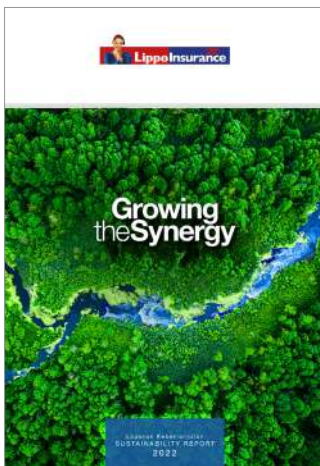




Growing the Synergy

Laporan Keberlanjutan
SUSTAINABILITY REPORT
2022

Growing the Synergy



Perubahan menuju era digital telah terjadi di seluruh aspek kehidupan dan industri global, termasuk di industri asuransi. Mencermati kondisi demikian, PT Lippo General Insurance Tbk terus memperkuat sinergi bersama para pemangku kepentingan dalam rangka menghadirkan nilai tambah yang optimal bagi nasabah serta meningkatkan keunggulan kompetitif yang dimiliki. Komitmen tersebut dikukuhkan dengan bergabungnya Hanwha Group yang kini menjadi bagian dalam proses perjalanan keberlanjutan LGI agar dapat melangkah lebih jauh dengan memadukan fokus pada penciptaan nilai ekonomi yang berkelanjutan, pengembangan karyawan dan masyarakat yang berkesinambungan, serta penerapan praktik bisnis yang mengedepankan kepedulian pada iklim dan *planet* guna menghadirkan kontribusi positif berkelanjutan untuk hari ini dan masa depan.

All aspects of life and the global industry have undergone changes towards the digital era, and the insurance industry is no exception. Observing these conditions, PT Lippo General Insurance Tbk constantly strengthens synergies with its stakeholders to provide optimal added value for customers as well as increasing its competitive advantages. Such commitment is further strengthened as Hanwha Group now become a part of LGI's journey down the sustainability path, hoping that the synergy enables us to go further by combining focus to create sustainable economic value, sustainable development of employees and community, and implementing business practices that prioritize care for the climate and the planet, to realize a sustainable positive contribution for today and tomorrow.

Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report

Laporan Keberlanjutan PT Lippo General Insurance Tbk (yang selanjutnya disebut “LGI” 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 ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola Perseroan selama periode 1 Januari 2022 hingga 31 Desember 2022, 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 “LGI” or “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, environmental, and governance over during the period of January 1st, 2022, to December 31st, 2022, 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

Satini Kartika Sari

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

 (021) 525 6161

 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



Penerapan Keuangan Berkelanjutan Implementation of Sustainable Finance

- | | |
|--|---|
| 4 Strategi Keberlanjutan
Sustainability Strategy | 12 Prioritas Program Keuangan Berkelanjutan
Sustainable Finance Program Priorities |
| 6 Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan
Sustainable Finance Action Plan | 13 Dukungan terhadap SDGs
Support for SDGs |
| 8 Prinsip-Prinsip Keuangan Berkelanjutan
Sustainable Finance Principles | |



Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance Highlights

- | | | |
|--|---|---|
| 16 Ikhtisar Kinerja Ekonomi
Economic Performance Highlights | 16 Ikhtisar Kinerja Sosial
Social Performance Highlights | 21 Keanggotaan Asosiasi
Association Membership |
| 17 Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup
Environmental Performance Highlights | 18 Penghargaan dan Sertifikasi
Awards and Certifications | |



Sambutan Direksi Letter from the Board of Directors



Penentuan Isi dan Topik Material Laporan Determination of Report's Content and Material Topics



Profil Perusahaan Company Profile

- | | | |
|---|--|--|
| 34 Sekilas Perusahaan
The Company at a Glance | 36 Skala Organisasi
Organization Scale | 39 Alamat Kantor Cabang dan Pemasaran
Address of Branch Offices and Marketing Offices |
| 35 Visi dan Misi Keberlanjutan
Sustainability Vision and Mission | 37 Produk dan Layanan
Products and Services | 39 Perubahan Signifikan
yang Terjadi pada Perseroan
Significant Changes in the Company |
| 35 Nilai dan Budaya Perusahaan
Corporate Values and Culture | 38 Wilayah Operasional
Operational Area | |



Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance

- | | | |
|---|---|---|
| 40 Komitmen Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan
Commitment to Sustainability Governance Implementation | 42 Pengembangan Kompetensi terkait Aspek Keberlanjutan
Competency Development related to Sustainability Aspect | 47 Sistem Pelaporan Pelanggaran
Whistleblowing System |
| 41 Struktur Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance Structure | 43 Manajemen Risiko Keberlanjutan
Sustainability Risk Management | 48 Tantangan Penerapan Prinsip Keberlanjutan dan Strategi ke Depan
Challenges in the Implementation of Sustainability Principles and Future Strategies |
| 42 Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan
Responsible Party for the Implementation of Sustainable Finance | 47 Pengelolaan Anti Korupsi dan Gratifikasi
Anti-Corruption and Gratuity Management | |



Menjaga Keberlanjutan Ekonomi Maintaining Economic Sustainability

- | | | |
|--|--|---|
| 49 Keberlanjutan Aspek Ekonomi
Economic Aspect Sustainability | 50 Distribusi Kinerja Ekonomi
Economic Performance Distribution | 51 Kerja Sama yang Saling Menguntungkan
Mutual Cooperation |
|--|--|---|



Meningkatkan Kualitas Insan LGI Improving The Quality of LGI People

- | | | |
|--|---|--|
| 52 Ketenagakerjaan
Employment | 58 Cuti Melahirkan
Maternity Leave | 63 Pencegahan dan Pengendalian Covid-19
Prevention and Controlling Covid-19 |
| 53 Kesetaraan dan Keberagaman
di Lingkungan Kerja
Equality and Diversity in the
Working Environment | 59 Anti Pelecehan dan Diskriminasi
Anti-Harassment and Discrimination | 64 Program <i>Employee Experience</i>
Employee Experience Program |
| 54 Pengelolaan SDM tanpa Melibatkan
Pekerja Anak dan Praktik Kerja Paksa
HR Management without Involving
Child Labor and Forced Labor Practices | 59 Program Pensiun
Pension Program | 64 Perbaikan Sarana dan
Prasarana Kerja
Repairment of Work Facilities
and Infrastructure |
| 54 Pengembangan Kompetensi Karyawan
Employee Competency Development | 59 Rencana Pengembangan Organisasi
dan Sumber Daya Manusia
Organizational and Human Resources
Development Plan | 65 Dampak Pelaksanaan
Pengelolaan Ketenagakerjaan,
Kesehatan dan Keselamatan Kerja
Impact of Employment Implementation,
Occupational Health and Safety
Management |
| 55 Pendidikan Aktuaris bagi Karyawan
Actuary Education for Employees | 61 Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman
Safe and Decent Work Environment | 65 Mekanisme Pengaduan Masalah
Ketenagakerjaan, Kesehatan
dan Keselamatan Kerja
Complaints Mechanism on Employment,
Occupational Health and Safety |
| 56 Sertifikasi
Certification | 61 Kebijakan Pengelolaan K3
OHS Management Policy | 66 Biaya Pengelolaan Ketenagakerjaan,
Kesehatan dan Keselamatan Kerja
Employment, Occupational Health
and Safety Management Cost |
| 56 <i>Management Trainee</i>
Management Trainee | 62 Program-Program terkait K3
OHS-related Programs | |
| 56 Remunerasi
Remuneration | 62 Pelatihan dan Sosialisasi K3
bagi Karyawan
OHS Training and Dissemination
for Employees | |
| 58 Penilaian Kinerja Karyawan
Employee Performance Assessment | 62 Pemeriksaan Kesehatan Rutin
Routine Medical Check-Up | |



Menyediakan Produk dan Jasa yang Berkualitas Providing Quality Products and Services

- | | | |
|--|---|---|
| 67 Komitmen Layanan Setara
kepada Nasabah
Equal Service Commitment
to Customers | 68 Inovasi Produk dan Layanan
Product and Service Innovation | 75 Survei Kepuasan Nasabah
Customer Satisfaction Survey |
| 67 Kesehatan dan Keselamatan Nasabah
Customer Health and Safety | 71 Program <i>Health Talk</i> dan <i>Wellness</i> untuk
Nasabah Asuransi Kesehatan
Health Talk and Wellness Program for
Health Insurance Customers | 76 Mekanisme Pengaduan Masalah Nasabah
Customer Problem Complaint Mechanism |
| 68 Informasi Produk dan Layanan
Product and Service Information | 75 Perlindungan dan Keamanan Data Nasabah
Customer Data Protection and Security | 77 Biaya Program Tanggung Jawab Sosial
terkait Nasabah
Customer-related Social Responsibility
Program Cost |



Mewujudkan Kepedulian pada Masyarakat Realizing Concern for the Community

- | | | |
|--|---|---|
| 78 Penggunaan Tenaga Kerja Lokal
Use of Local Workers | 81 Mekanisme Pengaduan
Program Pemberdayaan dan
Pengembangan Masyarakat
Complaint Mechanism on
Community Empowerment
and Development Program | 81 Biaya Program Pemberdayaan dan
Pengembangan Masyarakat
Community Empowerment and
Development Program Cost |
| 78 Pemberdayaan dan
Pengembangan Masyarakat
Community Empowerment
and Development | | |



Menjaga Kelestarian Lingkungan Hidup Maintaining Environmental Preservation

- | | | |
|--|---|--|
| 82 Membangun Budaya Keberlanjutan
Lingkungan Hidup
Building an Environment Sustainability
Culture | 85 Penggunaan Air
Water Consumption | 87 Penanganan Emisi Gas Rumah Kaca
Handling Greenhouse Gas Emission |
| 83 Penggunaan Bahan Baku/Material
Raw Material/Material Usage | 86 Keanekaragaman Hayati
Biodiversity | 88 Mekanisme Pengaduan Masalah
Lingkungan Hidup
Environmental Complaints Mechanism |
| 84 Penggunaan Energi
Energy Consumption | 86 Pengelolaan Limbah
Waste Management | 88 Biaya Pengelolaan Lingkungan Hidup
Environmental Management Cost |



Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan Sustainability Report Responsibility

- | | |
|--|---|
| 90 Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen
Written Verification from an Independent Party | 93 Tanggapan terhadap Lembar Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya
Response to Feedback from Previous Year's Report |
| 91 Lembar Umpan Balik
Feedback Form | 93 Daftar Pengungkapan Sesuai POJK No. 51/POJK.03/2017
List of Disclosures in Accordance with POJK No. 51/POJK.03/2017 |

PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Implementation of Sustainable Finance

“LGI terus berkomitmen dalam mendorong penerapan keuangan berkelanjutan melalui integrasi pengelolaan aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola.”

“LGI remains committed to drive the implementation of sustainable finance through the integrated management of economic, social, environmental, and governance aspects.”

Strategi Keberlanjutan [A.1]

Sustainability Strategy

LGI berkomitmen untuk menjadi perusahaan asuransi yang mampu memberikan kinerja dan layanan unggul kepada seluruh nasabah, memberikan imbal hasil terbaik dalam jangka panjang bagi Pemegang Saham, menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi karyawan, serta meningkatkan kepedulian kepada lingkungan hidup dan masyarakat. Oleh karena itu, LGI senantiasa menjalankan seluruh kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip keberlanjutan dan mendukung penuh penerapan keuangan berkelanjutan yang telah dicanangkan pemerintah. Komitmen tersebut direalisasikan melalui penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

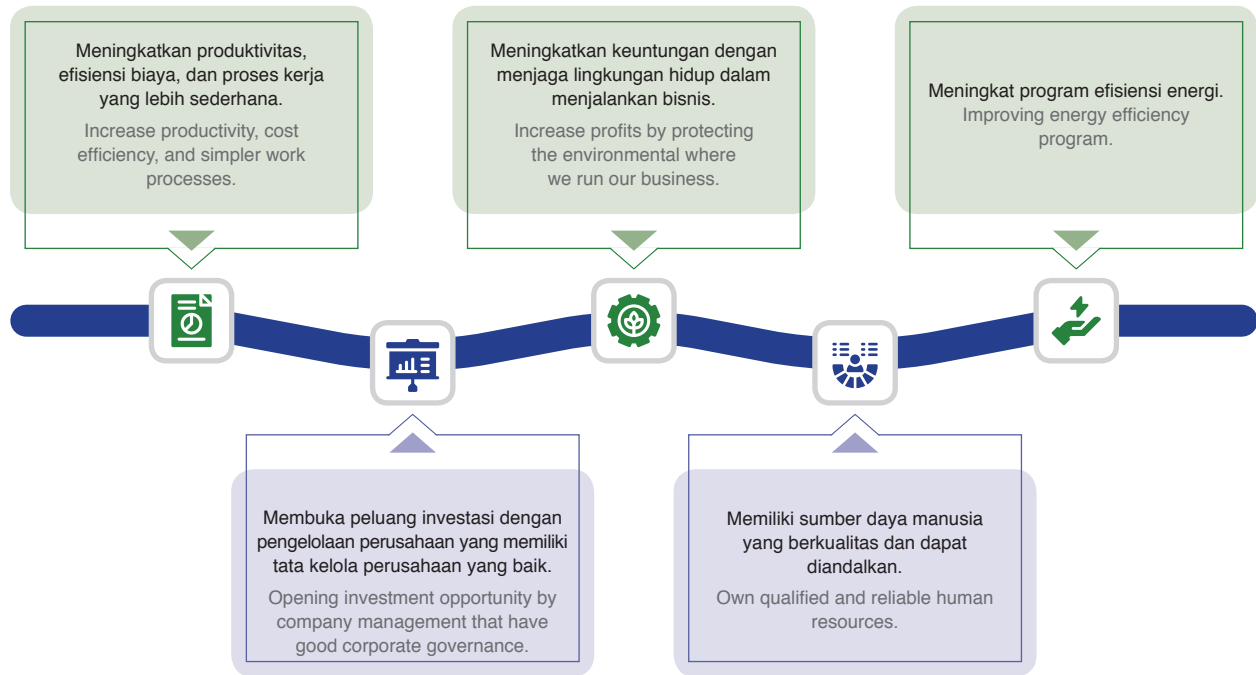
Untuk mewujudkan komitmen tersebut, LGI terus berinovasi, bersinergi, dan berkolaborasi bersama dengan Entitas Anak dalam rangka menciptakan pertumbuhan usaha yang berkesinambungan melalui pengembangan produk dan layanan yang inovatif, relevan, dan terjangkau dengan tetap mengacu pada kebutuhan pasar. LGI juga berkomitmen untuk mewujudkan penerapan praktik keuangan berkelanjutan yang inklusif dan lebih mengedepankan keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola pada sektor jasa keuangan. Komitmen tersebut direalisasikan dengan upaya LGI untuk membangun ekosistem yang selaras dengan inisiatif keuangan berkelanjutan yang telah diamanatkan oleh regulator.

LGI is committed to becoming an insurance company capable of providing superior performance and services to all customers, providing the best long-term returns for Shareholders, creating a conducive working climate for employees, and raising awareness for the environmental and community. Therefore, LGI performs all business activities based on sustainability principles and fully supports the implementation of sustainable finance that has been announced by the government. This commitment is realized through the implementation of Sustainable Finance Action Plan (RAKB) in accordance with OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.

To realize this commitment, LGI innovates, synergizes, and collaborates with Subsidiaries in order to create sustainable business growth through the development of innovative, relevant, and affordable products and services that are still referring to market needs. LGI is also committed to implementing inclusive sustainable finance practices and prioritizing the balance between economic, social, environmental, and governance aspects in financial services sector. This commitment is realized through LGI's efforts to build an ecosystem that is in line with the sustainable finance initiatives mandated by the regulator.

Adapun tujuan penerapan keuangan berkelanjutan bagi LGI diuraikan sebagai berikut.

The objectives of implementing sustainable finance for LGI are described as follows.



Membangun Budaya Keberlanjutan [F.1]

Pencapaian tujuan penerapan keuangan berkelanjutan direalisasikan LGI melalui penerapan budaya serta strategi keberlanjutan yang difokuskan pada “Penguatan Fondasi Bisnis melalui 5 *Action Plan*” dengan penjabaran sebagai berikut.

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.

Building a Culture of Sustainability [F.1]

To achieve the goals of implementing sustainable finance, LGI applies sustainability culture and strategy that focus on “Strengthening the Business Foundation through 5 Action Plans” with the explanation as follows.

1. Optimizing 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 finance 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. Memperkuat infrastruktur dan manajemen risiko teknologi informasi 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 teknologi informasi pada bisnis *commercial and operation* Perseroan, serta peningkatan kemampuan dan kompetensi karyawan di bidang teknologi informasi untuk merespons 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.
3. Strengthening the infrastructure and information technology risk management 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. Increasing customer loyalty through increased campaign and promotional activities to strengthen brand and awareness, encouraging acquisition of new customers through digital transformation operations, increasing marketing opportunities through implementation of products cross selling, as well as increasing 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

LGI berkomitmen untuk terus menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan secara berkesinambungan sesuai dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disusun Perseroan. Penyusunan RAKB tersebut bertujuan agar pencapaian Visi dan Misi LGI menjadi lebih lengkap, transparan dan mempunyai arah yang lebih jelas, serta diharapkan dapat menjadi alat ukur bagi LGI sehubungan dengan komitmennya sebagai perusahaan asuransi yang melaksanakan kegiatan usaha dengan memanfaatkan penerapan prinsip-prinsip umum keuangan berkelanjutan secara maksimal. Berdasarkan RAKB, sepanjang tahun 2022, LGI telah memasuki tahap implementasi awal sebagai kelanjutan dari program tahap persiapan yang telah dimulai sejak tahun 2020 dan 2021.

LGI is committed to applying sustainable finance principles on an ongoing basis in accordance with the Sustainable Finance Action Plan (RAKB) that has been prepared by the Company. The RAKB preparation aims to make the achievement of LGI's Vision and Mission become more complete, transparent, has clearer directions, and is expected to become a measuring tool for LGI to commit as an insurance company that conducts business activities by utilizing a maximum application of sustainability finance general principles. Based on the RAKB, throughout 2022, LGI had entered the initial implementation stage as a continuation of the preparatory stage program that started in 2020 and 2021.

Adapun target waktu pelaksanaan RAKB pada tahun 2022 diuraikan sebagai berikut.

The milestones for RAKB implementation in 2022 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
Penyesuaian Standar Operasional Prosedur (Standard Operating Procedure/SOP) keuangan berkelanjutan. Adjustments to Standard Operating Procedures (SOPs) for sustainable finance.	Januari - Juni 2022 January - June 2022	- Unit Kerja Pengelola Aksi Keuangan Berkelanjutan. - Quality Assurance. - Claim Health. - Sustainable Finance Action Management Unit. - Quality Assurance. - Claim Health.	Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Management Unit	SOP keuangan berkelanjutan disetujui oleh Direksi. Sustainable finance SOP is approved by the Board of Directors.	LGI telah merampungkan penyesuaian 1 SOP keuangan berkelanjutan dan telah disetujui oleh Direksi. LGI has completed adjustments to 1 sustainable finance SOPs and have been approved by the Board of Directors.
Pelaksanaan review dan penyesuaian Pedoman Perusahaan terkait. Implementation of reviews and adjustments to related Company Guidelines.	Januari - Juni 2022 January - June 2022	- Unit Kerja Pengelola Aksi Keuangan Berkelanjutan. - Quality Assurance. - Sustainable Finance Action Management Unit. - Quality Assurance.	Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Management Unit	- Review dan penyesuaian Pedoman Perusahaan oleh Sekretaris Perusahaan. - Review dan penyesuaian Pedoman Perusahaan oleh unit terkait lainnya. - Review of and adjustment to the Company Guidelines by the Corporate Secretary. - Review of and adjustment to the Company Guidelines by other related units.	LGI telah menelaah terhadap 2 kebijakan utama terkait Aksi Keuangan Berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelaahan, kedua kebijakan tersebut dinilai masih sesuai dengan kondisi dan penerapan keuangan berkelanjutan yang ditetapkan Perseroan. LGI has reviewed 2 main policies related to the Sustainable Finance Action. The reviews resulted that both policies are considered still relevant with the conditions and implementation of sustainable finance carried out by the Company.
Desain, pengembangan, serta inovasi produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan. Design, development, and innovation of sustainable finance products and/or services.	Juli - Desember 2022 July - December 2022	Business Unit/Digital Development. Business Unit/Digital Development.	Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Management Unit	Diluncurkannya produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan Launching of sustainable finance products and/or services	Pada tahun 2022, LGI telah memiliki produk asuransi yang terkait dengan keuangan berkelanjutan, yaitu Asuransi Tanggung Gugat Polusi Lingkungan (Environmental Pollution Liability/EPLI). In 2022, LGI had an insurance product related to sustainable finance, namely Environmental Pollution Liability Insurance (EPLI).

Prinsip-Prinsip Keuangan Berkelanjutan

Sustainable Finance Principles

Penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan Perseroan mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Perseroan tidak lagi menjalankan strategi dan operasi bisnis dengan cara *business as usual* tetapi dijalankan sebagai bagian dari penerapan Keuangan Berkelanjutan. Prinsip-prinsip ini diuraikan sebagai berikut.

1. Prinsip Investasi Bertanggung Jawab

Investasi bertanggung jawab (*responsible investment*) adalah pendekatan investasi yang mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola dalam keputusan investasi untuk dapat mengelola risiko secara lebih baik dan menghasilkan keuntungan jangka panjang yang berkelanjutan. Prinsip ini berlaku untuk penghimpunan dana dan penyaluran dana untuk peningkatan keuntungan ekonomi, kesejahteraan sosial, kualitas lingkungan hidup, dan penegakan tata kelola sebagai tujuan akhir. Oleh karena itu, Perseroan tidak akan melakukan penempatan investasi pada perusahaan dengan kriteria sebagai berikut.

- Perusahaan yang bersifat ilegal dan/atau tidak memiliki kejelasan status secara hukum. Persyaratan legalitas minimal, yaitu perusahaan tersebut dapat dipastikan memiliki Akta Pendirian/Perubahan dan Nomor Induk Berusaha (NIB).
- Perusahaan dengan kegiatan usaha yang berpotensi merusak lingkungan hidup atau merusak ekosistem, misalnya perusahaan yang bergerak di bidang usaha batu bara atau perusahaan perkebunan sawit serta tidak memiliki sertifikasi ramah lingkungan dari pihak ketiga, seperti *Forest Stewardship Council* (FSC), *Programme for the Endorsement of Forest Certification* (PEFC), *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO), *Sustainable Forestry Initiative* (SFI), dan sebagainya.
- Perusahaan tidak terlibat/berpartisipasi/berinvestasi dalam hal-hal yang melanggar hukum, seperti eksploitasi anak di bawah umur dan/atau mengambil alih lahan dari masyarakat tanpa persetujuan masyarakat.

2. Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan

Perseroan menekankan pencapaian tujuan jangka panjang dan penetapan strategi jangka pendek yang merupakan bagian dari upaya pencapaian tujuan jangka panjang. Strategi dan praktik bisnis yang dimaksud meliputi visi, misi, struktur organisasi, rencana strategis, standar operasional prosedur, program kerja, sampai dengan penetapan risiko dalam mencapai tujuan tersebut. Dalam menerapkan prinsip strategi dan praktik bisnis berkelanjutan, berikut hal-hal yang dilakukan oleh Perseroan secara berkala:

- Menetapkan rencana korporasi.
- Menetapkan rencana bisnis tahunan.

The sustainable finance principles are implemented based on Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies. The Company no longer runs the business-as-usual way for carrying out strategies and business operations, and instead, doing it as part of the implementation of sustainable finance. These principles are described as follows.

1. Responsible Investment Principle

A responsible investment is an investment approach that considers the economic, social, environmental, and governance factors in making investment decision for better risk management and to generate a long-term sustainable gain. This principle is applicable to funding and lending to improve gains of economic, social welfare, environmental quality, and enforcement of governance as the ultimate objective. Therefore, the Company will not be investing in company with the following criteria.

- Company of illegal nature and/or not having a clear legal status. The minimum legality requirement of a company is having a Deed of Establishment/Change and Business Identification Number (NIB).
- Companies that engage in activities which have the potential to harm the environment or ecosystems, such as companies involved in coal mining or oil palm plantations without third-party certifications such as *Forest Stewardship Council* (FSC), *Program for the Endorsement of Forest Certification* (PEFC), *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO), *Sustainable Forestry Initiative* (SFI), and others.
- Company that involves/ participates/ invests on activities that are violations of laws, such as exploitations of under age child and/or taking over land from the communities without consent.

2. Sustainable Business Strategy and Practices Principle

The Company emphasizes the achievement of long-term goals and establishing short-term strategies as parts of the efforts to achieve long-term goals. The strategies and business practices here including the vision, mission, organizational structure, strategic plans, standard operating procedures, work programs, and establishment of risks in achieving the goals. In implementing principles of sustainable business strategy and practices, the Company is conducting the following regularly:

- Establish corporate plan.
- Establish annual business plan.

- c. Menetapkan rencana aksi keuangan berkelanjutan.
- d. Menetapkan dan melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan internal, termasuk standar operasional prosedur (SOP).
- e. Melakukan penerapan manajemen risiko, meliputi penerapan kerangka kerja dan penerapan proses.
- f. Mengintegrasikan rencana korporasi/rencana bisnis/rencana aksi keuangan berkelanjutan/kebijakan internal/manajemen risiko dengan aspek keberlanjutan yang meliputi ekonomi, sosial, lingkungan hidup, serta tata kelola.

3. Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup

Aktivitas yang dilakukan Perseroan mengacu pada prinsip kehati-hatian dalam mengukur risiko sosial dan lingkungan hidup. Aktivitas tersebut termasuk identifikasi, pengukuran, mitigasi, pengawasan, dan pemantauan. Selain itu, sebagai bentuk penerapan prinsip pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup, Perseroan berfokus pada beberapa aktivitas sebagai berikut.

- a. Perseroan menetapkan target dan alokasi dana untuk kegiatan usaha yang bermuatan tanggung jawab sosial dan lingkungan hidup (TJSL).
- b. Perseroan memastikan bahwa kegiatan operasional yang menggunakan energi serta sumber daya tertentu dalam jumlah besar dilakukan peninjauan secara berkala dan diefisienkan penggunaannya untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan hidup.
- c. Kebijakan digitalisasi yang dapat memberikan dampak positif bagi lingkungan hidup, antara lain dengan menyediakan fasilitas dalam layanan kesehatan berbasis aplikasi, seperti *cashless*, *cardless*, *QR code*, *eBenefit*, *live chat*, *teleconsultation*, *telemedicine*, dan *virtual assistant* melalui teknologi *machine learning*.

4. Prinsip Tata Kelola

Penegakan tata kelola bagi Perseroan diterapkan dengan menjalankan bisnis dengan tetap memperhatikan aspek tanggung jawab sosial serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. 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.

Tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance/GCG*) secara konsisten dan berkesinambungan dapat memberikan dampak positif bagi Perseroan, serta mampu meningkatkan nilai manfaat serta kepercayaan para pemangku kepentingan. Komitmen Perseroan

- c. Establish sustainable finance action plan.
- d. Establish and carry out periodic evaluation on the internal policies, including the Standard Operational Procedure (SOP).
- e. Implement risk management, including the framework and process.
- f. Integrating corporate plan/business plan/sustainable finance action plan/internal policy/risk management with the sustainable aspects of economic, social, environmental, and governance.

3. Social and Environmental Risk Management Principle

The Company carries out activities by referring to the prudent principle in measuring social and environmental risks. The activities include identification, measurement, mitigation, supervision, and monitoring. Additionally, as the implementation of social and environmental risk management principles, the Company needs to focus on activities as follows.

- a. The Company needs to set up target and budget allocation for business activities of social and environmental (TJSL) aspect.
- b. The Company needs to ensure that any operational activities requiring certain energy and natural resources should be regularly reviewed and used efficiently to reduce the negative impact to the environment.
- c. Digitalization policy that brings positive impact to the environment, for example by providing apps-based health services facility, such as *cashless*, *cardless*, *QR code*, *eBenefit*, *live chat*, *teleconsultation*, *telemedicine*, and *virtual assistant* using machine learning technology.

4. Governance Principle

The Company enforces governance by carrying out business while observing the social responsibility aspect as well as environmental protection and management. The implementation is not only to fulfill the provisions of relevant authorities or applicable laws and regulations, but tend to be driven by the awareness that good governance is an important key to improving performance and sustainable competitive advantage.

A consistent and sustainable good corporate governance (GCG) can provide positive impact for the Company, as well as improving the benefits for and trust from the stakeholders. The Company's commitment to consistent GCG implementation is realized through various policies

atas konsistensi penerapan GCG, direalisasikan melalui berbagai kebijakan serta tindakan yang senantiasa didasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, sebagaimana diuraikan dalam tabel di bawah ini.

and actions that are constantly based on the good corporate governance principles, as described in the table below.

Prinsip Principle	Komitmen Perseroan dalam Penerapan Tata Kelola Company's Commitment to Governance Implementation
Transparansi Transparency	Menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan jelas kepada seluruh pemangku kepentingan melalui situs web Perseroan (www.lippoinsurance.com), Bursa Efek Indonesia (www.idx.co.id), dan berbagai platform sistem pelaporan yang diwajibkan oleh regulator. Providing relevant, accurate, and clear information to all stakeholders through the Company's website (www.lippoinsurance.com), Indonesia Stock Exchange's website (www.idx.co.id), and various reporting system required by the regulators.
Akuntabilitas Accountability	Menetapkan tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi seluruh organ Perseroan sesuai Visi, Misi, serta Nilai dan Budaya Perseroan, dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Establish distinct duties and responsibilities for all Company's organs in accordance with the Company's Vision, Mission as well as the Company's Values and Culture, with due observance of the prevailing laws and regulations.
Tanggung Jawab Responsibility	Mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan hidup. Comply with applicable laws and regulations and carry out social and environmental responsibility.
Independensi Independency	Meminimalisir terjadinya benturan kepentingan dalam pengambilan keputusan yang diambil organ Perseroan. Minimize the occurrence of conflicts of interest in decision making by Company's organs.
Kewajaran dan Kesetaraan Fairness and Equality	Memastikan perlakuan yang setara dan adil dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ensure equal and fair treatment in fulfilling the stakeholders' rights in accordance with prevailing laws and regulations.

5. Prinsip Komunikasi yang Informatif

Perseroan menggunakan model komunikasi yang tepat terkait strategi organisasi, tata kelola, kinerja, dan prospek usaha kepada seluruh pemangku kepentingan. Oleh karena itu, untuk mendukung terlaksananya prinsip komunikasi yang informatif, Perseroan menetapkan dan menerapkan beberapa hal sebagai berikut.

- Perseroan memiliki kebijakan tentang standar komunikasi dan/atau jalur komunikasi kepada pihak-pihak internal maupun eksternal.
- Perseroan secara berkala menyiapkan dan menyediakan laporan yang informatif, mudah dipahami, dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses oleh para pemegang kepentingan.
- Perseroan menyusun Laporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang informatif mencakup strategi, tata kelola, dan kinerja Perseroan.
- Perseroan menyusun Laporan Keberlanjutan yang dapat diakses di situs web resmi Perseroan sehingga mempermudah akses bagi para pemegang kepentingan untuk mendapatkan informasi tersebut.
- Perseroan membuat sistem pengawasan proses kerja, melalui pengawasan dan evaluasi yang dilakukan antara lain dengan hal-hal sebagai berikut:
 - Key Performance Indicator (KPI) untuk memastikan seluruh program kerja selaras dengan visi dan misi Perseroan telah diterapkan;
 - Laporan Kinerja yang dilaporkan pada rapat koordinasi seperti *Operational Meeting*, *Branch Coordination Meeting*, *Committee Meeting*, dan sebagainya; serta

5. Informative Communication Principle

It is necessary for the Company to use a proper communication model in relation to organizational strategy, governance, performance, and business prospects to all stakeholders. Therefore, to support informative communication principle, the Company establishes and implements several matters as follows.

- The Company needs to have a policy regarding communication standards and/or line of communications, both to internal and external parties.
- The Company is required to regularly prepare and provide informative, easy to understand, and accountable information, and easily accessible by the stakeholders.
- Preparing an informative Sustainable Finance Action Plan (RAKB) that includes the Company's strategy, governance, and performance.
- The Company prepares Sustainability Report accessible through the Company's website, to be easily accessed by the stakeholders who needs the information.
- The Company creates a work process supervisory system, via supervision and evaluation carried out, among others, through the following:
 - Key Performance Indicator (KPI) to ensure that all of the work program are align with the Company's vision and mission that has been implemented;
 - Performance Report, which is reported during coordination meetings, such as *Operational Meeting*, *Branch Coordination Meeting*, *Committee Meeting*, and others; and

- Rapat Dewan Komisaris, Direksi, dan Manajemen dalam rangka melakukan pemantauan operasional dan perkembangan usaha terkini dari seluruh unit kerja serta *monitoring* kinerja keuangan dan non-keuangan.

6. Prinsip Inklusif

Perseroan berupaya untuk menjamin ketersediaan dan keterjangkauan produk/jasa sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang belum memiliki akses terhadap produk/jasa asuransi. Perseroan menyesuaikan jenis produk/jasa yang ditawarkan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pemerintah. Perseroan memastikan beberapa hal dalam rangka menerapkan prinsip inklusif, yaitu sebagai berikut.

- a. Secara rutin atau dapat dilakukan sekurang-kurangnya satu kali dalam setahun bersamaan dengan penetapan rencana bisnis, Perseroan melakukan pembuatan dan/atau pengembangan/inovasi produk/jasa yang mendukung program keuangan berkelanjutan, sebagaimana dideskripsikan di dalam Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan dalam Prioritas Program Keuangan berkelanjutan.
- b. Melakukan pemasaran produk/jasa melalui jaringan kantor di luar kantor pusat yang dimiliki oleh Perseroan di berbagai daerah. Selain itu, Perseroan juga bekerja sama dengan mitra bisnis, serta memanfaatkan teknologi informasi dengan membentuk dan/atau mengembangkan platform khusus yang dapat mendukung proses pemasaran produk/jasa sehingga mampu menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat.

7. Prinsip Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas

Dalam rangka mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, Perseroan mempertimbangkan sektor-sektor unggulan prioritas yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional dan Jangka Panjang (RPJMN dan RPJP) untuk mendukung pencapaian SDGs yang berkelanjutan, termasuk faktor perubahan iklim.

8. Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi

Perseroan berpartisipasi aktif dalam forum/kegiatan/kerja sama terkait keuangan berkelanjutan, baik dalam tingkat lokal, nasional, maupun regional. Hal ini dilakukan untuk menyelaraskan strategi/kebijakan, peluang bisnis, dan inovasi produk dengan kepentingan nasional.

- Meetings of the Board of Commissioners, Board of Directors, and Management to supervise the operations and latest business development of all work unit as well as the financial and non-financial performances.

6. Inclusive Principle

The Company strives to ensure the availability and affordability of products/services, to enable all levels of the communities to access them, including those lacking access to insurance products/services. The Company is adjusting the type of products/services offered with the community needs and government policies. The Company need to ensure several things in implementing the inclusive principle, such as.

- a. Routinely or conducted at least once a year, at the same time with the business plan establishment, the Company is creating and/or developing/innovating products/services to support the sustainable finance program, as described in the Development of Sustainable Financial Products/Services in the Sustainable Finance Program Priorities.
- b. Carrying out marketing of products/services through the office network outside the head office, owned by the Company in various areas. The Company also cooperating with marketing partners, mainly brokers, agents, and leasing, as well as utilizing the information technology by forming and/or developing special platform to support the marketing process of the products/services to penetrate more levels of the communities.

7. Priority Leading Sector Development Principle

The Company will be considering the priority leading sector established by the Government in the National Medium-Term and Long-Term Development Plan (RPJMN and RPJP) to support the achievement of sustainable development goals, including the climate change factor.

8. Coordination and Collaboration Principle

The Company actively participates in forums/activities/cooperation related to sustainable finance, either in the local, national, or regional level. This is carried out to align the strategy/policy, business opportunities, and product innovation with the national interests.

Prioritas Program Keuangan Berkelanjutan

Sustainable Finance Program Priorities

Berdasarkan Pasal 7 ayat 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik terdapat 3 prioritas implementasi keuangan berkelanjutan, yaitu:

- 1. Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan**
Perseroan melalui Komite Pengembangan Produk melakukan penyesuaian/pengembangan pembuatan produk/jasa keuangan berkelanjutan secara berkala. Produk/jasa tersebut diharapkan menjadi produk/jasa unggulan Perseroan di tingkat nasional. Penerapan dalam hal desain, pengembangan dan inovasi produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan di Perseroan, yaitu dengan diluncurkannya produk dan/atau jasa yang mendukung keuangan berkelanjutan.
- 2. Pengembangan Kapasitas Internal Perseroan**
Dalam pengembangan kapasitas internal Perseroan, hal utama yang dilakukan adalah menyiapkan SDM yang memahami dan mampu menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Penerapan yang dilakukan oleh Perseroan, yaitu dengan meningkatkan kapasitas pegawai melalui pelaksanaan edukasi internal dan bekerja sama dengan berbagai pihak eksternal seperti regulator dan lembaga/instansi terkait lainnya. Peningkatan kompetensi yang dilakukan untuk Unit Kerja Aksi Keuangan Berkelanjutan, yaitu pelatihan penyusunan laporan keberlanjutan dan pengembangan SDM yang sejalan dengan rencana mengelola keuangan berkelanjutan.
- 3. Penyesuaian Organisasi, Manajemen Risiko, Tata Kelola, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perseroan yang Sesuai dengan Prinsip Penerapan Keuangan Berkelanjutan**
Penyesuaian dilakukan Perseroan untuk merespons tuntutan/kebutuhan pasar, dan mendukung kebijakan pemerintah terkait Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)/*Sustainable Development Goals* (SDGs) dan perubahan iklim. Penerapan yang dilakukan oleh Perseroan dalam hal ini berupa melakukan penyusunan Pedoman Perusahaan terkait keuangan berkelanjutan yang disetujui Direksi, penyusunan pedoman internal yang mendukung praktik ramah lingkungan hidup dalam kegiatan operasional perusahaan, serta penyesuaian SOP dan prosedur keuangan berkelanjutan.

Based on Article 7 paragraph 1 of the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, there are 3 priorities for the implementation of sustainable finance, as follows:

- 1. Development of Sustainable Finance Products/Services**
Through its Product Development Committee, the Company is periodically adjusting/developing the sustainable finance services/products. The products/services are expected to be the Company's flagship products/services at the national level. The Company is implementing the design, development, and innovation of sustainable finance products/services, through the launching of products/services that are supporting the sustainable finance.
- 2. Company's Internal Capacity Development**
In developing the Company's internal capacity, the key point to do is to prepare HR who understand and are capable to implement the sustainable finance principles. The Company has implement to increase the employee's capacity through series of internal education and collaboration with multiple external parties such as regulators and other related institutions/agencies. Capacity building programs conducted for the Sustainable Finance Management Unit are training of sustainability report preparation and HR development which is align with the plan of sustainable finance management.
- 3. Company's Organizational Adjustment, Risk Management, Governance, and Standard Operating Procedure (SOP) in line with the Principle of Sustainable Finance Implementation**
The Company adjusts itself to respond to market demands/needs, as well as supports the government policies related to Sustainable Development Goals (SDGs) and climate change. In this case, the Company prepares Guidelines related to sustainable finance which is approved by the Board of Directors, internal guidelines to support environmentally friendly practices in the Company's operations, adjustments of SOP and procedures for sustainable finance.

Dukungan terhadap SDGs

Support for SDGs

Keseimbangan antara perolehan kinerja ekonomi serta kontribusi terhadap pemangku kepentingan dan kelestarian lingkungan hidup merupakan komitmen utama LGI dalam menciptakan pertumbuhan yang berkesinambungan di masa mendatang. Komitmen tersebut juga merupakan bagian dari upaya LGI untuk mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). Melalui dukungan terhadap SDGs, LGI turut berkontribusi dalam membangun pengelolaan bisnis yang senantiasa mengedepankan aspek mutu hidup generasi masa kini dan masa depan. Adapun komitmen tersebut diwujudkan ke dalam 4 pilar keberlanjutan, antara lain:

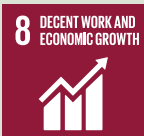
1. Ekonomi yang Berkelanjutan;
2. Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan;
3. Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan Hidup; dan
4. Tata Kelola Keberlanjutan.

The balance between obtaining economic performance and contributing to stakeholders and environmental preservation is LGI's main commitment in order to create sustainable growth in the future. This commitment is a part of LGI's efforts to support the Sustainable Development Program (SDGs) to be achieved. By supporting the SDGs, LGI is committed to establishing business management that consistently prioritizes the quality of life for both present and future generations. This commitment is manifested through the implementation of four pillars of sustainability, including:

1. Sustainable Economy;
2. Sustainable Social Development;
3. Environmentally Friendly Business Practices; and
4. Sustainability Governance.

Ekonomi yang Berkelanjutan

Sustainable Economy

 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi Decent Work and Economic Growth		
8.1 Mempertahankan pertumbuhan ekonomi per kapita sesuai dengan kondisi nasional. 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.	Improving business excellence that has a positive effect on the stability of operational activities and the distribution of benefit value to the stakeholders by producing innovative products and services.
Target yang Ingin Dicapai Target to Achieve	• Meningkatkan pendapatan dan distribusi nilai manfaat bagi pemangku kepentingan. • Memperluas pangsa pasar. • Meningkatkan kualitas produk dan layanan yang dapat memberikan pengaruh positif bagi nasabah.	• To increase revenue and distribution of benefit value to the stakeholders. • To expand market share. • To improve the products and services quality that can have a positive impact on customers.
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.	• Improving the efficiency and effectiveness of the use of the Company's financial resources. • Improving cooperation with brokers and develop agency systems. • Improving digital-based customer service, realizing Health Talk and Wellness programs, as well as providing convenience in the claims process and settlement.
Pencapaian Target Target Achievement	• Perseroan mencatatkan laba bersih tahun berjalan meningkat 122,68% dari tahun sebelumnya sehingga nilai ekonomi yang didistribusikan kepada pemangku kepentingan meningkat 23,31%. • Perseroan telah bekerja sama dengan 83 broker dan 689 agen asuransi. • Perseroan melaksanakan program <i>Health Talk</i> sebanyak 81 kali dan <i>Wellness</i> sebanyak 12 kali sepanjang tahun 2022.	• The Company recorded a net income for the year that increased by 122.68% from the previous year so the economic value distributed to the stakeholders increased by 23.31%. • The Company has a cooperation with 83 brokers and 689 insurance agents. • The Company conducted the Health Talk program 81 times and Wellness program 12 times throughout 2022.

Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan Sustainable Social Development

4 QUALITY EDUCATION 	Pendidikan Berkualitas Quality Education 4.7 Menjamin semua karyawan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan pembangunan berkelanjutan. 4.7 Ensure that all employees obtain knowledge and skills required to improve sustainable development.
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 	Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi Decent Work and Economic Growth 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. 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 situasi lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan produktif, serta berperan aktif dalam menciptakan nilai tambah bagi karyawan dan masyarakat. Establishing a secure, comfortable, and productive work environment, as well as actively contributing to the creation of value that benefits employees and the community.
Target yang Ingin Dicapai Target to Achieve	• Penyamaan <i>mindset</i> dari seluruh karyawan untuk tumbuh dan berkembang bersama LGI. • Peningkatan kemampuan serta kompetensi karyawan sesuai dengan perkembangan industri dan pasar terkini. • Peningkatan kualitas pengelolaan praktik ketenagakerjaan dan pemberian hak-hak karyawan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. • Equal mindset of all employees to grow and develop with LGI. • Improving employees' capabilities and competencies in accordance with the latest industry and market developments. • Improving labor management quality and granting employees' rights in accordance with applicable laws and regulations.
Kegiatan yang Dilakukan Actions	• Menyelenggarakan program pengembangan kompetensi, baik oleh pihak internal maupun eksternal. • Menyelenggarakan program <i>Employee Experience</i> dengan kegiatan berolahraga bersama untuk menunjang kesehatan dan produktivitas karyawan. • Memonitor tingkat pemberian upah karyawan terhadap UMP. • Organizing competency development programs, by internal and external parties. • Planning collaborative sport events as part of Employee Experience initiative to promote employees' productivity and health. • Monitoring the level of employee wages to the UMP.
Pencapaian Target Target Achievement	• Program pengembangan kompetensi pada tahun 2022 mencapai 131 program dengan peserta sebanyak 2.383 orang, termasuk di dalamnya adalah penyelenggaraan webinar rutin dalam meningkatkan <i>encourage</i> karyawan mengenai pentingnya penerapan keuangan berkelanjutan. • Program <i>Employee Experience</i> telah dilaksanakan Perseroan melalui kegiatan bersepeda dan berlari dengan capaian kegiatan mencapai 9 kali sepanjang tahun 2022. • Seluruh karyawan menerima upah di atas UMP di seluruh wilayah operasional Perseroan. • There were 131 competency development programs in 2022 with 2,383 participants, including holding regular webinars to encourage employees on the importance of implementing sustainable finance. • Throughout 2022, Employee Experience Program was implemented by the Company through cycling and running activities totaling 9 activities. • All employees receive wages above the provincial minimum wage (UMP) in all Company's operational areas.

Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan Hidup Environmentally-Friendly Business Practices

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 	Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan Sustainable City and Residential 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. 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.
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 	Pola Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab Responsible Consumption and Production Patterns 12.5 Mengurangi produksi limbah melalui pencegahan, pengurangan, daur ulang, dan penggunaan kembali produk-produk daur ulang. 12.5 Substantially reduce waste generation through prevention, reduction, recycling, and reuse of recycled products.
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	Meningkatkan kualitas praktik pengelolaan bisnis yang lebih ramah lingkungan hidup. Improving the quality of more environmentally-friendly business management practices.
Target yang Ingin Dicapai Target to Achieve	• Meningkatkan kesadaran dan kepedulian karyawan terkait praktik-praktik keberlanjutan. • Meningkatkan efisiensi energi. • Mengurangi jumlah pemakaian kertas dan plastik, termasuk mengedepankan penggunaan kertas yang ramah lingkungan hidup. • Mengurangi jumlah emisi yang dihasilkan. • Improving employee's awareness and concern regarding the sustainable practices. • To improve energy efficiency. • Reducing the amount of paper and plastic, including prioritizing the use of environmentally-friendly paper. • Reducing the amount of emission generated.

Kegiatan yang Dilakukan Actions	- Melakukan kampanye terhadap karyawan dalam rangka meningkatkan kepedulian terkait praktik keberlanjutan. - Menggunakan lampu hemat energi dan menerapkan program mematikan alat elektronik apabila tidak digunakan. - Mengoptimalkan penggunaan surat elektronik serta penggunaan pelayanan berbasis digital (<i>e-Policy</i> dan <i>e-Claim</i>), serta <i>e-Card</i> sebagai pengganti kartu anggota fisik. - Membangun kerja sama dengan vendor penyedia kertas yang telah memiliki <i>non-disclosure agreement</i> (NDA) bahwa produk kertas yang mereka berikan telah sertifikasi ramah lingkungan hidup. - Menyempurnakan sistem pengolahan limbah dengan membangun kerja sama bersama pihak ketiga. - Menetapkan kebijakan maksimal penggunaan kendaraan operasional adalah 5 tahun dan melakukan peremajaan apabila telah melalui masa pakai tersebut. - Mengkampanyekan kepada nasabah untuk pengajuan klaim asuransi kesehatan menggunakan <i>e-Claim</i>.	- Carrying out campaign to employee to improve awareness regarding sustainable practices. - Use energy-saving lamps and implements a program to turn off electronic devices when not in use. - Optimizing the use of electronic mail and digital-based services (<i>e-Policy</i> and <i>e-Claim</i>), as well as <i>e-Card</i> as a substitute for physical membership card. - Establishing cooperation with paper supplier vendor who already has a non-disclosure agreement (NDA) stating that the paper they provided has been environmentally-friendly certified. - Improving waste treatment system by cooperating with third parties. - Establishing a policy for the maximum use of operational vehicles is 5 years and any vehicles passing the service period should be replaced. - Campaigning for customers to submit health insurance claims using <i>e-Claim</i>.
Pencapaian Target Target Achievement	- Menyampaikan kampanye kepada seluruh karyawan mengenai pentingnya penerapan praktik keberlanjutan dalam lingkungan hidup Perseroan, termasuk memberikan <i>tumbler</i>, tas <i>reusable bag</i>, dan alat makan <i>stainless steel</i> untuk seluruh karyawan dalam rangka mengurangi limbah. - Penggunaan energi LGI, yang meliputi pemakaian listrik dan BBM, dalam 3 tahun terakhir menunjukkan penurunan hingga 7,57%. - Penggunaan kertas dan cetakan pada tahun 2022 mencapai Rp613,73 juta, menurun 7,03% dibandingkan tahun sebelumnya. - Bekerja sama dengan 4 vendor penyedia kertas yang telah memiliki <i>non-disclosure agreement</i> (NDA) bahwa produk kertas yang mereka berikan telah tersertifikasi ramah lingkungan hidup, seperti <i>Forest Stewardship Council</i> (FSC) atau <i>Programme for the Endorsement of Forest Certification</i> (PEFC) atau <i>Sustainable Forestry Initiative</i> (SFI). - Pencetakan kartu anggota fisik untuk nasabah asuransi kesehatan mampu diturunkan hingga 15% dari total nasabah asuransi kesehatan, serta tidak lagi mencetak buku panduan untuk nasabah asuransi kesehatan di tahun 2022. - Program pengolahan limbah kertas telah dilakukan bersama dengan pihak ketiga untuk menjadi produk lain yang memiliki nilai tambah, seperti bubur kertas. - Mengganti 1 unit kendaraan operasional di Kantor Jakarta yang telah melewati masa pakai 5 tahun.	- Carrying out campaign to all employee regarding the importance of sustainable practice implementation in the Company's environment, including the provision of tumbler, reusable bag, and eating utensils for all employees to reduce waste. - LGI's energy use, which includes electricity and fuel consumption, in the last 3 years has decreased by 7.57%. - The use of paper and prints in 2022 reached Rp613.73 million, a decrease of 7.03% compared to previous year's use. - Collaborate with 4 paper supply vendors who have non-disclosure agreements (NDA) that the paper products they provide are certified as environmentally friendly, such as the Forest Stewardship Council (FSC) or the Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) or Sustainable Forestry Initiative (SFI). - Printing of physical membership cards for health insurance customers was reduced up to 15% of the total health insurance customers, and guidebooks for health insurance customers were no longer printed in 2022. - Waste paper processing program has been carried out with third parties to become other value-added products, such as pulp. - Replaced 1 operational vehicle at Jakarta Office that passed the service period of 5 years.

Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Governance

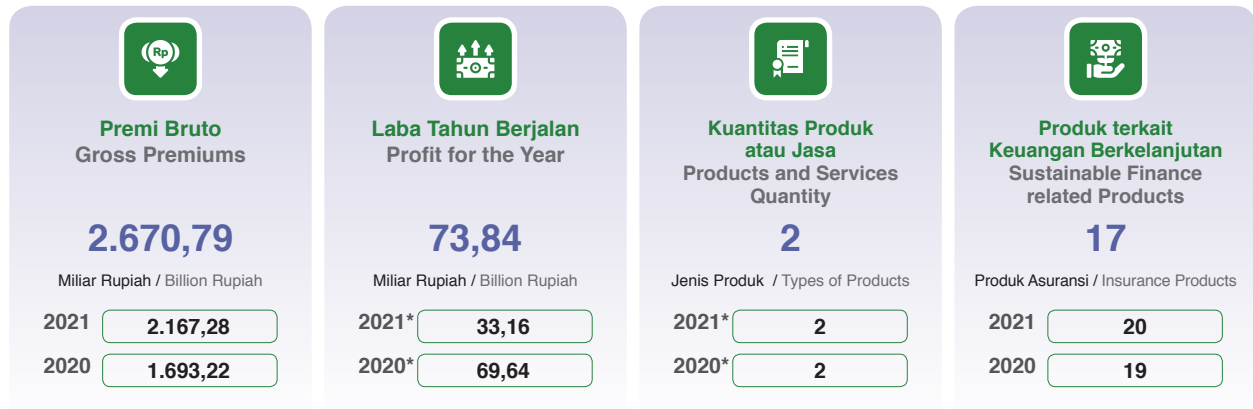
	Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh Peace, Justice, and Strong Institution	
	16.5 Secara substansial mengurangi korupsi dan penyuapan dalam segala bentuknya. 16.12 Menggalakkan dan menegakkan undang-undang dan kebijakan yang tidak diskriminatif untuk pembangunan berkelanjutan. 16.5 Substantially reducing corruption and bribery in all of its forms. 16.12 Promoting and enforcing non-discriminative laws and regulations toward sustainable development.	
	Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	Secara terus menerus mencegah terjadinya praktik korupsi, gratifikasi, diskriminasi, dan meningkatkan partisipasi semua pihak dalam peningkatan kinerja organisasi.
	Target yang Ingin Dicapai Target to Achieve	- Nullify the forced labor practice. - Enforce the principle of equality and anti-discrimination in employee management. - Nullify the practices of corruption and gratification in all of its forms.
Kegiatan yang Dilakukan Actions	- Menerapkan praktik ketenagakerjaan yang adil, termasuk dalam penentuan jam kerja yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. - Mewajibkan seluruh karyawan menerapkan Kode Etik dan Tanggung Jawab Profesi yang telah memuat poin mengenai antikorupsi dan gratifikasi. - Menerapkan antikorupsi dan gratifikasi dengan melakukan kampanye atau mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan mengenai antikorupsi dan gratifikasi.	
	- Implementing a fair labor practice, including in establishing the working hours in accordance with the laws and regulations. - Calling for all employees to apply the Code of Ethics and Professional Responsibility which includes points regarding anti-corruption and gratuities. - Implementing anti-corruption and gratification through campaign or enrolling employee in anti-corruption and gratification training.	
Pencapaian Target Target Achievement	Pada tahun 2022, tidak terdapat laporan pengaduan terkait tindakan korupsi, gratifikasi, diskriminasi, maupun kerja paksa yang dilakukan Perseroan.	
	In 2022, there was no complaint related to any act of corruption, gratification, discrimination, or forced labor conducted by the Company.	

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance Highlights

Ikhtisar Kinerja Ekonomi [B.1]

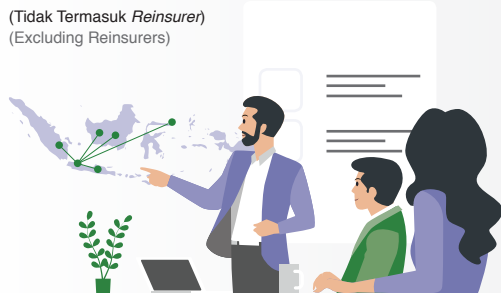
Economic Performance Highlights



Keterlibatan Pemasok Lokal

Involvement of Local Suppliers

(Tidak Termasuk Reinsurer)
(Excluding Reinsurers)



Jumlah Perusahaan

Total Companies

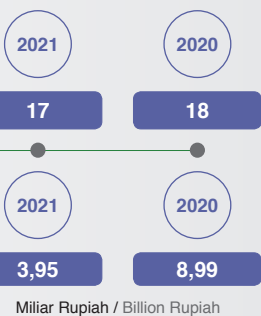
27



Nilai Kontrak

Contract Value

12,25



*Data disajikan kembali. / Data restated.

Ikhtisar Kinerja Sosial [B.3]

Social Performance Highlights

Pengelolaan Karyawan

Employee Management



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

Energi / Energy



Penggunaan Energi Energy Consumption

3.143,96

Giga Joule (GJ) / Giga Joule (GJ)

2021*	3.506,11
2020*	3.981,68



Intensitas Energi Energy Intensity

1,51

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

2021*	2,05
2020*	3,20



Penggunaan Air Water Consumption

5.102

Meter Kubik (m³) / Cubic Meter (m³)

2021	8.790
2020	10.432



Intensitas Air Water Intensity

2,46

m³/ Miliar Rupiah / m³/ Billion Rupiah

2021*	5,14
2020*	8,38

Penggunaan Kertas dan Plastik / Use of Paper and Plastic



Amplop Envelope

50.000

Lembar / Pieces

2021	45.000
2020	30.000



Jaket Polis Policy Jackets

65.000

Lembar / Pieces

2021	55.000
2020	61.000



Kartu Nama Business Cards

98

Boks / Boxes

2021	99
2020	124



Tanda Terima Receipts

200

Eksemplar /
Copies

2021	200
2020	400



Cetakan Kartu Card Prints

42.501

Lembar / Pieces

2021	65.000
2020	192.548



Kertas Paper

2.926

Rim / Rim

2021	3.190
2020	4.281

Lainnya / Others



Limbah Kertas Paper Waste

6.378 kg

2021	68.382
2020	27.198



Biaya Investasi Lingkungan Hidup Environmental Investment Costs

137,49

Juta Rupiah /
Million Rupiah

2021	102,57
2020	40,80

*Data disajikan kembali. / Data restated.

Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (PPM) Community Development and Empowerment



Biaya Program Pengembangan Kompetensi Competency Development Program Cost

5,86

Miliar Rupiah / Billion Rupiah

2021	4,08
2020	4,47



Pelaksanaan Program PPM PPM Program Implementation

7

Program

2021	7
2020	9



Penerima Manfaat Beneficiaries

11

Pihak / Party

2021	7
2020	9



Biaya PPM PPM Cost

87,11

Juta Rupiah / Million Rupiah

2021	338,43
2020	82,94

Penghargaan dan Sertifikasi Awards and Certifications

Penghargaan Awards



23rd Insurance Awards 2022

Kategori / Category

Excellent Financial Performance Full-Year 2021

Penyelenggara / Organizer
Infobank



Indonesia Customer Experience Champions 2022

Kategori / Category

Best Customer Experience Team

Penyelenggara / Organizer
SWA Magazine



Insurance Market Leaders Awards 2022

Kategori / Category

Market Leaders 2022 - General Insurance

Penyelenggara / Organizer
Media Asuransi



Best General Insurance 2022

Kategori / Category

Ekuitas Rp500 Miliar - Rp1 Triliun
Equity Rp500 Billion - Rp1 Trillion

Penyelenggara / Organizer
Media Asuransi



Cedant Terbaik 2022 **Best Cedant 2022**

Kategori / Category

Pemenang I – Kategori B
1st Winner – Category B

Penyelenggara / Organizer

PT Reasuransi MAIPARK Indonesia



Best Corporate Secretary

Kategori / Category

Industri Asuransi Umum
General Insurance Industry

Penyelenggara / Organizer

Iconomics



Top 100 CEO

Penerima / Recipient

Agus Benjamin

Penyelenggara / Organizer

Infobank



Top 200 The Next Leaders 2022

Penerima / Recipient

Gilbert Deddy Naibaho

Penyelenggara / Organizer

Infobank

Sertifikasi Certifications



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

**Lembaga Sertifikasi /
Certification Body**
United Registrar of Systems

Periode / Period
7 Oktober 2022 – 3 September 2025
October 7th, 2022 – September 3rd, 2025



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

**Lembaga Sertifikasi /
Certification Body**
United Registrar of Systems

Periode / Period
27 September 2020 – 26 September 2023
September 27th, 2020 – 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

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 General Insurance Association of Indonesia Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) General Insurance Association of Indonesia	Nasional National	Anggota Member
 Asosiasi Emiten Indonesia Indonesian Public Listed Companies Association Asosiasi Emiten Indonesia (AEI) Indonesian Public Listed Companies Association	Nasional National	Anggota Member
 KADIN INDONESIA Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Indonesia Indonesian Chamber of Commerce and Industry	Nasional National	Anggota Member
 LAPS SJK Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Indonesian Alternative Agencies for Dispute Resolution in Financial Services Sector	Nasional National	Anggota Member

SAMBUTAN DIREKSI ^[D.1]

Letter from
the Board of Directors

Agus Benjamin

Presiden Direktur
President Director

Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Pertama-tama perkenalkan kami menyampaikan terima kasih atas dukungan para pemangku kepentingan sehingga tahun 2022 dapat dilalui dengan baik dan Laporan Keberlanjutan ini dapat disampaikan sebagai bagian penting dari upaya LGI untuk terus berkomitmen dalam mewujudkan keuangan berkelanjutan. Laporan Keberlanjutan ini merupakan media bagi kami untuk memaparkan kinerja dan komitmen LGI dalam memberikan dampak positif bagi ekonomi, sosial, dan lingkungan, serta mendukung pencapaian poin-poin Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) melalui penerapan berbagai inisiatif strategis. Secara singkat, perjalanan keuangan keberlanjutan LGI di tahun 2022 kami uraikan sebagai berikut.

Dear Honorable Stakeholder,

First of all, allow us to express our gratitude for our stakeholders' support that we can successfully pass 2022 and can submit this Sustainability Report as an important part of LGI's efforts to continue to be committed to achieving sustainable finance. This Sustainability Report is a medium for us to convey LGI's performance in and commitment to providing a positive impact on the economy, social, and environment, as well as supporting the Sustainable Development Goals (SDGs) achievement through the implementation of various strategic initiatives. In brief, we describe LGI's sustainable finance journey in 2022 as follows.



Komitmen Keberlanjutan LGI

Isu keberlanjutan dan perubahan iklim merupakan salah satu topik permasalahan global yang banyak dibahas dewasa ini dan harus ditangani bersama oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk sektor swasta. Keterlibatan dalam mengelola isu keberlanjutan ini tidak hanya bermanfaat bagi kondisi global, melainkan juga bagi perusahaan itu sendiri. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang industri keuangan, LGI memiliki peran yang penting dalam mendukung keberlanjutan tersebut. Oleh karena itu, kami memiliki komitmen yang kuat dalam memastikan bahwa aktivitas bisnis LGI tidak hanya berfokus untuk meraih momentum pertumbuhan ekonomi semata, namun juga memperhatikan bagaimana strategi kami dalam memberikan kontribusi positif terhadap aspek sosial dan lingkungan dalam jangka panjang. Kami percaya bahwa bisnis yang berkelanjutan tidak hanya memberikan manfaat kepada perusahaan, tetapi juga memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan lingkungan di sekitar.

LGI's Sustainability Commitment

The sustainability and climate change issue is one of the most discussed global issues today and must be handled together by all levels of society, including the private sector. Involvement in managing sustainability issues is not only beneficial for global conditions, but also for the Company itself. As a company engaged in the financial industry, LGI has an important role in supporting sustainability. Therefore, we have a strong commitment to ensuring that LGI's business activities do not only focus on gaining momentum for economic growth, but also pay attention to how our strategy can bring a positive contribution to social and environmental aspects in the long term. We believe that a sustainable business does not only provide benefits to the Company, but also provides great benefits to the surrounding community and environment.

Nilai-Nilai Keberlanjutan LGI

Komitmen keberlanjutan inilah yang mendasarkan kami menjalankan praktik dan etika keberlanjutan sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan. Bidang usaha asuransi bukan merupakan bisnis yang menjual polis, melainkan bisnis yang menjual janji. Selama nasabah yang bersangkutan telah masuk ke dalam perjanjian dengan kami, kami harus terus menghadirkan *value creation* agar keberadaan dari setiap nasabah tersebut dapat senantiasa dipertahankan. Hal ini sejalan dengan Misi LGI, yaitu menjalankan usaha perasuransian umum secara profesional dan penuh kehati-hatian serta berkomitmen tinggi untuk mencapai pertumbuhan yang sehat. Misi kami ini mencerminkan komitmen kami untuk membangun kepercayaan nasabah dengan senantiasa menjalankan pola praktik bisnis yang mengedepankan konsep keberlanjutan. Hal ini didukung juga dengan penerapan Nilai dan Budaya Perusahaan yang menjadi pedoman bagi seluruh insan LGI untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta menjadi etika yang harus dipatuhi dan dijunjung tinggi demi mencapai tujuan bersama.

Respons dan Strategi terhadap Isu Keberlanjutan

Untuk mencapai komitmen tersebut, kami konsisten menerapkan praktik dan inisiatif bisnis yang berkelanjutan dengan mengembangkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sesuai dengan Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 yang mencakup 3 aspek, yaitu ekonomi (*profit*), sosial (*people*), dan lingkungan (*planet*). Dari aspek ekonomi, kami berfokus untuk mengembangkan produk dan jasa keuangan berkelanjutan yang tidak hanya dapat mendorong capaian pertumbuhan LGI, namun juga mampu menghadirkan nilai tambah bagi nasabah. Dari aspek sosial, kami terus berupaya meningkatkan kapasitas internal untuk menumbuhkembangkan sumber daya manusia dalam rangka menavigasi dinamika ekonomi dan pasar yang ada, terutama di era kompetisi *demand market* yang bergantung pada *behavior of costumer*. Saat ini, kami terus membangun tim dengan kesamaan *mindset* yang kuat dan unggul dalam rangka transformasi layanan asuransi dari konvensional menuju digital. Sedangkan dari aspek lingkungan, kami senantiasa mengembangkan pengelolaan bisnis yang menekankan pada *environmentally friendly* untuk turut serta dalam mendukung keberlangsungan kehidupan manusia yang ada di bumi.

Komitmen Pimpinan dalam Menerapkan Keuangan Berkelanjutan

Komitmen LGI dalam menerapkan keuangan berkelanjutan tentunya tidak terlepas dari komitmen para pimpinan yang senantiasa bergerak aktif untuk mendorong inisiatif tersebut. Hal ini dimulai dengan pembentukan kebijakan yang mendukung keuangan berkelanjutan oleh jajaran pimpinan LGI, sebagaimana dituangkan dalam RAKB. Penyusunan RAKB tersebut dilakukan oleh Direksi dan disetujui oleh Dewan Komisaris. Keterlibatan Direksi terhadap penerapan keuangan berkelanjutan juga tercermin melalui pertemuan-pertemuan berkala, yang salah satu pembahasannya bertujuan untuk memastikan penerapan keuangan berkelanjutan.

LGI's Sustainability Values

Our commitment to sustainability underlies our sustainable practices and ethics in line with the business sector we are running. The insurance business is not a business that sells policies, but a business that sells promises. As long as the customer has entered into an agreement with us, we must continue to present value creation so that each customer can always be maintained. This is in line with LGI's Mission, which is to run the general insurance business in a professional and prudent manner and is highly committed to achieving healthy growth. Our mission reflects our commitment to building customer trust by continuously implementing business practices that prioritize sustainability concept. This is also supported by the implementation of Corporate Values and Culture, which serve as guidelines for all LGI personnel 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.

Responses and Strategies to Sustainability Issues

To achieve this commitment, we consistently apply sustainable business practices and initiatives by developing a Sustainable Finance Action Plan (RAKB) in accordance with OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017, which covers 3 aspects, namely economic (*profit*), social (*people*), and environment (*planet*). From an economic perspective, we focus on developing sustainable finance products and services that not only drive LGI's growth achievements, but also provide added value to customers. From the social aspect, we continuously increase internal capacity to develop human resources in order to navigate the existing economic and market dynamics, especially in the era of demand market competition which depends on customer behavior. Currently, we continue to build a team with a strong and superior mindset in the context of transforming insurance services from conventional to digital. As for the environmental aspect, we constantly develop business management that emphasizes being environmentally friendly to participate in supporting the sustainability of human life on earth.

Leadership Commitment in Implementing Sustainable Finance

LGI's commitment to implementing sustainable finance is of course closely related to the commitment of leaders who are always active in encouraging this initiative. This begins with establishing policies that support sustainable finance by LGI leadership, as set forth in the RAKB. The RAKB is prepared by the Board of Directors and approved by the Board of Commissioners. The Board of Directors' involvement in the implementation of sustainable finance is also reflected through periodic meetings, in which one of the discussions aims at ensuring the implementation of sustainable finance.

Pencapaian Kinerja dan Target Keberlanjutan

Konsistensi kami dalam mengimplementasikan strategi keberlanjutan membuahkan hasil dengan adanya peningkatan kinerja keberlanjutan LGI sesuai dengan rencana dan target yang telah disusun, bahkan di tengah tantangan dinamika perekonomian dan situasi pandemi Covid-19 yang belum berakhir sepenuhnya. LGI senantiasa turut berperan dan berpartisipasi untuk menjadi agen yang mendorong pemulihan ekonomi, sejalan dengan mengedepankan aspek keberlanjutan. Pencapaian kinerja LGI dalam keberlanjutan diwujudkan ke dalam 3 pilar, yaitu Ekonomi yang Berkelanjutan, Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan, serta Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan.

Ekonomi yang Berkelanjutan

Pada tahun 2022, pencapaian kinerja ekonomi LGI menunjukkan performa impresif dengan mencatatkan pertumbuhan dibandingkan tahun sebelumnya. Pendapatan premi bruto tercatat mengalami peningkatan sebesar 23,23% menjadi Rp2.670,79 miliar, yang ditunjang juga dengan peningkatan hasil investasi dari berbagai produk instrumen keuangan yang dimiliki LGI sebesar 102,34% menjadi Rp44,90 miliar. Hal ini mendorong pertumbuhan laba tahun berjalan yang meningkat secara signifikan sebesar 122,68% menjadi Rp73,84 miliar dari Rp33,16 miliar.

Pertumbuhan ini memungkinkan LGI untuk lebih leluasa dalam mendistribusikan nilai ekonomi yang lebih optimal kepada para pemangku kepentingan. Pada tahun 2022, LGI mampu meningkatkan nominal pembagian dividen kepada Pemegang Saham sebesar 138,95% menjadi Rp99,95 miliar. Demikian pula, nilai ekonomi yang didistribusikan kepada nasabah melalui pembayaran klaim – bruto juga meningkat 37,29% menjadi Rp1.978,04 miliar, sejalan dengan meningkatnya manfaat sosial yang diberikan oleh layanan unit asuransi kesehatan melalui program *Health Talk* dan *Wellness*.

Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan

Pencapaian kinerja ekonomi yang berkelanjutan di tahun 2022 tidak terlepas dari konsistensi kami yang terus berupaya meningkatkan kapasitas dan kapabilitas karyawan melalui pelaksanaan program pengembangan kompetensi yang lebih intensif dan terkoordinasi dari tahun sebelumnya, baik pelatihan yang bersifat teknis maupun non-teknis. Hal ini ditunjang juga dengan program *employee wellness* yang mengajak seluruh karyawan untuk menyeimbangkan kehidupan sehari-hari antara aktivitas bekerja dengan perlunya menjaga kesehatan fisik. Program ini tidak hanya ditujukan untuk menjaga produktivitas karyawan saja, namun jumlah setiap kilometer yang berhasil ditempuh dari program tersebut turut dikonversikan menjadi sejumlah dana yang didonasikan terhadap kesejahteraan masyarakat dan pembangunan sosial. Program konversi ini telah dilaksanakan LGI sepanjang bulan Ramadhan di tahun 2022 melalui olahraga berlari. Selain itu, setiap tahun kami mengadakan webinar rutin yang menjadi *encourage* bagi karyawan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai kontribusi yang dapat mereka lakukan terhadap aspek-aspek keberlanjutan.

Performance Achievement and Sustainability Targets

Our consistency in implementing the sustainability strategy has paid off with an increase in LGI's sustainability performance in accordance with the plans and targets prepared, even amidst the challenges of economic dynamics and the Covid-19 pandemic situation which has not ended completely. LGI always plays a role and participates to become an agent that promotes economic recovery, in line with prioritizing sustainability aspects. LGI's performance achievements in sustainability are embodied in 3 pillars, namely Sustainable Economy, Sustainable Social Development, and Environmentally-Friendly Business Practices.

Sustainable Economy

In 2022, LGI's economic performance showed impressive performance by recording growth compared to the previous year's figure. Gross premium income recorded an increase of 23.23% to Rp2,670.79 billion, which was also supported by an increase in investment returns from various financial instrument products owned by LGI by 102.34% to Rp44.90 billion. This prompted growth in profit for the year which increased significantly by 122.68% to Rp73.84 billion from Rp33.16 billion.

This growth allows LGI to be more flexible in distributing more optimal economic value to stakeholders. In 2022, LGI was able to increase the nominal dividend distribution to Shareholders by 138.95% to Rp99.95 billion. Likewise, the economic value distributed to customers through payment of claims – gross also increased by 37.29% to Rp1,978.04 billion, in line with the increase in social benefits provided by health insurance unit services through the *Health Talk* and *Wellness* programs.

Sustainable Social Development

The sustainable economic performance achievement in 2022 was highly related to our consistency in constantly improving our employees' capacity and capabilities through implementing more intensive and coordinated competency development programs compared to the previous year's technical and non-technical training programs. This is also supported by the employee wellness program which invites all employees to balance daily life between work activities and the need to maintain physical health. This program is not only aimed at maintaining employee productivity, but also at the number of kilometers that have been successfully reached from the program that is also converted into an amount of funds donated to community welfare and social development. This conversion program was carried out by LGI throughout the Ramadan month in 2022 through running. In addition, every year we hold regular webinars to encourage employees to increase awareness and understanding of the contributions they can make to sustainability aspects.

Sejalan dengan itu, pengelolaan hubungan kerja sama yang adil, transparan, dan saling menguntungkan senantiasa LGI jaga dengan para mitra, baik mitra pemasaran maupun mitra operasional, termasuk dalam hal pembayaran tagihan kepada rumah sakit dan bengkel rekanan. Kami juga terus mengembangkan ekosistem digital sehingga proses kerja dapat dilakukan lebih efektif dan efisien. Begitu juga dengan komitmen terhadap pemberdayaan dan pengembangan masyarakat (PPM) yang terus kami perhatikan dengan penyelenggaraan program PPM yang menasar bidang pendidikan, literasi keuangan, serta kesehatan.

Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan

Perjalanan kami dalam menerapkan praktik bisnis yang mengedepankan konsep ramah lingkungan (*environmentally friendly*) tidak hanya mengikuti tren yang berkembang saat ini saja, melainkan telah kami mulai sejak beberapa tahun silam. Kami memandang bahwa industri asuransi ini sangat berkaitan erat dengan penyusunan kontrak yang membutuhkan penggunaan kertas secara signifikan. Oleh karena itu, sebagai tahap awal dalam menerapkan praktik bisnis yang ramah lingkungan, kami telah banyak melakukan pengembangan menuju *paperless*. Hal ini dapat ditunjukkan dari segmen asuransi kesehatan yang merupakan segmen utama LGI, di mana nasabah akan mendapatkan buku panduan dan kartu anggota yang setidaknya setiap tahun harus dicetak sebanyak 300.000 set. Atas berbagai upaya inovasi serta edukasi yang dilakukan, pada tahun 2022, kami telah berhasil untuk tidak mencetak satu pun dari buku panduan tersebut. Sedangkan untuk kartu anggota, setidaknya hanya tersisa kurang dari 20% nasabah yang masih membutuhkannya, seiring dengan perilaku dan kebiasaan nasabah yang masih menginginkan pencetakan kartu fisik.

Begitu juga dengan proses klaim nasabah, di mana setidaknya LGI menerima sebanyak 3.000 klaim dalam sehari. Dengan proses klaim konvensional, nasabah yang bersangkutan akan mengajukan klaim melalui penyampaian dokumen fisik kurang lebih sebanyak 30.000 lembar kertas setiap hari. Namun demikian, melalui inovasi e-klaim yang telah berhasil diimplementasikan, nasabah yang akan mengajukan klaim tidak perlu lagi untuk mencetak dokumen fisik dan mengirimkannya kepada kami. Inovasi ini tidak hanya mampu mengurangi jumlah penggunaan kertas dan plastik secara signifikan, namun juga dapat mengurangi *carbon footprint* yang dihasilkan dari proses distribusi kartu anggota atau buku panduan kepada nasabah maupun dokumen klaim dari nasabah kepada kami.

Pengelolaan dampak lingkungan tidak hanya kami perhatikan terhadap kegiatan operasional utama LGI, melainkan juga terhadap aspek pendukungnya. Setiap karyawan kami telah diberikan botol minuman yang dapat digunakan kembali untuk menghindari pembelian air mineral kemasan yang akan menghasilkan limbah plastik. Komitmen ini didukung juga dengan sistem pengelolaan limbah yang terus kami sempurnakan, antara lain dengan menyediakan tempat sampah khusus di

In line with that, LGI always maintains fair, transparent, and mutually beneficial management of cooperative relations with partners, both marketing partners and operational partners, including in terms of bill payments to partner hospitals and workshops. We also continue to develop the digital ecosystem for more effective and efficient work processes. Likewise, we continue to pay attention to the commitment to community empowerment and development (PPM) by implementing the PPM program, which targets the fields of education, financial literacy, and health.

Environmentally-Friendly Business Practices

Our journey in implementing business practices that promote environmentally friendly concepts have started several years ago. We do not simply follow current trends. We view that the insurance industry is closely related to drafting contracts that require significant use of paper. Therefore, as an initial step in implementing environmentally friendly business practices, we have made a lot of development towards paperless. From the health insurance segment, which is LGI's main segment, customers receive a guidebook and membership cards, which are printed at least 300,000 sets each year. Due to the various innovation and educational efforts made, in 2022, we succeeded in not printing any of these guidebooks. As for membership cards, at least less than 20% of customers still need them, in line with customers' behavior and habits who still want physical card printed.

Likewise with the customer claim process, LGI receives at least 3,000 claims a day. The conventional claim process requires customers to submit claim in physical documents of approximately 30,000 sheets of paper every day. However, through the successfully implemented e-claim innovation, customers no longer need to print physical documents and send them to us. This innovation is not only able to significantly reduce the amount of paper and plastic used, but can also reduce the carbon footprint resulting from the process of distributing membership cards or guidebooks to customers or claim documents from customers to us.

We pay attention not only to managing LGI's environmental impacts on LGI's main operational activities, but also on its supporting aspects. Each of our employees has been provided with a reusable bottle to avoid buying bottled mineral water which will generate plastic waste. As a commitment, we also keep improving the waste management system by providing special bins at the head office for recyclable waste, as well as building partnerships with third parties to process LGI plastic

kantor pusat untuk sampah yang dapat didaur ulang, serta membangun kerja sama dengan pihak ketiga untuk mengolah limbah plastik dan kertas LGI sehingga mampu menghasilkan produk lain yang memiliki nilai tambah. Perolehan materi dari hasil daur ulang tersebut juga kami gunakan untuk mendukung penyelenggaraan program-program keberlanjutan lainnya.

Tantangan dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan keuangan berkelanjutan yang kami lakukan bukannya tanpa tantangan, mengingat hal ini merupakan hal yang relatif baru bagi beberapa kalangan. Contohnya, pemahaman para nasabah serta *business partner* mengenai isu-isu keberlanjutan dan risiko-risiko sosial serta lingkungan yang masih relatif rendah, sehingga kami perlu untuk terus memberikan edukasi bahwa penerapan keuangan berkelanjutan ini merupakan suatu hal yang sangat bagus dan berdampak positif bagi sosial dan lingkungan.

Selain itu, kontradiksi peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh regulator juga turut memengaruhi perjalanan keberlanjutan kami. Di satu sisi, pemerintah, melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK), terus mendorong agar para pelaku bisnis dalam industri keuangan ini dapat menerapkan keuangan berkelanjutan secara optimal dalam setiap aktivitas bisnisnya dengan menyusun *roadmap* keuangan berkelanjutan. Sedangkan di sisi lain, masih terdapat beberapa regulasi yang mengharuskan aktivitas bisnis LGI berjalan konvensional sehingga menimbulkan tantangan tersendiri bagi kami untuk menerapkan praktik keuangan berkelanjutan secara maksimal.

Dari aspek bisnis, skala bisnis LGI yang besar membutuhkan reasuransi dari berbagai negara untuk meningkatkan perlindungan perusahaan dari risiko dan kerugian finansial. Beberapa perusahaan reasuransi global tersebut kini telah memiliki kebijakan yang tidak lagi mengasuransikan bisnis terkait batubara. Hal ini berdampak juga terhadap cakupan bisnis LGI yang sebelumnya masih mencakup bisnis asuransi pengiriman batubara, kini tidak lagi dapat mencakup bisnis tersebut. Hal ini sejalan dengan Perjanjian Paris yang menyatakan bahwa segala hal yang berkaitan dengan batubara seharusnya sudah tidak lagi dijamin oleh asuransi.

Dalam mengatasi berbagai tantangan tersebut, kami melakukan identifikasi dan mitigasi terhadap setiap tantangan untuk menentukan respons dan kebijakan yang efektif dan relevan sesuai dengan perkembangan kondisi yang ada. Memang sebagian besar tantangan-tantangan tersebut berasal dari luar LGI yang memerlukan sinergitas dan campur tangan dari berbagai pemangku kepentingan untuk mendorong implementasi keuangan berkelanjutan. Namun demikian, kami tetap memberikan komitmen dan upaya-upaya terbaik yang dapat kami lakukan untuk menerapkan keuangan berkelanjutan secara konsisten.

and paper waste to recycle the waste into other products with added value. We also use recycled materials to support the implementation of other sustainability programs.

Challenges in the Implementation of Sustainable Finance

In implementing sustainable finance, we face challenges, due to this is a relatively new matter for some circles. For example, customers' and business partners' understanding regarding sustainability issues and social and environmental risks is still relatively low. Therefore, we need to keep providing education that implementing sustainable finance is very good and brings positive impact on social and environmental.

Furthermore, the contradictions in the laws and regulations stipulated by the regulators also affect our sustainability journey. On the one hand, the government, through the Financial Services Authority (OJK), continues to encourage business players in the financial industry to implement sustainable finance optimally in all of their business activities by developing a sustainable finance roadmap. Meanwhile, on the other hand, there are still a number of regulations that require LGI's business activities to run conventionally, which creates a challenge for us to implement sustainable finance practices to the fullest.

From a business perspective, LGI's large business scale requires reinsurance from various countries to increase the Company's protection from risk and financial loss. Several of these global reinsurance companies now have policies that no longer insure coal-related businesses. This also has an impact on LGI's business scope, which previously covered the coal shipping insurance business, and now can no longer cover this business. This is in line with the Paris Agreement which states that everything related to coal should no longer be covered by insurance.

In overcoming these various challenges, we identify and mitigate each challenge to determine effective and relevant responses and policies in accordance with developments in existing conditions. Indeed, most of these challenges come from outside LGI which require synergy and intervention from various stakeholders to encourage the implementation of sustainable finance. However, we are committed and make the best efforts to implement sustainable finance consistently.

Prospek Keberlanjutan

Kami menyadari bahwa perjalanan menuju keberlanjutan merupakan sebuah tantangan yang besar, dan kami melihat bahwa masih terbuka banyak peluang yang dapat kami manfaatkan untuk menyempurnakan penerapan keuangan keberlanjutan dalam setiap kegiatan bisnis LGI. Oleh karena itu, kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja keberlanjutan di masa depan. Kami melihat bahwa konsep keberlanjutan ini memiliki 2 sisi, yaitu mengurangi dampak atau menanggulangi dampak. Selama beberapa tahun terakhir, kami banyak berfokus untuk melaksanakan program yang bersifat mengurangi dampak terhadap sosial dan lingkungan sekitar. Namun, untuk tahun 2023, kami berencana akan meningkatkan skala penerapan keberlanjutan kami untuk masuk ke aspek penanggulangan dampak dengan mengalokasikan sejumlah dana khusus dari laba tahun berjalan LGI untuk membangun kawasan hutan mangrove.

Penutup

Sebagai penutup, atas nama seluruh jajaran Direksi LGI, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah turut serta menyertai perjalanan LGI dalam meraih kinerja keberlanjutan. Kami menyadari bahwa seluruh pencapaian yang mampu ditorehkan LGI selama ini tidak terlepas dari dukungan, kepercayaan, dan kerja keras seluruh pemangku kepentingan. Oleh karena itu, kami berkeyakinan bahwa dengan sinergi kuat yang telah terbangun selama ini, LGI mampu terbang tinggi mengatasi badai bisnis di masa depan dengan penuh optimis dan percaya diri.

Sustainability Prospects

We realize that the journey towards sustainability is a big challenge, and we see that we can still take advantage of many opportunities to improve the implementation of sustainable finance in every LGI business activity. Therefore, we are committed to continuously improving our sustainability performance in the future. We view that the sustainability concept has 2 sides, namely reducing impacts or mitigating impacts. Over the past few years, we have focused a lot on implementing programs that reduce social and environmental impacts. However, for 2023, we plan to increase the scale of our sustainability implementation to enter into the aspect of impact mitigation by allocating a special amount of funds from LGI's profit for the year to develop mangrove forest areas.

Closing

To close this report, on behalf of LGI's entire Board of Directors, I would like to express my deepest gratitude to all parties who have participated in LGI's journey in achieving sustainable performance. We realize that all LGI's achievements to date are closely related to the support, trust, and hard work of all stakeholders. Therefore, we believe that with the strong synergy so far, LGI will be able to fly high to overcome the business storms in the future with optimism and confidence.

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

Determination of Report's Content and Material Topics

“LGI mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan dari setiap pemangku kepentingan dan mengupayakan pemenuhan kebutuhan tersebut, sehingga menjadi topik-topik material yang dibahas dalam laporan ini.”

“LGI identifies each stakeholder's needs and strives to fulfill these needs, and therefore, they become the material topics discussed in this report.”

Pelibatan Pemangku Kepentingan [E.4] Stakeholders Engagement

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

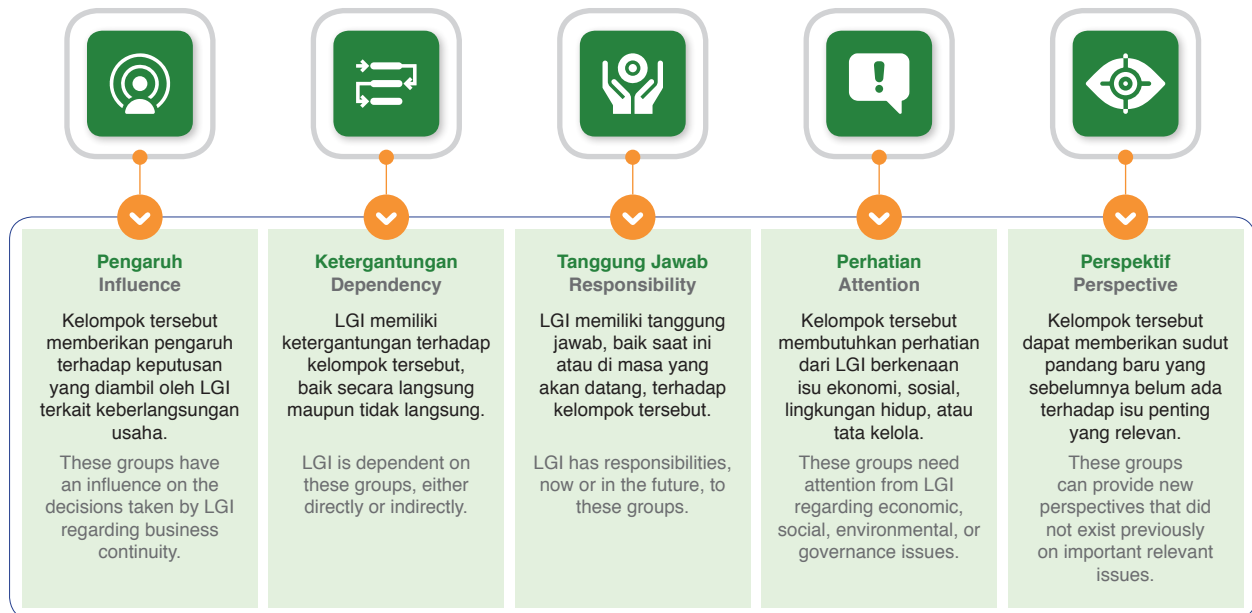
Proses pelibatan pemangku kepentingan menjadi upaya LGI untuk memenuhi harapan dari setiap kelompok pemangku kepentingan dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki, dengan cara yang tepat, dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. LGI 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.

LGI views the stakeholders as entities or individuals who are affected by LGI's activities, products, and services. On the other hand, their presence also influences LGI in realizing a successful implementation of strategies and goals achievement. Therefore, LGI involves 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 LGI'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. LGI also refers to 2015 AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) in identifying important issues and stakeholder groups related to our business activities.

Dalam menentukan isu-isu penting dan kelompok yang termasuk pemangku kepentingan tersebut, LGI memiliki beberapa kriteria sebagai berikut.

In determining important issues and groups that consider as stakeholders, LGI has the following criteria.



Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut, LGI telah memetakan pihak-pihak yang termasuk dalam kelompok pemangku kepentingan beserta dengan respons LGI dalam memenuhi kebutuhan masing-masing kelompok pemangku kepentingan tersebut. Hasil identifikasi tersebut diuraikan sebagai berikut.

Based on these criteria, LGI has mapped the parties qualified as stakeholder groups along with LGI's response in meeting the needs of each of these stakeholder groups. The identification results are described as follows.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan The Stakeholder's Needs	Respons terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Response to the Stakeholder's Needs	Metode Pelibatan Engagement Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Pemegang Saham dan Investor Shareholders and Investor	- Tanggung Jawab - Ketergantungan - Perspektif - Pengaruh - Responsibility - Dependency - Perspective - Influence	- Kinerja keuangan dan operasional Perseroan. - Keberlanjutan usaha Perseroan. - The Company's financial and operational performance. - The Company's business sustainability.	- Menyusun strategi dalam upaya meningkatkan kinerja dan keberlanjutan usaha. - Melakukan kegiatan usaha yang memperhatikan aspek keberlanjutan. - Develop strategies to improve performance and business sustainability. - Conduct business activities that consider sustainability aspects.	- Menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). - Menyampaikan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan. - Menyediakan akses informasi berupa situs web serta media sosial. - Organizing General Meeting of Shareholders (GMS). - Submitting Annual Report and Sustainability Report. - Providing information access such as websites and social media.	- Pelaksanaan RUPS setiap tahun dan sesuai kebutuhan. - Pelaporan setiap tahun atau sesuai kebutuhan. - Implementation of the GMS every year and as needed. - Conduct reporting annually or as needed.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan The Stakeholder's Needs	Respons terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Response to the Stakeholder's Needs	Metode Pelibatan Engagement Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Pemerintah dan Regulator Government and 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. - Membayar kewajiban kepada pihak berwenang.	- Pertemuan secara berkala atau sesuai kebutuhan. - Pembayaran kewajiban sesuai waktu yang ditetapkan. - Pelaporan setiap tahun atau sesuai kebutuhan.
	- Responsibility - Influence	- Compliance with applicable relevant regulations. - Fulfillment of obligations.	- Ensure the fulfillment of all applicable relevant regulations. - Fulfill obligations to relevant authorities.	- Submitting Annual Report and Sustainability Report. - Fulfilling obligations to relevant authorities.	- Regular meetings or as needed. - Payment of obligations as scheduled. - Annual reporting or as needed.
Karyawan Employees	- 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. - Menyediakan fasilitas layanan kesehatan mental bagi karyawan untuk kesejahteraan mental (<i>wellbeing</i>) karyawan.	- Melakukan pengukuran kinerja karyawan. - Menyediakan sarana pengaduan bagi karyawan. - Mengikutsertakan karyawan terhadap kegiatan pelatihan.	Sepanjang tahun atau sesuai rencana pelaksanaan program.
	- Responsibility - Dependence - Influence - Attention	- Management of a fair and responsible employment practices. - Occupational Health and Safety (OHS). - Competency development and career path.	- Manage Human Resources (HR) in accordance with applicable regulations. - Provide OHS facilities and/or infrastructure. - Organize training activities and promotions or role transfer. - Provide mental health service facility for employee's wellbeing.	- Measuring employee performance. - Providing complaint channel for employees. - Sending employees in training activities.	Throughout the year or according to the program implementation plan.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan The Stakeholder's Needs	Respons terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Response to the Stakeholder's Needs	Metode Pelibatan Engagement Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
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.	- Conducting customer satisfaction surveys. - Providing access to information via websites and social media. - Providing complaint channel for customers. - Implementing ISO 9001:2015 standard on Quality Management System and ISO 27001:2013 on Information Security Management System.	Throughout the year.
Mitra Usaha	- Tanggung Jawab - Ketergantungan	Pemenuhan kewajiban sesuai kontrak.	- 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 - Dependency	Fulfillment of obligations according to the agreement.	- Conduct a fair and transparent selection of business partners. - Fulfill payment obligations on time.	- Holding regular meetings. - Fulfilling the obligations of each party.	Throughout the year.
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.	- Involve the community in community development and empowerment (PPM) programs organized by the Company. - Provide job opportunities.	- Implementing various PPM programs. - Providing complaint channel 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.

Daftar Topik Material

Isu-isu penting dan kelompok pemangku kepentingan yang telah dipetakan Perseroan kemudian dijadikan bahan identifikasi dalam menentukan topik material. Adapun daftar topik material yang telah ditentukan Perseroan diuraikan sebagai berikut.

List of Material Topics

Important issues and stakeholder groups that have been mapped by the Company became an identification material in determining the material topics. The list of material topics that have been determined by the Company is described as follows.

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 LGI. Economic performance is a priority for LGI'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			LGI wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi mengenai identitas dan transaksi nasabah untuk melindunginya dari dampak negatif. LGI 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 LGI bergerak dalam bidang pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah. LGI's business activities are engaged in services that prioritize customer satisfaction.
	Pengembangan Masyarakat Community Development	-		Keberadaan LGI di tengah lingkungan masyarakat perlu memberikan manfaat langsung bagi masyarakat itu sendiri. The existence of LGI 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 Hidup / Environment Aspect				
	Energi dan Sumber Daya Energy and Resources			Kegiatan operasional LGI menggunakan energi dan sumber daya tertentu yang besar sehingga perlu diefisiensikan penggunaannya untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan hidup. LGI'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.
Aspek Tata Kelola / Governance Aspect				
	Anti-Diskriminasi Anti-Discrimination		-	LGI senantiasa berkomitmen untuk mengedepankan praktik ketenagakerjaan yang adil dan bertanggung jawab, serta menjalankan praktik bisnis yang meniadakan praktik korupsi dan gratifikasi. LGI is constantly committed to prioritizing a fair and responsible employment practice, and carrying out business practices that nullify corruption and gratification practices.
	Anti-Korupsi dan Gratifikasi Anti-Corruption and Gratification			

PROFIL PERUSAHAAN

Company Profile

“Dengan rekam jejak yang panjang di industri asuransi dalam negeri, LGI terus berupaya untuk mendukung kemajuan ekonomi bangsa melalui praktik keberlanjutan yang meningkatkan profitabilitas, menjaga kelestarian lingkungan hidup, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.”

“With a long track record in the domestic insurance industry, LGI continues to support the nation’s economic progress through sustainable practices that increase profitability, preserve the environment, and improve community welfare.”

Sekilas Perusahaan

The Company at a Glance



Tanggal Pendirian / Date of Establishment

6 September 1963
September 6th, 1963



Bidang Usaha / Line of Business [c.4]

Asuransi Umum
General Insurance



Jumlah Karyawan / Total Employees

451 Karyawan
451 Employees



Alamat Kantor / Office Address [c.2]

Kantor Pusat / Head Office
Gedung Lippo Kuningan Lt. 27 Unit A & F
Jl. HR Rasuna Said Kav. B-12
Jakarta, 12940
T : (021) 525 6161
E : contactcenter@lippoinsurance.com
W : www.lippoinsurance.com

Kantor Pusat Operasional / Operational Head Office

Karawaci Office Park Blok I No. 30-35
Lippo Village, Tangerang, 15139
T : (021) 5579 0683



Entitas Anak / Subsidiary



Bidang Usaha / Line of Business

Asuransi Jiwa
Life Insurance

Status Operasi / Operation Status

Beroperasi
In Operation

Jumlah Aset / Total Assets

Rp238.710.955.542,00

Kepemilikan Saham / Share

Ownership
99,999999%

Alamat / Address

Gedung Lippo Kuningan Lt. 17 Unit E
Jl. HR Rasuna Said Kav. B-12
Jakarta, 12940
T : (021) 525 4460



LippoInsurance

PT Lippo General Insurance Tbk



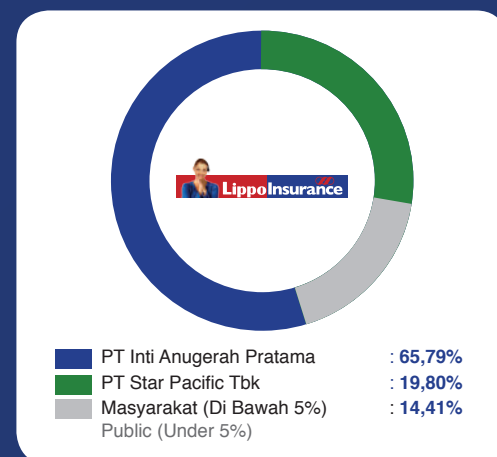
Kode Saham / Share Code

LPGI



Kepemilikan Saham / Shares Ownership [c.3]

(Per 31 Desember 2022 / As of December 31st, 2022)



Visi dan Misi Keberlanjutan [C.1] Sustainability Vision and Mission



VISI VISION

Menjadi salah satu perusahaan asuransi umum terkemuka di Indonesia dengan akses yang kuat dalam jaringan internasional.

To be one of the leading general insurers in Indonesia with a strong access in the international networks.



MISI MISSION

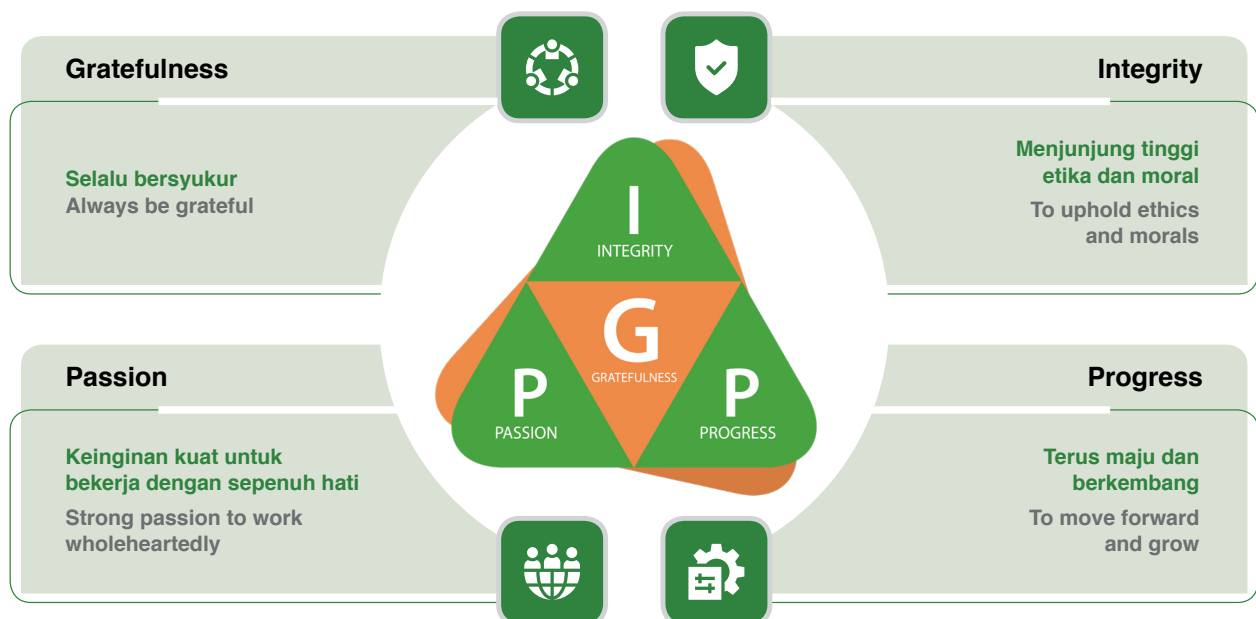
Menjalankan usaha perasuransian umum secara profesional dan penuh kehati-hatian serta berkomitmen tinggi untuk mencapai pertumbuhan yang sehat melalui standar pelayanan yang super.

Conducting general insurance business professionally and prudently with high commitment to profitable growth through superior standards of service.

Nilai dan Budaya Perusahaan Corporate Values and Culture

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab seluruh insan Perseroan senantiasa berpedoman pada Nilai dan Budaya Perusahaan yang juga menjadi etika untuk dipatuhi dan dijunjung tinggi demi mencapai tujuan bersama.

The implementation of duties and responsibilities of all Company personnel always refers to the Corporate Values and Culture, which also become ethics that must be adhered to and upheld in order to achieve common goals.



Skala Organisasi [C.3]

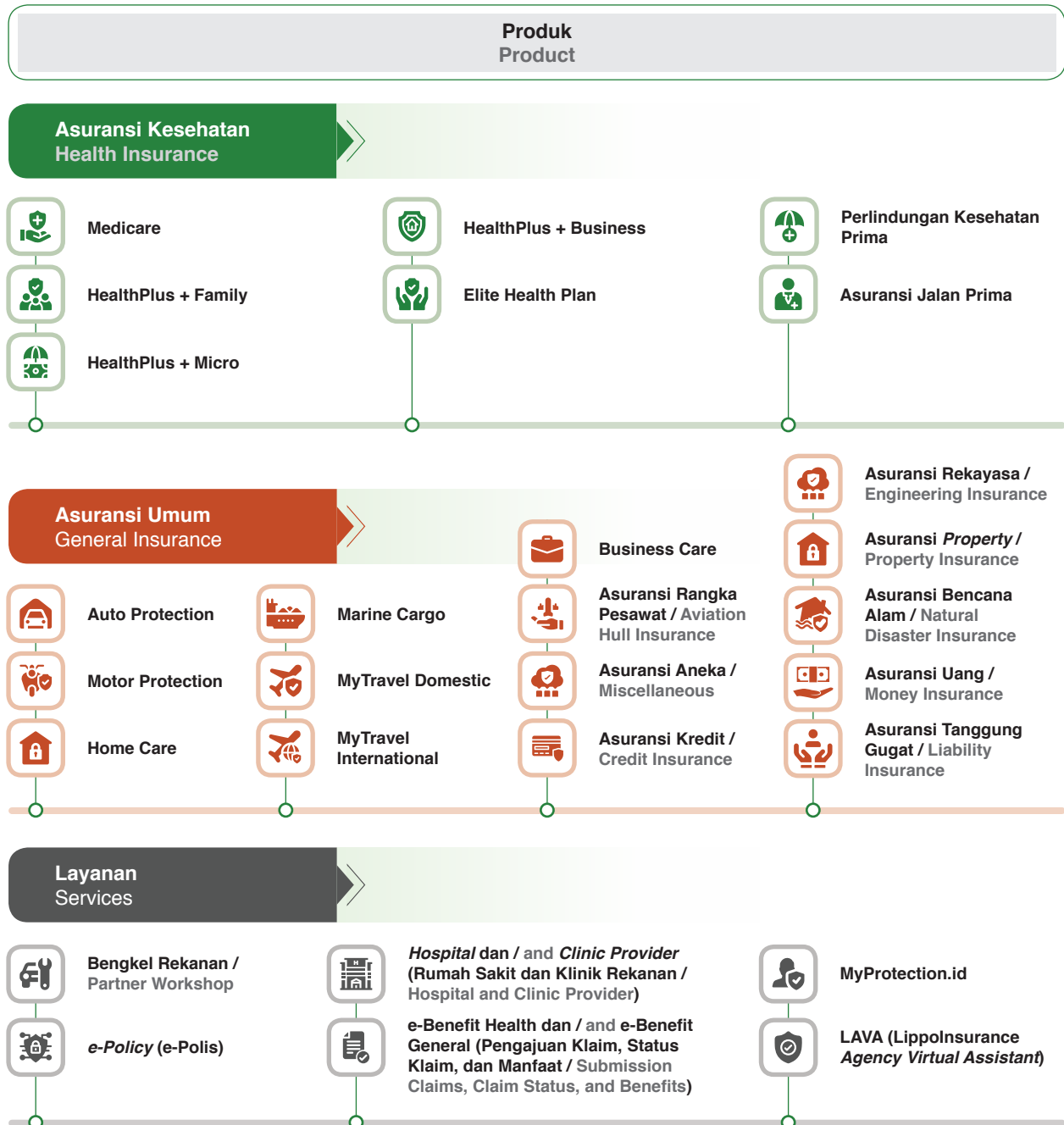
Organization Scale

Uraian	Satuan Unit	2022	2021*	2020	Description
Jumlah Aset	Miliar Rupiah Billion Rupiah	2.930,66	2.895,54	2.814,49	Total Assets
Jumlah Liabilitas	Miliar Rupiah Billion Rupiah	2.200,52	2.045,35	1.954,50	Total Liabilities
Jumlah Ekuitas	Miliar Rupiah Billion Rupiah	730,14	850,19	859,99	Total Equity
Pendapatan	Miliar Rupiah Billion Rupiah	2.076,12	1.708,88	1.245,00	Revenues
Laba Sebelum Pajak Penghasilan	Miliar Rupiah Billion Rupiah	98,60	76,30	86,62	Income Before Tax
Laba Tahun Berjalan	Miliar Rupiah Billion Rupiah	73,84	33,16	69,64	Profit for the Year
Jumlah Karyawan	Orang People	451	431	508	Total Employees
Jumlah Kantor Cabang dan Kantor Pemasaran	Unit	12	12	14	Number of Branch Offices and Marketing Offices
Jumlah Produk/Jasa yang Disediakan	Jenis Produk Types of products	2 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Umum) (Health Insurance, General Insurance)	2 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Umum) (Health Insurance, General Insurance)	2 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Umum) (Health Insurance, General Insurance)	Number of Products/Services Provided

*Data disajikan kembali. / Data restated.

Produk dan Layanan [C.4]

Products and Services



Informasi produk dan layanan LGI 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:

Complete information on LGI's products and services can be seen in the Annual Report which is presented separately with this Sustainability Report, the Company's website, various social media and other platforms owned, such as:



Wilayah Operasional [C.3] Operational Area



Keterangan / Notes:

- | | | |
|-------------|-------------|---------------|
| 1 Medan | 6 Cikarang | 11 Bali |
| 2 Pekanbaru | 7 Bandung | 12 Balikpapan |
| 3 Palembang | 8 Semarang | 13 Makassar |
| 4 Jakarta | 9 Solo | |
| 5 Karawaci | 10 Surabaya | |

Alamat Kantor Cabang dan Pemasaran [C.2]

Address of Branch Offices and Marketing Offices

Karawaci Karawaci Office Park Blok A No. 29, Lippo Village Tangerang, 15139 T : (021) 5579 3886 E : marketing.karawaci@lippoinsurance.com	Pekanbaru Gedung Surya Dumai Group Lt. 3 Jl. Jend. Sudirman No. 395 Pekanbaru, 28116 T : (0761) 39246 E : pekanbaru@lippoinsurance.com	Balikpapan Gedung BRI Lt. 7 Suite 708 B Jl. Jend. Sudirman No. 40 RT 26 Balikpapan, 76112 T : (0542) 736 751 E : marketing01.balikpapan@lippoinsurance.com
Surabaya Jl. Panglima Sudirman No. 95 Surabaya, 60271 T : (031) 535 1619 E : surabaya@lippoinsurance.com	Bali Lippo Plaza Sunset Lt. 2 No. UG-17 Jl. Sunset Road No. 818 Kuta, Bali, 80361 T : (0361) 769 391 E : denpasar@lippoinsurance.com	Semarang Ruko Siliwangi Square Jl. Jend. Sudirman No. 322 Kav. 7 Semarang, 50134 T : (024) 7626 744 E : semarang@lippoinsurance.com
Solo Ruko Manahan Blok A Jl. Adi Sucipto No. 8 Solo, 57139 T : (0271) 736 486 E : solo@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 E : medan@lippoinsurance.com	Cikarang Ruko Robsons Square Jl. MH Thamrin Blok C-18, Lippo Cikarang Bekasi, 17550 T : (021) 897 4371, 897 2381 E : cikarang@lippoinsurance.com
Palembang Komplek Palembang Square Kanto R-121 Jl. Pom IX Palembang, 30137 T : (0711) 321 444 E : Palembang@lippoinsurance.com	Bandung Jl. Sunda No. 27 C Bandung, 40122 T : (022) 426 5021 E : bandung@lippoinsurance.com	Makassar Ruko GTC Makassar Blok GA 8/31 Jl. Metro Tanjung Bunga Makassar, 90134 T : (0411) 8111 3996 E : makassar@lippoinsurance.com

Perubahan Signifikan yang Terjadi pada Perseroan [C.6]

Significant Changes in the Company

Pada tahun 2022, terdapat penutupan Kantor Pemasaran Jakarta Kota dan Kantor Pemasaran Jakarta Gatot Subroto. Selain penutupan tersebut, sepanjang tahun 2022 tidak terdapat pembukaan cabang baru, pembukaan atau penutupan unit usaha baru, serta merger atau penggabungan usaha.

In 2022, there were closures of Jakarta Kota Marketing Office and Jakarta Gatot Subroto Marketing Office. Apart from these closures, throughout 2022 there were no new branch openings, new business unit openings or closures, and mergers or business combinations.

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainability Governance

“Penerapan tata kelola keberlanjutan merupakan fondasi utama LGI dalam menjaga kepercayaan pemangku kepentingan dan mencapai kinerja terbaik.”

“Implementation of sustainable governance is LGI’s main foundation in maintaining stakeholders trust and achieving the best performance.”

Komitmen Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan

Commitment to Sustainability Governance Implementation

Tata kelola keberlanjutan merupakan nilai-nilai, prinsip, dan filosofi yang menjadi landasan utama seluruh jajaran LGI dalam berperilaku, bertindak, dan menjalankan aktivitas bisnis serta sejalan dengan semangat keberlanjutan. LGI percaya bahwa penerapan tata kelola keberlanjutan secara konsisten dan berkesinambungan akan membangun kepercayaan dari para pemangku kepentingan sehingga LGI dapat dipercaya untuk menjadi salah satu perusahaan asuransi umum terkemuka di Indonesia dengan akses yang kuat dalam jaringan internasional. Oleh karena itu, LGI berkomitmen untuk menerapkan keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*independency*), serta kewajaran dan kesetaraan (*fairness*) untuk dapat melindungi dan memenuhi kebutuhan dari para pemangku kepentingan.

Melalui Satuan Kerja Kepatuhan, LGI juga telah melakukan beberapa penyesuaian untuk menyempurnakan kualitas penerapan tata kelola keberlanjutan dengan menambahkan beberapa aspek/komponen keberlanjutan dalam proses tata kelola perusahaan, antara lain penyesuaian beberapa SOP kegiatan operasional yang dibutuhkan terkait materi/topik/dasar pemikiran penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan untuk memperhitungkan aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola.

Sustainability governance is the values, principles, and philosophies that become the main foundation for all LGI employees in behaving, acting, and carrying out business activities and in line with the spirit of sustainability. LGI believes that consistent and continuous sustainability governance implementation will build stakeholders trust, and therefore, LGI is trustworthy to become one of the leading general insurance companies in Indonesia with strong access to international network. Hence, LGI is committed to implementing transparency, accountability, responsibility, independency, and fairness in order to protect and meet stakeholders needs.

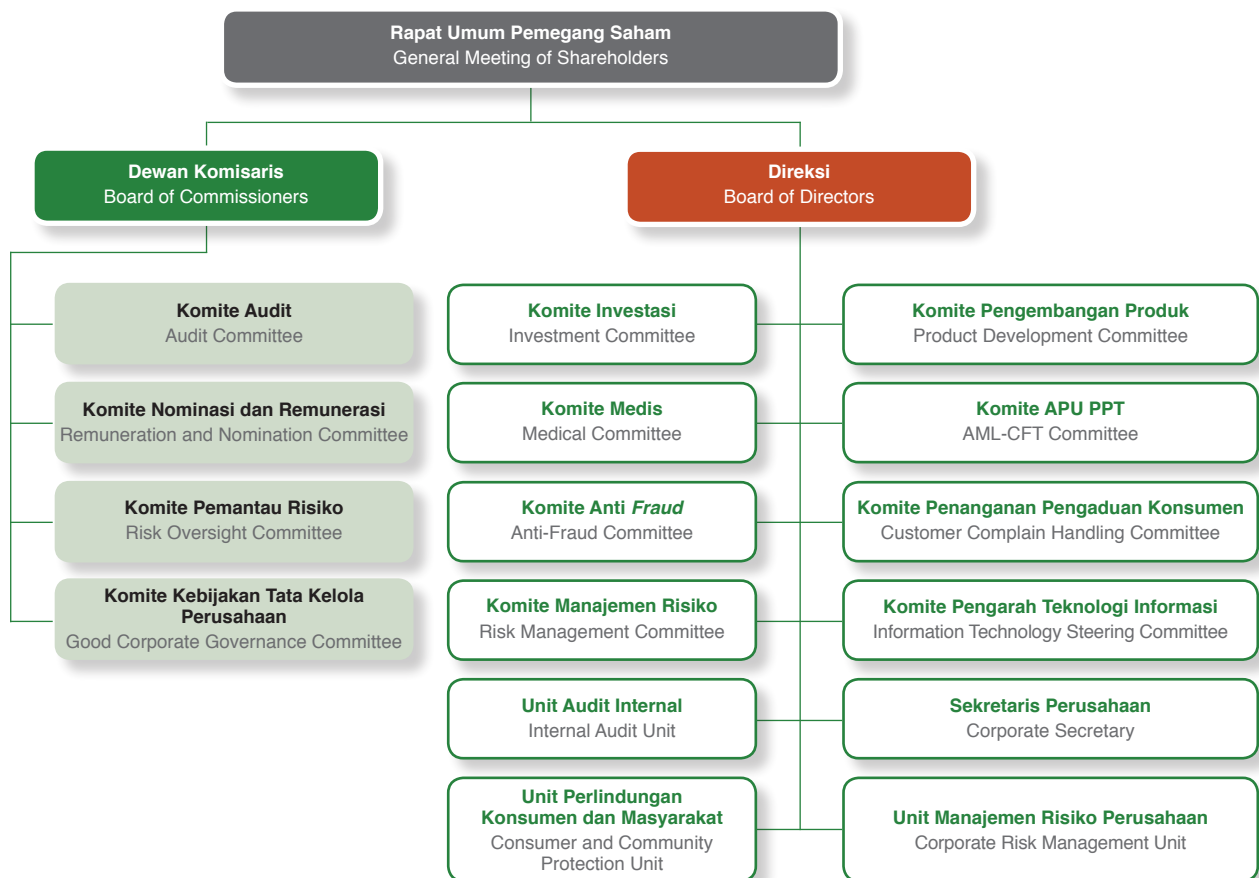
Through the Compliance Work Unit, LGI has also made several adjustments to improve the quality of sustainable governance implementation by adding several sustainability aspects/components in the corporate governance process, including adjustments to several SOPs required for operational activities related to material/topics/reasons for implementing Sustainable Finance Actions to observe economic, social, environmental, and governance aspects.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance Structure

Penanggung jawab penerapan tata kelola keberlanjutan di Perseroan terdiri dari Dewan Komisaris, Direksi, dan Komite/Unit/Fungsi di bawahnya. Masing-masing organ memiliki independensi dalam menjalankan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya dalam menerapkan tata kelola keberlanjutan dalam setiap kegiatan bisnis Perseroan.

Persons in charge of implementing sustainable governance in the Company consist of the Board of Commissioners, Board of Directors, and Committees/Units/Functions under the Boards. Each organ has independency in carrying out its duties, functions, and responsibilities in implementing sustainable governance in every business activity of the Company.



Uraian mengenai tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris, Direksi, serta organ-organ pendukungnya disampaikan dalam Laporan Tahunan LGI yang disusun 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 LGI's Annual Report which is prepared separately from this Sustainability Report.

Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.1]

Responsible Party for the Implementation of Sustainable Finance

LGI telah memiliki Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan yang bertanggung jawab dalam merealisasikan program-program keuangan berkelanjutan. Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direksi Perseroan No. 151.1/Dir-CS/VIII/2020 yang secara struktur berada di bawah koordinasi dan menjadi tanggung jawab dari Presiden Direktur. Pembentukan Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan bertujuan untuk membantu Direksi dalam memastikan terlaksananya realisasi program dan kegiatan keuangan berkelanjutan secara efektif dan efisien. Sampai dengan akhir tahun 2022, Unit Pengelola Keuangan Berkelanjutan beranggotakan 12 orang dengan beragam keahlian dan kemampuan yang kompeten dalam bidangnya masing-masing.

LGI already has a Sustainable Finance Management Unit, which is responsible for realizing sustainable finance programs. The Sustainable Finance Management Unit was established based on the Board of Directors' Decision Letter No. 151.1/Dir-CS/VIII/2020, which is structurally under the coordination and responsibility of the President Director. The establishment of Sustainable Finance Management Unit aims to assist the Board of Directors in ensuring effective and efficient implementation of sustainable finance programs and activities. As of the end of 2022, the Sustainable Finance Management Unit has 12 members with various expertise, abilities, and are competent in their respective fields.

Pengembangan Kompetensi terkait Aspek Keberlanjutan [E.2]

Competency Development related to Sustainability Aspect

Program pengembangan kompetensi yang dilaksanakan LGI tidak hanya ditujukan untuk menunjang kegiatan operasional LGI, namun juga untuk mendukung penerapan aspek-aspek keberlanjutan di lingkungan kerja LGI. Informasi mengenai program pengembangan kompetensi terkait aspek keberlanjutan yang dilaksanakan LGI sepanjang tahun 2022 diuraikan sebagai berikut.

The competency development programs implemented by LGI are not only intended to support LGI's operational activities, but also to support the implementation of sustainability aspects in LGI's work environment. Information on competency development programs related to sustainability aspects that LGI implemented throughout 2022 are described 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)
Sharing Session - Implementasi Rencana Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Sharing Session - Implementation of Sustainable Finance Plan (RAKB)	Webinar, 14 Januari Webinar, January 14 th	LGI	20	2
The Impact of ESG on The Performance of Financial Services Industry	Webinar, 27 Januari Webinar, January 27 th	Otoritas Jasa Keuangan Financial Services Authority	1	3
Aligning Sustainability and Risk Management	Webinar, 25 Februari Webinar, February 25 th	GRC Management	1	6
Tantangan dan Peluang Profesi Manajemen Risiko dalam Pencapaian Tujuan Keuangan Berkelanjutan Challenges and Opportunities for Risk Management Profession to Achieve Sustainable Finance Goals	Webinar, 25 Februari Webinar, February 25 th	Indonesia Risk Management Professional Association (IRMAPA)	3	2

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)
<i>Managing Environmental, Social, and Governance Risk in Insurance Business</i>	Webinar, 22 Maret Webinar, March 22 nd	Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI) Indonesian Association of Insurance Management Experts	1	4
Diseminasi Panduan <i>Assessment</i> Mandiri Penerapan Kesetaraan Gender di Tempat kerja Dissemination of Self-Assessment Guidelines to Apply Gender Equality in Workplace	Webinar, 24 Oktober Webinar, October 24 th	Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO) Indonesian Entrepreneurs Association	1	2
<i>Mandiri Sustainability Forum 2022 - Industry for Tomorrow</i>	Webinar, 2 November Webinar, November 2 nd	PT Bank Mandiri Tbk	1	2
Konferensi Nasional Profesional Manajemen Risiko VIII "ESG Investing and Risk Mitigation" National Conference of Risk Management Professional VIII "ESG Investing and Risk Mitigation"	Webinar, 1 Desember Webinar, December 1 st	Lembaga Sertifikasi Profesi Manajemen Risiko (LSPMR) Risk Management Professional Certification Institute	2	8
Sosialisasi Aksi Keuangan Berkelanjutan Dissemination of Sustainable Finance Action	Webinar, 22 Desember Webinar, December 22 nd	LGI	47	2

Manajemen Risiko Keberlanjutan [E.3] Sustainability Risk Management

LGI berkomitmen penuh untuk melaksanakan upaya-upaya dalam meminimalkan eksternalitas negatif dan meningkatkan dampak positif terhadap sosial dan lingkungan hidup. Implementasi komitmen ini didukung oleh penerapan Kebijakan Manajemen Risiko dengan pengawasan aktif dari Dewan Komisaris terhadap Direksi 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.

- **Identifikasi Risiko:** Perseroan melakukan identifikasi risiko, termasuk risiko yang melekat pada kegiatan usaha yang dilakukan oleh Unit Manajemen Risiko Perusahaan.
- **Pengukuran Risiko:** Perseroan memiliki metode pengukuran risiko, di mana risiko diukur sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas kegiatan usaha.
- **Pengendalian Risiko:** Perseroan telah melakukan pengendalian risiko untuk mengetahui efektivitas penerapan manajemen risiko dengan mempertimbangkan hasil pengukuran risiko, termasuk menetapkan strategi mitigasi risiko.
- **Pemantauan Risiko:** Perseroan melakukan pemantauan terhadap hasil pengukuran dan pengendalian risiko secara keseluruhan.

LGI is fully committed to implementing efforts to minimize negative externalities and increase positive social and environmental impacts. The implementation of this commitment is supported by the implementation of Risk Management Policy with active supervision from the Board of Commissioners to the Board of Directors for the effectiveness of Risk Management implementation; there are adequate policies, procedures, and determination of risk limits that are clearly defined and listed in documented information; as well as adequate process of identifying, measuring, controlling, and monitoring risks.

- **Risk Identification:** the Company is identifying risk, including risk that attaches to the business activities conducted by the Corporate Risk Management Unit.
- **Risk Measurement:** the Company has a risk measurement method, where risk is measured according to the business characteristics and complexities.
- **Risk Control:** the Company has been conducting risk control to learn about the effectivity of risk management implementation by considering the risk measurement results, including implementing the risk mitigation strategy.
- **Risk Monitoring:** the Company is conducting an overall monitoring on the measurement results and risk control.

Risiko-risiko tersebut diidentifikasi, diukur, dan dikendalikan oleh Perseroan, serta dipantau dalam suatu bentuk dokumentasi risiko (*risk register*). Selain itu, Perseroan juga menerapkan 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), LGI 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 2022.
- 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. Kerangka kerja dan tata kelola manajemen risiko menggunakan Pendekatan Pertahanan Tiga Lapis (*Three Lines of Defence*);
- b. 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.
- d. 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.

Those risks are identified, measured, and controlled by the Company, as well as monitored in the form of risk register. Also, the Company is implementing 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 benefits of work programs/projects for the Company’s business sustainability. The risk mapping strategy is 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 system 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 Sustainable Finance Action Plan (RAKB), LGI has implemented risk management that is 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 have been determined in line with the Company’s 2022 Business Plan.
- e. Consistency in implementing more comprehensive business strategies, business programs, and business products to achieve better performance.

2. Risk Management Framework

- a. The risk management framework and governance use the Three Lines of Defence Approach;
- b. A risk management strategy that is in line with the level of risk and adequacy of organizational tools in supporting the implementation of an effective risk management, including clarity of authority and responsibility.
- c. 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.
- d. 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. Proses Manajemen Risiko, Sistem Informasi, dan Sumber Daya Manusia

- 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.
- Kecukupan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia dalam mendukung proses manajemen risiko Keuangan Berkelanjutan.

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

- 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.
- Adequate quantity and quality of Human Resources in supporting the Sustainable Finance risk management process.

Jenis Risiko dan Upaya Mitigasi

Risiko yang dihadapi LGI serta langkah mitigasinya diuraikan sebagai berikut.

Types of Risks and Mitigation Efforts

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

Jenis Risiko Risk Type	Penjelasan Explanation	Pengukuran Risiko Risk Measurement	Mitigasi Mitigation
Risiko Strategis	Risiko yang diakibatkan dari ketidakepatan Perseroan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan keputusan strategis.	Perseroan melakukan uji coba <i>stress testing</i> terhadap berbagai indikator atau parameter yang terkait dengan strategi bisnis.	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.
Strategic Risk	Risks resulting from the Company's inaccuracy in making and/or implementing strategic decisions.	The Company conducts stress testing on various indicators or parameters related to business strategy.	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	Risiko yang diakibatkan dari kegiatan operasional Perseroan yang tidak dapat berjalan optimal.	Perseroan melakukan pertimbangan dan pengukuran terhadap berbagai indikator atau parameter yang terkait dengan operasional Perseroan.	Perseroan memastikan bahwa teknologi informasi, data-data penting, keamanan dari pemrosesan data, dan praktik operasional lainnya telah andal untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan manusia.
Operational Risk	Risks resulting from the Company's non-optimal operational activities.	The Company considers and measures various indicators or parameters related to the Company's operations.	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.
Risiko Asuransi	Risiko yang diakibatkan dari kegagalan Perseroan untuk memenuhi kewajiban kepada nasabah.	Perseroan menggunakan berbagai indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kemampuan pemenuhan kewajiban kepada nasabah.	Perseroan memiliki panduan untuk melakukan pemantauan besarnya risiko asuransi, serta satuan kerja khusus yang bertanggung jawab dalam mengendalikan risiko asuransi.
Insurance Risk	Risks resulting from the Company's failure to fulfill obligations to customers.	The Company uses various indicators or parameters in measuring the level of ability to fulfill its obligations to customers.	The Company already has guidelines for monitoring the magnitude of insurance risk, and establishing a special unit responsible for controlling insurance risk.
Risiko Kredit	Risiko yang diakibatkan dari kegagalan pihak lain untuk memenuhi kewajiban kepada Perseroan.	Perseroan menggunakan berbagai indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kesehatan piutang, investasi, dan reasuransi.	Perseroan memastikan bahwa fungsi pengelolaan dana telah berfungsi memadai, serta menjaga eksposur risiko kredit.
Credit Risk	Risks resulting from the failure of other parties to fulfill obligations to the Company.	The Company uses various indicators or parameters to measure the soundness level of the Company's receivables, investments, and reinsurance.	The Company ensures that the fund management function is working adequately, and maintains credit risk exposure.

Jenis Risiko Risk Type	Penjelasan Explanation	Pengukuran Risiko Risk Measurement	Mitigasi Mitigation
Risiko Pasar Market Risk	Risiko yang diakibatkan dari perubahan kondisi pasar sehingga memengaruhi 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.
Risiko Kepatuhan Compliance Risk	Risiko yang diakibatkan dari ketidakmampuan dalam mematuhi dan/atau melaksanakan peraturan perundang-undangan serta ketentuan yang berlaku bagi Perseroan. Risks 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

LGI senantiasa mengedepankan praktik-praktik bisnis yang sehat dan menerapkan kedisiplinan, sebagaimana yang tercantum dalam Kode Etik dan Tanggung Jawab Profesi Perseroan yang telah memuat kebijakan pengendalian anti korupsi dan gratifikasi. LGI 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, LGI melarang penggunaan dana, aset, dan sumber daya lainnya untuk tujuan yang tidak sah, tidak pantas, dan tidak etis yang menguntungkan pihak tertentu. Pada tahun 2022, sosialisasi kode etik dan tanggung jawab profesi telah dilakukan LGI pada tanggal 21 April 2022 yang turut membahas mengenai Anti Korupsi dan Gratifikasi.

LGI always prioritizes healthy business practices and applies discipline, as stated in the Professional Code of Ethics and Responsibility which has contained anti-corruption and gratuity control policies. LGI also ensures 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, LGI prohibits the use of the Company's funds, assets, and other resources for unauthorized, inappropriate, and unethical purposes that benefit certain parties. In 2022, LGI disseminated the code of ethics and professional responsibilities on April 21st, 2022 which included matters concerning Anti-Corruption and Gratuity.

Sistem Pelaporan Pelanggaran

Whistleblowing System

LGI 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. LGI menjamin kerahasiaan identitas dan informasi pelapor, serta berkomitmen untuk memberikan perlindungan terhadap pihak pelapor.

Sepanjang tahun 2022, tidak terdapat laporan pengaduan pelanggaran terkait *fraud*/kecurangan yang memengaruhi kegiatan operasional atau kondisi keuangan Perseroan.

LGI has 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. LGI guarantees the confidentiality of the whistleblower's identity and information, and are committed to providing protection for the whistleblower.

Throughout 2022, there were no reports of complaints of violations related to fraud, 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

Penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam kegiatan operasional LGI menemui berbagai tantangan sekaligus peluang dari berbagai sumber, baik dari lingkungan internal maupun eksternal. Dari sisi internal, tantangan muncul dari masih terbatasnya kemampuan karyawan untuk memahami luasnya aspek prinsip-prinsip keberlanjutan, sehingga LGI memerlukan proses yang lebih panjang untuk dapat menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan ke dalam seluruh kegiatan operasional LGI secara optimal dan berkesinambungan. Menanggapi tantangan tersebut, LGI berupaya untuk meningkatkan program pelatihan mengenai keberlanjutan kepada karyawan, sehingga diharapkan seluruh karyawan dapat memiliki kemampuan yang memadai mengenai prinsip-prinsip keberlanjutan yang relevan dan dapat diterapkan ke dalam operasional LGI. Selain itu, LGI melakukan *benchmark* pada perusahaan lain dalam industri asuransi terkait penerapan terbaik aspek keberlanjutan untuk diimplementasikan dalam program-program keberlanjutan yang akan LGI realisasikan.

Sementara itu, tantangan dari sisi eksternal muncul dengan adanya perkembangan kebijakan dari regulator yang dapat memengaruhi kegiatan operasional LGI. 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. LGI 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. Begitu juga dengan pemahaman nasabah akan praktik-praktik bisnis yang berkelanjutan masih perlu untuk terus didorong. Terkait dengan hal ini, LGI senantiasa melakukan penelitian dan pengembangan terhadap produk-produk LGI agar sejalan dengan kebutuhan nasabah. LGI juga merealisasikan beberapa program terkait edukasi literasi keuangan agar masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai pengelolaan keuangan serta pentingnya berasuransi dengan mengedepankan praktik-praktik bisnis yang berkelanjutan.

Selain tantangan, penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan ini juga merupakan sebuah peluang yang tepat bagi LGI untuk melakukan berbagai langkah efisiensi yang terukur sehingga dapat tercipta ketahanan bisnis yang kuat. Selain itu, penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan yang berkesinambungan dapat terus meningkatkan daya saing dan citra positif LGI di hadapan pemangku kepentingan.

The implementation of sustainability principles in LGI's operational activities encounters various challenges and opportunities from various sources, both from the internal and external environment. From the internal side, challenges arise from employees' limited ability to understand the broad aspects of sustainability principles, and therefore, requires a longer process for LGI to apply the sustainability principles to all LGI's operational activities optimally and sustainably. Responding to these challenges, LGI seeks to improve training programs on sustainability for employees, so that all employees have adequate skills regarding relevant sustainability principles and apply the skills to LGI's operations. In addition, LGI performs benchmarks with other companies in the insurance industry regarding the best practices of sustainability aspects to be implemented in sustainability programs that LGI will carry out.

Meanwhile, challenges from the external side emerged with amendments to regulatory provisions that could affect LGI's operational activities. In this regard, the Corporate Secretary and person in charge of each department regularly participate in the regulator's dissemination and analyze the conformity between Government policies and LGI's operational policies. LGI also updates 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. The same goes for promoting customer awareness of sustainable business practices. In this regard, LGI always conducts research and development on LGI products to be in line with the customer needs. LGI has also realized several programs related to financial literacy education to provide information to the public on financial management and the importance of insurance by prioritizing sustainable business practices.

Apart from being a challenge, the implementation of these sustainability principles is also a proper opportunity for LGI to carry out various measurable efficiency steps to create strong business resilience. In addition, the continuous implementation of sustainability principles can keep increasing LGI's competitiveness and positive image in the eye of stakeholders.

MENJAGA KEBERLANJUTAN EKONOMI

Maintaining Economic Sustainability

“Kebertanlanjutan kinerja ekonomi penting untuk dikelola karena berdampak pada kelangsungan usaha LGI dan pemangku kepentingan.”

“Economic performance sustainability is important to manage because it has an impact on LGI’s business continuity and stakeholders.”

Kebertanlanjutan Aspek Ekonomi

Economic Aspect Sustainability

LGI terus berupaya untuk mencatatkan kinerja yang stabil di tengah kondisi makroekonomi yang dibayang-bayangi oleh resesi. LGI berfokus untuk memperkuat fundamental bisnis dengan melakukan berbagai inovasi produk dan layanan, sehingga mampu menghadirkan dukungan dan perlindungan bagi masyarakat, baik aspek perlindungan kesehatan maupun non-kesehatan.

LGI consistently strives to record stable performance amidst the macroeconomic conditions being overshadowed by recession. LGI focuses on strengthening business fundamentals by carrying out various product and service innovations, to provide support and protection for the community, in terms of health and non-health protection.

Pada tahun 2022, kinerja keuangan LGI secara umum telah sejalan dengan target yang ditentukan, meski beberapa poin masih perlu untuk lebih diperhatikan di periode mendatang. Realisasi premi bruto mencapai Rp2.670,79 miliar atau 101,94% dari target dan pendapatan mencapai Rp2.076,12 miliar atau 114,78% dari target. Sedangkan laba tahun berjalan di tahun 2022 tercatat mencapai Rp73,84 miliar atau 69,46% dari target. Informasi lebih lengkap mengenai perbandingan target dan realisasi selama 3 tahun terakhir diungkapkan sebagai berikut. **[F.2]**

In 2022, LGI’s financial performance in general was in line with the predetermined target, although several points still needed more attention to in the coming period. Realization of gross premiums reached Rp2,670.79 billion or 101.94% of the target and revenues reached Rp2,076.12 billion or 114.78% of the target. Meanwhile, profit for the year in 2022 was recorded at Rp73.84 billion or 69.46% of the target. More complete information regarding the comparison of targets and realizations for the last 3 years is presented follows. **[F.2]**

Perbandingan Target dan Realisasi Tahun 2020-2022

Comparison of Targets and Realizations for 2020-2022

(dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)

Uraian Description	2022			2021*			2020*		
	Realisasi Realization	Target**	Pencapaian Achievement (%)	Realisasi* Realization*	Target**	Pencapaian Achievement (%)	Realisasi* Realization*	Target**	Pencapaian Achievement (%)
Jumlah Aset Total Assets	2.930,66	2.963,44	98,89	2.895,54	3.013,49	96,09	2.814,49	2.541,92	110,72
Jumlah Liabilitas Total Liabilities	2.200,52	2.098,18	104,88	2.045,35	2.026,86	100,91	1.954,50	1.594,60	122,57
Jumlah Ekuitas Total Equity	730,14	865,26	84,38	850,19	986,64	86,17	859,99	947,32	90,78
Pendapatan Revenue	2.076,12	1.808,69	114,78	1.708,88	1.334,98	128,01	1.245,00	1.144,34	108,80
Premi Bruto Gross Premiums	2.670,79	2.619,84	101,94	2.167,28	1.725,00	125,64	1.693,22	1.600,00	105,83
Klaim Bruto Gross Claims	1.978,04	1.610,23	122,84	1.440,78	700,98	205,54	957,76	967,97	98,95
Hasil <i>Underwriting</i> Underwriting Income	275,09	373,56	73,64	315,25	285,47	110,43	279,13	211,21	132,16
Laba Tahun Berjalan Profit for the Year	73,84	106,30	69,46	33,16	120,62	27,49	69,64	57,48	121,16

* Data disajikan kembali. / Data restated.

** Belum menerapkan PSAK 71 dan PSAK 24. / Not yet implementing PSAK 71 and PSAK 24.

Distribusi Kinerja Ekonomi

Economic Performance Distribution

Kontribusi LGI terhadap para pemangku kepentingan dari segi finansial dapat diukur dengan perhitungan distribusi kinerja ekonomi. 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 LGI selama tahun buku. Nilai ekonomi yang didistribusikan merupakan jumlah pengeluaran yang diberikan LGI kepada berbagai kelompok pemangku kepentingan. Sementara itu, nilai ekonomi yang ditahan merupakan selisih antara nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dikurangi nilai ekonomi yang didistribusikan. Uraian kinerja distribusi nilai ekonomi selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

LGI's contribution to stakeholders from a financial perspective can be measured by calculating the distribution of economic performance. The proportion can be seen from the comparison between the economic value generated, economic value distributed, and economic value retained. The direct economic value generated is the amount of income earned by LGI during the financial year. The economic value distributed is the total expenditure provided by LGI to various stakeholder groups. Meanwhile, the economic value retained is the difference between the direct economic value generated and economic value distributed. The description of performance of economic value distributed for the last 3 years is described as follows.

(dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)

Uraian	Periode Pelaporan Reporting Period			Description
	2022	2021*	2020*	
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan				Direct Economic Value Generated
Penerimaan Premi Neto	2.641,69	2.200,37	1.577,25	Net Premium Income Received
Penerimaan Klaim Reasuransi	330,29	206,27	286,73	Reinsurance Claims Received
Hasil Penjualan dan Pencairan Investasi	1.549,07	1.242,33	1.485,37	Proceeds from Sale and Redemption of Investments
Penerimaan Bunga	8,81	21,62	24,35	Interest Income Received
Penerimaan Dividen	0,81	0,15	2,03	Dividend Income Received
Penerimaan Reksadana	16,49	9,70	16,40	Mutual Fund Income Received
Penerimaan Sewa	0,30	0,60	0,09	Rent Received
Hasil Penjualan Aset Tetap	1,62	4,70	0,66	Proceeds from Fixed Assets
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	4.549,08	3.685,74	3.392,88	Total Direct Economic Value Generated
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan				Economic Value Distributed
Pembayaran Klaim kepada Nasabah	1.980,32	1.431,60	951,72	Claims Paid to Customer
Pembayaran Komisi	105,72	82,20	67,18	Commissions Paid
Pembayaran Premi Reasuransi	557,85	484,71	419,62	Reinsurance Premium Paid
Pembayaran Beban Usaha	222,90	160,65	80,61	Operating Expenses Paid
Pembayaran Pajak kepada Pemerintah	5,41	17,15	10,99	Taxed Paid to the Government
Penempatan Investasi	1.461,26	1.389,27	1.692,09	Placement of Investments
Perolehan Aset Tetap	8,41	11,11	10,05	Acquisition of Fixed Assets
Pembelian Piranti Lunak Komputer	1,06	3,53	1,03	Acquisition of Computer Software
Pembayaran Dividen kepada Pemegang Saham	99,95	41,83	32,08	Dividends Paid to the Shareholders
Pembayaran Kembali atas Liabilitas Sewa	1,61	1,33	1,70	Repayment of Lease Liabilities
Pembayaran Lain-Lain - Bersih	93,94	56,97	119,27	Other Payments
Pengeluaran untuk Masyarakat	0,09	0,34	0,08	Expenditure for the Community
Pengeluaran untuk Lingkungan Hidup	0,14	0,10	0,04	Expenditure for the Environment
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	4.538,66	3.680,79	3.386,46	Total Economic Value Distributed
Nilai Ekonomi yang Ditahan	10,42	4,95	6,42	Economic Value Retained

*Data disajikan kembali. / Data restated.

Kerja Sama yang Saling Menguntungkan Mutual Cooperation

LGI senantiasa menjaga hubungan baik dengan mitra usaha dalam rangka mewujudkan pengadaan barang dan jasa yang efisien, efektif, transparan, bersaing, adil, dan wajar. Dengan demikian, LGI memperoleh mitra usaha berkualitas yang mampu memberikan barang dan jasa yang sesuai dengan persyaratan yang diharapkan. Jumlah pemasok yang terlibat dalam memenuhi kebutuhan operasional LGI dalam kurun waktu 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

LGI always maintains good relationship with business partners in order to achieve efficient, effective, transparent, competitive, fair, and reasonable procurement of goods and services. Thus, LGI obtains quality business partners who can provide goods and services according to the expected requirements. The number of suppliers involved in meeting LGI's operational needs in the last 3 years is described as follows.

Pemasok Perseroan Company's Suppliers

Uraian Description	2022		2021		2020	
	Jumlah Perusahaan Total Companies	Persentase Percentage (%)	Jumlah Perusahaan Total Companies	Persentase Percentage (%)	Jumlah Perusahaan Total Companies	Persentase Percentage (%)
Pemasok Lokal Local Suppliers	27	27,00	17	32,08	18	34,62
Pemasok Nasional National Suppliers	73	73,00	36	67,92	34	65,38
Jumlah	100	100,00	53	100,00	52	100,00

Mekanisme Pengaduan Masalah Mitra Usaha

Seluruh pemasok LGI 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. Dalam 3 tahun terakhir, Perseroan tidak menerima laporan pengaduan terkait dengan perjanjian kontrak bersama mitra usaha.

Complaint Mechanism for Business Partner Problem

All LGI's suppliers can report a complaint if it is proven that during the contract for procurement of goods and services, one of the parties commits a breach of the contract. Complaint report can be submitted through the relevant Department that deals directly with the business partner. In the last 3 years, the Company has not received any complaints regarding contractual agreements with business partners.

MENINGKATKAN KUALITAS INSAN LGI

IMPROVING THE QUALITY OF LGI PEOPLE

“Kepedulian LGI terhadap karyawan menjadi bagian penting dari kinerja sosial yang dapat berpengaruh pada peningkatan kinerja ekonomi LGI.”

“LGI’s concern for employees is an important part of social performance which can affect the increase in LGI’s economic performance.”

Ketenagakerjaan

Employment

Karyawan merupakan aset terpenting bagi LGI. Sebagai ujung tombak keberhasilan LGI, karyawan berperan dalam menciptakan inovasi produk dan layanan, meningkatkan kepuasan nasabah, serta menangani seluruh proses bisnis LGI. Oleh karena itu, LGI berkomitmen dalam membangun hubungan industrial yang harmonis melalui pengelolaan ketenagakerjaan yang adil dan memberikan hak-hak normatif yang mereka miliki, sesuai dengan kontrak kerja yang disepakati. LGI juga berkomitmen dalam hal kesetaraan gender, dalam hal kesempatan kerja dan pengembangan karier, program pengembangan kompetensi karyawan, serta sistem remunerasi yang proporsional. Begitu juga dengan proses rekrutmen, LGI senantiasa mengedepankan kandidat yang memiliki orientasi jangka panjang untuk bergabung dengan Perseroan. Dalam mengelola karyawan, LGI berpedoman pada regulasi yang berlaku, antara lain Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan beserta turunannya dan kebijakan-kebijakan internal LGI.

Selain itu, pengelolaan karyawan yang bertanggung jawab merupakan salah satu wujud komitmen LGI dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, khususnya poin 8 tentang Pekerjaan yang Layak dan Pertumbuhan Ekonomi yang berkaitan dengan penyediaan lapangan kerja, melakukan pelatihan dan pendidikan, dan perlindungan hak-hak tenaga kerja.

Employees are the most important assets for LGI. As the spearhead of LGI’s success, employees play a role in creating product and service innovations, increasing customer satisfaction, and handling all LGI business processes. Therefore, LGI is committed to building harmonious industrial relations through fair labor management and giving them their normative rights, in accordance with the agreed work contract. LGI is also committed to gender equality, in terms of job opportunities and career development, employee competency development programs, and a proportional remuneration system. Similarly to the recruitment process, LGI prefers candidates who demonstrate a long-term commitment to becoming part of the company. In managing employees, LGI refers to the applicable regulations, among others, Law No. 13 of 2003 on Manpower, its derivatives, and LGI’s internal policies.

Furthermore, responsible employee management is a manifestation of LGI’s commitment to supporting the Sustainable Development Goals, particularly point 8 on Decent Work and Economic Growth, which relates to providing employment, conducting training and education programs, and protecting labor rights.

Kesetaraan dan Keberagaman di Lingkungan Kerja [F.18]

Karyawan LGI berasal dari berbagai latar belakang yang beragam. Oleh karena itu, LGI menciptakan lingkungan kerja yang inklusif agar tercipta rasa aman dan nyaman dari setiap karyawan yang bekerja di lingkungan Perseroan. LGI percaya bahwa keberagaman akan membawa kreativitas yang tidak didapatkan dalam suasana kerja yang homogen sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan. Selain itu, LGI memastikan setiap karyawan mendapatkan perlakuan yang setara, tanpa memandang latar belakang etnis, jenis kelamin, pendidikan, agama, dan lainnya, baik dalam proses rekrutmen, pemberian remunerasi, penilaian kinerja, maupun pengembangan karier. Data keberagaman karyawan LGI diuraikan sebagai berikut.

Equality and Diversity in the Working Environment [F.18]

LGI's employees come from diverse backgrounds. Therefore, LGI creates an inclusive work environment to create a sense of security and comfort for every employee working in the Company's environment. LGI believes that diversity will bring creativity that is not found in a homogeneous work environment, and therefore, will improve overall employee performance. Furthermore, LGI ensures that every employee receives equal treatment, regardless of ethnic background, gender, education, religion, and others, in terms of recruitment process, remuneration, performance assessment, and career development. LGI's employee diversity data is described as follows.

Komposisi Karyawan berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan [C.3] Composition of Employees based on Gender and Employment Status

Uraian Description	2022		2021		2020	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Karyawan Tetap Permanent Employee	165	177	156	170	139	201
Karyawan Kontrak Contract Employee	40	69	42	63	72	96
Jumlah Total	205	246	198	233	211	297

Komposisi Karyawan berdasarkan Gender dan Usia [C.3] Composition of Employees based on Gender and Age

Uraian Description	2022		2021		2020	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
21-30 tahun 21-30 years old	100	155	97	147	163	148
31-40 tahun 31-40 years old	66	66	64	60	38	92
≥41 tahun ≥41 years old	39	25	37	26	10	57
Jumlah Total	205	246	198	233	211	297

Komposisi Karyawan berdasarkan Gender dan Penempatan Kerja Composition of Employees based on Gender and Work Placement

Uraian Description	2022		2021		2020	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Kantor Pusat Head Office	143	194	146	196	190	232
Kantor di Luar Kantor Pusat External Office Head Office	62	52	52	37	21	65
Jumlah Total	205	246	198	233	211	297

Komposisi Karyawan berdasarkan Gender dan Level Organisasi [C.3]

Composition of Employees based on Gender and Organizational Level

Uraian Description	2022		2021		2020	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Officer (Termasuk Menial) Officer (Including Menial)	86	145	82	139	136	156
Senior Officer	68	63	73	62	56	87
GM Manajer GM Manager	48	38	39	32	15	54
Direktur Director	3	-	4	-	4	-
Jumlah Total	205	246	198	233	211	297

Komposisi Karyawan berdasarkan Gender dan Jenjang Pendidikan [C.3]

Composition of Employees based on Gender and Education Level

Uraian Description	2022		2021		2020	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
SMA High School	3	3	4	3	-	4
Diploma	24	51	28	55	50	64
Sarjana Bachelor	165	180	158	169	157	215
Magister Master	13	12	8	6	4	14
Jumlah Total	205	246	198	233	211	297

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

LGI berkomitmen untuk senantiasa patuh terhadap setiap peraturan yang berlaku termasuk peraturan terkait ketenagakerjaan. LGI memastikan bahwa tidak terdapat pekerja di bawah umur 18 tahun yang bekerja di jenjang jabatan mana pun. Selain itu, penentuan jam kerja juga telah disesuaikan dengan peraturan yang berlaku dan telah disampaikan kepada karyawan yang bersangkutan pada saat penandatanganan kontrak kerja, sehingga tidak terdapat unsur praktik kerja paksa di seluruh lingkungan kerja Perseroan.

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

LGI is committed to always complying with all applicable regulations, including regulations related to employment. LGI ensures that there are no employees under the age of 18 working at any position level. Furthermore, the determination of working hours has also been adjusted to the applicable regulations and has been conveyed to the relevant employee at the time of signing the work contract, to ensure that there is no element of forced labor practices throughout the Company's work environment.

Pengembangan Kompetensi Karyawan [F.22]

Peran penting pendidikan dan pelatihan dalam mengembangkan potensi serta kompetensi karyawan tidak dapat disangkal. Setiap karyawan membutuhkan pengetahuan dan keterampilan tambahan, agar dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien. Selain mendukung pencapaian tujuan perusahaan, LGI percaya bahwa, pengembangan kompetensi dapat membangun motivasi dan semangat karyawan.

Employee Competency Development [F.22]

The important role of education and training in developing employee's potential and competencies is undeniable. Every employee needs additional knowledge and skills to perform the duties effectively and efficiently. In addition to supporting the achievement of company goals, LGI believes that competency development can build employee's motivation and enthusiasm.

Informasi mengenai program pengembangan kompetensi yang diselenggarakan LGI selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Information regarding competency development programs held by LGI for the last 3 years is described as follows.

Jenis Pelatihan Type of Certification	Jumlah Kegiatan Pelatihan (Program) Number of Training Activities (Programs)			Jumlah Peserta (Orang) Number of Participants (People)		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Technical	107	126	30	1.725	1.526	1.056
Softskill	27	12	22	658	1.061	1.484
Jumlah Total	131	138	52	2.383	2.587	2.540

Biaya Kegiatan Pengembangan Kompetensi Cost of Competency Development Activities

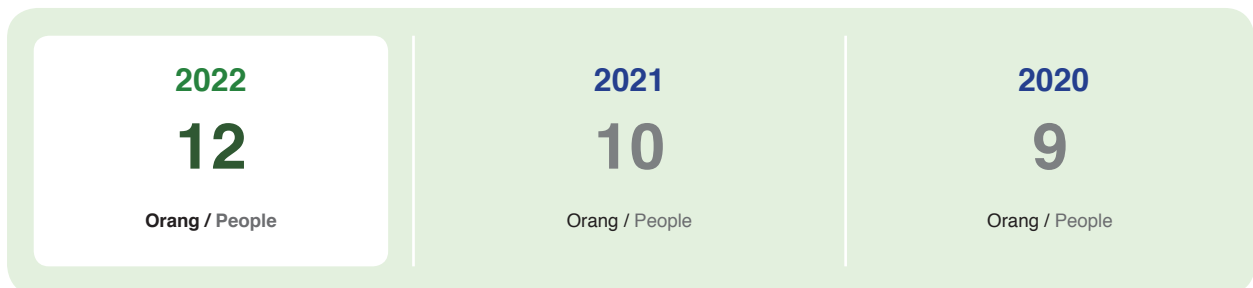


Pendidikan Aktuaris bagi Karyawan

Pendidikan aktuaris bagi karyawan sangat berperan penting dalam menunjang kegiatan operasional LGI, khususnya dalam bidang pengukuran manajemen risiko asuransi. Selain itu, pendidikan aktuaris yang dilaksanakan LGI juga ditujukan untuk mendukung Program 1.000 Aktuaris yang dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Pencapaian yang telah LGI realisasikan dalam menugaskan dan memfasilitasi karyawan untuk mengikuti program tersebut sepanjang 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Actuary Education for Employees

Actuary education for employees plays an important role in supporting LGI's operational activities, particularly in the area of measuring insurance risk management. Moreover, actuary education conducted by LGI is also intended to support the 1,000 Actuaries Program launched by the Financial Services Authority. The achievements that LGI has realized in assigning and facilitating employees to participate in the program for the last 3 years are described as follows.



Sertifikasi

Program sertifikasi bagi karyawan terus direalisasikan LGI untuk menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan. Informasi mengenai sertifikat keahlian yang telah dimiliki karyawan sepanjang 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Jenis Sertifikasi Type of Certification	Jumlah Karyawan Total Employees		
	2022	2021	2020
Ajun Ahli Asuransi Indonesia Kerugian (AAAIK) Adjunct Loss Insurance Expert	20	14	13
Ahli Asuransi Indonesia Kerugian (AAIK) Loss Insurance Expert	7	5	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	11	12
The Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF) (Snr. Assoc CIP)	2	2	2
Ahli Manajemen Risiko Perusahaan (AMRP) Enterprise Risk Management Expert	2	2	3
Associate of the Society of Actuaries (ASAI)	3	1	-
Qualified Risk Governance Professional (QRGP)	3	3	-
Certified Non Life Analyst (CNLA)	3	-	-
Wakil Manajer Investasi (WMI) Investment Manager Representative	1	1	-
Jumlah Total	56	43	38

Management Trainee

Program *Management Trainee* (MT) atau lebih akrab dikenal dengan *Officer Development Program* (ODP) merupakan salah satu metode rekrutmen yang dilaksanakan LGI untuk memenuhi kebutuhan SDM yang berkualitas. Program ini terdiri dari 2 tahapan, 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 2022, LGI telah menyelenggarakan program ODP hingga *Batch XIX*.

Remunerasi [F.20]

LGI memiliki kebijakan remunerasi bagi karyawan sebagai upaya untuk mendorong terlaksananya GCG melalui suatu mekanisme dan implementasi kebijakan strategis, salah satunya dalam hal kompensasi dan *benefit* serta remunerasi bagi karyawan Perseroan. Hal ini tidak terlepas dari semangat LGI untuk menerapkan sistem remunerasi yang kompetitif, adil, seimbang, dan selalu memastikan bahwa tidak ada karyawan yang menerima imbalan di bawah ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. LGI juga tidak membedakan jenis kelamin karyawan dalam pemberian kompensasi maupun pada saat rekrutmen, laki-laki atau wanita memiliki kesempatan yang sama untuk bergabung dengan LGI.

Certification

LGI continues to provide certification programs for employees to support the implementation of duties and responsibilities of employees’ respective position. Information regarding certificates of expertise owned by employees for the last 3 years is described as follows.

Management Trainee

The Management Trainee Program (MT) or more familiarly known as the Officer Development Program (ODP) is one of the recruitment methods implemented by LGI to meet the need for qualified human resources. This program consists of 2 stages, namely *in-class training* for 1 month and then *on-job training* for 1.5 years. ODP offers a “*fast track career*” system to the participants. Until 2022, LGI had implemented the ODP program up to *Batch XIX*.

Remuneration [F.20]

LGI has employee remuneration policy as an effort to drive the GCG implementation via a mechanism and implementation of strategic policies, one of which is related to compensation and benefits as well as remuneration for the Company’s employees. This is integral to the LGI’s spirit to implement a competitive, fair, balanced remuneration system while constantly ensures that no employee receive compensation below the provisions set by the government. Also, LGI also does not discriminate employees’ gender in providing compensation or during the recruitment, male or female, all have the same opportunity to join LGI.

Perbandingan Upah Karyawan di Tingkat Terendah dengan Upah Minimum Provinsi Comparison of Lowest Employee's Wage with Provincial Minimum Wage

Wilayah Region	Rasio Upah Karyawan Tetap Terendah dibandingkan Upah Minimum Provinsi Ratio of Lowest Permanent Employee's Wage to Provincial Minimum Wage (%)
DKI Jakarta	101,67
Balikpapan	152,32
Bandung	145,70
Kota Tangerang Tangerang City	108,50
Kabupaten Bekasi Bekasi District	135,65
Kuta	168,85

Wilayah Region	Rasio Upah Karyawan Tetap Terendah dibandingkan Upah Minimum Provinsi Ratio of Lowest Permanent Employee's Wage to Provincial Minimum Wage (%)
Makassar	136,57
Medan	136,47
Palembang	182,40
Pekanbaru	196,74
Semarang	176,37
Solo	103,20
Surabaya	107,42

Selain memenuhi kewajiban dalam bentuk pemberian gaji pokok, LGI juga memberikan tunjangan-tunjangan lainnya. LGI memastikan bahwa karyawan mendapatkan Tunjangan Hari Raya Keagamaan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pemerintah. Selain memberikan kewajiban kepada karyawan, Perseroan juga memberikan penghargaan kepada karyawan level tertentu berupa insentif tahunan sebagai bentuk apresiasi Perseroan terhadap kinerja karyawan yang bersangkutan. Kebijakan pemberian remunerasi tersebut berlaku sesuai dengan penilaian kinerja karyawan yang diukur berdasarkan penetapan standar untuk seluruh karyawan secara setara tanpa membedakan suku, agama, maupun gender.

In addition to fulfilling obligations in the form of providing basic salary, LGI also provides other allowances. LGI ensures that employees receive Religious Holiday Allowances in accordance with the regulations set by the government. Aside from providing obligations to employees, the Company also provides awards to certain levels of employees in the form of annual incentives as a form of Company appreciation for the performance of the relevant employees. The remuneration policy applies in accordance with the employee's performance assessment, which is measured based on standard setting for all employees equally regardless of ethnicity, religion, or gender.

Bentuk Manfaat Benefit Form	Karyawan Tetap Permanent Employees		Karyawan Kontrak Contract Employees	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Gaji Pokok Basic Salary	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes
BPJS Kesehatan BPJS Health	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes
BPJS Ketenagakerjaan BPJS Employment	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes
BPJS Ketenagakerjaan Jaminan Pensiun BPJS Employment Pension Insurance	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes
Tunjangan Hari Raya Keagamaan Religious Holiday Allowance	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes
Insentif Tahunan Annual Incentive	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes
Asuransi Kesehatan Swasta Private Health Insurance	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes
Asuransi Personal Accident Personal Accident Insurance	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes
Asuransi Asuransi Jiwa Life Insurance	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes	Ya Yes

Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja dilakukan LGI setiap tahun kepada seluruh karyawan guna mengevaluasi dan mengukur kinerja masing-masing karyawan tersebut dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, serta meningkatkan kualitas kerja dalam mencapai target-target yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja dilakukan dengan menerapkan asas keadilan, tanpa membedakan jenis kelamin, agama, atau latar belakang karyawan lainnya. Hasil penilaian kinerja akan memberikan gambaran terkait capaian karyawan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam penentuan promosi, rotasi, atau demosi. Dalam melakukan penilaian kinerja, LGI telah memanfaatkan aplikasi *Productivity Activity Dashboard* (PAD). Berdasarkan hasil penilaian tahun 2022, kinerja karyawan menunjukkan hasil yang baik seiring dengan rencana yang telah disusun terkait pengembangan sumber daya manusia.

Cuti Melahirkan

Sesuai dengan peraturan pemerintah, LGI memberikan cuti melahirkan bagi karyawan wanita (*maternity leave*). LGI juga memberikan cuti bagi karyawan pria yang istrinya melahirkan (*paternity leave*) dengan memberikan hak-hak mereka sesuai peraturan dan undang-undang yang berlaku. Hak istirahat *maternity leave* di LGI 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 wanita yang mengalami keguguran kandungan berhak memperoleh istirahat 1,5 bulan atau sesuai dengan surat keterangan dokter kandungan atau bidan. Dalam masa cuti melahirkan, LGI tetap memenuhi seluruh hak-hak yang harus diterima karyawan, seperti pemberian gaji pokok, tanpa ada pengurangan apapun. Selain itu, LGI juga menerima kembali karyawan setelah masa cuti berakhir dan mereka dapat menduduki posisi sebelumnya.

Sepanjang tahun 2022, karyawan wanita yang memiliki hak untuk istirahat melahirkan dan mengambil hak tersebut tercatat sebanyak 23 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 23 orang atau 100,00% kembali bekerja dan tetap bekerja setelah istirahat melahirkan mereka berakhir. Sementara itu, karyawan pria yang berhak istirahat dan mengambil hak istirahat karena istrinya melahirkan ada sebanyak 10 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 10 orang atau 100,00% kembali bekerja dan tetap bekerja.

Employee Performance Assessment

Performance assessment is carried out by LGI every year for all employees in order to evaluate and measure each employee's performance in performing duties and responsibilities, and to improve work quality in achieving the set targets. Performance assessment is carried out by applying the principle of fairness, without discriminating against gender, religion, or other employees' backgrounds. The performance assessment results will provide an overview regarding employee achievements to be used as a basis for determining promotions, rotations, or demotions. In conducting performance assessment, LGI has utilized the *Productivity Activity Dashboard* (PAD) application. Based on the 2022 assessment results, employees' performance shows good results in line with the plans prepared for human resource development.

Maternity Leave

In line with government regulations, LGI provides maternity leave for female employees. LGI also provides paternity leave for male employee whose wife gives birth by giving their rights according to applicable laws and regulations. The maternity leave at LGI is 3 months, consisting of 1.5 months before giving birth and 1.5 months after giving birth, according to obstetrician or midwife's calculation, and the paternity leave is 2 days. Furthermore, female employees who experience a miscarriage are entitled to a 1.5 month rest or according to obstetrician or midwife's recommendation. During maternity leave, LGI still fulfills all rights that must be received by employees, such as basic salary, without any deduction. LGI also accepts employees back after the leave period ends and they can occupy their previous positions.

In 2022, the number of female employees who were eligible to take and took maternity leave was 23 employees. Of this number, 23 employees or 100.00% returned to work after their maternity leave ended. Whereas, male employees who were eligible to take and took paternity leave were 10 employees. Of this number, 10 employees or 100.00% returned to work and remained working.

Anti Pelecehan dan Diskriminasi

LGI melarang keras tindakan pelecehan dan/atau diskriminasi yang terjadi di lingkungan kerja dalam bentuk apa pun. Oleh karena itu, LGI mengedepankan budaya saling menghargai dan menghormati setiap individu dalam rangka melindungi seluruh karyawan, baik pria maupun wanita, dari perlakuan yang tidak diinginkan. Karyawan juga diberikan sarana pengaduan apabila terdapat kasus pelecehan dan/atau diskriminasi yang terjadi. Laporan dapat disampaikan melalui *email* atau pesan melalui Whatsapp kepada tim Talent Management. Setiap laporan akan dilakukan verifikasi dan ditindaklanjuti dengan profesional. Dalam hal penyampaian laporan, LGI juga menjamin kerahasiaan pelaporan dan senantiasa memberikan dukungan atau pendampingan bagi korban. Sepanjang 3 tahun terakhir, LGI tidak menerima laporan terkait adanya pelecehan dan/atau diskriminasi yang terjadi di lingkungan kerja LGI.

Program Pensiun

Masa pensiun karyawan LGI adalah 55 tahun. Untuk mempersiapkan masa pensiun karyawan, LGI mengikutsertakan karyawan ke dalam program jaminan sosial yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Jaminan Pensiun. Dana pensiun untuk karyawan LGI sudah dialokasikan ke salah satu perusahaan *financial* dan ditinjau setiap tahun oleh *actuary* eksternal untuk memastikan kecukupan dana tersebut.

Rencana Pengembangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Dalam rangka meningkatkan kapabilitas dan kualitas SDM, LGI telah menyusun dan merealisasikan pengembangan organisasi dan SDM pada tahun 2023 yang diuraikan sebagai berikut.

1. Rencana Pengembangan Organisasi

Rencana pengembangan organisasi Perseroan di tahun 2023, yaitu:

- Mengembangkan kompetensi karyawan melalui *assessment* yang berdasarkan pada standarisasi kompetensi;
- Standarisasi pelatihan untuk karyawan baru dengan menggunakan metode 10-20-70 untuk memastikan proses *on boarding* karyawan baru berjalan dengan *smooth* dan karyawan mendapatkan kompetensi-kompetensi dasar yang diperlukan untuk bekerja di departemen masing-masing melalui pelatihan/*training*, *mentoring and assessment*, dan *experiential learning*; serta
- Enhancement* di sistem *e-recruitment* untuk menu Bank Data yang bertujuan untuk menyimpan *potential candidate*, namun belum dapat diproses karena belum ada posisi yang sesuai.

Anti-Harassment and Discrimination

LGI strictly prohibits acts of harassment and/or discrimination in the work environment in any form. Therefore, LGI promotes a culture of mutual respect and respect for each individual in order to protect all employees, both male and female, from unwanted treatment. Employees are also provided with a complaint channel in case of a harassment and/or discrimination occurs. Reports can be submitted via email or message via Whatsapp to the Talent Management team. Each report will be verified and followed up professionally. In terms of submitting reports, LGI also guarantees the confidentiality of reports and always provides support or assistance to the victims. In the last 3 years, LGI has not received any reports regarding harassment and/or discrimination that has occurred within LGI work environment.

Pension Program

The retirement age for LGI employees is 55 years old. To prepare for employees' retirement, LGI enrolls employees in a social security program managed by the Social Security Administration Agency (BPJS) Employment Pension Insurance. LGI employees' pension funds have been allocated with a financial company and is annually reviewed by an external actuary to ensure the funds adequacy.

Organizational and Human Resources Development Plan

In order to improve the capability and quality of human resources, LGI have prepared and realized the development of the organization and Human Resources in 2023 which is explained as follows.

1. Organizational Development Plan

The Company's organizational development plan in 2023 is:

- Developing employee competency through assessment based on competency standardization;
- Training standardization for new employees using 10-20-70 method to ensure that the on-boarding process of new employees is running smoothly and employees are acquiring basic competencies required to work in their respective department through training, mentoring, assessment, and experiential learning; and
- Enhancing e-recruitment system for Bank Data menu, aiming to keep potential candidate, but unable to process due to no suitable position available yet.

2. Rencana Pemenuhan Sumber Daya Manusia

Rencana pemenuhan SDM tahun 2023 disusun sesuai dengan rencana pengembangan usaha serta mempertimbangkan efisiensi perusahaan. Pada tahun 2023, pemenuhan SDM difokuskan untuk memastikan kecukupan SDM dari sisi kuantitas dan kualitas sehingga meminimalisir risiko-risiko yang mungkin ditimbulkan terhadap Perseroan.

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

Rencana pengembangan kompetensi untuk seluruh karyawan LGI tahun 2023 diuraikan sebagai berikut.

2. Human Resources (HR) Fulfillment Plan

The HR fulfillment plan for 2023 is prepared in accordance with the business development plan and considers the Company's efficiency. In 2023, HR fulfillment is focused on HR adequacy in terms of the quantity and quality, thus eliminating the potential risks to the Company.

3. 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 2023 is described as follows.

Topik Topic	Calon Peserta Potential Participant	Waktu Pelatihan Tahun 2023 Training Period in 2023
<i>Risk Management</i>	8	Sepanjang tahun guna pemenuhan poin Throughout the year for point fulfillment
<i>Asuransi Insurance</i>	6 (Dewan Komisaris dan Direksi / Board of Commissioners and Board of Directors)	Sepanjang tahun guna pemenuhan poin Throughout the year for point fulfillment
<i>Basic Insurance</i>	Seluruh karyawan / All employees (50-150 peserta per webinar / participants per webinar)	Setiap bulan Monthly
<i>Coaching Skill</i>	15	Januari January
<i>Work Life Integration</i>	Seluruh karyawan / All employees (50-150 peserta per webinar / participants per webinar)	Januari, Juni, dan November January, June, and November
<i>Excel Training</i>	Peserta terdaftar / Registered participants (15-20 peserta per <i>training</i> / participants per training)	Mei dan Juli May and July
<i>Communication Skill</i>	Peserta terdaftar / Registered participants (20-30 peserta per <i>training</i> / participants per training)	Mei dan Juli May and July
<i>Public Speaking</i>	Peserta terdaftar / Registered participants (15-20 peserta / participants)	September September
<i>Selling/Negotiation Skill</i>	<i>Marketing</i> (20-30 Peserta / participants)	Februari February
<i>Beauty Class</i>	Karyawan baru / New employees (20-30 peserta per <i>training</i> / participants per training)	April, Agustus, dan Desember April, August, and December

Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman [F.21]

Safe and Decent Work Environment

Setiap karyawan berhak mendapatkan perlindungan atas kesehatan dan keselamatannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam menciptakan lingkungan kerja yang layak dan aman, LGI menyiapkan sarana/prasarana keselamatan sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan beserta peraturan turunannya.

Every employee has the right to receive protection for health and safety in performing the duties and responsibilities. In creating a decent and safe work environment, LGI prepares safety facilities/infrastructure in accordance with Law No. 13 of 2003 on Manpower and its derivative regulations.

Kebijakan Pengelolaan K3

Dalam mengelola K3 di lingkungan Perseroan, LGI telah menerapkan Kebijakan K3 terbaru yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan sebagaimana diuraikan berikut.

1. Pedoman *Business Continuity Plan (BCP) Data Center*.
2. *SOP Crisis and Incident Management*.
3. SOP Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana.
4. SOP Kesiagaan dan Tanggap Darurat.
5. Petunjuk Kerja Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
6. Instruksi Kerja Evakuasi Kebakaran.
7. Instruksi Kerja Evakuasi Gempa.
8. Instruksi Kerja Pertolongan pada Kecelakaan (P3K) di Tempat Kerja.
9. Instruksi Kerja Pencegahan Bahaya Listrik di LGI.
10. Instruksi Kerja Penanganan Banjir di LGI.
11. Instruksi Kerja Penanganan Keadaan Darurat untuk Karyawan LGI.
12. Petunjuk Kerja Penanganan Bahaya di Ruang Server.
13. Instruksi Kerja Pelaksanaan Proses *Disaster Recovery System*.
14. Instruksi Kerja Pemeliharaan dan Perbaikan Infrastruktur *Data Center*.
15. Instruksi Kerja Pengendalian Operasional *Data Center*.
16. Instruksi Kerja Penerapan Kegiatan Aksi Keuangan Berkelanjutan.
17. Pedoman Program Aksi Keuangan Berkelanjutan.
18. Instruksi Kerja Tata Cara Penghematan Energi, Penggunaan Air, dan Pengelolaan Limbah.

Terkait kebijakan-kebijakan K3 tersebut, LGI memastikan agar seluruh kebijakan tersebut dapat dipahami oleh setiap karyawan. Upaya tersebut dilakukan LGI melalui sosialisasi yang dilakukan di seluruh tingkatan manajemen tanpa membedakan gender.

OHS Management Policy

In managing OHS within the Company, LGI has implemented the latest OHS Policy, which must be complied with by all employees, as described below.

1. LGI Guideline for Data Center of Business Continuity Plan (BCP).
2. SOP for Crisis and Incident Management.
3. SOP for Maintenance and Repairment of Facilities and Infrastructure.
4. SOP for Emergency Preparedness and Response.
5. Light Fire Extinguishers (APAR) Work Instructions.
6. Fire Evacuation Work Instruction.
7. Earthquake Evacuation Work Instruction.
8. Work Instructions for First Aid (P3K) in the Workplace.
9. Electrical Hazard Prevention Work Instructions at LGI.
10. Work Instructions on How to Handle Floods at LGI.
11. Work Instructions on How to Handle Emergency Situation for LGI Employees.
12. Work Instructions on How to Handle Hazards in Server Room.
13. Work Instructions for the Implementation of Disaster Recovery System Process.
14. Work Instruction on Data Center Infrastructure Maintenance and Repairment.
15. Data Center Operational Control Work Instruction.
16. Work Instruction on the Implementation of Sustainable Finance Action Activities.
17. Sustainable Finance Action Program Guidelines.
18. Work Instructions on Energy Saving, Water Consumption, and Waste Management Procedures.

Regarding these OHS policies, LGI ensures that all policies can be understood by every employee. This effort was carried out by LGI through dissemination which was held at all levels of management without distinguishing gender.

Program-Program terkait K3

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

- Melakukan pemeriksaan secara berkala kepada seluruh karyawan *menial* yang dilaksanakan di kantor pusat operasional LGI 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 pengarahannya rutin kepada karyawan terkait menjaga kebersihan di lingkungan kantor;
- Memberikan fasilitas BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan BPJS Ketenagakerjaan Jaminan Pensiun;
- Menyediakan fasilitas layanan kesehatan mental dan *campaign* kesehatan mental berkala dengan memberikan tips-tips kesehatan mental yang disampaikan melalui sarana komunikasi internal; serta
- Menyelenggarakan berbagai program pencegahan penularan Covid-19, seperti *health talk*.

Pelatihan dan Sosialisasi K3 bagi Karyawan

LGI secara rutin menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi K3 dalam rangka memberikan *update* pengetahuan bagi setiap karyawan mengenai informasi-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 pengarahannya mengenai kebersihan di kantor.

Selain itu, LGI memberikan pelatihan dasar mengenai penggunaan alat pemadam api ringan (APAR) bagi karyawan, serta mengimbau karyawan untuk menggunakan energi dan air dengan bijak.

Pemeriksaan Kesehatan Rutin

Karyawan yang sehat, berbahagia, serta menikmati pekerjaannya menjadi salah satu kunci kesuksesan bagi LGI dalam jangka panjang. Oleh karena itu, LGI menyediakan fasilitas pemeriksaan kesehatan rutin bagi karyawan *menial* tanpa membedakan gender sebagai bentuk deteksi dini maupun kontrol berbagai penyakit kronis. LGI percaya bahwa kontribusi yang sehat dimulai dari karyawan yang sehat pula. Kegiatan ini dilaksanakan di kantor pusat operasional LGI dengan tetap menerapkan protokol kesehatan yang optimal. 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 LGI related to occupational health and safety are:

- Conducting regular medical check-ups on all *menial* employees at the Company's operational head office by doctors from the Medical Committee;
- Conducting regular dissemination on occupational health and safety (OHS), which includes simulations during fire and earthquakes, as well as evacuation routes;
- Providing first aid kits (P3K) and other medicines;
- Providing mosquito trap and performing 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;
- Providing BPJS Health, BPJS Employment, and BPJS Employment Pension Insurance facilities;
- Provide mental health facility and periodic mental health campaign by providing mental health tips submitted through internal communication facility; and
- Organizing various prevention programs for Covid-19 transmission, such as health talk.

OHS Training and Dissemination for Employees

LGI routinely organizes OHS training and dissemination programs in order to update knowledge of each employee regarding important information related to OHS which includes simulations during fire and earthquake, evacuation route, provision of first aid kits and masks for employees, mosquito fogging, provision of mosquito traps, and briefing on cleanliness in the office.

Furthermore, LGI provides basic training on the use of light fire extinguishers (APAR) for employees, and encourages employees to use energy and water wisely.

Routine Medical Check-Up

Employees who are healthy, happy, and enjoy their jobs are one of the keys to success for LGI in the long-term. Therefore, LGI provides routine medical check-up facilities for *menial* employees regardless of gender as a form of early detection and control of various chronic diseases. LGI believes that a healthy contribution starts with healthy employees. This activity is carried out at LGI's operational head office while still implementing optimal health protocols. Examination and education are carried out by doctors who are members of the Company's Medical Committee, and 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 sewaktu, asam urat, kolesterol, dan pemeriksaan fisik lainnya apabila diperlukan. Hasil pemeriksaan tersebut dibagikan kepada karyawan yang bersangkutan dan rekam medis dianalisis kembali 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.

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 examination are distributed to the employees concerned and the medical records is reanalyzed 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.

Pencegahan dan Pengendalian Covid-19

Selain mengutamakan K3 operasional, LGI 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 LGI di tahun 2022, 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;
- Melakukan rapat secara daring melalui Zoom Meeting, Google Meet, dan aplikasi serupa lainnya;

Prevention and Controlling Covid-19

In addition to prioritizing operational OHS, LGI also has 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. LGI's Covid-19 prevention and handling policies and activities in 2022 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;
- Providing body temperature checking devices at the entrance to the head office and branch offices and placing personnel for supervision;
- Requiring all employees to wear medical masks and implementing strict health protocols;
- Requiring all employees to wash their hands and/or use hand sanitizer before and after carrying out activities in the office area;
- Providing cleaning tools for disinfection of work desks and employees personal belongings in each department;
- Providing UV (*ultraviolet*) machines at the entrance to sterilize food, beverages, and any documents brought into the office area;
- Providing lunch table that follows health protocols in the cafeteria lounge;
- Implementing the Covid-19 rapid diagnostic test (RDT) for employees who have direct interaction with other people in their jobs;
- Requiring 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;
- Conducting online meetings via Zoom Meeting, Google Meet, and other similar applications;

- m. 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;
- n. Menyusun kebijakan pembagian kerja karyawan, seperti kerja dari rumah (KDR) dan kerja dari kantor (KDK) mengikuti kebijakan pemerintah;
- o. Konsultasi daring karyawan yang positif Covid-19 dengan dokter dari Komite Medis Perseroan; serta
- p. Pemberian bingkisan berupa madu untuk karyawan yang positif Covid-19 dan bantuan vitamin/alat kesehatan jika diperlukan.

Program Employee Experience

Pola kerja *online* dan *offline* yang diterapkan LGI selama pandemi Covid-19 membuat karyawan harus menghadapi berbagai tantangan baru terkait atmosfer bekerja yang dapat berpengaruh pada keterikatan, pengembangan karyawan, dan inovasi organisasi. Memasuki tahun ke-2 pandemi Covid-19, LGI merealisasikan program *employee wellness* yang diberi nama LGI Ultra 2022, sebagai kelanjutan dari program sebelumnya. Program tersebut merupakan kegiatan olahraga bersepeda dan berlari bersama yang dikemas dengan berbagai target dan tantangan yang menarik. Program ini bertujuan untuk meningkatkan *employee experience* agar produktivitas karyawan tetap terjaga dan hubungan kerja yang baik di antara karyawan tetap terbangun dengan baik. Selain itu, program ini juga menjadi upaya LGI dalam membangun budaya sehat dan positif di lingkungan kerja.

Sepanjang tahun 2022, melalui program LGI Ultra 2022, seluruh karyawan berhasil menempuh total jarak sejauh 157.000 kilometer dengan aktivitas bersepeda dan berlari.

Perbaikan Sarana dan Prasarana Kerja

Perbaikan sarana dan prasarana kerja yang dilakukan sepanjang tahun 2022 diuraikan sebagai berikut.

Kegiatan Activities	Tempat dan Waktu Pelaksanaan Venue and Time
Perbaikan dan pengadaan sarana dan prasarana Kantor Pusat Operasional Perseroan. Repairment and provision of facilities and infrastructure for the Company's Operational Head Office.	Kantor Pusat Operasional, Januari-Oktober Operational Head Office, January-October
Perbaikan plafon Lt. 3 dan <i>rooftop</i> serta pemasangan <i>sunblast</i> dan <i>wallpaper</i> . Repairment of 3 rd floor ceiling and rooftop, as well as installment of sun-blast and wallpaper.	Kantor Cabang Cikarang, Juli-Oktober Cikarang Branch Offices, July-October
Renovasi toilet. Toilet renovation.	Kantor Pemasaran Solo, September Solo Marketing Offices, September
Perbaikan dinding, <i>wallpaper</i> , dan plafon. Repairment of wall, wallpaper, and ceiling.	Kantor Cabang Karawaci, Desember Karawaci Branch Offices, December

Perbaikan sarana dan prasarana yang dilakukan Perseroan sepanjang tahun 2022 telah menyerap biaya hingga Rp319,84 juta.

- m. 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;
- n. Developing policy to regulate work arrangement for employees, such as working from home (WFH) and working from the office (WFO) adhering to government policies;
- o. Online consultation for employees who are positive for Covid-19 with doctors from the Medical Committee; and
- p. Providing health packages consisting of honey for employees who are positive for Covid-19 and vitamins assistance/medical tools, if needed.

Employee Experience Program

The online and offline work patterns implemented by LGI during the Covid-19 pandemic have forced employees to face new challenges related to the work atmosphere which can affect engagement, employee development, and organizational innovation. Entering the 2nd year of Covid-19 pandemic, LGI realized its employee wellness program titled LGI Ultra 2022, as a continuation of the previous program. LGI has implemented an employee wellness program called LGI Ultra 2021 since 2021. The program is a group cycling and running activity packed with various attractive targets and challenges. This program aims to improve employee experience so that employee productivity is maintained and good working relationships among employees are maintained. In addition, this program is also LGI's effort to maintain employees' physical and mental health. This program also serves as LGI's effort in building a healthy and positive culture in the work environment.

Throughout 2022, through the LGI Ultra 2022, the entire employee succeeded in clocking a total of 157,000 kilometer from cycling and running activities.

Repairment of Work Facilities and Infrastructure

The repairment to work facilities and infrastructure conducted throughout 2022 is presented in the following table.

Throughout 2022, the Company spent Rp319.84 million for repairment of facilities and infrastructure.

Dampak Pelaksanaan Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja [F.21]

Impact of Employment Implementation, Occupational Health and Safety Management

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

1. Tingkat Perputaran Karyawan

Sepanjang tahun 2022, tingkat perputaran karyawan tercatat sebesar 15,98% menurun dibandingkan dengan tahun 2021 sebesar 16,72%. Informasi mengenai perputaran karyawan selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Uraian	2022		2021		2020		Description
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	
Karyawan Masuk	27	46	18	21	20	38	Incoming Employees
Karyawan Keluar	53	65	53	130	44	47	Outgoing Employees
Jumlah Karyawan	205	246	198	233	211	297	Total Employees
Tingkat Perputaran Karyawan (%)	15,98		16,72		15,92		Employees Turnover Rate (%)

2. Tingkat Kecelakaan Kerja

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

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

1. Employee Turnover Rate

Throughout 2022, the employee turnover rate was recorded at 15.98%, a decrease compared to 16.72% in 2021. Information regarding employee turnover rate for the last 3 years is described below.

2. Occupational Accident Rate

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

Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja [F.21]

Complaints Mechanism on Employment, Occupational Health and Safety

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.

Complaints about issues related to employment, occupational health and safety can be submitted through the person in charge, i.e. Compensation & Benefit (related to occupational accidents) and the General Service Department (related to occupational 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, occupational health and safety issues received by the Company.

Biaya Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja ^[F.21]

Employment, Occupational Health and Safety Management Cost



LGI secara berkesinambungan melakukan praktik pengelolaan ketenagakerjaan dan K3 untuk terus menjaga karyawan sebagai aset utama. Sepanjang tahun 2022, biaya yang dikeluarkan LGI untuk melaksanakan praktik ketenagakerjaan dan K3 ini mencapai Rp1,09 miliar. Informasi lebih rinci diuraikan sebagai berikut.

LGI continuously implements good employment and OHS management practice to keep employees as the main asset. Throughout 2022, the cost incurred by LGI to carry out employment and OHS practices was amounted to Rp1.09 billion. More detailed information is described as follows.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Uraian	2022	2021	2020	Description
Biaya Protokol Kesehatan	540,01	178,31	493,62	Health Protocol Cost
Biaya Perbaikan Sarana dan Prasarana	553,92	68,22	611,71	Facilities and Infrastructures Repairment Cost
Jumlah	1.093,93	246,53	1.105,33	Total

MENYEDIKAN PRODUK DAN JASA YANG BERKUALITAS

Providing Quality Products And Services

“LGI senantiasa melayani seluruh nasabah dengan standar pelayanan yang unggul dalam rangka menghadirkan solusi perlindungan terbaik sesuai dengan kebutuhan setiap nasabah.”

LGI always serves all customers with superior service standards in order to present the best protection solutions according to the needs of each customer.”

LGI konsisten memberikan produk dan layanan terbaik kepada setiap nasabah sesuai dengan berbagai regulasi terkait perlindungan nasabah, di antaranya Peraturan OJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Komitmen tersebut merupakan inisiatif LGI untuk menciptakan kepuasan serta kenyamanan dari nasabah dalam menggunakan produk dan layanan asuransi yang disediakan. Selain itu, kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi juga terus ditingkatkan melalui berbagai upaya inovasi dan digitalisasi seraya tetap mengedepankan perlindungan kepada nasabah dan calon nasabah.

LGI consistently provides the best products and services to every customer in accordance with various regulations related to customer protection, among others, OJK Regulation No. 6/POJK.07/2022 on Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector and Law of the Republic of Indonesia No. 8 of 1999 on Consumer Protection. This commitment is an initiative of LGI to create satisfaction and comfort for customers in using the insurance products and services provided. In addition, the convenience of customers in conducting transactions is also continuously improved through various innovation and digitalization efforts while still prioritizing protection for customers and prospective customers.

Komitmen Layanan Setara kepada Nasabah [F.17]

Equal Service Commitment to Customers

LGI berkomitmen untuk memberikan layanan yang setara kepada nasabah tanpa adanya diskriminasi latar belakang suku, agama, ras, gender, atau pendidikan. Setiap produk dan layanan dipastikan telah memenuhi standar dan ketentuan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

LGI is committed to providing equal services to customers without discrimination of ethnicity, religion, race, gender, or education. Every product or service is ensured to meet the standards and provisions of applicable laws and regulations.

Kesehatan dan Keselamatan Nasabah

Customer Health and Safety

LGI berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap seluruh nasabah yang berpedoman pada Peraturan OJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Komitmen itu diwujudkan dengan pembentukan Unit Perlindungan Konsumen dan Masyarakat serta Komite Penanganan Pengaduan Konsumen.

LGI is committed to always providing services and protection to all customers based on OJK Regulation No. 6/POJK.07/2022 on Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector. This commitment is realized with the establishment of Consumer and Community Protection Unit, as well as Consumer Complaint Handling Committee.

Informasi Produk dan Layanan Product and Service Information

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

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



Inovasi Produk dan Layanan [F.26] Product and Service Innovation

Berbagai inovasi terkait pelayanan dan perlindungan klaim asuransi terus dilakukan LGI dalam rangka memberikan perlindungan kepentingan pemegang polis, tertanggung, dan/atau penerima manfaat lainnya melalui digitalisasi layanan serta memberikan kemudahan dalam proses dan penyelesaian klaim.

LGI continues to carry out various innovations related to service and protection of insurance claims in order to protect the interests of policyholders, the insured, and/or other beneficiaries through digitalization of services and provide convenience in processing and settlement of claims.

Layanan Nasabah Berbasis Digital

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, menghadirkan pelayanan yang dapat dinikmati nasabah kapan saja dan di mana saja merupakan suatu keharusan. LGI sebagai salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia, melihat digitalisasi layanan merupakan sebuah transformasi yang perlu dilakukan dalam menyediakan akses layanan digital bagi nasabah. Kecepatan dan kecanggihan teknologi yang dihadirkan menjadi nilai tambah untuk nasabah yang ingin menikmati layanan asuransi terbaik. Oleh karena itu, LGI telah melakukan berbagai inovasi, di antaranya:

1. *Contact Center* 24 jam yang telah dilengkapi dengan fasilitas *online chatting*, *chatbot* (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*.

Digital-Based Customer Service

In line with the increasingly advanced technological developments, providing services that customers can enjoy anytime and anywhere is a must. LGI, as one of the leading insurance companies in Indonesia, views service digitalization as a transformation that needs to be carried out in providing access to digital services for customers. The speed and sophistication of the technology presented is an added value for customers who want to enjoy the best insurance services. Therefore, LGI has carried out various innovations, among others:

1. 24-hour Contact Center equipped with online chat, chatbot (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. Platform digital yang disediakan Perseroan, yaitu:

4. Digital platforms provided by the Company, i.e.:



**eBenefit Health dan / and
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.

Kemudahan Proses dan Penyelesaian Klaim

Selain melakukan inovasi dalam memberikan layanan berbasis digital kepada nasabah, LGI juga merealisasikan beberapa inisiatif dalam rangka meningkatkan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan proses dan penyelesaian klaim. Beberapa inisiatif yang telah direalisasikan diuraikan sebagai berikut.

1. Pengajuan klaim kendaraan bermotor lebih mudah dan cepat dilakukan melalui 212 bengkel rekanan yang tersebar di seluruh kota di Indonesia, serta melalui platform www.myprotection.id.

Convenience of Claim Process and Settlement

In addition to innovating in providing digital-based services to customers, LGI has also realized several initiatives in order to increase convenience for customers to process and settle claims. Some of the initiatives that have been realized are described as follows.

1. Submission of motor vehicle claims is easier and faster in 212 partner workshops spread across cities in Indonesia, as well as via www.myprotection.id platform.

2. 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.
 3. Memberikan kenyamanan bagi nasabah melalui layanan i-Meditap (dahulu bernama *Personal Medical Assistant/ PMA*) untuk membantu administrasi setiap peserta yang akan melakukan pengobatan/perawatan di rumah sakit.
 4. Fasilitas *Medical Service Assistant* (MSA) ditempatkan di beberapa perusahaan tertanggung untuk menerima dokumen klaim peserta asuransi kesehatan dan menerima dokumen klaim peserta.
 5. Pemantauan penyelesaian klaim secara *real time*, melalui:
 - a. Aplikasi untuk mempercepat proses penyelesaian klaim;
 - b. 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
 - c. Proses *express claim* di mana klaim dengan jumlah tertentu sampai dengan Rp500.000,00 dan diterima sampai dengan pukul 12.00 WIB akan dibayarkan pada hari yang sama.
 6. LGI 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 ponsel.
 7. LGI 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.
2. 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.
 3. Providing convenience for customers through the i-Meditap service (previously *Personal Medical Assistant/PMA*) to assist with the administration of each participant who will be taking treatment/care at the hospital.
 4. *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.
 5. Monitoring claims settlement in real time, through:
 - a. Applications to accelerate the claim settlement process;
 - b. 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
 - c. Express claim process in which claims with a certain amount up to Rp500,000.00 and received up to 12 pm will be paid on the same day.
 6. LGI offers 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.
 7. LGI also provides doctor teleconsultation facilities for customers with iMeditap cards in collaboration with Good Doctor on Grab Health application. Consultation and medication fees can be paid cashless by using the outpatient limit.

Program *Health Talk* dan *Wellness* untuk Nasabah Asuransi Kesehatan

Health Talk and Wellness Program for Health Insurance Customers

LGI secara konsisten menyelenggarakan program *Health Talk* yang merupakan program kerja sama dengan rumah sakit rekanan untuk memberikan pengetahuan bagi nasabah asuransi kesehatan mengenai masalah kesehatan yang sering terjadi di tengah masyarakat.

Sepanjang tahun 2022, LGI telah menyelenggarakan program *Health Talk* sebanyak 81 kali dengan total peserta mencapai 8.933 orang. Beberapa program *Health Talk* yang telah diselenggarakan diuraikan sebagai berikut.

LGI consistently organizes *Health Talk* program, which is a collaborative program with partner hospitals to provide health insurance's customers with knowledge about health problems that often occur in the community.

Throughout 2022, LGI held the *Health Talk* program 81 times with a total of 8,933 participants. Several *Health Talk* programs held are described as follows.



26 Januari / January

Health Talk – Love Your Heart, Do This with Us

LGI menyelenggarakan program *Health Talk* baru yang perdana diadakan pada tahun 2022, yaitu membahas tentang cara-cara agar tetap sehat seperti dengan hidup aktif dan rajin berolahraga. Materi dibawa oleh dr. Taufan Favian, Sp.KO dari Rumah Sakit Premier Bintaro, dr. Jessica sebagai moderator, dan Bapak Agus Benjamin sebagai pembuka acara.

LGI held a new *Health Talk* program which was held for the first time in 2022 and discussed ways to stay healthy, such as by living an active life and exercising diligently. The material was brought by dr. Taufan Favian, Sp.KO from Premier Bintaro Hospital, dr. Jessica as the moderator, and Mr. Agus Benjamin as the opening act.



23 Februari / February

Virtual Health Talk: Let's Fight Omicron

Pada *Health Talk* ini, dr. Prasenohadi, Sp.P., KIC, Ph.D dari Rumah Sakit Siloam Asri sebagai pembicara dan dr. Jessica sebagai moderator hadir via Zoom dan Youtube *Live* untuk membahas mengenai Covid-19 varian *Omicron*.

In this *Health Talk*, dr. Prasenohadi, Sp.P., KIC, Ph.D, from Siloam Asri Hospital as the speaker and dr. Jessica as the moderator were present via Zoom and Youtube *Live* to discuss the *Omicron* variant of Covid-19.



23 Maret / March

Health Talk: All About Covid-19 Booster

Dengan merebaknya varian *Omicron*, LGI menyelenggarakan *Health Talk* dalam rangka membahas *booster* untuk Vaksin Covid-19 dengan adanya varian baru, efektivitasnya menurun secara drastis. Kegiatan ini menghadirkan dr. Dirga Sakti Rambe, M.Sc., Sp.PD dari RS EMC sebagai pembicara dan dr. Jessica sebagai moderator.

With the *Omicron* variant spread, LGI held a *Health Talk* in order to discuss the Covid-19 vaccine booster with a new variant, its effectiveness drastically decreased. This activity presented dr. Dirga Sakti Rambe, M.Sc., Sp.PD, from EMC Hospital as the speaker and dr. Jessica as moderator.



20 April / April

Health Talk - Pandemic to Endemic: What, When & How

Di Indonesia, pandemi Covid-19 perlahan-lahan beralih ke endemi. Oleh karena itu, LGI menyelenggarakan *Health Talk* bersama dr. Astri Indah Prameswari, Sp.P. dari Eka Hospital BSD sebagai pembicara dan dr. Jessica sebagai moderator untuk membahas mengenai hal-hal yang bisa dilakukan untuk mewujudkan peralihan tersebut.

In Indonesia, the Covid-19 pandemic slowly turned into endemic. Therefore, LGI held a Health Talk with dr. Astri Indah Prameswari, Sp.P., from Eka Hospital BSD as the speaker and dr. Jessica as the moderator to discuss matters that can be done to make this transition happen.



20 Mei / May

Health Talk – Mysterious Hepatitis in Kids: What Should We Know and Do?

Dengan merebaknya kasus hepatitis akut misterius pada anak, LGI menyelenggarakan *Health Talk* yang mengundang dr. Dave Anderson, Sp.A (Dokter Spesialis Anak – Siloam Hospitals) untuk menjadi pembicara dan dr. Jessica sebagai moderator untuk meningkatkan kesadaran orang tua dalam pencegahan, pengenalan gejala, dan penanganan awal penyakit hepatitis misterius pada anak.

With the outbreak of mysterious cases of acute hepatitis in children, LGI held a Health Talk which invited dr. Dave Anderson, Sp.A (Pediatrician – Siloam Hospitals) as the speaker and dr. Jessica as the moderator to increase parental awareness in prevention, symptom recognition, and early treatment of mysterious hepatitis in children.



23 Juni / June

Health Talk – Monkeypox: What Is It and How Worried Should We be?

Monkeypox tengah menjadi perbincangan panas di masyarakat. Oleh karena itu, LGI menyelenggarakan *Health Talk* dengan mengundang dr. Andree Kurniawan, Sp.PD FINASIM dari Siloam Hospitals Kelapa Dua dan dr. Jessica sebagai moderator. *Talk show* ini diadakan untuk membangun pemahaman lebih mendalam mengenai penyakit ini serta cara pencegahannya.

Monkeypox is currently a hot topic of conversation in the community. Therefore, LGI held a Health Talk by inviting dr. Andree Kurniawan, Sp.PD FINASIM, from Siloam Hospitals Kelapa Dua and dr. Jessica as the moderator. This talk show was held to build a deeper understanding of this disease and how to prevent it.

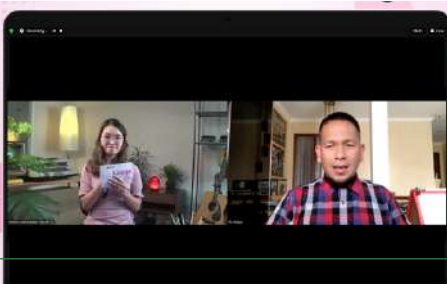


20 Juli / July

Health Talk – Dengue Hemorrhagic Fever? Don't Panic! Recognize & Prevent Before We Get Infected

LGI menyelenggarakan *Health Talk* untuk memberikan edukasi terkait Dengue Hemorrhagic Fever dengan menghadirkan Dr. Yunita Maslim Sp.PD dari Bethsaida Hospital sebagai pembawa materi dan dr. Jessica sebagai moderator.

LGI held a Health Talk to provide education regarding Dengue Hemorrhagic Fever by presenting Dr. Yunita Maslim Sp.PD, from Bethsaida Hospital as material presenter and dr. Jessica as moderator.



24 Agustus / August

Health Talk: Deteksi Dini Kanker Serviks
Health Talk: Early Detection of Cervical Cancer

Berefleksi pada tingginya jumlah kasus dan mudahnya pencegahan bila terdeteksi di awal, LGI menyelenggarakan *Health Talk* yang berjudul “Deteksi Dini Kanker Serviks” yang menghadirkan dr. Boi Rivai, Sp. OG dari Rumah Sakit Mulya sebagai pembicara dan dr. Jessica sebagai moderator.

Reflecting on the high number of cases and the ease of prevention when detected early, LGI held a Health Talk entitled “Early Detection of Cervical Cancer” which presented dr. Boi Rivai, Sp. OG, from Mulya Hospital as the speaker and dr. Jessica as the moderator.



28 September / September

Health Talk: Siapakah yang Berisiko Terkena Pneumonia?
Health Talk: Who is at Risk of Pneumonia?

Melalui *Health Talk* kali ini, LGI membahas salah satu penyakit paru yang sering ditemui yaitu *pneumonia*. Acara ini didukung oleh Pfizer dan menghadirkan Dr. dr. Steven Sumantri, DAA, SpPD, K-AI sebagai pembicara serta dr. Jessica sebagai moderator.

Through this Health Talk, LGI discussed one of the most common lung diseases, namely pneumonia. This event was supported by Pfizer and featured Dr. dr. Steven Sumantri, DAA, SpPD, K-AI, as the speaker and dr. Jessica as the moderator.



7 Oktober / October

Silent Killer Disease

Berkolaborasi dengan Trisakti School of Management, LGI menyelenggarakan *Health Talk* secara virtual untuk membahas mengenai penyakit mematikan yang gejalanya tidak terlihat, seperti diabetes dan hipertensi. *Talk show* ini menghadirkan dr. Yosa Tamia Marisa, Sp. PD sebagai pembicara dan Emma P. Balubun sebagai moderator.

Collaborating with Trisakti School of Management, LippoInsurance held a virtual Health Talk to discuss deadly diseases whose symptoms are invisible, such as diabetes and hypertension. This talk show presented dr. Yosa Tamia Marisa, Sp. PD as the speaker and Emma P. Balubun as the moderator.



26 Oktober / October

Health Talk: Dyspepsia and Its Relation to Stress

Untuk membahas mengenai keterkaitan dispepsia dengan stres, LGI menyelenggarakan *Health Talk* yang menghadirkan Dr. dr. Theo Audi Yanto, SpPD-FINASIM dari Siloam Hospitals Lippo Village sebagai pembicara dan dr. Jessica sebagai moderator.

To discuss the link between dyspepsia and stress, LGI held a Health Talk which presented Dr. dr. Theo Audi Yanto, SpPD-FINASIM, from Siloam Hospitals Lippo Village as the speaker and dr. Jessica as the moderator.



16

November / November

Health Talk - Typhoid Fever: Know, Prevent, and Treat

Menghadirkan dr. Ariska Sinaga, Sp.PD dari Rumah Sakit Premier Bintaro sebagai pembicara dan dr. Jessica sebagai moderator, LGI menyelenggarakan *Health Talk* dengan tujuan untuk membahas tuntas mengenai beragam hal seputar demam *tifoid*.

Presenting dr. Ariska Sinaga, Sp.PD from Premier Bintaro Hospital as the speaker and dr. Jessica as the moderator, LGI held a Health Talk with the aim of thoroughly discussing various matters surrounding typhoid fever.



14

Desember / December

Health Talk - Easy Way to Combat Low Back Pain

Sering ditemukan dalam keseharian hidup manusia, *low back pain* menjadi tema *Health Talk* ini. Kegiatan ini menghadirkan dr. Tri Wahyudi, Sp.S, FINS dari RS Mitra Keluarga Gading Serpong sebagai pembicara dan dr. Jessica sebagai moderator dengan tujuan memberi edukasi mengenai penyebab, pencegahan, dan penanganan penyakit ini.

Often found in everyday human life, low back pain is the theme of this Health Talk. This activity presented dr. Tri Wahyudi, Sp.S, FINS, from Mitra Keluarga Gading Serpong Hospital as the speaker and dr. Jessica as the moderator with the aim of providing education about the causes, prevention, and treatment of this disease.

Selain program *Health Talk*, diselenggarakan juga program *Wellness*, yaitu pemberian vaksin flu, mini MCU, dan pemberian vitamin yang diperuntukkan kepada nasabah asuransi kesehatan. Sepanjang tahun 2022, LGI telah menyelenggarakan program *Wellness* sebanyak 12 kali.

In addition to Health Talk program, a Wellness program was also held, namely the provision of flu vaccines, mini MCU, and vitamins intended for health insurance customers. Throughout 2022, LGI organized 12 Wellness programs.

Perlindungan dan Keamanan Data Nasabah

Customer Data Protection and Security

Keamanan data dan privasi nasabah menjadi topik yang signifikan untuk dikelola karena berdampak pada kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap LGI. Meningkatnya perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi akan mendorong kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh layanan dari LGI, namun juga meningkatkan risiko penyalahgunaan data dan *cybercrime*. Oleh sebab itu, LGI senantiasa memastikan keamanan data dan informasi seluruh nasabah. Komitmen tersebut juga diatur dalam Etika dan Tanggung Jawab Profesi yang mengharuskan seluruh karyawan LGI untuk menjaga kepemilikan dan informasi rahasia dari nasabah. Selain itu, LGI juga telah menerapkan manajemen risiko teknologi informasi yang berpedoman pada Peraturan OJK No. 4/POJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank dan Surat Edaran OJK No. 22/SEOJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank. LGI juga telah memiliki SOP IT *Security* (LGI/SOP-IST/001) dan peraturan turunan lainnya yang terkait dengan keamanan dari sisi IT. 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.

Data security and customer privacy are significant topics to manage because they have an impact on customer trust and loyalty to LGI. The increased development of information technology and digitization will make it easier for customers to obtain services from LGI, but will also increase the risk of data misuse and cybercrime. Therefore, LGI always ensures data and information security for all customers. The commitment is also stipulated in Professional Ethics and Responsibilities which requires all LGI employees to protect customers' proprietary and confidential information. LGI has also implemented information technology risk management which is based on the OJK Regulation No. 4/POJK.05/2021 on Implementation of Risk Management in the Use of Information Technology by Nonbank Financial Services Institutions and OJK Circular No. 22/SEOJK.05/2021 on Implementation of Risk Management in the Use of Information Technology by NonBank Financial Services Institutions. LGI also has IT Security SOP (LGI/SOP-IST/001) and other IT security related derivative regulations. LGI's privacy policy refers to the Board of Directors' Decision Letter No. SK-140/DIR-CS/XII/2019 on Standardization of Use of Electronic Mail (E-Mail) Signature and Confidentiality of Consumer Data of PT Lippo General Insurance Tbk. The implementation of this privacy policy is crucial 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 ISO 27001:2013 standard on Information Security Management System.

Survei Kepuasan Nasabah [F.30]

Customer Satisfaction Survey

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

1. Kepuasan nasabah dengan pelayanan *contact center*, yang mana pada tahun 2022 indeks kepuasan nasabah mencapai 99,00% untuk kategori puas dan 1,00% untuk kategori tidak puas;
2. Pelayanan penerbitan polis asuransi kesehatan Medicare, yang mana pada tahun 2022 indeks kepuasan nasabah mencapai 40,42% untuk kategori puas dan 57,45% untuk kategori sangat puas; serta
3. Kecepatan pembayaran klaim asuransi kesehatan Medicare, yang mana pada tahun 2022 indeks kepuasan nasabah mencapai 29,79% untuk kategori puas dan 63,93% untuk kategori sangat puas.

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

1. Customer satisfaction with contact center services, where in 2022 the customer satisfaction index reached 99.00% which falls into satisfied category and 1.00% for not satisfied category;
2. Medicare health insurance policy issuance services, where in 2022 the customer satisfaction index reached 40.42% which falls into satisfied category and 57.45% for very satisfied category; and
3. Speed of payment of Medicare health insurance claims, where in 2022 the customer satisfaction index reached 29.79% which falls into satisfied category and 63.93% for very satisfied category.

Sementara itu, indeks kepuasan klaim General Non-MV dan klaim General MV diuraikan sebagai berikut.

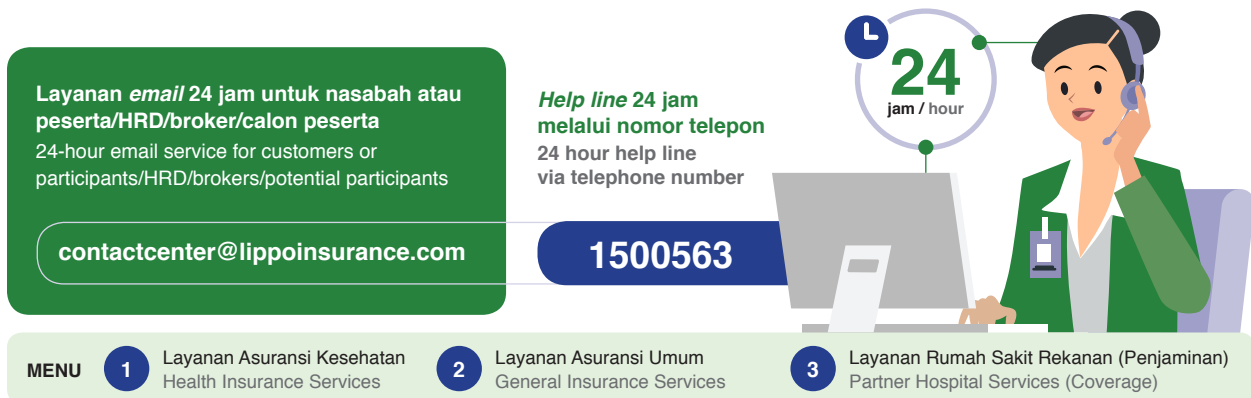
Meanwhile, the satisfaction index of General Non-MV claims and General MV claims is presented in the following table.

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)	38,51	61,35	0,14	-
Kepuasan Pelayanan Claim MV (Service Center) Satisfaction in MV Claim Service (Service Center)	31,53	68,47	-	-
Kepuasan Pelayanan Claim Non MV 1 Satisfaction in Non-MV Claim Service 1	29,05	70,81	0,15	-
Kepuasan Pelayanan Claim Non MV 2 Satisfaction in Non-MV Claim Service 2	54,55	44,24	1,21	-

Mekanisme Pengaduan Masalah Nasabah Customer Problem Complaint Mechanism

LGI telah menyediakan sarana pengaduan nasabah yang dapat disampaikan melalui:

LGI has provided a customer complaint channel which can be submitted via:



LGI berkomitmen untuk merespons secara cepat atas pengaduan yang masuk. Prosedur dalam merespons pengaduan nasabah diuraikan sebagai berikut.

- Memiliki standar dalam merespons pengaduan nasabah 1x24 jam.
- Pengaduan dapat disampaikan melalui:
Contact Center : 1500563
Email : contactcenter@lippoinsurance.com
Website : www.lippoinsurance.com
- Bagian *Contact Center* akan memberikan respons sebagai tanda bahwa keluhan telah diterima dan akan segera diproses oleh unit bersangkutan.
- Bagian *Contact Center* akan menyampaikan pengaduan keluhan dari nasabah kepada unit terkait.
- Keluhan nasabah diproses dan diselesaikan oleh unit terkait.

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

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

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

Jenis Pengaduan	2022		2021	2020	Complaint Type
	Jumlah Keluhan Number of Complaint	Selesai Finished	Selesai Finished	Selesai Finished	
Produk Asuransi Kesehatan	1	1	3	26	Health Insurance Products
Produk Asuransi Properti/ <i>Industrial All Risk</i>	-	-	1	-	Property Insurance Product/Industrial All Risk
Produk Asuransi Kendaraan Bermotor	1	1	-	-	Motor Vehicle Insurance Product
Lainnya	-	-	-	-	Others
Jumlah	2	2	4	26	Total

Biaya Program Tanggung Jawab Sosial terkait Nasabah Customer-related Social Responsibility Program Cost

LGI merealisasikan program *Health Talk* dan *Wellness* secara berkesinambungan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Sepanjang tahun 2022, Perseroan telah mengeluarkan dana sebesar Rp573,85 miliar. Informasi lebih rinci diuraikan sebagai berikut.

LGI implements Health Talk and Wellness programs on an ongoing basis in order to improve services to customers. Throughout 2022, the Company spent Rp573.85 billion. More detailed information is described as follows.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Uraian	2022	2021	2020	Description
<i>Health Talk</i>	33,84	30,75	35,07	Health Talk
<i>Wellness</i>	540,01	1.170,81	16,57	Wellness
Jumlah	573,85	1.201,56	51,64	Total

MEWUJUDKAN KEPEDULIAN PADA MASYARAKAT

Realizing Concern for the Community

“Kesuksesan dan keberhasilan LGI dalam mempertahankan daya saing di industri asuransi dalam negeri terus dibarengi dengan pemberian nilai tambah terhadap masyarakat sekitar melalui kepedulian untuk memberdayakan dan membangun masyarakat.”

“The success and success of LGI in maintaining competitiveness in the domestic insurance industry continues to be accompanied by providing added value to the surrounding community through concern for empowering and building the community.”

Keberadaan LGI di tengah masyarakat tidak hanya untuk menjalankan bisnis dan menghasilkan laba, namun juga berharap dapat memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan, terutama dampak ekonomi tidak langsung bagi masyarakat. Melalui program pendidikan, literasi keuangan, dan *charity* lainnya, LGI berkomitmen untuk berkontribusi dalam memberdayakan masyarakat sekitar wilayah operasional. Program-program tanggung jawab sosial perusahaan tersebut juga menjadi investasi bagi LGI untuk memberdayakan masyarakat dalam jangka panjang.

The existence of LGI in the community is not only to run business and generate profits, but also to provide added value for stakeholders, especially the indirect economic impact on the community. Through education, financial literacy, and other charity programs, LGI is committed to contributing to empowering communities around its operational areas. These corporate social responsibility programs are also an investment for LGI to empower the community in the long term.

Penggunaan Tenaga Kerja Lokal [F.23]

Use of Local Workers

LGI 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 2022, jumlah tenaga kerja lokal yang dipekerjakan LGI mencapai 355 orang atau 78,71% dari total karyawan.

LGI provides equal opportunities for everyone to participate in the employee recruitment process regardless of ethnicity, religion, race, and class. Recruitment is carried out transparently according to the needs and qualifications required. Local workers are defined as workers who come within the operational areas. In 2022, the number of local workers employed by LGI was 355 people or 78.71% of the total employees.

Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat [F.25]

Community Empowerment and Development

Komitmen dalam menyejahterakan masyarakat direalisasikan melalui pelaksanaan program pengembangan masyarakat (PPM). Informasi mengenai pelaksanaan program PPM sepanjang tahun 2022 diuraikan sebagai berikut.

Commitment to community welfare is realized through the implementation of community development programs (PPM). Information regarding the implementation of PPM programs throughout 2022 is described as follows.

Program Pendidikan Educational Program



Beasiswa Anak Karyawan Scholarships for Employees' Children

Program Beasiswa dalam rangka pemberian bantuan dana pendidikan kepada anak karyawan Perseroan yang berprestasi di sekolahnya. Pada tahun 2022, beasiswa tersebut telah diberikan kepada 5 penerima.

Scholarship Program is established to provide educational funding assistance to the children of the Company's employees who excel in their schools. In 2022, the scholarship has been awarded to 5 recipients.

Program Literasi Keuangan Financial Literacy Program



Edukasi Literasi Keuangan Financial Literacy Education

Program Edukasi Literasi Keuangan merupakan bagian dari kegiatan CSR yang diselenggarakan LGI, sebagai Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat Indonesia. Pada tahun 2022, program edukasi literasi keuangan telah dilaksanakan sebanyak 1 kali.

In order to enhance the financial literacy of the Indonesian people, LGI, a Non-Bank Financial Services Institution, has included the Financial Literacy Education Program as one of its CSR initiatives. The financial literacy education program was carried out once in 2022.

Program Charity Lainnya Other Charity Programs



Charity

LGI memanfaatkan kesempatan baik di bulan berkah untuk berbagi kasih bersama anak-anak di Asrama Pelopor Kepedulian Cerdas Yatim (Kelapa Dua Perumnas Karawaci). Donasi yang diserahkan diperoleh dari hasil konversi akumulasi jarak yang berhasil ditempuh pada *Wellness Challenge: Race for Rise*.

During the month of blessings, LGI takes advantage of a favourable opportunity to spread love to children at the Orphan Smart Care Pioneer Dormitory (Kelapa Dua Perumnas Karawaci). The donations were generated through the conversion of the accumulated distance covered during the Wellness Challenge: Race for Rise.



Sponsorship Event 5K Run Universitas Pelita Harapan (UPH) "Rise N Run" Sponsorship of Universitas Pelita Harapan (UPH) 5K Run Event "Rise N Run"

LGI memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan ajang olahraga berlari yang dilaksanakan oleh UPH.

LGI offers assistance in organizing running sports events that are conducted by UPH.



Serah Terima Simbolis Perlindungan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Pekerja Rentan Bukan Penerima Upah Symbolic Handover of Employment Social Security Protection for Vulnerable Non-Wage Earners

LGI memberikan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsostek) bagi Pekerja Rentan Bukan Penerima Upah sebagai bagian dari realisasi komitmen LGI untuk berkontribusi bagi masyarakat. Penyerahan ini dilaksanakan secara simbolis di Lounge Kantor Pusat Operasional Karawaci. Dengan ini diharapkan agar LGI senantiasa dapat menjadi berkat bagi sesama.

LGI fulfils its commitment to contribute to society by providing Employment Social Security (Jamsostek) to vulnerable non-wage earners. The handover was conducted symbolically at the Karawaci Operations Office Lounge, with the aim of being a source of blessings for others.



Peduli Cianjur bersama LGI Caring for Cianjur with LGI

LGI mengadakan kunjungan ke Kabupaten Cianjur untuk menyerahkan donasi kepada korban yang terdampak bencana gempa bumi. Terdapat 4 titik di Kabupaten Cianjur yang dikunjungi oleh tim dan untuk setiap posko tersebut, LGI memberikan kontribusi logistik berupa kebutuhan mendasar yang terdiri makanan, alas kaki, alat penerangan, obat, dan lain sebagainya bagi warga setempat. Hal ini tentunya disambut baik dan kepedulian LGI sangatlah diapresiasi oleh warga setempat. Program ini juga melibatkan kontribusi dan sumbangan dari karyawan yang menjadi salah satu bentuk upaya LGI dalam meningkatkan kesadaran karyawan akan sisi-sisi sosial.

LGI went to Cianjur Regency to donate supplies to victims impacted by the earthquake disaster. The team visited four locations within the regency and provided the local residents with basic necessities such as food, shoes, lighting equipment, medicine, and more. The local residents received the aid well and appreciated LGI's concern. This is certainly welcomed and LGI's concern is highly appreciated by local residents. This program also involves contributions and donations from employees, which is one form of LGI's efforts to increase employee's awareness of social aspects.



Donor Darah - Be a Hero: Give Blood, Save Life Blood Donation - Be a Hero: Give Blood, Save Life

Sebagai acara tahunan yang sempat tidak diadakan akibat pandemi Covid-19, LGI kembali menyelenggarakan kegiatan donor darah untuk membantu sesama yang membutuhkan.

LGI organized blood donation event once again to support those in need. This is part of the annual event that is put on hold due to Covid-19 pandemic.

Mekanisme Pengaduan Program Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat [F.24]

Complaint Mechanism on Community Empowerment and Development Program

LGI 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:

LGI provides a channel 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:



(021) 525 6161

(021) 5579 0683

corporate.secretary@lippoinsurance.com

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

All complaints received by LGI 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 LGI and the surrounding community. During the last 3 years, LGI has not received any complaints related to the implementation of community development programs.

Biaya Program Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat

Community Empowerment and Development Program Cost

Total investasi yang telah dialokasikan LGI untuk menyelenggarakan program-program PPM sepanjang tahun 2022 mencapai Rp87,11 juta. Informasi lebih rinci diuraikan sebagai berikut.

The total investment allocated by LGI to carry out PPM programs throughout 2022 reached Rp87.11 million. More detailed information is described as follows.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Uraian	2022	2021	2020	Description
Beasiswa Pendidikan	32,10	32,35	67,02	Education Scholarship
Edukasi Literasi dan Inklusi Keuangan	6,20	3,71	5,51	Financial Literacy and Inclusion Education
CSR (Kesehatan dan Sumbangan)	48,81	302,37	10,40	CSR (Health and Donation)
Jumlah	87,11	338,43	82,93	Total

MENJAGA KELESTARIAN LINGKUNGAN HIDUP

Maintaining Environmental Preservation

“Meskipun kegiatan usaha tidak ada yang berhubungan langsung dengan lingkungan hidup, namun LGI tetap berkomitmen untuk turut menjaga kelestarian lingkungan hidup melalui kebijakan bisnis yang memperhatikan dampak lingkungan hidup, serta keterlibatan setiap insan LGI untuk menerapkan budaya-budaya keberlanjutan.”

“Although LGI’s business activities are not directly related to the environment, LGI remains committed to participating in preserving the environment through business policies that pay attention to environmental impacts, and engagement of every LGI employee to implement a sustainability culture.”

Kebijakan LGI dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan memperhatikan kepedulian terhadap lingkungan hidup menjadi salah satu bentuk komitmen LGI dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup. Kebijakan ini telah dibangun berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Peraturan ini menggariskan dukungan industri jasa keuangan pada pertumbuhan berkelanjutan melalui penerapan prinsip keuangan berkelanjutan yang menekankan pertumbuhan ekonomi sambil menyediakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat yang pada saat bersamaan tetap menjaga kelestarian lingkungan hidup.

LGI’s policy of providing services to customers by paying attention to environmental awareness is a form of LGI’s commitment to preserving the environment. This policy has been established based on POJK No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. This regulation outlines the financial services industry’s support for sustainable growth through the implementation of sustainable finance principles that emphasize economic growth while providing services needed by the community and at the same time preserving the environment.

Membangun Budaya Keberlanjutan Lingkungan Hidup

Building an Environment Sustainability Culture

Menjaga kelestarian lingkungan hidup serta meningkatkan kualitas lingkungan hidup memerlukan dukungan dari seluruh pihak, tidak terkecuali LGI sebagai sebuah perusahaan. Meskipun kegiatan usaha LGI tidak berhubungan langsung dengan lingkungan hidup, namun LGI berkomitmen untuk senantiasa menciptakan lingkungan hidup yang terjaga kualitasnya melalui program efisiensi energi dan air, pengurangan dan pemanfaatan limbah, serta pengendalian emisi CO₂. LGI juga telah membagikan *reusable bag*, *tumbler*, dan lain-lain kepada karyawan dalam rangka mengurangi jumlah limbah yang dihasilkan, serta menyelenggarakan program sosialisasi/pelatihan kepada seluruh karyawan mengenai keberlanjutan. Efektivitas dari pelaksanaan program-program tersebut juga terus dilakukan pengawasan agar tetap sejalan dengan target yang telah ditetapkan.

Maintaining environmental preservation and improving environmental quality requires support from all parties, including LGI as a company. Although LGI’s business activities are not directly related to the environment, LGI is committed to always creating a quality-maintained environment through energy and water efficiency programs, waste reduction and utilization, and CO₂ emission control. LGI has also distributed reusable bag, tumbler, etc. to employees to reduce the amount of waste generated, and held dissemination/ training program to all employee on sustainability. The effectiveness of the implementation of these programs is also continuously monitored so that it remains in line with the targets that have been set.

Penggunaan Bahan Baku/Material [F.5]

Raw Material/Material Usage

Material paling signifikan yang digunakan LGI dalam kegiatan operasional sehari-hari adalah kertas. Kertas tersebut digunakan untuk keperluan administrasi perkantoran, mencetak dokumen serta transaksi nasabah, dan sebagainya. LGI juga menggunakan cetakan, seperti amplop, jaket polis, kartu nama, tanda terima, serta cetakan kartu yang berbahan dasar utama kertas dalam kegiatan operasional Perseroan. LGI menyadari bahwa kertas bahan bakunya adalah bubur kertas dari hasil penebangan pohon. Oleh karena itu, LGI berupaya semaksimal mungkin untuk melakukan penghematan. LGI juga mengedepankan penggunaan kertas yang ramah lingkungan hidup dengan memberlakukan Surat Konfirmasi Penyediaan Kertas Ramah Lingkungan hidup yang harus ditandatangani oleh vendor penyedia kertas. Vendor berkewajiban untuk memastikan bahwa kertas-kertas yang akan disediakan kepada Perseroan sudah disertifikasi pihak ketiga, seperti *Forest Stewardship Council (FSC)* atau *Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC)* atau *Sustainable Forestry Initiative (SFI)*.

Penghematan kertas dan cetakan dilakukan Perseroan dengan 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. Pencetakan kartu anggota nasabah asuransi kesehatan yang menggunakan bahan plastik juga terus kami upayakan untuk dikurangi jumlahnya dengan mengoptimalkan pemanfaatan *e-card*.

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

The most significant material used by LGI in its daily operations is paper. The paper is used for office administration purposes, printing documents and customer transactions, and so on. LGI also uses prints, such as envelopes, policy jackets, business cards, receipts, and card print, which are mainly made of paper in the Company's operational activities. LGI realizes that its raw material for paper is pulp from cutting down trees. Therefore, LGI makes every effort to save its utilization. LGI also prioritizes the use of environmentally-friendly paper by imposing a Confirmation Letter for the Provision of Eco-Friendly Paper, which must be signed by the vendor providing the paper. Vendors must ensure that the papers to be provided to the Company are certified by third parties, such as the Forest Stewardship Council (FSC) or the Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) or the Sustainable Forestry Initiative (SFI).

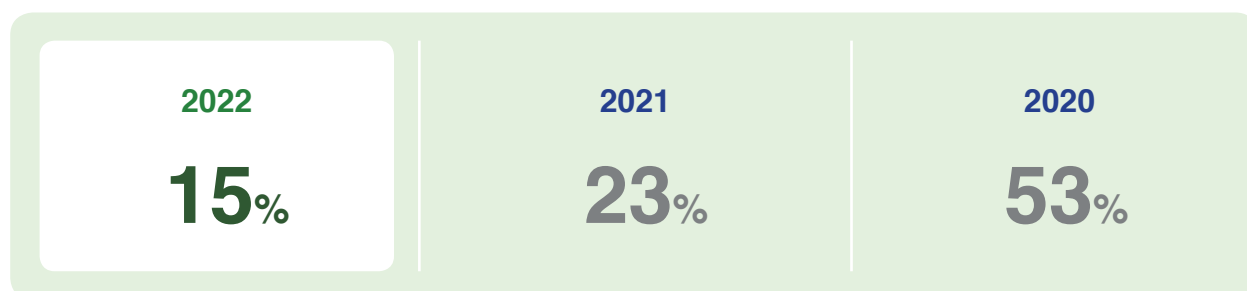
The Company saves usage of paper and printing by developing paperless administration and optimizing the use of electronic mail and digital-based services (*e-Policy*). In addition, paper savings are also made by avoiding printing documents that are not too important, re-checking before printing documents to avoid errors, printing on two sides of the paper, or re-using used paper where the opposite page is still blank for internal administrative purposes. Moreover, we reduce the number of health insurance customer membership cards that use plastic materials by optimizing the use of *e-cards*.

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

Klasifikasi Cetakan	Satuan Unit	2022	2021	2020	Prints Classification
Amplop	Lembar Paper	50.000	45.000	30.000	Envelope
Jaket Polis		65.000	55.000	60.000	Policy Jackets
Kartu Nama	Boks Box	98	99	124	Business Card
Tanda terima	Eksemplar Copy	200	200	400	Receipt
Cetakan Kartu	Lembar Piece	42.501	65.000	192.548	Card Print
Kertas	Rim Ream	2.926	3.190	4.281	Paper

Perkembangan Jumlah Nasabah Asuransi Kesehatan yang Masih Membutuhkan untuk Pencetakan Kartu Anggota Fisik

Development of the Number of Health Insurance Customers Who Still Need to Print Physical Membership Cards



Penggunaan Energi [F.6]

Energy Consumption

LGI berupaya untuk melakukan penghematan penggunaan energi, mengingat penggunaan energi sangat berkaitan dengan emisi yang dapat berdampak pada perubahan iklim. Selain itu, penghematan energi juga berarti dapat melakukan penghematan secara finansial. Adapun energi yang digunakan LGI berupa energi listrik dan bahan bakar minyak (BBM) untuk keperluan operasional sehari-hari. Energi listrik digunakan dalam mengoperasikan perangkat elektronik untuk menjalankan berbagai aktivitas operasional Perseroan sekaligus mendukung pelayanan bagi nasabah. Sedangkan, BBM digunakan untuk memenuhi kebutuhan transportasi kendaraan dinas kantor dan genset.

Penggunaan energi yang tidak bertanggung jawab dapat menyebabkan ketersediaan sumber energi di alam semakin terbatas, sehingga berdampak juga terhadap kehidupan manusia dan operasional Perseroan. Oleh karena itu, LGI senantiasa melakukan berbagai upaya penghematan energi, antara lain: [F.7]

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 LGI; 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 kedapatan menyala pada saat kegiatan operasional telah berakhir.

LGI seeks to save energy use, considering that energy use is closely related to emissions that can have an impact on climate change. In addition, saving energy also means making financial savings. The energy used by LGI is in the form of electricity and fuel oil (BBM) for daily operational needs. Electrical energy is used for operating electronic devices to carry out Company's various operational activities while supporting services for customers. Meanwhile, fuel is used for transportation needs of company cars and generators.

Irresponsible use of energy can increasingly limit energy sources' availability in the nature, and thus, impacting human life and the Company's operations. Therefore, LGI always makes various efforts to save energy, among others: [F.7]

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 the workplace is in a room;
3. Turning off the lights and air conditioning in the meeting room after use;
4. Using energy-saving lamps (LED lamps) in all LGI 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 LGI selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

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

Kategori	Satuan Unit	2022	2021*	2020*	Category
Penggunaan Energi		Energy Consumption			
Listrik	Kilowatt Jam Kilowatt Hour	491.921	640.496	764.986	Electricity
BBM	Liter	34.157	29.860	30.542	Fuel
Jumlah Penggunaan Energi	Giga Joule (GJ)	3.143,96	3.506,11	3.981,68	Total Energy Consumption
Intensitas Energi	Giga Joule (GJ)/ Miliar Rupiah Giga Joule (GJ)/ Billion Rupiah	1,51	2,05	3,20	Energy Intensity
Efisiensi Energi	Giga Joule (GJ)/ Miliar Rupiah Giga Joule (GJ)/ Billion Rupiah	0,54	1,15	(0,02)	Energy Efficiency

*Data disajikan kembali. / Data restated.

Pada tahun 2022, LGI belum menggunakan sumber energi terbarukan dan akan mulai mempertimbangkan penggunaannya di periode-periode mendatang. [F.7]

In 2022, LGI had not used renewable energy sources and will start considering using it in future periods. [F.7]

Penggunaan Air [F.8]

Water Consumption

Penggunaan air dalam kegiatan LGI digunakan untuk keperluan domestik, seperti kamar mandi, tempat ibadah, kantin, hingga penyiraman tanaman dan lainnya. LGI sebagian besar menggunakan air yang bersumber dari pihak ketiga untuk memenuhi kebutuhan tersebut. LGI menyadari bahwa air merupakan sumber daya yang penting, namun ketersediaannya terbatas. Oleh karena itu, LGI senantiasa mengajak seluruh insan Perseroan untuk menggunakan air dengan bijak, melalui:

1. Menggunakan sensor keran otomatis untuk penggunaan air secara efisien;
2. Mengimbau kepada seluruh karyawan agar mengambil air minum secukupnya;
3. Vendor yang ditunjuk akan melakukan pemantauan secara berkala atas jumlah pemakaian air bulanan di LGI 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 imbauan yang telah dibuat di beberapa titik sumber air (keran air).

Water consumption in LGI activities is used for domestic purposes, such as bathrooms, places of worship, canteens, to watering plants and others. LGI mostly uses water sourced from third parties to meet these needs. LGI recognizes that water is an important resource with limited availability. Therefore, LGI always encourages 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 LGI 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. Increasing 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).

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

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

Kategori	Satuan Unit	2022	2021*	2020	Category
Penggunaan Air	Meter Kubik (m³) Cubic Meter (m³)	5.102	8.790	10.432	Water Consumption
Intensitas Air	m³/Miliar Rupiah m³/Billion Rupiah	2,46	5,14	8,38	Water Intensity
Efisiensi Air	m³/Miliar Rupiah m³/Billion Rupiah	2,69	3,24	1,31	Water Efficiency

*Data disajikan kembali. / Data restated.

Keanekaragaman Hayati [F.9]

Biodiversity

Wilayah operasional LGI tidak berada pada lokasi yang berdekatan atau bersinggungan dengan area yang dilindungi maupun kawasan yang memiliki keanekaragaman hayati tinggi. Dengan demikian, operasional LGI tidak berdampak negatif terhadap keanekaragaman hayati. Pada tahun 2022, kami tengah menyiapkan sebuah konsep untuk berpartisipasi dalam memitigasi risiko atas dampak perubahan iklim melalui program penanaman mangrove. Kegiatan ini merupakan salah satu rangkaian program keberlanjutan kami untuk menciptakan *Green Company*, yaitu Perseroan peduli terhadap kelestarian lingkungan, baik di kantor maupun masyarakat sekitar. Program penanaman mangrove ini rencananya akan direalisasikan di tahun depan.

LGI's operational areas are not located near or in contact with protected areas or areas with high biodiversity. Therefore, LGI's operations do not have a negative impact on biodiversity. In 2022, we were preparing a concept to participate in mitigating the risks of climate change impacts through the mangrove planting program. This activity is one of a series of our sustainability programs to create a Green Company, which is the Company cares about environmental sustainability, both in the office and in the surrounding community. This mangrove planting program is planned to be realized next year.

Pengelolaan Limbah [F.14]

Waste Management

Dalam upaya menjaga kelestarian lingkungan hidup dan mengurangi timbulan sampah, LGI menerapkan prinsip 3R (*reduce, reuse, dan recycle*). Sebagian besar limbah yang dihasilkan berupa kertas dari kegiatan administrasi perkantoran. Untuk mengelola limbah kertas tersebut, LGI telah menerapkan berbagai kebijakan, antara lain:

1. Departemen *General Services* bertanggung jawab dalam pengelolaan limbah, khususnya saat ini adalah kertas atau dokumen LGI 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 LGI.

To preserve the environment and reduce waste generation, LGI applies the 3R principles (*reduce, reuse, and recycle*). Most of the waste generated is in the form of paper from office administration activities. To manage paper waste, LGI has implemented various policies, among others:

1. The General Services Department is responsible for waste management, especially currently some of LGI's paper or documents have entered the retention period so they can be destroyed;
2. The General Services Department cooperates with vendors in terms of 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 recorded in LGI treasury.

Selain itu, LGI juga telah menyediakan tempat sampah khusus untuk menampung limbah-limbah yang dapat didaur ulang, terutama plastik. Begitu juga dengan botol-botol bekas penggunaan karyawan yang kami kumpulkan untuk dimanfaatkan kembali menjadi produk yang memiliki nilai tambah lebih. Langkah tersebut kami realisasikan dengan membangun kerja sama dengan pihak ketiga. Dalam pengelolaan limbah bersama dengan pihak ketiga, pada tahun 2022 Perseroan berhasil memperoleh sejumlah uang senilai Rp8,89 juta dari hasil penjualan kertas dan plastik tersebut. Perolehan dana tersebut kemudian kami alokasikan untuk membiayai program-program CSR dan pengelolaan lingkungan lainnya. Selain dijual, limbah-limbah yang berhasil LGI kumpulkan juga rencananya akan diserahkan kepada pihak ketiga yang memiliki kompetensi untuk mengolah limbah tersebut menjadi sebuah produk yang akan diberikan kepada keluarga pra-sejahtera. Program ini akan diselenggarakan pada tahun 2023 bekerja sama dengan Akademi Teknik Mesin Industri (ATMI) Cikarang untuk mengolah limbah plastik menjadi meja belajar.

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 [F.13]

Kategori	Satuan Unit	2022	2021	2020	Category
Limbah Padat					Solid Waste
Kertas	kg	6.378	68.382	27.198	Paper

Furthermore, LGI also provided a special trash bin to accommodate recyclable waste, especially plastic. Likewise, bottles used by employees were collected to be reused into products that have more added value. We realize this step by building cooperation with third parties. In waste management held together with third parties, in 2022 the Company managed to obtained Rp8.89 million as a proceed from selling the paper and plastic. We then allocated these funds to finance CSR programs and other environmental management. Apart from being sold, the waste that LGI has collected is also planned to be handed over to a third party who has the competence to process the waste into a product that will be given to underprivileged families. This program will be held in 2023 in collaboration with the Industrial Mechanical Engineering Academy (ATMI) Cikarang to process plastic waste into study desk.

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

Penanganan Emisi Gas Rumah Kaca [F.12] Handling Greenhouse Gas Emission

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, LGI 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 bawah ambang batas, secara berkala melakukan uji emisi genset dan uji emisi kendaraan operasional. Selain itu, LGI menerapkan kebijakan untuk melakukan penggantian kendaraan operasional yang telah digunakan lebih dari 5 tahun dengan kendaraan yang baru agar emisi dapat lebih ditekan. Pada tahun 2022, seluruh kendaraan operasional sudah dipastikan terawat dan dilakukan perawatan secara berkala sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, pada tahun 2022 juga dilakukan penggantian 1 mobil operasional Kantor Jakarta yang telah memasuki usia 5 tahun pemakaian dengan unit kendaraan yang baru.

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, LGI 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, generator emission tests and operational vehicle emission tests are periodically conducted. In addition, LGI establishes a policy to replace operational vehicles that have been used for more than 5 years with new vehicles to further reduce exhaust emissions. In 2022, all the operational vehicles were ensured to be well-maintained and received regular maintenance as scheduled based on needs. Also, in 2022, 1 operational vehicle at Jakarta Office entered its 5 years period of service and was replaced with a new vehicle.

Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan Hidup [F.16]

Environmental Complaints Mechanism

LGI memberikan akses bagi seluruh pemangku kepentingan untuk menyampaikan laporan terkait masalah lingkungan hidup yang diakibatkan dari kegiatan bisnis Perseroan. Laporan pengaduan dapat disampaikan melalui telepon (021) 5579 0683 (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.

LGI provides 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) 5579 0683 (during business hours Monday-Friday at 08.00-17.00 WIB) or Contact Center 1500563 (24 Hours), and 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 reports.

Biaya Pengelolaan Lingkungan Hidup [F.4]

Environmental Management Cost



Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report Responsibility

Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2022 PT Lippo General Insurance Tbk

Statement of Members of the Board of Commissioners and the Board of Directors on the Responsibility for the 2022 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 2022 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Perseroan.

We, the undersigned, hereby declare that the 2022 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, 17 April 2023 / Jakarta, April 17th, 2023

Dewan Komisaris Board of Commissioners



Frans Lamury
Komisaris Independen
Independent Commissioner



Ali Chendra
Presiden Komisaris
President Commissioner



Jamilah Mawira Sungkar
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Direksi Board of Directors



Totok Sugiharto
Direktur
Director



Agus Benjamin
Presiden Direktur
President Director



Gilbert Deddy Naibaho
Direktur
Director

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, LGI 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, LGI guarantees that all information conveyed in this Sustainability Report is true, accurate, and according to facts.

Lembar Umpan Balik ^[G.2]

Feedback Form

Terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah berkenan membaca Laporan Keberlanjutan PT Lippo General Insurance Tbk tahun 2022. Untuk meningkatkan isi Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang, kami 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 kami.

We thank you for reading the 2022 Sustainability Report of PT Lippo General Insurance Tbk. To improve the content of the Sustainability Report in the coming years, we 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 us.

- Apakah Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai kinerja ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola PT Lippo General Insurance Tbk? / Has this Sustainability Report provided clear information regarding the economic, social, environmental, and governance performance of PT Lippo General Insurance Tbk?
 A. Setuju / Agree B. Tidak Setuju / Disagree C. Tidak Tahu / Do Not Know
- Apakah Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai pemenuhan tanggung jawab sosial dan lingkungan hidup 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
- 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
- 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
- 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
- Menurut Anda, informasi apa yang paling bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini? / In your opinion, what is the most useful information from this Sustainability Report?

- 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 / Community |
| 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
 ✉ corporate.secretary@lippoinsurance.com

Kantor Pusat Operasional (Operational Head Office)
 Karawaci Office Park Blok I No. 30 - 35
 Lippo Village, Tangerang, 15139, Indonesia
 ☎ (021) 5579 0683
 ✉ corporate.secretary@lippoinsurance.com

Halaman ini sengaja dikosongkan.
This page is intentionally left blank.

Tanggapan terhadap Lembar Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya [G.3]

Response to Feedback from Previous Year's Report

LGI mendapatkan beberapa masukan dari para pemangku kepentingan setelah diterbitkannya Laporan Keberlanjutan 2021. Adapun masukan serta tanggapan LGI diuraikan sebagai berikut.

LGI received several inputs from stakeholders following the publication of the 2021 Sustainability Report. LGI's input and responses are described as follows.

Masukan Input	Tanggapan LGI LGI's Response
Menambahkan penjelasan mengenai komitmen LGI dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, khususnya untuk menjamin "mutu hidup generasi masa kini dan masa depan". Add an explanation regarding LGI's commitment to supporting the achievement of sustainable development goals, specifically to guarantee "the quality of life of present and future generations".	LGI akan menambahkan penjelasan mengenai komitmen serta membuat aksi nyata dalam rangka mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, khususnya untuk menjamin "mutu hidup generasi masa kini dan masa depan". LGI will add explanation regarding commitment and take concrete actions in order to support the achievement of sustainable development goals, specifically to ensure "the quality of life of present and future generations".
Melakukan sosialisasi lebih banyak melalui platform yang ada untuk meningkatkan pemahaman dan memberikan informasi yang lebih jelas tentang keberlanjutan kepada seluruh pihak. Conduct more outreach through existing platforms to increase understanding and provide clearer information about sustainability to all parties.	LGI akan menambah frekuensi sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman pihak berkepentingan terkait "keuangan berkelanjutan", baik melalui platform digital Perseroan maupun secara langsung. LGI will increase the frequency of outreach to increase stakeholders' understanding regarding "sustainable finance", through the Company's digital platform and in person.
Memperbanyak konten di bagian program-program keberlanjutan sehingga isi laporan dapat lebih beragam dan semakin nyata dalam memaparkan informasi akan penerapan aksi-aksi keberlanjutan yang telah dilakukan. Add more contents on sustainability programs so that the contents of the report can be more diverse and more realistic in presenting information on the implementation of the sustainability actions undertaken.	LGI akan menambahkan konten yang lebih beragam mengenai program-program keberlanjutan yang telah dilakukan. LGI will add more diverse content regarding sustainability programs undertaken.

Daftar Pengungkapan Sesuai POJK No. 51/POJK.03/2017 [G.4]

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

No. Indeks Index No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
A.1	Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	4
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance Highlights		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi Economic Performance Highlights	16
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance Highlights	17
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial Social Performance Highlights	16

No. Indeks Index No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
Profil Perusahaan Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission, and Sustainability Values	35
C.2	Alamat Perusahaan Company Address	34; 39
C.3	Skala Perusahaan Company Scale	34; 36; 38; 53; 54
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities that are Executed	34; 37
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Membership in association	21
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan Significant Organizational Change	39
Penjelasan Direksi Explanation from Board of Directors		
D.1	Penjelasan Direksi Explanation from Board of Directors	22
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Responsible for the Implementation of Sustainable Finance	42
E.2	Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan Competency Development Related to Sustainable Finance	42
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk Assessment for the Implementation of Sustainable Finance	43
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Relations with Stakeholders	29
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Problems with the Implementation of Sustainable Finance	48
Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Activities to Build A Sustainability Culture	5
Kinerja Ekonomi Economic 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	49
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 on Similar Financial Instruments or Projects with Sustainable Finance	N/A
Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance		
Umum General		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs	89
Aspek Material Material Aspects		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Hidup Use of Environmentally Friendly Material	83
Aspek Energi Energy Aspects		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Amount and Intensity of Energy Used	84
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievement of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	84-85

No. Indeks Index No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
Aspek Air Water Aspects		
F.8	Penggunaan Air Water Usage	85
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	86
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	87
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	87
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and Effluent Management Mechanisms	86
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	88
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's Commitment to Providing Equal Service for Products and/or Services to Consumers	67
Aspek Ketenagakerjaan Manpower Aspects		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Employment Opportunity	53
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	54
F.20	Upah Minimum Regional Regional Minimum Wage	56
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Work Environment	61
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Training and Capacity Building	54
Aspek Masyarakat Community Aspects		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on the Surrounding Communities	78
F.24	Pengaduan Masyarakat Public Complaints	81
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan Hidup (TJSL) Environmental Social Responsibility (TJSL) Activities	78

No. Indeks Index No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan Responsibility for Sustainable Product/Service Development		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Product/Service Innovation and Development	68
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	75
Lain-lain Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) Independent Party Written Verification (if any)	90
G.2	Lembar Umpan Balik Feedback Form	91
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya Responses to Previous Year's Report Feedback	93
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017 List of Disclosures in Accordance with POJK 51/2017	93



**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

**Kantor Pusat Operasional
(Operational Head Office)**

Karawaci Office Park Blok I No. 30 - 35
Lippo Village
Tangerang, 15139, Indonesia
Phone : (021) 5579 0683

2022

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report