. The Company already has a risk control system related to strategic decisions, and has a Risk Management Committee which is responsible for submitting deviation reports to the Board of Directors.
Risiko Operasional Operational Risk	Risiko yang diakibatkan dari kegiatan operasional Perseroan yang tidak dapat berjalan optimal. Risks resulting from the Company's nonoptimal operational activities.	Perseroan melakukan pertimbangan dan pengukuran terhadap berbagai indikator atau parameter yang terkait dengan operasional Perseroan. The Company considers and measures various indicators or parameters related to the Company's operations.	Perseroan memastikan bahwa teknologi informasi, data-data penting, keamanan dari pemrosesan data, dan praktik operasional lainnya telah andal untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan manusia. The Company ensures that information technology, important data, security of data processing, and other operational practices are reliable to reduce the possibility of human error.

Jenis Risiko Risk Type	Penjelasan Explanation	Pengukuran Risiko Risk Measurement	Mitigasi Mitigation
Risiko Asuransi Insurance Risk	Risiko yang diakibatkan dari kegagalan Perseroan untuk memenuhi kewajiban kepada nasabah. Risks resulting from the Company's failure to fulfill obligations to customers.	Perseroan menggunakan berbagai indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kemampuan pemenuhan kewajiban kepada nasabah. The Company uses various indicators or parameters in measuring the level of ability to fulfill its obligations to customers.	Perseroan memiliki panduan untuk melakukan pemantauan besarnya risiko asuransi, serta satuan kerja khusus yang bertanggung jawab dalam mengendalikan risiko asuransi. The Company already has guidelines for monitoring the magnitude of insurance risk, and establish a special work unit responsible for controlling insurance risk.
Risiko Kredit Credit Risk	Risiko yang diakibatkan dari kegagalan pihak lain untuk memenuhi kewajiban kepada Perseroan. Risks resulting from the failure of other parties to fulfill obligations to the Company.	Perseroan menggunakan berbagai indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kesehatan piutang, investasi, dan reasuransi. The Company uses various indicators or parameters to measure the soundness level of the Company's receivables, investments, and reinsurance.	Perseroan memastikan bahwa fungsi pengelolaan dana telah berfungsi memadai, serta menjaga eksposur risiko kredit. The Company ensures that the fund management function is working adequately, and maintains credit risk exposure.
Risiko Pasar Market Risk	Risiko yang diakibatkan dari perubahan kondisi pasar sehingga mempengaruhi posisi aset, liabilitas, dan ekuitas. Risks resulting from changes in market conditions that affect the assets, liabilities, and equity positions.	Perseroan menggunakan berbagai indikator atau parameter dalam mengukur kondisi pasar, seperti nilai tukar, dan dampaknya terhadap keuangan Perseroan. The Company uses various indicators or parameters in measuring market conditions, such as exchange rates, and their impact on the Company's finances.	Perseroan secara berkala melakukan pengkajian ulang terhadap instrumen investasi, serta menetapkan langkah-langkah pencegahan dan pengendalian terjadinya kerugian risiko pasar yang lebih besar. The Company periodically reviews investment instruments, as well as establishes preventive and control measures to avoid greater market risk losses.
Risiko Likuiditas Liquidity Risk	Risiko yang diakibatkan dari ketidakmampuan Perseroan dalam memenuhi kewajiban yang jatuh tempo. Risks resulting from the Company's inability to pay its maturing obligations.	Perseroan menggunakan berbagai indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kesehatan likuiditas dan aset. The Company uses various indicators or parameters to measure the soundness level of the Company's liquidity and assets.	Perseroan menetapkan berbagai strategi dalam mengurangi potensi gagal bayar, serta menganalisis perubahan posisi likuiditas. Selain itu, Perseroan memiliki aset likuid berkualitas tinggi dengan jumlah yang cukup. The Company determines various strategies to reduce the potential for default, as well as analyzes changes in liquidity position. In addition, the Company has sufficient high quality liquid assets.
Risiko Hukum Legal Risk	Risiko yang diakibatkan dari tuntutan hukum terhadap Perseroan dan/atau kelemahan aspek yuridis. Risks resulting from lawsuits against the Company and/or weaknesses in the juridical aspects.	Perseroan menggunakan pendekatan secara kuantitatif maupun kualitatif dalam mengukur risiko hukum. The Company uses both quantitative and qualitative approaches in measuring legal risk.	Perseroan melakukan sistem pengendalian internal yang menyeluruh pada proses manajemen risiko hukum melalui proses kaji ulang secara berkala. The Company carries out a comprehensive internal control system in the legal risk management process through periodic reviews.

Jenis Risiko Risk Type	Penjelasan Explanation	Pengukuran Risiko Risk Measurement	Mitigasi Mitigation
Risiko Kepatuhan Compliance Risk	Risiko yang diakibatkan dari ketidakmampuan dalam mematuhi dan/atau melaksanakan peraturan perundang-undangan serta ketentuan yang berlaku bagi Perseroan. The risk resulting from the Company's inability to comply with and/or implement the laws and regulations that apply to the Company.	Perseroan menggunakan berbagai indikator atau parameter pengukuran terhadap pelanggaran yang berpotensi terjadi serta sanksi atas pelanggaran tersebut. The Company uses various indicators or measurement parameters for potential violations and sanctions for these violations.	Perseroan memiliki sistem pengendalian risiko dengan mengacu pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan, serta disesuaikan dengan eksposur risiko maupun tingkat risiko yang akan diambil (<i>risk appetite</i>) dan toleransi risiko (<i>risk tolerance</i>). The Company has a risk control system by referring to established policies and procedures, and adjusted to the risk exposure, risk appetite and risk tolerance.
Risiko Reputasi Reputation Risk	Risiko yang diakibatkan dari menurunnya kepercayaan pemangku kepentingan terhadap Perseroan. Risks resulting from the decline of the stakeholder trust in the Company.	Perseroan menggunakan berbagai indikator atau parameter pengukuran terhadap reputasi, kredibilitas, hingga eksposur pemberitaan negatif terhadap Perseroan. The Company uses various indicators or measurement parameters on the Company's reputation, credibility, and exposure to negative news about the Company.	Perseroan menindaklanjuti dan mengatasi adanya keluhan dari pemangku kepentingan, serta mengembangkan mekanisme yang andal dalam melakukan tindakan pengendalian risiko reputasi. The Company follows up and resolves complaints from the stakeholders, and develops reliable mechanisms in taking action to control its reputational risk.

Informasi lebih lengkap mengenai profil risiko, pengukuran risiko, dan langkah mitigasinya dapat dilihat pada Laporan Tahunan Perseroan yang disajikan secara terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

More information regarding the risk profile, risk measurement, and mitigation measures can be found in the Annual Report which is presented separately from this Sustainability Report.

Pengelolaan Anti Korupsi dan Gratifikasi

Anti Corruption and Gratuity Management

LippoInsurance senantiasa mengedepankan praktik-praktik bisnis yang sehat dan menerapkan kedisiplinan, sebagaimana yang tercantum dalam Kode Etik Perseroan yang telah memuat kebijakan pengendalian anti korupsi dan gratifikasi. LippoInsurance juga memastikan bahwa setiap kegiatan usaha Perseroan tidak melanggar hukum, seperti tindakan suap, sogok, atau bujukan yang patut dipertanyakan untuk mempengaruhi hasil dari transaksi usaha apa pun. Selain itu, LippoInsurance melarang penggunaan dana, aset, dan sumber daya lainnya untuk tujuan yang tidak sah, tidak pantas, dan tidak etis yang menguntungkan pihak tertentu. Pada tanggal 31 Mei 2021, LippoInsurance telah melakukan sosialisasi kode etik dan tanggung jawab profesi kepada seluruh karyawan yang memuat di dalamnya hal mengenai Anti Korupsi dan Gratifikasi.

LippoInsurance always prioritize healthy business practices and apply discipline, as stated in the Code of Ethics which has contained anti-corruption and gratuity control policies. LippoInsurance also ensure that each of the Company's business activities does not violate the law such as bribes, kickbacks, or questionable inducements to influence the outcome of any business transaction. In addition, LippoInsurance prohibit the use of the Company's funds, assets, and other resources for unauthorized, inappropriate and unethical purposes that benefit certain parties. On May 31st, 2021, LippoInsurance have socializing the Code of Ethics and professional responsibilities to all employees which includes matters concerning Anti-Corruption and Gratuity.

Sistem Pelaporan Pelanggaran

Whistleblowing System

LippoInsurance telah menerapkan sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*/WBS) yang menjadi sarana bagi seluruh pemangku kepentingan untuk menyampaikan laporan pengaduan terhadap tindakan yang tidak etis, praktik *fraud* atau kecurangan, serta perbuatan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh insan Perseroan atau terjadi di lingkungan Perseroan. Pengaduan pelanggaran dapat disampaikan dengan mengisi formulir *whistleblowing* yang tersedia di portal Perseroan (www.lippoinsurance.com) dengan disertai bukti-bukti pendukung. LippoInsurance menjamin kerahasiaan identitas dan informasi pelapor, serta berkomitmen untuk memberikan perlindungan terhadap pihak pelapor.

Sepanjang tahun 2021, tidak terdapat laporan pengaduan pelanggaran yang bersifat material, baik di lingkungan internal ataupun lingkungan eksternal, yang memengaruhi kegiatan operasional atau kondisi keuangan Perseroan.

LippoInsurance have implemented a whistleblowing system (WBS) which is a means for all stakeholders to submit complaints regarding unethical actions, fraudulent practices, and legal violations committed by the Company's personnel or occurring within the Company. Complaints of violations can be submitted by filling out the whistleblowing form available on the Company's portal (www.lippoinsurance.com) accompanied by supporting evidence. LippoInsurance guarantee the confidentiality of the whistleblower's identity and information, and are committed to providing protection for the whistleblower.

Throughout 2021, there were no reports of complaints of material violations, either internally nor externally, which affected the Company's operational activities or financial condition.

Tantangan Penerapan Prinsip Keberlanjutan dan Strategi ke Depan [E.5]

Challenges in the Implementation of Sustainability Principles and Future Strategies

LippoInsurance menghadapi beragam tantangan dalam penerapan aspek-aspek keberlanjutan, baik dari sisi internal maupun eksternal. Tantangan dari sisi internal muncul dengan adanya keterbatasan struktur tata kelola, kebijakan, dan produk ataupun program terkait keberlanjutan. Terkait hal ini, LippoInsurance menyusun rencana aksi keuangan berkelanjutan untuk mendorong peningkatan kualitas pengelolaan yang terarah dan terukur. LippoInsurance telah menetapkan pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan keberlanjutan, serta mengikutsertakan karyawan dalam beragam program pengembangan kompetensi terkait keberlanjutan. Selain itu, LippoInsurance melakukan *benchmark* pada perusahaan lain dalam industri asuransi terkait penerapan terbaik aspek keberlanjutan untuk diimplementasikan dalam program-program keberlanjutan yang akan LippoInsurance realisasikan. LippoInsurance juga memandang perlu menyusun aturan yang dapat membuat setiap unit bisnis yang ada dalam Perseroan keluar dari *comfort zone*, mengingat aspek keuangan berkelanjutan merupakan hal yang baru bagi Perseroan.

Sementara itu, tantangan dari sisi eksternal muncul dengan adanya perubahan kebijakan dari regulator yang dapat mempengaruhi kegiatan operasional Perseroan. Terkait hal ini, Sekretaris Perusahaan dan penanggung jawab masing-masing departemen secara rutin mengikuti sosialisasi regulator serta melakukan analisis terhadap kesesuaian antara kebijakan pemerintah dengan kebijakan operasional Perseroan. LippoInsurance juga melakukan pembaharuan terhadap kebijakan dan prosedur kerja, apabila diperlukan. Selain itu, seiring dengan penetrasi asuransi yang masih sangat rendah, maka perlu dibuatkan suatu inovasi pemasaran, fitur, maupun produk asuransi yang berorientasi kepada pemberian solusi bagi nasabah. Terkait dengan hal ini, LippoInsurance senantiasa melakukan penelitian dan pengembangan terhadap produk-produk LippoInsurance agar sejalan dengan kebutuhan nasabah. LippoInsurance juga merealisasikan beberapa program terkait edukasi literasi keuangan agar masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai pengelolaan keuangan serta pentingnya berasuransi.

LippoInsurance face various challenges in the implementation of sustainability aspects, both internally and externally. Internal challenges arise from the limitations of governance structures, policies, and products or programs related to sustainability. In this regard, LippoInsurance have prepared a Sustainable Financial Action Plan to drive targeted and measurable quality management improvements. LippoInsurance have determined the party responsible for managing sustainability, and sending employees in various sustainability-related competency development programs. In addition, LippoInsurance perform a benchmark to other companies in the insurance industry regarding the best implementation of the sustainability aspect. The benchmarking result will be implemented in LippoInsurance sustainability programs. LippoInsurance also consider it necessary to prepare certain rules that can make every business unit out of their comfort zone, considering that the sustainable finance aspect is a new thing for the Company.

Meanwhile, challenges from the external side emerged with changes in policies from the regulators that could affect the Company's operational activities. In this regard, the Corporate Secretary and the person in charge of each department regularly participate in the regulator's dissemination and analyze the conformity between Government policies and the Company's operational policies. LippoInsurance also update work policies and procedures, if necessary. In addition, along with insurance penetration which is still very low, it is necessary to create a marketing innovation, features, and insurance products that are oriented to providing solutions for customers. In this regard, LippoInsurance always conduct research and development on LippoInsurance products to be in line with the customer needs. LippoInsurance have also implemented several programs related to financial literacy education so the public can obtain more comprehensive information about financial management and the importance of insurance.



KINERJA EKONOMI ECONOMIC PERFORMANCE

Keberlanjutan Aspek Ekonomi Economic Aspect Sustainability

LippoInsurance terus berfokus untuk membangun fundamental bisnis yang kokoh sehingga mampu mencapai hasil yang stabil di tengah berbagai tantangan bisnis. Dalam menghadapi berbagai ketidakpastian yang masih terjadi akibat pandemi Covid-19, LippoInsurance senantiasa membantu masyarakat mendapatkan yang terbaik dalam hidup dengan mewujudkan berbagai inovasi yang menghadirkan dukungan dan perlindungan bagi masyarakat, terutama dari aspek perlindungan kesehatan.

Pada tahun 2021, kinerja keuangan LippoInsurance secara umum telah sejalan dengan target yang ditentukan, bahkan beberapa poin dapat melampaui target. Realisasi premi bruto mencapai Rp2.167,28 miliar atau 125,64% dari target dan pendapatan mencapai Rp1.753,77 miliar atau 131,37% dari target. Sementara itu, laba tahun berjalan mencapai Rp98,38 miliar atau 81,56% dari target. Informasi lebih lengkap mengenai perbandingan target dan realisasi selama 3 tahun terakhir diungkapkan sebagai berikut. **[F.2]**

LippoInsurance continue to focus on building solid business fundamentals so we can achieve stable results in the midst of various business challenges. In the face of uncertainties that still occur due to the Covid-19 pandemic, LippoInsurance always help the public to get the best in life by realizing various innovations that provide support and protection for the community, especially from the health protection aspect.

In 2021, LippoInsurance's financial performance in general has been in line with the predetermined target, in fact some points have exceeded the target. Realization of gross premiums reached Rp2,167.28 billion or 125.64% of the target and revenues reached Rp1,753.77 billion or 131.37% of the target. More information regarding the comparison of targets and realizations for the last 3 years is presented follows. **[F.2]**

Perbandingan Target dan Realisasi Tahun 2019-2021 Comparison of Targets and Realizations for 2019-2021

(dalam miliar Rupiah/in billion Rupiah)

Uraian Description	2021			2020			2019		
	Realisasi Realization	Target Target	Pencapaian Achievement (%)	Realisasi Realization	Target Target	Pencapaian Achievement (%)	Realisasi Realization	Target Target	Pencapaian Achievement (%)
Jumlah Aset Total Assets	2.923,29	3.013,49	97,01	2.815,58	2.541,92	110,77	2.425,84	2.390,33	101,49
Jumlah Liabilitas Total Liabilities	2.051,45	2.026,86	101,21	1.954,50	1.594,60	122,57	1.577,33	1.287,16	122,54
Jumlah Ekuitas Total Equity	871,83	986,64	88,36	861,08	947,32	90,90	848,51	1.103,18	76,91
Pendapatan Revenue	1.753,77	1.334,98	131,37	1.220,14	1.144,34	106,62	1.167,49	1.161,26	100,54
Premi Bruto Gross Premiums	2.167,28	1.725,00	125,64	1.693,22	1.600,00	105,83	1.459,60	1.500,00	97,31
Klaim Bruto Gross Claims	1.440,78	700,98	205,54	957,76	967,97	98,95	1.057,79	935,43	113,08
Hasil Underwriting Underwriting Income	315,25	285,47	110,43	279,13	211,21	132,16	201,82	190,79	105,78
Laba Tahun Berjalan Profit for the Year	98,38	120,62	81,56	92,91	57,48	161,64	80,00	103,07	77,62

Distribusi Kinerja Ekonomi Economic Performance Distribution

Sejalan dengan keberlanjutan aspek ekonomi, maka nilai ekonomi yang dapat distribusikan kepada para pemangku kepentingan dapat terus berlanjut. Proporsinya dapat dilihat dari perbandingan antara nilai ekonomi yang dihasilkan, nilai ekonomi yang didistribusikan, dan nilai ekonomi yang ditahan. Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan merupakan jumlah pendapatan yang diperoleh selama tahun buku. Nilai ekonomi yang didistribusikan merupakan jumlah pengeluaran yang didistribusikan kepada berbagai kelompok pemangku kepentingan yang terlibat. Sementara, nilai ekonomi yang ditahan merupakan selisih antara nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dikurangi dengan nilai ekonomi yang didistribusikan. Uraian distribusi nilai ekonomi selama 3 tahun terakhir disajikan dalam tabel berikut.

In line with the economic aspect sustainability, continue to distribute economic value to the stakeholders. The proportion can be found in the comparison between the economic value generated, economic value distributed, and economic value retained. The direct economic value generated is the amount of revenues earned during the financial year. The economic value distributed is the total of distributed expenditures to the various stakeholder groups involved. Meanwhile, the economic value retained is the difference between the direct economic value generated minus the economic value distributed. The description of the economic values distributed for the last 3 years is presented in the following table.

(dalam miliar Rupiah/in billion Rupiah)

Uraian	Periode Pelaporan / Reporting Period			Description
	2021	2020	2019	
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan				Direct Economic Value Generated
Penerimaan Premi	2.200,37	1.577,25	1.459,52	Premium Income Received
Penerimaan Klaim Reasuransi	206,27	286,73	228,21	Reinsurance Claims Received
Hasil Penjualan dan Pencairan Investasi	1.242,33	1.485,37	996,48	Proceeds from Sale and Redemption of Investments
Penerimaan Bunga	20,90	24,35	20,81	Interest Income Received
Penerimaan Dividen	0,15	2,03	0,06	Dividend Income Received
Penerimaan Reksadana	9,70	16,40	14,67	Mutual Fund Income Received
Penerimaan Sewa	0,46	0,09	0,19	Rent Received
Hasil Penjualan Aset Tetap	4,70	0,66	1,28	Proceeds from Fixed Assets
Penerimaan Lain-Lain	-	-	0,32	Other Receipts
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	3.684,89	3.392,89	2.721,53	Total Direct Economic Value Generated
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan				Economic Value Distributed
Pembayaran Klaim kepada Nasabah	1.431,60	951,72	1.055,66	Claims Paid to Customer
Pembayaran Komisi	82,20	67,18	75,21	Commissions Paid
Pembayaran Premi Reasuransi	477,76	419,62	369,83	Reinsurance Premium Paid
Pembayaran Beban Usaha	162,15	80,61	166,87	Operating Expenses Paid
Pembayaran Pajak kepada Pemerintah	16,85	10,99	14,02	Taxed Paid to the Government
Penempatan Investasi	1.389,27	1.692,09	972,42	Placement of Investments
Perolehan Aset Tetap	11,11	10,05	16,70	Acquisition of Fixed Assets
Pembelian Piranti Lunak Komputer	3,53	1,03	0,78	Acquisition of Computer Software
Pembayaran Dividen kepada Pemegang Saham	41,83	32,08	48,73	Dividends Paid to the Shareholders
Pembayaran Kembali atas Liabilitas Sewa	1,33	1,70	-	Repayment of Lease Liabilities
Pembayaran Lain-Lain	61,87	119,27	-	Other Payments
Pengeluaran untuk Masyarakat	0,34	0,08	0,04	Expenditure for the Community
Pengeluaran untuk Lingkungan Hidup	0,10	0,04	0,00	Expenditure for the Environment
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	3.679,93	3.386,48	2.720,26	Economic Value Distributed
Nilai Ekonomi yang Ditahan	4,96	6,41	1,28	Economic Value Retained



KINERJA SOSIAL SOCIAL PERFORMANCE

Ketenagakerjaan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang penting bagi LippoInsurance untuk mencapai keunggulan bersaing di tengah persaingan industri yang semakin ketat dan dinamis, khususnya di industri asuransi. Oleh sebab itu, sangat penting untuk menciptakan kaderisasi SDM yang berkualitas melalui pengelolaan yang adil dan memberikan hak-hak normatif yang mereka miliki, sesuai dengan kontrak kerja yang disepakati. LippoInsurance juga berkomitmen dalam hal kesetaraan gender, dalam hal kesempatan kerja dan pengembangan karier, program pengembangan kompetensi karyawan, serta sistem remunerasi yang proporsional.

Kesetaraan di Lingkungan Kerja [F.18]

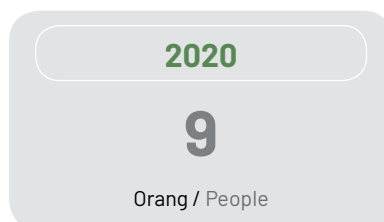
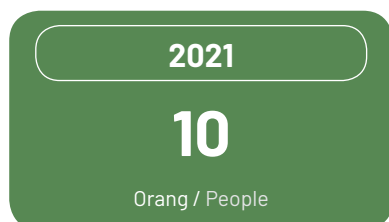
LippoInsurance memiliki karyawan yang berasal dari latar belakang yang beragam. Oleh sebab itu, LippoInsurance menciptakan lingkungan kerja yang inklusif agar tercipta rasa aman dan nyaman dari setiap karyawan yang bekerja di lingkungan Perseroan. Selain itu, dipastikan juga tidak ada diskriminasi terhadap suatu suku, ras, agama, ataupun gender dalam proses rekrutmen hingga pengembangan karier karyawan.

Pengelolaan SDM Tanpa Melibatkan Pekerja Anak dan Praktik Kerja Paksa [F.19]

LippoInsurance berkomitmen untuk senantiasa patuh terhadap setiap peraturan yang berlaku termasuk peraturan terkait ketenagakerjaan. LippoInsurance memastikan bahwa tidak terdapat pekerja di bawah umur 18 tahun yang bekerja di jenjang jabatan mana pun serta tidak ada praktik kerja paksa di seluruh lingkungan kerja Perseroan.

Pendidikan Aktuaris bagi Karyawan

LippoInsurance berkomitmen untuk mendukung Program 1.000 Aktuaris yang dicanangkan oleh OJK. Pencapaian yang telah LippoInsurance lakukan selama 3 tahun terakhir untuk menugaskan dan memfasilitasi karyawan untuk mengikuti program tersebut disajikan sebagai berikut.



Employment

Human Resource (HR) is an important asset for LippoInsurance to achieve competitive advantage in the midst of an increasingly tight and dynamic industry competition, especially in the insurance industry. Therefore, it is very important to create quality human resources cadre through fair management and give their normative rights, in accordance with the agreed work contract. LippoInsurance are also committed to gender equality, employment opportunities and career development, employee competency development programs, and a proportional remuneration system.

Equality in the Working Environment [F.18]

LippoInsurance employees come from diverse backgrounds. Therefore, LippoInsurance create an inclusive work environment to create a sense of security and comfort for every employee who works in the Company's environment. In addition, for sure that there is no discrimination against any ethnicity, race, religion, or gender in the recruitment process up to employee career development.

HR Management Without Involving Child Labor and Forced Labor Practices [F.19]

LippoInsurance are committed to always comply with all applicable laws and regulations, including regulations related to employment. LippoInsurance ensure that there are no workers under the age of 18 who work at any level of position and that there is no forced labor practice in the entire Company's work environment.

Actuary Education for Employees

LippoInsurance are committed to support the 1,000 Actuaries Program launched by the FSA. The achievements that LippoInsurance has made over the last 3 years in assigning and facilitating employees to participate in the program are presented as follows.

Sertifikasi

LippoInsurance senantiasa membantu karyawan untuk memperoleh sertifikasi keahlian yang membantu menunjang tugas dari masing-masing jabatan. Sertifikasi keahlian yang telah dimiliki oleh karyawan diuraikan sebagai berikut.

Certification

LippoInsurance always assist our employees to obtain skill certifications that help support the tasks of each position. The skill certifications obtained by employees are presented as follows.

Jenis Sertifikasi Certification Type	Jumlah Karyawan Number of Employees		
	2021	2020	2019
Ajun Ahli Asuransi Indonesia Kerugian (AAAIK) / Ajun of Loss Insurance Expert	14	13	15
Ahli Asuransi Indonesia Kerugian (AAIK) / Loss Insurance Expert	5	4	4
Certified in Risk Governance Professional (CRGP)	2	2	2
Certified Risk Management Professional (CRMP)	2	2	2
The Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF)(Assoc CIP)	11	12	12
The Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF)(Snr. Assoc CIP)	2	2	3
Ahli Manajemen Risiko Perusahaan (AMRP) / Company Risk Management Expert	2	3	-
Associate of the Society of Actuaries (ASAI)	1	-	-
Qualified Risk Governance Professional (QRGP)	3	-	-
Wakil Manajer Investasi (WMI) / Investment Manager Representative (WMI)	1	-	-
Total	43	38	38

Management Trainee

Untuk memenuhi kebutuhan SDM yang berkualitas, LippoInsurance telah mengadakan program *Management Trainee* (MT) atau lebih dikenal dengan *Officer Development Program* (ODP). Program ini terdiri dari 2 tahap, yaitu *in-class training* selama 1 bulan dan selanjutnya *on-job training* selama 1,5 tahun. ODP menawarkan sistem “fast track career” kepada peserta. Hingga tahun 2021, LippoInsurance telah menyelenggarakan program ODP hingga *Batch XIX*.

Management Trainee

To meet the need for quality Human Resources, LippoInsurance organized a Management Trainee (MT) program or better known as the Officer Development Program (ODP). This program consists of 2 stages, namely *in-class training* for 1 month and then *on-job training* for 1.5 years. ODP offers participants a “fast track career” system. Until 2021, LippoInsurance has organized the ODP program up to *Batch XIX*.

Pengembangan Kompetensi Karyawan [F.22]

LippoInsurance telah mengikutsertakan karyawan dari berbagai jenjang jabatan untuk ikut serta dalam kegiatan pelatihan baik yang dilaksanakan oleh internal maupun eksternal Perseroan. Keikutsertaan karyawan tersebut akan mempertimbangkan materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing jabatan.

Employee Competency Development [F.22]

LippoInsurance have sent employees from various levels of position to participate in training activities carried out by internally and externally. Employee participation will consider training materials according to the needs of each position.

Jenis Pelatihan Type of Training	Jumlah Kegiatan Pelatihan (Program) Number of Training Activities (Program)			Jumlah Peserta (Orang) Number of Participant (People)		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Technical	126	30	72	1.526	1.056	761
Softskill	12	22	20	1.061	1.484	269
Jumlah	138	52	92	2.587	2.540	1.030

Biaya Kegiatan Pengembangan Kompetensi Competency Development Activities Cost



Remunerasi [F.20]

Lippolnsurance menghargai setiap upaya yang dilakukan karyawan untuk meningkatkan kinerja Perseroan. Oleh sebab itu, Lippolnsurance memberikan remunerasi yang adil dan sesuai dengan jabatan setiap karyawan. Pemberian gaji memperhatikan kebijakan pemerintah tentang Upah Minimum Provinsi (UMP) dan besaran gaji yang diberikan perusahaan lain di industri sejenis.

Remuneration [F.20]

Lippolnsurance appreciate every effort made by employees to improve the Company's performance. Therefore, Lippolnsurance provides a fair and appropriate remuneration according to each employee's position. Salary given takes into account the Government's policy regarding the Provincial Minimum Wage (UMP) and the amount of salary given by peer companies in similar industry.

Perbandingan Upah Karyawan di Tingkat Terendah dengan Upah Minimum Provinsi Comparison of Lowest Level Employees Wages with Provincial Minimum Wages

Wilayah Region	Upah Karyawan Tetap Terendah Lowest Level Employees Wages (Rp)	Upah Minimum Provinsi Provincial Minimum Wages (Rp)	Rasio Upah Karyawan Tetap Terendah dibandingkan Upah Minimum Provinsi Ratio of Lowest Level Employees Wages with Provincial Minimum Wages (%)
DKI Jakarta	4.425.000	4.416.186	100,20
Balikpapan	4.750.000	3.069.136	154,77
Bandung	4.600.000	3.742.276	122,92
Kabupaten Bekasi	5.600.000	4.791.844	116,87
Kuta	4.500.000	2.930.093	153,58
Makassar	4.000.000	3.255.423	122,87
Medan	4.100.000	3.329.867	123,13
Palembang	5.750.000	3.270.094	175,84
Pekanbaru	5.750.000	2.997.976	191,80
Kota Tangerang	5.200.000	4.262.015	122,01
Semarang	4.700.000	2.810.025	167,26
Solo	2.100.000	2.013.810	104,28
Surabaya	4.400.000	4.300.479	102,31

Lippolnsurance juga memiliki program pensiun dengan mengikutsertakan karyawan ke dalam program jaminan sosial yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Jaminan Pensiun.

Lippolnsurance also have a pension program by enrolling employees in a social security program managed by the Social Security Administrative Body (BPJS) for Employment for Pension Security.

Penilaian Kinerja Karyawan

LippoInsurance melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan setiap tahun guna mengevaluasi dan mengukur kinerja masing-masing karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, serta meningkatkan kualitas kerja dalam mencapai target-target yang telah ditetapkan Perseroan. Berdasarkan hasil penilaian dalam beberapa periode terakhir, kinerja karyawan menunjukkan hasil yang baik seiring dengan rencana yang telah disusun terkait pengembangan sumber daya manusia. Selain itu, sejak bulan Maret 2021 LippoInsurance telah memiliki *Productivity Activity Dashboard* (PAD), yaitu sebuah aplikasi untuk mengukur kinerja karyawan.

Hak Istirahat Melahirkan

LippoInsurance menghargai berbagai hak yang dimiliki karyawan, salah satunya adalah hak istirahat melahirkan bagi karyawan perempuan (*maternity leave*) dan istirahat bagi karyawan laki-laki yang istrinya melahirkan (*paternity leave*). Hak istirahat *maternity leave* di LippoInsurance adalah 3 bulan, yakni 1,5 bulan sebelum melahirkan dan 1,5 bulan setelah melahirkan, menurut perhitungan dokter kandungan atau bidan dan hak istirahat *paternity leave* selama 2 hari. Sementara itu, karyawan perempuan yang mengalami keguguran kandungan berhak memperoleh istirahat 1,5 bulan atau sesuai dengan surat keterangan dokter kandungan atau bidan.

Sepanjang tahun 2021, karyawan perempuan yang memiliki hak untuk istirahat melahirkan dan mengambil hak tersebut tercatat sebanyak 11 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 9 orang atau 81,81% kembali bekerja dan tetap bekerja hingga 12 bulan atau lebih setelah istirahat melahirkan mereka berakhir. Sementara itu, karyawan laki-laki yang berhak istirahat dan mengambil hak istirahat karena istrinya melahirkan ada sebanyak 11 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 10 orang atau 90,90% kembali bekerja dan tetap bekerja hingga 12 bulan.

Rencana Pengembangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Dalam rangka meningkatkan kapabilitas dan kualitas SDM, LippoInsurance telah menyusun dan merealisasikan pengembangan organisasi dan SDM pada tahun 2022 yang dijelaskan sebagai berikut.

a. Rencana Pengembangan Organisasi

Rencana pengembangan organisasi Perseroan di tahun 2022, yaitu:

- 1) Penggabungan Kantor Pemasaran Jakarta Kota, Gatsu, dan Jakarta Kuningan menjadi Kantor Cabang Jakarta; serta
- 2) Pemetaan kelas Cabang sesuai dengan target masing-masing Cabang.

b. Rencana Pemenuhan Sumber Daya Manusia (SDM)

Rencana pemenuhan SDM tahun 2022 disusun sesuai dengan rencana pengembangan usaha serta mempertimbangkan efisiensi perusahaan. Pada tahun 2022, pemenuhan SDM karyawan difokuskan untuk memenuhi jabatan kosong dan penambahan karyawan pada beberapa posisi yang dituangkan dalam *Man Power Planning* (MPP).

Employee Performance Assessment

LippoInsurance assess employees performance every year to evaluate and measure the performance of each employee in carrying out their duties and responsibilities, as well as to improve the quality of work in achieving the targets set by the Company. Based on the results of the assessments in the last few periods, employee performance has showed good results in line with the plans regarding the development of Human Resources. In addition, since March 2021 LippoInsurance have established a *Productivity Activity Dashboard* (PAD), which is an application to measure employee performance.

Maternity Leave

LippoInsurance respect every employees rights, one of which is the right to maternity leave for female employees and paternity leave for male employees. The maternity leave at LippoInsurance is 3 months, consist of 1.5 months before giving birth and 1.5 months after giving birth, according to the calculation of the obstetrician or midwife and paternity leave for 2 days. Meanwhile, female employees who experience miscarriage are entitled to 1.5 months rest or in accordance with a doctor's certificate from a gynecologist or midwife.

Throughout 2021, there were 11 female employees who eligible to take a maternity leave and have taken this right. Of these, 9 people or 81.81% returned to work and continued to work for 12 months or more after their maternity leave ended. Meanwhile, there are 11 male employees who eligible to take a paternity leave because their wife gave birth. Of this number, 10 people or 90.90% returned to work and remained working for up to 12 months.

Organizational and Human Resources Development Plan

In order to improve the capability and quality of human resources, LippoInsurance have prepared and realized the development of the organization and Human Resources in 2022 which is explained as follows.

a. Organizational Development Plan

The Company's organizational development plan in 2022, namely:

- 1) Merger of Jakarta Kota, Gatsu, and Jakarta Kuningan Marketing Offices into Jakarta Branch Offices; and
- 2) Mapping of Branch classes according to the target of each Branch.

b. Human Resources (HR) Fulfillment Plan

The HR fulfillment plan for 2022 is prepared in accordance with the business development plan and takes into account the Company's efficiency. In 2022, the fulfillment of Human Resources is focused on filling vacant positions and adding employees to several positions as outlined in the *Man Power Planning* (MPP).

c. Rencana Pelaksanaan Pengembangan Kompetensi untuk Dewan Komisaris, Direksi, dan Karyawan

Rencana pengembangan kompetensi untuk seluruh karyawan Perseroan tahun 2022 diuraikan sebagai berikut.

c. Competency Development Implementation Plan for the Board of Commissioners, Board of Directors, and Employees

The competency development plan for all of the Company's employees in 2022 is described as follows.

Topik Topic	Calon Peserta Potential Participant	Waktu Pelatihan Tahun 2022 Training Period in 2022
<i>Basic Insurance</i> – Manajemen Risiko Basic Insurance – Risk Management	Seluruh Karyawan All Employees	Februari February
<i>Elevate Your Confidence</i>	Seluruh Karyawan All Employees	Februari February
<i>Refreshment Internal Audit ISO</i>	TBA	Maret March
Pengantar Praktik Asuransi Introduction to Insurance Practices	Seluruh Karyawan All Employees	Maret March
<i>Goal Setting (Personal and Team)</i>	Seluruh Karyawan All Employees	Maret March
<i>Service Excellence</i>	TBA	Maret March
<i>Basic Insurance</i> – Asuransi Gempa Bumi Basic Insurance – Earthquake Insurance	Tim Pemasaran / Seluruh Karyawan Marketing Team / All Employees	April
Pengantar Hukum Asuransi Introduction of Insurance Law	Seluruh Karyawan All Employees	April
<i>Coaching Skill (SPV)</i>	Supervisor Level	April
<i>Basic Excel for Works</i>	Seluruh Karyawan All Employees	April
<i>Basic Insurance</i> – Asuransi Kendaraan Bermotor Basic Insurance – Motor Vehicle Insurance	Seluruh Karyawan All Employees	Mei May
<i>Effective Communication</i>	Seluruh Karyawan All Employees	Mei May
<i>Leadership - Basic</i>	Supervisor Level	Mei May
<i>Public Speaking</i>	Karyawan Terpilih Selected Employees	Mei May
Produk Asuransi Kesehatan Retail Retail Health Insurance Products	Seluruh Karyawan All Employees	Juni June
<i>Presentation and Power Point Skills</i>	Seluruh Karyawan All Employees	Juni June
<i>Basic Insurance</i> – Asuransi Kesehatan Basic Insurance – Health Insurance	Seluruh Karyawan All Employees	Juli July
<i>Leadership - Advance</i>	Manajer Level Manager Level	Juli July
<i>Work, Life, Balance (Ikegai)</i>	Seluruh Karyawan All Employees	Juli July
<i>Basic Insurance</i> – Asuransi Properti dan BI Basic Insurance – Property Insurance and BI	Seluruh Karyawan All Employees	Agustus August
Webinar dalam Rangka Kemerdekaan (Kebhinekaan/Persatuan/Kebangsaan) Webinars in Independence Celebration (Diversity/Unity/Nationality)	Seluruh Karyawan All Employees	Agustus August
<i>Anti Fraud</i>	Seluruh Karyawan All Employees	Agustus August

Topik Topic	Calon Peserta Potential Participant	Waktu Pelatihan Tahun 2022 Training Period in 2022
<i>Problem Solving at Works</i>	Seluruh Karyawan All Employees	Agustus August
<i>Accounting Insurance / Ekonomi Asuransi</i> Accounting Insurance / Insurance Economy	Seluruh Karyawan All Employees	September
<i>Basic Insurance - Marine Cargo</i>	Seluruh Karyawan All Employees	September
<i>Negotiation Skill</i>	Seluruh Karyawan All Employees	September
<i>Competencies Development Program</i>	Karyawan Terpilih Selected Employees	September
Dasar-Dasar Reasuransi Reinsurance Basics	Seluruh Karyawan All Employees	Oktober October
Webinar dalam Rangka Pemenuhan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Webinar for the Fulfillment of the Sustainable Finance Action Plan (RAKB)	Seluruh Karyawan All Employees	Oktober October
<i>Basic Insurance - DNO Liability Insurance</i>	Seluruh Karyawan All Employees	November
<i>Self Management</i>	Seluruh Karyawan All Employees	November
APU PPT AML-CFT	Seluruh Karyawan All Employees	Desember December

Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman [F.21]

Demi menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, LippoInsurance senantiasa memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan kerja (K3) karyawan sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan beserta peraturan turunannya.

Kebijakan Pengelolaan K3

Dalam mengelola K3 di lingkungan Perseroan, LippoInsurance telah menerapkan Kebijakan K3 terbaru yang diuraikan sebagai berikut.

A Safe and Decent Work Environment [F.21]

In order to create a safe and comfortable work environment, LippoInsurance always pay attention to the occupational health and safety (K3) aspects of employees in accordance with Law No. 13 of 2003 concerning Manpower and its derivative regulations.

OHS Management Policy

In managing OHS within the Company, LippoInsurance has implemented an latest OHS Policy which is described as follows.



Pedoman Business Continuity Plan (BCP) Data Center LippoInsurance No. LGI-PM.IST.01/00/19.08.2021 LippoInsurance Guideline for Data Center of Business Continuity Plan (BCP) No. LGI-PM.IST.01/00/19.08.2021

Menjelaskan hal-hal yang terkait dengan *business continuity plan*, mulai dari uraian tugas dan wewenang dari seluruh pihak terkait, jalur komunikasi, sumber daya dan pengendaliannya, penanganan kondisi darurat *data center*, sampai simulasi BCP (berlaku sejak 19 Agustus 2021).

This guideline explains topics related to the business continuity plan, starting from job descriptions and authorities of all relevant parties, communication lines, resources and controls, how to handle data center emergencies, to BCP simulations (effective since August 19th, 2021).



SOP Crisis and Incident Management No. LGI/SOP-QA/012 SOP on Crisis and Incident Management No. LGI/SOP-QA/012

Menjelaskan proses pencegahan dan pengendalian terjadinya krisis dan insiden, panduan bagi karyawan untuk bertindak tanggap darurat, serta tetap berupaya memberikan pelayanan atau informasi kepada tertanggung (berlaku sejak 13 November 2021).

This SOP explains the process of preventing and controlling the occurrence of crises and incidents, a guideline for employees on how to act in emergency response and continue to provide services or information to the insured (effective since November 13th, 2021).



SOP Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana No. LGI/SOP-GS/004
SOP for Maintenance and Repairment of Facilities and Infrastructure No. LGI/SOP-GS/004

Menjelaskan proses pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung kerja, serta diatur juga mengenai proses penanganan perbaikan terhadap sarana dan prasarana tersebut jika terjadi kerusakan (berlaku sejak 7 Mei 2021).

This SOP explains the process of maintaining work support facilities and infrastructure, and also regulates the process of repairs to these facilities and infrastructure in case of damage (effective since May 7th, 2021).



SOP Kesiagaan dan Tanggap Darurat No. LGI/SOP-GS/006
SOP for Emergency Response and Preparedness No. LGI/SOP-GS/006

Menjelaskan proses kesiagaan dan tanggap darurat serta penanganan atas kondisi darurat yang mungkin terjadi (berlaku sejak 7 Mei 2021).

This SOP explain the process of emergency response and preparedness as well as how to handle potential emergency conditions (effective since May 7th, 2021).



Petunjuk Kerja Alat Pemadam Api Ringan (APAR) No. LGI/PK-GS/004
Light Fire Extinguishers (APAR) Work Instructions No. LGI/PK-GS/004

Penjelasan mengenai klasifikasi APAR yang digunakan, cara penggunaan APAR, cara melakukan pemeriksaan APAR secara berkala, serta cara pengisian ulang APAR (berlaku sejak 28 Mei 2021).

This is an description of the APAR classification used, how to use the APAR, how to carry out regular APAR checks, and how to refill the APAR (effective since May 28th, 2021).



Instruksi Kerja Evakuasi Kebakaran No. LGI/IK-GS/005
Fire Evacuation Work Instruction No. LGI/IK-GS/005

Penjelasan mengenai pedoman bagi Petugas Evakuasi (PE) dan seluruh karyawan dalam proses evakuasi apabila terjadi kebakaran di lingkungan kerja (berlaku sejak 28 Mei 2021).

This is a description on the guidelines for Evacuation Officers (PE) and all employees in the evacuation process in the event of a fire in the work environment (effective since May 28th, 2021).



Instruksi Kerja Evakuasi Gempa No. LGI/IK-GS/014
Earthquake Evacuation Work Instruction No. LGI/IK-GS/014

Penjelasan mengenai hal-hal yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan apabila terjadi gempa, jika gempa sudah berhenti, serta jika terdapat instruksi evakuasi oleh Petugas Evakuasi (PE)(berlaku sejak 28 Mei 2021).

This is a description of what needs to be done by all employees in the event of an earthquake, when the earthquake has stopped, and if there are evacuation instructions by the Evacuation Officer (PE)(effective since May 28th, 2021).



Instruksi Kerja Pertolongan pada Kecelakaan (P3K) di Tempat Kerja No. LGI/IK-GS/011
Work Instructions for First Aid (P3K) in the Workplace No. LGI/IK-GS/011

Penjelasan mengenai tata cara memberikan pertolongan pertama pada korban kecelakaan di tempat kerja (berlaku sejak 28 Mei 2021).

This is a description on the procedure in providing first aid to accident victims at work (effective since May 28th, 2021).



Instruksi Kerja Pencegahan Bahaya Listrik di LippoInsurance No. LGI/IK-GS/012
Electrical Hazard Prevention Work Instructions at LippoInsurance No. LGI/IK-GS/012

Penjelasan mengenai cara pencegahan bahaya listrik yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan seluruh karyawan dari bahaya listrik (berlaku sejak 28 Mei 2021).

This is a description on how to prevent electrical hazards related to the safety and security of all employees from electrical hazards (effective since May 28th, 2021).



Instruksi Kerja Penanganan Banjir di LippoInsurance No. LGI/IK-GS/013
Work Instructions on How to Handle Floods at LippoInsurance No. LGI/IK-GS/013

Menjelaskan tentang cara penanganan banjir sebelum, sesaat dan setelah terjadi banjir (berlaku sejak 28 Mei 2021).

This is a description on how to handle floods before, during and after its occurrence (effective since May 28th, 2021).



Instruksi Kerja Penanganan Keadaan Darurat untuk Karyawan LippoInsurance No. LGI/IK-PD/001 Work Instructions on How to Handle Emergency Situation for LippoInsurance Employees No. LGI/IK-PD/001

Menjelaskan cara penanganan kondisi darurat yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan seluruh Karyawan (berlaku sejak 23 April 2020).

This work instruction explains how to handle emergency situation related to all employees security and safety (effective since April 23rd, 2020).



Petunjuk Kerja Penanganan Bahaya di Ruang Server No. LGI/PK-INF/002 Work Instructions on How to Handle Hazards in Server Room No. LGI/PK-INF/002

Penjelasan mengenai ketentuan tanda bahaya di ruang server serta tata cara menangani masalah tersebut (berlaku sejak 5 Mei 2021).

This is a description of the provision of red flags in the server room and procedures for dealing with the problem (effective since May 5th, 2021).



Instruksi Kerja Pelaksanaan Proses Disaster Recovery System No. LGI/IK-INF/005 Work Instructions for the Implementation of the Disaster Recovery System Process No. LGI/IK-INF/005

Penjelasan mengenai tata cara proses disaster recovery yang berlaku di Perseroan (berlaku sejak 5 Mei 2021).

This work instruction explains the procedures for the disaster recovery process that apply to the Company (effective since May 5th, 2021).



Instruksi Kerja Pemeliharaan dan Perbaikan Infrastruktur Data Center No. LGI/IK-INF/006 Work Instruction on Data Center Infrastructure Maintenance and Repairment No. LGI/IK-INF/006

Penjelasan mengenai proses pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur data center yang tidak rutin dilakukan (*project*) (berlaku sejak 16 Agustus 2021).

This work instruction explains the process of non-routine data center infrastructure maintenance and repairment (effective since August 16th, 2021).



Instruksi Kerja Pengendalian Operasional Data Center No. LGI/IK-INF/009 Data Center Operational Control Work Instruction No. LGI/IK-INF/009

Penjelasan mengenai spesifikasi keamanan fisik dan lingkungan operasional data center di Perseroan (berlaku sejak 5 Mei 2021).

This work instruction describes the physical security specifications and data center operational environment in the Company (effective since May 5th, 2021).



Instruksi Kerja Penerapan Kegiatan Aksi Keuangan Berkelanjutan No. LGI/IK-UKB/001 Work Instruction on the Implementation of Sustainable Finance Action Activities No. LGI/IK-UKB/001

Penjelasan mengenai perencanaan, pelaksanaan, pertanggungjawaban, dan pembuatan Laporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, Laporan Keberlanjutan, serta Laporan Penerapan/Evaluasi Aksi Keuangan Berkelanjutan ke Direksi atau Regulator (berlaku sejak 5 Juli 2021).

This work instruction describes the planning, implementation, accountability, and preparation process of the Sustainable Financial Action Plan Report, Sustainability Report, and the Implementation/Evaluation Report of Sustainable Finance Action to the Board of Directors or Regulator (effective since July 5th, 2021).



Pedoman Program Aksi Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Action Program Guidelines

Penjelasan mengenai panduan serta standar kerja baku bagi Unit Kerja Aksi Keuangan Berkelanjutan dalam menerapkan program-program dalam aksi keuangan berkelanjutan (berlaku sejak 5 Juli 2021).

A description of the guidelines and work standards for the Sustainable Finance Action Unit in implementing sustainable finance actions programs (effective since July 5th, 2021).



Instruksi Kerja Tata Cara Penghematan Energi, Penggunaan Air, dan Pengelolaan Limbah Work Instructions on Energy Saving, Water Consumption, and Waste Management Procedures

Penjelasan mengenai standar atau cara dalam menghemat listrik, BBM, air, dan oleh limbah kertas yang ditentukan Perseroan (berlaku sejak 1 Oktober 2021).

A description of the standards or how to to save electricity, fuel, water, and paper waste as determined by the Company (effective from October 1st, 2021).

Program-Program terkait K3

Program yang dilakukan Perseroan terkait kesehatan dan keselamatan kerja, yaitu:

- Melakukan pemeriksaan secara berkala kepada seluruh karyawan menial yang dilaksanakan di kantor operasional Perseroan oleh para dokter dari Komite Medis;
- Melakukan sosialisasi mengenai kesehatan dan keselamatan kerja (K3) secara rutin yang mencakup simulasi saat terjadi kebakaran dan gempa, serta jalur evakuasi;
- Menyediakan kotak pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) serta obat-obatan lainnya;
- Menyediakan alat perangkap nyamuk dan *fogging* nyamuk;
- Menyediakan alat pemadam api ringan (APAR) di kantor pusat maupun kantor cabang/pemasaran;
- Memberikan pengarahan rutin kepada karyawan terkait menjaga kebersihan di lingkungan kantor;
- Memberikan fasilitas BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan BPJS Ketenagakerjaan Jaminan Pensiun; dan
- Menyelenggarakan berbagai program pencegahan penularan Covid-19, seperti sosialisasi, *health talk*, vaksinasi, dan lain-lain.

Pelatihan dan Sosialisasi K3 bagi Karyawan

Pelatihan dan sosialisasi K3 dilaksanakan secara rutin setiap tahun untuk menyegarkan pengetahuan setiap karyawan mengenai informasi penting terkait K3 yang mencakup simulasi saat terjadi kebakaran dan gempa, jalur evakuasi, penyediaan kotak P3K dan masker untuk karyawan, *fogging* nyamuk, penyediaan alat perangkap nyamuk, dan pengarahan mengenai kebersihan di kantor.

Perseroan memberikan pelatihan dasar penggunaan alat pemadam api ringan (APAR) bagi Karyawan, serta menghimbau karyawan untuk menggunakan energi dan air dengan bijak.

Pemberian Jaminan Sosial Tenaga Kerja, Hak Istirahat Tahunan, dan Pemberlakuan Jam Kerja

LippoInsurance telah memberikan perlindungan bagi karyawan dalam hal kesehatan, kecelakaan kerja, hingga masa pensiun dengan mengikutsertakan seluruh karyawan ke dalam program jaminan sosial dari BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan BPJS Ketenagakerjaan Jaminan Pensiun. Selain itu, LippoInsurance memberikan asuransi *personal accident* dan asuransi jiwa bagi karyawan, hari istirahat tahunan, dan memberlakukan jam kerja sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan.

Pemeriksaan Kesehatan Rutin

Secara berkala, LippoInsurance memberikan fasilitas pemeriksaan kesehatan rutin bagi karyawan sebagai bentuk deteksi dini maupun kontrol berbagai penyakit kronis. LippoInsurance percaya bahwa kontribusi yang sehat dimulai dari karyawan yang sehat pula. Kegiatan ini dilaksanakan di kantor operasional Perseroan dengan protokol kesehatan yang ketat. Pemeriksaan dan edukasi dilakukan oleh Dokter yang tergabung dalam anggota Komite Medis Perseroan, dan dibantu oleh perawat yang kompeten dan terpilih.

OHS-related Programs

Programs carried out by the Company related to occupational health and safety are:

- Conduct regular medical check-ups on all menial employees at the Company's operational offices by doctors from the Medical Committee;
- Conduct regular dissemination on occupational health and safety (K3) which includes simulations during fire and earthquakes, as well as evacuation routes;
- Providing first aid kits (P3K) and other medicines;
- Provide mosquito trap and perform mosquito fogging;
- Providing light fire extinguishers (APAR) at the head office and branch/marketing offices;
- Providing routine briefing to employees to keep the office environment always clean;
- Provide BPJS Health, BPJS Employment, and BPJS Employment Pension Guarantee facilities; and
- Organizing various prevention programs for Covid-19 transmission, such as socialization, health talk, vaccination, and others.

OHS Training and Dissemination for Employees

OHS training and dissemination are conducted regularly every year to refresh every employee's knowledge regarding important information related to OHS which includes simulations during fire and earthquakes, evacuation routes, provision of first aid kits and masks for employees, mosquito fogging, provision of mosquito traps, and briefing on cleanliness in the office.

The Company provides basic training on the use of light fire extinguishers (APAR) for employees, and urges employees to use energy and water wisely.

Provision of Labor Social Security, Annual Leave, and Working Hours

LippoInsurance have provided protection for employees in terms of health, work accidents, to retirement by registering all employees in social security programs from BPJS Health, BPJS Employment, and BPJS Employment Pension Guarantee. In addition, LippoInsurance provide personal accident insurance and life insurance for employees, annual leave, and working hours in accordance with the Manpower Act.

Routine Medical Check-Up

Periodically, LippoInsurance provide routine medical check-up facilities for employees as a form of early detection and controlling various chronic diseases. LippoInsurance believe that a healthy contribution starts with healthy employees. This activity is carried out at the Company's operational offices with strict health protocols. Examinations and education are carried out by doctors who are members of the Medical Committee, and are assisted by competent and selected nurses.

Adapun jenis pemeriksaan yang dilakukan, meliputi berat badan, tinggi badan, SpO2 (saturasi oksigen), Indeks Masa Tubuh (IMT), tekanan darah, gula darah, asam urat, kolesterol, dan pemeriksaan fisik lainnya apabila diperlukan. Hasil rekam medis dari pemeriksaan tersebut dibagikan kepada karyawan yang bersangkutan dan dianalisis oleh Komite Medis untuk melihat perkembangan kesehatan karyawan. Setelah itu, karyawan akan mendapatkan edukasi mengenai kesehatan dan diberikan flyer yang berisi pedoman gizi seimbang bagi penderita diabetes, kolesterol, dan asam urat. Karyawan dapat mengisi jadwal, jumlah, dan jenis makanan yang dikonsumsi untuk kemudian dikonsultasikan kepada Dokter pada pertemuan berikutnya.

Pencegahan dan Pengendalian Covid-19

Selain mengutamakan K3 operasional, LippoInsurance juga memiliki Komite Medis beserta program khusus lainnya terkait pencegahan dan penanganan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di lingkungan Perseroan, yakni dengan dibentuknya Tim Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 yang bertanggung jawab dalam memberikan penanganan terbaik serta membuat kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan karyawan Perseroan dan peraturan pemerintah terbaru. Kegiatan serta kebijakan pencegahan dan penanganan Covid-19 yang dilakukan LippoInsurance di tahun 2021, meliputi:

- Optimalisasi dan koordinasi seluruh pihak yang terlibat dalam pencegahan dan pengendalian Covid-19 di kawasan kantor;
- Pemberian edukasi terkait pencegahan dan penanganan Covid-19 kepada seluruh karyawan yang dapat diakses melalui portal internal Perseroan maupun dilihat di layar monitor saat naik/turun tangga;
- Penyediaan alat pengecekan suhu tubuh di pintu masuk kantor pusat maupun kantor cabang dan menempatkan personil untuk pengawasan;
- Mewajibkan seluruh karyawan untuk menggunakan masker medis dan menerapkan protokol kesehatan yang ketat;
- Mewajibkan seluruh karyawan untuk mencuci tangan dan/atau menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan sesudah melakukan aktivitas di kawasan kantor;
- Penyediaan alat pembersih untuk desinfeksi meja kerja dan barang pribadi karyawan di setiap departemen;
- Penyediaan mesin UV (ultraviolet) di pintu masuk untuk sterilisasi makanan, minuman, dan setiap dokumen yang dibawa ke kawasan kantor;
- Penyediaan meja makan siang yang mengikuti protokol kesehatan di *lounge* kantin;
- Pelaksanaan *rapid diagnostic test* (RDT) Covid-19 untuk karyawan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya berinteraksi langsung dengan pihak lain;
- Mewajibkan seluruh karyawan untuk melakukan vaksinasi Covid-19. Komite Medis juga melakukan pendataan, *follow up*, dan penyebaran informasi lokasi vaksin terdekat;
- Meminimalkan interaksi fisik antara karyawan, nasabah, rekanan, atau pihak lainnya dengan memaksimalkan penggunaan sarana komunikasi non-tatap muka;
- Tidak menerima tamu bisnis atau pribadi di kawasan kantor;

The examinations conducted include measurement of weight, height, SpO2 (oxygen saturation), Body Mass Index (BMI), blood pressure, blood sugar, uric acid, cholesterol, and other physical examinations, if necessary. The results of the medical records from the examination are distributed to the employees concerned and analyzed by the Medical Committee to see the progress of the employee's health. After that, employees will receive education about health in general and be given flyers containing guidelines for balanced nutrition for people with diabetes, cholesterol, and uric acid. Employees can fill in the schedule, amount, and type of food consumed and then consult the doctor at the next meeting.

Prevention and Controlling Covid-19

In addition to prioritizing operational OSH, LippoInsurance also have a Medical Committee along with other special programs related to the prevention and handling of *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) within the Company, by the establishment of a Covid-19 Prevention and Control Team who is responsible for providing the best treatment and making policies customized to the Company's employees needs and the latest government regulations. LippoInsurance's Covid-19 prevention and handling policies and activities in 2021 include:

- Optimization and coordination of all parties involved in the prevention and control of Covid-19 in the office area;
- Providing education related to the prevention and handling of Covid-19 to all employees which can be accessed through the Company's internal portal or viewed on the monitor screen when going up/down stairs;
- Provision of body temperature checking devices at the entrance to the head office and branch offices and placing personnel for supervision;
- Require all employees to wear medical masks and implement strict health protocols;
- Require all employees to wash their hands and/or use hand sanitizer before and after carrying out activities in the office area;
- Provision of cleaning tools for disinfection of work desks and employees personal belongings in each department;
- Provision of UV (ultraviolet) machines at the entrance to sterilize food, beverages, and any documents brought into the office area;
- Provision of a lunch table that follows health protocols in the cafeteria lounge;
- Implementation of the Covid-19 rapid diagnostic test (RDT) for employees who have direct interaction with other people in their jobs;
- Require all employees to have vaccination against Covid-19. The Medical Committee also conducts data collection, follow-up, and dissemination of information on the nearest vaccine location;
- Minimizing physical interactions between employees, customers, partners, or other parties by maximizing the use of non-face-to-face communication facilities;
- Prohibit accepting business or personal guests in the office area;

- m. Melakukan rapat secara daring melalui Zoom Meeting, Google Meet, dan aplikasi serupa lainnya;
- n. Meminimalkan penggunaan berkas *hardcopy*, seperti kartu peserta asuransi yang diubah menjadi *e-Card (softcopy)* dan menerima klaim dari tertanggung secara *e-Claim* melalui aplikasi dan dokumen dari rumah sakit yang dikirim melalui email;
- o. Menyusun kebijakan pembagian kerja karyawan, seperti kerja dari rumah (KDR) dan kerja dari kantor (KDK) mengikuti kebijakan pemerintah;
- p. Konsultasi daring karyawan yang positif Covid-19 dengan dokter dari Komite Medis Perseroan; serta
- q. Pemberian bingkisan berupa madu untuk karyawan yang positif Covid-19 dan bantuan vitamin/alat kesehatan jika diperlukan.

Program Employee Experience

LippoInsurance memandang bahwa peningkatan *employee experience* selama masa pandemi Covid-19 menjadi satu kebutuhan yang cukup penting karena sistem kerja *offline* dan *online* membuat karyawan harus menghadapi berbagai tantangan baru terkait atmosfer bekerja yang dapat berpengaruh pada keterikatan, pengembangan karyawan, dan inovasi organisasi. LippoInsurance terus berupaya agar produktivitas karyawan tetap terjaga dan hubungan kerja yang baik di antara karyawan tetap terbangun.

Masa pandemi yang berlangsung juga memberikan tantangan kepada kita semua untuk memikirkan bukan hanya kesehatan fisik tapi juga kesehatan mental. *Worklife balance* menjadi salah satu kajian untuk merancang satu program *employee wellness* yang diberi nama LGI Ultra 2021, yaitu program kegiatan olah raga untuk karyawan berupa aktivitas bersepeda dan berlari yang dapat dilakukan secara *hybrid* dengan menggunakan aplikasi *sport tracker* STRAVA untuk mencatat jarak yang ditempuh masing-masing peserta.

Tujuan utama dari program ini adalah menjaga semangat kebersamaan dan meningkatkan kesehatan sekaligus mengajarkan kepada karyawan mengenai esensi perjuangan dalam mencapai target yang tetap dapat dilakukan dengan cara menyenangkan. Dari target pencapaian 200.000 kilometer (lari dan bersepeda) yang ditetapkan selama 1 tahun, para karyawan ternyata berhasil mencapai 147.000 kilometer yang ditempuh sepanjang tahun 2021 melalui beberapa tantangan dan program kegiatan olah raga yang dilaksanakan setiap bulan.

Program LGI Ultra 2021 ini merupakan representasi perjuangan tahun 2022 untuk mencapai target produksi premi Perseroan sebesar Rp2,5 triliun. Dalam kegiatan olah raga tersebut, esensinya terdapat semangat berjuang, bagaimana mencapai target yang telah ditetapkan dengan strategi yang terarah dan *action plan* yang terukur, serta kehadiran rekan-rekan seperjuangan yang saling mendukung akan membuat perjalanan dan pencapaian target menjadi lebih menyenangkan.

Perbaikan Sarana dan Prasarana Kerja

Perbaikan sarana dan prasarana kerja yang dilakukan sepanjang tahun 2021 diuraikan pada tabel berikut.

- m. Conduct online meetings via Zoom Meeting, Google Meet, and other similar applications;
- n. Minimizing the use of *hardcopy* files, such as insurance participant cards that are converted into e-Cards (softcopy) and claims from the insured submitted by e-Claim via applications and documents from hospitals sent via email;
- o. Develop policy to regulate work arrangement for employees, such as working from home (WFH) and working from the office (WFO) adhering to government policies;
- p. Online consultation for employees who are positive for Covid-19 with doctors from the Medical Committee; and
- q. Provision of health packages consist of honey for employees who are positive for Covid-19 and vitamins assistance/ medical tools, if needed.

Employee Experience Program

LippoInsurance believes that improving employee experience during the Covid-19 pandemic is an important necessity because offline and online work system forces employees to face new challenges related to the work atmosphere that can affect engagement, employee development, and organizational innovation. LippoInsurance continue to strive to maintain employee productivity and maintain a good working relationship among employees.

The ongoing pandemic period also poses challenges us to think about not only physical health but also mental health. *Worklife balance* was one of the studies to designing an employee wellness program called LGI Ultra 2021, which is a sports activities program for employees in the form of cycling and running activities that can be done hybridly using the STRAVA sport tracker application to record the distance covered by each participants.

The main objectives of this program are to maintain the spirit of togetherness and improves ones health as well as teaches employees about the essence of the struggle in achieving targets that can still be done in a fun way. From the achievement target of 200,000 kilometers (running and cycling) that was set for 1 year, it turned out that the employees managed to reach 147,000 kilometers throughout 2021 by facing several challenges and sports activities program that are carried out every month.

The LGI Ultra 2021 program is a representation of the struggle in 2022 to achieve the Company's premium production target of Rp2.5 trillion. In sports activities, the essence we can found a fighting spirit, how to achieve the predetermined targets with a focused strategy and a measurable action plan, and the presence of comrades who support each other that will make the trip and target achievement more enjoyable.

Repairment of Work Facilities and Infrastructure

The repairment to work facilities and infrastructure conducted throughout 2021 is presented in the following table.

Kegiatan Activities	Tempat dan Waktu Pelaksanaan Venue and Time
Perbaikan, pergantian, dan pemasangan penutup atap lt.4, serta pembongkaran kanopi lama. Repairment, replacement and installation of the 4 th floor roof covering, as well as dismantling the old canopy.	Gedung Cabang Karawaci, 3 Maret 2021 Karawaci Branch Building, March 3 rd , 2021
Perbaikan kebocoran toilet lt. 2, ruang lt. 3, dan atap atau dak. Toilet leak repairment on the 2 nd floor, a room on the 3 rd floor, and the roof.	Gedung Cabang Cikarang, 20 Maret 2021 Cikarang Branch Building, March 20 th , 2021
Pembongkaran, penggantian, dan perbaikan kusen aluminium serta kaca. Disassembly, replacement, and repairment of aluminum and glass frames.	Gedung DMS Blok M, 3 Juli 2021 DMS Building, July 3 rd , 2021

Dampak Pelaksanaan Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Dampak yang dirasakan Perseroan melalui pelaksanaan pengelolaan ketenagakerjaan dan K3 diuraikan sebagai berikut.

1. Tingkat Perputaran Karyawan

Sepanjang tahun 2021, tingkat perputaran karyawan tercatat sebesar 16,72%, meningkat dibandingkan dengan tahun 2020 yang tercatat sebesar 15,92%. Berikut ini diuraikan informasi mengenai tingkat perputaran karyawan selama 3 tahun terakhir.

Uraian	2021	2020	2019	Description
Karyawan Masuk	91	56	128	Incoming Employees
Karyawan Keluar	87	82	128	Outgoing Employees
Total Karyawan	431	508	522	Total Employees
Tingkat Perputaran Karyawan (%)	16,72	15,92	25,12	Employees Turnover Rate (%)

2. Tingkat Kecelakaan Kerja

Selama 3 tahun terakhir, tidak terdapat kasus kecelakaan kerja yang berakibat fatal atau kehilangan jam kerja.

Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Pengaduan masalah terkait ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja dapat disampaikan melalui *person in charge*, yaitu *Compensation & Benefit* (terkait kecelakaan kerja) dan *Departement General Service* (terkait keselamatan kerja). Setiap pengaduan yang masuk akan diproses dan ditindaklanjuti dengan baik dan profesional. Selama 3 tahun terakhir, tidak terdapat laporan pengaduan terkait masalah ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja yang diterima Perseroan.

Biaya Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

LippoInsurance secara berkesinambungan melakukan praktik pengelolaan ketenagakerjaan dan K3 untuk terus menjaga karyawan sebagai aset utama. Sepanjang tahun 2021, biaya yang dikeluarkan Perseroan untuk melaksanakan praktik ketenagakerjaan dan K3 ini mencapai Rp246,53 juta. Informasi lebih rinci disajikan dalam tabel berikut.

Impact of the Implementation of Employment, Occupational Health and Safety Management

The impact felt by the Company of the implementation of employment and OHS management is described as follows.

1. Employee Turnover Rate

Throughout 2021, the employee turnover rate was recorded at 16.72%, an increase compared to 15.92% In 2020. The information regarding the employee turnover rate for the last 3 years is presented below.

2. Work Accident Rate

During the last 3 years, there were no cases of work accidents that resulted in fatalities or lost working hours.

Complaints Mechanism on Employment, Occupational Health and Safety Issues

Complaints about issues related to employment, occupational health and safety can be submitted through the person in charge, i.e. *Compensation & Benefit* (related to work accidents) and the *General Service Department* (related to work safety). Every incoming complaint will be processed and followed up properly and professionally. During the last 3 years, there were no reports of complaints related to employment, health and safety issues received by the Company.

Employment, Occupational Health and Safety Management Cost

LippoInsurance continuously implement good employment and OHS management practice to keep our employees as our main asset. Throughout 2021, the costs incurred by the Company to carry out these employment and K3 practices was amounted to Rp246.53 million. More information is presented in the following table.

(dalam Rupiah / in Rupiah)

Uraian	2021	2020	2019	Description
Biaya Protokol Kesehatan	178.307.804	493.616.931	55.047.600	Health Protocol Cost
Biaya Perbaikan Sarana dan Prasarana	68.225.000	611.709.000	4.677.300.000	Facilities and Infrastructures Repairment Cost
Total	246.532.804	1.105.325.931	4.732.347.600	Total

Sertifikasi dan Penghargaan terkait Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

LippolInsurance belum terlibat dalam inisiatif eksternal ataupun penilaian lainnya pada program CSR terkait ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja.

Certifications and Awards related to Employment, Occupational Health and Safety

LippolInsurance has not been involved in external initiatives or other assessments of CSR programs related to employment, occupational health and safety.

Produk dan Jasa yang Berkualitas

Komitmen LippolInsurance dalam memberikan produk dan layanan terbaik serta setara kepada seluruh nasabah merupakan inisiatif dan kepatuhan terhadap berbagai regulasi terkait perlindungan nasabah. Regulasi tersebut antara lain, Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Komitmen tersebut bertujuan untuk menciptakan kepuasan serta kenyamanan dari nasabah dalam menggunakan produk asuransi yang disediakan LippolInsurance. Untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi, LippolInsurance telah melakukan berbagai inovasi yang memudahkan transaksi namun tetap memberikan perlindungan kepada nasabah dan calon nasabah. LippolInsurance juga berkomitmen untuk memberikan produk dan layanan yang setara kepada seluruh nasabah, tanpa membedakan latar belakang nasabah yang bersangkutan. [F.17]

Quality Products and Services

LippolInsurance commitment to providing the best and equal products and services to all customers is initiative and compliance with various regulations related to customer protection. These regulations include, among others, OJK Regulation No. 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector, Law of the Republic of Indonesia No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This commitment has a purpose to create satisfaction and comfort for customers in using insurance products provided by LippolInsurance. To provide convenience in transactions, LippolInsurance have created various innovations to make transactions easier but still provide protection to customers and potential customers. LippolInsurance are also committed to providing equal products and services to all customers, regardless of the customer's background. [F.17]

1. Kesehatan dan Keselamatan Nasabah

LippolInsurance berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap seluruh nasabah yang berpedoman pada Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Komitmen itu diwujudkan dengan pembentukan Unit Kerja dan Komite Penanganan Pengaduan Konsumen.

1. Customer Health and Safety

LippolInsurance are committed to always providing services and protection to all customers based on OJK Regulation No. 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector. This commitment is realized by the establishment of a Work Unit and a Consumer Complaint Handling Committee.

2. Informasi Produk dan Layanan

Informasi mengenai produk dan layanan Perseroan dapat ditemukan pada bagian Produk dan Layanan di Laporan Tahunan, situs web (www.lippolinsurance.com), serta berbagai media sosial dan platform lain yang dimiliki LippolInsurance sebagai berikut.

2. Product and Service Information

Information regarding the Company's products and services can be found in the Products and Services section of the Annual Report, in the website (www.lippolinsurance.com), as well as various LippolInsurance social media and other platforms as follows.



LippolInsurance



LippolInsurance



MyProtection.id



@lippolinsurance



(LippolInsurance)

<https://www.myprotection.id/id/about-us>

LippoInsurance juga senantiasa melakukan berbagai inovasi terkait pelayanan dan perlindungan klaim asuransi dalam rangka melindungi kepentingan pemegang polis, tertanggung dan/atau penerima manfaat lainnya, melalui upaya berikut. [F.26]

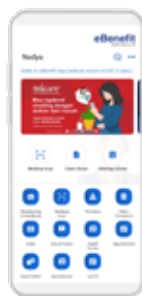
a. Layanan Nasabah Berbasis Digital

- 1) Contact Center 24 jam yang telah dilengkapi dengan fasilitas *online chatting*, *chatbot*, dan Livia, termasuk telepon dan email.
- 2) Platform berbasis daring myprotection.id yang dapat diakses dengan mudah oleh tertanggung maupun calon nasabah. Produk asuransi yang ditawarkan terkait asuransi kesehatan, asuransi mobil, asuransi tempat tinggal, asuransi perjalanan, dan asuransi kecelakaan diri.
- 3) Pembayaran premi yang aman dan mudah dengan *digital payment facility* selain *virtual account*.
- 4) Platform digital yang disediakan Perseroan, yaitu:

LippoInsurance also continuously create various innovations related to insurance claim protection and services to protect the interests of policyholders, the insured and/or other beneficiaries, through the following efforts. [F.26]

a. Digital-Based Customer Service

- 1) 24-hour Contact Center equipped with online chat, chatbot, and Livia, including phone and email facility.
- 2) Myprotection.id online-based platform that can be easily accessed by the insured and potential customers. The insurance products offered are related to health insurance, car insurance, residential insurance, travel insurance, and personal accident insurance.
- 3) Safe and easy premium payments with digital payment facilities other than virtual accounts.
- 4) Digital platforms provided by the Company, i.e.:



eBenefit Health dan eBenefit General App

Aplikasi yang memudahkan nasabah untuk berobat secara *cashless* dan *cardless*, mengajukan klaim secara praktis dengan *e-Claim*, dapat memeriksa riwayat, status klaim, berkomunikasi 24 jam dengan Livia (*LippoInsurance Virtual Assistant*) dan Livechat, untuk mengetahui daftar rumah sakit rekanan terdekat, serta melihat manfaat dan limit asuransi. Buku panduan dan video sosialisasi juga tersedia untuk memberikan edukasi manfaat dan prosedur asuransi, serta informasi promo dan artikel kesehatan.

An application that facilitates the customers to seek *cashless* and *cardless* treatment, applies practical claims with *e-Claim*, check claim history and status, communicate 24 hours with Livia (*LippoInsurance Virtual Assistant*) and Livechat, to find out the list of the closest partner hospitals, and view insurance benefits and limits. Handbooks and dissemination videos are also available to provide education on insurance benefits and procedures, as well as promo information and health articles.



eBenefit.id

Layanan situs web yang diperuntukkan bagi para perusahaan pialang asuransi (*broker*)/konsultan, HRD, dan rumah sakit rekanan Perseroan. Layanan yang dapat diakses melalui alamat url <https://ebenefit.id> ini memuat berbagai fitur yang dapat digunakan nasabah untuk membantu mendapatkan informasi terkait pelayanan asuransi kesehatan.

Website service for insurance brokers/ consultants, HRD, and partner hospitals. The service, which can be accessed via url address <https://ebenefit.id>, contains various features that customers can use to help obtain information related to health insurance services.



LAVA

Layanan aplikasi yang didesain eksklusif bagi agen Perseroan yang dibuat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi agen dalam berinteraksi dengan Perseroan. Melalui LAVA, agen dapat memeriksa data secara *realtime*, melakukan pembayaran premi, melakukan proses *renewal*, membeli produk, serta mengunduh *softcopy* dokumen polis.

An application service designed exclusively for the Company's agents which was created with the purpose of providing convenience for agents in interacting with the Company. Through LAVA, agents can check data in real time, make premium payments, carry out renewal processes, buy products, and download *softcopy* of policy documents.

b. Program Health Talk dan Wellness untuk Nasabah Asuransi Kesehatan

Program *Health Talk* merupakan program kerja sama antara LippoInsurance dengan rumah sakit rekanan yang diperuntukkan bagi nasabah jasa asuransi kesehatan. Program *Health Talk* tersebut membahas mengenai masalah kesehatan yang terjadi pada masyarakat. Sepanjang tahun 2021, LippoInsurance telah menyelenggarakan program *Health Talk* sebanyak 76 kali dengan total peserta mencapai 5.614 orang.

Beberapa Program *Health Talk* yang diselenggarakan di tahun 2021.

b. Health Talk and Wellness Program for Health Insurance Customers

The *Health Talk* program is a collaboration program between LippoInsurance and partner hospitals which is intended for customers of health insurance services. The *Health Talk* program discussed health problems within the community at large. Throughout 2021, LippoInsurance held 76 *Health Talk* programs with a total of 5,614 participants.

Several *Health Talk* Programs held in 2021 are as follows.



10

Februari
February

Virtual Health Talk - Covid-19 & Vaccine

Program *Health Talk* secara virtual bersama pembicara dr. Ega Bastari yang membahas tuntas mengenai Covid-19 serta vaksinasi yang masih sering menimbulkan pro dan kontra di tengah masyarakat.

Virtual *Health Talk* program with speaker dr. Ega Bastari who thoroughly discussed Covid-19 and vaccinations, which still often cause pros and cons in the community.



10

Maret
March

Virtual Health Talk - Vaksinasi Mandiri Covid-19, Apa dan Bagaimana?

Virtual Health Talk - Covid-19 DIY Vaccination, What and How?

Program *Health Talk* secara virtual bersama pembicara dr. T. Bahdar Johan, Sp.PD dan dr. Siti Nadia Tarmizi, M.Epid yang membahas secara rinci mengenai program vaksinasi gotong royong.

Virtual *Health Talk* program with speaker dr. T. Bahdar Johan, Sp.PD and dr. Siti Nadia Tarmizi, M.Epid who discussed in detail the mutual cooperation vaccination program.



9-10

Juni
June

Virtual Health Talk - Vaksin Covid-19

Program *Health Talk* secara virtual bagi karyawan Erajaya Group agar mereka lebih memahami tentang manfaat dan efek samping vaksin Covid-19. Acara ini diselenggarakan dalam 2 batch.

Virtual *Health Talk* program for Erajaya Group employees so they understand more about the benefits and side effects of the Covid-19 vaccine. This event was held in 2 batches.



23

Juli
July

Virtual Health Talk - Vaksinasi Covid-19 dan Peran Vaksin

Virtual Health Talk - Covid-19 Vaccination and the Role of Vaccines

Program *Health Talk* secara virtual bersama pembicara dr. Eddy Supriadi, Sp.PD, FINASIM dari Rumah Sakit Hermina Jatinegara, yang diselenggarakan secara khusus untuk membahas vaksinasi Covid-19 secara detail.

Virtual *Health Talk* program with speaker dr. Eddy Supriadi, Sp.PD, FINASIM from Hermina Jatinegara Hospital, which was held specifically to discuss the Covid-19 vaccination in detail.



22
Desember
December

Health Talk - Nutrition Goals in 2022

Menutup tahun 2021, LippoInsurance menyelenggarakan *Health Talk* yang mengangkat topik *Nutrition Goals in 2022* dengan tujuan untuk mempersiapkan peserta lebih sehat di tahun depan.

Closing 2021, LippoInsurance held a *Health Talk* that raised the topic of *Nutrition Goals in 2022* with the purpose of preparing participants to be healthier next year.

Selain program *Health Talk*, diselenggarakan juga program *Wellness*, yaitu pemberian vaksin flu, PCR, dan pemberian vitamin yang diperuntukkan kepada nasabah asuransi kesehatan. Sepanjang tahun 2021, LippoInsurance telah menyelenggarakan program *Wellness* sebanyak 14 kali.

In addition to the *Health Talk* program, also held a *Wellness* program, namely the provision of flu vaccines, PCR, and vitamins intended for health insurance customers. Throughout 2021, LippoInsurance has organized 14 *Wellness* programs.

3. Kemudahan Proses dan Penyelesaian Klaim

- Pengajuan klaim kendaraan bermotor lebih mudah dan cepat dilakukan di 6 lokasi Bengkel Rekanan yang menjadi *Service Center* atau melalui 224 bengkel rekanan lainnya yang tersebar di seluruh kota di Indonesia, serta melalui platform www.myprotection.id.
- Setiap proses klaim mengacu pada *Turn Around Time (TAT)* yang membuat proses menjadi lebih teratur dan jangka waktunya dapat dimonitor, sehingga tingkat kepuasan nasabah dapat terukur dengan baik. Mekanisme tersebut juga dilengkapi dengan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang berguna untuk mengukur kinerja pelayanan terhadap kepuasan tertanggung.
- Memberikan kenyamanan bagi nasabah melalui layanan *Personal Medical Assistant (PMA)* yang ditempatkan di 15 rumah sakit besar pilihan, untuk membantu administrasi setiap peserta yang akan melakukan pengobatan/perawatan di rumah sakit tersebut, di mana selama masa pandemi aktivitas tersebut dilakukan dengan pemantauan.
- Fasilitas *E-Medical Service Assistant (MSA)* ditempatkan di beberapa perusahaan tertanggung untuk menerima dokumen klaim peserta asuransi kesehatan dan menerima dokumen klaim peserta.
- Pemantauan penyelesaian klaim secara *real time*, melalui:
 - Aplikasi untuk mempercepat proses penyelesaian klaim;
 - Notifikasi penjaminan asuransi kesehatan melalui SMS untuk menginformasikan status penjaminan awal dan penjaminan akhir kepada peserta/keluarga peserta untuk mengetahui status penjaminan atas perawatan yang akan dilakukan, pengingat klaim pending yang memberikan peringatan mengenai klaim yang diajukan peserta masih membutuhkan data/dokumen tambahan sehingga peserta terhindar dari penolakan klaim karena sudah kadaluwarsa; serta

3. Easiness of Claims Process and Settlement

- Submission of motor vehicle claims is easier and faster at 6 Partner Workshop locations that become official *Service Centers* or in 224 other partner workshops spread across cities in Indonesia, as well as via www.myprotection.id platform.
- Each claim process refers to *Turn Around Time (TAT)* which makes the process more organized and the time can be monitored, so that the level of customer satisfaction can be measured properly. The mechanism is also equipped with a Customer Satisfaction Index (IKP) which is useful for measuring service performance on the satisfaction of the insured.
- Providing convenience for customers through the *Personal Medical Assistant (PMA)* service which is placed in 15 selected major hospitals, to assist the administration of each policyholder who will be receiving treatment at the hospital, where during the pandemic these activities are carried out with monitoring.
- E-Medical Service Assistant (MSA)* facilities are placed in several insured companies to receive claim documents for health insurance participants and receive claim documents from other insurance participant.
- Monitoring claims settlement in real time, through:
 - Applications to accelerate the claim settlement process;
 - Notification of health insurance coverage via SMS to inform participants/participants' families about the insurance status for the treatment to be carried out, reminders of pending claims that warn about claims submitted by participants which still need additional data/documents so that participants may avoid claim rejection due to expiry; and

- 3) Proses *express claim* di mana klaim dengan jumlah tertentu sampai dengan Rp500.000,- dan diterima sampai dengan pukul 12.00 WIB akan dibayarkan pada hari yang sama.
- f. LippoInsurance menawarkan layanan berbasis digital terkait pelayanan kepada tertanggung asuransi kesehatan, yaitu dengan menggunakan sistem web yang sudah disosialisasikan pada 1.000 lebih *provider*, sehingga transaksi pelayanan kesehatan bagi peserta/tertanggung dapat dilakukan secara *cardless* dan *cashless* melalui *smartphone*.
- g. LippoInsurance juga menyediakan fasilitas telekonsultasi dokter bagi nasabah dengan kartu berlogo iMeditap bekerja sama dengan Good Doctor pada aplikasi Grab Health. Biaya konsultasi dan obat dapat dibayarkan secara non-tunai (*cashless*) dengan memotong limit rawat jalan.

4. Perlindungan dan Keamanan Data Nasabah

LippoInsurance senantiasa memastikan keamanan data dan informasi seluruh nasabah. Kebijakan privasi LippoInsurance mengacu pada Surat Keputusan Direksi No. SK-140/DIR-CS/XII/2019 tentang Standardisasi Penggunaan *Signature* Surat Elektronik (*E-Mail*) dan Kerahasiaan Data Konsumen PT Lippo General Insurance Tbk. Pelaksanaan kebijakan privasi tersebut amat penting dan menjadi tanggung jawab setiap karyawan/ti Perseroan yang setiap tahunnya menandatangani Etika dan Tanggung Jawab Profesi. Pengelolaan data nasabah juga dilakukan dengan berpedoman pada standar ISO 27001:2013 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi.

5. Survei Kepuasan Nasabah [F.30]

Pengukuran indeks kepuasan nasabah dilakukan LippoInsurance dalam rangka mengevaluasi kualitas produk dan layanan. Pengukuran kepuasan nasabah tersebut dilakukan terhadap 3 indikator, yaitu:

- a. Kepuasan nasabah dengan pelayanan *contact center*, yang mana pada tahun 2021 indeks kepuasan nasabah mencapai 70,00% untuk kategori puas dan 30,00% untuk kategori sangat puas;
- b. Pelayanan penerbitan polis asuransi kesehatan Medicare, yang mana pada tahun 2021 indeks kepuasan nasabah mencapai 56,00% untuk kategori baik dan 44,00% untuk kategori sangat baik; serta
- c. Kecepatan pembayaran klaim asuransi kesehatan Medicare, yang mana pada tahun 2021 indeks kepuasan nasabah mencapai 41,00% untuk kategori baik dan 59,00% untuk kategori sangat baik.

- 3) Express claim process in which claims with a certain amount up to Rp500,000 and received up to 12.00 noon will be paid on the same day.

- f. LippoInsurance offer digital-based services related to services to health insurance insured, by using the web system that has been disseminated to more than 1,000 providers, so health service transactions for participants/insured can be done cardless and cashless via smartphones.
- g. LippoInsurance also provide doctor teleconsultation facilities for customers with iMeditap cards in collaboration with Good Doctor on the Grab Health application. Consultation and medication fees can be paid cashless by using the outpatient limit.

4. Customer Data Protection and Security

LippoInsurance always ensure the security of data and information for all customers. LippoInsurance's privacy policy refers to the Decree of the Board of Directors No. SK-140/DIR-CS/XII/2019 concerning Standardization of the Use of Electronic Mail (E-Mail) Signatures and Confidentiality of Consumer Data of PT Lippo General Insurance Tbk. The implementation of this privacy policy is very important and is the responsibility of every Company's employee who annually signs Professional Ethics and Responsibilities. Customer data management is also carried out by referring to the ISO 27001:2013 standard regarding Information Security Management Systems.

5. Customer Satisfaction Survey [F.30]

The measurement of the customer satisfaction index is carried out by LippoInsurance to evaluate the products and services quality. The measurement of customer satisfaction is carried out on 3 indicators, i.e.:

- a. Customer satisfaction with contact center services, where in 2021 the customer satisfaction index reached 70.00% which falls into satisfied category and 30.00% for very satisfied category;
- b. Medicare health insurance policy issuance services, where in 2021 the customer satisfaction index reached 56.00% which falls into good category and 44.00% for very good category; as well as
- c. Speed of payment of Medicare health insurance claims, where in 2021 the customer satisfaction index reached 41.00% which falls into good category and 59.00% for very good category.

Sementara itu, indeks kepuasan klaim General Non-MV dan klaim General MV diungkapkan dalam tabel berikut.

Meanwhile, the satisfaction index of General Non-MV claims and General MV claims is presented in the following table.

Indikator Indicator	Sangat Puas Very Satisfied (%)	Puas Satisfied (%)	Tidak Puas Not Satisfied (%)	Sangat Tidak Puas Very Not Satisfied (%)
Kepuasan Pelayanan Claim MV (Non-Service Center) Satisfaction in MV Claim Service (Non-Service Center)	37,29	62,70	-	-
Kepuasan Pelayanan Claim MV (Service Center) Satisfaction in MV Claim Service (Service Center)	13,51	86,49	-	-
Kepuasan Pelayanan Claim Non MV 1 Satisfaction in Non-MV Claim Service 1	32,87	65,64	1,40	0,09
Kepuasan Pelayanan Claim Non MV 2 Satisfaction in Non-MV Claim Service 2	43,94	55,21	0,57	0,28

LippoInsurance juga melakukan survei pelayanan *provider*. Terdapat 374 *provider* yang mengisi survei dan menilai hubungan kerja sama yang terjalin sangat baik. Sementara itu, penilaian untuk aplikasi eBenefit terdapat 374 survei, di mana 251 survei menilai pembayaran berjalan sangat cepat, dan 123 survei menilai cepat. Selain itu, terdapat 374 survei terkait situs web penjaminan, 164 survei menilai bahwa situs web i-Meditap sangat mudah digunakan dan 210 survei menilai mudah digunakan.

LippoInsurance also conducted a provider service survey. There were 374 providers who completed the survey and assessed that the collaboration relationship was very good. Meanwhile, the assessment for the eBenefit application consisted of 374 surveys, of which 251 surveys rated payments were conducted very fast, and 123 surveys rated fast. In addition, there were 374 surveys related to coverage websites, 164 surveys rated the i-Meditap website as very easy to use and 210 surveys rated it easy to use.

Mekanisme Pengaduan Masalah Nasabah

LippoInsurance telah menyediakan sarana pengaduan nasabah yang dapat disampaikan melalui:

Customer Problem Complaint Mechanism

LippoInsurance have provided a customer complaint facility so any complaint can be submitted via:

Layanan Pengaduan Nasabah Customer Complaint Service

Layanan email 24 jam untuk nasabah atau peserta/HRD/broker/calon peserta
24-hour email service for customers or participants/HRD/brokers/potential participants

contactcenter@lippoinsurance.com

Help line 24 jam melalui nomor telepon
24 help line via telephone number

1500563

Menu 1: Layanan Asuransi Kesehatan;
Menu 2: Layanan Asuransi Umum; dan
Menu 3: Layanan Rumah Sakit Rekanan (Penjaminan).

Menu 1: Health Insurance Services;
Menu 2: General Insurance Services; and
Menu 3: Partner Hospital Services (Coverage).

LippoInsurance berkomitmen untuk merespon secara cepat atas pengaduan yang masuk. Prosedur dalam merespon pengaduan nasabah diuraikan sebagai berikut.

- Memiliki standar dalam merespon pengaduan nasabah 1x24 jam.
- Pengaduan dapat disampaikan melalui:
Contact Center : 1500563
Email : contactcenter@lippoinsurance.com
Website : www.lippoinsurance.com
- Bagian Contact Center akan memberikan respon sebagai tanda bahwa keluhan telah diterima dan akan segera diproses oleh unit bersangkutan.

LippoInsurance are committed to responding quickly to incoming complaints. Procedures for responding to customer complaints are described as follows.

- Have a 1x24 hours standard in responding to customer complaints.
- Complaints can be submitted via:
Contact Center : 1500563
Email : contactcenter@lippoinsurance.com
Website : www.lippoinsurance.com
- The Contact Center Section will provide a response as a sign that the complaint has been received and will be immediately processed by the unit concerned.

4. Bagian *Contact Center* akan menyampaikan pengaduan keluhan dari nasabah kepada unit terkait.
5. Keluhan nasabah diproses dan diselesaikan oleh unit terkait.

Informasi mengenai jumlah keluhan dari nasabah yang diterima selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

4. The *Contact Center* Section will submit complaints from customers to the relevant units.
5. Customer complaints are processed and resolved by the relevant units.

Information regarding the number of complaints from customers that received over the last 3 years is presented as follows.

Jenis Pengaduan	2021		2020	2019	Complaint Type
	Jumlah Keluhan Number of Complaint	Selesai Finished	Selesai Finished	Selesai Finished	
Produk Asuransi Kesehatan	3	3	26	3	Health Insurance Products
Produk Asuransi Properti/ Industrial All Risk	1	Kasus koasuransi sedang dalam tahap proses negosiasi jumlah klaim setelah putusan kasasi. The co-insurance case is in the negotiating process on the number of claims after the cassation decision.	-	-	Property Insurance Product/ Industrial All Risk
Produk Asuransi Kendaraan Bermotor	-	-	-	1	Motor Vehicle Insurance Product
Lainnya	-	-	-	3	Others
Total	4	3	26	7	Total

Biaya Program Tanggung Jawab Sosial terkait Nasabah

Secara berkesinambungan merealisasikan program-program dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Sepanjang tahun 2021, Perseroan telah mengeluarkan dana sebesar Rp1,20 miliar. Informasi lebih rinci disajikan dalam tabel berikut.

Customer-related Social Responsibility Program Cost

Continuously implement programs to improve service to our customers. Throughout 2021, the Company's expenditures for these programs was amounted to Rp1.20 billion. Further information is presented in the following table.

(dalam Rupiah / in Rupiah)

Uraian	2021	2020	2019	Description
Health Talk	30,750,000	35.070.000	28.141.026	Health Talk
Wellness	1,170,814,390	16.575.000	42.214.000	Wellness
Total	1.201.564.390	51.645.000	70.355.026	Total

Sertifikasi dan Penghargaan

Komitmen dalam memberikan pelayanan optimal terhadap nasabah dibuktikan dengan berhasil dipertahankannya sertifikat ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu Penyelenggaraan Pelayanan Asuransi Kesehatan, ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu Penyelenggaraan Pelayanan Asuransi Non-Kesehatan, dan ISO 27001:2013 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi dari United Registrar of Systems.

Certifications and Awards

Commitment to providing optimal service to customers is evidenced by the successful maintenance of ISO 9001:2015 certificates on the Quality Management System for Health Insurance Services, ISO 9001:2015 on Quality Management Systems for Non-Health Insurance Services, and ISO 27001:2013 on Information Security Management System from the United Registrar of Systems.

Kerja Sama yang Saling Menguntungkan

LippoInsurance senantiasa menjaga hubungan baik dengan mitra usaha dalam rangka mewujudkan pengadaan barang dan jasa yang efisien, efektif, transparan, bersaing, adil, dan wajar. Dengan demikian, LippoInsurance memperoleh mitra usaha berkualitas yang mampu memberikan barang dan jasa yang sesuai dengan persyaratan yang diharapkan.

Jumlah pemasok yang terlibat dalam memenuhi kebutuhan operasional Perseroan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Pemasok Perseroan Company's Suppliers

Uraian Description	2021		2020		2019	
	Jumlah Perusahaan Number of Companies	Persentase Percentage (%)	Jumlah Perusahaan Number of Companies	Persentase Percentage (%)	Jumlah Perusahaan Number of Companies	Persentase Percentage (%)
Pemasok Lokal Local Supplier	17	32,08	18	34,62	18	35,29
Pemasok Nasional National Supplier	36	67,92	34	65,38	33	64,71
Jumlah Total	53	100,00	52	100,00	51	100,00

Mekanisme Pengaduan Masalah Mitra Usaha

Seluruh pemasok LippoInsurance dapat melakukan laporan pengaduan apabila terbukti selama perjanjian kontrak pengadaan barang dan jasa terdapat salah satu pihak yang melakukan pelanggaran terhadap kontrak tersebut. Laporan pengaduan dapat disampaikan melalui Departemen terkait yang berhubungan langsung dengan mitra usaha yang bersangkutan. Sepanjang 3 tahun terakhir, Perseroan tidak menerima laporan pengaduan terkait dengan perjanjian kontrak bersama mitra usaha.

Komitmen terhadap Pengembangan Masyarakat

LippoInsurance turut serta memberdayakan masyarakat sekitar wilayah operasional melalui berbagai program tanggung jawab sosial perusahaan. Program-program tersebut merupakan investasi LippoInsurance untuk memberdayakan masyarakat dalam jangka panjang. Secara umum, program-program yang direalisasikan terbagi menjadi 3 bagian, yaitu pendidikan, literasi keuangan, dan donasi lainnya.

Mutual Cooperation

LippoInsurance always maintain good relationship with business partners to realize an efficient, effective, transparent, competitive, equal and fairness of procurement of goods and services. Therefore, LippoInsurance obtain quality business partners who are able to provide goods and services that meet the expected requirements.

The number of suppliers involved in meeting the Company's operational needs in the last 3 years is presented as follows.

Complaint Mechanism for Business Partner Issues

All of LippoInsurance suppliers can file a complaint report if it is proven that during the contract agreement for the procurement of goods and services one of the parties violated the contract. Complaint reports can be submitted through the relevant Department which is in direct contact with the business partner. During the last 3 years, the Company has not received any complaint reports related to contract agreements with business partners.

Commitment to Community Development

LippoInsurance participate in empowering communities around our operational areas through various corporate social responsibility programs. These programs are LippoInsurance's investments to empower communities in the long term. In general, the programs that realized are divided into 3 parts, i.e. education, financial literacy, and other donations.

Penggunaan Tenaga Kerja Lokal [F.23]

LippolInsurance memberikan kesempatan yang sama kepada setiap orang untuk mengikuti proses rekrutmen karyawan tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan. Rekrutmen dilakukan secara terbuka sesuai dengan kebutuhan dan kualifikasi yang diperlukan. Tenaga kerja lokal didefinisikan sebagai tenaga kerja yang berasal dari wilayah-wilayah operasional Perseroan. Pada tahun 2021, jumlah tenaga kerja lokal yang dipekerjakan LippolInsurance mencapai 387 orang atau 89,79% dari total karyawan.

Use of Local Workers [F.23]

LippolInsurance provide equal opportunities for everyone to participate in the employee recruitment process regardless of ethnicity, religion, race, and class. Recruitment is carried out openly according to the needs and qualifications required. Local workers are defined as workers who come within the operational areas. In 2021, the number of local workers employed by LippolInsurance was 387 people or 89.79% of the total employees.

Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat [F.25]

Komitmen dalam menyejahterakan masyarakat direalisasikan melalui pelaksanaan program pengembangan masyarakat (PPM) sebagaimana diungkapkan berikut.

Community Empowerment and Development [F.25]

Commitment to the community welfare is realized through the implementation of community development programs (PPM) as presented as follows.

2021



Program Pendidikan Education Program



Beasiswa Anak Karyawan Employee Children Scholarships

Program Beasiswa dalam rangka pemberian bantuan dana pendidikan kepada anak karyawan Perseroan yang berprestasi di sekolahnya.

Scholarship Program is established to provide educational funding assistance to the children of the Company's employees who excel in their schools.



Program Literasi Keuangan Financial Literacy program



Edukasi Literasi Keuangan - UMKM Goes Digital Financial Literacy Education - MSME Goes Digital

Program Edukasi Literasi Keuangan merupakan bagian dari kegiatan CSR yang diselenggarakan LippolInsurance, sebagai Lembaga Jasa Keuangan nonBank, dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat Indonesia. Pada program yang diselenggarakan pada tanggal 16 September 2021 ini, LippolInsurance mengunjungi UMKM Cibodas Jasa sekaligus memberikan tips dalam mengembangkan usaha secara online.

The Financial Literacy Education Program is part of CSR activities organized by LippolInsurance, as a non-Bank Financial Services Institution, in improving the financial literacy of the Indonesian people. In the program held on September 16th, 2021, LippolInsurance visited the MSME Cibodas Jasa while providing tips on developing online businesses.



Edukasi Literasi Keuangan - *Investment, Risk & Insurance* Financial Literacy Education - *Investment, Risk & Insurance*

Program Edukasi Literasi Keuangan bagi kalangan mahasiswa diselenggarakan pada tanggal 27 Oktober 2021 yang membahas mengenai *investment*, *risk*, dan *insurance* agar generasi muda lebih memahami ketiga hal itu sejak dini, mengingat topik mengenai investasi sedang marak dibicarakan belakangan ini.

The Financial Literacy Education Program for undergraduate students was held on October 27th, 2021, which discussed investment, risk, and insurance so the younger generation have a better understanding of these three topics from an early age, considering that many investment topic discussion can be found lately.



Program Charity Lainnya Other Charity Program



Ramadhan Charity

Dalam suasana Ramadhan dan menandai dilaksanakannya Halal Bihalal (Lihalbi) 2021, LippoInsurance berbagi kasih kepada dua panti asuhan di daerah Tangerang/BSD, yaitu Yayasan Putra Asih Tangerang dan Panti Asuhan Mekar Lestari. Donasi ini merupakan jumlah yang didapat dari akumulasi jarak yang ditempuh peserta dalam Ramadan Charity (*Run/Ride*)

In the atmosphere of Ramadan and mark implementation of Halal Bihalal (Lihalbi) 2021, LippoInsurance shared its love for two orphanages in the Tangerang/BSD area, namely Putra Asih Foundation in Tangerang and Mekar Lestari Orphanage. This donation is the amount of money obtained from the accumulated distance covered by participants in Ramadan Charity (*Run/Ride*).



Sumbangan CSR CSR Donation

LippoInsurance memberikan sumbangan CSR kepada Yayasan Lentera Membangun Bangsa yang disalurkan melalui Universitas Pelita Harapan (UPH).

LippoInsurance made a CSR donation to the Lentera Membangun Bangsa Foundation which was channeled through Universitas Pelita Harapan (UPH).



Sentra Vaksin LippoInsurance di Maxxbox Lippo Village (Dosis Pertama) LippoInsurance Vaccine Center at Maxxbox Lippo Village (First Dose)

Program vaksinasi ini merupakan salah satu kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility/CSR*) yang diselenggarakan LippoInsurance untuk mendukung pemerintah dalam mencapai *herd immunity* di Indonesia. Program vaksinasi dosis pertama diselenggarakan pada tanggal 13-14 Agustus 2021.

This vaccination program is one of the corporate social responsibility (CSR) activities organized by LippoInsurance to support the Government in achieving herd immunity in Indonesia. The first dose vaccination program held on August 13th-14th, 2021.



Sentra Vaksin LippoInsurance di Maxxbox Lippo Village (Dosis Kedua) LippoInsurance Vaccine Center at Maxxbox Lippo Village (Second Dose)

Program vaksinasi ini merupakan kelanjutan dari program vaksinasi sebelumnya yang diselenggarakan LippoInsurance untuk mendukung pemerintah dalam mencapai *herd immunity* di Indonesia. Program vaksinasi dosis kedua ini diselenggarakan pada tanggal 18-19 September 2021.

This vaccination program is a continuation of the previous vaccination program held by LippoInsurance to support the Government in achieving herd immunity in Indonesia. This second dose of vaccination program held on September 18th-19th, 2021.

Biaya Program Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan

Sepanjang tahun 2021, Perseroan telah mengeluarkan dana untuk pelaksanaan program PPM sebesar Rp338,43 juta. Informasi lebih rinci disajikan dalam tabel berikut.

Social and Community Development Programs Cost

Throughout 2021, the Company's expenditure on the implementation of the PPM program was amounted to Rp338.43 million. More information is presented in the following table.

Uraian	2021	2020	2019	Description
Beasiswa Pendidikan	32.350.088	67.020.000	34.200.000	Education Scholarship
Edukasi Literasi dan Inklusi Keuangan	3.715.000	5.515.000	4.823.800	Financial Inclusion and Literacy Education
CSR (Kesehatan dan Sumbangan)	302.368.023	10.400.000	-	CSR (Health and Donation)
Total	338.433.111	82.935.000	39.023.800	Total

Mekanisme Pengaduan Program Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan [F.24]

LippoInsurance menyediakan sarana bagi pemangku kepentingan, khususnya masyarakat sekitar, untuk menyampaikan laporan pengaduan terkait kegiatan sosial kemasyarakatan yang bertentangan dengan nilai, norma, dan peraturan perundang-undangan. Laporan dapat disampaikan secara langsung maupun melalui media elektronik melalui:



(021) 525 6161



(021) 525 7161



corporate.secretary@lippoinsurance.com

Seluruh pengaduan yang diterima LippoInsurance akan direspon dan ditindaklanjuti sesuai dengan permasalahan masing-masing agar tidak terjadi benturan kepentingan yang berpotensi dapat mengganggu hubungan harmonis yang telah terjalin antara LippoInsurance dan masyarakat sekitar. Sepanjang 3 tahun terakhir, Perseroan tidak menerima laporan pengaduan terkait dengan pelaksanaan program pengembangan masyarakat.

Sertifikasi dan Penghargaan terkait Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan

LippoInsurance belum terlibat dalam inisiatif eksternal ataupun penilaian lainnya pada program CSR terkait pengembangan sosial dan kemasyarakatan.

Complaints Mechanism for Social and Community Development Programs [F.24]

LippoInsurance provide a facility for all stakeholders, especially the surrounding community, to submit complaints related to social activities that are contrary to values, norms and laws and regulations. Reports can be submitted directly or through electronic media:

All complaints received by LippoInsurance will be responded to and followed up according to their respective problems so there will be no conflict of interest that could potentially disrupt the harmonious relationship that has existed between LippoInsurance and the surrounding community. During the last 3 years, the Company has not received any complaints related to the implementation of community development programs.

Certifications and Awards related to Social and Community Development

LippoInsurance has not been involved in external initiatives or other assessments of CSR programs related to social and community development.



KINERJA LINGKUNGAN HIDUP ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Membangun Budaya Keberlanjutan Lingkungan Hidup

LippoInsurance menyadari bahwa setiap perusahaan memiliki peran penting untuk berkontribusi menjaga kelestarian dan meningkatkan kualitas lingkungan hidup. Meskipun kegiatan usaha LippoInsurance tidak berhubungan langsung dengan lingkungan hidup, namun LippoInsurance berkomitmen untuk senantiasa menciptakan lingkungan yang terjaga kualitasnya melalui program efisiensi energi dan air, pengurangan dan pemanfaatan limbah, serta pengendalian emisi CO2.

Penggunaan Bahan Baku/Material [F.5]

LippoInsurance menggunakan kertas sebagai salah satu bahan baku material dalam operasional sehari-hari. Kertas diperlukan untuk berbagai keperluan, seperti administrasi perkantoran, mencetak dokumen serta transaksi nasabah, dan sebagainya. LippoInsurance juga menggunakan cetakan, seperti amplop, jaket polis, kartu nama, tanda terima, serta cetakan kartu yang berbahan dasar utama kertas dalam kegiatan operasional Perseroan. LippoInsurance menyadari bahwa kertas bahan bakunya adalah bubur kertas dari hasil penebangan pohon. Oleh karena itu, LippoInsurance berupaya semaksimal mungkin untuk melakukan penghematan.

LippoInsurance melakukan penghematan penggunaan kertas melalui berbagai cara, di antaranya mengembangkan administrasi nir-kertas (*paperless administration*) dan mengoptimalkan penggunaan surat elektronik serta penggunaan pelayanan berbasis digital (*e-Policy*). Selain itu, penghematan kertas juga dilakukan dengan tidak mencetak dokumen yang tidak terlalu penting, mengecek ulang sebelum dokumen dicetak sehingga terhindar dari kesalahan, mencetak dengan tampilan bolak-balik, atau memanfaatkan kembali kertas yang sudah dipakai sedangkan halaman sebaliknya masih kosong untuk keperluan administrasi internal.

Building an Environmental Sustainability Culture

LippoInsurance recognize that every company has an important role to play in contributing to preserving and improving the environment quality. Although LippoInsurance business activities are not directly related to the environment, LippoInsurance are committed to always creating a quality-maintained environment through energy and water efficiency programs, waste reduction and utilization, and CO2 emissions control.

Raw Materials/Materials Usage [F.5]

LippoInsurance use paper as one of the raw materials in our daily operations. Paper is needed for various purposes, such as office administration, printing documents and customer transactions, and so on. LippoInsurance also use prints such as envelopes, policy jackets, business cards, receipts, and card prints which are mainly made of paper in the Company's operational activities. LippoInsurance realize that the raw material for paper and prints are pulp that came from trees. Therefore, LippoInsurance make every effort to save its utilization.

LippoInsurance save paper usage in various ways, including developing paperless administration and optimizing the use of electronic mail and digital-based services (*e-Policy*). In addition, paper savings are also made by avoid printing documents that are not too important, re-checking before the document is printed to avoids any errors and reprinting, printing with two-sided views, or reusing used paper where the opposite page is still blank for internal administration purposes.

Informasi mengenai penggunaan kertas dan cetakan LippoInsurance selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Information regarding the use of LippoInsurance paper and prints for the last 3 years is presented as follows.

Klasifikasi Cetakan Prints Classification		2021		2020		2019	
Jenis Cetakan Type of Prints	Satuan Unit	Kuantitas Quantity	Nilai Pembelian (Rupiah Penuh) Purchase Value (in Full Rupiah)	Kuantitas Quantity	Nilai Pembelian (Rupiah Penuh) Purchase Value (in Full Rupiah)	Kuantitas Quantity	Nilai Pembelian (Rupiah Penuh) Purchase Value (in Full Rupiah)
Amplop Envelope	Lembar Pieces	45.000	55.000.000	30.000	48.000.000	85.000	114.900.000
Jaket Polis Policy Jackets		55.000	130.200.000	61.000	158.900.000	43.600	95.000.000
Kartu Nama Business Cards	Boks Boxes	99	3.815.000	124	5.100.000	283	11.320.000
Tanda terima Receipts	Eksemplar Copies	200	1.300.000	400	2.400.000	800	5.200.000
Cetakan Kartu Card Prints	Lembar Pieces	65.000	249.975.000	192.548	500.775.560	251.103	677.497.500
Kertas Paper	Rim	3.190	216.604.000	4.281	279.112.900	4.718	323.360.900
Total Biaya Total Cost		656.894.000		994.288.460		1.227.278.400	

Penggunaan Energi [F.6]

LippoInsurance menggunakan energi listrik dan bahan bakar minyak (BBM) untuk keperluan operasional sehari-hari. Energi listrik digunakan untuk mengoperasikan perangkat elektronik untuk menjalankan berbagai aktivitas operasional Perseroan sekaligus mendukung pelayanan bagi nasabah. Sedangkan, BBM digunakan untuk kebutuhan transportasi kendaraan dinas kantor dan genset.

LippoInsurance menyadari bahwa energi listrik dan BBM yang digunakan saat ini merupakan sumber energi tak terbarukan yang ketersediaannya semakin menipis. Oleh karena itu, LippoInsurance senantiasa melakukan berbagai upaya penghematan energi, antara lain:

1. Setiap karyawan bertanggung jawab mematikan dan mencabut perangkat elektronik milik pribadinya, seperti *charger* laptop, *charger handphone*, dan sejenisnya saat tidak digunakan;
2. Setiap karyawan bertanggung jawab mematikan lampu dan pendingin ruangan saat tidak digunakan, khususnya tempat kerja karyawan yang berada dalam sebuah ruangan;
3. Mematikan lampu dan pendingin ruangan *meeting* setelah digunakan;
4. Menerapkan lampu hemat energi (lampu LED) di seluruh kantor LippoInsurance; serta
5. Departemen *General Services* dengan PIC satpam yang bertugas memastikan di seluruh lantai bahwa lampu dan pendingin ruangan sudah dimatikan, serta mematikan lampu dan pendingin ruangan apabila kedatangan menyala pada saat kegiatan operasional telah berakhir.

Energy Consumption [F.6]

LippoInsurance use electricity and fuel (BBM) for our daily operations. Electrical energy is used to operate electronic devices to carry out various Company's operational activities as well as to support services for customers. Meanwhile, fuel is used for transportation such as company cars and generators.

LippoInsurance are aware that electricity energy and fuel currently used are non-renewable energy sources with dwindling availability. Therefore, LippoInsurance always make various efforts to save energy, including:

1. Every employee is responsible for turning off and unplugging their personal electronic devices, such as laptop chargers, mobile phone chargers, and others when not in use;
2. Every employee is responsible for turning off lights and air conditioning when not in use, especially when their workplace is in a room;
3. Turning off the lights and air conditioning in the meeting room after use;
4. Uses an energy-saving lamps (LED lamps) in all LippoInsurance offices; and
5. The General Services Department with security guards as its PIC is in charge of ensuring that the lights and air conditioners on all floors have been turned off, and turning off the lights and air conditioners if found to be on when operational activities have ended.

Informasi mengenai penggunaan dan efisiensi energi LippoInsurance selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Information regarding LippoInsurance's energy consumption and efficiency for the last 3 years is presented as follows.

Kategori	Satuan Unit	2021	2020	2019	Category
Penggunaan Energi		Energy Consumption			
Listrik	Kilowatt Jam Kilowatt Hour	640.496	764.986	811.358	Electricity
BBM	Liter	19.533	18.136	19.662	Fuel
Total Penggunaan Energi	Giga Joule (GJ)	3.090,97	3.482,97	3.711,25	Total Energy Consumption
Intensitas Energi	Giga Joule (GJ)/ Miliar Rupiah Giga Joule (GJ)/ Billion Rupiah	1,76	2,85	3,18	Energy Intensity
Efisiensi Energi	Giga Joule (GJ)/ Miliar Rupiah Giga Joule (GJ)/ Billion Rupiah	1,09	0,32	(0,02)	Energy Efficiency

Penggunaan Air [F.8]

LippoInsurance menyadari bahwa air merupakan sumber daya yang penting, namun ketersediaannya terbatas. Oleh karena itu, LippoInsurance senantiasa mengajak seluruh insan Perseroan untuk menggunakan air dengan bijak, melalui:

1. Menggunakan sensor keran otomatis untuk penggunaan air secara efisien;
2. Menghimbau kepada seluruh karyawan agar mengambil air minum secukupnya;
3. Vendor yang ditunjuk akan melakukan pemantauan secara berkala atas jumlah pemakaian air bulanan di LippoInsurance untuk memastikan ada atau tidaknya kebocoran atau masalah lainnya. Apabila terdapat kebocoran atau masalah lainnya, maka vendor tersebut akan melapor ke Departemen *General Services* untuk ditindaklanjuti bersama; serta
4. Meningkatkan kesadaran seluruh karyawan akan pentingnya bijak dalam penggunaan air melalui brosur atau himbauan yang telah dibuat di beberapa titik sumber air (keran air).

Informasi mengenai penggunaan dan efisiensi air LippoInsurance selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Water Consumption [F.8]

LippoInsurance recognize that water is an important resource with limited availability. Therefore, LippoInsurance always encourage all Company's employees to use water wisely, through:

1. Using automatic faucet sensor for using water efficiently;
2. Calling on all employees to take drinking water as needed;
3. The appointed vendor will conduct regular monitoring on the amount of monthly water consumption at LippoInsurance to ensure whether there are leaks or other problems. If there is a leak or other problem, the vendor will report it to the General Services Department for joint follow-up; and
4. Increase the awareness of all employees on the importance of using water wisely through the distribution of brochures or appeal signs that have been made at several water sources (water taps).

Information regarding LippoInsurance's water consumption and efficiency for the last 3 years is presented as follows.

Kategori	Satuan Unit	2021	2020	2019	Category
Penggunaan Air	Meter Kubik (m³) Cubic Meter (m³)	8.790	10.432	11.314	Water Consumption
Intensitas Air	m³/Miliar Rupiah m³/Billion Rupiah	5,01	8,55	9,69	Water Intensity
Efisiensi Air	m³/Miliar Rupiah m³/Billion Rupiah	3,54	1,14	(3,03)	Water Efficiency

Keanekaragaman Hayati [F.9]

Wilayah operasional LippoInsurance tidak berada pada lokasi yang berdekatan atau bersinggungan dengan area yang dilindungi maupun kawasan yang memiliki keanekaragaman hayati tinggi. Dengan demikian, operasional LippoInsurance tidak berdampak negatif terhadap keanekaragaman hayati.

Pengelolaan Limbah [F.14]

Sebagai perusahaan yang berkomitmen pada kelestarian lingkungan, LippoInsurance berupaya maksimal dalam mengurangi produksi limbah dengan menerapkan prinsip 3R, yaitu *reduce*, *reuse*, dan *recycle*. Dalam kegiatan operasional sehari-hari, sebagian besar limbah yang dihasilkan berupa kertas. LippoInsurance menerapkan berbagai kebijakan pengelolaan limbah kertas tersebut, antara lain:

1. Departemen *General Services* bertanggung jawab dalam pengelolaan limbah, khususnya saat ini adalah kertas atau dokumen LippoInsurance yang telah memasuki masa retensi sehingga dapat dihancurkan;
2. Departemen *General Services* bekerja sama dengan vendor dalam hal pengelolaan limbah kertas menjadi bubur kertas/pulp; serta
3. Hasil pengelolaan limbah tersebut dilaporkan oleh Departemen *General Services* ke Departemen *Finance General* dan masuk ke dalam kas LippoInsurance.

Informasi mengenai jumlah limbah kertas yang telah dihasilkan selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Jumlah Limbah yang Diolah Perseroan [F.13] Amount of Waste Processed by the Company

Kategori	Satuan Unit	2021	2020	2019	Category
Limbah Padat					Solid Waste
Kertas	kg	68.382	27.198	2.844	Paper

Pada tahun 2021, limbah kertas yang dihasilkan mengalami peningkatan yang cukup signifikan dikarenakan banyaknya kertas atau dokumen yang telah masuk masa retensi sehingga kertas atau dokumen tersebut harus dimusnahkan.

Penanganan Emisi Gas Rumah Kaca [F.11]

Emisi gas rumah kaca merupakan salah satu faktor penting terjadinya pemanasan global. Apabila tidak dikelola dengan baik, emisi gas rumah kaca dapat berakibat pada meningkatnya suhu bumi dan membahayakan kehidupan. Dalam kegiatan operasional sehari-hari, LippoInsurance turut berkontribusi melepas gas rumah kaca ke udara, antara lain dari emisi gas buang genset dan emisi gas buang kendaraan operasional. Oleh karena itu, untuk mengetahui bahwa kadar emisi gas buang tersebut berada di

Biodiversity [F.9]

LippoInsurance's operational areas are not located near or in contact with protected areas or areas with high biodiversity. Therefore, LippoInsurance's operations do not have a negative impact on biodiversity.

Waste Management [F.14]

As a company that is committed to environmental sustainability, LippoInsurance do our best to reduce waste production by applying the 3R principles, i.e. reduce, reuse, and recycle. In daily operational activities, most of the waste generated is in the form of paper. LippoInsurance implement a number of paper waste management policies, including:

1. The General Services Department is responsible for waste management, especially currently some of LippoInsurance's paper or documents have entered the retention period so they can be destroyed;
2. The General Services Department cooperates with vendors in the management of waste paper into pulp; and
3. The proceed from this waste management process is reported by the General Services Department to the Finance General Department and entered into the LippoInsurance treasury.

Information regarding the amount of paper waste that produced over the last 3 years is described below.

In 2021, paper waste that produce experienced a significant increase due to the large number of papers or documents that have entered the retention period, so these documents must be destroyed.

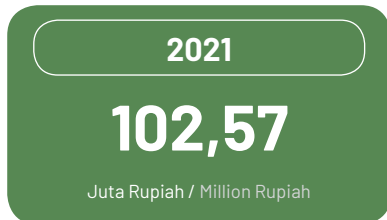
Handling Greenhouse Gas Emission [F.11]

Greenhouse gas emissions are one of the important factors for global warming. If not managed properly, greenhouse gas emissions can result in an increase in the earth's temperature and endanger life. In its daily operational activities, LippoInsurance also contributes to releasing greenhouse gases into the air, among others from generator and operational vehicle that exhaust emissions. Therefore, to measure whether the exhaust emission levels are below the threshold, periodically conduct

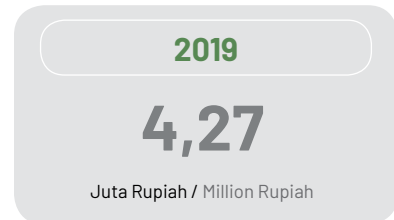
bawah ambang batas, secara berkala melakukan uji emisi genset dan uji emisi kendaraan operasional. Selain itu, LippoInsurance menerapkan kebijakan untuk melakukan penggantian kendaraan operasional yang telah digunakan lebih dari 5 tahun dengan kendaraan yang baru agar emisi dapat lebih ditekan.

generator emission tests and operational vehicle emission tests. In addition, LippoInsurance establish a policy to replace operational vehicles that have been used for more than 5 years with new vehicles to further reduce exhaust emissions.

Biaya Pengelolaan Lingkungan [F.4]



Environmental Management Cost [F.4]



Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan [F.16]

LippoInsurance memberikan akses bagi seluruh pemangku kepentingan untuk menyampaikan laporan terkait masalah lingkungan yang diakibatkan dari kegiatan bisnis Perseroan. Laporan pengaduan dapat disampaikan melalui telepon (021) 5015 6301 (pada jam kerja Senin-Jumat pukul 08.00-17.00 WIB) atau melalui *Contact Center* 1500563 (24 Jam), serta pengaduan melalui *direct message* ke media sosial Instagram @lippoinsurance. Setiap laporan pengaduan yang masuk akan diproses dan ditindaklanjuti dengan baik dan profesional oleh Departemen General Service. Sepanjang 3 tahun terakhir, Perseroan tidak menerima laporan.

Environmental Complaints Mechanism [F.16]

LippoInsurance provide access for all stakeholders to submit reports related to environmental issues resulting from the Company's business activities. Complaint reports can be submitted by telephone (021) 5015 6301 (during business hours Monday-Friday at 08.00-17.00 WIB) or via our Contact Center 1500563 (24 Hours), as well as complaints via direct message to Instagram social media @lippoinsurance. Each incoming complaint report will be processed and followed up properly and professionally by the General Service Department. During the last 3 years, the Company has not received any complaints related to environmental issues.

Sertifikasi dan Penghargaan

LippoInsurance belum terlibat dalam inisiatif eksternal ataupun penilaian lainnya pada program CSR terkait lingkungan hidup.

Certifications and Awards

LippoInsurance has not been involved in external initiatives or other assessments of CSR programs related to the environment.

Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan [G.2] Sustainability Report Responsibility

Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2021 PT Lippo General Insurance Tbk

Statement of Members of the Board of Commissioners and the Board of Directors
on the Responsibility for the 2021 Sustainability Report of
PT Lippo General Insurance Tbk

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa seluruh informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Lippo General Insurance Tbk tahun 2021 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Perseroan.

We, the undersigned, hereby declare that the 2021 Sustainability Report of PT Lippo General Insurance Tbk has already contained a complete information and we shall be fully responsible for the correctness of the Company's Sustainability Report content.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, 20 Mei 2022 / Jakarta, May 20th, 2022

DEWAN KOMISARIS BOARD OF COMMISSIONERS



Ali Chendra
Presiden Komisaris / President Commissioner



Frans Lamury
Komisaris Independen / Independent Commissioner



Jamilah Mawira Sungkar
Komisaris Independen / Independent Commissioner

DIREKSI BOARD OF DIRECTORS



Agus Benjamin
Presiden Direktur / President Director



Totok Sugiharto
Direktur / Director



Gilbert Deddy Naibaho
Direktur / Director

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank

Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen [G.1] Written Verification from an Independent Party

Laporan Keberlanjutan ini tidak dilakukan verifikasi oleh penyedia jasa assurance. Namun demikian, LippoInsurance menjamin bahwa seluruh informasi yang disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan ini adalah benar, akurat, dan faktual.

This Sustainability Report is not verified by any assurance service provider. However, LippoInsurance guarantee that all information conveyed in this Sustainability Report is true, accurate, and according to facts.

Lembar Umpan Balik [G.3] Feedback Form

Terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah berkenan membaca Laporan Keberlanjutan PT Lippo General Insurance Tbk tahun 2021. Untuk meningkatkan isi Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang, LippoInsurance berharap Bapak/Ibu/Saudara bersedia untuk mengisi Lembar Umpan Balik ini dengan melingkari salah satu jawaban dan mengisi titik-titik yang tersedia, kemudian mengirimkannya kepada LippoInsurance.

We thank you for reading the 2021 PT Lippo General Insurance Tbk Sustainability Report. To improve the content of the Sustainability Report in the coming years, LippoInsurance hope that you are willing to complete this Feedback Form by circling one of the answers and fill in the blanks provided, and then send it to LippoInsurance.

1. Apakah Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan PT Lippo General Insurance Tbk? / Has this Sustainability Report provided clear information regarding the economic, social, and environmental performance of PT Lippo General Insurance Tbk?

a. Setuju / Agree

b. Tidak Setuju / Disagree

c. Tidak Tahu / Do Not Know

2. Apakah Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai pemenuhan tanggung jawab sosial dan lingkungan PT Lippo General Insurance Tbk? / Has this Sustainability Report provided clear information regarding the fulfillment of the social and environmental responsibilities of PT Lippo General Insurance Tbk?

a. Setuju / Agree

b. Tidak Setuju / Disagree

c. Tidak Tahu / Do Not Know

3. Apakah materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini mudah dimengerti dan dipahami? / Are the materials and data in this Sustainability Report easy to understand and comprehend?

a. Setuju / Agree

b. Tidak Setuju / Disagree

c. Tidak Tahu / Do Not Know

4. Apakah materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah cukup lengkap? / Are the materials and data in this Sustainability Report complete enough?

a. Setuju / Agree

b. Tidak Setuju / Disagree

c. Tidak Tahu / Do Not Know

5. Apakah desain, tata letak, grafis, dan foto-foto dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah bagus? / Are the designs, layouts, graphics, and pictures in this Sustainability Report good?

a. Setuju / Agree

b. Tidak Setuju / Disagree

c. Tidak Tahu / Do Not Know

6. Menurut Anda, informasi apa yang paling bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini? / In your opinion, what is the most useful information from this Sustainability Report?

.....

.....

7. Menurut Anda, informasi apa yang perlu ditingkatkan dari Laporan Keberlanjutan ini? / In your opinion, what information needs to be improved from this Sustainability Report?

.....

.....

Identitas Pengirim / Participant Identity

Nama / Name :

Email :

No. Telepon / Phone No. :

Identitas Menurut Kategori Pemangku Kepentingan / Identity Based on Stakeholder's Identity:

a. Nasabah / Customer	e. Mitra Kerja / Business Partners
b. Pegawai/Organisasi Pegawai / Employee/Employee's Organization	f. Media Massa / Mass Media
c. Pemegang Saham / Shareholders	g. Masyarakat / Public
d. Pemerintah, Regulator, atau Legislatif / Government, Regulator, or Legislative	h. Lain-Lain, sebutkan / Others, specified

Mohon lembar umpan balik ini dikirimkan ke / Please return this feedback form to:

PT Lippo General Insurance Tbk

Kantor Pusat (Head Office)
Lippo Kuningan Building Lt. 27 Unit A&F
Jl. HR Rasuna Said Kav. B -12
Jakarta Selatan, 12940, Indonesia
☎ (021) 525 6161
📠 (021) 525 7161

Kantor Operasional (Operational Office)

Karawaci Office Park Blok I No. 30 - 35
Lippo Village, Tangerang, 15139, Indonesia
☎ (021) 5579 0683 / 5015 6301
📠 (021) 5579 0682

Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya [G.4] Response to Feedback from Previous Year's Sustainability Report

Laporan Keberlanjutan 2020 PT Lippo General Insurance Tbk belum menyertakan lembar umpan balik. Dengan demikian, sepanjang tahun 2021, Perseroan tidak mendapatkan tanggapan untuk menyempurnakan laporan ini.

The 2020 Sustainability Report of PT Lippo General Insurance Tbk have not included any feedback. Therefore, the Company did not receive any response to improve this report throughout 2021.

Daftar Pengungkapan Sesuai POJK No. 51/POJK.03/2017 [G.5]

List of Disclosures in Accordance with POJK No. 51/POJK.03/2017

No. Indeks Index	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Description on Sustainability Strategy	3
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Highlights on the Performance of Sustainability		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi Economy Performance Highlights	8
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup Environment Performance Highlights	8-9
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial Social Performance Highlights	8-9
Profil Perusahaan Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission, and Sustainability Values	23
C.2	Alamat Perusahaan Company Address	22
C.3	Skala Perusahaan Company Scale	22; 24-26; 28
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities That are Executed	27
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Membership in association	11
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan Organizational Change is Significant	30
Penjelasan Direksi Explanation from Board of Director		
D.1	Penjelasan Direksi Explanation from Board of Directors	12-16
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Responsible for the Implementation of Sustainable Finance	33
E.2	Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan Competency Development Related to Sustainable Finance	33
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk Assessment for the Implementation of Sustainable Finance	34-37
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Relations with Stakeholders	17
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan berkelanjutan Problems with the Implementation of Sustainable Finance	39
Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Activities to Build a Culture of Sustainability	4

No. Indeks Index	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
Kinerja Ekonomi Economy Performance		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi Comparison of Production Targets and Performance, Portfolios, Financing Targets, or Investments, Income and Profit and Loss	40
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan Comparison of Portfolio Targets and Performance, Financing Targets, or Investments in Similar Financial Instruments or Projects with Sustainable Finance	N/A
Kinerja Lingkungan Environmental Performance		
Umum General		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs	70
Aspek Material Material Aspects		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Amount and Intensity of Energy Used	66
Aspek Energi Energy Aspects		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Amount and Intensity of Energy Used	68
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievement of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	67
Aspek Air Water Aspects		
F.8	Penggunaan Air Water Usage	68
Aspek Keanekaragaman Hayati Biodiversity Aspects		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati Impact of Operational Areas that Are Near or Located in Conservation Areas or Have Biodiversity	69
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation Effort	N/A
Aspek Emisi Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan berdasarkan Jenisnya Amount and Intensity of Emissions by Type	N/A
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan Emission Reduction Efforts and Achievements Made	69-70
Aspek Limbah dan Efluen Waste and Effluent Aspects		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan berdasarkan Jenis Amount of Waste And Effluent Generated by Type	69
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste And Effluent Management Mechanisms	69
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) Spill Occurring (if any)	N/A
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup Aspects of Complaints Related to the Environment		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan Number And Material of Environmental Complaints Received and Resolved	70

No. Indeks Index	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
Kinerja Sosial Social Performance		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen LJK, Issuer, or Public Company Commitment to Provide Equal Service for Products and/or Services to Consumers	54
Aspek Ketenagakerjaan Manpower Aspects		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Opportunity to Work	42
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	42
F.20	Upah Minimum Regional Regional Minimum Wage	44
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Work Environment	47
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Training and Capacity Building	43
Aspek Masyarakat Community Aspects		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on the Surrounding Communities	62
F.24	Pengaduan Masyarakat Public Complaints	65
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Environmental Social Responsibility (TJSL) Activities	62-64
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan Responsibility for Sustainable Product/Service Development		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan Sustainable Financial Product/Service Innovation and Development	54
F.27	Produk/Jasa yang sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Products/Services that have been evaluated for safety for customers	N/A
F.28	Dampak Produk/Jasa Product/Service Impact	N/A
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali Number of Products Recalled	N/A
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Customer Satisfaction Survey on Sustainable Financial Products and/or Services	58
Lain-lain Etc		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen, jika ada Independent Party Written Verification, if any	73
G.2	Surat Pernyataan Anggota Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan Statement of Members of the Board of Directors regarding the Responsibility for Sustainability Reports	71
G.3	Lembar Umpan Balik Feedback Sheet	73
G.4	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya Responses to Previous Year's Report Feedback	74
G.5	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017 List of Disclosures in Accordance with POJK 51/2017	75

GROWING with Confidence

CUSTOMER • USER • EMPLOYEE
EXPERIENCE

2021

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report



Kantor Pusat (Head Office)

Lippo Kuningan Building Lt. 27 Unit A&F
Jl. HR Rasuna Said Kav. B -12
Jakarta Selatan, 12940, Indonesia
Phone : (021) 525 6161
Fax : (021) 525 7161

Kantor Operasional (Operational Office)

Karawaci Office Park Blok I No. 30 - 35
Lippo Village
Tangerang, 15139, Indonesia
Phone : (021) 5579 0672
Fax : (021) 5579 0682