



# Resilience

**Laporan Keberlanjutan**  
Sustainability Report  
**2024**



## 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 Perseroan. Laporan keempat yang diterbitkan Perseroan ini 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 2024 hingga 31 Desember 2024, disertai dengan perbandingan kinerja selama 2 tahun sebelumnya. Sedangkan, informasi keuangan disajikan berdasarkan Laporan Keuangan Perseroan untuk tahun buku 2024 dan 2023, serta Laporan Keuangan Konsolidasian untuk tahun buku 2022.

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. Adapun struktur dan isi laporan mengacu pada Surat Edaran OJK No. 16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik. Setiap pemenuhan kriteria berdasarkan SEOJK tersebut diberikan kode indeks dengan kombinasi huruf dan angka sesuai pembahasan masing-masing topik dengan daftar indeks disajikan di akhir halaman laporan ini. 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 business carried out by the Company. This fourth report published by the Company will continue to 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 the period of January 1<sup>st</sup>, 2024, to December 31<sup>st</sup>, 2024, with a comparison of performance over the previous 2 years. Meanwhile, financial information is presented based on the Company’s Financial Statements for the 2024 and 2023 financial year, and the Consolidated Financial Statements for the 2022 financial year.

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 structure and contents of the report refer to OJK Circular No. 16/SEOJK.04/2021 on the Form and Contents of Annual Report of Issuers or Public Companies. Each criteria fulfillment based on the OJK Circular is given an index code with a combination of letters and numbers according to the discussion of each topic as outlined in the index list presented at the end of this report. 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**

Lippo Kuningan Building 27<sup>th</sup> Floor, Unit A & F  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B-12  
Jakarta Selatan 12940 - Indonesia  
T : +62 21 525 6161  
E : [corporate.secretary@lgi.co.id](mailto:corporate.secretary@lgi.co.id)  
W : [www.lgi.co.id](http://www.lgi.co.id)

# Resilience

LGI menegaskan pentingnya *resilience* - bukan sekadar bertahan, tetapi berkembang dan melangkah lebih jauh. Tahun 2024 menjadi bukti bagaimana LGI tetap kokoh di tengah tantangan, menavigasi perubahan dengan strategi yang tepat, dan membangun fondasi yang lebih kuat. Bagi LGI, *resilience* berarti *Improve, Develop, Explore* - meningkatkan kemampuan, mengembangkan potensi, dan mengeksplorasi peluang baru dengan inovasi. Seperti pesawat yang terus melaju meski menghadapi tekanan, LGI melihat setiap tantangan sebagai peluang untuk tumbuh lebih kuat. Dengan kolaborasi solid, strategi adaptif, dan semangat pantang menyerah, LGI siap menyongsong 2025 dengan optimisme dan komitmen untuk terus berkembang, menciptakan nilai berkelanjutan, dan meraih kesuksesan lebih tinggi.

LGI emphasizes the importance of resilience - not just surviving, but thriving and going further. The year 2024 is a proof of how LGI remains steadfast in facing challenges, navigates changes with the right strategy, and builds a stronger foundation. For LGI, resilience means *Improve, Develop, Explore* - enhancing capabilities, developing potential, and exploring new opportunities with innovation. Similar to an airplane that continues to move forward despite pressure, LGI sees every challenge as an opportunity to grow stronger. With solid collaboration, adaptive strategies, and a never-give-up spirit, LGI is ready to embrace 2025 with optimism and a commitment to continue to grow, create sustainable value, and achieve greater success.



2024



2023

## Energizing the Synergy

LGI terus membangun semangat kolaborasi, kerja sama, dan sinergi antar tim di lingkungan Perseroan dalam mencapai tujuan bersama, sebagaimana diilustrasikan dengan harmoni yang dihasilkan oleh sebuah orkestra. Meskipun dihadapkan pada tantangan dan perubahan yang dinamis, LGI menekankan pentingnya untuk tetap terus berjuang dan berkembang dengan membuka potensi dan setiap peluang yang ada. Dengan menggabungkan strategi yang tepat dan kolaborasi strategis antar berbagai pihak, LGI optimis dapat mencapai kesuksesan yang lebih baik dalam menghadapi tantangan di masa depan. Optimisme ini juga didukung dengan upaya LGI yang terus mendorong seluruh karyawan untuk bersatu, memberikan dorongan dan energi baru, serta memperkuat sinergi yang telah ada agar dapat menghadapi perubahan dengan keyakinan, kesiapan, dan komitmen yang tinggi.

LGI continues to build a spirit of collaboration, cooperation, and synergy between teams within the Company in achieving common goals, as illustrated by the harmony produced by an orchestra. Although LGI encounters dynamic challenges and changes, it emphasizes the importance of continuing to strive and develop by unlocking potential and existing opportunities. By combining the right strategy and strategic collaboration between various parties, LGI is optimistic that it can achieve greater success in facing future challenges. This optimism is also supported by LGI's efforts to continue to encourage all employees to unite, provide new encouragement and energy, and strengthen existing synergies in order to face changes with confidence, readiness, and high commitment.



2022

## Growing the Synergy

Perubahan menuju era digital telah terjadi di seluruh aspek kehidupan dan industri global, termasuk di industri asuransi. Mencermati kondisi demikian, LGI 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, LGI 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.

# Daftar Isi

## Table of Contents

i Tentang Laporan Keberlanjutan /  
About Sustainability Report

1 Kesiambungan Tema /  
Theme Continuity

3 Daftar Isi /  
Table of Contents

### 01 Penerapan Keuangan Berkelanjutan Implementation of Sustainable Finance



- |    |                                                                         |    |                                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Komitmen Keberlanjutan / Commitment to Sustainability                   | 15 | Prioritas Program Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Finance Program Priorities |
| 7  | Strategi Keberlanjutan / Sustainability Strategy                        | 16 | Prinsip-Prinsip Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Finance Principles           |
| 10 | Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Financial Action Plan | 22 | Dukungan Terhadap SDGs / Support for SDGs                                         |

### 02 Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance Highlights



- |    |                                                                          |    |                                                         |
|----|--------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------|
| 28 | Ikhtisar Kinerja Ekonomi / Economic Performance Highlights               | 30 | Penghargaan dan Sertifikasi / Awards and Certifications |
| 28 | Ikhtisar Kinerja Sosial / Social Performance Highlights                  | 32 | Keanggotaan Asosiasi / Association Membership           |
| 29 | Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup / Environmental Performance Highlights |    |                                                         |

### 03 Sambutan Direksi Letter from the Board of Directors



- 34 Sambutan Direksi / Letter from the Board of Directors

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



- 44 Pelibatan Pemangku Kepentingan / Stakeholders Engagement
- 48 Daftar Topik Material / List of Material Topics

### 05 Profil Perusahaan Company Profile



- |    |                                                                 |    |                                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 50 | Sekilas Perusahaan / The Company at a Glance                    | 55 | Produk dan Layanan / Products and Services                                            |
| 52 | Visi dan Misi Keberlanjutan / Sustainability Vision and Mission | 56 | Wilayah Operasional / Operational Area                                                |
| 53 | Nilai dan Budaya Perusahaan / Corporate Values and Culture      | 57 | Perubahan Signifikan yang Terjadi pada Perseroan / Significant Changes in the Company |
| 54 | Skala Organisasi / Organization Scale                           |    |                                                                                       |

## 06 Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance



- 58 Komitmen Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan / Commitment to Sustainability Governance Implementation
- 59 Struktur Tata Kelola Keberlanjutan / Sustainability Governance Structure
- 62 Informasi Terkait Dewan Komisaris dan Direksi / Information Related to the Board of Commissioners and Board of Directors
- 66 Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan / Responsible Party for the Implementation of Sustainable Finance
- 66 Pengembangan Kompetensi Terkait Aspek Keberlanjutan / Competency Development Related to Sustainability Aspect
- 67 Manajemen Risiko Keberlanjutan / Sustainability Risk Management
- 72 Pedoman Etika dan Perilaku / Code of Conduct
- 72 Pengelolaan Anti-Korupsi dan Gratifikasi / Anti-Corruption and Gratuity Management
- 73 Kebijakan Perlakuan Adil bagi Pemegang Saham / Fair Treatment Policy for Shareholders
- 73 Sistem Pelaporan Pelanggaran / Whistleblowing System
- 74 Tantangan Penerapan Prinsip Keberlanjutan dan Strategi ke Depan / Challenges in the Implementation of Sustainability Principles and Future Strategies

## 07 Menjaga Keberlanjutan Ekonomi Maintaining Economic Sustainability



- 76 Keberlanjutan Aspek Ekonomi / Economic Aspect Sustainability
- 79 Distribusi Kinerja Ekonomi / Economic Performance Distribution
- 81 Kerja Sama yang Saling Menguntungkan / Mutual Beneficial Cooperation

## 08 Meningkatkan Kualitas Insan LGI Improving the Quality of LGI People



- 82 Ketenagakerjaan / Employment
- 83 Kesetaraan dan Keberagaman di Lingkungan Kerja / Equality and Diversity in the Working Environment
- 85 Pengelolaan SDM tanpa Melibatkan Pekerja Anak dan Praktik Kerja Paksa / HR Management without Involving Child Labor and Forced Labor Practices
- 86 Pengembangan Kompetensi Karyawan / Employee Competency Development
- 87 Pendidikan Aktuaris bagi Karyawan / Actuary Education for Employees
- 88 Sertifikasi / Certification
- 88 Remunerasi / Remuneration
- 90 Penilaian Kinerja Karyawan / Employee Performance Assessment
- 90 Cuti Melahirkan / Maternity Leave
- 91 Anti-Pelecehan Seksual dan Non-Diskriminasi / Anti-Sexual Harassment and Non-Discrimination
- 91 Program Pensiun / Pension Program
- 91 Kebijakan LGI dalam Menghormati Hak Asasi Manusia / LGI's Policy on Respecting Human Rights
- 92 Rencana Pengembangan Organisasi dan SDM / Organizational and HR Development Plan
- 96 Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman / Safe and Decent Work Environment
- 96 Kebijakan Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Occupational Health and Safety Management Policy
- 97 Program-Program Terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Programs Related to Occupational Health and Safety
- 97 Pelatihan serta Sosialisasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja bagi Karyawan / Training and Dissemination of Occupational Health and Safety for Employees
- 98 Pemeriksaan Kesehatan Rutin / Routine Medical Check-Up
- 98 Program Employee Experience / Employee Experience Program
- 99 Perbaikan Sarana dan Prasarana Kerja / Repairment of Work Facilities and Infrastructure
- 100 Dampak Pelaksanaan Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Impact of Employment Implementation, Occupational Health and Safety Management
- 101 Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Complaints Mechanism on Employment, Occupational Health and Safety Issues
- 101 Biaya Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Employment, Occupational Health and Safety Management Cost

## 09 Menyediakan Produk dan Jasa yang Berkualitas Providing Quality Products and Services



- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>103</b> Komitmen Layanan Setara kepada Nasabah /<br/>Equal Service Commitment to Customers</p> <p><b>103</b> Pelindungan bagi Nasabah /<br/>Protection for Customers</p> <p><b>104</b> Jumlah Produk yang Ditarik Kembali /<br/>Number of Products Recalled</p> <p><b>104</b> Dampak Produk/Layanan /<br/>Impacts of Products/Services</p> <p><b>105</b> Informasi Produk dan Layanan /<br/>Product and Service Information</p> <p><b>106</b> Inovasi Produk dan Layanan /<br/>Product and Service Innovation</p> | <p><b>109</b> Program <i>Health Talk</i> dan <i>Wellness</i> untuk Nasabah<br/>Asuransi Kesehatan / Health Talk and Wellness Program<br/>for Health Insurance Customers</p> <p><b>113</b> Pelindungan dan Keamanan Data Nasabah /<br/>Customer Data Protection and Security</p> <p><b>113</b> Survei Kepuasan Nasabah /<br/>Customer Satisfaction Survey</p> <p><b>115</b> Mekanisme Pengaduan Masalah Nasabah /<br/>Customer Problem Complaint Mechanism</p> <p><b>116</b> Biaya Program Tanggung Jawab Sosial Terkait Nasabah /<br/>Customer-Related Social Responsibility Program Cost</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 10 Mewujudkan Kepedulian pada Masyarakat Realizing Concern for The Community



- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>117</b> Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar /<br/>Impact of Operations on Surrounding Community</p> <p><b>118</b> Penggunaan Tenaga Kerja Lokal /<br/>Use of Local Workers</p> <p><b>119</b> Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat /<br/>Community Empowerment and Development</p> | <p><b>121</b> Mekanisme Pengaduan Program Pemberdayaan dan<br/>Pengembangan Masyarakat /<br/>Complaint Mechanism on Community Empowerment<br/>and Development Program</p> <p><b>122</b> Biaya Program Pemberdayaan dan Pengembangan<br/>Masyarakat / Community Empowerment and<br/>Development Program Cost</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 11 Menjaga Kelestarian Lingkungan Hidup Maintaining Environmental Preservation



- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>124</b> Membangun Budaya Keberlanjutan Lingkungan Hidup /<br/>Building an Environmental Sustainability Culture</p> <p><b>125</b> Penggunaan Bahan Baku/Material yang Ramah<br/>Lingkungan / Use of Environmentally Friendly Material</p> <p><b>127</b> Penggunaan Energi / Energy Consumption</p> <p><b>128</b> Penggunaan Air / Water Consumption</p> <p><b>129</b> Keanekaragaman Hayati / Biodiversity</p> | <p><b>130</b> Pengelolaan Limbah / Waste Management</p> <p><b>131</b> Penanganan Emisi Gas Rumah Kaca /<br/>Handling Greenhouse Gas Emission</p> <p><b>134</b> Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan Hidup /<br/>Environmental Complaints Mechanism</p> <p><b>134</b> Biaya Pengelolaan Lingkungan Hidup /<br/>Environmental Management Costs</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
- 
- |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>135</b> Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan /<br/>Sustainability Report Responsibility</p> <p><b>136</b> Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen /<br/>Written Verification from an Independent Party</p> <p><b>137</b> Lembar Umpan Balik /<br/>Feedback Form</p> | <p><b>138</b> Tanggapan Terhadap Lembar Umpan Balik Laporan<br/>Tahun Sebelumnya / Response to Feedback<br/>from Previous Year's Report</p> <p><b>139</b> Daftar Pengungkapan Sesuai<br/>POJK No. 51/POJK.03/2017 /<br/>List of Disclosures in Accordance with<br/>POJK No. 51/POJK.03/2017</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



# Penerapan Keuangan Berkelanjutan

## Implementation of Sustainable Finance

“LGI menerapkan keuangan berkelanjutan yang menekankan integrasi prinsip-prinsip lingkungan hidup, sosial, ekonomi, dan tata kelola ke dalam seluruh aspek operasional dan keputusan bisnis. Melalui pendekatan ini, LGI berkomitmen untuk menciptakan pertumbuhan yang inklusif, bertanggung jawab, dan berdampak positif bagi masyarakat serta lingkungan hidup, sekaligus memastikan keberlanjutan jangka panjang bagi para pemangku kepentingan.”

“LGI implements sustainable finance that emphasizes the integration of environmental, social, economic, and governance principles into all aspects of business operations and decisions. Through this approach, LGI is committed to creating inclusive, responsible growth that positively impacts the community and the environment, while ensuring long-term sustainability for its stakeholders.”

## Komitmen Keberlanjutan

### Commitment to Sustainability

Perubahan iklim global telah menjadi tantangan besar yang membutuhkan keterlibatan aktif dari seluruh elemen masyarakat, termasuk dunia usaha. Fenomena ini tidak hanya berdampak pada lingkungan, tetapi juga menciptakan risiko sosial, ekonomi, dan tata kelola yang memerlukan solusi komprehensif dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, LGI berkomitmen untuk berkontribusi secara nyata dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan ke dalam setiap aspek operasional.

LGI mendukung keberlanjutan dengan menerapkan kebijakan yang mencakup dimensi lingkungan hidup, sosial, ekonomi, dan tata kelola. Melalui langkah-langkah konkret, LGI berupaya meminimalkan dampak lingkungan hidup dengan mengadopsi praktik bisnis ramah lingkungan, seperti efisiensi energi maupun pengurangan emisi Gas Rumah Kaca (GRK). Selain itu, LGI aktif mendukung kesejahteraan sosial melalui program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*), yang mencakup perlindungan inklusif dan pemberdayaan masyarakat.

LGI juga menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) dan target *Enhanced Nationally Determined Contribution* (ENDC) sebagai bagian dari upaya global menuju *Net Zero*

Global climate change has become a major challenge that requires active involvement from all elements of community, including the business world. This phenomenon not only impacts the environment, but also creates social, economic and governance risks that require comprehensive and sustainable solutions. In this context, LGI is committed to contributing significantly by integrating sustainability principles into every aspect of its operations.

LGI supports sustainability by implementing policies that cover environmental, social, economic, and governance dimensions. Through concrete steps, LGI seeks to minimize environmental impacts by adopting environmentally friendly business practices, such as energy efficiency and reducing Greenhouse Gas (GHG) emissions. In addition, LGI actively supports social welfare through its Corporate Social Responsibility (CSR) program, which includes inclusive protection and community empowerment.

LGI also demonstrates a strong commitment to supporting the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs) and Enhanced Nationally Determined Contribution (ENDC) targets as part of the global effort towards



Emission (NZE) pada tahun 2060 atau lebih cepat. Integrasi prinsip keberlanjutan dalam strategi bisnis mencakup pengelolaan risiko lingkungan hidup dan perubahan iklim, sekaligus mendorong transisi menuju energi bersih melalui produk asuransi terkait keuangan berkelanjutan dan solusi inovatif. Selain itu, LGI terus menjalin kolaborasi dengan para pemangku kepentingan untuk memastikan tercapainya target nasional dan global dalam pengurangan emisi karbon. Langkah ini diambil guna menciptakan masa depan yang lebih hijau, berkelanjutan, dan memberikan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

Net Zero Emission (NZE) by 2060 or sooner. The integration of sustainability principles in the business strategy includes managing environmental and climate change risks, while driving the transition to clean energy through sustainable finance-related insurance products and innovative solutions. In addition, LGI continues to collaborate with stakeholders to ensure the achievement of national and global targets in reducing carbon emissions. This step is taken to create a greener, more sustainable future that provides long-term value for all stakeholders.

## Strategi Keberlanjutan [POJK A.1] Sustainability Strategy

Menghadapi berbagai tantangan keberlanjutan yang berkembang, LGI berkomitmen untuk memainkan peran strategis dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan ke dalam seluruh aspek operasional. Komitmen ini juga termasuk melalui penerapan strategi keberlanjutan yang terintegrasi dalam 4 aspek operasional LGI, baik itu dari sisi lingkungan hidup, sosial, ekonomi, maupun tata kelola. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada mitigasi dampak negatif, tetapi juga membuka peluang untuk menciptakan dampak positif yang berkelanjutan.

Addressing the growing sustainability challenges, LGI is committed to playing a strategic role by integrating sustainability principles into all aspects of its operations. This commitment also includes the implementation of integrated sustainability strategy in 4 aspects of LGI's operations, in terms of environment, social, economy, and governance. This approach not only focuses on mitigating negative impacts, but also opens up opportunities to create positive sustainable impacts.

LGI telah menempatkan keberlanjutan sebagai inti dari strategi bisnis. Dalam upayanya untuk meminimalkan dampak lingkungan, LGI telah mengambil langkah-langkah konkret, termasuk penggunaan energi terbarukan, peningkatan efisiensi sumber daya, serta investasi pada proyek hijau yang mendukung transisi menuju ekonomi rendah karbon. Pengembangan produk asuransi yang telah mengedepankan konsep keuangan berkelanjutan juga telah direalisasikan LGI sebagai upaya dalam mendukung implementasi keuangan berkelanjutan secara komprehensif. Seluruh langkah ini sejalan dengan target LGI dalam mendukung pencapaian *Net Zero Emission* (NZE) pada 2060 atau lebih cepat di Indonesia, sekaligus mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan terkait dengan pengurangan emisi Gas Rumah Kaca (GRK).

Di sisi sosial, LGI berperan aktif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Program-program ini mencakup peningkatan akses layanan asuransi bagi kelompok rentan, edukasi keuangan untuk meningkatkan literasi masyarakat, serta pemberdayaan komunitas melalui kemitraan strategis dengan berbagai pihak. LGI percaya bahwa langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih kuat antara LGI dan lingkungan sosialnya. Dalam hal tata kelola, LGI memastikan praktik bisnis yang transparan, akuntabel, dan beretika. LGI secara berkesinambungan telah mengimplementasikan kebijakan anti-korupsi dan anti-*fraud* untuk menjaga integritas operasional. Selain itu, prinsip keberlanjutan diintegrasikan ke dalam setiap pengambilan keputusan strategis, yang memungkinkan terciptanya nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

Melalui pendekatan yang holistik ini, LGI tidak hanya berupaya mengurangi dampak lingkungan hidup, tetapi juga berkontribusi secara nyata terhadap kesejahteraan sosial dan penguatan tata kelola. Dengan integrasi prinsip-prinsip keberlanjutan, LGI berkomitmen untuk menciptakan masa depan yang lebih hijau, inklusif, dan berkelanjutan, serta kontribusi-kontribusi lainnya sebagaimana diuraikan berikut.

LGI has incorporated sustainability at the core of its business strategy. In its efforts to minimize environmental impacts, LGI has taken concrete steps, including the use of renewable energy, increased resource efficiency, and investment in green projects that support the transition to a low-carbon economy. The development of insurance products that have put forward the concept of sustainable finance has also been realized by LGI as an effort to support the implementation of sustainable finance comprehensively. All of these steps are in line with LGI's target to support the achievement of *Net Zero Emission* (NZE) by 2060 or sooner in Indonesia, while supporting the achievement of the Sustainable Development Goals related to reducing Greenhouse Gas (GHG) emissions.

On the social side, LGI plays an active role in improving community welfare through various Corporate Social Responsibility (CSR) programs. These programs include increasing access to insurance services for vulnerable groups, financial education to improve public literacy, and community empowerment through strategic partnerships with various parties. LGI believes that these measures not only improve community life quality, but also create a stronger relationship between LGI and its social environment. In terms of governance, LGI ensures transparent, accountable, and ethical business practices. LGI has continuously implemented anti-corruption and anti-fraud policies to maintain operational integrity. In addition, sustainability principles are integrated into every strategic decision-making, enabling long-term value creation for all stakeholders.

Through this holistic approach, LGI not only seeks to reduce its environmental impact, but also contribute significantly to social welfare and strengthened governance. With the integration of sustainability principles, LGI is committed to creating a greener, more inclusive, and sustainable future, as well as other contributions as outlined below.



## Membangun Budaya Keberlanjutan [POJK F.1]

Implementasi strategi keberlanjutan LGI juga didukung dengan penerapan program-program yang bertujuan untuk membangun budaya keberlanjutan sebagaimana terangkum dalam langkah strategis “Penguatan Fondasi Bisnis melalui 5 *Action Plan*”. Melalui rencana aksi ini, LGI dapat mengoptimalkan kinerja jaringan kantor dan jalur distribusi yang dimiliki, meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM), meningkatkan loyalitas nasabah, memperkuat infrastruktur dan manajemen risiko teknologi, serta melaksanakan program prioritas rencana aksi keuangan berkelanjutan. Dengan memperkuat tata kelola yang baik dan kolaborasi dengan berbagai pihak, LGI memastikan setiap inisiatif dalam rencana tersebut mampu mendukung tercapainya tujuan keberlanjutan jangka panjang dan memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan. Informasi lebih lengkap mengenai 5 *Action Plan* tersebut diuraikan sebagai berikut.

## Building a Culture of Sustainability [POJK F.1]

The implementation of LGI’s sustainability strategy is also supported by the implementation of programs aimed at building a culture of sustainability as summarized in the strategic step “Strengthening Business Foundations through 5 *Action Plans*”. Through this action plan, LGI can optimize the performance of its office network and distribution channels, improve the capabilities of Human Resources (HR), increase customer loyalty, strengthen infrastructure and technology risk management, and implement priority programs for sustainable finance action plans. By strengthening good governance and collaboration with various parties, LGI ensures that each initiative in the plan is able to support the achievement of long-term sustainability goals and provide added value to all stakeholders. Further information on the 5 *Action Plans* is outlined below.



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 peningkatan edukasi literasi dan inklusi untuk kepentingan aksi keuangan berkelanjutan.

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 increase inclusion and literacy education programs for the benefit of sustainable finance action.



Melaksanakan program prioritas rencana aksi keuangan berkelanjutan melalui integrasi risiko berkelanjutan ke dalam kebijakan manajemen risiko dan pedoman kebijakan, serta penerapan budaya keberlanjutan dan penyusunan Laporan Keberlanjutan sebagai media komunikasi kepada para pemangku kepentingan.

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 and preparing Sustainability Reports as a communication media to the stakeholders.



Meningkatkan kemampuan SDM 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.

Improving HR 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.



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, termasuk Perseroan akan terus memperluas jaringan pasar pada segmen baru untuk meningkatkan penjualan dan pertumbuhannya. Hal ini dilakukan sejalan dengan telah diakuisisinya Perseroan oleh Hanwha Group, serta memperbanyak program peningkatan literasi dan inklusi keuangan.

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, including the Company will continue to expand its market network in new segments to increase sales and growth. This is in line with the acquisition of the Company by Hanwha Group, as well as increasing programs to improve financial literacy and inclusion.



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 komersial dan operasional Perseroan, serta peningkatan kemampuan dan kompetensi karyawan di bidang teknologi informasi untuk merespons kebutuhan dan inovasi yang cepat serta berkelanjutan.

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.

## Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

### Sustainable Finance Action Plan

Sebagai bagian dari upaya dalam menerapkan strategi keberlanjutan, LGI telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Peraturan ini menjadi pedoman bagi LGI untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam operasi bisnis, guna mendukung terciptanya industri keuangan yang lebih inklusif dan bertanggung jawab terhadap lingkungan hidup serta sosial. Melalui RAKB, LGI berupaya untuk mengambil langkah-langkah strategis dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan, termasuk melalui pengelolaan risiko lingkungan hidup dan sosial yang lebih baik.

Pada tahun 2024, penyusunan RAKB LGI difokuskan pada diluncurkannya sistem pengawasan dan pelaporan penerapan keuangan berkelanjutan. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam implementasi prinsip keuangan berkelanjutan, sekaligus memperkuat tata kelola yang lebih responsif terhadap dinamika eksternal yang berkembang. RAKB tahun ini, dibuat untuk memperkuat implementasi keuangan berkelanjutan melalui berbagai inisiatif strategis yang mencakup pengelolaan risiko lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola yang lebih baik. Penyusunan ini melibatkan kolaborasi lintas divisi untuk memastikan bahwa seluruh program dan kebijakan LGI sejalan dengan tujuan keberlanjutan jangka panjang, serta mampu merespons tantangan global dan lokal terkait isu keberlanjutan.

Adapun target waktu pelaksanaan RAKB pada tahun 2024 diuraikan sebagai berikut.

As part of its efforts to implement sustainability strategies, LGI has developed a Sustainable Finance Action Plan (RAKB) in accordance with the provisions stipulated in POJK No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. This regulation serves as a guideline for LGI to integrate sustainability principles in business operations, to support the creation of a more inclusive and environmentally and socially responsible financial industry. Through RAKB, LGI seeks to take strategic steps in running a sustainable business, including through better management of environmental and social risks.

In 2024, LGI RAKB was formulated by focusing on the launch of a sustainable finance implementation monitoring and reporting system. This strategy aimed to increase transparency and accountability in the implementation of sustainable finance principles, while strengthening governance that is more responsive to evolving external dynamics. This year's RAKB was created to strengthen the implementation of sustainable finance through various strategic initiatives that include better management of environmental, social and governance risks. This preparation involved cross-divisional collaboration to ensure that all LGI programs and policies are in line with long-term sustainability goals, and are able to respond to global and local challenges related to sustainability issues.

The target time for the implementation of RAKB in 2024 is described as follows.

| Target Kegiatan Prioritas<br>Priority Activities Target                                                                                                                                                                                                                                                        | Periode Pelaksanaan<br>Implementation Period | Sumber Daya<br>Resources                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Unit yang Bertanggung Jawab<br>Responsible Unit | Indikator Keberhasilan<br>Achievement Indicators                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pengembangan kapasitas internal Perseroan dengan memberikan pendidikan/pelatihan kepada karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas, kapabilitas, dan kualitas kompetensi sumber daya manusia yang sejalan dengan rencana pengembangan Perseroan dalam menerapkan pelaksanaan keuangan berkelanjutan. | Semester 1 - Semester 2                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim internal atau tenaga pengajar eksternal yang berkontribusi dalam pelaksanaan pelatihan.</li> <li>2. Modul, sertifikasi, atau program pembelajaran yang digunakan dalam pelatihan.</li> <li>3. Fasilitas pelatihan yang digunakan selama program, seperti sarana komunikasi digital melalui zoom.</li> </ol> | Divisi <i>People Development</i>                | Divisi <i>People Development</i> mengeksplorasi dan mengimplementasikan program peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan <i>training</i> yang sesuai dengan kebutuhan rencana pengembangan usaha Perseroan serta mendukung penerapan keuangan berkelanjutan. |

| Target Kegiatan Prioritas<br>Priority Activities Target                                                                                                                                                                                                                | Periode Pelaksanaan<br>Implementation Period | Sumber Daya<br>Resources                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Unit yang Bertanggung Jawab<br>Responsible Unit | Indikator Keberhasilan<br>Achievement Indicators                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Development of the Company's internal capacity by providing education/training to employees aimed at improving the capacity, capabilities, and quality of human resource competencies in line with the Company's development plan in implementing sustainable finance. | Semester 1 - Semester 2                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Internal team or external trainers who contribute to the training.</li> <li>2. Modules, certifications, or learning programs implemented in the training.</li> <li>3. Training facilities used during the program, such as digital communication tools through Zoom.</li> </ol> | People Development Division                     | People Development Division exploring and implementing employee competency improvement programs through training and education that are in line with the Company's business development plan needs and support the implementation of sustainable finance. |

**Realisasi**

Sebagai bagian dari pengembangan kapasitas internal, Perseroan telah menyelenggarakan 201 pelatihan bagi karyawan dengan tingkat pencapaian 95,65% sesuai rencana untuk meningkatkan kapasitas, kapabilitas, dan kualitas kompetensi SDM. Program ini sejalan dengan rencana pengembangan Perseroan dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. Pelatihan mencakup sertifikasi keahlian, seperti *Certificate in Climate and Environmental Risk* (CCER), pelatihan kepemimpinan, termasuk pelatihan teknis, yang bertujuan untuk peningkatan kompetensi teknis, seperti pelatihan terkait *cyber security*, IFRS 17, dan *Risk Management*. Selain itu, berbagai pelatihan *soft skills* juga diadakan termasuk berbagai program dan pelatihan terkait *well-being* untuk mendukung kesehatan mental karyawan, meningkatkan produktivitas, serta menciptakan budaya kerja yang lebih positif dan berkelanjutan.

**Realization**

As part of internal capacity building, the Company organized 201 training sessions for employees with a 95.65% achievement rate as planned to improve the capacity, capability, and quality of human resource competencies. This program is in line with the Company's development plan in implementing sustainable finance. The training covered skills certification, such as the Certificate in Climate and Environmental Risk (CCER), leadership training, including technical training, aimed at improving technical competence, such as training related to cyber security, IFRS 17, and Risk Management. In addition, various soft skills training courses were also organized, including various well-being programs and training to support employee mental health, increase productivity, and create a better and more sustainable work culture.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                                                                                        |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Melaksanakan prinsip tata kelola yang baik dan manajemen risiko untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional adalah hal yang penting di dalam mengelola suatu perusahaan. Perseroan juga telah memasukkan aspek tanggung jawab sosial dan perlindungan nasabah serta pengelolaan lingkungan hidup yang berkesinambungan. | Semester 1 - Semester 2 | Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan, Unit Manajemen Risiko Korporasi, <i>Contact Center</i> , <i>Experience Ambassador</i> , dan <i>Quality Assurance</i> | Sekretaris Perusahaan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seluruh kebijakan dan prosedur tata kelola, manajemen risiko, dan keuangan berkelanjutan diterapkan dan di-review secara berkala atau minimal 1 kali dalam setahun, serta di-update sesuai dengan kebutuhan bisnis.</li> <li>2. Tingkat penyelesaian kasus nasabah minimal mencapai 98% sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.</li> <li>3. Terlaksananya program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) di bidang pendidikan, kesehatan, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat sesuai dengan rencana.</li> </ol> |
| Implementing the principles of good governance and risk management to improve operational efficiency and effectiveness is essential in managing a company. The company has also incorporated aspects of social responsibility, customer protection, and sustainable environmental management.                                       | Semester 1 - Semester 2 | Sustainable Financial Action Unit, Corporate Risk Management Unit, <i>Contact Center</i> , <i>Experience Ambassador</i> , and <i>Quality Assurance</i> | Corporate Secretary   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. All governance, risk management, and sustainable finance policies and procedures are implemented and reviewed periodically or at least once a year, and updated according to business needs.</li> <li>2. The customer case resolution rate is at least 98% according to the established time standard.</li> <li>3. The implementation of the corporate social responsibility (CSR) program in the fields of education, health, and community economic empowerment is going according to plan.</li> </ol>             |

| Target Kegiatan Prioritas<br>Priority Activities Target | Periode Pelaksanaan<br>Implementation Period | Sumber Daya<br>Resources | Unit yang Bertanggung Jawab<br>Responsible Unit | Indikator Keberhasilan<br>Achievement Indicators |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|

#### Realisasi

- 100% kebijakan dan prosedur tata kelola serta manajemen risiko telah diterapkan dan *review* keberlakuannya sesuai dengan kebutuhan bisnis;
- Perseroan berhasil mencapai tingkat penyelesaian keluhan nasabah dari kategori *case easy, medium, dan hard* sebesar 99,98% sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan, sehingga mendukung peningkatan kepuasan dan kepercayaan nasabah; serta
- Perseroan telah merealisasikan berbagai program CSR yang berfokus pada pendidikan, kesehatan, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat.

#### Realization

- 100% of governance and risk management policies and procedures implemented and reviewed for validity according to business needs;
- The Company successfully achieved a customer complaint resolution rate of 99.98% for easy, medium, and hard cases according to established time standards, thus supporting increased customer satisfaction and trust; and
- The Company realized various CSR programs that focused on education, health, and community economic empowerment.

|                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Peningkatan transparansi dan akuntabilitas termasuk melakukan penyesuaian dengan beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan aksi keuangan berkelanjutan ke dalam peraturan internal Perseroan (apabila ada). | Semester 1 - Semester 2 | Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan, <i>Quality Assurance</i> , dan Legal        | Sekretaris Perusahaan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ditetapkannya kebijakan atau pedoman internal yang telah disesuaikan dengan regulasi terbaru.</li> <li>2. Dokumentasi dan distribusi kebijakan internal kepada seluruh pemangku kepentingan internal yang relevan.</li> <li>3. Tersedianya laporan atau bukti kepatuhan internal terhadap regulasi keuangan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi atau audit internal.</li> </ol>         |
| Increased transparency and accountability including adjusting with several laws and regulations relating to sustainable finance actions into the Company's internal regulations (if any).                                     | Semester 1 - Semester 2 | Sustainable Financial Action Unit, <i>Quality Assurance</i> , and Legal Units | Corporate Secretary   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. The establishment of internal policies or guidelines that have been adapted to the latest regulations.</li> <li>2. Documentation and distribution of internal policies to all relevant internal stakeholders.</li> <li>3. Availability of reports or evidence of internal compliance with sustainable finance regulations based on the results of internal evaluations or audits.</li> </ol> |

#### Realisasi

Perseroan telah menetapkan dan menerbitkan kebijakan serta pedoman internal yang disesuaikan dengan regulasi terbaru terkait keuangan berkelanjutan. Kebijakan ini terdokumentasi dengan baik dan didistribusikan kepada seluruh pemangku kepentingan internal yang relevan melalui platform internal perusahaan. Sebagai bagian dari upaya kepatuhan, Perseroan memiliki daftar induk peraturan eksternal yang di-*monitoring* dan diperbarui secara berkala guna memastikan setiap perubahan regulasi dapat diakomodasi dalam kebijakan internal. Selain itu, evaluasi telah dilakukan untuk menilai efektivitas penerapan kebijakan, dengan hasil yang menunjukkan keselarasan terhadap regulasi keuangan berkelanjutan serta adanya bukti dokumentasi yang mendukung tingkat kepatuhan internal.

#### Realization

The Company has established and published internal policies and guidelines that are aligned with the latest regulations on sustainable finance. These policies are well documented and distributed to all relevant internal stakeholders through the Company's internal platform. As part of its compliance efforts, the Company has a master list of external regulations that is monitored and updated regularly to ensure that any regulatory changes can be accommodated in internal policies. In addition, an evaluation has been conducted to assess the effectiveness of policy implementation, with results showing alignment with sustainable finance regulations and evidence of documentation supporting the level of internal compliance.

|                                                                                         |                         |                                             |                                   |                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pengembangan produk dan/atau layanan asuransi yang berkaitan dengan aksi keberlanjutan. | Semester 1 - Semester 2 | <i>Business Unit Division dan Health UW</i> | Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan  | Pengembangan dan peluncuran produk atau layanan asuransi yang mendukung prinsip keberlanjutan.         |
| Development of insurance products and/or services related to sustainability actions.    | Semester 1 - Semester 2 | Business Unit Division and Health UW        | Sustainable Financial Action Unit | Development and launch of insurance products or services that support the principle of sustainability. |

#### Realisasi

Perseroan telah memasarkan berbagai produk dan layanan asuransi yang mendukung prinsip keberlanjutan, salah satunya adalah Asuransi Tanaman (*Growing Trees Insurance*). Produk ini dirancang untuk memberikan perlindungan terhadap kerugian fisik pada tanaman, yang tentunya sejalan dengan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG).

#### Realization

The Company has marketed various insurance products and services that support the principle of sustainability, one of which is Crop Insurance (*Growing Trees Insurance*). This product was designed to provide protection against physical damage to crops, which is consistent with environmental, social, and governance (ESG) aspects.

| Target Kegiatan Prioritas<br>Priority Activities Target                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Periode Pelaksanaan<br>Implementation Period | Sumber Daya<br>Resources                       | Unit yang Bertanggung Jawab<br>Responsible Unit | Indikator Keberhasilan<br>Achievement Indicators                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Memasukkan program edukasi literasi sebagaimana dicanangkan oleh OJK untuk pemerataan pengetahuan terhadap produk dan layanan jasa asuransi kepada masyarakat yang sebisa mungkin dapat menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Hal ini bertujuan mempercepat kemajuan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan perlindungan lingkungan hidup, khususnya bagi masyarakat yang selama ini masih terbatas untuk mengaksesnya. | Semester 1 - Semester 2                      | Team Marketing dan Divisi People Development   | Unit Literasi dan Edukasi                       | Melaksanakan kegiatan edukasi literasi minimal 2 kali dalam setahun, dengan targetnya adalah para nasabah atau calon nasabah serta masyarakat. Kegiatan edukasi literasi ini dilakukan untuk meningkatkan awareness terhadap penerapan keuangan berkelanjutan, termasuk dengan tambahan edukasi perlunya kesadaran mulai dari diri sendiri untuk menjaga lingkungan hidup sehingga nasabah dan/atau masyarakat umum dapat memahami dan mendukung esensi keuangan berkelanjutan, serta dapat menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. |
| Adopting the literacy education program as announced by the Financial Services Authority (OJK) to distribute knowledge about insurance products and services to the public as widely as possible throughout the territory of the Unitary State of the Republic of Indonesia (NKRI). This aims to accelerate economic progress, social welfare, and environmental protection, especially for communities that have so far had limited access to it.  | Semester 1 - Semester 2                      | Marketing Team and People Development Division | Literacy and Education Unit                     | Holding literacy education activities at least twice a year, targeting customers or prospective customers and the community. These literacy education activities are carried out to increase awareness of the implementation of sustainable finance, including additional education on the need for self-awareness to protect the environment so that customers and/or the general public can understand and support the essence of sustainable finance, so that they can apply it in their daily lives.                               |

**Realisasi**

Perseroan telah melaksanakan kegiatan dan edukasi keuangan sebanyak 2 kali sepanjang tahun 2024 sebagai bagian dari komitmen dalam meningkatkan literasi keuangan dan asuransi bagi masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memperluas pemahaman mengenai produk dan layanan jasa asuransi, serta mendukung inklusi keuangan yang lebih merata. Kegiatan literasi edukasi di semester 1 mengusung tema "Money Matters: Financial Strategies for Sustainable Stability" sedangkan di semester 2 mengusung tema "Kolaborasi antara BAF dan LGI".

**Realization**

The Company held financial education activities twice throughout 2024 as part of its commitment to improving financial and insurance literacy for the community. This activity aimed to broaden understanding of insurance products and services, as well as to support more equitable financial inclusion. The educational literacy activity in the first semester adopted the theme "Money Matters: Financial Strategies for Sustainable Stability", while the second semester adopted the theme "Collaboration between BAF and LGI".

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                  |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dalam hal "prinsip strategi dan praktik bisnis berkelanjutan" merupakan kerangka kerja yang berfokus pada memastikan agar Perseroan telah dengan optimal mengoperasikan bisnisnya secara berkelanjutan dengan mengintegrasikan pertimbangan keberlanjutan dalam pengambilan keputusan bisnis keuangan, khususnya pada industri asuransi nasional. Tujuan dari hal ini adalah agar Perseroan melalui kebijakan dan penerapan strategi bisnis serta praktik bisnis yang sehat, secara tidak langsung sudah berkontribusi memberikan dampak positif karena telah mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup pada tata kelola perusahaan yang baik maupun pada strategi bisnis di sektor asuransi. | Semester 1 - Semester 2 | Departemen General Services, Unit CSR, dan Experience Ambassador | Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan dan Divisi People Development | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementasi program 3R dengan menemukan dan menerapkan inisiatif baru yang mendukung pelestarian lingkungan serta memberikan manfaat langsung bagi perusahaan.</li> <li>2. Adanya kebijakan atau program yang mendukung penghematan energi dan penggunaan material ramah lingkungan di lingkungan kerja.</li> <li>3. Peningkatan fasilitas dan kebijakan yang memastikan tempat kerja memenuhi standar kesehatan, keamanan, dan kenyamanan bagi karyawan.</li> <li>4. Terealisasinya program sosial dan lingkungan hidup sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) dengan dampak yang dapat terukur.</li> </ol> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Target Kegiatan Prioritas<br>Priority Activities Target                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Periode Pelaksanaan<br>Implementation Period | Sumber Daya<br>Resources                                         | Unit yang Bertanggung Jawab<br>Responsible Unit                   | Indikator Keberhasilan<br>Achievement Indicators                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| The principles of sustainable business strategy and practice” is a framework that focuses on ensuring that the Company has optimally operated its business sustainably by integrating sustainability considerations into financial business decision making, especially in the national insurance industry. The purpose of this allows the Company, through its policies and the implementation of business strategies and sound business practices, to indirectly contribute to a positive impact by integrating economic, social, and environmental aspects into good corporate governance and business strategies in the insurance sector. | Semester 1 - Semester 2                      | General Services Department, CSR Unit, and Experience Ambassador | Sustainable Financial Action Unit and People Development Division | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementation of 3R program by finding and implementing new initiatives that support environmental conservation and provide direct benefits for the Company.</li> <li>2. The existence of policies or programs that support energy saving and the use of environmentally friendly materials in the work environment.</li> <li>3. Improvements in facilities and policies that ensure that workplace meets health, safety, and comfort standards for employees.</li> <li>4. The realization of social and environmental programs as part of corporate social responsibility (CSR) with measurable impact.</li> </ol> |

#### Realisasi

##### 1. Implementasi Program 3R

Perseroan telah menjalankan program *reuse, reduce, recycle* (3R) dengan mengadopsi berbagai inisiatif, seperti pemberian botol *tumblr* kepada seluruh karyawan, optimalisasi pengelolaan limbah plastik, seperti botol-botol bekas, serta penerapan sistem digitalisasi dokumen. Selain itu, Perseroan juga merealisasikan program pengurangan penggunaan *tissue*. Langkah ini tidak hanya mendukung pelestarian lingkungan, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional Perseroan.

##### 2. Penghematan Energi

Perseroan telah menerapkan kebijakan efisiensi energi melalui penggunaan peralatan hemat energi, seperti pencahayaan LED.

##### 3. Peningkatan Standar Kesehatan, Keamanan, dan Kenyamanan di Tempat Kerja

Perseroan telah meningkatkan fasilitas kerja dengan menyediakan kursi ergonomis dan memperkuat kebijakan keselamatan kerja, serta penyelenggaraan K3 secara rutin. Selain itu, program kesehatan karyawan, termasuk pemeriksaan kesehatan rutin, program *strava*, dan kampanye gaya hidup sehat terus dilaksanakan untuk memastikan kesejahteraan karyawan.

##### 4. Pelaksanaan Program CSR

Sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan, Perseroan telah melaksanakan berbagai program sosial dan lingkungan hidup, seperti kampanye penghijauan, pemberian bantuan pendidikan bagi masyarakat kurang mampu, dan inisiatif program kesehatan dan kesejahteraan komunitas. Dampak dari program ini diukur melalui peningkatan kesejahteraan penerima manfaat dan kontribusi nyata terhadap lingkungan.

#### Realization

##### 1. Implementation of 3R Program

The Company implemented the *reuse, reduce, recycle* (3R) program by adopting various initiatives, such as providing *tumblr* bottles to all employees, optimizing the management of plastic waste, such as used bottles, and implementing a document digitization system. Furthermore, the Company also carried out a program to reduce *tissue* usage. This step not only supports environmental preservation, but also improves the Company’s operational efficiency.

##### 2. Energy Saving

The Company implemented an energy efficiency policy through the use of energy-saving equipment, such as LED lighting.

##### 3. Improvement of Health, Safety, and Comfort Standards in the Workplace

The Company improved work facilities by providing ergonomic chairs and strengthening work safety policies, as well as routine implementation of occupational health and safety. In addition, employee health programs, including routine health checks, *Strava* programs, and healthy lifestyle campaigns, continue to be implemented to ensure employee well-being.

##### 4. Implementation of CSR Programs

As part of its corporate social responsibility, the Company implemented various social and environmental programs, such as reforestation campaigns, provision of educational assistance for the underprivileged, and community health and welfare program initiatives. The impact of these programs is measured through improved welfare of beneficiaries and tangible contributions to the environment.

# Prioritas Program Keuangan Berkelanjutan

## Sustainable Finance Program Priorities

Setiap tahun LGI menetapkan prioritas program keuangan berkelanjutan sebagai bagian dari komitmennya untuk mendukung pembangunan ekonomi yang inklusif dan ramah lingkungan hidup. Program-program ini dibuat untuk mencapai beberapa tujuan utama, yaitu meningkatkan efisiensi sumber daya, mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan hidup, dan mendorong inovasi yang berkelanjutan dalam produk serta layanan keuangan. Dengan menetapkan prioritas yang jelas, LGI berupaya memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional dan investasinya berkontribusi pada pencapaian SDGs, sambil menjaga keseimbangan antara pertumbuhan bisnis dan tanggung jawab sosial.

Pada tahun 2024, prioritas program keuangan berkelanjutan LGI diuraikan sebagai berikut.

1. Pengembangan kapasitas internal Perseroan.
2. Melaksanakan prinsip tata kelola yang baik dan manajemen risiko untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional.
3. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas termasuk melakukan penyesuaian dengan beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan aksi keuangan berkelanjutan ke dalam peraturan internal Perseroan (bila ada).
4. Pengembangan produk dan/atau layanan asuransi yang berkaitan dengan aksi keberlanjutan.
5. Memasukkan program edukasi literasi sebagaimana dicanangkan oleh OJK untuk pemerataan pengetahuan terhadap produk dan layanan jasa asuransi kepada masyarakat.
6. Melanjutkan penerapan “prinsip strategi dan praktik bisnis berkelanjutan”.

### Tindak Lanjut Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

Sebagai tindak lanjut dari penyusunan dan implementasi RAKB, LGI secara periodik melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala atau setiap 6 bulan sekali untuk memastikan bahwa target-target keuangan berkelanjutan yang telah ditetapkan dapat tercapai dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi pemangku kepentingan serta lingkungan hidup. Unit Kerja Aksi Keuangan Berkelanjutan dan Kepala Departemen/Divisi Terkait secara teratur melakukan evaluasi menyeluruh terhadap implementasi RAKB, mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian khusus, serta mengevaluasi dampak dari tindakan-tindakan yang telah diambil. Dengan demikian, LGI tidak hanya mematuhi peraturan, tetapi juga berperan aktif dalam menciptakan masa depan yang lebih berkelanjutan.

Each year LGI sets priorities for sustainable finance programs as part of its commitment to support inclusive and environmentally sustainable economic development. These programs are designed to achieve several key objectives: improving resource efficiency, reducing negative environmental impacts, and driving sustainable innovation in financial products and services. By setting clear priorities, LGI seeks to ensure that all its operations and investments contribute to the achievement of the SDGs, while maintaining a balance between business growth and social responsibility.

In 2024, the priorities of LGI’s sustainable finance program were outlined as follows.

1. Development of the Company’s internal capacity.
2. Implementing the principles of good governance and risk management to improve operational efficiency and effectiveness.
3. Increasing transparency and accountability including making adjustments to several laws and regulations relating to sustainable finance actions into the Company’s internal regulations (if any).
4. Developing insurance products and/or services related to sustainability actions.
5. Incorporating literacy education programs as announced by OJK for equitable knowledge of insurance products and services to the public.
6. Continuing the implementation of “sustainable business strategy and practice principles”.

### Follow-up on Sustainable Finance Action Plan

As a follow-up to the preparation and implementation of RAKB, LGI periodically conducts monitoring and evaluation on a regular basis or every 6 months to ensure that the targets of sustainable finance that have been set can be achieved and have a significant positive impact on stakeholders and the environment. The Sustainable Financial Action Unit and the relevant Heads of Departments/Divisions regularly conduct a comprehensive evaluation of the implementation of RAKB, identify areas that require special attention, and evaluate the impact of the actions taken. In this way, LGI not only complies with regulations, but also plays an active role in creating a more sustainable future.

Hasil dari pelaksanaan RAKB menjadi acuan untuk LGI dalam menilai efektivitas dan pencapaian program yang telah dijalankan. Hasil ini digunakan untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil selaras dengan tujuan keberlanjutan LGI dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dari hasil evaluasi, LGI dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, memperbarui strategi, dan mengoptimalkan inisiatif keuangan berkelanjutan di masa mendatang. Selain itu, hasil RAKB juga dilaporkan kepada pemangku kepentingan sebagai bagian dari transparansi dan akuntabilitas LGI dalam mewujudkan keberlanjutan.

RAKB implementation results serve as a reference for LGI in assessing the effectiveness and achievement of the programs that have been implemented. These results are used to ensure that the steps taken are aligned with LGI's sustainability goals and in accordance with applicable regulations. From the evaluation results, LGI can identify areas that require improvement, update strategies, and optimize future sustainable finance initiatives. In addition, RAKB results are also reported to stakeholders as part of LGI's transparency and accountability in realizing sustainability.

## Prinsip–Prinsip Keuangan Berkelanjutan

### Sustainable Finance Principles

Keuangan berkelanjutan mendorong LGI untuk tidak hanya berfokus pada keuntungan jangka pendek, tetapi juga mempertimbangkan dampak jangka panjang terhadap lingkungan hidup dan masyarakat. Melalui prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan, LGI berupaya untuk mengelola risiko yang berkaitan dengan keberlanjutan sekaligus menciptakan peluang bisnis yang mendukung pembangunan berkelanjutan. Dengan mengadopsi prinsip ini, LGI dapat mempertajam fokus strategi yang berorientasi pada pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif, mendukung transisi menuju ekonomi rendah karbon, dan memastikan keseimbangan antara kepentingan bisnis dan tanggung jawab sosial. Adapun informasi lebih lengkap mengenai prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang dijalankan LGI diuraikan sebagai berikut.

#### 1. Prinsip Investasi Bertanggung Jawab

Investasi bertanggung jawab merupakan pendekatan investasi yang mengintegrasikan pertimbangan ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola ke dalam proses pengambilan keputusan investasi. Tujuannya adalah untuk mengelola risiko dengan lebih efektif sekaligus menciptakan keuntungan jangka panjang yang berkelanjutan. Pendekatan ini diterapkan baik dalam penghimpunan maupun penyaluran dana, dengan sasaran akhir meningkatkan keuntungan ekonomi, mendukung kesejahteraan sosial, menjaga kualitas lingkungan hidup, serta memastikan penegakan tata kelola yang baik. Prinsip investasi bertanggung jawab

Sustainable finance encourages LGI to not only focus on short-term profits, but also consider the long-term impact on the environment and society. Through the principles of sustainable finance, LGI seeks to manage sustainability-related risks while creating business opportunities that support sustainable development. By adopting these principles, LGI can sharpen the focus of strategies oriented towards more inclusive economic growth, support the transition to a low-carbon economy, and ensure a balance between business interests and social responsibility. Further information on LGI's sustainable finance principles is outlined below.

#### 1. Responsible Investment Principle

Responsible investment is an investment approach that integrates economic, social, environmental and governance considerations into the investment decision-making process. The aim is to manage risk more effectively while creating sustainable long-term returns. This approach is applied in both the collection and distribution of funds, with the ultimate goal of increasing economic returns, supporting social welfare, maintaining environmental quality, and ensuring the enforcement of good governance. This principle of responsible investment is increasingly important in the midst of global climate change and increasing

ini semakin penting di tengah perubahan iklim global dan meningkatnya tuntutan akan perilaku bisnis yang mengedepankan prinsip-prinsip keberlanjutan. Oleh karena itu, LGI tidak akan melakukan investasi terhadap perusahaan yang memiliki kriteria sebagai berikut.

- a. 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).
- b. 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.
- c. 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

Prinsip strategi dan praktik bisnis berkelanjutan menekankan pentingnya integrasi antara keberlanjutan lingkungan hidup, kesejahteraan sosial, dan tanggung jawab ekonomi dalam operasional. Prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa bisnis tidak hanya fokus pada keuntungan jangka pendek, tetapi juga berkomitmen pada dampak jangka panjang yang positif bagi masyarakat dan lingkungan hidup. Dengan menerapkan strategi berkelanjutan, LGI dapat membangun reputasi yang lebih baik, mengurangi risiko operasional, dan meningkatkan daya saing di industri. Selain itu, bisnis yang berkelanjutan akan lebih mampu menghadapi tantangan lingkungan hidup dan sosial di masa depan, sekaligus mendukung pencapaian SDGs. Prinsip ini menegaskan bahwa kesejahteraan lingkungan hidup dan sosial adalah bagian integral dari kesuksesan bisnis di era modern.

Dalam menerapkan prinsip strategi dan praktik bisnis berkelanjutan, LGI telah menetapkan berbagai target dan inisiatif sebagaimana diuraikan berikut.

- a. Menetapkan rencana korporasi.
- b. Menetapkan rencana bisnis tahunan.
- c. Menetapkan rencana aksi keuangan berkelanjutan.
- d. Menetapkan dan melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan internal, termasuk standar operasional prosedur (SOP).

demands for business behavior that promotes sustainability principles. Therefore, LGI will not invest in companies that have the following criteria.

- a. 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).
- b. 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.
- c. The Company is not involved, does not participate or invest in 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 principles of sustainable business strategy and practice emphasize the importance of integrating environmental sustainability, social well-being and economic responsibility in operations. This principle aims to ensure that businesses are not only focused on short-term profits, but are also committed to positive long-term impacts on society and the environment. By implementing a sustainable strategy, LGI can build a better reputation, reduce operational risks, and increase competitiveness in the industry. In addition, sustainable businesses will be better able to face future environmental and social challenges, while supporting the achievement of the SDGs. This principle emphasizes that environmental and social well-being are integral to business success in the modern era.

In implementing principles of sustainable business strategy and practices, LGI is conducting the following regularly.

- a. Establishing corporate plan.
- b. Establishing annual business plan.
- c. Establishing sustainable finance action plan.
- d. Establishing and carrying out on the internal policies, including the standard operating procedure (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

Prinsip pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup bertujuan untuk membantu LGI mengidentifikasi, mengelola, dan memitigasi risiko yang muncul dari dampak sosial dan lingkungan hidup dalam kegiatan operasionalnya. Prinsip ini menekankan pentingnya tanggung jawab LGI dalam memastikan bahwa aktivitas bisnis tidak merugikan masyarakat atau merusak lingkungan hidup, dan mendorong tindakan preventif guna mengurangi potensi risiko yang mungkin timbul. 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*. Selain itu, pada tahun 2024, LGI telah menggunakan *on-premise private cloud* untuk meningkatkan keamanan data dan efisiensi operasional. Langkah strategis ini memungkinkan LGI memiliki kendali penuh atas infrastruktur IT, memastikan perlindungan data yang lebih baik, serta mendukung integrasi sistem secara lebih optimal dalam penerapan keuangan berkelanjutan.

### 4. Prinsip Tata Kelola

Prinsip tata kelola (*governance principles*) merupakan panduan yang dibuat untuk memastikan bahwa pengelolaan LGI berjalan transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab kepada seluruh pemangku kepentingan. Prinsip ini mencakup serangkaian aturan, praktik, dan proses yang mengatur bagaimana keputusan LGI dibuat dan diawasi, serta memastikan bahwa kepentingan Pemegang Saham, manajemen, karyawan, dan masyarakat luas terwakili dengan adil.

- e. Implementing 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 social and environmental risk management principles aim to help LGI identify, manage and mitigate risks arising from social and environmental impacts in its operations. These principles emphasize the importance of LGI's responsibility to ensure that business activities do not harm society or damage the environment, and encourage preventive action to reduce potential risks that may arise. The Company focuses on the following activities.

- a. The company sets targets and fund allocations for business activities that contain Social Responsibility and the Environment (TJSL).
- b. The Company ensures that operational activities that uses certain energy and resources large numbers are reviewed periodically and streamlined its use to reduce negative impact on 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. Furthermore, in 2024, LGI used an on-premise private cloud to improve data security and operational efficiency. This strategic move allowed LGI to have full control over its IT infrastructure, ensuring better data protection and supporting more optimal system integration in the implementation of sustainable finance.

### 4. Governance Principle

The governance principles are guidelines established to ensure that the management of LGI is transparent, accountable and responsible to all stakeholders. They include a set of rules, practices and processes that govern how LGI's decisions are made and overseen, and ensure that the interests of Shareholders, management, employees, and the wider community are fairly represented.

Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance/GCG) secara konsisten dan berkesinambungan dapat memberikan dampak positif bagi LGI, serta mampu meningkatkan nilai manfaat serta kepercayaan para pemangku kepentingan. Komitmen LGI atas konsistensi penerapan GCG, direalisasikan melalui berbagai kebijakan serta tindakan yang senantiasa didasarkan pada prinsip-prinsip GCG, sebagaimana diuraikan dalam tabel di bawah ini.

A consistent and sustainable Good Corporate Governance (GCG) can provide positive impact for the LGI, as well as improving the benefits for and trust from the stakeholders. The LGI's commitment to consistent GCG implementation is realized through various policies and actions that are constantly based on the GCG principles, as described in the table below.

| Prinsip Principle                                                                                                                 | Komitmen Perseroan dalam Penerapan Tata Kelola<br>Company's Commitment to Governance Implementation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Perilaku Beretika</b><br>Ethical Behavior | <p>Dalam menjalankan setiap kegiatan usaha, Perseroan senantiasa mengedepankan kejujuran, memperlakukan seluruh pihak dengan hormat, memenuhi komitmen, serta membangun dan menjaga nilai-nilai moral dan kepercayaan secara konsisten. Perseroan juga senantiasa memperhatikan kepentingan Pemegang Saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan serta memastikan pengelolaan berjalan independen sehingga masing-masing organ Perseroan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.</p> <p>In carrying out every business activity, the Company always prioritizes honesty, treating all parties with respect, fulfilling commitments, and building and maintaining moral values and trust consistently. The Company also pays attention to the interests of Shareholders and other stakeholders based on the principles of fairness and equality and ensures independent management so that each organ of the Company does not dominate each other and cannot be intervened by other parties.</p> |
| <br><b>Akuntabilitas</b><br>Accountability       | <p>Perseroan dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Oleh karena itu, pengelolaan Perseroan senantiasa dijalankan secara benar, terukur, dan sesuai kepentingan Perseroan dengan tetap memperhitungkan kepentingan Pemegang Saham dan pemangku kepentingan lainnya. Akuntabilitas ini menjadi salah satu pilar yang menjadi fondasi utama untuk mencapai kinerja yang berkelanjutan.</p> <p>The Company is accountable for its performance in a transparent and fair manner. Therefore, the Company's management is always properly carried out, measured, and in line with the interests of the Company while still considering the interests of Shareholders and other stakeholders. This accountability is one of the pillars that is the main foundation for achieving sustainable performance.</p>                                                                                                                                                                                                                                |
| <br><b>Transparansi</b><br>Transparency        | <p>Dalam menjaga objektivitas pengelolaan bisnis, Perseroan senantiasa menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh Pemegang Saham dan pemangku kepentingan lainnya. Perseroan telah mengambil langkah inisiatif untuk mengungkapkan informasi yang tidak hanya dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, melainkan informasi penting lainnya yang dapat menunjang pengambilan keputusan oleh Pemegang Saham dan pemangku kepentingan lainnya.</p> <p>In maintaining business management objectivity, the Company always provides material and relevant information that is easily accessible and understood by Shareholders and other stakeholders. The Company has taken the initiative to disclose information that is not only required by laws and regulations, but also other important information that may support decision-making by shareholders and other stakeholders.</p>                                                                                                                  |
| <br><b>Keberlanjutan</b><br>Sustainability     | <p>Perseroan senantiasa mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku serta berkomitmen untuk melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan agar dapat berkontribusi pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan melalui kerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan terkait. Langkah ini merupakan inisiatif strategis Perseroan untuk meningkatkan kualitas kehidupan sekitar dengan cara yang selaras dengan kepentingan bisnis Perseroan dan agenda pembangunan berkelanjutan.</p> <p>The Company always complies with all applicable laws and regulations and is committed to carrying out its responsibilities to the community and the environment in order to contribute to the achievement of Sustainable Development Goals through cooperation with all relevant stakeholders. This step is the Company's strategic initiative to improve the quality of life in the surrounding, aligned with the Company's business interests and sustainable development agenda.</p>                                             |

## 5. Prinsip Komunikasi yang Informatif

Prinsip komunikasi yang informatif bertujuan untuk memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan oleh LGI kepada pemangku kepentingan dilakukan secara jelas, akurat, dan tepat waktu. Komunikasi yang informatif merupakan landasan penting bagi transparansi dan keterbukaan, membantu para pemangku kepentingan, termasuk karyawan, nasabah, mitra bisnis, dan masyarakat untuk memahami dengan baik kebijakan, keputusan, dan kinerja Perseroan. Terkait dengan hal ini, LGI telah menetapkan dan menerapkan beberapa hal sebagai berikut.

- Perseroan memiliki kebijakan tentang standar komunikasi dan/atau jalur komunikasi kepada pihak-pihak internal maupun eksternal.

## 5. Informative Communication Principle

The principle of informative communication aims to ensure that any information conveyed by LGI to stakeholders is clear, accurate, and timely. Informative communication is an important foundation for transparency and openness, helping stakeholders, including employees, customers, business partners, and the public to understand the Company's policies, decisions, and performance. In this regard, LGI has established and implemented the following matters.

- The Company needs to have a policy regarding communication standards and/or line of communications, both to internal and external parties.

- b. Perseroan secara berkala menyiapkan dan menyediakan laporan yang informatif, mudah dipahami, dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses oleh para pemangku kepentingan.
- c. Perseroan menyusun Laporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang informatif mencakup strategi, tata kelola, dan kinerja Perseroan.
- d. Perseroan menyusun Laporan Keberlanjutan yang dapat diakses di situs web resmi Perseroan sehingga mempermudah akses bagi para pemangku kepentingan untuk mendapatkan informasi tersebut.
- e. 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
  - Rapat Dewan Komisaris, Direksi, dan Manajemen dalam rangka melakukan pemantauan operasional dan perkembangan usaha terkini dari seluruh unit kerja serta pengawasan kinerja keuangan dan non-keuangan.

## 6. Prinsip Inklusif

Prinsip inklusif LGI berkaitan dengan produk dan layanan yang berfokus pada penciptaan solusi yang dapat diakses, bermanfaat, dan relevan bagi berbagai kelompok masyarakat, tanpa diskriminasi. Dalam konteks ini, inklusivitas berarti merancang produk dan layanan yang dapat digunakan oleh seluruh nasabah, terlepas dari latar belakang, kemampuan fisik, kondisi ekonomi, atau status sosial. Dengan mengintegrasikan prinsip inklusif, LGI memastikan bahwa tidak ada pihak yang tertinggal atau terpinggirkan dalam menikmati manfaat yang ditawarkan.

LGI 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. The Company is required to regularly prepare and provide informative, easy to understand, and accountable information, and easily accessible by the stakeholders.
- c. Preparing an informative Sustainable Finance Action Plan that includes the Company's strategy, governance, and performance.
- d. The Company prepares Sustainability Report accessible through the Company's website, to be easily accessed by the stakeholders who needs the information.
- e. 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
  - 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

LGI's inclusive principle relates to products and services that focus on creating solutions that are accessible, useful and relevant to different groups of people, without discrimination. In this context, inclusiveness means designing products and services that can be used by all customers, regardless of background, physical ability, economic condition or social status. By integrating inclusive principles, LGI ensures that no one is left behind or marginalized in enjoying the benefits offered.

LGI ensures several matters in order to implement the inclusive principle, as follows.

- 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. 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**

Prinsip pengembangan sektor unggulan prioritas bertujuan untuk mengarahkan sumber daya dan kebijakan pemerintah dalam memaksimalkan potensi sektor-sektor ekonomi yang dianggap strategis untuk pertumbuhan jangka panjang. Prinsip ini menekankan pentingnya fokus pada sektor-sektor yang memiliki keunggulan kompetitif, daya saing tinggi, dan dampak signifikan terhadap perekonomian nasional sebagaimana terangkum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJMN dan RPJP). Rencana ini menekankan dukungan terhadap pencapaian SDGs yang berkelanjutan, termasuk faktor perubahan iklim.

#### **8. Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi**

Prinsip koordinasi dan kolaborasi menekankan pentingnya kerja sama yang terintegrasi antara berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Prinsip ini mendorong sinergi antara berbagai unit atau departemen dalam Perseroan, antara Perseroan dengan pemangku kepentingan eksternal, dan antara sektor publik serta swasta.

- 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 business partners, 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 principle of priority leading sector development aims to direct government resources and policies in maximizing the potential of economic sectors that are considered strategic for long-term growth. This principle emphasizes the importance of focusing on sectors that have a competitive advantage, high competitiveness, and significant impact on the national economy as summarized in the National Medium-Term Development Plan and Long-Term Development Plan (RPJMN and RPJP). These plans emphasize support for the sustainable achievement of the SDGs, including climate change factors.

#### **8. Coordination and Collaboration Principle**

The principle of coordination and collaboration emphasizes the importance of integrated cooperation between various parties to achieve common goals effectively and efficiently. This principle encourages synergy between various units or departments within the Company, between the Company and external stakeholders, and between the public and private sectors.

## Dukungan Terhadap SDGs

### Support for SDGs

LGI berkomitmen untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dengan menjaga keseimbangan yang harmonis antara kinerja ekonomi yang solid, kontribusi positif kepada para pemangku kepentingan, dan pelestarian lingkungan hidup. Komitmen ini merupakan bagian integral dari upaya LGI untuk mendukung pencapaian SDGs. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam setiap aspek operasional, LGI berperan aktif dalam membangun dan mengelola bisnis yang tidak hanya fokus pada pencapaian hasil jangka pendek, tetapi juga mengutamakan kualitas hidup yang lebih baik bagi generasi saat ini maupun masa depan. Melalui langkah-langkah konkret ini, LGI bertekad untuk memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat, lingkungan, dan ekonomi.

Komitmen LGI untuk menciptakan pertumbuhan berkelanjutan dan mendukung pencapaian SDGs diwujudkan dalam 5 pilar keberlanjutan berikut.

1. Ekonomi yang Berkelanjutan.
2. Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan.
3. Kehidupan Sehat dan Sejahtera.
4. Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan Hidup.
5. Tata Kelola Keberlanjutan.

LGI is committed to achieving sustainable growth by maintaining a harmonious balance among solid economic performance, positive contributions to stakeholders, and environmental preservation. This commitment is an integral part of LGI's efforts to support SDGs achievement. By integrating sustainability principles in every operational aspect, LGI plays an active role in building and managing businesses that not only focus on achieving short-term results, but also prioritize a better life quality for current and future generations. Through these concrete steps, LGI is determined to have a sustainable positive impact on society, the environment, and the economy.

LGI's commitment to creating sustainable growth and supporting the achievement of SDGs is embodied in the following 5 pillars of sustainability.

1. Sustainable Economy.
2. Sustainable Social Development.
3. Healthy and Prosperous Living.
4. Environmentally Friendly Business Practices.
5. Sustainability Governance.

#### Ekonomi yang Berkelanjutan

#### Sustainable Economy



##### Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

8.1 Mempertahankan pertumbuhan ekonomi per kapita sesuai dengan kondisi nasional.

##### Decent Work and Economic Growth

8.1 Sustain per capita economic growth in accordance with national circumstances.

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Strategi Keberlanjutan</b><br>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.<br><br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Target yang Ingin Dicapai</b><br>Target to Achieve    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan pendapatan dan distribusi nilai manfaat bagi pemangku kepentingan.</li> <li>2. Memperluas pangsa pasar.</li> <li>3. Meningkatkan kualitas produk dan layanan yang dapat memberikan pengaruh positif bagi nasabah.</li> </ol><br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Increasing revenue and distribution of benefit value to the stakeholders.</li> <li>2. Expanding market share.</li> <li>3. Improving the products and services quality that can have a positive impact on customers.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Kegiatan yang Dilakukan</b><br>Actions                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya keuangan Perseroan.</li> <li>2. Meningkatkan kerja sama dengan broker dan mengembangkan sistem keagenan.</li> <li>3. Meningkatkan layanan nasabah berbasis digital, merealisasikan program <i>Health Talk</i> dan <i>Wellness</i>, serta memberikan kemudahan dalam proses dan penyelesaian klaim.</li> </ol><br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Improving the efficiency and effectiveness of the use of the Company's financial resources.</li> <li>2. Improving cooperation with brokers and develop agency systems.</li> <li>3. Improving digital-based customer service, realizing <i>Health Talk</i> and <i>Wellness</i> programs, as well as providing convenience in the claims process and settlement.</li> </ol> |
| <b>Pencapaian Target</b><br>Target Achievement           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendapatan premi bruto Perseroan untuk tahun 2024 menurun 2,77% dibandingkan dengan tahun 2023, sehingga nilai ekonomi yang didistribusikan kepada pemangku kepentingan juga menurun sebesar 19,27%.</li> <li>2. Pada tahun 2024 terdapat 77 broker dan 104 agen asuransi yang bekerja sama dengan LGI.</li> <li>3. Pada tahun 2024, program <i>Health Talk</i> dilaksanakan sebanyak 41 kali.</li> </ol><br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. The Company's gross premium income for 2024 decreased by 2.77% compared to in 2023, therefore, the economic value distributed to stakeholders also decreased by 19.27%.</li> <li>2. In 2024 there were 77 brokers and 104 insurance agents working with LGI.</li> <li>3. In 2024, <i>Health Talk</i> program was held 41 times.</li> </ol>  |

## Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan Sustainable Social Development



### Pendidikan Berkualitas

4.7 Menjamin semua karyawan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan pembangunan berkelanjutan.

#### Quality Education

4.7 Ensure that all employees obtain knowledge and skills required to improve sustainable development.



### Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

8.1 Mempertahankan pertumbuhan ekonomi per kapita sesuai dengan kondisi nasional.

#### Decent Work and Economic Growth

8.1 Sustain per capita economic growth in accordance with national circumstances.

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Strategi Keberlanjutan</b><br>Sustainability Strategy | <p>Menciptakan situasi lingkungan kerja yang aman, kondusif, dan produktif, serta berperan aktif dalam menciptakan nilai tambah bagi karyawan dan masyarakat.</p> <p>Establishing a secure, conducive, and productive work environment, as well as actively contributing to the creation of value that benefits employees and the community.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Target yang Ingin Dicapai</b><br>Target to Achieve    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyamakan persepsi dan <i>mindset</i> dari seluruh karyawan untuk tumbuh dan berkembang bersama LGI.</li> <li>2. Peningkatan kemampuan serta kompetensi karyawan sesuai dengan perkembangan industri dan pasar terkini.</li> <li>3. Peningkatan kualitas pengelolaan praktik ketenagakerjaan dan pemberian hak-hak karyawan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aligning perception and mindset of all employees to grow and develop with LGI.</li> <li>2. Improving employees' capabilities and competencies in accordance with the latest industry and market developments.</li> <li>3. Improving labor management quality and granting employees' rights in accordance with applicable laws and regulations.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Kegiatan yang Dilakukan</b><br>Actions                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyelenggarakan program pengembangan kompetensi, baik oleh pihak internal maupun eksternal.</li> <li>2. Menyelenggarakan program <i>Employee Experience</i> dengan kegiatan berolahraga/beraktivitas bersama untuk menunjang kesehatan dan produktivitas karyawan.</li> <li>3. Memonitor tingkat pemberian upah karyawan terhadap UMP.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizing competency development programs, by internal and external parties.</li> <li>2. Organizing Employee Experience programs with sports/activities together to promote employees' productivity and health.</li> <li>3. Monitoring the level of employee wages to the UMP.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Pencapaian Target</b><br>Target Achievement           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada tahun 2024, program pengembangan kompetensi telah dilaksanakan sebanyak 201 kali dengan peserta sebanyak 3.224 orang, termasuk di dalamnya adalah penyelenggaraan <i>webinar</i> rutin dalam meningkatkan <i>encourage</i> karyawan mengenai pentingnya penerapan keuangan berkelanjutan.</li> <li>2. Pada tahun 2024, telah dilaksanakan program <i>Employee Experience</i> melalui tantangan berjalan, berlari, dan bersepeda yang diberikan setiap bulan, di mana para peserta bisa mengikutinya secara virtual setiap hari.</li> <li>3. Seluruh karyawan di seluruh wilayah operasional Perseroan menerima upah yang melebihi UMP.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In 2024, competency development programs were held 201 times with a total of 3,224 participants, including regular webinars to encourage employee on the importance of implementing sustainable finance.</li> <li>2. In 2024, Employee Experience program was implemented through monthly walking, running, and cycling challenges, which participants can join virtually every day.</li> <li>3. All employees in all operational areas of the Company received wages exceeding UMP.</li> </ol> |

## Kehidupan Sehat dan Sejahtera Healthy and Prosperous Living



### Kehidupan Sehat dan Sejahtera

3.8 Mencapai cakupan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko keuangan, akses terhadap pelayanan kesehatan dasar yang baik, dan akses terhadap obat-obatan dan vaksin dasar yang aman, efektif, berkualitas, dan terjangkau bagi semua orang.

3.C Meningkatkan pembiayaan kesehatan dan mendukung tenaga kesehatan di negara berkembang.

#### Healthy and Prosperous Living

3.8 Achieving universal health coverage, including financial risk protection, access to quality essential health-care services and access to safe, effective, quality, and affordable essential medicines and vaccines for all.

3.C Increasing health financing and the recruitment and retention of health workers in developing countries.

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Strategi Keberlanjutan</b><br>Sustainability Strategy | <p>Berkomitmen untuk mendukung kehidupan sehat dan sejahtera dengan menyediakan akses asuransi kesehatan yang terjangkau dan mengedukasi serta mempromosikan gaya hidup sehat melalui berbagai inisiatif bagi nasabah dan karyawan.</p> <p>Committed to supporting a healthy and prosperous life by providing access to affordable health insurance and educating and promoting a healthy lifestyle through various initiatives for customers and employees.</p> |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

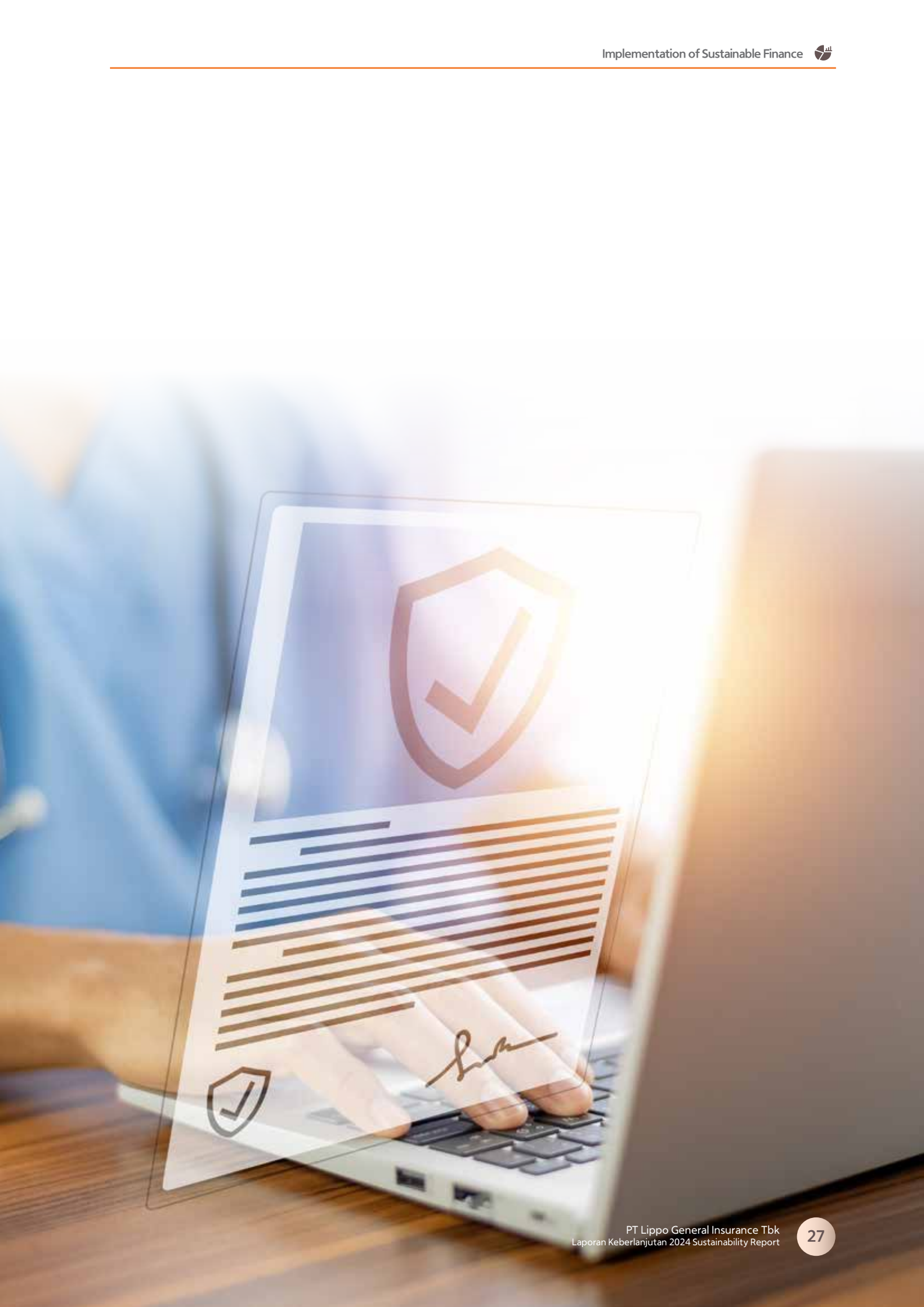
| Kehidupan Sehat dan Sejahtera<br>Healthy and Prosperous Living |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Target yang Ingin Dicapai</b><br>Target to Achieve          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan produk asuransi kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat luas.</li> <li>2. Meningkatkan kesadaran dan partisipasi nasabah serta karyawan dalam program gaya hidup sehat.</li> <li>3. Mengedukasi masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan kesejahteraan melalui berbagai saluran informasi.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Providing affordable health insurance products to the wider community.</li> <li>2. Increasing customer and employee awareness and participation in healthy lifestyle programs.</li> <li>3. Educating the public about the importance of health and well-being through various information channels.</li> </ol>                                                                                                      |
| <b>Kegiatan yang Dilakukan</b><br>Actions                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meluncurkan produk asuransi kesehatan yang terjangkau melalui aplikasi MyProtection.id.</li> <li>2. Mengadakan kampanye gaya hidup sehat dengan kegiatan seperti <i>health talk</i>, <i>strava</i>, dan <i>training</i> bertema “well being”.</li> <li>3. Membagikan <i>flyer</i> edukatif tentang kesehatan kepada nasabah dan karyawan.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Launching affordable health insurance products through MyProtection.id application.</li> <li>2. Holding a healthy lifestyle campaign with activities such as health talks, Strava, and well-being training.</li> <li>3. Distributing educational flyers about health to customers and employees.</li> </ol>                                                                           |
| <b>Pencapaian Target</b><br>Target Achievement                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk asuransi kesehatan di aplikasi MyProtection.id berhasil menjangkau lebih banyak nasabah.</li> <li>2. Kampanye gaya hidup sehat diikuti oleh banyak nasabah dan karyawan dengan peningkatan partisipasi aktif.</li> <li>3. Penyelenggaraan program <i>Health Talk</i> sebanyak 41 kali untuk memberikan edukasi tentang pentingnya menjaga kesehatan.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. The health insurance product on MyProtection.id application has successfully reached more customers.</li> <li>2. The healthy lifestyle campaign was followed by many customers and employees with increased active participation.</li> <li>3. The Health Talk program was held 41 times to provide education about the importance of maintaining health.</li> </ol> |

| Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan Hidup<br>Environmentally-Friendly Business Practices |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <b>Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan</b><br>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.<br><b>Sustainable City and Residential</b><br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|        | <b>Pola Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab</b><br>12.5 Mengurangi produksi limbah melalui pencegahan, pengurangan, daur ulang, dan penggunaan kembali produk-produk daur ulang.<br><b>Responsible Consumption and Production Patterns</b><br>12.5 Substantially reduce waste generation through prevention, reduction, recycling, and reuse of recycled products.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|        | <b>Penanganan Perubahan Iklim</b><br>13.2 Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam kebijakan, strategi, dan perencanaan nasional.<br><b>Climate Change Management</b><br>13.2 Integrate climate change mitigation measures into national policies, strategies, and plans.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|        | <b>Ekosistem Daratan</b><br>15.4 Menjamin pelestarian ekosistem pegunungan, termasuk keanekaragaman hayatinya, untuk meningkatkan kapasitasnya memberikan manfaat yang sangat penting bagi pembangunan berkelanjutan.<br><b>Terrestrial Ecosystem</b><br>15.4 Ensure conservation of mountain ecosystem, including the biodiversity, to enhance the capacity to deliver benefits that are critical to sustainable development.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Strategi Keberlanjutan</b><br>Sustainability Strategy                                  | Meningkatkan kualitas praktik pengelolaan bisnis yang lebih ramah lingkungan hidup dan mendukung penanganan perubahan iklim serta pelestarian alam.<br>Improving the quality of business management practices that are more environmentally friendly and support the management of climate change and nature conservation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Target yang Ingin Dicapai</b><br>Target to Achieve                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kesadaran dan kepedulian karyawan terkait praktik-praktik keberlanjutan.</li> <li>2. Meningkatkan efisiensi penggunaan energi.</li> <li>3. Mengurangi jumlah pemakaian kertas dan plastik, termasuk mengedepankan penggunaan kertas yang ramah lingkungan hidup.</li> <li>4. Mengurangi jumlah emisi karbon yang dihasilkan.</li> <li>5. Merealisasikan program <i>carbon offset</i> melalui program penanaman pohon.</li> <li>6. Melestarikan keanekaragaman hayati.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Improving employee's awareness and concern regarding the sustainable practices.</li> <li>2. Improving energy use efficiency.</li> <li>3. Reducing the amount of paper and plastic, including prioritizing the use of environmentally-friendly paper.</li> <li>4. Reducing the amount of carbon emission generated.</li> <li>5. Realizing carbon offset program through tree planting program.</li> <li>6. Preserving biodiversity.</li> </ol> |

### Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan Hidup Environmentally-Friendly Business Practices

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kegiatan yang Dilakukan</b><br>Actions      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan kampanye ramah lingkungan terhadap karyawan dalam rangka meningkatkan kepedulian terkait praktik keberlanjutan.</li> <li>2. Menggunakan lampu hemat energi dan menerapkan program mematikan alat elektronik apabila tidak digunakan.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. Membangun kerja sama dengan vendor penyedia kertas yang telah memiliki <i>Non-Disclosure Agreement</i> (NDA) bahwa produk kertas yang mereka berikan telah memiliki sertifikasi ramah lingkungan hidup.</li> <li>5. Menyempurnakan sistem pengolahan limbah dengan membangun kerja sama bersama pihak ketiga.</li> <li>6. Menetapkan kebijakan maksimal penggunaan kendaraan operasional adalah 5 tahun dan melakukan peremajaan apabila telah melalui masa pakai tersebut.</li> <li>7. Mengampanyekan kepada nasabah untuk pengajuan klaim asuransi kesehatan menggunakan <i>e-Claim</i>.</li> <li>8. Melakukan penanaman pohon di beberapa daerah di Indonesia.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carrying out environmentally-friendly campaign to employee to improve awareness regarding sustainable practices.</li> <li>2. Use energy-saving lamps and implements a program to turn off electronic devices when not in use.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. 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.</li> <li>5. Improving waste treatment system by cooperating with third parties.</li> <li>6. Establishing a policy for the maximum use of operational vehicles is 5 years and any vehicles passing the service period should be replaced.</li> <li>7. Campaigning for customers to submit health insurance claims using <i>e-Claim</i>.</li> <li>8. Carrying out tree planting in several regions in Indonesia.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Pencapaian Target</b><br>Target Achievement | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan kampanye kepada karyawan tentang praktik keberlanjutan di lingkungan LGI, termasuk pemberian tumbler, tas <i>reusable</i>, dan alat makan <i>stainless steel</i> dalam rangka mengurangi limbah.</li> <li>2. Penggunaan energi LGI, yang meliputi penggunaan listrik dan BBM, menurun hingga 3,43% dibandingkan tahun sebelumnya.</li> <li>3. Pada tahun 2024, penggunaan kertas dan cetakan meningkat 18,44% dibandingkan tahun 2023 dikarenakan peningkatan permintaan klien;</li> <li>4. Bermitra dengan 4 vendor penyedia kertas yang telah memiliki <i>Non-Disclosure Agreement</i> (NDA) bahwa produk kertas yang disediakan telah tersertifikasi ramah lingkungan hidup, seperti Forest Stewardship Council (FSC) atau Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) atau Sustainable Forestry Initiative (SFI).</li> <li>5. Pengurangan pencetakan kartu anggota fisik untuk nasabah asuransi kesehatan hingga 69,72% dari total nasabah, dan penghentian pencetakan buku panduan untuk nasabah asuransi kesehatan pada tahun 2024.</li> <li>6. Pelaksanaan program pengolahan limbah kertas bersama pihak ketiga untuk menghasilkan produk lain dengan nilai tambah, seperti bubur kertas, serta pengolahan kembali limbah botol bekas dan kertas dengan estimasi 23,4 kg botol bekas dan 1.808 kg kertas dengan total 1.831 kg.</li> <li>7. Penggantian kendaraan operasional yang telah melewati masa pakai 5 tahun, terdiri dari 6 unit mobil.</li> <li>8. Penanaman pohon <i>mangrove</i> sebanyak 79 pohon di Angke Muara Karang Conservation Area, Jakarta Utara dengan tema "<i>Be a Reason the Earth Smiles!</i>"</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Held campaigns to employees on sustainability practices within LGI, including the provision of tumbler, reusable bags, and stainless steel cutlery in order to reduce waste.</li> <li>2. LGI's energy use, which includes electricity and fuel use, decreased by 3.43% compared to the previous year's usage.</li> <li>3. In 2024, paper and print usage reached an increase of 18.44% compared to that of in 2023 due to increased customer demand;</li> <li>4. Partnering with 4 paper vendors with non-disclosure agreement (NDA) that the paper products provided are certified as environmentally friendly, such as Forest Stewardship Council (FSC) or Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC), or Sustainable Forestry Initiative (SFI).</li> <li>5. Reducing the printing of physical membership cards for health insurance customers to 69.72% of total customers, and discontinuing the printing of manuals for health insurance customers in 2024.</li> <li>6. Implementation of a paper waste processing program with third parties to produce other products with added value, such as paper pulp, as well as reprocessing used bottle waste and paper with an estimate of 23.4 kg of used bottles and 1,808 kg of paper with a total of 1,831 kg.</li> <li>7. Replacement of operational vehicles that had exceeded their 5-year life-span, consisting of 6 cars.</li> <li>8. Planting of 79 mangrove trees in Angke Muara Karang Conservation Area, North Jakarta with the theme "<i>Be a Reason the Earth Smiles!</i>"</li> </ol> |

| Tata Kelola Keberlanjutan<br>Sustainable Governance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>  <p><b>Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh</b></p> <p>16.5 Secara substansial mengurangi korupsi dan penyuapan dalam segala bentuknya.</p> <p>16.12 Menggalakkan dan menegakkan undang-undang dan kebijakan yang tidak diskriminatif untuk pembangunan berkelanjutan.</p> <p><b>Peace, Justice, and Strong Institution</b></p> <p>16.5 Substantially reducing corruption and bribery in all of its forms.</p> <p>16.12 Promoting and enforcing non-discriminative laws and regulations toward sustainable development.</p> </div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Strategi Keberlanjutan</b><br>Sustainability Strategy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Secara terus menerus mencegah terjadinya praktik korupsi, gratifikasi, diskriminasi, dan meningkatkan partisipasi semua pihak dalam peningkatan kinerja organisasi.</p> <p>Continuously preventing the occurrence of acts of corruption, gratification, discrimination, and improving the participation of all parties in improving the organizational performance.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Target yang Ingin Dicapai</b><br>Target to Achieve                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meniadakan praktik kerja paksa.</li> <li>2. Menegakkan prinsip kesetaraan dan anti-diskriminasi dalam pengelolaan karyawan.</li> <li>3. Meniadakan praktik korupsi dan gratifikasi dalam segala bentuk.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nullify the forced labor practice.</li> <li>2. Enforce the principle of equality and anti-discrimination in employee management.</li> <li>3. Nullify the practices of corruption and gratification in all of its forms.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Kegiatan yang Dilakukan</b><br>Actions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan praktik ketenagakerjaan yang adil, termasuk dalam penentuan jam kerja yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Mewajibkan seluruh karyawan menerapkan disiplin Pedoman Etika dan Perilaku (<i>Code of Conduct</i>) yang telah memuat poin mengenai anti-korupsi dan gratifikasi.</li> <li>3. Menerapkan anti-korupsi dan gratifikasi dengan melakukan kampanye atau mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan mengenai anti-korupsi dan gratifikasi.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementing a fair labor practice, including in establishing the working hours in accordance with the laws and regulations.</li> <li>2. Requiring all employees to apply the discipline of Code of Conduct which includes points regarding anti-corruption and gratuities.</li> <li>3. Implementing anti-corruption and gratification through campaign or enrolling employee in anti-corruption and gratification training.</li> </ol> |
| <b>Pencapaian Target</b><br>Target Achievement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Pada tahun 2024, tidak terdapat laporan pengaduan terkait tindakan korupsi, gratifikasi, diskriminasi, maupun kerja paksa yang dilakukan Perseroan.</p> <p>In 2024, there was no complaint related to any act of corruption, gratification, discrimination, or forced labor conducted by the Company.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

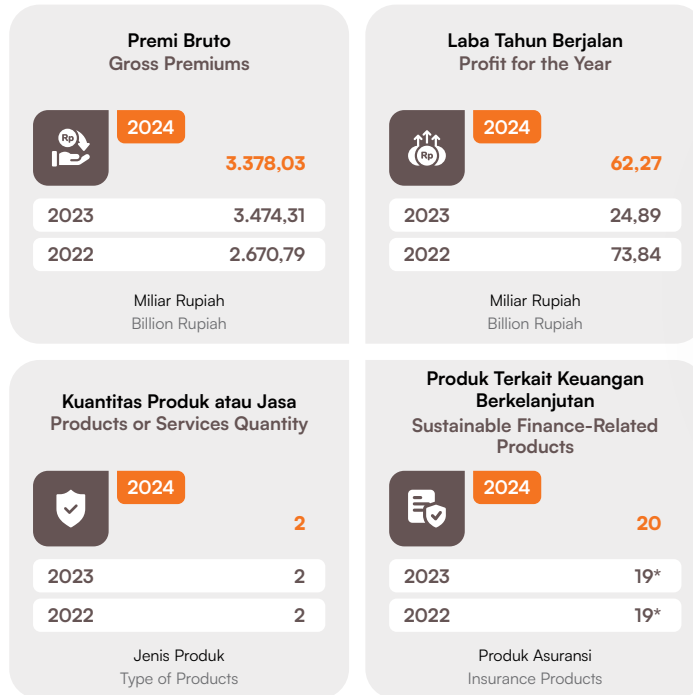




# Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

## Sustainability Performance Highlights

### Ikhtisar Kinerja Ekonomi [POJK B.1] Economic Performance Highlights



\* Data disajikan kembali.  
\* Data restated.

### Keterlibatan Pemasok Lokal\* Involvement of Local Suppliers\*

#### Jumlah Perusahaan Total Companies

|             |           |      |    |
|-------------|-----------|------|----|
| <b>2024</b> | <b>55</b> | 2023 | 34 |
|             |           | 2022 | 27 |

#### Nilai Kontrak Contract Value

|             |              |      |                                 |
|-------------|--------------|------|---------------------------------|
| <b>2024</b> | <b>30,03</b> | 2023 | 14,16                           |
|             |              | 2022 | 12,25                           |
|             |              |      | Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah |

\* Tidak Termasuk Reinsurer  
\* Excluding Reinsurers

### Ikhtisar Kinerja Sosial [POJK B.3] Social Performance Highlights

#### Pengelolaan Karyawan Employee Management



|  |                                                                                     |  |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | <b>Jumlah Karyawan</b><br>Total Employees                                           |  |  |  |
|  | <b>Tenaga Kerja Lokal</b><br>Local Workers                                          |  |  |  |
|  | <b>Tingkat Perputaran Karyawan</b><br>Employee Turnover Rate                        |  |  |  |
|  | <b>Program Pengembangan Kompetensi</b><br>Competency Development Program            |  |  |  |
|  | <b>Biaya Program Pengembangan Kompetensi</b><br>Competency Development Program Cost |  |  |  |

|                                 | <b>2024</b>  | <b>2023</b> | <b>2022</b> |
|---------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| Orang<br>People                 | <b>503</b>   | 478         | 451         |
| Orang<br>People                 | <b>322</b>   | 360         | 355         |
| %                               | <b>14,50</b> | 14,10       | 15,98       |
| Program                         | <b>201</b>   | 154         | 131         |
| Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah | <b>3,05</b>  | 1,38        | 5,86        |



#### Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (PPM) Community Development and Empowerment (PPM)

#### Pelaksanaan Program PPM PPM Program Implementation

|             |                   |
|-------------|-------------------|
| <b>2024</b> | <b>12</b> Program |
| 2023        | 7 Program         |
| 2022        | 7 Program         |

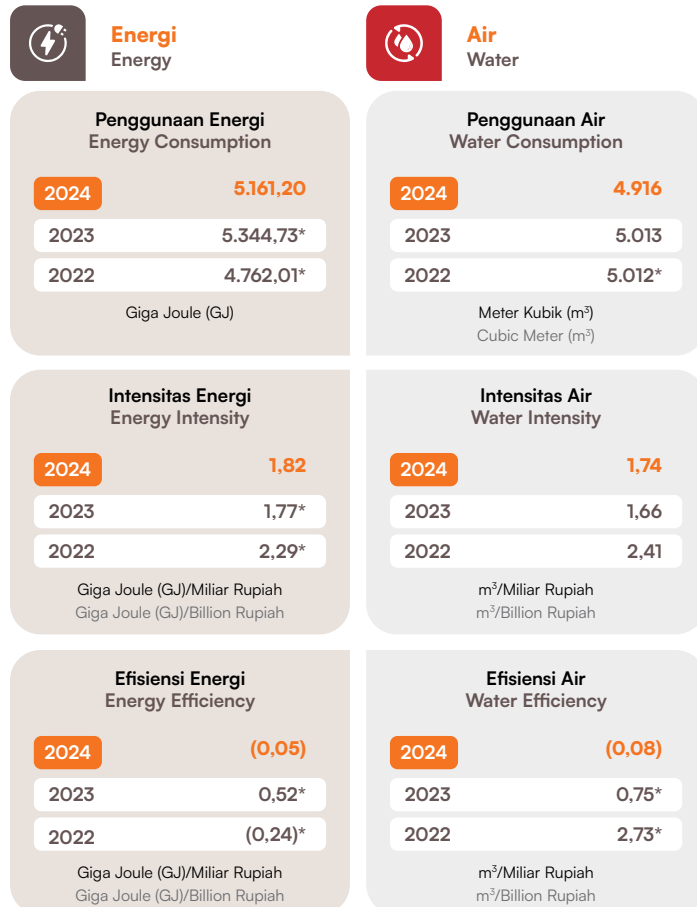
#### Penerima Manfaat Beneficiaries

|                         |
|-------------------------|
| <b>19</b> Pihak / Party |
| 11 Pihak / Party        |
| 11 Pihak / Party        |

#### Biaya PPM PPM Cost

|                                            |
|--------------------------------------------|
| <b>141,50</b> Juta Rupiah / Million Rupiah |
| 114,70 Juta Rupiah / Million Rupiah        |
| 87,11 Juta Rupiah / Million Rupiah         |

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

**Air**  
Water**Penggunaan Air**  
Water Consumption**Intensitas Energi**  
Energy Intensity**Intensitas Air**  
Water Intensity**Efisiensi Energi**  
Energy Efficiency**Efisiensi Air**  
Water Efficiency

\* Data disajikan kembali.  
\* Data restated.

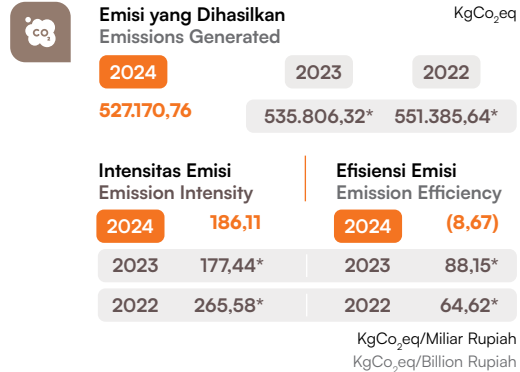
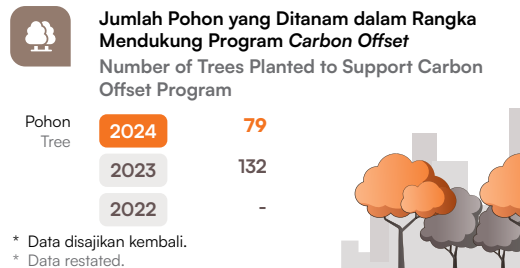
### Penggunaan Kertas dan Plastik Use of Paper and Plastic

|                                                                                     |                                      |                     |        |        |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|--------|--------|---------|
|  | <b>Amplop</b><br>Envelope            | Lembar<br>Pieces    | 52.000 | 20.000 | 50.000  |
|  | <b>Jaket Polis</b><br>Policy Jackets | Lembar<br>Pieces    | 80.000 | 65.000 | 80.000* |
|  | <b>Cetakan Kartu</b><br>Card Prints  | Lembar<br>Pieces    | 10.250 | 30.571 | 63.760  |
|  | <b>Kartu Nama</b><br>Business Cards  | Boks<br>Box         | 94     | 266    | 98      |
|  | <b>Tanda Terima</b><br>Receipts      | Eksemplar<br>Copies | 400    | 200    | 200     |
|  | <b>Kertas</b><br>Paper               | Rim<br>Ream         | 3.629  | 3.261* | 2.926*  |
|  | <b>Wording</b>                       | Rim<br>Ream         | 809    | 748    | 1.635   |
|  | <b>Small Agenda</b><br>Memo          | Pcs                 | -      | 500    | 500     |

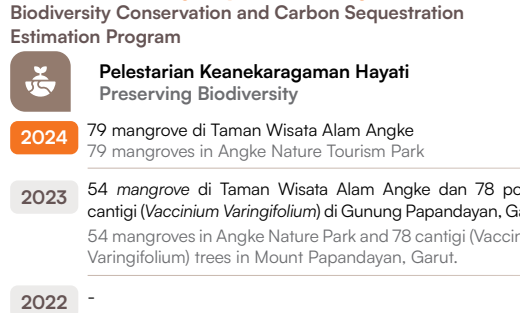
\* Data disajikan kembali.  
\* Data restated.

|                                                                                     |                        |      | Limbah Kertas<br>Paper Waste | Limbah B3<br>B3 Waste                                                                                       | Efluen<br>Effluent                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     |                        |      |                              |                                                                                                             | m³                                                                                                         |
|  | <b>Limbah</b><br>Waste | 2024 | 1.808                        | Kegiatan usaha LGI tidak menghasilkan limbah B3.<br>LGI's business activities do not generate any B3 waste. | LGI belum melakukan pengukuran efluen yang dihasilkan.<br>LGI has not yet measured the effluent generated. |
|                                                                                     |                        | 2023 | 3.988                        |                                                                                                             |                                                                                                            |
|                                                                                     |                        | 2022 | 6.378                        |                                                                                                             |                                                                                                            |

### Pengelolaan Emisi Emission Control

**Intensitas Emisi**  
Emission Intensity**Efisiensi Emisi**  
Emission Efficiency

### Program Pelestarian Keanekaragaman Hayati dan Estimasi Penyerapan Karbonnya Biodiversity Conservation and Carbon Sequestration Estimation Program



### Lainnya Others



## Penghargaan dan Sertifikasi

### Awards and Certifications

#### Penghargaan Awards



**Cedant Terbaik 2024**  
Best Cedant 2024

**Kategori / Category**  
Modal >Rp500 Miliar - Rp1 Triliun  
Equity >Rp500 Billion - Rp1 Trillion

**Penyelenggara / Organizer**  
PT Reasuransi Maipark Indonesia



**The Best Business Submission untuk BPPDAN**  
The Best Business Submission for National Insurance  
Data Center Management Agency (BPPDAN)

**Kategori / Category**  
-

**Penyelenggara / Organizer**  
Indonesia Re Awards 2024



**Insurance Market Leaders Award 2024**

**Kategori / Category**  
-

**Penyelenggara / Organizer**  
Media Asuransi



**The 200 Future Leaders 2024 Bapak Kwon Gi Han**  
The 200 Future Leaders 2024 Mr. Kwon Gi Han

**Kategori / Category**  
-

**Penyelenggara / Organizer**  
Majalah Infobank  
Infobank Magazine



**Digital Financial Excellence Award 2024**

**Kategori / Category**  
Asuransi Umum Ekuitas di Bawah Rp1 Triliun  
General Insurance Equity Under Rp1 Trillion

**Penyelenggara / Organizer**  
Media Asuransi

## 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 7<sup>th</sup>, 2022 -  
September 3<sup>rd</sup>, 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 2023 -  
26 September 2026  
September 27<sup>th</sup>, 2023 -  
September 26<sup>th</sup>, 2026

ISO/IEC 27001:2022 on Information Security  
Management System of Internal Data Center  
Infrastructure Operations



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

**Periode / Period**  
4 September 2024 -  
3 September 2027  
September 4<sup>th</sup>, 2024 -  
September 3<sup>rd</sup>, 2027

## Keanggotaan Asosiasi [POJK C.5]

### Association Membership

| Nama Asosiasi<br>Association Name                                                                                                                                                                                                                                            | Skala Asosiasi<br>Association Scale | Posisi<br>Position        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
|  <p><b>Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)</b><br/>General Insurance Association of Indonesia</p>                                                                                       | <p>Nasional<br/>National</p>        | <p>Anggota<br/>Member</p> |
|  <p><b>Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)</b><br/>Indonesian Public Listed Companies Association</p>                                                                                           | <p>Nasional<br/>National</p>        | <p>Anggota<br/>Member</p> |
|  <p><b>KADIN INDONESIA</b><br/>Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Indonesia<br/>Indonesian Chamber of Commerce and Industry</p>                                                             | <p>Nasional<br/>National</p>        | <p>Anggota<br/>Member</p> |
|  <p><b>LAPS SJK</b><br/>Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa<br/>Sektor Jasa Keuangan<br/>Indonesian Alternative Agencies for<br/>Dispute Resolution in Financial Services Sector</p> | <p>Nasional<br/>National</p>        | <p>Anggota<br/>Member</p> |





# SAMBUTAN DIREKSI [POJK D.1]

## Letter from the Board of Directors

### Pemangku Kepentingan yang Terhormat, Dear Honorable Stakeholders,

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah memampukan PT Lippo General Insurance Tbk (LGI) untuk melalui tahun 2024 yang penuh dinamika dan tantangan. Tahun 2024 merupakan periode penuh turbulensi, baik dalam industri asuransi maupun kondisi perekonomian secara luas, yang memberikan tekanan signifikan terhadap kinerja dan profitabilitas. Namun demikian, kami sangat bersyukur bahwa LGI mampu menunjukkan semangat *resilience* yang tinggi dan berhasil melakukan pemulihan bisnis secara kuat (*bouncing back*). Keberhasilan ini merupakan hasil kerja keras, kolaborasi, serta dedikasi tinggi dari seluruh tim LGI yang dengan konsisten menerapkan berbagai strategi penting untuk terus meningkatkan kualitas penerapan praktik bisnis yang berkelanjutan. Kami percaya, pencapaian tahun ini akan menjadi fondasi kuat dalam memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan dan membawa dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan di masa depan.

### Isu dan Tantangan dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dunia kini memasuki fase krusial, di mana keberlanjutan bukan lagi pilihan, melainkan keharusan. Dalam konteks ini, LGI terus melangkah dengan visi yang tangguh dan strategi yang terukur untuk menjawab dinamika global yang semakin kompleks. Dalam lintasan tahun 2024, LGI menghadapi lanskap tantangan yang tidak hanya menekan dari sisi ekonomi, tetapi juga menuntut strategi yang tangguh untuk mempertahankan keberlanjutan jangka panjang. Dari sisi ekonomi dan bisnis, ketidakpastian ekonomi global akibat tingginya inflasi, volatilitas pasar keuangan, serta ketegangan geopolitik memberikan tekanan pada daya beli masyarakat dan mengakibatkan perlambatan di sejumlah sektor bisnis utama nasabah Perseroan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat menjadi selektif dalam membeli produk asuransi, memilih polis dengan cakupan lebih kecil atau premi lebih rendah, serta menunda perpanjangan polis. Demikian pula, sektor korporasi cenderung mengurangi pembelian asuransi untuk menekan biaya operasional. LGI merespons tantangan ini melalui strategi diversifikasi portofolio serta memperkuat kemitraan strategis guna menjaga pertumbuhan bisnis yang stabil.

All praise and gratitude are due to God Almighty for His abundant grace and blessings that have enabled PT Lippo General Insurance Tbk (LGI) to go through 2024, a year full of dynamics and challenges. The year 2024 was a period full of turbulence, both in the insurance industry and in the broader economic conditions, which put significant pressure on performance and profitability. Nevertheless, we are very grateful that LGI was able to show a high spirit of resilience and successfully bounce back. This success is the result of hard work, collaboration, and outstanding dedication from the entire LGI team, all of whom have consistently implemented various important strategies to improve the quality of sustainable business practices continuously. We believe that this year's achievements will serve as a strong foundation for ensuring sustainable growth and bringing positive impacts for all stakeholders in the future.

### Issues and Challenges in the Implementation of Sustainable Finance

The world is now entering a crucial phase where sustainability is no longer an option, but a necessity. In this context, LGI continues to move forward with a strong vision and a measurable strategy to respond to the increasingly complex global dynamics. In the trajectory of 2024, LGI faced a landscape of challenges that were not only economically stressful, but also demanded a robust strategy to maintain long-term sustainability. In economic and business terms, global economic uncertainty due to high inflation, financial market volatility, and geopolitical tensions were putting pressure on people's purchasing power and resulting in a slowdown in a number of the Company's main customer business sectors. This condition induced people to be selective in purchasing insurance products, choosing policies with smaller coverage or lower premiums, and postponing policy renewals. In the same vein, the corporate sector tend to reduce insurance purchases to minimize operational costs. LGI responds to this challenge through a portfolio diversification strategy and strengthening strategic partnerships to maintain stable business growth.



**AGUS  
BENJAMIN**

Presiden Direktur  
President Director

Sejalan dengan dinamika pasar yang terus berkembang, persaingan harga di industri asuransi umum juga semakin intens, terutama pada produk-produk strategis, seperti asuransi properti dan kesehatan. Tekanan tarif premi yang terus meningkat menciptakan arena kompetisi yang agresif dan berisiko terhadap keberlanjutan profitabilitas industri, jika tidak ditangani secara bijak. Sementara itu, percepatan digitalisasi membuka peluang besar, namun juga memunculkan tantangan baru. Ekspektasi nasabah terhadap layanan berbasis digital kian meningkat, di mana mereka menginginkan akses yang cepat, efisien, dan *seamless*. Dalam konteks ini, LGI tidak hanya dihadapkan pada persaingan dengan perusahaan konvensional, tetapi juga *insurtech* dan *digital-native companies* yang agresif dan inovatif.

Namun, keberlanjutan tidak hanya diukur dari stabilitas ekonomi semata, melainkan dimensi sosial juga menjadi bagian penting dalam membangun ketahanan jangka panjang. Terkait dengan hal ini, kami menyoroti berbagai isu, di mana tantangan tidak hanya berkutat pada isu internal, tetapi juga meluas pada peran perusahaan dalam menjawab kebutuhan sosial masyarakat. Dalam konteks internal, perlindungan terhadap karyawan menjadi prioritas utama, terlebih dengan meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya *well-being* karyawan. Berbagai risiko kesehatan akibat kerja hingga gangguan kesehatan mental telah mengubah lanskap hubungan kerja. Oleh karena itu, LGI telah mengadopsi pendekatan holistik dengan menyusun kebijakan perlindungan karyawan yang progresif, menyediakan program kesehatan fisik dan mental, serta memberikan remunerasi dan fasilitas lainnya yang kompetitif.

Namun, tantangan sosial di industri asuransi tidak berhenti di sana. Tingkat literasi keuangan masyarakat yang masih rendah, terutama di segmen menengah ke bawah, menjadi tantangan utama dalam perluasan akses terhadap perlindungan asuransi. Banyak masyarakat belum sepenuhnya memahami manfaat asuransi sebagai bagian dari perencanaan keuangan jangka panjang. Di sisi lain, kesenjangan akses terhadap produk asuransi yang inklusif dan terjangkau masih menjadi pekerjaan rumah, terutama bagi kelompok rentan, seperti pekerja informal, pelaku UMKM, dan masyarakat di daerah terpencil. Perlindungan terhadap nasabah juga menjadi perhatian penting, seiring dengan meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap transparansi, keadilan dalam penanganan klaim, serta layanan berbasis digital yang cepat dan akurat. Tantangan ini menuntut kami untuk tidak hanya menyediakan produk, tetapi juga menghadirkan pengalaman layanan yang berintegritas dan responsif.

In line with the dynamics of a constantly evolving market, price competition in the general insurance industry is also intensifying, especially for strategic products such as property and health insurance. The increasing pressure on premium rates is creating an aggressive competitive arena and poses a risk to the industry's continued profitability if not handled wisely. At the same time, acceleration of digitalization is opening up great opportunities yet also creating new challenges. Customers' expectations of digital-based services are increasing, with them wanting fast, efficient, and seamless access. In this context, LGI is not only faced with competition from conventional companies, but also from aggressive and innovative *insurtech* and digital-native companies.

Nevertheless, sustainability is not only measured in terms of economic stability alone; the social dimension is also an important part of building long-term resilience. In this regard, we highlight various issues of not only internal challenges, but also extend to the role of the Company in addressing community's social needs. Internally, protecting employees is a top priority, especially with the increasing awareness of the importance of employee well-being. Various occupational health risks and mental health disorders have changed the landscape of employment relationships. Therefore, LGI has adopted a holistic approach by developing progressive employee protection policies, providing physical and mental health programs, and offering competitive remuneration and other benefits.

However, the social challenges in insurance industry do not stop there. Community's low level of financial literacy, especially in the lower-middle segment, is a major challenge in expanding access to insurance protection. Many people do not fully understand the benefits of insurance as part of long-term financial planning. On the other hand, the gap in access to inclusive and affordable insurance products is still a work in progress, especially for vulnerable groups, such as informal workers, MSME players, and people in remote areas. Customer protection is also an important concern, as customers' expectations of transparency, fairness in claims handling, and fast and accurate digital-based services increase. This challenge requires us to not only provide products, but also to deliver a service experience with integrity and responsiveness.

Tak kalah penting, aspek lingkungan menjadi tantangan utama yang harus dihadapi dengan kesadaran penuh dan langkah antisipatif. Dampak perubahan iklim kini bukan lagi sekadar proyeksi masa depan, melainkan realitas yang sudah berlangsung dan memberikan tekanan nyata terhadap industri asuransi. Dampaknya sangat terasa melalui meningkatnya frekuensi dan intensitas bencana alam, yang secara langsung berdampak pada lonjakan klaim asuransi, khususnya di lini kesehatan, properti, dan kendaraan bermotor. Pada tahun 2024, suhu rata-rata global tercatat mencapai 1,6°C di atas tingkat pra-industri, menjadikannya tahun terpanas sepanjang sejarah pencatatan iklim dunia. Kenaikan suhu ini tidak hanya menjadi rekor statistik, tetapi juga pemicu serangkaian bencana ekstrem, dari kebakaran hutan di Los Angeles, gelombang panas ekstrem di Asia Tenggara, hingga hujan lebat dan banjir hebat yang melanda berbagai wilayah di dunia. Di Indonesia sendiri, dampak iklim juga mulai terasa melalui peningkatan intensitas banjir, perubahan pola cuaca, dan naiknya permintaan terhadap asuransi akibat ketidakpastian cuaca.

Dengan memahami seluruh spektrum tantangan ini, LGI terus beradaptasi, memperkuat fondasi keberlanjutan, dan mendorong transformasi strategis yang menjamin perlindungan jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

## Komitmen dan Strategi dalam Merespons Tantangan Keberlanjutan

Menjawab kompleksitas tantangan keberlanjutan yang telah diuraikan sebelumnya, LGI menegaskan komitmen untuk menghadirkan solusi strategis yang tidak hanya adaptif, tetapi juga visioner. Pendekatan ini dirancang menyeluruh, mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan, menjadikan keberlanjutan sebagai inti dari strategi pertumbuhan dan ketahanan jangka panjang LGI. Dari sisi ekonomi dan bisnis, LGI mengimplementasikan strategi diversifikasi portofolio yang solid. Fokus diarahkan pada penguatan lini asuransi kesehatan, asuransi *property & casualty* (P&C), asuransi kredit, serta asuransi digital guna menjaga resiliensi di tengah gejolak ekonomi global. Sejalan dengan itu, strategi investasi yang *prudent* terus dijalankan, dengan memastikan alokasi investasi pada instrumen yang likuid, aman, dan selaras dengan prinsip kehati-hatian.

Dalam merespons perubahan perilaku masyarakat terhadap asuransi, LGI mengedepankan edukasi dan literasi keuangan sebagai instrumen utama untuk meningkatkan kesadaran publik. LGI juga menjalin kolaborasi strategis dengan mitra guna memperluas jangkauan akses produk asuransi melalui kanal digital. Pengembangan produk yang fleksibel dan sesuai kebutuhan pasar turut menjadi prioritas, agar LGI

Equally important, the environmental aspect is a major challenge that must be faced with full awareness and anticipatory measures. The impact of climate change is no longer just a projection of the future but an ongoing reality that puts real pressure on the insurance industry. The impact is felt strongly through the increased frequency and intensity of natural disasters, which directly impact the surge in insurance claims, especially in the health, property, and motor vehicle lines. In 2024, the global average temperature was recorded at 1.6°C above pre-industrial levels, making it the hottest year in the history of global climate records. This rise in temperature has not only set a statistical record, but also triggered a series of extreme disasters, from forest fires in Los Angeles and extreme heat waves in Southeast Asia to heavy rains and severe flooding that have hit various regions of the world. In Indonesia itself, the impact of climate change is also being felt through increased flood intensity, changing weather patterns, and rising demand for insurance due to weather uncertainty.

By understanding the full spectrum of these challenges, LGI continues to adapt, strengthen the foundations of sustainability, and drive strategic transformation that guarantees long-term protection for all stakeholders.

## Commitment and Strategy in Responding to Sustainability Challenges

Responding to the complexity of the sustainability challenges outlined above, LGI reaffirms its commitment to delivering strategic solutions that are not only adaptive, but also visionary. This comprehensive approach, which covers economic, social, and environmental aspects, makes sustainability the core of LGI's long-term growth and resilience strategy. On the economic and business side, LGI is implementing a solid portfolio diversification strategy. The focus is directed at strengthening the lines of health insurance, property & casualty (P&C) insurance, credit insurance, and digital insurance to maintain resilience amid the global economic turmoil. In line with this, a prudent investment strategy continues to be pursued, ensuring that investments are allocated in liquid and safe instruments, in line with the principle of prudence.

In responding to changes in public behavior towards insurance, LGI prioritizes financial education and literacy as the main instruments for increasing public awareness. LGI also establishes strategic collaborations with partners to expand the reach of insurance product access through digital channels. Flexible product development that suits market needs is also a priority, ensuring LGI to remain relevant

tetap relevan dan inklusif. Di tengah tekanan tarif premi akibat kompetisi yang intensif, LGI menerapkan pendekatan *risk-based pricing* berbasis analisis data aktual, bersikap selektif dalam pemilihan bisnis, dan meningkatkan efisiensi operasional melalui automasi proses klaim, digitalisasi layanan nasabah, serta optimalisasi *underwriting*. Strategi ini diperkuat dengan kemitraan reasuransi untuk menjaga keseimbangan antara pertumbuhan bisnis dan keberlanjutan profitabilitas.

Dari aspek sosial dan lingkungan, LGI menghidupkan prinsip ESG dalam praktik nyata. Pengurangan emisi karbon dilakukan melalui efisiensi energi dan digitalisasi operasional, sementara program-program CSR berbasis ESG, seperti literasi keuangan, bantuan sosial, hingga perlindungan lingkungan menjadi bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan yang berkelanjutan. Pelatihan rutin mengenai GCG, manajemen risiko, dan ESG terus dilakukan untuk membangun budaya sadar keberlanjutan di seluruh lini organisasi. LGI juga menyediakan layanan kesehatan fisik dan mental, vaksinasi gratis, program kesejahteraan, serta kegiatan peningkatan keseimbangan kerja dan kehidupan melalui kampanye hidup sehat dan *medical check-up* rutin.

Dalam menyikapi isu perubahan iklim, LGI telah menerapkan strategi mitigasi risiko iklim melalui analisis data cuaca untuk mendeteksi potensi bencana, menyesuaikan struktur polis asuransi berdasarkan tren risiko lingkungan, serta memperkuat kapasitas reasuransi untuk memastikan perlindungan maksimal terhadap dampak bencana. Upaya ini ditunjang dengan penggunaan teknologi dan sistem digitalisasi guna menurunkan konsumsi energi dan emisi karbon. Sebagai bentuk konkret dari komitmen tersebut, LGI menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) keberlanjutan, termasuk persentase klaim akibat bencana alam, rasio premi terhadap klaim pada produk terdampak iklim, porsi investasi berbasis ESG, serta capaian pengurangan emisi dari operasional.

Seluruh pendekatan strategis ini berpijak pada filosofi mendasar yang menjadi kekuatan internal, yaitu *Resilience* dan *Spring Coil*. *Resilience* mencerminkan kemampuan LGI untuk bertahan, beradaptasi, dan bangkit lebih kuat di tengah tekanan dengan ketangguhan dan ketekunan. Sementara itu, filosofi *Spring Coil* menggambarkan energi yang dikompresi, sebuah kekuatan terpendam yang, ketika dilepaskan, memungkinkan LGI untuk melompat lebih tinggi dan lebih jauh dari sebelumnya. Filosofi ini diturunkan ke dalam tiga prinsip utama, yaitu:

- *Spirit of Improvement*: Menyempurnakan dasar/ fondasi yang sudah ada dengan semangat perbaikan terus-menerus,
- *Spirit of Development*: Mengembangkan solusi baru yang lebih cepat, relevan, dan efisien; serta
- *Spirit of Exploration*: Menjelajahi peluang-peluang baru secara proaktif dan berani.

and inclusive. Amid premium rate pressures due to intense competition, LGI implements a risk-based pricing approach based on actual data analysis, is selective in its business selection, and improves operational efficiency through automation of claims process, digitization of customer services, and optimization of underwriting. Reinsurance partnerships reinforce this strategy to maintain a balance between business growth and sustained profitability.

From a social and environmental aspect, LGI brings the ESG principle to life in real practice. Carbon emission is reduced through energy efficiency and operational digitalization. At the same time, ESG-based CSR programs, such as financial literacy, social assistance, and environmental protection, are part of the Company's ongoing social responsibility. Regular training on GCG, risk management, and ESG is ongoing, aiming to build a culture of sustainability awareness across all levels of the organization. LGI also provides physical and mental health services, free vaccinations, welfare programs, and activities to improve work-life balance through healthy living campaigns and routine medical check-ups.

In addressing climate change issue, LGI has implemented a climate risk mitigation strategy by analyzing weather data to detect potential disasters, adjusting insurance policy structures based on environmental risk trends, and strengthening reinsurance capacity to ensure maximum protection against the impact of disasters. These efforts are supported by the use of technology and digitization system to reduce energy consumption and carbon emissions. As a concrete form of this commitment, LGI sets sustainability Key Performance Indicators (KPIs), including the percentage of claims due to natural disasters, the ratio of premiums to claims on climate-impacted products, the portion of ESG-based investments, and the achievement of emission reductions from operations.

All these strategic approaches are based on the fundamental philosophies that are our internal strengths, namely Resilience and Spring Coil. Resilience reflects LGI's ability to survive, adapt, and rise stronger amid pressure with resilience and perseverance. Meanwhile, the Spring Coil philosophy describes compressed energy, a hidden force that, when released, allows LGI to jump higher and further than ever before. This philosophy is derived into three main principles, as follows:

- Spirit of Improvement: Improving existing foundations with a spirit of continuous improvement,
- Spirit of Development: Developing new solutions that are faster, more relevant, and more efficient; and
- Spirit of Exploration: Proactively and boldly exploring new opportunities.

Melalui strategi terintegrasi ini, LGI tidak hanya bertujuan menjaga keberlangsungan bisnis, tetapi juga secara aktif menciptakan solusi inovatif yang berdampak bagi masa depan yang inklusif dan berkelanjutan.

## Pencapaian Kinerja dan Target Keberlanjutan

Komitmen strategis yang telah dirumuskan LGI dalam menghadapi tantangan keberlanjutan sepanjang tahun 2024 tidak hanya berbuah pada penguatan fondasi jangka panjang, tetapi juga tercermin nyata dalam capaian kinerja yang berhasil diraih. Melalui sinergi strategi yang terintegrasi, LGI mampu menghasilkan dampak yang positif dan terukur di seluruh aspek keberlanjutan, baik dari sisi ekonomi, sosial, maupun lingkungan.

### Ekonomi yang Berkelanjutan

Di tengah ketidakpastian global dan tekanan industri asuransi, LGI menunjukkan *resilience* yang kuat melalui kinerja keuangan yang mencerminkan strategi jangka panjang yang matang. Premi bruto tercatat sebesar Rp3.378,03 miliar atau 93,25% dari target, mencerminkan stabilitas dan kesinambungan portofolio bisnis. Lebih dari itu, laba sebelum pajak mencapai Rp74,82 miliar atau 106,84% dari target, meningkat signifikan sebesar 403,16% dibandingkan tahun sebelumnya. Demikian pula, laba bersih tumbuh menjadi Rp62,27 miliar, yang mempertegas kemampuan LGI dalam menjaga efisiensi dan profitabilitas di tengah kompetisi pasar yang intens. Capaian ini menandakan bahwa strategi keberlanjutan LGI secara nyata memperkuat ketahanan ekonomi perusahaan.

### Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan

Pada aspek sosial, LGI terus memperkuat kontribusi dalam menciptakan masyarakat yang lebih tangguh, inklusif, dan berdaya. Sejumlah inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) dijalankan secara strategis, meliputi edukasi literasi keuangan kepada masyarakat, bantuan sosial bagi komunitas terdampak bencana, serta peningkatan kesejahteraan dan perlindungan karyawan. Sepanjang tahun 2024, LGI telah melaksanakan 8 program CSR, menjangkau berbagai kelompok masyarakat yang membutuhkan. Sejalan dengan itu, LGI juga telah melaksanakan program *Health Talk* sebanyak 41 kali, yang bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Di luar aspek kesehatan, LGI juga memperkuat nilai keberlanjutan dalam rantai pasok dengan melibatkan 55 pemasok lokal, sebagai bentuk dukungan terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan pemberdayaan mitra strategis.

Dalam bidang pengembangan SDM, LGI telah mengadakan 201 program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang diikuti oleh 3.224 peserta dari berbagai level organisasi. Pelatihan ini mencakup tema keberlanjutan, tata kelola,

Through this integrated strategy, LGI not only aims to maintain business continuity, but also to actively create innovative solutions that have an impact on an inclusive and sustainable future.

## Performance Achievements and Sustainability Targets

The strategic commitments that LGI has formulated in facing the challenges of sustainability throughout 2024 have not only resulted in the strengthening of long-term foundations but are also clearly reflected in the performance achievements that have been successfully attained. Through integrated strategic synergies, LGI is able to generate positive and measurable impacts in all aspects of sustainability, be it economic, social, or environmental.

### Sustainable Economy

Amid global uncertainty and pressure from the insurance industry, LGI has shown strong resilience through financial performance that reflects a mature long-term strategy. Gross premiums were recorded at Rp3,378.03 billion or 93.25% of the target, reflecting the stability and continuity of the business portfolio. Moreover, profit before tax reached Rp74.82 billion or 106.84% of the target, a significant increase of 403.16% compared to that of the previous year. Similarly, net profit grew to Rp62.27 billion, which emphasizes LGI's ability to maintain efficiency and profitability amid the intense market competition. This achievement indicates that LGI's sustainability strategy has clearly strengthened the Company's economic resilience.

### Sustainable Social Development

On social aspect, LGI continues to strengthen its contribution to creating a more resilient, inclusive, and empowered society. A number of corporate social responsibility (CSR) initiatives are carried out strategically, including financial literacy education for the community, social assistance for disaster-affected communities, and improving employees' welfare and protection. Throughout 2024, LGI carried out 8 CSR programs, reaching out to various community groups in need. In line with that, LGI also held the Health Talk program 41 times, aiming to raise public awareness of the importance of health. Beyond the health aspect, LGI also strengthens the sustainability value in the supply chain by involving 55 local suppliers as a form of support for local economic growth and the empowerment of strategic partners.

On human resource development, LGI has held 201 training and competency development programs, attended by 3,224 participants from various levels of the organization. These training courses cover the themes of sustainability,

manajemen risiko, dan peningkatan keterampilan teknis lainnya, guna mendorong terciptanya budaya kerja yang etis, kolaboratif, dan adaptif terhadap tantangan masa depan. Keseluruhan inisiatif ini menunjukkan konsistensi LGI dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya dalam bidang inklusi keuangan, kesehatan yang baik, pekerjaan yang layak, dan kemitraan yang inklusif.

### Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan

LGI menyadari bahwa keberlanjutan bukan sekadar tanggung jawab moral, tetapi juga keharusan strategis dalam membangun bisnis yang tangguh dan berjangka panjang. Oleh karena itu, LGI menjalankan praktik operasional rendah karbon melalui digitalisasi layanan dan penerapan *paperless operations* di berbagai lini kegiatan. Selain transformasi digital, LGI secara aktif terlibat dalam inisiatif pelestarian lingkungan yang terukur. Pada tahun 2024, LGI telah melaksanakan penanaman 79 pohon *mangrove* di kawasan Muara Angke, dengan estimasi kapasitas serapan karbon mencapai 94,70 kgCO<sub>2</sub>eq. Program ini tidak hanya berkontribusi dalam menyerap emisi karbon, tetapi juga mendukung pelestarian ekosistem pesisir yang rentan terhadap perubahan iklim.

LGI juga merealisasikan program pengelolaan limbah berkelanjutan, di antaranya dengan mengumpulkan 23,4 kg limbah plastik yang kemudian diserahkan kepada mitra daur ulang untuk diolah kembali menjadi produk bernilai tambah. Inisiatif ini mampu mengurangi emisi karbon hingga 140,4 kgCO<sub>2</sub>eq, sekaligus menjadi bentuk nyata kontribusi LGI dalam pengurangan limbah dan ekonomi sirkular. Di sisi lain, pengukuran dan pengelolaan jejak karbon dilakukan secara sistematis melalui pemantauan emisi dan efisiensi energi yang terintegrasi dengan kebijakan operasional. Risiko perubahan iklim juga menjadi perhatian utama LGI, di mana data cuaca dan tren iklim telah diintegrasikan ke dalam sistem *underwriting* dan manajemen risiko, guna menciptakan sistem asuransi yang lebih adaptif terhadap dinamika iklim masa depan.

Selain dukungan terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan, LGI juga memperkuat kontribusi dalam mendukung agenda regulator demi menciptakan industri yang sehat dan berkelanjutan. Salah satu bentuk dukungan ini diwujudkan melalui partisipasi aktif LGI dalam merespons tantangan yang dihadapi industri asuransi kesehatan, terutama terkait peningkatan rasio klaim yang signifikan, di mana menurut data Media Asuransi mencapai 95,5% pada tahun 2023. Kenaikan biaya layanan kesehatan dan dinamika regulasi menjadi faktor utama yang menekan keberlanjutan sektor ini. Dalam hal ini, LGI menjalankan strategi penguatan manajemen risiko, membangun kolaborasi dengan pemangku kepentingan, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam

governance, risk management, and improvement of other technical skills, encouraging the creation of a work culture that is ethical, collaborative, and adaptive to future challenges. All these initiatives demonstrate LGI's consistency in supporting the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs), especially in the areas of financial inclusion, good health, decent work, and inclusive partnerships.

### Environmentally Friendly Business Practices

LGI realizes that environmental sustainability is not just a moral responsibility, but also a strategic imperative in building a strong and long-term business. Therefore, LGI implements low-carbon operational practices through the digitization of services and paperless operations in various lines of activities. In addition to digital transformation, LGI is actively involved in measurable environmental conservation initiatives. In 2024, LGI planted 79 mangrove trees in Muara Angke area, with an estimated carbon absorption capacity of 94.70 kgCO<sub>2</sub>eq. This program not only contributes to absorbing carbon emissions, but also supports the preservation of coastal ecosystems that are vulnerable to climate change.

LGI also realizes a sustainable waste management program, by collecting 23.4 kg of plastic waste, which is then handed over to recycling partners for processing back into value-added products. This initiative can reduce carbon emissions by up to 140.4 kgCO<sub>2</sub>eq, as well as being a tangible form of LGI's contribution to waste reduction and circular economy. On the other hand, carbon footprint measurement and management is carried out systematically through emission monitoring and energy efficiency that is integrated with operational policies. The risk of climate change is also a major concern for LGI, where weather data and climate trends have been incorporated into the underwriting and risk management system, thus, creating an insurance system that is more adaptive to future climate dynamics.

In addition to supporting economic, social, and environmental aspects, LGI also strengthens its contribution to supporting the regulatory agenda to create a sound and sustainable industry. One form of this support is realized through LGI's active participation in responding to the challenges faced by the health insurance industry, especially regarding the significant increase in claims ratio, which, according to Media Asuransi data, reached 95.5% in 2023. Increases in healthcare costs and regulatory dynamics are the main factors that put pressure on the sustainability of this sector. In this case, LGI implements a strategy of strengthening risk management, building collaboration with stakeholders, and optimizing the use of technology to increase efficiency and transparency in the claims process. LGI believes that

proses klaim. LGI percaya bahwa kolaborasi antara pelaku industri dan regulator merupakan kunci untuk memperbaiki ekosistem asuransi kesehatan secara menyeluruh demi keberlanjutan jangka panjang.

## Prospek Keberlanjutan

Memasuki tahun 2025, LGI melangkah dengan semangat pemulihan yang penuh optimisme, serta komitmen yang semakin kuat terhadap pertumbuhan yang berkelanjutan. Stabilitas ekonomi Indonesia diproyeksikan tumbuh sebesar 5%, ditambah dengan akselerasi investasi di sektor infrastruktur dan digitalisasi, membuka peluang besar bagi LGI untuk memperluas layanan serta memperkuat kontribusi terhadap agenda keberlanjutan nasional. Selain itu, perkembangan asuransi digital Indonesia yang menunjukkan potensi besar dengan pertumbuhan tahunan (CAGR) sebesar 29% hingga 2030, membuka ruang bagi LGI untuk mengembangkan inovasi.

Sebagai respons terhadap peluang dan tantangan tersebut, LGI telah menyusun strategi pertumbuhan yang menyeluruh, tidak hanya berorientasi pada profitabilitas jangka pendek, tetapi juga pada penciptaan nilai berkelanjutan dalam aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Target utama LGI untuk tahun 2025 adalah mencapai premi bruto sebesar Rp3 triliun dan laba sebelum pajak sebesar Rp60.21 miliar. Target ini merepresentasikan strategi jangka panjang yang adaptif, inovatif, dan berakar pada prinsip tanggung jawab terhadap seluruh pemangku kepentingan.

Secara strategis, LGI akan memfokuskan pengembangan pada empat pilar utama produk sebagai fondasi bisnis ke depan, yaitu:

- Asuransi Kesehatan, yang akan diperkuat melalui digitalisasi sistem klaim dan *reimbursement*, serta kemitraan dengan penyedia layanan kesehatan;
- Asuransi *Property & Casualty* (P&C), dengan ekspansi melalui kerja sama strategis bersama mitra dan pengembangan produk *embedded insurance*;
- Asuransi Kredit, dengan pendekatan fleksibel untuk menjangkau segmen UMKM dan sektor mikro; serta
- Asuransi Digital, yang menjadi ujung tombak inovasi distribusi dan transformasi layanan berbasis teknologi melalui platform, seperti MyPro+, eBenefit, MyGo+, serta saluran distribusi digital lainnya.

Di bidang sosial, LGI akan melanjutkan berbagai inisiatif yang mendukung inklusi keuangan, perlindungan kelompok rentan melalui produk mikro, serta memperluas kolaborasi dengan *startup*, *fintech*, dan institusi kesehatan. LGI juga berkomitmen menjaga kesejahteraan internal melalui penguatan program kesehatan karyawan, pelatihan K3, serta berbagai kegiatan penunjang keseimbangan kerja dan kehidupan (*work-life balance*).

collaboration between industry players and regulators is the key to improving the overall health insurance ecosystem for long-term sustainability.

## Prospects for Sustainability

Moving into 2025, LGI is stepping forward with an optimistic spirit of recovery and an even stronger commitment to sustainable growth. Indonesia's economic stability is projected to grow by 5%, coupled with accelerated investment in the infrastructure and digitalization sectors, thus, opening up great opportunities for LGI to expand services and strengthen its contribution to the national sustainability agenda. In addition, the development of Indonesian digital insurance, which shows great potential with an annual growth rate (CAGR) of 29% until 2030, opens up space for LGI to develop innovations.

To leverage these opportunities and challenges, LGI has developed a comprehensive growth strategy that is oriented not only towards short-term profitability, but also towards the creation of sustainable value in economic, social, and environmental aspects. LGI's main target for 2025 is to achieve gross premium of Rp3 trillion and profit before tax of Rp60.21 billion. This target represents a long-term strategy that is adaptive, innovative, and rooted in the principle of responsibility to all stakeholders.

Strategically, LGI will focus development on four main product pillars as the foundation for future business, as follow:

- Health Insurance, which will be strengthened through the digitization of claims and reimbursement system, as well as partnerships with healthcare providers;
- Property & Casualty (P&C) Insurance, with expansion through strategic partnerships and development of embedded insurance products;
- Credit Insurance, with a flexible approach to reach the MSME and micro sectors; and
- Digital insurance is at the cutting edge of innovation in distribution and transformation of technology-based services through platforms such as MyPro+, eBenefit, MyGo+, and other digital distribution channels.

In the social sector, LGI will continue various initiatives that support financial inclusion and protection of vulnerable groups through microproducts, as well as expand collaboration with startups, fintech, and health institutions. LGI is also committed to maintaining internal welfare by strengthening employee health programs, OSH training, and various activities to support work-life balance.

Sementara itu, dari sisi lingkungan, LGI akan terus memperkuat integrasi prinsip ESG ke dalam seluruh proses bisnis. Fokus diberikan pada digitalisasi untuk operasional ramah lingkungan, efisiensi energi, serta investasi pada instrumen keuangan hijau. Selain itu, LGI akan mengembangkan sistem manajemen risiko berbasis iklim melalui pemanfaatan data cuaca, penyesuaian produk, dan penguatan kerja sama reasuransi internasional.

Seluruh prospek dan strategi keberlanjutan ini pun berpijak pada filosofi *Resilience* dan *Spring Coil*, menjadikan LGI tidak hanya siap menghadapi tahun 2025, tetapi juga memposisikan diri dan meningkatkan daya saing dalam industri asuransi yang semakin dinamis. LGI bertekad untuk tidak sekadar bertahan di tengah perubahan, tetapi menjadi pemimpin dalam membentuk masa depan yang inklusif, tangguh, dan berkelanjutan.

## Penutup

Sebagai penutup, kami menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah menjadi bagian penting dari perjalanan keberlanjutan LGI. Dukungan, kolaborasi, dan kepercayaan yang telah diberikan merupakan fondasi utama yang memungkinkan kami untuk terus melangkah maju, berinovasi, dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan. Semoga komitmen dan langkah strategis yang kami jalankan hari ini dapat menjadi warisan nilai bagi masa depan yang lebih inklusif, tangguh, dan berkelanjutan.

Meanwhile, in terms of the environment, LGI will continue to strengthen the integration of ESG principles into all business processes. Focus is given to digitalization for environmentally friendly operations, energy efficiency, and investment in green financial instruments. In addition, LGI will develop a climate-based risk management system through the utilization of weather data, product adjustments, and strengthening of international reinsurance cooperation.

All these sustainability prospects and strategies are based on the Resilience and Spring Coil philosophies, making LGI not only ready for 2025, but also positioning itself and increasing competitiveness in the increasingly dynamic insurance industry. LGI is determined not only to survive amid change but to become a leader in shaping an inclusive, resilient, and sustainable future.

## Closing

As a closing, we would like to express our highest appreciation to all stakeholders who have been an important part of LGI's sustainability journey. The support, collaboration, and trust given are the main foundations that enable us to keep moving forward, innovating, and providing a sustainable positive impact. Hopefully, the commitments and strategic steps that we are taking today serve as a legacy of values for a more inclusive, resilient, and sustainable future.

Atas nama Direksi  
On behalf of the Board of Directors  
**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

“Penentuan isi dan topik material Laporan Keberlanjutan LGI dilakukan melalui proses yang transparan dan komprehensif, melibatkan identifikasi isu-isu material yang relevan bagi pemangku kepentingan serta bisnis, guna memastikan Laporan Keberlanjutan yang disusun mencerminkan prioritas strategis, tanggung jawab, dan dampak operasional LGI secara akurat dan informatif.”

“The contents and material topics of LGI's Sustainability Report were determined through a transparent and comprehensive process, involving identification of material issues relevant to stakeholders and the business, to ensure that the Sustainability Report accurately and informatively reflects LGI's strategic priorities, responsibilities and operational impacts.”

## Pelibatan Pemangku Kepentingan [POJK E.4] Stakeholders Engagement

LGI terus berkomitmen untuk membangun komunikasi yang efektif dan menjaga reputasi perusahaan dengan mengutamakan strategi yang berfokus pada pelibatan aktif para pemangku kepentingan dalam setiap keputusan bisnis yang diambil. Menyadari bahwa pemangku kepentingan, baik individu maupun kelompok, memiliki peran signifikan dalam memengaruhi atau dipengaruhi oleh kinerja LGI, Perseroan secara proaktif terlibat dalam berbagai bentuk interaksi yang konstruktif dengan mereka. Melalui komunikasi yang transparan dan terbuka, LGI berupaya memastikan bahwa dampak positif dari kehadirannya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat luas.

Dengan pemahaman yang mendalam mengenai harapan, kebutuhan, dan tantangan yang dihadapi oleh pemangku kepentingan, LGI mampu merancang kebijakan, produk, dan layanan yang lebih relevan dan memberikan manfaat yang nyata bagi mereka. Proses pelibatan pemangku kepentingan ini tidak hanya berfokus pada pemenuhan ekspektasi mereka, tetapi juga bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya secara efisien, bertanggung jawab, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam mengidentifikasi isu-isu strategis serta kelompok pemangku kepentingan yang relevan dengan kegiatan usaha yang dijalankan, LGI mengacu pada standar AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* (SES) 2015 sebagai pedoman untuk memastikan pendekatan yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan.

LGI continues to be committed to building effective communications and maintaining the Company's reputation by prioritizing strategies that focus on actively engaging stakeholders in every business decision. Recognizing that stakeholders, both individuals and groups, have a significant role in influencing or being influenced by LGI's performance, the Company proactively engages in various forms of constructive interaction with them. Through transparent and open communication, LGI seeks to ensure that the positive impact of its presence can be felt directly by the wider community.

With a deep understanding of the expectations, needs and challenges faced by stakeholders, LGI is able to design policies, products and services that are more relevant and provide tangible benefits to them. This stakeholder engagement process not only focuses on meeting expectations, but also aims to optimize the use of resources efficiently, responsibly, and in accordance with applicable regulations. In identifying strategic issues and stakeholder groups relevant to its business activities, LGI refers to the 2015 AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* (SES) as a guideline to ensure an inclusive, transparent, and sustainable approach.

Adapun kriteria yang digunakan LGI dalam menentukan isu-isu penting dan kelompok yang termasuk pemangku kepentingan diuraikan sebagai berikut.

The criteria used by LGI in determining important issues and groups that include stakeholders are described below.

|                                                                                   |                                      |                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Pengaruh Influence</b>            | <p>Kelompok tersebut memberikan pengaruh terhadap keputusan yang diambil oleh LGI terkait keberlangsungan usaha.</p> <p>These groups have an influence on the decisions taken by LGI regarding business continuity.</p>                 |
|  | <b>Ketergantungan Dependency</b>     | <p>LGI memiliki ketergantungan terhadap kelompok tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung.</p> <p>LGI is dependent on these groups, either directly or indirectly.</p>                                                      |
|  | <b>Tanggung Jawab Responsibility</b> | <p>LGI memiliki tanggung jawab, baik saat ini atau di masa yang akan datang, terhadap kelompok tersebut.</p> <p>LGI has responsibilities, now or in the future, to these groups.</p>                                                    |
|  | <b>Perhatian Attention</b>           | <p>Kelompok tersebut membutuhkan perhatian dari LGI berkenaan isu ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola.</p> <p>These groups need attention from LGI regarding economic, social, environmental, and governance issues.</p> |
|  | <b>Perspektif Perspective</b>        | <p>Kelompok tersebut dapat memberikan sudut pandang baru yang sebelumnya belum ada terhadap isu penting yang relevan.</p> <p>These groups can provide new perspectives that did not exist previously on important relevant issues.</p>  |

Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut, LGI telah memetakan kelompok pemangku kepentingan dan respons LGI terhadap kebutuhan masing-masing kelompok pemangku kepentingan tersebut, yang diuraikan sebagai berikut.

Based on these criteria, LGI has mapped stakeholder groups and LGI's response to the needs of each stakeholder group, as described below.

| Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups                           | Dasar Pemilihan Basic 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                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pemegang Saham dan Investor</b><br><br><b>Shareholders and Investor</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketergantungan</li> <li>Perspektif</li> <li>Pengaruh</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Responsibility</li> <li>Dependency</li> <li>Perspective</li> <li>Influence</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja keuangan dan operasional Perseroan.</li> <li>Keberlanjutan usaha Perseroan.</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>The Company's financial and operational performance.</li> <li>The Company's business sustainability.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyusun strategi dalam upaya meningkatkan kinerja dan keberlanjutan usaha.</li> <li>Melakukan kegiatan usaha yang memperhatikan aspek keberlanjutan.</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Develop strategies to improve performance and business sustainability.</li> <li>Conduct business activities that consider sustainability aspects.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).</li> <li>Menyampaikan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan.</li> <li>Menyediakan akses informasi berupa situs web serta media sosial.</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Organizing General Meeting of Shareholders (GMS).</li> <li>Submitting Annual Report and Sustainability Report.</li> <li>Providing information access such as websites and social media.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan RUPS setiap tahun dan sesuai kebutuhan.</li> <li>Pelaporan setiap tahun atau sesuai kebutuhan.</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Implementation of the GMS every year and as needed.</li> <li>Conduct reporting annually or as needed.</li> </ul> |

46

| Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups | Dasar Pemilihan Basic 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                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketergantungan</li> <li>Pengaruh</li> <li>Perhatian</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi produk dan layanan Perseroan.</li> <li>Keamanan informasi nasabah.</li> <li>Kualitas produk dan layanan.</li> </ul> | Memastikan produk dan layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nasabah.                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan survei kepuasan nasabah.</li> <li>Menyediakan akses informasi berupa situs web dan media sosial.</li> <li>Menyediakan sarana pengaduan bagi nasabah.</li> <li>Mengimplementasikan standar ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu dan ISO 27001:2022 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi.</li> </ul> | Sepanjang tahun atau sesuai kebutuhan.             |
| Customers                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsibility</li> <li>Dependence</li> <li>Influence</li> <li>Attention</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Products and services information.</li> <li>Customer information security.</li> <li>Products and services quality.</li> </ul> | Ensure that the products and services provided are in accordance with customers needs.                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conducting customer satisfaction surveys.</li> <li>Providing access to information via websites and social media.</li> <li>Providing complaints channel for customers.</li> <li>Implementing ISO 9001:2015 standard on Quality Management System and ISO 27001:2022 on Information Security Management System.</li> </ul>  | Throughout the year or as needed.                  |
| Mitra Usaha                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Ketergantungan</li> </ul>                                      | Pemenuhan kewajiban sesuai kontrak.                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan pemilihan mitra usaha secara adil dan terbuka.</li> <li>Memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu.</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan pertemuan secara berkala.</li> <li>Memenuhi kewajiban masing-masing pihak.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | Sepanjang tahun.                                   |
| Business Partner                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsibility</li> <li>Dependency</li> </ul>                                          | Fulfillment of obligations according to the agreement.                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conduct a fair and transparent selection of business partners.</li> <li>Fulfill payment obligations on time.</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Holding regular meetings.</li> <li>Fulfilling the obligations of each party.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    | Throughout the year.                               |
| Masyarakat                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Perhatian</li> <li>Perspektif</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan kesejahteraan masyarakat.</li> <li>Kemandirian dalam ekonomi dan sosial.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melibatkan masyarakat dalam program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat (PPM) yang diselenggarakan Perseroan.</li> <li>Memberikan kesempatan kerja.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan berbagai program PPM.</li> <li>Menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       | Sesuai rencana pelaksanaan atau sesuai kebutuhan.  |
| Community                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsibility</li> <li>Attention</li> <li>Perspective</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Improvement of community welfare.</li> <li>Economic and social independence.</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Involve the community in community development and empowerment (PPM) programs organized by the Company.</li> <li>Provide job opportunities.</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementing various PPM programs.</li> <li>Providing complaint channel for the public.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         | According to the implementation plan or as needed. |

| Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups | Dasar Pemilihan Basic 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 |
|--------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Media                                            | Tanggung Jawab                     | Informasi terkait kinerja dan aktivitas Perseroan.               | Menyediakan informasi secara jujur dan transparan.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan media gathering.</li> <li>Memutakhirkan informasi pada situs web dan media sosial Perseroan.</li> </ul> | Sesuai kebutuhan.                              |
| Media                                            | Responsibility                     | Information related to the Company's performance and activities. | Provide information honestly and transparently.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conducting media gatherings.</li> <li>Updating information on the Company's website and social media.</li> </ul>     | According to needs.                            |

## Daftar Topik Material

### List of Material Topics

Topik material dalam Laporan Keberlanjutan LGI mencakup aspek-aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang memengaruhi operasional dan strategi jangka panjang LGI. Penyusunan daftar ini tidak hanya berdasarkan kepentingan internal, tetapi juga mengacu pada pandangan pemangku kepentingan eksternal, yang disaring melalui proses pelibatan yang komprehensif. Dengan demikian, daftar topik material menjadi panduan utama bagi LGI dalam merumuskan kebijakan, menentukan prioritas, dan menyusun Laporan Keberlanjutan yang relevan serta transparan. Adapun langkah-langkah yang LGI implementasikan dalam menyusun daftar topik material diuraikan sebagai berikut.

The material topics in LGI's Sustainability Report cover economic, social, and environmental aspects that influence LGI's operations and long-term strategy. This list is not only based on internal interests, but also refers to the views of external stakeholders, which are filtered through a comprehensive engagement process. Thus, the list of material topics becomes the main guide for LGI in formulating policies, determining priorities, and preparing a relevant and transparent Sustainability Report. The steps taken by LGI in compiling the list of material topics are outlined below.



Berdasarkan analisis yang dilakukan untuk tahun 2024, tidak terdapat perubahan mengenai daftar topik material dibandingkan dengan tahun sebelumnya. LGI memandang bahwa daftar topik material yang telah ada masih cukup relevan dengan kegiatan usaha asuransi yang dijalankan dan perkembangan industri yang terjadi. Adapun daftar topik material untuk Laporan Keberlanjutan LGI tahun 2024 diuraikan sebagai berikut.

Based on the analysis conducted for 2024, there are no changes to the list of material topics compared to the previous year. LGI considers that the existing list of material topics is still quite relevant to the insurance business activities carried out and industry developments that occur. The list of material topics for LGI's 2024 Sustainability Report is described as follows.

| Topik Material<br>Material Topics                                                                                                                        | Batasan Pemangku<br>Kepentingan yang<br>Terdampak<br><br>Scope of Impacted<br>Stakeholders |                       | Alasan Bersifat Material<br>Material Reason                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                          | Internal                                                                                   | Eksternal<br>External |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Aspek Ekonomi / Economic Aspect                                                                                                                          |                                                                                            |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  Kinerja Ekonomi<br>Economic Performance                                | ✓                                                                                          | ✓                     | Kinerja ekonomi secara langsung memengaruhi profitabilitas, stabilitas finansial, dan keputusan pemangku kepentingan.<br><br>Economic performance directly affects profitability, financial stability and stakeholder decisions.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  Tata Kelola Keberlanjutan<br>Sustainable Governance                    | ✓                                                                                          | ✓                     | Tata kelola keberlanjutan dapat memengaruhi pencapaian target LGI, reputasi, risiko, kepatuhan terhadap peraturan dan daya tarik investor, serta berkontribusi pada kinerja jangka panjang LGI.<br><br>Sustainability governance can impact LGI's target achievement, reputation, risk, regulatory compliance and investor attractiveness, and contribute to LGI's long-term performance.                                                                                                                                                                         |
| Aspek Sosial / Social Aspect                                                                                                                             |                                                                                            |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  Privasi Nasabah<br>Customer Privacy                                    | ✓                                                                                          | ✓                     | Dengan adanya privasi nasabah, LGI dapat melindungi data sensitif, membangun kepercayaan nasabah, dan menghindari risiko reputasi serta potensi kerugian finansial akibat pelanggaran data.<br><br>With customer privacy in place, LGI can protect sensitive data, build customer trust, and avoid reputational risk and potential financial loss due to data breaches.                                                                                                                                                                                           |
|  Kepuasan Nasabah<br>Customer Satisfaction                             | ✓                                                                                          | ✓                     | Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama LGI karena berdampak langsung pada loyalitas dan retensi nasabah.<br><br>Customer satisfaction is LGI's top priority as it has a direct impact on customer loyalty and retention.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  Pengembangan Masyarakat<br>Community Development                     | -                                                                                          | ✓                     | LGI melaksanakan pengembangan masyarakat sebagai kontribusi terhadap stabilitas sosial dan menciptakan lingkungan yang kondusif.<br><br>LGI carries out community development as a contribution to social stability and creating a conducive environment.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  Pengembangan Kompetensi Karyawan<br>Employees Competency Development | ✓                                                                                          | -                     | Pengembangan kompetensi karyawan dapat meningkatkan produktivitas, inovasi, dan kepuasan kerja yang nantinya akan membantu LGI dalam mencapai keberhasilan.<br><br>Employee competency development can increase productivity, innovation, and job satisfaction which will help LGI achieve success.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Aspek Lingkungan Hidup / Environment Aspect                                                                                                              |                                                                                            |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  Energi dan Sumber Daya<br>Energy and Resources                       | ✓                                                                                          | ✓                     | Kegiatan operasional LGI menggunakan energi dan sumber daya tertentu yang besar sehingga perlu diefisienkan penggunaannya untuk mengurangi dampak negatif terhadap kerusakan lingkungan hidup.<br><br>LGI's operational activities use a large amount of energy and certain resources that need to be used efficiently to reduce negative impacts on environmental damage.                                                                                                                                                                                        |
|  Pengelolaan Emisi<br>Emissions Management                            | ✓                                                                                          | ✓                     | Emisi GRK yang tidak terkendali berpotensi dapat menimbulkan risiko yang signifikan terhadap kesejahteraan generasi saat ini dan masa depan. Oleh karena itu, LGI berkomitmen untuk meningkatkan upaya dalam mengurangi emisi GRK , baik melalui program efisiensi maupun <i>carbon offset</i> .<br><br>Uncontrolled GHG emissions could potentially pose a significant risk to the well-being of current and future generations. Therefore, LGI is committed to increasing efforts to reduce GHG emissions, both through efficiency programs and carbon offsets. |
| Aspek Tata Kelola / Governance Aspect                                                                                                                    |                                                                                            |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  Anti-Diskriminasi<br>Anti-Discrimination                             | ✓                                                                                          | -                     | LGI menjunjung tinggi keberagaman agar dapat meningkatkan inovasi yang dapat membantu kinerja bisnis menjadi lebih baik dan menjadikan lingkungan kerja yang inklusif.<br><br>LGI upholds diversity in order to increase innovation that can help better business performance and make an inclusive work environment.                                                                                                                                                                                                                                             |
|  Anti-Korupsi dan Gratifikasi<br>Anti-Corruption and Gratification    | ✓                                                                                          | ✓                     | Adanya kebijakan anti-korupsi dan gratifikasi membantu LGI dalam melindungi integritas, meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan, dan menciptakan lingkungan bisnis yang sehat serta transparan.<br><br>The existence of an anti-corruption and gratification policy helps LGI to protect its integrity, enhance stakeholder trust, and create a healthy and transparent business environment.                                                                                                                                                               |



# PROFIL PERUSAHAAN

## Company Profile

“Sebagai perusahaan asuransi, LGI berkomitmen memberikan solusi perlindungan finansial yang inovatif dan terpercaya. LGI melayani kebutuhan nasabah melalui produk asuransi yang komprehensif, sekaligus berperan aktif dalam mendukung kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan bisnis. Dengan pendekatan yang berfokus pada inovasi dan keberlanjutan, LGI berupaya menciptakan masa depan yang lebih aman dan sejahtera bagi semua pihak.”

“As an insurance company, LGI is committed to providing innovative and reliable financial protection solutions. LGI serves customer needs through comprehensive insurance products, while playing an active role in supporting community welfare and business sustainability. With an approach that focuses on innovation and sustainability, LGI strives to create a safer and more prosperous future for all parties.”

## Sekilas Perusahaan

### The Company at a Glance



**Tanggal Pendirian**  
Date of Establishment  
**6 September 1963**  
September 6<sup>th</sup>, 1963



**Kode Saham**  
Share Code

**LPGI**



**Dasar Hukum Pendirian**  
Legal Basis of Establishment

Akta Pendirian No. 1 tanggal 6 September 1963 atas nama PT Asuransi Brawidjaja yang dibuat oleh notaris Adasiah Harahap, SH dan telah disahkan Menteri Kehakiman RI berdasarkan Surat Keputusan No. J.A.5/19/2 tanggal 4 Februari 1964.

Deed of Establishment No. 1 dated September 6<sup>th</sup>, 1963 with the name of PT Asuransi Brawidjaja which was made by notary Adasiah Harahap, SH and was ratified by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia as stated in the Decree No. J.A.5/19/2 dated February 4<sup>th</sup>, 1964.



**Dasar Hukum Perubahan Nama**  
Legal Basis for Name Change

- PT Maskapai Asuransi Marga Suaka: berdasarkan Akta No. 46 tanggal 24 Januari 1964 oleh notaris John Leonard Waworuntu, SH.
- PT Asuransi Marga Pusaka: berdasarkan Akta No. 4 tanggal 1 Oktober 1982 oleh notaris Misahardi Wilamarta, SH.
- PT Lippo General Insurance: berdasarkan Akta No. 118 tanggal 6 Juli 1991 oleh notaris Misahardi Wilamarta, SH.
- PT Maskapai Asuransi Marga Suaka: pursuant to Deed No. 46 dated January 24<sup>th</sup>, 1964 by notary John Leonard Waworuntu, SH.
- PT Asuransi Marga Pusaka: pursuant to Deed No. 4 dated October 1<sup>st</sup>, 1982 by notary Misahardi Wilamarta, SH.
- PT Lippo General Insurance: pursuant to Deed No. 118 dated July 6<sup>th</sup>, 1991 by notary Misahardi Wilamarta, SH.

# LGI

a company of Hanwha

PT Lippo General Insurance Tbk



#### Jumlah Karyawan Total Employees

503 Karyawan / Employees



#### Jumlah Aset Total Assets

Rp3.074.044.644.967,00



#### Modal Dasar Equity Capital

Rp175.000.000.000,00



#### Anggaran Dasar dan Perubahan Terakhir Articles of Association and Latest Amendment

Sejak didirikan, Akta Perseroan mengalami beberapa kali perubahan. Perubahan akta Anggaran Dasar terakhir Perseroan adalah Akta No. 91 tanggal 21 Agustus 2024.

Since established, the Company's Deed has been amended several times. The latest amendment of the Company's Articles of Association was Deed No. 91 dated August 21<sup>st</sup>, 2024.



#### Lembaga Pencatatan dan Perdagangan Saham Share Registration and Trading Institution

Bursa Efek Indonesia  
Indonesia Stock Exchange Building Tower I  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52 - 53  
Jakarta Selatan 12190 - Indonesia



#### Kepemilikan Saham [POJK C.3] Shares Ownership

Per 31 Desember 2024 / December 31<sup>st</sup>, 2024

PT Hanwha  
Life Insurance  
Indonesia  
59,46%

PT Inti Anugrah  
Pratama  
23,00%

Hanwha General  
Insurance Co. Ltd  
14,90%

Masyarakat  
(Di Bawah 5%) /  
Public (Under 5%)  
2,64%



#### Alamat Kantor [POJK C.2] Office Address

##### Kantor Pusat Head Office

Lippo Kuningan Building 27<sup>th</sup> Floor, Unit A & F  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B-12  
Jakarta Selatan 12940 - Indonesia

☎ : +62 21 525 6161

✉ : [secretariat@lgi.co.id](mailto:secretariat@lgi.co.id) atau / or [jakarta@lgi.co.id](mailto:jakarta@lgi.co.id)

🌐 : [www.lgi.co.id](http://www.lgi.co.id)

##### Kantor Pusat Operasional Operational Head Office

Karawaci Office Park, Block I No. 30-35  
Lippo Village, Tangerang 15139 - Indonesia

☎ : +62 21 5579 0683

## Visi dan Misi Keberlanjutan [POJK C.1]

### Sustainability Vision and Mission



## Nilai dan Budaya Perusahaan [POJK C.1]

### Corporate Values and Culture

Nilai-nilai Perusahaan mencerminkan prinsip-prinsip utama yang menjadi panduan bagi setiap tindakan dan keputusan karyawan. Sementara itu, Budaya Perusahaan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi, keberagaman, dan perkembangan individu, sehingga mampu mendorong kinerja yang unggul dan berkelanjutan. Dengan menerapkan nilai-nilai yang kuat dan membangun budaya kerja yang positif, LGI tidak hanya menciptakan iklim organisasi yang kondusif, tetapi juga memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan dan meningkatkan daya saing di industri asuransi. Adapun Nilai-nilai Perusahaan yang LGI anut diuraikan sebagai berikut.

Our Corporate Values reflect the key principles that guide our employees' actions and decisions. Meanwhile, the Corporate Culture creates a work environment that supports collaboration, diversity, and individual development, thereby driving superior and sustainable performance. By implementing strong values and building a positive work culture, LGI not only creates a conducive organizational climate, but also strengthens relationships with stakeholders and increases competitiveness in the insurance industry. The Corporate Values that LGI adheres to are described as follows.

#### Gratefulness

Selalu bersyukur  
Always be grateful



#### Passion

Keinginan kuat untuk bekerja  
dengan sepenuh hati  
Strong passion to work  
wholeheartedly



#### Integrity

Menjunjung tinggi etika  
dan moral  
To uphold ethics and morals



#### Progress

Terus maju dan berkembang  
To move forward and grow



# Skala Organisasi [POJK C.3]

## Organization Scale

Skala organisasi merujuk pada ukuran dan cakupan operasional LGI yang mencerminkan tingkat kompleksitas dan jangkauan bisnis. Skala ini mencakup berbagai aspek seperti jumlah aset, jumlah liabilitas, jumlah ekuitas, jumlah pendapatan, jumlah karyawan, dan lain-lain. Pemahaman terhadap skala organisasi penting untuk mengukur dampak Perseroan terhadap ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, serta dalam merumuskan strategi bisnis yang tepat. Adapun informasi mengenai skala organisasi LGI diuraikan sebagai berikut.

Organizational scale refers to the size and scope of LGI's operations, reflecting complexity level and business reach. This scale includes various aspects such as total assets, total liabilities, total equity, total revenues, total employees, and others. Understanding organizational scale is important to measure the Company's impact on the economy, social and environment, as well as in formulating appropriate business strategies. The information regarding the scale of LGI's organization is described below.

| Uraian                                    | Satuan Unit                      | 2024                                                                           | 2023                                                                           | 2022                                                                           | Description                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Jumlah Aset                               | Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah  | 3.074,04                                                                       | 2.847,29*                                                                      | 3.099,65                                                                       | Total Assets                                   |
| Jumlah Liabilitas                         | Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah  | 2.180,24                                                                       | 2.003,54*                                                                      | 2.369,50                                                                       | Total Liabilities                              |
| Jumlah Ekuitas                            | Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah  | 893,80                                                                         | 843,74                                                                         | 730,15                                                                         | Total Equity                                   |
| Pendapatan                                | Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah  | 2.832,63                                                                       | 3.019,69                                                                       | 2.076,12                                                                       | Revenues                                       |
| Laba Sebelum Pajak Penghasilan            | Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah  | 74,82                                                                          | 14,87                                                                          | 98,60                                                                          | Income Before Tax                              |
| Laba Tahun Berjalan                       | Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah  | 62,27                                                                          | 24,89                                                                          | 73,84                                                                          | Profit for the Year                            |
| Jumlah Karyawan                           | Orang<br>People                  | 503                                                                            | 478                                                                            | 451                                                                            | Total Employees                                |
| Jumlah Kantor Cabang dan Kantor Pemasaran | Unit                             | 12                                                                             | 12                                                                             | 12                                                                             | Number of Branch Offices and Marketing Offices |
| Jumlah Produk/Jasa yang Disediakan        | Jenis Produk<br>Type of Products | 2 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Umum)<br>(Health Insurance, General Insurance) | 2 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Umum)<br>(Health Insurance, General Insurance) | 2 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Umum)<br>(Health Insurance, General Insurance) | Number of Products/ Services Provided          |

\* Data disajikan kembali.  
\* Data restated.

# Produk dan Layanan [POJK C.4]

## Products and Services

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Asuransi Kesehatan</b><br>Health Insurance | <br>Medicare                                                        | <br>HealthPlus Business                                                                                                                          | <br>Asuransi Jalan Prima                               |
|                                                                                                                                    | <br>HealthPlus Family                                               | <br>Elite Health Plan                                                                                                                            |                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                    | <br>HealthPlus Micro                                                | <br>Perlindungan Kesehatan Prima                                                                                                                 |                                                                                                                                           |
| <br><b>Asuransi Umum</b><br>General Insurance     | <br>Auto Protection                                                 | <br>MyTravel Protection International                                                                                                            | <br>Asuransi Rekayasa / Engineering Insurance          |
|                                                                                                                                    | <br>Motor Protection                                                | <br>Business Care                                                                                                                                | <br>Asuransi Property / Property Insurance             |
|                                                                                                                                    | <br>Home Care                                                       | <br>Asuransi Rangka Pesawat / Aviation Hull Insurance                                                                                            | <br>Asuransi Bencana Alam / Natural Disaster Insurance |
|                                                                                                                                    | <br>Marine Cargo                                                   | <br>Asuransi Aneka / Miscellaneous Insurance                                                                                                    | <br>Asuransi Uang / Money Insurance                   |
|                                                                                                                                    | <br>MyTravel Protection Domestic                                  | <br>Asuransi Tanggung Gugat / Liability Insurance                                                                                              |                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |
| <br><b>Layanan</b><br>Services                  | <br>Bengkel Rekanan / Partner Workshop                            | <br>e-Policy / e-Polis                                                                                                                         | <br>MyProtection.id                                  |
|                                                                                                                                    | <br>Rumah Sakit dan Klinik Rekanan / Hospital and Clinic Provider | <br>e-Benefit Health dan / and e-Benefit General (Pengajuan Klaim, Status Klaim, dan Manfaat / Submission Claims, Claim Status, and Benefits) |                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                    | <br>LGI Agency Dashboard                                          |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |

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:

|                                                                                                                             |                                                                                                                              |                                                                                                                     |                                                                                                |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>LGI.Indonesia                        | <br>lgiinfo                               | <br>LGI_id                       | <br>LGI_id | <br>www.lgi.co.id             |                                                                                                                                                                                           |
| <br><b>eBenefit</b><br>Health app by LGI | <br><b>eBenefit</b><br>General app by LGI | <br><b>eBenefit.id</b><br>by LGI | <b>Aplikasi / Application</b><br>@ebenefit.id<br>www.ebenefit.id                               | <br><b>LGI agency dashboard</b> | <br><b>MyProtection.id</b><br><a href="https://www.myprotection.id/">https://www.myprotection.id/</a> |

## Wilayah Operasional [POJK C.3]

### Operational Area



Keterangan:  
Notes:

1

Medan

2

Pekanbaru

3

Palembang

4

Karawaci

5

Jakarta

6

Cikarang

7

Bandung

8

Semarang

9

Solo

10

Surabaya

11

Bali

12

Balikpapan

13

Makassar

#### Alamat Kantor Office Address

#### Kantor Pusat Head Office

Lippo Kuningan Building 27<sup>th</sup> Floor, Unit A & F  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B-12  
Jakarta Selatan 12940 - Indonesia  
☎ : +62 21 525 6161  
✉ : [secretariat@lgi.co.id](mailto:secretariat@lgi.co.id) atau / [jakarta@lgi.co.id](mailto:jakarta@lgi.co.id)

#### Kantor Pusat Operasional Operational Head Office

Karawaci Office Park, Block I, Unit 30 - 35  
Lippo Village, Tangerang 15139 - Indonesia  
☎ : +62 21 5579 0683

**Kantor Cabang dan Kantor Pemasaran (Kantor di Luar Kantor Pusat)**  
**Branch Offices and Marketing Offices (Office Outside Head Office)****Karawaci**

Karawaci Office Park, Block A, Unit 29  
Lippo Village, Tangerang 15139  
Indonesia  
: +62 21 5579 3886  
✉ : karawaci@lgi.co.id

**Pekanbaru**

Surya Dumai Building, 3<sup>rd</sup> Floor  
Jl. Jenderal Sudirman No. 395  
Pekanbaru 28116 - Indonesia  
: +62 761 392 46  
✉ : pekanbaru@lgi.co.id

**Bandung**

Jl. Sunda No. 27 C  
Bandung 40112 - Indonesia  
: +62 22 426 5021  
✉ : bandung@lgi.co.id

**Surabaya**

Jl. Panglima Sudirman No. 95  
Surabaya 60271 - Indonesia  
: +62 31 535 1619  
✉ : surabaya@lgi.co.id

**Balikpapan**

Building BRI 7<sup>th</sup> Floor, Suite 708 B  
Jl. Jenderal Sudirman RT 26 No. 40  
Balikpapan 76112 - Indonesia  
: +62 542 736 751  
✉ : balikpapan@lgi.co.id

**Semarang**

Ruko Siliwangi Square  
Jl. Jenderal Sudirman No. 322 Kav. 7  
Semarang 50143 - Indonesia  
: +62 24 762 6744  
✉ : semarang@lgi.co.id

**Solo**

Ruko Manahan, Block A  
Jl. Adisucipto No. 8  
Solo 57139 - Indonesia  
: +62 271 736 486  
✉ : solo@lgi.co.id

**Bali**

Lippo Plaza Sunset 1<sup>st</sup> Floor, Unit GF 07A  
Jl. Sunset Road No. 818, Kuta  
Kabupaten Badung  
Bali 80361 - Indonesia  
: +62 361 768 635  
✉ : denpasar@lgi.co.id

**Cikarang**

Ruko Robson Square  
Jl. M.H. Thamrin, Block C, Unit 18  
Lippo Cikarang  
Bekasi 17530 - Indonesia  
: +62 21 897 4371, 897 2381  
✉ : cikarang@lgi.co.id

**Palembang**

Palembang Square Mall  
Jl. POM IX Kanto R 121  
Palembang 30137 - Indonesia  
: +62 711 321 444  
✉ : palembang@lgi.co.id

**Medan**

Grand Palladium Mall, Ground Floor  
Unit GE-1 No. 9 - 10  
Jl. Kapten Maulana Lubis  
Medan 20112 - Indonesia  
: +62 61 456 2407  
✉ : medan@lgi.co.id

**Makassar**

Wisma Kalla Office Building, 5<sup>th</sup> Floor, Unit 504  
Jl. Dr. Ratulangi No. 8 - 10, Kunjungmae  
Kecamatan Mariso  
Makassar 90125 - Indonesia  
: +62 411 812 0896  
✉ : makassar@lgi.co.id

**Pelayanan  
Services****24-Hour Contact Center**

: 1 500 563  
✉ : contactcenter@lgi.co.id

**Chatbot Livia**

## Perubahan Signifikan yang Terjadi pada Perseroan [POJK C.6]

### Significant Changes in the Company

Pada tahun 2024, tidak terdapat perubahan signifikan yang terjadi pada LGI. Dengan demikian, Laporan Keberlanjutan ini tidak menyajikan informasi mengenai penutupan atau pembukaan cabang baru, pembukaan atau penutupan unit usaha baru, maupun penggabungan usaha.

In 2024, no significant changes occurred in LGI. As such, this Sustainability Report does not present information on the closure or opening of new branches, opening or closing of new business units, or business mergers.



## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance

“Tata kelola keberlanjutan merupakan fondasi bagi LGI untuk memastikan integrasi pengelolaan aspek lingkungan hidup, sosial, dan ekonomi ke dalam setiap keputusan bisnis, dengan fokus pada transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab. Selain itu, konsistensi dalam mengimplementasi tata kelola keberlanjutan juga merupakan bagian dalam upaya LGI untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi pemangku kepentingan dan lingkungan sekitar.”

“Sustainability governance is the foundation for LGI to ensure the integration of environmental, social, and economic management into every business decision, with a focus on transparency, accountability, and responsibility. In addition, consistency in implementing sustainability governance is also part of LGI’s efforts to create long-term value for stakeholders and the environment.”

## Komitmen Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan Commitment to Sustainability Governance Implementation

Tata kelola keberlanjutan merupakan prinsip dasar yang mendasari setiap perilaku dan aktivitas bisnis LGI. Perseroan percaya bahwa konsistensi dalam menerapkan tata kelola yang berfokus pada keberlanjutan akan membangun kepercayaan yang kuat di antara para pemangku kepentingan, sekaligus memperkuat posisi LGI sebagai perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Dalam mengimplementasikan tata kelola keberlanjutan, LGI mengutamakan prinsip-prinsip beretika, akuntabilitas, transparansi, dan keberlanjutan, yang bertujuan untuk melindungi serta memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan secara berkelanjutan.

Selain itu, melalui peran Satuan Kerja Kepatuhan, LGI terus melakukan penyesuaian dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas penerapan tata kelola keberlanjutan. Salah satu langkah konkret yang dilakukan adalah menambah aspek-aspek keberlanjutan dalam proses tata kelola perusahaan. Hal ini termasuk penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kegiatan operasional, dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial, lingkungan, dan tata kelola. Penyesuaian ini bertujuan untuk memperkuat penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan, yang sejalan dengan komitmen LGI untuk menciptakan dampak positif jangka panjang dalam setiap aspek bisnis yang dijalankan.

Sustainability governance is a fundamental principle that underlies every LGI’s behavior and business activity. The Company believes that consistency in implementing sustainability-focused governance will build strong trust among stakeholders, while strengthening LGI’s position as a leading insurance company in Indonesia. In implementing sustainability governance, LGI prioritizes the principles of ethics, accountability, transparency, and sustainability, which aim to protect and meet stakeholders’ needs in a sustainable manner.

Furthermore, through the role of Compliance Unit, LGI continues to make adjustments and improvements to improve the quality of sustainability governance implementation. One concrete steps taken is to add sustainability aspects to the corporate governance process. This includes adjustments to Standard Operating Procedures (SOPs) in operational activities, by taking into account economic, social, environmental and governance aspects. These adjustments aim to strengthen the implementation of Sustainable Finance Actions, which are in line with LGI’s commitment to create long-term positive impacts in every aspect of its business.

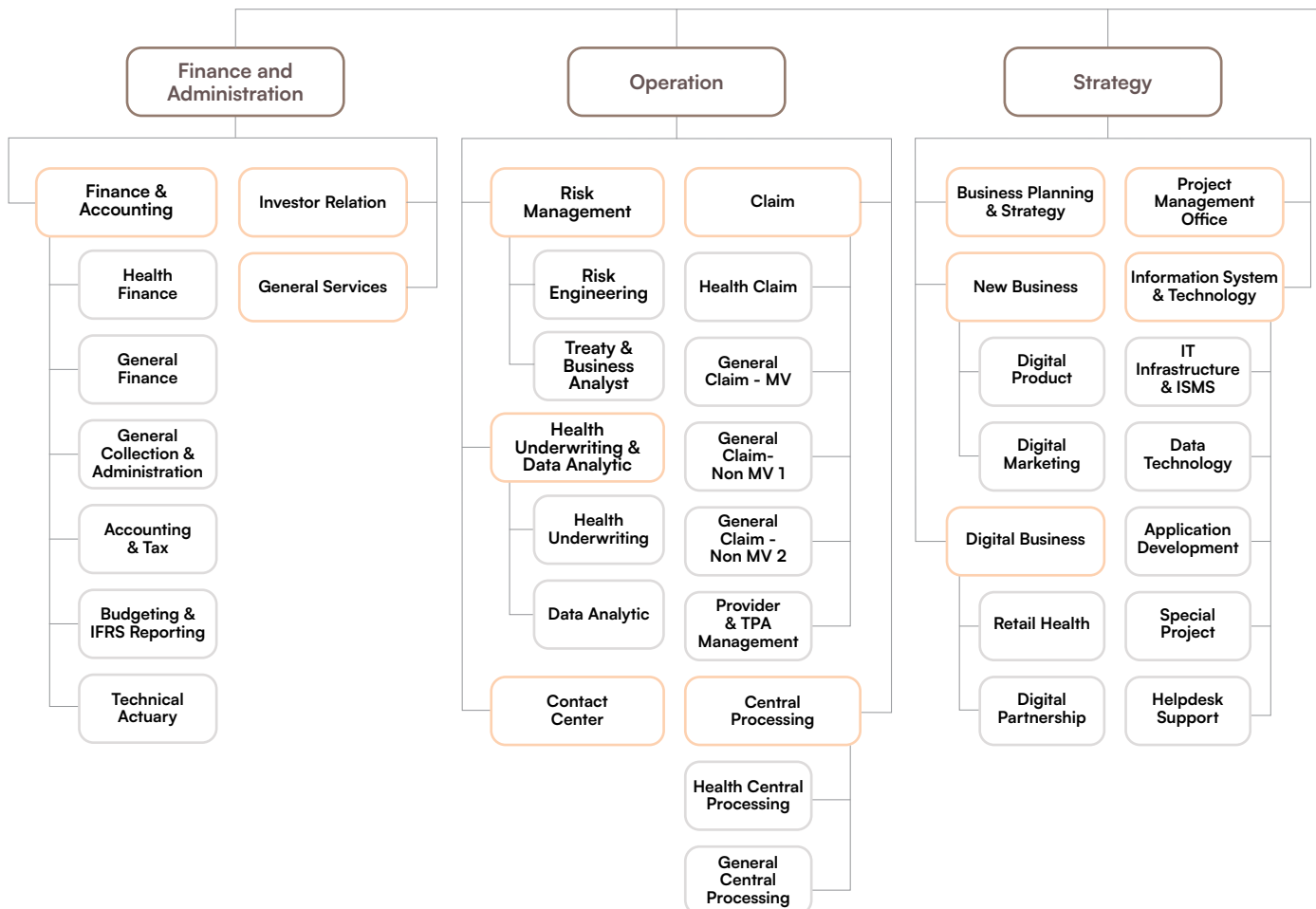
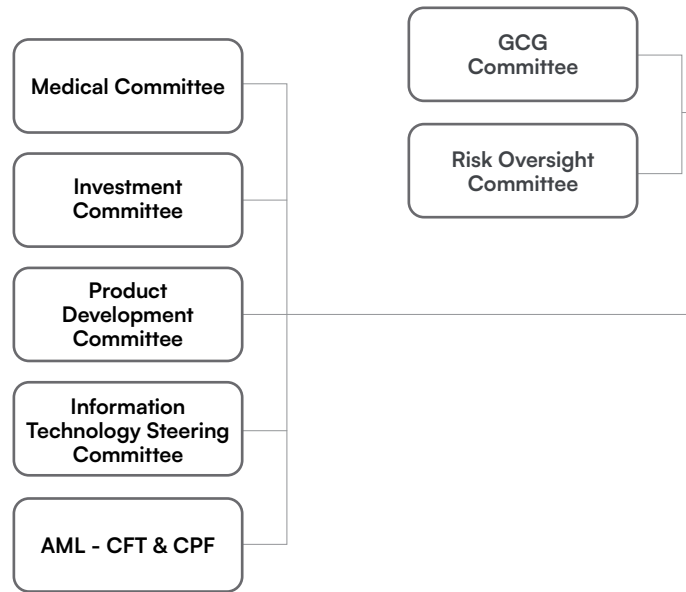


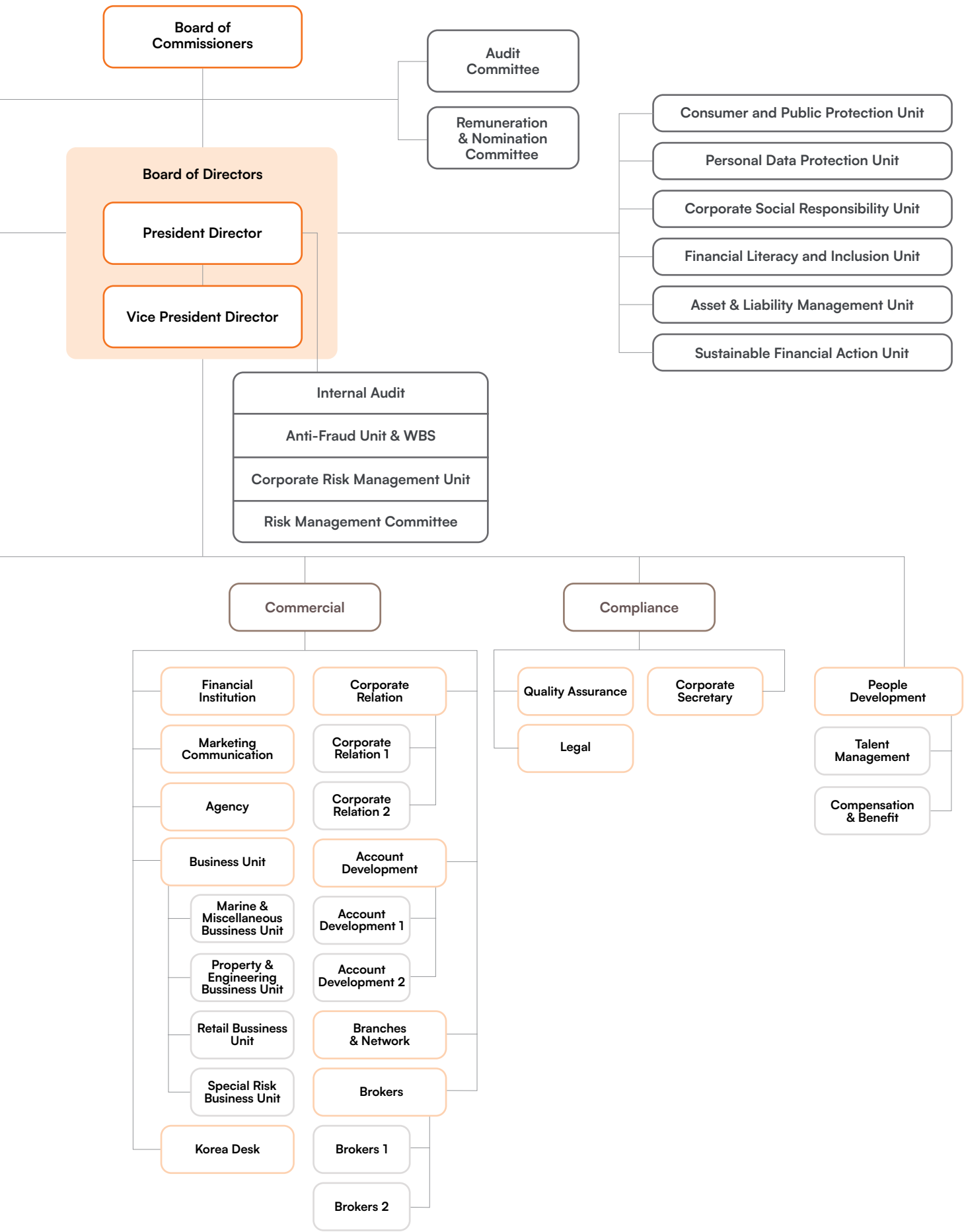
## Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

### Sustainability Governance Structure

Struktur tata kelola keberlanjutan mencakup pembagian peran, tanggung jawab, dan mekanisme pengawasan yang jelas, mulai dari tingkat manajemen puncak hingga unit kerja operasional, guna memastikan bahwa prinsip keberlanjutan diterapkan di seluruh lini bisnis. Dewan Komisaris, Direksi, dan Komite/Unit/Fungsi di bawahnya bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan keberlanjutan dan melaporkan kinerja secara berkala. Dengan struktur yang kuat, LGI dapat mengintegrasikan aspek lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola ke dalam proses pengambilan keputusan, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan pencapaian tujuan keberlanjutan jangka panjang. Adapun struktur tata kelola keberlanjutan LGI diuraikan sebagai berikut.

The sustainability governance structure includes a clear division of roles, responsibilities, and oversight mechanisms, starting from the top management level to operational work units, to ensure that sustainability principles are applied across all business lines. The Board of Commissioners, Board of Directors, and Committees/Units/Functions under them are responsible for implementing sustainability policies and reporting performance regularly. With a strong structure, LGI can integrate environmental, social, and governance aspects into the decision-making process, ensuring regulatory compliance and the achievement of long-term sustainability goals. LGI's sustainability governance structure is outlined below.





# Informasi Terkait Dewan Komisaris dan Direksi

## Information Related to the Board of Commissioners and Board of Directors

### Keberagaman Dewan Komisaris dan Direksi

#### Diversity of the Board of Commissioners and Board of Directors

| Uraian<br>Description                     | Pria<br>Male | Wanita<br>Female | Jumlah Pihak Independen<br>Number of Independent Parties |
|-------------------------------------------|--------------|------------------|----------------------------------------------------------|
| Dewan Komisaris<br>Board of Commissioners | 4            | -                | 4                                                        |
| Direksi<br>Board of Directors             | 4            | -                | 4                                                        |

### Kebijakan dan Jumlah Kehadiran Rapat Dewan Komisaris dan Direksi

LGI memiliki kebijakan yang mengatur pelaksanaan rapat Dewan Komisaris dan Direksi untuk mendukung tata kelola perusahaan yang baik. Dewan Komisaris wajib melaksanakan rapat internal setidaknya sekali setiap bulan. Selain itu, rapat dengan Direksi diadakan minimal empat kali setahun, dan rapat dengan auditor eksternal diadakan minimal satu kali dalam setahun guna mendukung pelaksanaan fungsi pengawasan. Sementara itu, Direksi mengadakan rapat internal setidaknya sekali setiap bulan dan, jika diperlukan, dapat melibatkan pejabat setingkat di bawah Direksi. Direksi juga menghadiri rapat gabungan dengan Dewan Komisaris minimal empat kali setahun untuk membahas kinerja strategis Perseroan.

Sepanjang tahun 2024, Dewan Komisaris telah menyelenggarakan rapat internal sebanyak 11 kali dengan rata-rata persentase kehadiran mencapai 100,00%. Selain itu, Direksi telah menyelenggarakan rapat internal sebanyak 15 kali dengan rata-rata persentase kehadiran mencapai 98,33%. Sementara rapat gabungan Dewan Komisaris dan Direksi memiliki rata-rata persentase kehadiran mencapai 100,00%.

### Kebijakan Pemisahan Peran dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris dan Direksi

Dalam rangka memperkuat implementasi tata kelola keberlanjutan, LGI menerapkan kebijakan pemisahan yang jelas antara peran dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengelolaan LGI dapat berjalan secara efektif, independen, dan akuntabel. Dewan Komisaris dan Direksi memiliki fungsi yang berbeda namun saling melengkapi, sehingga memungkinkan setiap organ untuk fokus pada perannya masing-masing demi keberhasilan dan keberlanjutan perusahaan.

### Policy on and Attendance at the Board of Commissioners' and the Board of Directors' Meetings

LGI has a policy that regulates the implementation of Board of Commissioners' and Board of Directors' meetings to support good corporate governance. The Board of Commissioners is required to hold internal meetings at least once every month. In addition, meetings with the Board of Directors are held at least four times a year, and meetings with external auditors are held at least once a year to support the implementation of the supervisory function. Meanwhile, the Board of Directors holds an internal meeting at least once every month and, if necessary, may involve officials at the level below the Board of Directors. The Board of Directors also attends joint meetings with the Board of Commissioners at least four times a year to discuss the Company's strategic performance.

Throughout 2024, the Board of Commissioners held 11 internal meetings with an average attendance percentage reaching 100.00%. In addition, the Board of Directors held 15 internal meetings with an average attendance percentage of 98.33%. Meanwhile, the joint meetings of Board of Commissioners and Board of Directors had an average attendance percentage of 100.00%.

### Policy on Separation of Roles and Responsibilities of the Board of Commissioners and the Board of Directors

In order to strengthen the implementation of sustainability governance, LGI implements a clear separation policy between the roles and responsibilities of the Board of Commissioners and the Board of Directors. This policy aims to ensure that the management of LGI can run effectively, independently, and accountably. The Board of Commissioners and the Board of Directors have different but complementary functions, allowing each organ to focus on its respective role for the Company's success and sustainability.

Dewan Komisaris berperan sebagai pengawas yang bertugas untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan oleh Direksi telah sesuai dengan Visi dan Misi LGI serta mematuhi peraturan yang berlaku. Dewan Komisaris tidak terlibat langsung dalam pengelolaan operasional sehari-hari, namun memberikan arahan strategis dan melakukan evaluasi terhadap kebijakan yang dijalankan oleh Direksi. Sebagai pengawas, Dewan Komisaris juga bertanggung jawab untuk memantau kinerja Direksi dan memberikan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kinerja LGI.

Sementara itu, Direksi memiliki kewenangan untuk menjalankan operasional LGI dan mengelola keputusan strategis sehari-hari. Direksi bertanggung jawab penuh terhadap pengelolaan sumber daya perusahaan dan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan, termasuk menjalankan tanggung jawab operasional yang efektif dan efisien. Direksi juga berfungsi untuk memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil mendukung pencapaian tujuan LGI dan menjaga hubungan baik dengan pemangku kepentingan.

Pemisahan yang jelas antara Dewan Komisaris dan Direksi menciptakan struktur pengelolaan yang transparan dan akuntabel, serta mengurangi potensi terjadinya konflik kepentingan. Setiap organ dapat fokus pada tugasnya tanpa adanya tumpang tindih yang dapat mengganggu jalannya pengelolaan LGI. Kebijakan ini tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga memperkuat kepercayaan dari para pemangku kepentingan terhadap keputusan dan kinerja LGI.

Informasi lebih lengkap mengenai tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi diuraikan dalam Laporan Tahunan PT Lippo General Insurance Tbk yang disusun secara terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

## **Kebijakan Penilaian Kinerja Dewan Komisaris dan Direksi**

LGI menerapkan kebijakan penilaian kinerja yang transparan dan objektif untuk memastikan efektivitas tugas pengawasan dan pengelolaan Perseroan. Penilaian kinerja Dewan Komisaris dilakukan melalui metode penilaian diri (*self-assessment*) oleh anggota Dewan Komisaris, yang kemudian diikuti dengan penilaian komprehensif oleh Komite Remunerasi dan Nominasi. Penilaian ini mengacu pada pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah disetujui, mencakup pengawasan terhadap kinerja Direksi, evaluasi pelaksanaan kebijakan strategis Perseroan, serta tindak lanjut atas hasil audit dan rekomendasi dari regulator. Hasil penilaian ini

The Board of Commissioners acts as a supervisor with duty to ensure that the policies implemented by the Board of Directors are in accordance with LGI's Vision and Mission and comply with applicable regulations. The Board of Commissioners is not directly involved in day-to-day operational management, but provides strategic direction and evaluates the policies implemented by the Board of Directors. As a supervisor, the Board of Commissioners is also responsible for monitoring the Board of Directors' performance and providing recommendations to support LGI's performance improvement.

Meanwhile, the Board of Directors has the authority to run LGI's operations and manage day-to-day strategic decisions. The Board of Directors is fully responsible for the management of Company resources and the implementation of established policies, including carrying out effective and efficient operational responsibilities. The Board of Directors also works to ensure that every decision taken supports the achievement of LGI's objectives and maintains good relations with stakeholders.

The clear separation between the Board of Commissioners and the Board of Directors creates a transparent and accountable management structure, and reduces the potential for conflicts of interest. Each organ can focus on its duties without any overlap that could disrupt the management of LGI. This policy not only supports smooth operations, but also strengthens stakeholders' trust in LGI's decisions and performance.

Further information regarding the duties and responsibilities of the Board of Commissioners and the Board of Directors is outlined in the Annual Report of PT Lippo General Insurance Tbk, which is prepared separately from this Sustainability Report.

## **Policy on the Board of Commissioners' and the Board of Directors' Performance Assessment**

LGI implements a transparent and objective performance assessment policy to ensure effectiveness of the Company's supervisory and management duties. The Board of Commissioners' performance is assessed through a self-assessment method by the Board of Commissioners' members, which is then followed by a comprehensive assessment by the Remuneration and Nomination Committee. This assessment refers to the achievement of approved Key Performance Indicators (KPIs), including supervision of the Board of Directors' performance, evaluation of the implementation of the Company's strategic policies, and follow-up on

akan disampaikan kepada Pemegang Saham dalam RUPS, bersamaan dengan penyampaian Laporan Tugas dan Pengawasan Dewan Komisaris dan pengesahan Laporan Keuangan Tahunan.

Sementara itu, penilaian kinerja Direksi dilakukan secara mandiri oleh Direksi berdasarkan Pedoman dan Tata Tertib Kerja Direksi, serta penilaian oleh Dewan Komisaris bersama dengan Komite Remunerasi dan Nominasi. Penilaian ini berfokus pada pencapaian KPI yang telah ditetapkan di awal tahun buku dan periode jabatan, serta aspek-aspek seperti kehadiran dalam rapat, pencapaian tugas dan tanggung jawab, kepatuhan terhadap perundang-undangan dan kebijakan perusahaan, serta komitmen terhadap penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG).

Informasi lebih lengkap mengenai penilaian kinerja Dewan Komisaris dan Direksi diuraikan dalam Laporan Tahunan PT Lippo General Insurance Tbk yang disusun secara terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

## Kebijakan Pelatihan Dewan Komisaris dan Direksi

LGI mengutamakan pengembangan kompetensi sebagai pilar utama dalam membangun sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Oleh karena itu, LGI memberikan pelatihan berkelanjutan bagi Dewan Komisaris dan Direksi guna meningkatkan keterampilan teknis, manajerial, dan *soft skills* yang relevan dengan tuntutan industri. Program pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas mereka dalam menjalankan fungsi pengawasan dan pengelolaan, serta mendukung pencapaian tujuan strategis Perseroan. Pelaksanaan pelatihan dikelola oleh Departemen *Talent Management*, yang bertanggung jawab atas perencanaan, koordinasi, dan dokumentasi program pelatihan. Pendekatan ini mencerminkan komitmen LGI terhadap pengembangan sumber daya manusia untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan dan layanan terbaik kepada nasabah.

Informasi lebih lengkap mengenai pelatihan Dewan Komisaris dan Direksi diuraikan dalam Laporan Tahunan PT Lippo General Insurance Tbk yang disusun secara terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

## Kebijakan Nominasi Dewan Komisaris dan Direksi

LGI memiliki kebijakan nominasi yang jelas dan terstruktur untuk memastikan bahwa proses pemilihan dan penunjukan anggota Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan secara transparan, objektif, dan berdasarkan

audit results and recommendations from regulators. The assessment results will be submitted to Shareholders in the GMS, along with the submission of the Board of Commissioners' Supervisory Report and the ratification of the Annual Financial Statements.

Meanwhile, the Board of Directors' performance is assessed independently by the Board of Directors based on the Board of Directors' Charter, as well as by the Board of Commissioners together with the Remuneration and Nomination Committee. This assessment focuses on the achievement of KPIs set at the beginning of financial year and the service period, as well as aspects such as meeting attendance, achievement of duties and responsibilities, compliance with legislation and Company policies, and commitment to the implementation of Good Corporate Governance (GCG) principles.

Further information regarding the performance assessment of the Board of Commissioners and Board of Directors is outlined in the Annual Report of PT Lippo General Insurance Tbk which is prepared separately from this Sustainability Report.

## Policy on the Board of Commissioners' and the Board of Directors' Training

LGI prioritizes competency development as the main pillar in building superior and competitive human resources. Therefore, LGI provides ongoing training for the Board of Commissioners and Board of Directors to improve technical, managerial and soft skills relevant to industry demands. This training program aims to improve capabilities in carrying out supervisory and management functions, as well as supporting the achievement of the Company's strategic objectives. Training is carried out by the Talent Management Department, which is responsible for the planning, coordination and documentation of training programs. This approach reflects LGI's commitment to human resource development to provide added value to the Company and excellent service to customers.

Further information on the training of the Board of Commissioners and Board of Directors is outlined in the Annual Report of PT Lippo General Insurance Tbk, which is prepared separately from this Sustainability Report.

## Policy on the Board of Commissioners' and the Board of Directors' Nomination

LGI has a clear and structured nomination policy to ensure that the process of selecting and appointing members of the Board of Commissioners and the Board of Directors is transparent, objective, and based on appropriate

kualifikasi yang tepat. Adapun kriteria yang digunakan dalam proses nominasi Dewan Komisaris dan Direksi diuraikan sebagai berikut.

1. Anggota Dewan Komisaris dan Direksi diangkat oleh RUPS dengan memperhatikan ketentuan mengenai berakhirnya masa jabatan anggota Dewan Komisaris dan Direksi dengan sendirinya, serta ketentuan mengenai kuorum, hak suara, dan keputusan RUPS yang terdapat dalam Anggaran Dasar Perseroan.
2. Anggota Dewan Komisaris dan Direksi diangkat oleh RUPS dari calon-calon yang diajukan oleh Pemegang Saham Utama Perseroan.
3. Setiap usulan penggantian dan/atau pengangkatan anggota Dewan Komisaris dan Direksi harus memenuhi persyaratan dan memperhatikan rekomendasi dari Komite Remunerasi dan Nominasi.
4. Anggota Dewan Komisaris dan Direksi diangkat untuk masa jabatan tertentu sesuai hasil RUPS Tahunan dan dapat diangkat kembali sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Pengangkatan anggota Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan oleh RUPS dan harus dinyatakan jelas dalam akta notaris yang memuat keputusan RUPS mengenai pengangkatan tersebut.
6. RUPS memiliki hak untuk menghentikan Dewan Komisaris dan Direksi sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan/atau kebutuhan Perseroan.

Informasi lebih lengkap mengenai prosedur nominasi Dewan Komisaris dan Direksi diuraikan dalam Laporan Tahunan PT Lippo General Insurance Tbk yang disusun secara terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

## Kebijakan Dewan Komisaris dan Direksi untuk Mencegah Konflik Kepentingan

LGI memiliki kebijakan yang tegas terkait pencegahan konflik kepentingan di antara Dewan Komisaris dan Direksi. Setiap individu yang memegang jabatan di LGI diwajibkan untuk mengutamakan kepentingan Perseroan di atas kepentingan pribadi atau kelompok. Dalam rangka menjaga objektivitas dan integritas, Dewan Komisaris dan Direksi harus mengungkapkan setiap potensi konflik kepentingan yang mungkin timbul, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Pencegahan konflik kepentingan juga dilakukan dengan menetapkan prosedur yang memastikan bahwa keputusan yang diambil oleh Dewan Komisaris dan Direksi tidak dipengaruhi oleh kepentingan pribadi. Kebijakan ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan Pemegang Saham, nasabah, dan pihak-pihak terkait terhadap keberlanjutan dan kredibilitas LGI sebagai perusahaan yang bertanggung jawab.

qualifications. The criteria used in the nomination process of the Board of Commissioners and Board of Directors are described as follows.

1. Members of the Board of Commissioners and Board of Directors are appointed by the GMS with due observance of the provisions on the expiration of term of office of members of the Board of Commissioners and Board of Directors, as well as the provisions on quorum, voting rights, and GMS resolutions contained in the Company's Articles of Association.
2. Members of the Board of Commissioners and Board of Directors shall be appointed by the GMS from candidates proposed by the Major Shareholders of the Company.
3. Any proposal for replacement and/or appointment of members of the Board of Commissioners and Board of Directors must fulfill the requirements and pay attention to the Remuneration and Nomination Committee's recommendations.
4. Members of the Board of Commissioners and Board of Directors are appointed for a certain term of office in accordance with the Annual GMS resolutions and may be reappointed in accordance with applicable regulations.
5. Members of the Board of Commissioners and Board of Directors are appointed by the GMS and must be clearly stated in a notarial deed containing the GMS resolutions regarding the appointment.
6. The GMS has the right to dismiss the Board of Commissioners and Board of Directors at any time in accordance with the situation and/or Company needs.

Further information on the nomination procedures of the Board of Commissioners and Board of Directors is described in the Annual Report of PT Lippo General Insurance Tbk, which is prepared separately from this Sustainability Report.

## Policy to Prevent Conflict of Interest of the Board of Commissioners and the Board of Directors

LGI has a strict policy on the prevention of conflicts of interest among the Board of Commissioners and Board of Directors. Every individual who holds a position in LGI is required to prioritize the Company's interests over personal or group interests. In order to maintain objectivity and integrity, the Board of Commissioners and Board of Directors must disclose any potential conflicts of interest that may arise, both direct and indirect. Prevention of conflicts of interest is also carried out by establishing procedures that ensure that decisions taken by the Board of Commissioners and Board of Directors are not influenced by personal interests. This policy aims to maintain the trust of Shareholders, customers, and related parties in the sustainability and credibility of LGI as a responsible company.

## Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan [POJK E.1]

### Responsible Party for the Implementation of Sustainable Finance

LGI telah membentuk Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan sebagai penanggung jawab utama dalam penerapan keuangan berkelanjutan di Perseroan. Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan didirikan berdasarkan Surat Keputusan Direksi, yang terakhir kali diperbarui melalui Surat No. 227/DIR-CS/XI/2024. Unit ini berperan penting dalam mengoordinasikan strategi dan inisiatif keberlanjutan di seluruh aspek bisnis dan memastikan bahwa setiap kegiatan operasional LGI selaras dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Hingga akhir tahun 2024, Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan terdiri dari 9 anggota yang memiliki keahlian dan kemampuan kompeten dalam bidangnya masing-masing.

LGI has established the Sustainable Financial Action Unit as the main party in charge of implementing sustainable finance in the Company. The Sustainable Financial Action Unit was established based on a Board of Directors Decree, which was last updated through Letter No. 227/DIR-CS/XI/2024. This unit plays an important role in coordinating sustainability strategies and initiatives across all aspects of the business and ensuring that every LGI operational activity is aligned with the principles of sustainable finance. Until the end of 2024, the Sustainable Financial Action Unit consisted of 9 members who have expertise and competence in their respective fields.

## Pengembangan Kompetensi Terkait Aspek Keberlanjutan [POJK E.2]

### Competency Development Related to Sustainability Aspect

Pengembangan kompetensi terkait aspek keberlanjutan menjadi prioritas LGI dalam membekali karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan untuk menghadapi tantangan dan peluang di bidang keberlanjutan. Melalui pelatihan, *workshop*, sertifikasi, dan program pengembangan lainnya, LGI memastikan bahwa setiap individu memahami pentingnya prinsip keberlanjutan, mulai dari tanggung jawab sosial, pengelolaan lingkungan hidup, hingga tata kelola yang baik. Kompetensi ini tidak hanya mendukung kinerja individu, tetapi juga memperkuat kemampuan LGI dalam mengintegrasikan keberlanjutan ke dalam setiap aspek operasional dan strategi bisnis, sehingga menciptakan dampak positif jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan. Informasi mengenai pengembangan kompetensi terkait aspek keberlanjutan yang dilaksanakan LGI sepanjang tahun 2024 diuraikan sebagai berikut.

Competency development related to sustainability aspects is a priority for LGI in equipping employees with relevant knowledge and skills to face challenges and opportunities in the field of sustainability. Through training, workshops, certifications, and other development programs, LGI ensures that every individual understands the importance of sustainability principles, ranging from social responsibility, environmental management, to good governance. These competencies not only support individual performance, but also strengthen LGI's ability to integrate sustainability into every aspect of business operations and strategies, thereby creating long-term positive impacts for all stakeholders. Information on competency development related to sustainability aspects carried out by LGI throughout 2024 is described below.

| Program Pengembangan Kompetensi<br>Competency Development Program                        | Waktu dan Tempat Pelaksanaan<br>Time and Venue                                               | Penyelenggara<br>Organizer | Jumlah Peserta (Orang)<br>Number of Participant (People) | Durasi (Jam)<br>Duration (Hour) |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Taksonomi untuk Keuangan Berkelanjutan (TKBI)<br>Taxonomy for Sustainable Finance (TKBI) | 6 - 7 Maret 2024 dan via Zoom<br>March 6 <sup>th</sup> - 7 <sup>th</sup> , 2024 and via Zoom | OJK                        | 4                                                        | 12                              |
| ESG Integration in Risk Management: A Practical Exploration                              | 13 Maret 2024 dan via Zoom<br>March 13 <sup>th</sup> , 2024 and via Zoom                     | IRMAPA                     | 5                                                        | 2                               |

| Program Pengembangan Kompetensi<br>Competency Development Program                                                                            | Waktu dan Tempat Pelaksanaan<br>Time and Venue                                                            | Penyelenggara Organizer | Jumlah Peserta (Orang)<br>Number of Participant (People) | Durasi (Jam)<br>Duration (Hour) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <i>Financial Literacy &amp; Inclusion Money Matters: Financial Strategies for Sustainable Stability</i>                                      | 17 Mei 2024 dan via Teams<br>May 17 <sup>th</sup> , 2024 and via Teams                                    | Internal LGI            | 73                                                       | 2                               |
| <i>Sustainable Finance Seminar</i>                                                                                                           | 22 Agustus 2024 dan Hotel St. Regis Jakarta<br>August 22 <sup>th</sup> , 2024 and St. Regis Hotel Jakarta | OJK                     | 2                                                        | 6                               |
| <i>Indo Re Treaty Forum: Advancing Transformation, Driving Growth, and Strengthening Sustainability</i>                                      | 5 September 2024 dan Lombok<br>September 5 <sup>th</sup> , 2024 and Lombok                                | Indonesia Re            | 1                                                        | 24                              |
| <i>Ring The Bell for Climate dan / and Closing Ceremony Program IDX Net Zero Incubator</i>                                                   | 20 November 2024 dan Jakarta<br>November 20 <sup>th</sup> , 2024 and Jakarta                              | IDX Net                 | 2                                                        | 2,5                             |
| <i>Sosialisasi Road Map Program Keberlanjutan LGI &amp; ESG Metrik</i><br>Dissemination of LGI Sustainability Program Road Map & ESG Metrics | 20 Desember 2024 dan via Teams<br>December 20 <sup>th</sup> , and via Teams                               | Internal LGI            | 39                                                       | 2                               |

## Manajemen Risiko Keberlanjutan [POJK E.3] Sustainability Risk Management

Dalam dunia bisnis yang semakin kompleks dan terhubung, LGI telah mempertimbangkan dampak keberlanjutan dalam operasional, terutama yang berkaitan dengan perubahan iklim, hak asasi manusia, transparansi, dan tata kelola yang baik. Melalui manajemen risiko keberlanjutan, LGI dapat memastikan bahwa keputusan bisnis yang diambil selaras dengan tujuan jangka panjang untuk menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan. Penerapan yang tepat membantu LGI meminimalkan potensi kerugian yang timbul dari ketidakpatuhan terhadap peraturan keberlanjutan dan memaksimalkan peluang untuk meningkatkan reputasi serta profitabilitas.

LGI menerapkan langkah-langkah manajemen risiko yang bertujuan untuk memastikan bahwa LGI mampu mengatasi tantangan yang mungkin timbul, baik dari aspek operasional, keuangan, hukum, maupun lingkungan hidup. Adapun proses yang dilaksanakan LGI dalam pengelolaan risiko meliputi beberapa langkah sebagaimana diuraikan berikut.

### 1. Identifikasi Risiko

Langkah pertama dalam manajemen risiko adalah mengidentifikasi berbagai jenis risiko yang dapat muncul dalam operasi LGI. Proses ini mencakup pemetaan risiko internal dan eksternal, seperti risiko operasional, risiko pasar, risiko kredit, risiko hukum, hingga risiko lingkungan hidup, oleh Divisi/Departemen/Unit Kerja (*Risk Owner*) bekerja sama dengan Unit Manajemen Risiko Perusahaan. Dengan identifikasi yang tepat, LGI dapat lebih proaktif dalam mengantisipasi potensi masalah.

In an increasingly complex and connected business world, LGI has considered the impact of sustainability in operations, especially with regard to climate change, human rights, transparency, and good governance. Through sustainability risk management, LGI can ensure that business decisions taken are aligned with the long-term goal of creating sustainable added value for all stakeholders. Proper implementation helps LGI minimize potential losses arising from non-compliance with sustainability regulations and maximize opportunities to enhance reputation and profitability.

LGI implements risk management measures that aim to ensure that LGI is able to overcome challenges that may arise, from operational, financial, legal, and environmental aspects. The process implemented by LGI in managing risks includes several steps as described below.

### 1. Risk Identification

The first step in risk management is to identify various types of risks that may arise in LGI's operations. This process includes mapping internal and external risks, such as operational risk, market risk, credit risk, legal risk, and environmental risk, by the Division/Department/Work Unit (*Risk Owner*) in collaboration with the Corporate Risk Management Unit. With proper identification, LGI can be more proactive in anticipating potential problems.

## 2. Pengukuran Risiko

Setelah risiko teridentifikasi, LGI melakukan penilaian untuk menentukan tingkat keparahan sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas kegiatan usaha, serta kemungkinan terjadinya risiko tersebut. Risiko dinilai berdasarkan dampaknya terhadap LGI, baik dari sisi finansial, reputasi, hingga kepatuhan terhadap peraturan. Hasil pengukuran ini membantu LGI dalam memprioritaskan risiko yang memerlukan perhatian lebih besar.

## 3. Pengendalian Risiko

LGI secara proaktif melaksanakan pengendalian risiko untuk memastikan efektivitas penerapan manajemen risiko yang diterapkan. Dalam proses ini, LGI mempertimbangkan hasil pengukuran risiko yang dilakukan secara menyeluruh, serta menganalisis potensi dampak dari berbagai faktor risiko yang ada. Berdasarkan temuan tersebut, LGI menetapkan strategi mitigasi risiko yang tepat untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko dan meminimalkan dampak negatif yang dapat ditimbulkan. Dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis data, LGI berkomitmen untuk mengelola risiko secara optimal, guna menjaga keberlanjutan bisnis dan kepentingan pemangku kepentingan.

## 4. Pemantauan Risiko

LGI secara berkala melakukan pemantauan menyeluruh terhadap hasil pengukuran dan pengendalian risiko yang telah diterapkan. Pemantauan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap langkah pengelolaan risiko berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dengan pendekatan yang berkesinambungan dan berbasis data, LGI dapat menilai sejauh mana strategi mitigasi yang diterapkan berhasil mengurangi dampak risiko dan memberikan respons yang tepat terhadap perubahan kondisi eksternal maupun internal. Proses ini juga memungkinkan LGI untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan penyesuaian lebih lanjut guna menjaga stabilitas dan keberlanjutan operasional bisnis.

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 Anda”.

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. Risk Measurement

After the risk is identified, LGI conducts an assessment to determine the severity according to the characteristics and complexity of business activities, as well as the likelihood of the risk occurring. Risks are assessed based on their impact on LGI, in terms of financial, reputation, and regulatory compliance. The measurement results help LGI prioritize risks that require greater attention.

## 3. Risk Control

LGI proactively implements risk control to ensure the effectiveness of risk management implementation. In this process, LGI considers the results of risk measurements carried out thoroughly, and analyzes the potential impact of various existing risk factors. Based on these findings, LGI establishes appropriate risk mitigation strategies to reduce the likelihood of risks occurring and minimize the negative impact they can have. With a systematic and data-driven approach, LGI is committed to managing risks optimally, in order to maintain business sustainability and stakeholder interests.

## 4. Risk Monitoring

LGI regularly conducts comprehensive monitoring of the results of risk measurement and control that has been implemented. This monitoring aims to ensure that every step of risk management is effective and in accordance with the objectives set. With a continuous and data-driven approach, LGI can assess the extent to which the mitigation strategies implemented are successful in reducing the impact of risks and providing appropriate responses to changes in external and internal conditions. This process also allows LGI to identify opportunities for improvement and further adjustments to maintain the stability and sustainability of business operations.

Those risks are identified, measured, and controlled by the Company, as well as monitored in the form of risk register. Furthermore, the Company also applies the principle of “Know Your Customer”.

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. 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 RAKB, LGI telah menerapkan pengelolaan risiko yang didukung 3 pilar, sebagaimana diuraikan berikut.

#### 1. Tata Kelola Risiko

- a. Pembentukan Unit Kerja Aksi 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 2024.
- 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.
- c. RAKB akan disusun oleh Direksi bersama dengan Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan sejalan dengan sasaran strategis perusahaan asuransi secara keseluruhan, serta telah disosialisasikan dengan baik pada seluruh level organisasi.
- d. Menjaga seluruh kebijakan dan prosedur kegiatan usaha dalam melaksanakan prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan sejalan dengan Kerangka Manajemen Risiko Perseroan yang telah ditetapkan oleh Direksi.

#### 3. Proses Manajemen Risiko, Sistem Informasi, dan SDM

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

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 RAKB, LGI has implemented risk management that is supported by 3 pillars, as described below.

#### 1. Risk Governance

- a. Establishment of a Sustainable Financial Action 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 2024 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 Financial Action 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. Risk Management Process, Information System, and HR

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

## Jenis Risiko dan Upaya Mitigasi

LGI telah memetakan berbagai risiko yang signifikan serta mitigasinya, sebagaimana diuraikan berikut.

## Types of Risks and Mitigation Efforts

LGI has mapped out its significant risks and mitigations, as outlined below.

| Risiko Strategis<br>Strategic Risk     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penjelasan<br>Explanation              | Risiko yang diakibatkan dari ketidaktepatan Perseroan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan keputusan strategis.<br>Risks resulting from the Company's inaccuracy in making and/or implementing strategic decisions.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Pengukuran Risiko<br>Risk Measurement  | Perseroan melakukan uji coba <i>stress testing</i> terhadap berbagai indikator atau parameter yang terkait dengan strategi bisnis.<br>The Company conducts stress testing on various indicators or parameters related to business strategy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Mitigasi<br>Mitigation                 | 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.<br>The Company already has a risk control system related to strategic decisions, and has a Risk Management Committee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Risiko Operasional<br>Operational Risk |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Penjelasan<br>Explanation              | Risiko yang diakibatkan dari kegiatan operasional Perseroan yang tidak dapat berjalan optimal.<br>Risks resulting from the Company's non-optimal operational activities.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Pengukuran Risiko<br>Risk Measurement  | Perseroan melakukan pertimbangan dan pengukuran terhadap berbagai indikator atau parameter yang terkait dengan operasional Perseroan.<br>The Company considers and measures various indicators or parameters related to the Company's operations.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Mitigasi<br>Mitigation                 | Perseroan memastikan bahwa teknologi informasi, data-data penting, keamanan dari pemrosesan data, dan praktik operasional lainnya telah andal untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan manusia. Langkah ini juga didukung dengan penerapan ISO 9001 tentang Sistem Manajemen Mutu dan ISO 27001 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi sehingga mitigasi risiko terkait operasional dapat berjalan lebih optimal.<br>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. This step is also supported by the implementation of ISO 9001 on Quality Management System and ISO 27001 on Information Security Management System so that operational-related risk mitigation can run more optimally. |
| Risiko Asuransi<br>Insurance Risk      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Penjelasan<br>Explanation              | Risiko yang diakibatkan dari kegagalan Perseroan untuk memenuhi kewajiban kepada nasabah.<br>Risks resulting from the Company's failure to fulfill obligations to customers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Pengukuran Risiko<br>Risk Measurement  | Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kemampuan pemenuhan kewajiban kepada nasabah.<br>The Company uses several indicators or parameters to measure the level of ability to fulfill obligations to customers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Mitigasi<br>Mitigation                 | Perseroan memiliki panduan untuk melakukan pemantauan besarnya risiko asuransi, serta satuan kerja khusus yang bertanggung jawab dalam mengendalikan risiko asuransi.<br>The Company already has guidelines for monitoring the magnitude of insurance risk, and establishing a special unit responsible for controlling insurance risk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Risiko Kredit<br>Credit Risk           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Penjelasan<br>Explanation              | Risiko yang diakibatkan dari kegagalan pihak lain untuk memenuhi kewajiban kepada Perseroan.<br>Risks resulting from the failure of other parties to fulfill obligations to the Company.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Pengukuran Risiko<br>Risk Measurement  | Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kesehatan piutang, investasi, dan reasuransi.<br>The Company uses several indicators or parameters to measure the soundness level of the Company's receivables, investments, and reinsurance.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Mitigasi<br>Mitigation                 | Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kesehatan piutang, investasi, dan reasuransi.<br>The Company uses several indicators or parameters to measure the soundness level of the Company's receivables, investments, and reinsurance.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Risiko Pasar<br>Market Risk                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Penjelasan</b><br>Explanation             | Risiko yang diakibatkan dari perubahan kondisi pasar sehingga memengaruhi posisi aset, liabilitas, dan ekuitas.<br>Risks resulting from changes in market conditions that affect the assets, liabilities, and equity positions.                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Pengukuran Risiko</b><br>Risk Measurement | Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter dalam mengukur kondisi pasar, seperti nilai tukar, dan dampaknya terhadap keuangan Perseroan.<br>The Company uses several indicators or parameters in measuring market conditions, such as exchange rates, and their impact on the Company's finances.                                                                                                                                |
| <b>Mitigasi</b><br>Mitigation                | Perseroan secara berkala melakukan pengkajian ulang terhadap instrumen investasi, serta menetapkan langkah-langkah pencegahan dan pengendalian terjadinya kerugian risiko pasar yang lebih besar.<br>The Company periodically reviews investment instruments, as well as establishes preventive and control measures to avoid greater market risk losses.                                                                                     |
| Risiko Likuiditas<br>Liquidity Risk          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Penjelasan</b><br>Explanation             | Risiko yang diakibatkan dari ketidakmampuan Perseroan dalam memenuhi kewajiban yang jatuh tempo.<br>Risks resulting from the Company's inability to pay its maturing obligations.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Pengukuran Risiko</b><br>Risk Measurement | Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kesehatan likuiditas dan aset.<br>The Company uses several indicators or parameters to measure the soundness level of the Company's liquidity and assets.                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Mitigasi</b><br>Mitigation                | Perseroan menetapkan beberapa strategi dalam mengurangi potensi gagal bayar, serta menganalisis perubahan posisi likuiditas. Selain itu, Perseroan memiliki aset likuid berkualitas tinggi dengan jumlah yang cukup.<br>The Company determines several 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<br>Legal Risk                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Penjelasan</b><br>Explanation             | Risiko yang diakibatkan dari tuntutan hukum terhadap Perseroan dan/atau kelemahan aspek yuridis.<br>Risks resulting from lawsuits against the Company and/or weaknesses in the juridical aspects.                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Pengukuran Risiko</b><br>Risk Measurement | Perseroan menggunakan pendekatan secara kuantitatif maupun kualitatif dalam mengukur risiko hukum.<br>The Company uses both quantitative and qualitative approaches in measuring legal risk.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Mitigasi</b><br>Mitigation                | Perseroan melakukan sistem pengendalian internal yang menyeluruh pada proses manajemen risiko hukum melalui proses kaji ulang secara berkala.<br>The Company carries out a comprehensive internal control system in the legal risk management process through periodic reviews.                                                                                                                                                               |
| Risiko Kepatuhan<br>Compliance Risk          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Penjelasan</b><br>Explanation             | Risiko yang diakibatkan dari ketidakmampuan dalam mematuhi dan/atau melaksanakan peraturan perundang-undangan serta ketentuan yang berlaku bagi Perseroan.<br>Risks resulting from the Company's inability to comply with and/or implement the laws and regulations that apply to the Company.                                                                                                                                                |
| <b>Pengukuran Risiko</b><br>Risk Measurement | Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter pengukuran terhadap pelanggaran yang berpotensi terjadi serta sanksi atas pelanggaran tersebut.<br>The Company uses several indicators or measurement parameters for potential violations and sanctions for these violations.                                                                                                                                                         |
| <b>Mitigasi</b><br>Mitigation                | 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> ).<br>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<br>Reputation Risk           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Penjelasan</b><br>Explanation             | Risiko yang diakibatkan dari menurunnya kepercayaan pemangku kepentingan terhadap Perseroan.<br>Risks resulting from the decline of the stakeholder trust in the Company.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Pengukuran Risiko</b><br>Risk Measurement | Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter pengukuran terhadap reputasi, kredibilitas, hingga eksposur pemberitaan negatif terhadap Perseroan.<br>The Company uses several indicators or measurement parameters on the Company's reputation, credibility, and exposure to negative news about the Company.                                                                                                                       |
| <b>Mitigasi</b><br>Mitigation                | Perseroan menindaklanjuti dan mengatasi adanya keluhan dari pemangku kepentingan, serta mengembangkan mekanisme yang andal dalam melakukan tindakan pengendalian risiko reputasi.<br>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 tingkat risiko, dan langkah mitigasinya dapat dilihat pada Laporan Tahunan PT Lippo General Insurance Tbk yang disusun secara terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

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

## Pedoman Etika dan Perilaku

### Code of Conduct

Kepercayaan dan integritas merupakan fondasi utama dalam industri asuransi, yang menjadi dasar hubungan bisnis antara LGI, nasabah, dan pemangku kepentingan. Untuk menjaga reputasi yang baik, LGI telah menetapkan Pedoman Etika dan Perilaku sebagai pedoman bagi seluruh karyawan dan manajemen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Pedoman Etika dan Perilaku ini mencerminkan komitmen LGI untuk beroperasi dengan jujur, transparan, dan adil, baik dalam pelayanan kepada nasabah maupun interaksi dengan mitra bisnis, regulator, dan masyarakat. Standar perilaku yang ditetapkan memastikan bahwa setiap tindakan insan LGI selalu mencerminkan prinsip kejujuran, integritas, dan tanggung jawab.

Selain itu, LGI menerapkan Pedoman Etika dan Perilaku, sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Bab VII Peraturan Perusahaan, yang mewajibkan seluruh karyawan bertindak sesuai standar etika dan profesionalisme dalam setiap aspek pekerjaan.

Informasi lebih lengkap mengenai Pedoman Etika dan Perilaku LGI diuraikan dalam Laporan Tahunan PT Lippo General Insurance Tbk yang disusun secara terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

Trust and integrity are key foundations in the insurance industry, underpinning business relationships among LGI, its customers, and stakeholders. To maintain a good reputation, LGI has established a Code of Conduct as a guideline for all employees and management in carrying out their duties and responsibilities. The Code reflects LGI's commitment to operating honestly, transparently, and fairly, in services to customers and interactions with business partners, regulators, and the public. The established standards of behavior ensure that every action of LGI people always reflects the principles of honesty, integrity, and responsibility.

Furthermore, LGI implements Code of Conduct, as stipulated in Article 21 of Chapter VII of the Company Regulations, which requires all employees to act according to ethical standards and professionalism in every aspect of work.

Further information regarding LGI's Code of Conduct is outlined in the Annual Report of PT Lippo General Insurance Tbk, which is prepared separately from the Sustainability Report.

## Pengelolaan Anti-Korupsi dan Gratifikasi

### Anti-Corruption and Gratuity Management

LGI telah menerapkan Kebijakan Anti-Korupsi dan Gratifikasi yang tertuang dalam Pedoman Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*). Kebijakan ini dibuat untuk memastikan integritas dan transparansi dalam setiap aspek operasional, serta wajib dipatuhi oleh seluruh karyawan. Dengan komitmen yang tinggi terhadap etika profesional, LGI mencegah segala bentuk suap, korupsi, dan gratifikasi yang berpotensi merusak reputasi, serta kepercayaan pemangku kepentingan. Di tahun 2024, sosialisasi Pedoman Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) yang turut membahas mengenai Anti-Korupsi dan Gratifikasi dilaksanakan pada tanggal 17 April 2024.

LGI has implemented an Anti-Corruption and Gratuity Policy, which is stipulated in the Code of Conduct. This policy was created to ensure integrity and transparency in every aspect of operations, and must be adhered to by all employees. With a strong commitment to professional ethics, LGI prevents all forms of bribery, corruption, and gratuities that have the potential to damage the reputation, and trust of stakeholders. In 2024, the dissemination of the Code of Conduct which also discussed Anti-Corruption and Gratuities was held on April 17<sup>th</sup>, 2024.

## Kebijakan Perlakuan Adil bagi Pemegang Saham

### Fair Treatment Policy for Shareholders

LGI berkomitmen untuk memberikan perlakuan yang adil dan setara kepada seluruh Pemegang Saham, tanpa memandang ukuran kepemilikan. LGI menjunjung tinggi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam setiap pengambilan keputusan yang mempengaruhi kepentingan Pemegang Saham. Kami memastikan bahwa informasi yang relevan disampaikan dengan adil kepada semua Pemegang Saham, baik melalui Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan, RUPS, maupun saluran komunikasi lainnya.

Untuk mencegah praktik yang merugikan Pemegang Saham, LGI juga menerapkan kebijakan yang ketat terhadap praktik *insider trading*. LGI melarang penggunaan informasi material yang tidak dipublikasikan oleh anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan pihak-pihak yang memiliki akses khusus terhadap informasi internal Perseroan untuk keuntungan pribadi atau pihak lain. Kebijakan ini bertujuan untuk menjaga integritas pasar dan memastikan bahwa seluruh Pemegang Saham diperlakukan secara adil dan setara.

LGI is committed to providing fair and equal treatment to all Shareholders, regardless of ownership size. LGI upholds the principles of transparency and accountability in every decision that affects Shareholders interests. We ensure that relevant information is delivered fairly to all Shareholders, whether through the Annual Report and Sustainability Report, the GMS, or other communication channels.

To prevent practices that harm Shareholders, LGI also implements strict policies against insider trading practices. LGI prohibits the use of material information that is not published by members of the Board of Commissioners, Board of Directors, and parties who have special access to the Company's internal information for personal gain or other parties. This policy aims to maintain market integrity and ensure that all Shareholders are treated fairly and equally.

## Sistem Pelaporan Pelanggaran

### Whistleblowing System

Perseroan telah mengimplementasikan sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System/WBS*) yang membantu setiap pemangku kepentingan melaporkan tindakan tidak etis, praktik *fraud*, kecurangan, atau pelanggaran hukum di lingkungan Perseroan. Sistem ini dapat diakses melalui situs web resmi Perseroan, di mana pelapor diminta untuk mengisi formulir WBS dan melampirkan bukti pendukung yang relevan. Dengan adanya sistem ini, Perseroan berkomitmen untuk menjaga integritas dan memastikan penanganan yang transparan serta akuntabel terhadap setiap laporan pelanggaran.

Pada tahun 2024, LGI tidak mendapatkan laporan pengaduan mengenai pelanggaran yang berkaitan dengan *fraud* atau kecurangan yang dilakukan oleh karyawan LGI maupun terjadi di dalam lingkungan bisnis LGI.

The Company has implemented a whistleblowing system (WBS) that helps every stakeholder report unethical actions, fraudulent practices, fraud, or violations of the law within the Company. This system can be accessed through the Company's official website, where the whistleblower is required to fill out the WBS form and attach relevant supporting evidence. With this system, the Company is committed to maintaining integrity and ensuring transparent and accountable handling of any reports of violations.

In 2024, LGI did not receive any reports of complaints regarding violations related to fraud committed by LGI employees or occur-ring within LGI's business environment.

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

## Challenges in the Implementation of Sustainability Principles and Future Strategies

Penerapan prinsip keberlanjutan dalam bisnis menghadirkan tantangan yang kompleks. Namun, untuk mengatasi tantangan ini, LGI harus mengadopsi strategi yang proaktif, seperti inovasi dalam hal efisiensi energi dan pengurangan jejak karbon, serta kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Ke depan, LGI perlu memperkuat komitmen terhadap keberlanjutan melalui integrasi dalam setiap aspek operasionalnya, guna memastikan keberlanjutan jangka panjang dan ketahanan bisnis. Adapun tantangan-tantangan yang LGI hadapi dalam mengimplementasikan praktik-praktik keberlanjutan beserta dengan strategi untuk mengatasinya diuraikan sebagai berikut.

The implementation of sustainability principles in business presents complex challenges. However, to overcome these challenges, LGI must adopt proactive strategies, such as innovation in energy efficiency and carbon footprint reduction, and collaboration with various stakeholders. Going forward, LGI needs to strengthen its commitment to sustainability through integration in every aspect of its operations, to ensure long-term sustainability and business resilience. The challenges that LGI faces in implementing sustainability practices along with strategies to overcome them are outlined as follows.

| Tantangan Penerapan Prinsip Keberlanjutan<br>Challenges in Implementing Sustainability Principles                                                                                                                      | Strategi untuk Mengatasi<br>Strategies to Overcome                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Internal / Internal                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Keterbatasan pemahaman karyawan tentang prinsip-prinsip keberlanjutan.</p> <p>Employees' limited understanding of sustainability principles.</p>                                                                    | <p>LGI menerapkan strategi pelatihan berkesinambungan terkait aspek-aspek keberlanjutan, yang mencakup <i>workshop</i> dan seminar. Dengan pendekatan ini, diharapkan karyawan tidak hanya memahami prinsip keberlanjutan, tetapi juga mampu mengintegrasikannya ke dalam pekerjaan sehari-hari mereka.</p> <p>LGI implements a continuous training strategy related to sustainability aspects, which includes workshops and seminars. With this approach, employees are expected to not only understand sustainability principles, but also be able to integrate them into their daily work.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Implementasi aspek ESG secara menyeluruh di lingkungan Perseroan.</p> <p>Comprehensive implementation of ESG aspects within the Company.</p>                                                                        | <p>LGI menyusun dan mengembangkan RAKB yang terstruktur dan melibatkan seluruh level organisasi. Langkah pertama dengan melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Selanjutnya, LGI menetapkan tujuan yang jelas dan mengintegrasikan aspek ESG ke dalam Visi dan Misi LGI. Evaluasi atas implementasi aspek-aspek ESG juga direalisasikan dengan mengidentifikasi KPI serta manajemen risiko berbasis ESG.</p> <p>LGI develops a structured RAKB that involves all levels of the organization. The first step is to conduct an evaluation to identify areas that need improvement. Next, LGI sets clear goals and integrates ESG aspects into LGI's Vision and Mission. Evaluation of the implementation of ESG aspects is also realized by identifying KPIs and ESG-based risk management.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Membangun model bisnis berkelanjutan, termasuk inovasi produk dan proses yang ramah lingkungan.</p> <p>Building sustainable business models, including environmentally friendly product and process innovation.</p> | <p>LGI secara aktif menerapkan konsep ESG dalam setiap kegiatan bisnis utama. Hal ini diwujudkan melalui promosi digitalisasi yang mendukung efisiensi operasional serta implementasi program-program keberlanjutan yang bertujuan untuk menciptakan dampak positif jangka panjang. Selain itu, LGI juga berkomitmen untuk menanamkan budaya ramah lingkungan di seluruh aktivitas karyawan, dengan mendorong praktik-praktik yang mengedepankan keberlanjutan, seperti pengurangan jejak karbon, efisiensi penggunaan energi, dan pengelolaan sampah yang lebih baik.</p> <p>LGI actively applies the ESG concept in every major business activity. This is realized through the promotion of digitalization that supports operational efficiency and the implementation of sustainability programs that aim to create long-term positive impacts. In addition, LGI is also committed to fostering an environmentally friendly culture in all employee activities, by encouraging practices that prioritize sustainability, such as carbon footprint reduction, energy use efficiency, and better waste management.</p> |

| <b>Tantangan Penerapan Prinsip Keberlanjutan</b><br><b>Challenges in Implementing Sustainability Principles</b>                                                                                                                     | <b>Strategi untuk Mengatasi</b><br><b>Strategies to Overcome</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Diperlukan proses yang panjang untuk menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan secara optimal dan berkelanjutan.</p> <p>A long process is required to optimally and sustainably implement sustainability principles.</p>          | <p>LGI secara aktif melakukan <i>benchmarking</i> dengan perusahaan-perusahaan lain dalam industri asuransi untuk mengidentifikasi dan mengadopsi praktik terbaik dalam hal keberlanjutan. Melalui proses ini, LGI dapat mempelajari inovasi dan strategi yang telah terbukti efektif dalam menciptakan dampak positif, serta menyesuaikan pendekatan keberlanjutan yang sesuai dengan kondisi Perseroan.</p> <p>LGI actively conducts benchmarking with other companies in the insurance industry to identify and adopt best practices in sustainability. Through this process, LGI is able to learn about innovations and strategies that have proven effective in creating positive impact, and customize sustainability approaches to suit the Company's conditions.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eksternal / External</b>                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Perkembangan kebijakan dari regulator yang berpotensi memengaruhi kegiatan operasional.</p> <p>Policy developments from regulators that have the potential to influence operational activities.</p>                              | <p>LGI melakukan analisis dampak peraturan terhadap operasional dan strategi bisnis. Hal ini membantu LGI mengidentifikasi risiko dan peluang yang mungkin muncul akibat perubahan kebijakan.</p> <p>LGI analyzes the impact of regulations on business operations and strategies. This helps LGI identify risks and opportunities that may arise from policy changes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Pelindungan konsumen dan masyarakat menjadi salah satu aspek yang menjadi perhatian lebih dari pemangku kepentingan.</p> <p>Protecting consumers and the public is one aspect that is of greater concern to stakeholders.</p>    | <p>LGI membangun saluran komunikasi yang efektif untuk menerima masukan dan keluhan dari nasabah. Dengan menyediakan platform yang mudah diakses, seperti layanan nasabah <i>online</i> dan media sosial, LGI dapat merespons dengan cepat dan tepat terhadap kekhawatiran nasabah. Selain itu, LGI juga telah memiliki Unit Pelindungan Konsumen dan Masyarakat sebagai unit yang bertugas untuk mengelola fasilitas layanan dan pengaduan nasabah.</p> <p>LGI establishes effective communication channels to receive feedback and complaints from customers. By providing easily accessible platforms, such as online customer service and social media, LGI can respond quickly and appropriately to customer concerns. In addition, LGI has also established a Consumer and Public Protection Unit as a unit tasked with managing customer service facilities and complaints.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Rendahnya penetrasi industri asuransi dan perlu inovasi dalam hal pemasaran dan pengembangan produk.</p> <p>Low penetration of insurance industry and the need for innovation in terms of marketing and product development.</p> | <p>LGI mengembangkan produk asuransi sesuai dengan perkembangan kebutuhan pasar dan industri, sehingga dapat menjangkau segmen masyarakat yang lebih luas. Penyederhanaan proses klaim dan pelayanan nasabah juga penting untuk meningkatkan pengalaman nasabah.</p> <p>LGI develops insurance products in accordance with the development of market and industry needs, so as to reach a wider segment of society. Simplifying claims process and customer service is also important to improve customer experience.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Kurangnya pemahaman masyarakat tentang praktik bisnis yang berkelanjutan.</p> <p>Lack of public understanding of sustainable business practices.</p>                                                                             | <p>LGI secara aktif melaksanakan program edukasi literasi keuangan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan keuangan yang bijak. Melalui berbagai inisiatif edukatif, LGI berkomitmen untuk memberdayakan individu dalam mengambil keputusan finansial yang lebih cerdas dan bertanggung jawab. Program ini dirancang untuk menjangkau berbagai segmen masyarakat, memberikan informasi yang relevan dan mudah dipahami, serta mendorong partisipasi aktif dalam merencanakan keuangan pribadi yang lebih stabil dan berkelanjutan.</p> <p>LGI actively conducts financial literacy education programs with the aim of increasing public understanding and awareness of the importance of wise financial management. Through various educational initiatives, LGI is committed to empowering individuals to make smarter and more responsible financial decisions. The program is designed to reach out to different segments of society, provide relevant and easy-to-understand information, and encourage active participation in planning for more stable and sustainable personal finances.</p> |

Selain tantangan, implementasi prinsip-prinsip keberlanjutan juga merupakan peluang bagi LGI untuk menciptakan efisiensi yang terukur yang dapat membangun ketahanan bisnis yang kuat. Selain itu, penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan yang berkesinambungan dapat meningkatkan daya saing dan citra positif LGI di hadapan pemangku kepentingan.

In addition to challenges, the implementation of sustainability principles is also an opportunity for LGI to create measurable efficiencies that can build strong business resilience. In addition, the continuous application of sustainability principles can increase LGI's competitiveness and positive image in front of stakeholders.



# Menjaga Keberlanjutan Ekonomi

## Maintaining Economic Sustainability

“LGI berkomitmen menjaga keberlanjutan ekonomi dengan mengedepankan inovasi dalam pengembangan produk dan layanan, meningkatkan efisiensi operasional, serta menerapkan pengelolaan risiko yang cermat. Melalui pendekatan ini, LGI memastikan terciptanya pertumbuhan yang stabil dan berkelanjutan, yang tidak hanya memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan saat ini, tetapi juga mendukung kesejahteraan ekonomi jangka panjang di masa mendatang.”

“LGI is committed to maintaining economic sustainability by prioritizing innovation in product and service development, improving operational efficiency, and implementing prudent risk management. Through this approach, LGI ensures stable and sustainable growth, which not only provides added value to stakeholders today, but also supports long-term economic prosperity in the future.”

## Keberlanjutan Aspek Ekonomi

### Economic Aspect Sustainability

LGI terus fokus untuk memperkuat fondasi bisnis yang kokoh, agar mampu mencapai kinerja yang stabil meskipun dihadapkan dengan berbagai tantangan dalam dunia bisnis yang dinamis. Untuk mewujudkan hal ini, LGI secara konsisten melakukan inovasi dalam pengembangan produk dan layanan, dengan tujuan untuk memberikan dukungan serta perlindungan yang komprehensif kepada masyarakat. Inovasi tersebut mencakup produk asuransi kesehatan dan asuransi umum yang dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan nasabah, memastikan mereka mendapatkan perlindungan yang optimal. Dengan pendekatan ini, LGI berupaya memperkuat posisi sebagai perusahaan asuransi terdepan yang tidak hanya mampu beradaptasi dengan perubahan pasar, tetapi juga terus berkomitmen untuk memberikan manfaat yang nyata bagi seluruh lapisan masyarakat.

LGI continues to focus on strengthening a solid business foundation, in order to be able to achieve stable performance despite facing various challenges in a dynamic business world. To achieve this, LGI is consistently innovating in product and service development, with the aim of providing comprehensive support and protection to the public. These innovations include health insurance and general insurance products designed to meet the diverse needs of customers, ensuring they receive optimal protection. With this approach, LGI seeks to strengthen its position as a leading insurance company that is not only able to adapt to market changes, but also continues to be committed to providing tangible benefits to all levels of society.

### Pencapaian Target dan Realisasi [POJK F.2]

Keberlanjutan usaha LGI dapat diukur melalui pencapaian kinerja ekonomi yang mencakup aspek operasional dan keuangan. Kinerja ekonomi ini tidak hanya mencerminkan efisiensi internal LGI, tetapi juga memperhitungkan

### Target Achievements and the Realization [POJK F.2]

LGI's business sustainability can be measured through the achievement of economic performance that includes operational and financial aspects. This economic performance not only reflects LGI's internal efficiency,

kontribusi nilai ekonomi yang diberikan kepada pemangku kepentingan. Oleh karena itu, LGI secara konsisten berupaya untuk menjaga dan meningkatkan kinerja operasional dan keuangan guna memastikan tercapainya target yang telah ditetapkan. Melalui pengelolaan sumber daya yang efektif, inovasi yang berkelanjutan, serta penguatan struktur keuangan, LGI berkomitmen untuk mencapai hasil yang optimal, yang pada gilirannya memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan dan mendukung keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.

Informasi mengenai perbandingan capaian kinerja dan target LGI selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

but also takes into account the contribution of economic value provided to stakeholders. Therefore, LGI consistently strives to maintain and improve operational and financial performance to ensure the achievement of predetermined targets. Through effective resource management, continuous innovation, and strengthening the financial structure, LGI is committed to achieving optimal results, which in turn provide benefits to stakeholders and support business sustainability in the long-term.

Information regarding the comparison of LGI's performance achievements and targets over the past 3 years is described below.

### Perbandingan Target dan Realisasi Tahun 2022 - 2024 Comparison of Targets and Realizations for 2022 - 2024

(dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)

| Uraian<br>Description                            | 2024                     |          |                                  | 2023*                    |          |                                  | 2022*                    |          |                                  |
|--------------------------------------------------|--------------------------|----------|----------------------------------|--------------------------|----------|----------------------------------|--------------------------|----------|----------------------------------|
|                                                  | Realisasi<br>Realization | Target   | Pencapaian<br>Achievement<br>(%) | Realisasi<br>Realization | Target   | Pencapaian<br>Achievement<br>(%) | Realisasi<br>Realization | Target   | Pencapaian<br>Achievement<br>(%) |
| Jumlah Aset<br>Total Assets                      | 3.074,04                 | 3.105,15 | 99,00                            | 2.847,29                 | 3.061,77 | 92,99                            | 3.099,65                 | 2.963,44 | 104,60                           |
| Jumlah Liabilitas<br>Total Liabilities           | 2.180,24                 | 506,14   | 430,76                           | 2.003,54                 | 2.243,27 | 89,31                            | 2.369,50                 | 2.098,18 | 112,93                           |
| Jumlah Ekuitas<br>Total Equity                   | 893,80                   | 919,60   | 97,19                            | 843,74                   | 818,50   | 103,08                           | 730,15                   | 865,26   | 84,39                            |
| Pendapatan<br>Revenue                            | 2.832,63                 | 3.015,96 | 92,92                            | 3.019,69                 | 2.229,87 | 135,42                           | 2.076,12                 | 1.808,69 | 114,79                           |
| Premi Bruto<br>Gross Premiums                    | 3.378,03                 | 3.622,59 | 93,25                            | 3.474,31                 | 2.773,97 | 125,25                           | 2.670,79                 | 2.619,84 | 101,94                           |
| Klaim Bruto<br>Gross Klaim                       | 2.611,10                 | 2.879,16 | 90,69                            | 2.969,16                 | 2.306,02 | 128,26                           | 1.978,04                 | 1.610,23 | 122,84                           |
| Hasil<br>Underwriting<br>Underwriting<br>Income  | 212,93                   | 288,23   | 73,88                            | 158,33                   | 210,77   | 75,12                            | 275,09                   | 373,56   | 73,64                            |
| Laba Tahun<br>Berjalan<br>Profit for<br>the Year | 62,27                    | 70,46    | 88,38                            | 24,89                    | 31,99    | 77,81                            | 73,84                    | 106,30   | 69,46                            |

\* Data disajikan kembali.

\* Data restated.

### Pencapaian Target yang Sejalan dengan Prinsip Berkelanjutan pada Instrumen Keuangan [POJK F.3]

Saat ini, LGI belum memiliki atau melaksanakan program investasi secara langsung yang secara khusus ditujukan untuk instrumen keuangan atau proyek yang berfokus pada keuangan berkelanjutan. Selain itu, LGI juga belum menetapkan target atau proyeksi khusus terkait investasi keuangan berkelanjutan. Oleh karena itu, informasi terkait perbandingan antara target dan kinerja portofolio, target

### Achievement of Targets in Line with the Sustainable Principles in Financial Instruments [POJK F.3]

At the moment, LGI does not have or implement a direct investment program specifically aimed at financial instruments or projects that focus on sustainable finance. Furthermore, LGI has not yet set specific targets or projections regarding sustainable finance investments. Therefore, information related to the comparison between portfolio targets and performance, financing targets,

pembiayaan, dan/atau investasi pada instrumen atau proyek yang mendukung keuangan berkelanjutan tidak tersedia pada saat ini.

Strategi investasi yang diterapkan oleh LGI tetap mengutamakan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang ketat dalam setiap keputusan investasi yang diambil. Sebagian besar instrumen investasi LGI saat ini ditempatkan dalam bentuk obligasi pemerintah (*government bonds*), baik secara langsung maupun melalui reksa dana, yang memberikan kestabilan dan jaminan dalam pengelolaan aset.

Ke depan, LGI berencana untuk memperluas portofolio investasinya dengan mengalokasikan dana pada instrumen keuangan dan proyek yang berfokus pada keuangan berkelanjutan. Rencana ini mencakup investasi di berbagai sektor, seperti energi terbarukan (*green energy*) dan berbagai proyek yang mendukung kebijakan pemerintah terkait dengan pembangunan berkelanjutan. LGI berkomitmen untuk mendukung transformasi menuju ekonomi hijau dan berkelanjutan, serta berpartisipasi aktif dalam program-program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan manfaat ekonomi dan keberlanjutan jangka panjang. Dengan langkah-langkah ini, LGI berharap dapat memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan ramah lingkungan.

Sebagai langkah konkret, LGI saat ini juga telah menempatkan investasi pada instrumen keuangan yang mendukung proyek-proyek berkelanjutan tersebut, seperti halnya investasi di obligasi pemerintah yang diterbitkan terkait proyek-proyek dan pembangunan berkelanjutan. Sehingga penempatan dana LGI tersebut tidak hanya akan memberikan keuntungan finansial, namun juga akan mendukung dan berkontribusi memberikan nilai tambah dalam menyelesaikan pembangunan negara secara keseluruhan.

Selain itu, LGI juga telah melakukan investasi melalui penempatan-penempatan deposito pada lembaga keuangan yang memiliki pengelolaan aspek-aspek keberlanjutan yang baik dengan dibuktikan melalui perolehan ESG Score yang tinggi dari lembaga independen. Pada tahun 2024, dari beberapa lembaga keuangan yang memiliki ESG Score tinggi, LGI memfokuskan pada lembaga-lembaga keuangan yang dinilai memiliki pengelolaan ESG yang lebih baik dan imbal hasil terbaik, seperti Bank Rakyat Indonesia, Bank CIMB Niaga, Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, Bank IBK Indonesia, serta Bank Shinhan. LGI tidak menetapkan target atau proyeksi khusus mengenai nominal atau proporsi investasi pada instrumen ini. Oleh karena itu, LGI hanya

and/or investments in instruments or projects that support sustainable finance is not available at this time.

The investment strategy implemented by LGI continues to prioritize the principle of prudence and strict risk management in every investment decision taken. Most of LGI's investment instruments are currently placed in government bonds, either directly or through mutual funds, which provide stability and assurance in asset management.

Moving forward, LGI plans to expand its investment portfolio by allocating funds to financial instruments and projects that focus on sustainable finance. This plan includes investments in various sectors, such as green energy and projects that support government policies related to sustainable development. LGI is committed to supporting the transformation towards a green and sustainable economy, as well as actively participating in government programs that aim to increase economic benefits and long-term sustainability. With these measures, LGI expects to make a positive contribution to a more inclusive and environmentally friendly economic growth.

As a concrete step, LGI has now also invested in financial instruments that support sustainable projects, such as investing in government bonds issued related to sustainable projects and development. Therefore, the placement of LGI funds will not only provide financial benefits, but will also support and contribute to adding value in the success of the country's development as a whole.

Apart from that, LGI has also invested through time deposit placements in financial institutions that have good management of sustainability aspects as proven by obtaining high ESG Scores from independent institutions. In 2024, from several financial institutions that have high ESG Scores, LGI focused on financial institutions deemed to have better ESG management and the best returns, such as Bank Rakyat Indonesia, Bank CIMB Niaga, Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, Bank IBK Indonesia, and Bank Shinhan. LGI does not set specific targets or projections regarding the nominal or proportion of investment in this instrument. Therefore, LGI only presents the realization of investment in financial institutions with a high ESG Score

menyajikan realisasi investasi pada lembaga keuangan dengan ESG Score tinggi dibandingkan dengan total nilai investasi pada instrumen deposito sebagaimana diuraikan berikut.

compared to the total investment value in deposit instruments as described below.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)



Penempatan deposito pada berbagai bank terkemuka dilakukan untuk menjaga kestabilan keuangan sekaligus mengoptimalkan imbal hasil bagi LGI. Melalui strategi yang terukur dan penuh pertimbangan, LGI memastikan bahwa dana yang ditempatkan dikelola secara optimal guna mendukung pertumbuhan keuangan yang berkelanjutan. Informasi mengenai jumlah penempatan deposito diuraikan sebagai berikut.

Deposits placement in various reputable banks is carried out to maintain financial stability while optimizing returns for LGI. Through a measured and considerate strategy, LGI ensures that the funds placed are optimally managed to support sustainable financial growth. Information regarding the number of deposit placements is outlined as follows.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

| Bank                  | Jumlah Penempatan<br>Number of Placements |
|-----------------------|-------------------------------------------|
| Bank Rakyat Indonesia | 34.600                                    |
| Bank CIMB Niaga       | 5.834                                     |
| Bank Mandiri          | 50.944                                    |
| Bank Negara Indonesia | 5.012                                     |
| Bank IBK Indonesia    | 6.465                                     |
| Bank Shinhan          | 37.494                                    |
| <b>Jumlah Total</b>   | <b>140.349</b>                            |

## Distribusi Kinerja Ekonomi

### Economic Performance Distribution

LGI berkomitmen untuk memberikan manfaat nilai ekonomi langsung kepada para pemangku kepentingan dengan mendistribusikan nilai ekonomi yang dihasilkan setiap tahunnya. Melalui pengelolaan yang efisien dan inovatif, LGI berusaha memastikan bahwa hasil kinerja Perseroan tidak hanya memberikan keuntungan bagi Pemegang Saham, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan karyawan, mitra bisnis, dan masyarakat sekitar. Distribusi nilai ekonomi

LGI is committed to providing direct economic value benefits to stakeholders by distributing the economic value generated each year. Through efficient and innovative management, LGI strives to ensure that the Company's performance results not only provide benefits to Shareholders, but also contribute to the welfare of employees, business partners, and the surrounding community. This distribution of economic value includes various forms, such as payment of claims,

ini mencakup berbagai bentuk, seperti pembayaran klaim, gaji dan tunjangan karyawan, serta kontribusi pada pengembangan program-program sosial yang bermanfaat bagi masyarakat. Dengan pendekatan ini, LGI tidak hanya fokus pada pencapaian hasil keuangan, tetapi juga pada penciptaan dampak positif yang lebih luas, yang mendukung pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan peningkatan kualitas hidup para pemangku kepentingan.

Informasi mengenai distribusi nilai ekonomi LGI sepanjang 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

salaries and employee benefits, as well as contributions to the development of social programs that benefit the community. With this approach, LGI focuses not only on achieving financial results, but also on creating a broader positive impact, which supports sustainable economic growth and improved quality of life for stakeholders.

Information regarding the distribution of LGI's economic value over the past 3 years is outlined below.

(dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)

| Uraian                                                                          | 2024            | 2023            | 2022            | Description                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------------------------------------------|
| <b>Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan / Direct Economic Value Generated</b> |                 |                 |                 |                                                  |
| Penerimaan Premi                                                                | 3.283,11        | 3.645,94        | 2.641,69        | Premium Income Received                          |
| Penerimaan Klaim Reasuransi                                                     | 293,14          | 364,53          | 330,29          | Reinsurance Claims Received                      |
| Hasil Penjualan dan Pencairan Investasi                                         | 2.324,97        | 3.340,37        | 1.549,07        | Proceeds from Sale and Redemption of Investments |
| Penerimaan Bunga                                                                | 67,30           | 38,94           | 8,81            | Interest Income Received                         |
| Penerimaan Dividen                                                              | 0,27            | 0,08            | 0,81            | Dividend Income Received                         |
| Penerimaan Reksa Dana                                                           | 0,61            | 4,78            | 16,49           | Mutual Fund Income Received                      |
| Penerimaan Sewa                                                                 | 0,29            | 0,12            | 0,30            | Rent Received                                    |
| Hasil Penjualan Aset Tetap                                                      | 2,24            | 2,80            | 1,62            | Proceeds from Fixed Assets                       |
| <b>Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan</b>                            | <b>5.971,93</b> | <b>7.397,56</b> | <b>4.549,08</b> | <b>Total Direct Economic Value Generated</b>     |
| <b>Nilai Ekonomi yang Didistribusikan / Economic Value Distributed</b>          |                 |                 |                 |                                                  |
| Pembayaran Klaim kepada Nasabah                                                 | 2.482,24        | 2.962,22        | 1.980,32        | Claims Paid to Customer                          |
| Pembayaran Komisi                                                               | 93,90           | 102,46          | 105,72          | Commissions Paid                                 |
| Pembayaran Premi Reasuransi                                                     | 564,04          | 641,11          | 481,90          | Reinsurance Premium Paid                         |
| Pembayaran Beban Usaha                                                          | 202,84          | 228,37          | 222,90          | Operating Expenses Paid                          |
| Pembayaran Pajak kepada Pemerintah                                              | 17,84           | 1,52            | 5,41            | Taxed Paid to the Government                     |
| Penempatan Investasi                                                            | 2.508,32        | 3.448,56        | 1.461,26        | Placement of Investments                         |
| Perolehan Aset Tetap                                                            | 7,76            | 7,06            | 8,41            | Acquisition of Fixed Assets                      |
| Pembelian Piranti Lunak Komputer                                                | -               | -               | 1,06            | Acquisition of Computer Software                 |
| Pembayaran Dividen kepada Pemegang Saham                                        | 8,11            | 16,27           | 99,95           | Dividends Paid to the Shareholders               |
| Pembayaran Kembali Atas Liabilitas Sewa                                         | 1,19            | 1,61            | 1,61            | Repayment of Lease Liabilities                   |
| Pembayaran Lain-Lain - Neto                                                     | 77,04           | 86,87           | 93,94           | Other Payments - Net                             |
| Pengeluaran untuk Masyarakat                                                    | 0,14            | 0,11            | 0,09            | Expenditure for the Community                    |
| Pengeluaran untuk Lingkungan Hidup                                              | 0,16            | 0,16            | 0,14            | Expenditure for the Environment                  |
| <b>Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan</b>                                | <b>5.963,59</b> | <b>7.496,31</b> | <b>4.462,71</b> | <b>Total Economic Value Distributed</b>          |
| <b>Nilai Ekonomi yang Ditahan</b>                                               | <b>8,34</b>     | <b>(98,75)</b>  | <b>86,37</b>    | <b>Economic Value Retained</b>                   |

## Kerja Sama yang Saling Menguntungkan

### Mutual Beneficial Cooperation

LGI senantiasa menjaga hubungan yang baik dan saling menguntungkan dengan mitra usaha, guna memastikan pengadaan barang dan jasa yang berkualitas tinggi serta sesuai dengan standar dan persyaratan yang diharapkan. Dalam menghadapi dinamika pasar yang semakin kompetitif, LGI menyadari pentingnya kolaborasi strategis yang dapat memperkuat tujuan bersama dan menciptakan nilai tambah yang signifikan.

Dengan menjalin kemitraan yang didasarkan pada prinsip kepercayaan, transparansi, dan komitmen yang kuat, LGI mampu menciptakan sinergi yang memberikan keuntungan lebih, baik dari segi efisiensi operasional maupun optimalisasi sumber daya. Kolaborasi ini tidak hanya mendukung keberlanjutan pertumbuhan finansial, tetapi juga memperkuat posisi LGI di pasar yang semakin berkembang. Melalui kemitraan yang kuat dan saling mendukung, LGI dapat meningkatkan daya saing serta terus berinovasi untuk memberikan solusi terbaik bagi para pemangku kepentingan.

Informasi jumlah mitra usaha yang terlibat dalam memenuhi kebutuhan operasional LGI dalam 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

LGI consistently maintains good and mutually beneficial relationships with its business partners to ensure the procurement of high quality goods and services in accordance with the expected standards and requirements. In addressing the dynamics of an increasingly competitive market, LGI recognizes the importance of strategic collaboration that can strengthen common goals and create significant added value.

By forging partnerships based on the principles of trust, transparency, and strong commitment, LGI is able to create synergies that provide more benefits, both in terms of operational efficiency and resource optimization. This collaboration not only supports the sustainability of financial growth, but also strengthens LGI's position in the growing market. Through strong and mutually supportive partnerships, LGI can increase competitiveness and continue to innovate to provide the best solutions for stakeholders.

Information on the number of business partners involved in meeting LGI's operational needs in the last 3 years is described below.

| Uraian           | 2024                                 |                           | 2023                                 |                           | 2022                                 |                           | Description        |
|------------------|--------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--------------------|
|                  | Jumlah Perusahaan<br>Total Companies | Persentase Percentage (%) | Jumlah Perusahaan<br>Total Companies | Persentase Percentage (%) | Jumlah Perusahaan<br>Total Companies | Persentase Percentage (%) |                    |
| Pemasok Lokal    | 55                                   | 49,11                     | 34                                   | 32,70                     | 27                                   | 27,00                     | Local Suppliers    |
| Pemasok Nasional | 57                                   | 50,89                     | 70                                   | 67,30                     | 73                                   | 73,00                     | National Suppliers |
| Jumlah           | 112                                  | 100,00                    | 104                                  | 100,00                    | 100                                  | 100,00                    | Total              |

### Survei Kepuasan Mitra Usaha

Hingga akhir tahun 2024, LGI belum melakukan survei kepuasan mitra usaha. Namun, evaluasi dalam bentuk lainnya tetap dilakukan untuk mengembangkan kemitraan yang baik.

### Business Partner Satisfaction Survey

Until the end of 2024, LGI had not conducted a business partner satisfaction survey. However, other forms of evaluation were still conducted to develop good partnerships.

### Mekanisme Pengaduan Masalah Mitra Usaha

Mitra usaha dapat menyampaikan keluhan melalui kanal resmi, seperti *e-mail* atau platform *online* yang disediakan. Setiap pengaduan akan ditinjau oleh tim terkait dan diproses sesuai prosedur yang berlaku, dengan jaminan kerahasiaan dan upaya penyelesaian yang adil serta tepat waktu. Sepanjang 3 tahun terakhir, LGI tidak menerima laporan pengaduan terkait masalah dengan mitra usaha.

### Complaint Mechanism for Business Partner Problem

Business partners may lodge complaints through official channels, such as *e-mail* or online platforms provided. Each complaint will be reviewed by the relevant team and processed in accordance with applicable procedures, with confidentiality guaranteed, fair and timely resolution efforts. Over the past 3 years, LGI did not receive any complaints related to problems with business partners.



# Meningkatkan Kualitas Insan LGI

## Improving the Quality of LGI People

“LGI berkomitmen untuk meningkatkan kualitas karyawan melalui pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, program pelatihan yang terstruktur, dan budaya kerja yang mendukung inovasi serta kolaborasi. Hal ini merupakan bagian dari langkah strategis LGI untuk menciptakan SDM unggul yang siap menghadapi tantangan dan berkontribusi maksimal bagi pertumbuhan Perseroan.”

“LGI is committed to improving employee quality through continuous competency development, structured training programs, and a work culture that supports innovation and collaboration. This is part of LGI’s strategic move to create superior human resources who are ready to face challenges and contribute optimally to the Company’s growth.”

## Ketenagakerjaan

### Employment

LGI menempatkan kesejahteraan karyawan sebagai prioritas utama dalam strategi ketenagakerjaan dengan menyediakan lingkungan kerja yang inklusif, aman, dan berkelanjutan. LGI memastikan seluruh karyawan mendapatkan hak dan fasilitas yang memadai, seperti akses ke layanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan, perlindungan asuransi, dan peluang untuk mengembangkan karier melalui program pelatihan dan sertifikasi. Selain itu, LGI juga menerapkan prinsip-prinsip kesetaraan gender dan kesempatan yang sama, dengan menjamin bahwa setiap karyawan dapat berkembang berdasarkan kinerja dan kemampuan, tanpa memandang latar belakang pribadi.

Selain kesejahteraan fisik dan mental, LGI juga berkomitmen untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dalam upaya keberlanjutan LGI. Melalui program pengembangan kompetensi terkait keberlanjutan, karyawan dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan, baik dalam *soft skills* maupun *hard skills*. LGI juga aktif mendorong budaya kerja yang kolaboratif dan inovatif, di mana karyawan diajak untuk berpartisipasi dalam berbagai inisiatif keberlanjutan. Dengan pendekatan ini, LGI memastikan bahwa setiap karyawan tidak hanya menjadi bagian dari LGI, tetapi juga agen perubahan menuju masa depan yang lebih berkelanjutan.

LGI puts employee welfare as a top priority in its employment strategy by providing an inclusive, safe, and sustainable work environment. LGI ensures that all employees receive adequate rights and facilities, such as access to health services through BPJS Health, insurance protection, and opportunities to develop careers through training and certification programs. In addition, LGI also implements the principles of gender equality and equal opportunity, by ensuring that every employee can develop based on performance and ability, regardless of personal background.

In addition to physical and mental well-being, LGI is also committed to increasing employee engagement in LGI’s sustainability efforts. Through sustainability-related competency development programs, employees are equipped with relevant knowledge and skills, both in soft skills and hard skills. LGI also actively encourages a collaborative and innovative work culture, where employees are invited to participate in various sustainability initiatives. With this approach, LGI ensures that every employee is not only part of LGI, but also an agent of change towards a more sustainable future.

## Kesetaraan dan Keberagaman di Lingkungan Kerja [POJK F.18]

LGI berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang menghargai kesetaraan dan keberagaman, dengan menjunjung tinggi prinsip inklusivitas bagi seluruh karyawan, tanpa memandang jenis kelamin, usia, agama, suku, atau latar belakang budaya. LGI menerapkan kebijakan non-diskriminasi dalam proses rekrutmen, pengembangan karier, dan remunerasi, untuk memastikan setiap individu memiliki kesempatan yang sama dalam berkontribusi dan berkembang. Selain itu, LGI juga aktif mempromosikan budaya kerja yang terbuka dan saling menghormati, di mana keberagaman perspektif dianggap sebagai aset yang memperkaya inovasi dan produktivitas tim, serta mendukung terciptanya lingkungan yang dinamis dan kolaboratif.

Informasi mengenai keberagaman komposisi karyawan LGI diuraikan sebagai berikut.

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

LGI is committed to creating a work environment that respects equality and diversity, by upholding the principle of inclusiveness for all employees, regardless of gender, age, religion, ethnicity, or cultural background. LGI implements a non-discrimination policy in the recruitment process, career development, and remuneration, to ensure that each individual has an equal opportunity to contribute and develop. In addition, LGI also actively promotes an open and respectful work culture, where diversity of perspectives is considered an asset that enriches team innovation and productivity, and supports the creation of a dynamic and collaborative environment.

Information regarding the diversity of LGI's employee composition is described below.

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan [POJK C.3] Composition of Employees Based on Gender and Employment Status

| Uraian<br>Description                 | 2024         |              |                  |              | 2023         |              |                  |              | 2022         |              |                  |              |
|---------------------------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|
|                                       | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            |
| Karyawan Tetap<br>Permanent Employee  | 170          | 47,35        | 189              | 52,65        | 172          | 47,91        | 187              | 52,09        | 165          | 48,25        | 177              | 51,75        |
| Karyawan Kontrak<br>Contract Employee | 56           | 38,89        | 88               | 61,11        | 44           | 36,97        | 75               | 63,03        | 40           | 36,70        | 69               | 63,30        |
| <b>Jumlah<br/>Total</b>               | <b>226</b>   | <b>44,93</b> | <b>277</b>       | <b>55,07</b> | <b>216</b>   | <b>45,19</b> | <b>262</b>       | <b>54,81</b> | <b>205</b>   | <b>45,45</b> | <b>246</b>       | <b>54,55</b> |

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Gender dan Usia [POJK C.3] Composition of Employees Based on Gender and Age

| Uraian<br>Description              | 2024         |              |                  |              | 2023         |              |                  |              | 2022         |              |                  |              |
|------------------------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|
|                                    | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            |
| 18 - 24 tahun<br>18 - 24 years old | 24           | 32,43        | 50               | 67,57        | 20           | 32,79        | 41               | 67,21        | 23           | 31,51        | 50               | 68,49        |
| 25 - 34 tahun<br>25 - 34 years old | 115          | 41,82        | 160              | 58,18        | 111          | 41,42        | 157              | 58,58        | 109          | 44,13        | 138              | 55,87        |
| 35 - 44 tahun<br>35 - 44 years old | 60           | 56,60        | 46               | 43,40        | 59           | 57,84        | 43               | 42,16        | 51           | 56,67        | 39               | 43,33        |
| 45 - 55 tahun<br>45 - 55 years old | 27           | 56,25        | 21               | 43,75        | 26           | 55,32        | 21               | 44,68        | 22           | 53,66        | 19               | 46,34        |
| >55 tahun<br>>55 years old         | -            | -            | -                | -            | -            | -            | -                | -            | -            | -            | -                | -            |
| <b>Jumlah<br/>Total</b>            | <b>226</b>   | <b>44,93</b> | <b>277</b>       | <b>55,07</b> | <b>216</b>   | <b>45,19</b> | <b>262</b>       | <b>54,81</b> | <b>205</b>   | <b>45,45</b> | <b>246</b>       | <b>54,55</b> |

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Gender dan Penempatan Kerja Composition of Employees Based on Gender and Work Placement

| Uraian<br>Description                                            | 2024         |              |                  |              | 2023         |              |                  |              | 2022         |              |                  |              |
|------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|
|                                                                  | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            |
| Kantor Pusat<br>Head Office                                      | 179          | 42,42        | 243              | 57,58        | 161          | 42,93        | 214              | 57,07        | 143          | 42,43        | 194              | 57,57        |
| Kantor di Luar<br>Kantor Pusat<br>External Office<br>Head Office | 47           | 58,02        | 34               | 41,98        | 55           | 53,40        | 48               | 46,60        | 62           | 54,39        | 52               | 45,61        |
| <b>Jumlah<br/>Total</b>                                          | <b>226</b>   | <b>44,93</b> | <b>277</b>       | <b>55,07</b> | <b>216</b>   | <b>45,19</b> | <b>262</b>       | <b>54,81</b> | <b>205</b>   | <b>45,45</b> | <b>246</b>       | <b>54,55</b> |

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Gender dan Level Organisasi [POJK C.3] Composition of Employees Based on Gender and Organizational Level

| Uraian<br>Description                                              | 2024         |              |                  |              | 2023         |              |                  |              | 2022         |              |                  |              |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|
|                                                                    | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            |
| Office<br>(Termasuk Menial /<br>Including Menial)<br>(Entry-level) | 96           | 36,50        | 167              | 63,50        | 89           | 36,33        | 156              | 63,67        | 86           | 37,23        | 145              | 62,77        |
| Senior Officer<br>(Mid-level)                                      | 72           | 50,70        | 70               | 49,30        | 72           | 52,94        | 64               | 47,06        | 68           | 51,91        | 63               | 48,09        |
| GM dan Manajer<br>GM and Manager<br>(Senior-level)                 | 54           | 57,45        | 40               | 42,55        | 50           | 54,35        | 42               | 45,65        | 48           | 55,81        | 38               | 44,19        |
| Direktur<br>Director<br>(Executive-level)                          | 4            | 100,00       | -                | -            | 5            | 100,00       | -                | -            | 3            | 100,00       | -                | -            |
| <b>Jumlah<br/>Total</b>                                            | <b>226</b>   | <b>44,93</b> | <b>277</b>       | <b>55,07</b> | <b>216</b>   | <b>45,19</b> | <b>262</b>       | <b>54,81</b> | <b>205</b>   | <b>45,45</b> | <b>246</b>       | <b>54,55</b> |

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Gender dan Jenjang Pendidikan [POJK C.3] Composition of Employees Based on Gender and Education Level

| Uraian<br>Description   | 2024         |              |                  |              | 2023         |              |                  |              | 2022         |              |                  |              |
|-------------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------|
|                         | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            | Pria<br>Male | %            | Wanita<br>Female | %            |
| SMA<br>High School      | 3            | 75,00        | 1                | 25,00        | 4            | 57,14        | 3                | 42,86        | 3            | 50,00        | 3                | 50,00        |
| Diploma                 | 24           | 32,43        | 50               | 67,57        | 23           | 31,51        | 50               | 68,49        | 24           | 32,00        | 51               | 68,00        |
| Sarjana<br>Bachelor     | 182          | 46,08        | 213              | 53,92        | 174          | 47,28        | 194              | 52,72        | 165          | 47,83        | 180              | 52,17        |
| Magister<br>Master      | 17           | 56,67        | 13               | 43,33        | 15           | 50,00        | 15               | 50,00        | 13           | 52,00        | 12               | 48,00        |
| <b>Jumlah<br/>Total</b> | <b>226</b>   | <b>44,93</b> | <b>277</b>       | <b>55,07</b> | <b>216</b>   | <b>45,19</b> | <b>262</b>       | <b>54,81</b> | <b>205</b>   | <b>45,45</b> | <b>246</b>       | <b>54,55</b> |

### Jumlah Jabatan Karyawan yang Dimiliki oleh Pria dan Wanita Berdasarkan Usia di Tahun 2024 Number of Employee Positions Held by Male and Female by Age in 2024

| Rentang Usia<br>Age Range          | Level Jabatan<br>Level of Position                              |               |                               |               |                                                    |               |                                            |               | Jumlah Karyawan<br>Total Employees |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|---------------|----------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------|---------------|------------------------------------|
|                                    | Office<br>(Termasuk Menial / Including Menial)<br>(Entry-level) |               | Senior Officer<br>(Mid-level) |               | GM dan Manajer<br>GM and Manager<br>(Senior-level) |               | Direktur<br>Director<br>(Executive- level) |               |                                    |
|                                    | Pria Male                                                       | Wanita Female | Pria Male                     | Wanita Female | Pria Male                                          | Wanita Female | Pria Male                                  | Wanita Female |                                    |
| 18 - 24 tahun<br>18 - 24 years old | 23                                                              | 50            | 1                             | -             | -                                                  | -             | -                                          | -             | 74                                 |
| 25 - 34 tahun<br>25 - 34 years old | 59                                                              | 106           | 47                            | 42            | 9                                                  | 12            | -                                          | -             | 275                                |
| 35 - 44 tahun<br>35 - 44 years old | 10                                                              | 10            | 19                            | 25            | 31                                                 | 11            | -                                          | -             | 106                                |
| 45 - 55 tahun<br>45 - 55 years old | 4                                                               | 1             | 5                             | 3             | 14                                                 | 17            | 4                                          | -             | 48                                 |
| >55 tahun<br>>55 years old         | -                                                               | -             | -                             | -             | -                                                  | -             | -                                          | -             | -                                  |

Pada tahun 2024, jumlah karyawan LGI mencapai 503 orang, meningkat 5,09% dibandingkan tahun sebelumnya sebanyak 478. Jumlah karyawan tersebut seluruhnya merupakan karyawan langsung, baik karyawan tetap maupun kontrak, yang terikat peraturan langsung dengan LGI. Hingga akhir tahun 2024, LGI belum melakukan identifikasi terhadap jumlah karyawan yang dipegang oleh kontraktor dan/atau konsultan.

In 2024, the number of LGI employees totaled 503 people, an increase of 5.09% compared to the previous year's 478. The total number of employees are all direct employees, both permanent and contract employees, who are directly bound by regulations with LGI. Until the end of 2024, LGI had not identified the number of employees held by contractors and/or consultants.

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

LGI berkomitmen untuk sepenuhnya mematuhi seluruh ketentuan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan, termasuk di dalamnya aturan mengenai usia pekerja. Sebagai bagian dari tanggung jawabnya, LGI secara tegas tidak mempekerjakan anak di bawah umur. Usia minimum yang ditetapkan bagi calon karyawan adalah 18 tahun, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu, untuk memastikan lingkungan kerja yang adil dan bebas dari praktik kerja paksa, LGI telah menetapkan jam kerja yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Ketentuan ini secara transparan diinformasikan kepada setiap karyawan pada saat proses penandatanganan kontrak kerja. Melalui langkah-langkah ini, LGI tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang menghormati hak-hak karyawan, mendukung kesejahteraan mereka, dan mempromosikan prinsip keadilan di tempat kerja.

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

LGI is committed to fully complying with all provisions relating to employment, including regulations regarding the age of workers. As part of its responsibility, LGI strictly does not employ minors. The minimum age set for prospective employees is 18 years old, in accordance with applicable laws and regulations.

Furthermore, to ensure a fair working environment and free from forced labor practices, LGI has established working hours that are in accordance with applicable legal provisions. These provisions are transparently informed to each employee during the employment contract signing process. Through these measures, LGI not only ensures compliance with regulations, but also creates a work environment that respects the rights of employees, supports their welfare, and promotes the principle of fairness in the workplace.

## Pengembangan Kompetensi Karyawan [POJK F.22]

Di era yang ditandai dengan perubahan teknologi dan dinamika bisnis yang cepat, LGI memandang bahwa berinvestasi dalam hal peningkatan kemampuan SDM merupakan langkah strategis untuk menghadapi tantangan masa depan. Pengembangan kompetensi tidak hanya mencakup peningkatan keahlian teknis atau *hard skills*, tetapi juga pengembangan *soft skills* yang berkaitan dengan kepemimpinan, komunikasi, dan manajemen waktu. Pengembangan kompetensi yang terstruktur tidak hanya meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja, tetapi juga berperan dalam memperkuat motivasi dan loyalitas karyawan terhadap LGI. Dengan karyawan yang terus berkembang secara profesional, LGI dapat meningkatkan efektivitas operasional sekaligus menjaga relevansi dalam persaingan industri yang semakin ketat.

Informasi mengenai pengembangan kompetensi yang diikuti karyawan LGI sepanjang 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

## Employee Competency Development [POJK F.22]

In an era characterized by rapid technological change and business dynamics, LGI views that investing in HR capability improvement is a strategic step to face future challenges. Competency development includes not only improving technical expertise or hard skills, but also developing soft skills related to leadership, communication, and time management. Structured competency development not only improves productivity and work quality, but also plays a role in strengthening employee motivation and loyalty to LGI. With employees who continue to develop professionally, LGI can increase operational effectiveness while maintaining relevance in the increasingly fierce industry competition.

Information regarding competency development followed by LGI employees during the last 3 years is described below.

| Jenis Pelatihan<br>Type of Certification | Jumlah Kegiatan Pelatihan (Program)<br>Number of Training Activities (Programs) |            |            | Jumlah Peserta (Orang)<br>Number of Participants (People) |              |              |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------------------------------------------|--------------|--------------|
|                                          | 2024                                                                            | 2023       | 2022       | 2024                                                      | 2023         | 2022         |
| Technical                                | 163                                                                             | 123        | 107        | 1.089                                                     | 1.537        | 1.725        |
| Softskill                                | 13                                                                              | 17         | 16         | 1.005                                                     | 806          | 658          |
| Mandatory                                | 25                                                                              | 14         | 8          | 1.130                                                     | 78           | 77           |
| <b>Jumlah Total</b>                      | <b>201</b>                                                                      | <b>154</b> | <b>131</b> | <b>3.224</b>                                              | <b>2.421</b> | <b>2.460</b> |

## Biaya Kegiatan Pengembangan Kompetensi Cost of Competency Development Activities

| 2024                            | 2023                            | 2022                            |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 3,05                            | 1,38                            | 5,86                            |
| Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah | Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah | Miliar Rupiah<br>Billion Rupiah |

Pada tahun 2024, jumlah jam pengembangan kompetensi karyawan LGI mencapai 1.544,5 jam dengan jumlah peserta mencapai 3.224 orang (setiap karyawan mengikuti lebih dari 1 program pengembangan kompetensi) atau setara dengan 640,95% dari jumlah total karyawan LGI. Dengan demikian, rata-rata karyawan mengikuti pelatihan sebanyak 3,07 jam.

In 2024, the number of competency development hours for LGI employees reached 1,544.5 hours with a total of 3,224 participants (each employee participated in more than 1 competency development program) or the equivalent of 640.95% of the total number of LGI employees. Thus, the average employee participates in 3.07 hours of training.

Selain pengembangan kompetensi, LGI memberikan pengembangan karier terhadap karyawan yang berprestasi sebagai penghargaan dari Perseroan atas dedikasi dan pencapaian yang telah dilakukan. Informasi mengenai pengembangan karier karyawan diuraikan sebagai berikut.

In addition to competency development, LGI provided career development for outstanding employees as an appreciation from the Company for the dedication and achievements that have been made. Information regarding employee career development is described below.

| Uraian          | Jumlah Karyawan<br>Total Employees |      |      | Description   |
|-----------------|------------------------------------|------|------|---------------|
|                 | 2024                               | 2023 | 2022 |               |
| Promosi Jabatan | 82                                 | 54   | 54   | Job Promotion |
| Mutasi Jabatan  | 24                                 | 3    | 9    | Job Transfer  |

### Pendidikan Aktuaris bagi Karyawan [POJK F.22]

Pendidikan aktuaris bagi karyawan merupakan langkah strategis untuk memperkuat kompetensi dalam pengelolaan risiko dan perencanaan keuangan jangka panjang. Melalui program ini, karyawan didorong untuk menguasai keterampilan analitis dan teknis dalam bidang aktuaria, seperti pemodelan risiko, valuasi keuangan, dan manajemen asuransi. Selain meningkatkan kemampuan individu, pendidikan aktuaris juga mendukung LGI dalam menghadapi tantangan industri yang dinamis dengan SDM yang berpengetahuan dan siap menghadapi perubahan peraturan maupun kebutuhan pasar.

Informasi mengenai pencapaian LGI dalam memfasilitasi karyawan untuk pendidikan aktuaris dalam 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

### Actuary Education for Employees [POJK F.22]

Actuary education for employees is a strategic step to strengthen competencies in risk management and long-term financial planning. Through this program, employees are encouraged to master analytical and technical skills in the actuarial field, such as risk modeling, financial valuation, and insurance management. In addition to improving individual capabilities, actuary education also supports LGI in facing dynamic industry challenges with knowledgeable human resources who are ready to face regulatory changes and market needs.

Information regarding LGI's achievements in facilitating employees for actuary education in the last 3 years is described below.

| 2024            | 2023            | 2022            |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| 11              | 10              | 12              |
| Orang<br>People | Orang<br>People | Orang<br>People |

Perseroan memiliki 1 orang karyawan yang telah lulus pendidikan aktuaris, yaitu Gabriella Anastasia, yang resmi diangkat sebagai aktuaris perusahaan PT Lippo General Insurance Tbk. Pengangkatan tersebut tercatat dalam Surat Pengangkatan No. 243/LI-TM/XII/2023 yang berlaku efektif per tanggal 22 Desember 2023 dan pengangkatannya telah dilaporkan kepada OJK, serta telah menerima bukti pencatatan dengan Surat OJK No. S-1477/PD.021/2023 tanggal 31 Desember 2023 tentang Pengangkatan Aktuaris Perusahaan PT Lippo General Insurance Tbk.

The Company had one employee who had graduated from actuarial education, namely Gabriella Anastasia, who was officially appointed as the actuary of PT Lippo General Insurance Tbk. The appointment was recorded in Appointment Letter No. 243/LI-TM/XII/2023 which is effective as of December 22<sup>nd</sup>, 2023 and the appointment was reported to OJK, and received proof of registration under OJK Letter No. S-1477/PD.021/2023 dated December 31<sup>st</sup>, 2023 on the Appointment of the Company's Actuary of PT Lippo General Insurance Tbk.

## Sertifikasi [POJK F.22]

Bagi LGI, sertifikasi bukan hanya sekadar pengakuan formal atas kompetensi, tetapi juga merupakan wujud komitmen LGI dalam menjamin seluruh karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan standar industri. Melalui program sertifikasi, LGI memastikan bahwa karyawan terus berkembang, mengikuti perkembangan peraturan dan teknologi terbaru, serta mampu memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Dengan sertifikasi, LGI juga memperkuat reputasi dan kepercayaan di mata pemangku kepentingan, sekaligus berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis yang berkelanjutan.

Informasi mengenai sertifikasi yang dimiliki oleh karyawan LGI selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

| Jenis Sertifikasi                                                                           | Jumlah Karyawan<br>Total Employees |           |           | Type of Certification                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                             | 2024                               | 2023      | 2022      |                                                                                             |
| Ajun Ahli Asuransi Indonesia Kerugian (AAAIK)                                               | 18                                 | 20        | 20        | Adjunct Loss Insurance Expert                                                               |
| Ahli Asuransi Indonesia Kerugian (AAIK)                                                     | 6                                  | 6         | 7         | Loss Insurance Expert                                                                       |
| Certified in Risk Governance Professional (CRGP)                                            | 2                                  | 2         | 2         | Certified in Risk Governance Professional (CRGP)                                            |
| Certified Risk Management Professional (CRMP)                                               | 3                                  | 2         | 2         | Certified Risk Management Professional (CRMP)                                               |
| The Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF) (Assoc CIP)      | 10                                 | 11        | 11        | The Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF) (Assoc CIP)      |
| The Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF) (Snr. Assoc CIP) | 2                                  | 2         | 2         | The Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF) (Snr. Assoc CIP) |
| Ahli Manajemen Risiko Perusahaan (AMRP)                                                     | 2                                  | 2         | 2         | Enterprise Risk Management Expert                                                           |
| Associate of the Society of Actuaries (ASAI)                                                | 1                                  | 3         | 3         | Associate of the Society of Actuaries (ASAI)                                                |
| Fellow Society of Actuaries of Indonesia (FSAI)                                             | 4                                  | 1         | -         | Fellow Society of Actuaries of Indonesia (FSAI)                                             |
| Qualified Risk Governance Professional (QRGP)                                               | 5                                  | 3         | 3         | Qualified Risk Governance Professional (QRGP)                                               |
| Certified Non Life Analyst (CNLA)                                                           | 1                                  | 3         | 3         | Certified Non Life Analyst (CNLA)                                                           |
| Wakil Manajer Investasi (WMI)                                                               | -                                  | 1         | 1         | Investment Manager Representative                                                           |
| Indonesia Contact Center Association (ICCA)                                                 | 1                                  | 1         | -         | Indonesia Contact Center Association (ICCA)                                                 |
| Qualified Chief Risk Officer (QCRO)                                                         | 15                                 | -         | -         | Qualified Chief Risk Officer (QCRO)                                                         |
| <b>Jumlah</b>                                                                               | <b>70</b>                          | <b>57</b> | <b>56</b> | <b>Total</b>                                                                                |

## Remunerasi [POJK F.20]

Di lingkungan LGI, sistem remunerasi dibuat untuk mencerminkan nilai dan kontribusi setiap individu terhadap kesuksesan LGI. Melalui struktur gaji yang transparan, tunjangan, dan bonus berbasis kinerja, LGI berkomitmen untuk memberikan imbalan yang sesuai dengan pencapaian karyawan serta memenuhi peraturan yang berlaku dan standar industri. Selain itu, LGI juga memastikan bahwa proses remunerasi dilakukan secara adil dan tanpa diskriminasi, mencerminkan prinsip kesetaraan dan inklusivitas yang menjadi bagian integral dari budaya kerja LGI. Dengan pendekatan ini, LGI tidak hanya memotivasi

## Certification [POJK F.22]

To LGI, certification is not only a formal recognition of competence, but also a form of LGI's commitment to ensuring that all employees have knowledge and skills that are in accordance with industry standards. Through the certification program, LGI ensures that employees continue to develop, keep up with the latest regulations and technology, and are able to provide the best service to customers. With certification, LGI also strengthens its reputation and trust in the eyes of stakeholders, while contributing to the achievement of sustainable business goals.

Information regarding certifications held by LGI employees for the past 3 years is described below.

## Remuneration [POJK F.20]

Within LGI, the remuneration system is designed to reflect the value and contribution of each individual to LGI's success. Through a transparent structure of salaries, benefits and performance-based bonuses, LGI is committed to providing rewards that match employee achievements and meet applicable regulations and industry standards. In addition, LGI also ensures that the remuneration process is carried out fairly and without discrimination, reflecting the principles of equality and inclusiveness that are an integral part of LGI's work culture. With this approach, LGI not only motivates employees to give their best, but also creates a harmonious

karyawan untuk memberikan yang terbaik, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Rasio upah karyawan tetap terendah dibandingkan dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) diuraikan sebagai berikut.

and productive work environment. The ratio of the lowest permanent employee wages compared to the Provincial Minimum Wage (UMP) is outlined as follows.

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

| Wilayah<br>Region                  | Rasio Upah Karyawan Tetap Terendah Dibandingkan Upah Minimum Provinsi<br>Ratio of Lowest Permanent Employee's Wage to Provincial Minimum Wage (%) |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jakarta                            | 101                                                                                                                                               |
| Balikpapan                         | 216                                                                                                                                               |
| Bandung                            | 145                                                                                                                                               |
| Kota Tangerang / Tangerang City    | 101                                                                                                                                               |
| Kabupaten Bekasi / Bekasi District | 154                                                                                                                                               |
| Kuta                               | 227                                                                                                                                               |
| Makassar                           | 109                                                                                                                                               |
| Medan                              | 159                                                                                                                                               |
| Palembang                          | 136                                                                                                                                               |
| Pekanbaru                          | 214                                                                                                                                               |
| Semarang                           | 170                                                                                                                                               |
| Solo                               | 101                                                                                                                                               |
| Surabaya                           | 103                                                                                                                                               |

Selain memberikan gaji pokok, LGI juga memberikan tunjangan lainnya kepada karyawan yang ditunjukkan sebagai berikut.

In addition to providing basic salaries, LGI also provides other benefits to employees as shown below.

| Bentuk Manfaat<br>Benefit Form                                                                     | Karyawan Tetap<br>Permanent Employees |                  | Karyawan Kontrak<br>Contract Employees |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|----------------------------------------|------------------|
|                                                                                                    | Pria<br>Male                          | Wanita<br>Female | Pria<br>Male                           | Wanita<br>Female |
| Gaji Pokok<br>Basic Salary                                                                         | ✓                                     | ✓                | ✓                                      | ✓                |
| Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan<br>Social Security Administrator (BPJS) Health | ✓                                     | ✓                | ✓                                      | ✓                |
| BPJS Ketenagakerjaan<br>BPJS Employment                                                            | ✓                                     | ✓                | ✓                                      | ✓                |
| BPJS Ketenagakerjaan Jaminan Pensiun<br>BPJS Employment Pension Insurance                          | ✓                                     | ✓                | ✓                                      | ✓                |
| Tunjangan Hari Raya Keagamaan<br>Religious Holiday Allowance                                       | ✓                                     | ✓                | ✓                                      | ✓                |
| Insentif Tahunan<br>Annual Incentive                                                               | ✓                                     | ✓                | ✓                                      | ✓                |
| Asuransi Kesehatan<br>Health Insurance                                                             | ✓                                     | ✓                | ✓                                      | ✓                |
| Asuransi Personal Accident<br>Personal Accident Insurance                                          | ✓                                     | ✓                | ✓                                      | ✓                |
| Asuransi Jiwa<br>Life Insurance                                                                    | ✓                                     | ✓                | ✓                                      | ✓                |

## Penilaian Kinerja Karyawan

LGI menerapkan sistem penilaian kinerja karyawan secara efektif melalui aplikasi *Productivity Activity Dashboard* (PAD). Aplikasi ini membantu LGI untuk memantau dan mengevaluasi produktivitas setiap karyawan secara *real-time* berdasarkan aktivitas harian dan pencapaian target yang telah ditetapkan. Dengan PAD, proses penilaian menjadi lebih transparan, objektif, dan berbasis data, sehingga karyawan dapat memahami secara jelas kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan LGI. Selain itu, aplikasi ini juga memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara karyawan dan manajemen dalam proses peningkatan kinerja dalam memastikan keselarasan antara tujuan individu dan Perseroan. Pada tahun 2024, penilaian kinerja karyawan menunjukkan hasil yang positif, sejalan dengan rencana yang telah disusun untuk pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).

## Cuti Melahirkan

LGI memberikan perhatian khusus terhadap hak-hak karyawan, termasuk hak untuk reproduksi, melalui kebijakan cuti melahirkan yang mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan keluarga. Karyawan wanita yang melahirkan berhak atas cuti melahirkan (*maternity leave*) selama 3 bulan, yang terdiri dari 1,5 bulan sebelum dan 1,5 bulan setelah melahirkan. Selain itu, LGI juga menyediakan cuti bagi karyawan pria yang istrinya melahirkan (*paternity leave*) selama 2 hari, sebagai bentuk dukungan terhadap peran keluarga. Bagi karyawan wanita yang mengalami keguguran, Perseroan memberikan hak istirahat selama 1,5 bulan atau sesuai dengan surat keterangan dari dokter kandungan atau bidan, guna memberikan waktu pemulihan yang optimal. Selama masa cuti ini, karyawan tetap menerima gaji penuh dan seluruh hak-hak lainnya.

Informasi terkait cuti yang diberikan LGI kepada karyawan selama tahun 2024 diungkapkan sebagai berikut.

## Employee Performance Assessment

LGI implements an effective employee performance assessment system through the *Productivity Activity Dashboard* (PAD) application. This application helps LGI to monitor and evaluate the productivity of each employee in real-time based on daily activities and achievement of predetermined targets. With PAD, the assessment process becomes more transparent, objective, and data-driven, so employees can clearly understand their contribution to the achievement of LGI's goals. In addition, the application also facilitates better communication between employees and management in the performance improvement process to ensure alignment between individual and Company goals. In 2024, employee performance assessment showed positive results, in line with the plans drawn up for Human Resources (HR) development.

## Maternity Leave

LGI pays special attention to employee rights, including reproductive rights, through a maternity leave policy that supports a balance between work and family life. Female employees who give birth are entitled to maternity leave for 3 months, consisting of 1.5 months before and 1.5 months after giving birth. In addition, LGI also provides male employees whose wives give birth (paternity leave) for 2 days, as a form of support for family roles. For female employees who experience a miscarriage, the Company provides the right to rest for 1.5 months or in accordance with a certificate from a gynecologist or midwife, in order to provide optimal recovery time. During this leave period, employees continue to receive full salary and all other rights.

Information related to leave granted by LGI to employees during 2024 is disclosed as follows.

| Kategori<br>Category                                                                                                                                                                                                           | Pria<br>Male | Wanita<br>Female | Jumlah<br>Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------|
| Karyawan yang Berhak Mendapat Cuti<br>Employees Who are Entitled to Take Leave                                                                                                                                                 | 130          | 118              | 248             |
| Karyawan yang Mengambil Hak Cuti<br>Employees Who Take Leave Rights                                                                                                                                                            | 9            | 4                | 13              |
| Karyawan yang Kembali Bekerja pada Periode Pelaporan Setelah Cuti Berakhir<br>Employees Who Return to Work in the Reporting Period After Leave Ends                                                                            | 9            | 4                | 13              |
| Karyawan yang Kembali Bekerja Setelah Cuti Berakhir, yang Masih Dipekerjakan 12 Bulan Setelah Kembali Bekerja<br>Employees Who Return to Work After Their Leave Ends, Who are Still Employed 12 Months After Returning to Work | 9            | 4                | 13              |

## Anti-Pelecehan Seksual dan Non-Diskriminasi

LGI secara tegas melarang segala bentuk pelecehan, baik pelecehan seksual maupun bentuk pelecehan lainnya, serta tindakan diskriminasi di lingkungan kerja sebagai bagian dari komitmen untuk menciptakan tempat kerja yang inklusif dan aman. Karyawan yang mengalami atau menyaksikan tindakan pelecehan atau diskriminasi dapat melaporkannya melalui WhatsApp atau *e-mail* langsung kepada Tim *Talent Management* untuk ditindaklanjuti. Setiap laporan akan dilakukan verifikasi dan ditindaklanjuti dengan profesional. LGI juga memberikan dukungan dan pendampingan kepada korban dalam proses pengaduan. Selama tiga tahun terakhir, tidak ada laporan terkait pelecehan atau diskriminasi yang diterima oleh LGI, yang mencerminkan efektivitas langkah pencegahan serta komitmen LGI dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan setara.

## Program Pensiun

Perseroan memiliki komitmen kuat terhadap kesejahteraan karyawan, termasuk dalam memastikan mereka mendapatkan perlindungan yang memadai saat memasuki masa pensiun. Karyawan LGI pensiun pada usia 55 tahun. Sebagai bagian dari upaya memastikan masa depan yang aman, LGI mengikutsertakan seluruh karyawan dalam program BPJS Ketenagakerjaan, khususnya dalam skema Jaminan Pensiun. Program Jaminan Pensiun ini memberikan perlindungan finansial bagi karyawan di usia pensiun, membantu mereka mempersiapkan masa depan dengan lebih tenang dan terjamin. Dengan ini, LGI tidak hanya memastikan kesejahteraan karyawan selama masa kerja, tetapi juga memberikan jaminan bagi mereka di hari tua.

## Kebijakan LGI dalam Menghormati Hak Asasi Manusia

LGI berkomitmen untuk menghormati dan melindungi Hak Asasi Manusia (HAM) dalam seluruh aspek operasionalnya, baik di tingkat internal maupun dalam hubungan dengan pemangku kepentingan eksternal. Sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan, LGI meyakini bahwa penghormatan terhadap HAM merupakan prinsip dasar yang harus diikuti dalam semua aktivitas bisnis, dari proses perekrutan hingga penyediaan produk dan layanan.

Kebijakan LGI dalam menghormati hak asasi manusia berlandaskan pada nilai-nilai universal yang tercermin dalam prinsip-prinsip Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia dan pedoman internasional lainnya, termasuk konvensi-konvensi internasional yang relevan. LGI berkomitmen untuk memastikan bahwa tidak ada diskriminasi dalam lingkungan kerja, baik berdasarkan ras,

## Anti-Sexual Harassment and Non-Discrimination

LGI strictly prohibits all forms of harassment, both sexual and other forms of harassment, as well as acts of discrimination in the work environment as part of its commitment to creating an inclusive and safe workplace. Employees who experience or witness acts of harassment or discrimination are encouraged to report them via WhatsApp or e-mail directly to the Talent Management Team for follow-up. Each report will be verified and followed up professionally. LGI also provides support and assistance to victims in the complaint process. Over the past three years, no reports of harassment or discrimination were received by LGI, reflecting the effectiveness of preventive measures and LGI's commitment to creating a healthy and equitable work environment.

## Pension Program

The Company has a strong commitment to the welfare of its employees, including ensuring that they receive adequate protection when they retire. LGI employees retire at the age of 55. As part of the effort to ensure a secure future, LGI includes all employees in BPJS Employment program, especially in Pension Guarantee scheme. This Retirement Security program provides financial protection for employees at retirement age, helping them prepare for the future with more peace of mind and security. By doing so, LGI not only ensures the welfare of employees during their working life, but also provides security for them in their old age.

## LGI's Policy on Respecting Human Rights

LGI is committed to respecting and protecting Human Rights in all aspects of its operations, both internally and in relationships with external stakeholders. As part of its corporate social responsibility, LGI believes that respect for Human Rights is a basic principle that must be followed in all business activities, from the recruitment process to the provision of products and services.

LGI's policy of respecting human rights is based on universal values reflected in the principles of Universal Declaration of Human Rights and other international guidelines, including relevant international conventions. LGI is committed to ensuring that there is no discrimination in the work environment, whether based on race, religion, gender, sexual orientation, age, or other backgrounds. LGI also ensures that

agama, jenis kelamin, orientasi seksual, usia, maupun latar belakang lainnya. LGI juga memastikan bahwa kebijakan ini diterapkan secara konsisten dalam pengelolaan hubungan dengan mitra usaha, vendor, serta pihak ketiga yang terlibat dalam operasional Perseroan. Implementasi kebijakan ini juga membuahkan hasil positif, di mana sepanjang tahun pelaporan tidak terdapat kejadian pelanggaran HAM yang terjadi di lingkungan kerja LGI.

## Rencana Pengembangan Organisasi dan SDM

Untuk tahun 2025, LGI telah menyusun rencana pengembangan organisasi dan SDM yang diuraikan sebagai berikut.

### 1. Rencana Pengembangan Organisasi

Berfokus pada menciptakan organisasi yang dinamis, lincah, dan berfokus pada karyawan. Dengan mengadopsi transformasi digital, memprioritaskan keberagaman dan inklusi, menekankan kesejahteraan karyawan, dan mendorong pembelajaran berkelanjutan, Perseroan dapat tetap kompetitif dan beradaptasi dengan kondisi pasar yang berubah. Rencana pengembangan organisasi yang paling sukses berfokus pada peningkatan pengalaman keseluruhan karyawan, menyediakan pengaturan kerja yang fleksibel, menggunakan data untuk pengambilan keputusan, dan mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan jangka panjang.

### 2. Rencana Pemenuhan SDM

Rencana pemenuhan SDM umumnya meliputi beberapa aspek penting untuk memastikan Perseroan memiliki tenaga kerja yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan bisnis.

#### Peningkatan Keterampilan dan Pengembangan Kompetensi

- Menyusun program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan.
- Menawarkan pelatihan teknis dan kepemimpinan untuk mempersiapkan karyawan dalam menghadapi tantangan yang lebih besar di masa depan.

#### Rekrutmen dan Seleksi Karyawan

- Melakukan analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan proyeksi bisnis dan rencana pengembangan Perseroan.
- Melaksanakan rekrutmen yang efektif untuk menarik calon karyawan yang berkualitas dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

this policy is consistently applied in managing relationships with business partners, vendors, and third parties involved in the Company's operations. The implementation of this policy has also yielded positive results, where throughout the reporting year there were no incidents of Human Rights violations that occurred in LGI work environment.

## Organizational and HR Development Plan

For 2025, LGI has developed an organizational and HR development plan, which is outlined as follows.

### 1. Organizational Development Plan

Focusing on creating a dynamic, agile, and employee-focused organization. By adopting digital transformation, prioritizing diversity, and inclusion, emphasizing employee well-being, and encouraging continuous learning, the Company can remain competitive and adapt to changing market conditions. The most successful organizational development plans focus on improving employee's overall experience, providing flexible work arrangements, using data for decision making, and supporting long-term growth and sustainability.

### 2. HR Fulfillment Plan

The HR fulfillment plan generally covers several important aspects to ensure that the Company has a quality workforce that suits the business needs.

#### Skills Improvement and Competency Development

- Developing training and development programs to improve employee skills and competencies.
- Offering technical and leadership training to prepare employees for greater challenges in the future.

#### Employee Recruitment and Selection

- Analyzing labor needs based on business projections and the Company's development plans.
- Carrying out effective recruitment to attract qualified prospective employees who meet the required criteria.

**Retensi Karyawan**

- Menerapkan kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan, termasuk kompensasi yang kompetitif, asuransi kesehatan, dan program *work life balance*.
- Menyediakan peluang pengembangan karier yang jelas untuk mempertahankan talenta terbaik.

Rencana pemenuhan SDM tahun 2025 disesuaikan dengan rencana pengembangan usaha dengan memperhitungkan efisiensi perusahaan. Di tahun 2025, pemenuhan SDM akan berfokus pada pemenuhan *Man Power Planning* yang sudah diatur dan disetujui oleh Direktur.

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

Di tahun 2025, rencana pengembangan kompetensi untuk seluruh karyawan LGI diuraikan sebagai berikut.

**Employee Retention**

- Implementing policies that support employee welfare, including competitive compensation, health insurance, and work life balance programs.
- Providing clear career development opportunities to retain top talent.

The HR fulfillment plan for 2025 is adjusted to the business development plan by taking into account the Company's efficiency. In 2025, HR fulfillment will focus on fulfilling the Man Power Planning which has been arranged and approved by the Director.

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

For 2025, the competency development plan for all LGI employees is outlined below.

| Topik<br>Topic                                                                                                | Calon Peserta<br>Potential Participant | Waktu Pelatihan Tahun 2025<br>Training Period in 2025 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <i>Basic Insurance - Pengantar Prinsip Asuransi</i><br>Basic Insurance - Introduction to Insurance Principles | Karyawan<br>Employees                  | Januari<br>January                                    |
| <i>Pension Preparation Program</i>                                                                            | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Expertise Session: Decision Making Using Tools/Mind</i>                                                    | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Mapping/Grow the Growth Mindset</i>                                                                        | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Books for Library</i>                                                                                      | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Case Study: Bedah Polis Marine Cargo</i>                                                                   | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Leader's Camp</i>                                                                                          | Karyawan<br>Employees                  | Februari<br>February                                  |
| <i>Basic Insurance: Risk Management</i>                                                                       | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Case Study: Machinery Breakdown/Business Interruption</i>                                                  | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Marketing Best Practices</i>                                                                               | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Retail Health Product Knowledge</i>                                                                        | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Anti Money Laundering &amp; Terrorism Financing Prevention Training</i>                                    | Unit & Karyawan<br>Unit & Employees    | Maret<br>March                                        |
| <i>Basic Insurance: Pengantar Hukum Asuransi</i><br>Basic Insurance: An Introduction to Insurance Law         | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>General Insurance Product Knowledge</i>                                                                    | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Value Series</i>                                                                                           | Seluruh Karyawan<br>All Employees      |                                                       |
| <i>Digital Product Knowledge</i>                                                                              | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Workplace Synergy Sessions</i>                                                                             | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |

| Topik<br>Topic                                                                                                   | Calon Peserta<br>Potential Participant | Waktu Pelatihan Tahun 2025<br>Training Period in 2025 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <i>Basic Insurance: Pengantar Prinsip Asuransi</i><br>Basic Insurance: An Introduction to Insurance Principles   | Karyawan<br>Employees                  | April<br>April                                        |
| <i>Basic - Excel</i>                                                                                             | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Well Being Talk - Independent Woman</i>                                                                       | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Basic Insurance: Health Insurance</i>                                                                         | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Employee Gathering</i>                                                                                        | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Health Insurance Product Knowledge (Policy Breakdown)</i>                                                     | Karyawan<br>Employees                  | Mei<br>May                                            |
| <i>Sustainability Development Workshop</i>                                                                       | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Refreshment Cyber Security</i>                                                                                | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Basic Insurance - Pengantar Hukum Asuransi</i><br>Basic Insurance - An Introduction to Insurance Law          | Karyawan<br>Employees                  | Juni<br>June                                          |
| <i>Refreshment: Anti Fraud</i>                                                                                   | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Mid Year Session</i>                                                                                          | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Beauty Class</i>                                                                                              | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Value Series</i>                                                                                              | Seluruh Karyawan<br>All Employees      |                                                       |
| <i>Well Being Talk</i>                                                                                           | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Workplace Synergy Sessions</i>                                                                                | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Basic Insurance - Pengantar Prinsip Asuransi</i><br>Basic Insurance - An Introduction to Insurance Principles | Karyawan<br>Employees                  | Juli<br>July                                          |
| <i>Communication Skill Training (Consumer &amp; Community Protection)</i>                                        | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Refreshment ISO</i>                                                                                           | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Effective Communication and Customer Complaint Handling</i>                                                   | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Financial Planning</i>                                                                                        | Karyawan<br>Employees                  | Agustus<br>August                                     |
| <i>Public Speaking Workshop: The Power of Storytelling (Persuasive Skills)</i>                                   | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Book Acquisition to Enhance Employee Competency and Knowledge)</i>                                            | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |
| <i>Intermediate Excel</i>                                                                                        | Karyawan<br>Employees                  |                                                       |

| Topik<br>Topic                                                                                                   | Calon Peserta<br>Potential Participant                                                            | Waktu Pelatihan Tahun 2025<br>Training Period in 2025 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <i>Refreshment: Anti Bribery (APU PPT)</i>                                                                       | Karyawan<br>Employees                                                                             | September<br>September                                |
| <i>Well Being Talk</i>                                                                                           | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |
| <i>Expertise Session: Mindfulness</i>                                                                            | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |
| <i>The Power of Power Point</i>                                                                                  | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |
| <i>Value Series</i>                                                                                              | Seluruh Karyawan<br>All Employees                                                                 |                                                       |
| <i>Basic Insurance - Pengantar Hukum Asuransi</i><br>Basic Insurance - An Introduction to Insurance Law          | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |
| <i>Workplace Synergy Sessions</i>                                                                                | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |
| <i>Basic Insurance - Pengantar Prinsip Asuransi</i><br>Basic Insurance - An Introduction to Insurance Principles | Karyawan<br>Employees                                                                             | Oktober<br>October                                    |
| <i>Human Rights/Gender Equality Workshop</i>                                                                     | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |
| <i>AAUI Indonesia Rendezvous</i>                                                                                 | Director & Head                                                                                   |                                                       |
| <i>Basic Insurance: Pengantar Hukum Asuransi</i><br>Basic Insurance: An Introduction to Insurance Law            | Karyawan<br>Employees                                                                             | November<br>November                                  |
| <i>Well Being Talk</i>                                                                                           | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |
| <i>Beauty Class</i>                                                                                              | Karyawan<br>Employees                                                                             | Desember<br>December                                  |
| <i>Value Series</i>                                                                                              | Seluruh Karyawan<br>All Employees                                                                 |                                                       |
| <i>Scholarship for Employee</i>                                                                                  | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |
| <i>Team Work Booster Program</i>                                                                                 | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |
| <i>Workplace Synergy Sessions</i>                                                                                | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |
| <i>Certification for Expertise</i>                                                                               | Karyawan, Direktur, dan<br>Dewan Komisaris<br>Employees, Directors, and<br>Board of Commissioners |                                                       |
| <i>Public Technical Training</i>                                                                                 | Karyawan, Direktur, dan<br>Dewan Komisaris<br>Employees, Directors, and<br>Board of Commissioners |                                                       |
| <i>Performance Booster Program</i>                                                                               | Karyawan<br>Employees                                                                             |                                                       |

# Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman [POJK F.21]

## Safe and Decent Work Environment

Dalam menjalankan kegiatan operasional, LGI berkomitmen untuk menyediakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan kondusif bagi seluruh karyawan. Komitmen ini diwujudkan melalui penyediaan tempat kerja dan fasilitas yang mendukung produktivitas serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana keselamatan yang memenuhi standar peraturan, termasuk Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan peraturan turunannya. Selain itu, LGI secara berkala mengevaluasi dan meningkatkan kebijakan keselamatan kerja untuk memastikan efektivitasnya dalam menghadapi potensi risiko.

Dengan menciptakan lingkungan kerja yang layak dan aman, LGI tidak hanya menjaga kesejahteraan fisik dan mental karyawan, tetapi juga mendorong terciptanya budaya kerja yang positif. Komitmen ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi operasional, serta memperkuat hubungan harmonis antara LGI dan karyawan dalam mencapai tujuan bersama.

### Kebijakan Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

LGI menerapkan Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terbaru yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan dalam pengelolaan K3 di lingkungan Perseroan. Kebijakan tersebut meliputi:

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.

In carrying out operational activities, LGI is committed to providing a safe, healthy and conducive work environment for all employees. This commitment is realized through the provision of workplaces and facilities that support productivity and are equipped with safety facilities and infrastructure that meet regulatory standards, including Law No. 13 of 2003 on Manpower and its derivative regulations. In addition, LGI regularly evaluates and improves occupational safety policies to ensure their effectiveness in dealing with potential risks.

By creating a proper and safe work environment, LGI not only maintains the physical and mental well-being of employees, but also encourages the creation of a positive work culture. This commitment is expected to increase productivity, operational efficiency, and strengthen the harmonious relationship between LGI and employees in achieving common goals.

### Occupational Health and Safety Management Policy

LGI implements the latest Occupational Health and Safety (OHS) Policy that must be adhered to by all employees in managing OHS within the Company. The policy includes:

1. Guideline of Business Continuity Plan (BCP) for Data Center.
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. Pedoman Program Aksi Keuangan Berkelanjutan.
18. Instruksi Kerja Tata Cara Penghematan Energi, Penggunaan Air, dan Pengelolaan Limbah.

LGI memastikan seluruh karyawan memahami kebijakan K3 dengan melakukan sosialisasi di seluruh tingkatan manajemen tanpa membedakan gender.

## Program-Program Terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja

LGI telah melaksanakan program terkait K3 sebagai berikut.

1. Melakukan pemeriksaan secara berkala kepada seluruh karyawan *menial* yang dilaksanakan di kantor pusat operasional LGI oleh para dokter dari Komite Medis.
2. Melakukan sosialisasi mengenai K3 secara rutin yang mencakup simulasi saat terjadi kebakaran dan gempa, serta jalur evakuasi.
3. Menyediakan kotak Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K) serta obat-obatan lainnya.
4. Menyediakan alat perangkap nyamuk dan *fogging* nyamuk serta bekerja sama dengan vendor untuk secara rutin melakukan *fogging* dan *pest control* setiap bulan.
5. Menyediakan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) di kantor pusat maupun kantor cabang/pemasaran.
6. Memberikan pengarahan rutin kepada karyawan terkait menjaga kebersihan di lingkungan kantor melalui poster atau *flyer*.
7. Memberikan fasilitas BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan BPJS Ketenagakerjaan Jaminan Pensiun.
8. Menyediakan fasilitas layanan kesehatan mental dan kampanye kesehatan mental berkala dengan memberikan tips-tips kesehatan mental yang disampaikan melalui sarana komunikasi internal.
9. Memberikan vaksin influenza dan vitamin.
10. Melakukan sosialisasi *First Aid Fundamentals*.

## Pelatihan serta Sosialisasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja bagi Karyawan

Selain menyusun kebijakan dan menyediakan berbagai sarana dan prasarana terkait K3, LGI juga mengikutsertakan karyawan dalam berbagai program pelatihan dan sosialisasi terkait K3 yang rutin dilaksanakan. Pelatihan K3 ini mencakup berbagai aspek penting, mulai dari simulasi kebakaran dan gempa yang dilakukan secara berkala untuk mempersiapkan karyawan menghadapi situasi darurat. Dalam simulasi ini, karyawan diajarkan cara evakuasi yang benar, mengenal jalur evakuasi, dan prosedur keselamatan yang harus diikuti selama keadaan darurat.

17. Sustainable Finance Action Program Guidelines.
18. Work Instructions on Energy Saving, Water Consumption, and Waste Management Procedures.

LGI ensures that all employees understand OHS Policy by conducting dissemination at all management levels regardless of gender.

## Programs Related to Occupational Health and Safety

LGI has implemented the following OHS-related programs.

1. Conducting regular medical check-ups on all *menial* employees at the Company's operational head office by doctors from the Medical Committee.
2. Conducting regular dissemination on OHS, which includes simulations during fire and earthquakes, as well as evacuation routes.
3. Providing first aid kits (P3K) and other medicines.
4. Providing mosquito traps and mosquito fogging tools and working with vendors to routinely carry out fogging and pest control every month.
5. Providing light fire extinguishers (APAR) at the head office and branch/marketing offices.
6. Providing regular guidance to employees on maintaining cleanliness in the office environment through posters or flyers.
7. Providing BPJS Health, BPJS Employment, and BPJS Employment Pension Insurance facilities.
8. Providing mental health facility and periodic mental health campaign by providing mental health tips submitted through internal communication facility.
9. Administering influenza vaccine and vitamins.
10. Conducting dissemination on First Aid Fundamentals.

## Training and Dissemination of Occupational Health and Safety for Employees

In addition to developing policies and providing various facilities and infrastructure related to OHS, LGI also involves employees in various training and dissemination programs related to OHS that are routinely carried out. This OHS training covers various important aspects, starting from fire and earthquake simulations which are carried out regularly to prepare employees for emergency situations. In these simulations, employees are taught how to evacuate properly, recognize evacuation routes, and safety procedures that must be followed during an emergency.

Selain itu, LGI menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang keselamatan, seperti kotak P3K di setiap titik strategis untuk pertolongan pertama dalam situasi darurat medis. Sebagai bagian dari upaya pencegahan penyakit, LGI juga melakukan *fogging* secara berkala dan menyediakan perangkap nyamuk di area kerja guna mencegah penyebaran penyakit yang ditularkan melalui nyamuk. Tak hanya itu, LGI memberikan pengarahannya berkala tentang kebersihan tempat kerja, memastikan lingkungan kerja tetap sehat dan bebas dari risiko kesehatan. Program ini dilakukan untuk menanamkan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan dan keselamatan di tempat kerja, sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang aman dan produktif bagi seluruh karyawan.

## Pemeriksaan Kesehatan Rutin

LGI menilai bahwa kesehatan karyawan merupakan prioritas utama dan salah satu cara untuk memastikan kesejahteraan karyawan adalah melalui pemeriksaan kesehatan rutin yang dilakukan oleh Komite Medis dan perawat yang kompeten. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memantau dan menjaga kesehatan karyawan dengan mengukur berbagai parameter penting, termasuk berat badan, tinggi badan, saturasi oksigen (SpO2), Indeks Masa Tubuh (IMT), dan tekanan darah. Selain itu, pemeriksaan juga mencakup pengukuran gula darah sewaktu, asam urat dan kolesterol, serta pemeriksaan fisik lainnya yang relevan. Dengan melakukan evaluasi menyeluruh ini, LGI dapat mendeteksi potensi masalah kesehatan lebih awal dan memberikan intervensi yang tepat.

Karyawan tidak hanya mendapatkan hasil pemeriksaan, tetapi juga diberi edukasi kesehatan yang penting. LGI menyediakan *flyer* dan materi edukasi yang berisi pedoman gizi seimbang khusus untuk mereka yang memiliki masalah kesehatan, seperti diabetes, kolesterol tinggi, atau asam urat. Hal ini bertujuan untuk membantu karyawan memahami dan menerapkan pola makan sehat yang sesuai dengan kebutuhan kesehatannya.

## Program Employee Experience

Dalam rangka meningkatkan pengalaman karyawan dan mendorong gaya hidup sehat, LGI secara berkesinambungan telah melaksanakan program *Employee Experience* yang dinamakan LGI Ultra 2024. Program ini dibuat untuk mempromosikan aktivitas fisik melalui berbagai kegiatan olahraga yang menarik, termasuk berjalan kaki, bersepeda, dan berlari. LGI Ultra 2024 menawarkan berbagai target dan tantangan yang menginspirasi karyawan untuk berpartisipasi dan aktif secara fisik. Tantangan-tantangan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kebugaran, tetapi juga untuk membangun semangat tim dan mempererat hubungan antar karyawan.

Furthermore, LGI provides safety support facilities, such as first aid kits at every strategic point for first aid in medical emergencies. As part of its disease prevention efforts, LGI also conducts regular fogging and provides mosquito traps in the work area to prevent the spread of mosquito-borne diseases. Not only that, LGI provides periodic briefings on workplace hygiene, ensuring the work environment remains healthy and free from health risks. This program is conducted to instill awareness of the importance of maintaining health and safety in the workplace, while creating a safe and productive work environment for all employees.

## Routine Medical Check-Up

LGI regards employee health as a top priority and one of the ways to ensure employee well-being is through regular medical check-ups conducted by the Medical Committee and competent nurses. These check-ups aim to monitor and maintain employee health by measuring various important parameters, including weight, height, oxygen saturation (SpO2), Body Mass Index (BMI), and blood pressure. In addition, the check-ups also include measurements of blood sugar, uric acid and cholesterol, as well as other relevant physical examinations. By conducting these comprehensive evaluations, LGI can detect potential health issues early and provide appropriate interventions.

Employees are not only provided with check-up results, but also important health education. LGI provides flyers and educational materials containing balanced nutrition guidelines specifically for those with health concerns, such as diabetes, high cholesterol, or uric acid. This aims to help employees understand and implement a healthy diet that suits their health needs.

## Employee Experience Program

In order to enhance employee experience and encourage a healthy lifestyle, LGI has continuously implemented an Employee Experience program called LGI Ultra 2024. The program was created to promote physical activity through a variety of exciting sports activities, including walking, cycling, and running. LGI Ultra 2024 offers various targets and challenges that inspire employees to participate and be physically active. These challenges not only aim to improve fitness, but also to build team spirit and strengthen relationships among employees.

Melalui program LGI Ultra 2024, seluruh karyawan berhasil menempuh total jarak sejauh 120.000 kilometer dengan aktivitas berjalan kaki, bersepeda, dan berlari. Uraian lebih lengkap mengenai program *Employee Experience* disampaikan dalam Laporan Tahunan LGI yang disusun terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

Through LGI Ultra 2024 program, all employees successfully covered a total distance of 120,000 kilometers with walking, cycling, and running activities. A more complete description of Employee Experience program is provided in LGI's Annual Report, which is prepared separately from this Sustainability Report.

## Perbaikan Sarana dan Prasarana Kerja

Di tahun 2024, LGI melakukan perbaikan sarana dan prasarana kerja dengan total biaya sebesar Rp611,05 juta. Informasi perbaikan sarana dan prasarana kerja yang dilakukan diuraikan sebagai berikut.

## Repairment of Work Facilities and Infrastructure

In 2024, LGI repaired its work facilities and infrastructure at a total cost of Rp611.05 million. Information on the repair of work facilities and infrastructure is described as follows.

| Kegiatan Activities                                                                                                                                                                                                                                            | Jumlah Biaya Total Cost (Rp) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Uang muka renovasi gedung Blok M No. 18 lantai 3 (IST Division) periode Desember 2024<br>Down payment for renovation of Blok M build-ing No. 18, 3 <sup>rd</sup> floor (IST Division), for the period of December 2024                                         | 120.500.000                  |
| Renovasi kantor cabang Balikpapan periode 2024 (pembayaran pelunasan/termin IV) & pelapisan HPL 2 pintu & pengecatan dinding pantry<br>Renovation of Balikpapan branch office period of 2024 (repayment/term IV) & HPL coating 2 doors & pantry wall painting) | 12.150.000                   |
| Renovasi kantor cabang Balikpapan periode 2024 (pembayaran termin III)<br>Renovation of Balikpapan branch office period of 2024 (term III payment)                                                                                                             | 15.225.000                   |
| Renovasi kantor cabang Balikpapan periode 2024 (DP pembayaran termin I)<br>Renovation of Balikpapan branch office period of 2024 (down payment of term I payment)                                                                                              | 50.750.000                   |
| Renovasi kantor cabang Balikpapan periode 2024 (pembayaran termin II)<br>Renovation of Balikpapan branch office period of 2024 (term II payment)                                                                                                               | 25.375.000                   |
| Renovasi kantor cabang Makassar (Wisma Kalla) periode Oktober 2024 (termin 3 (10%) - paid off)<br>Renovation of Makassar branch office (Wisma Kalla) period of October 2024 (term 3 (10%) - paid off)                                                          | 18.170.000                   |
| Renovasi kantor cabang Makassar (Wisma Kalla) periode Agustus 2024 (DP 60%)<br>Renovation of Makassar branch office (Wisma Kalla) period of August 2024 (60% DP)                                                                                               | 109.020.000                  |
| Renovasi kantor cabang Makassar (Wisma Kalla) periode Juli 2024 (DP 30%)<br>Renovation of Makassar branch office (Wisma Kalla) period of July 2024 (30% DP)                                                                                                    | 54.510.000                   |
| Biaya penambahan renovasi lounge LGI kantor cabang Surabaya periode 2024<br>The cost of additional renovations to Surabaya branch office's LGI lounge for the period of 2024                                                                                   | 27.750.000                   |
| Biaya renovasi lounge LGI kantor cabang Surabaya periode 2024<br>The cost of renovating LGI lounge at Surabaya branch office for the period of 2024                                                                                                            | 117.600.000                  |
| <b>Jumlah Total</b>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>611.050.000</b>           |

# Dampak Pelaksanaan Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

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

Pengelolaan ketenagakerjaan dan K3 di lingkungan LGI memberikan dampak sebagai berikut.

The management of labor and OHS within LGI has the following impacts.

### Tingkat Perputaran Karyawan

Tingkat perputaran karyawan merupakan salah satu indikator penting yang dipantau untuk memastikan kepuasan karyawan. Melalui berbagai inisiatif seperti program pengembangan karier, pelatihan keterampilan, dan fasilitas yang mendukung, LGI berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang stabil dan produktif. Upaya ini bertujuan untuk mengurangi tingkat perputaran karyawan dan mempertahankan talenta terbaik yang diperlukan untuk pertumbuhan LGI di masa depan.

### Employee Turnover Rate

Employee turnover rate is one of the important indicators monitored to ensure employee satisfaction. Through various initiatives such as career development programs, skills training, and supportive facilities, LGI strives to create a stable and productive work environment. These efforts aim to reduce employee turnover and retain the best talent needed for LGI's future growth.

Informasi mengenai tingkat perputaran karyawan LGI selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

Information regarding LGI's employee turnover rate for the past 3 years is outlined below.

| Uraian<br>Description                                          | 2024         |                  | 2023         |                  | 2022         |                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|
|                                                                | Pria<br>Male | Wanita<br>Female | Pria<br>Male | Wanita<br>Female | Pria<br>Male | Wanita<br>Female |
| Karyawan Masuk<br>Incoming Employees                           | 37           | 47               | 39           | 50               | 27           | 46               |
| Karyawan Keluar<br>Outgoing Employees                          | 32           | 39               | 26           | 38               | 53           | 65               |
| Jumlah Karyawan<br>Total Employees                             | 226          | 277              | 216          | 262              | 205          | 246              |
| Tingkat Perputaran Karyawan (%)<br>Employees Turnover Rate (%) | 14,50        |                  | 14,10        |                  | 15,98        |                  |

Pada tahun 2024, jumlah rekrutmen karyawan baru LGI mencapai 84 orang atau 16,69% dari jumlah karyawan. Sementara itu, sebanyak 71 orang atau 14,12% dari jumlah karyawan telah meninggalkan LGI dengan berbagai alasan.

In 2024, the number of new employee recruitment of LGI reached 84 people or 16.69% of the total number of employees. Meanwhile, as many as 71 people or 14.12% of the total number of employees have left LGI for various reasons.

### Tingkat Kecelakaan Kerja

Selama 3 tahun terakhir, LGI berhasil menjaga catatan keselamatan kerja yang sangat baik dengan tidak adanya kecelakaan kerja yang tercatat. Dengan capaian ini, maka frekuensi kecelakaan kerja dari jumlah karyawan adalah nihil atau 0 serta persentase kecelakaan kerja serius yang berakibat cedera serius dan fatal dari jumlah pegawai adalah nihil atau 0%. Prestasi ini mencerminkan komitmen kuat LGI terhadap penerapan standar keselamatan yang ketat dan

### Occupational Accident Rate

Over the past 3 years, LGI has maintained an excellent safety record with no occupational accidents recorded. With this achievement, the frequency of occupational accidents from the number of employees is zero or 0 and the percentage of serious occupational accidents resulting in serious and fatal injuries from the number of employees is zero or 0%. This achievement reflects LGI's strong commitment to the implementation of strict safety standards and an effective

program keselamatan kerja yang efektif. Melalui pelatihan berkala, pengawasan ketat, dan penerapan protokol K3 di setiap lini operasional, LGI terus berupaya memastikan lingkungan kerja yang aman bagi seluruh karyawan.

safety program. Through regular training, close supervision, and the implementation of OHS protocols in every operational line, LGI continues to ensure a safe working environment for all employees.

## Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

### Complaints Mechanism on Employment, Occupational Health and Safety Issues

LGI menyediakan mekanisme pengaduan yang jelas dan terstruktur untuk menangani masalah ketenagakerjaan dan K3 guna memastikan kesejahteraan karyawan. Setiap pengaduan terkait kecelakaan kerja dapat disampaikan kepada *person in charge* dari tim *Compensation & Benefit*, sementara untuk masalah keselamatan kerja, karyawan dapat melapor kepada Departemen *General Service*. Seluruh pengaduan yang diterima akan diproses dan ditindaklanjuti secara profesional. Sepanjang 3 tahun terakhir, LGI tidak menerima laporan pengaduan terkait ketenagakerjaan dan K3 yang mencerminkan komitmen LGI terhadap lingkungan kerja yang aman dan terlindungi telah berjalan dengan baik.

LGI provides a clear and structured complaints mechanism to handle labor and OHS issues to ensure employee welfare. Any complaints related to occupational accidents can be submitted to the person in charge of the Compensation & Benefit team, while for occupational safety issues, employees can report to the General Service Department. All complaints received will be processed and followed up professionally. Throughout the last 3 years, LGI has not received any complaints related to employment and OHS, which reflects LGI's commitment to a safe and protected work environment.

## Biaya Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

### Employment, Occupational Health and Safety Management Cost

Biaya yang dikeluarkan LGI untuk pengelolaan ketenagakerjaan dan K3 selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

The expense incurred by LGI for labor and OHS management over the past 3 years is outlined below.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

| Uraian                               | 2024            | 2023          | 2022            | Health Protocol Cost                           |
|--------------------------------------|-----------------|---------------|-----------------|------------------------------------------------|
| Biaya Protokol Kesehatan             | 5.361,79        | 257,40        | 540,01          | Health Protocol Cost                           |
| Biaya Perbaikan Sarana dan Prasarana | 611,05          | 657,06        | 553,92          | Facilities and Infrastructures Repairment Cost |
| Biaya K3 Lainnya                     | 3,82            | 4,73          | -               | Other OHS Costs                                |
| <b>Jumlah</b>                        | <b>5.976,66</b> | <b>919,19</b> | <b>1.093,93</b> | <b>Total</b>                                   |



## Menyediakan Produk dan Jasa yang Berkualitas

### Providing Quality Products and Services

**“LGI berfokus pada penyediaan produk dan jasa berkualitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan standar terbaik, melalui inovasi berkelanjutan, layanan yang andal, serta komitmen untuk memberikan pengalaman yang unggul dan solusi yang tepat guna.”**

**“LGI focuses on providing quality products and services designed to meet customer needs to the highest standards, through continuous innovation, reliable service, and a commitment to delivering superior experiences and tailored solutions.”**

Di dunia asuransi yang semakin kompetitif, penyediaan produk dan layanan berkualitas merupakan kunci utama untuk membangun hubungan yang kuat dengan nasabah. LGI berkomitmen untuk menghadirkan solusi asuransi yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi nasabah melalui berbagai inovasi dan layanan yang terintegrasi. Setiap produk diberikan dengan mempertimbangkan kemudahan akses, keamanan transaksi, dan nilai tambah yang bermanfaat bagi nasabah. Dengan pemahaman mendalam mengenai kebutuhan nasabah, LGI memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar industri, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan.

Menjadikan nasabah sebagai prioritas utama merupakan prinsip yang diterapkan secara konsisten dalam setiap aspek operasional LGI. Mulai dari pelayanan nasabah yang responsif hingga pengembangan produk yang berorientasi pada kepuasan nasabah, setiap langkah diambil untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan nasabah terpenuhi dengan optimal. LGI secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan layanan melalui *feedback* nasabah dan adaptasi terhadap perubahan tren pasar, sehingga nasabah merasa dihargai dan didukung sepenuhnya. Dengan fokus yang kuat pada kepuasan nasabah, LGI berupaya untuk membangun kepercayaan jangka panjang dan menciptakan nilai yang berkelanjutan.

In the increasingly competitive insurance world, providing quality products and services is the key to building strong relationships with customers. LGI is committed to providing insurance solutions that meet customers' needs and expectations through various innovations and integrated services. Each product is delivered with ease of access, transaction security, and added value that benefits customers. With a deep understanding of customer needs, LGI ensures that every service provided does not only meet industry standards, but also delivers a satisfying experience.

Putting customers first is a consistent principle applied in every aspect of LGI's operations. From responsive customer service to customer satisfaction-oriented product development, every step is taken to ensure that customer needs and expectations are optimally met. LGI continuously strives to improve its services through customer feedback and adaptation to changing market trends, so that customers feel fully valued and supported. With a strong focus on customer satisfaction, LGI strives to build long-term trust and create sustainable value.

## Komitmen Layanan Setara kepada Nasabah [POJK F.17]

### Equal Service Commitment to Customers

Komitmen layanan setara kepada nasabah merupakan salah satu prinsip utama yang dipegang teguh oleh LGI dalam memberikan pelayanan terbaik. LGI berupaya memastikan bahwa setiap nasabah, tanpa memandang latar belakang, mendapatkan akses yang sama terhadap produk dan layanan yang tersedia. Melalui pendekatan yang transparan, adil, dan profesional, LGI berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan kualitas layanan yang konsisten. Dengan demikian, setiap nasabah merasa dihargai dan didukung secara optimal dalam mencapai tujuan finansial mereka, sejalan dengan nilai-nilai inklusivitas dan keadilan yang dijunjung LGI.

The commitment of equal service to customers is one of the main principles that LGI adheres to in providing the best service. LGI strives to ensure that every customer, regardless of background, has equal access to available products and services. Through a transparent, fair, and professional approach, LGI is committed to meeting customer needs with consistent service quality. As such, every customer feels valued and optimally supported in achieving their financial goals, in line with LGI's values of inclusivity and fairness.

## Pelindungan bagi Nasabah [POJK F.27]

### Protection for Customers

Dalam upaya memberikan rasa aman dan perlindungan yang optimal bagi nasabah, LGI memiliki serangkaian kebijakan dan langkah-langkah yang bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah sesuai dengan POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Setiap produk asuransi yang ditawarkan, baik asuransi kesehatan maupun asuransi umum, bertujuan untuk memberikan jaminan perlindungan sesuai dengan kebutuhan nasabah, yang meliputi individu maupun korporasi. Komitmen ini juga dikuatkan dengan keberadaan Unit Pelindungan Konsumen dan Masyarakat yang juga bertanggung jawab sebagai unit layanan pengaduan nasabah.

In order to provide a sense of security and optimal protection for customers, LGI has a series of policies and measures aimed at protecting customer interests in accordance with POJK No. 22 of 2023 on Consumer and Community Protection and Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. Every insurance product offered, both health insurance and general insurance, aims to provide protection guarantees according to customer needs, which include individuals and corporations. This commitment is also strengthened by the existence of the Consumer and Public Protection Unit, which is also responsible as a customer complaint service unit.

LGI senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan solusi asuransi yang dirancang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Proses perlindungan dimulai dari tahap awal, yaitu pengembangan desain produk dan layanan, berlanjut ke proses penjualan, perlindungan asuransi, hingga layanan nasabah yang berkelanjutan serta penanganan keluhan selama nasabah menjadi bagian dari LGI. Dalam proses penjualan, LGI mengutamakan transparansi dengan memberikan informasi yang jelas, akurat, dan komprehensif. Hal ini bertujuan agar nasabah dapat membuat keputusan yang tepat berdasarkan kebutuhan dan preferensi mereka. LGI juga menyediakan berbagai pilihan produk dengan tingkat risiko dan perlindungan yang disesuaikan, memastikan setiap nasabah mendapatkan solusi yang relevan dan bermanfaat.

LGI is always committed to improving service quality by providing insurance solutions designed according to customer needs. The protection process starts from the initial stage, which is the development of product and service design, continuing to the sales process, insurance protection, to ongoing customer service and complaint handling while the customer is part of LGI. In the sales process, LGI prioritizes transparency by providing clear, accurate, and comprehensive information. This is so that customers can make the right decision based on their needs and preferences. LGI also provides a wide selection of products with customized risk and protection levels, ensuring each customer gets a relevant and useful solution.

Perlindungan terhadap nasabah tidak berhenti hanya pada tahap pembelian polis asuransi. LGI terus memperhatikan kebutuhan nasabah sepanjang masa kepemilikan polis dengan menyediakan layanan nasabah yang responsif, profesional, dan mudah diakses. Nasabah dapat dengan cepat mendapatkan informasi, bantuan, atau dukungan yang diperlukan kapan pun dibutuhkan. Selain itu, LGI mengelola mekanisme penanganan keluhan nasabah secara efektif. Setiap keluhan dianggap sebagai peluang untuk memperbaiki layanan dan meningkatkan kualitas. Dengan pendekatan proaktif dan solutif, LGI memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan cepat, adil, dan memuaskan, sehingga menciptakan pengalaman yang positif bagi nasabah. Komitmen ini tidak hanya mendukung kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap LGI.

Customer protection does not stop at the stage of purchasing an insurance policy. LGI continues to pay attention to customer needs throughout the policy tenure by providing responsive, professional, and accessible customer service. Customers can quickly get the necessary information, assistance or support whenever needed. In addition, LGI manages an effective customer complaint handling mechanism. Every complaint is considered as an opportunity to improve services and enhance quality. With a proactive and solution-based approach, LGI ensures that every complaint is handled quickly, fairly, and satisfactorily, creating a positive customer experience. This commitment not only supports customer satisfaction, but also strengthens customer trust and loyalty to LGI.

## Jumlah Produk yang Ditarik Kembali [POJK F.29]

### Number of Products Recalled

Berdasarkan hasil tinjauan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala, LGI memastikan bahwa hingga akhir tahun 2024, seluruh produk dan/atau layanan asuransi yang ditawarkan tetap memenuhi standar dan ketentuan yang berlaku. Tidak terdapat produk atau layanan LGI yang dinyatakan bermasalah oleh regulator, sehingga tidak diperlukan tindakan penarikan kembali atau penghentian penjualan.

Based on the results of periodic reviews and evaluations, LGI ensures that until the end of 2024, all insurance products and/or services offered had met applicable standards and regulations. There are no LGI products or services declared problematic by regulators, so no recall or stop-sale action was required.

Hal ini mencerminkan komitmen LGI dalam menjaga kualitas, kepatuhan terhadap regulasi, serta kepercayaan nasabah dan pemangku kepentingan. Dengan mengedepankan evaluasi yang konsisten, LGI terus memastikan bahwa setiap produk dan layanan yang ditawarkan memberikan perlindungan dan manfaat terbaik bagi masyarakat.

This reflects LGI's commitment to maintaining quality, regulatory compliance, and customer and stakeholder trust. By prioritizing consistent evaluation, LGI continues to ensure that every product and service offered provides the best protection and benefits for the community.

## Dampak Produk/Layanan [POJK F.28]

### Impacts of Products/Services

LGI secara konsisten melakukan evaluasi terhadap produk dan layanan yang telah diperkenalkan kepada nasabah untuk memastikan kualitas dan relevansinya. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi mencerminkan respons positif terhadap produk LGI, sejalan dengan proyeksi pertumbuhan industri asuransi nasional sepanjang tahun 2024. Hal ini juga terlihat dari

LGI consistently evaluates the products and services it has introduced to customers to ensure their quality and relevance. The increasing public awareness towards the importance of insurance reflects a positive response to LGI's products, in line with the projected growth of national insurance industry throughout 2024. This was also evident from the increase in premium income and claim payments in the general

peningkatan pendapatan premi dan pembayaran klaim pada sektor asuransi umum. Namun, penggunaan produk asuransi tidak terlepas dari sejumlah tantangan. Di antaranya adalah potensi tambahan beban keuangan akibat premi, ketidaksesuaian produk dengan kebutuhan atau profil risiko nasabah, kompleksitas dalam proses klaim, serta risiko penghentian polis bagi nasabah yang tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran premi secara rutin.

Untuk mengantisipasi tantangan tersebut, LGI berfokus pada penyediaan informasi yang transparan dan edukasi yang memadai mengenai manfaat, premi, serta syarat dan ketentuan klaim. Produk asuransi juga dirancang agar lebih sesuai dengan kebutuhan individu nasabah. Selain itu, LGI terus memperkuat layanan nasabah dan meningkatkan efisiensi pengelolaan klaim untuk memberikan pengalaman terbaik dan menjaga kepuasan nasabah. Dengan pendekatan ini, LGI tidak hanya berkomitmen untuk mengurangi risiko bagi nasabah, tetapi juga untuk memperkuat kontribusinya dalam mendukung industri asuransi yang inklusif dan berkelanjutan.

insurance sector. However, the use of insurance products does not come without a number of challenges. Among these are the potential for additional financial expenses due to premiums, product mismatches with customer needs or risk profiles, complexity in claims process, and the risk of policy termination for customers who cannot meet regular premium payment obligations.

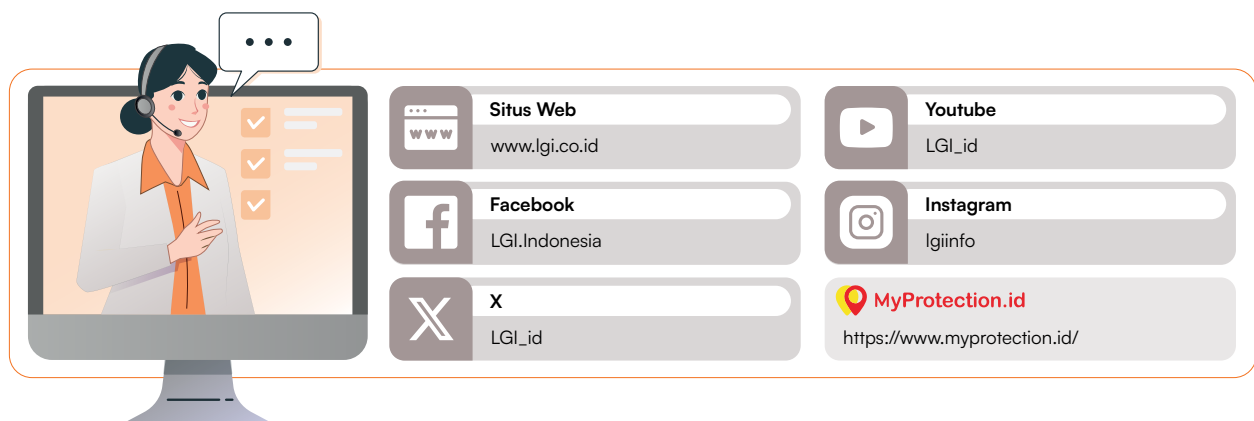
To address these challenges, LGI focuses on providing transparent information and adequate education on benefits, premiums, and claim terms and conditions. Insurance products are also designed to better suit customers' individual needs. In addition, LGI continues to strengthen customer service and improve claims management efficiency to provide the best experience and maintain customer satisfaction. With this approach, LGI is not only committed to reducing risk for customers, but also to strengthening its contribution in supporting an inclusive and sustainable insurance industry.

## Informasi Produk dan Layanan

### Product and Service Information

Informasi mengenai produk dan layanan LGI dapat diakses dengan mudah oleh setiap nasabah melalui berbagai saluran komunikasi yang disediakan. Nasabah dapat mengunjungi situs web resmi atau mendatangi kantor cabang terdekat untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat. LGI juga menyediakan brosur digital dan cetak, serta platform media sosial untuk memberikan *update* terbaru tentang produk dan layanan yang tersedia. Dengan beragam saluran ini, LGI berkomitmen memastikan transparansi dan kemudahan akses informasi bagi seluruh nasabah.

Information about LGI products and services are easily accessible to every customer through various communication channels provided. Customers are welcome to visit the official website or visit the nearest branch office to obtain complete and accurate information. LGI also provides digital and printed brochures, as well as social media platforms providing the latest updates on available products and services. With these various channels, LGI is committed to ensuring transparency and easy access to information for all customers.



## Inovasi Produk dan Layanan [POJK F.26]

### Product and Service Innovation

Transformasi digital yang berlangsung di era Society 5.0 telah mengubah perilaku dan harapan nasabah, memicu peningkatan permintaan terhadap produk asuransi yang praktis, efisien, terjangkau, aman, dan adil. Menyadari perubahan ini, LGI melihatnya sebagai peluang strategis untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan asuransinya. Salah satu langkah inovatif yang diambil adalah pengembangan produk dan layanan asuransi berbasis perilaku. Pendekatan ini memungkinkan LGI untuk menyesuaikan produk dan layanan sesuai dengan pola perilaku nasabah, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka secara lebih personal.

Sebagai bagian dari komitmen ini, LGI menjadikan optimalisasi teknologi digital sebagai prioritas utama dalam pengembangan produk dan layanan. Hingga akhir 2024, LGI telah menghadirkan sejumlah layanan berbasis digital, termasuk dalam asuransi perjalanan, kendaraan bermotor, dan kesehatan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, LGI tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat proses klaim, tetapi juga memberikan pengalaman nasabah yang lebih nyaman melalui platform yang mudah diakses dan digunakan. Melalui langkah-langkah inovatif ini, LGI terus berkomitmen untuk memberikan solusi asuransi yang relevan dengan kebutuhan zaman, sekaligus memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah.

### Layanan Nasabah Berbasis Digital

Dengan memanfaatkan teknologi terkini, LGI menyediakan berbagai platform digital yang memudahkan nasabah mengakses layanan, melakukan transaksi, dan mendapatkan informasi secara cepat dan praktis, kapan saja dan di mana saja. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga mempercepat proses pelayanan, mendukung transparansi, dan mempermudah pengelolaan akun. Sepanjang tahun 2024, LGI telah melakukan berbagai inovasi, termasuk:

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

The digital transformation taking place in the Society 5.0 era has changed customer behavior and expectations, triggering increased demand for insurance products that are practical, efficient, affordable, safe, and fair. Recognizing this change, LGI sees it as a strategic opportunity to continue to innovate and improve the quality of its insurance services. One of the innovative steps taken is the development of behavior-based insurance products and services. This approach allows LGI to tailor products and services according to customer behavior patterns, thereby meeting their needs and preferences in a more personalized manner.

As part of this commitment, LGI regards the optimization of digital technology as a top priority in product and service development. Until the end of 2024, LGI had presented a number of digital-based services, including in travel, motor vehicle, and health insurance. By utilizing digital technology, LGI not only improves operational efficiency and speeds up the claims process, but also provides a more convenient customer experience through a platform that is easy to access and use. Through these innovative measures, LGI continues to be committed to providing insurance solutions that are relevant to the needs of times, while strengthening long-term relationships with customers.

### Digital-Based Customer Service

By capitalizing the latest technology, LGI provides various digital platforms that make it easy for customers to access services, make transactions, and get information quickly and practically, anytime and anywhere. These innovations not only increase customer convenience, but also speed up the service process, support transparency, and simplify account management. Throughout 2024, LGI had made various innovations, including:

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



### eBenefit Health

Aplikasi ini digunakan bagi nasabah asuransi kesehatan untuk memudahkan dalam melihat status kepesertaan, *ecard*, jumlah klaim yang dibayarkan, status proses klaim, buku panduan, daftar rumah sakit dan klinik rekanan, prosedur klaim, membuat janji temu dengan dokter (*doctor appointment*), layanan *online doctor* (LGI Telemed dan Good Doctor), serta LGI Fit. Untuk memudahkan layanan komunikasi dengan pemegang polis, selain tersambung dengan layanan *contact center*, aplikasi ini juga telah dilengkapi dengan layanan *chatting* secara robotik dan berbasis pada *machine learning* dengan nama "Livia" *chatbot*. Layanan aplikasi ini bisa diakses melalui aplikasi berbasis iOS maupun Android.

This application is used for health insurance customers for easy viewing of membership status, *ecard*, total claims paid, claim process status, guidebook, list of partner hospitals and clinics, claim procedures, making doctor appointments, online services doctor (LGI Telemed and Good Doctor), and LGI Fit. To facilitate communication services with policy holders, apart from being connected to contact center services, this application is also equipped with a robotic chat service based on machine learning with the name "Livia" chatbot. This application service can be accessed via iOS and Android based applications.

### eBenefit General

Aplikasi ini digunakan bagi nasabah asuransi umum untuk memudahkan dalam administrasi polis produk asuransi umum (*general*) yang dimiliki, status pengajuan klaim, jumlah klaim yang dibayarkan, daftar bengkel rekanan, dan prosedur dalam klaim. Seperti halnya di eBenefit Health, aplikasi ini memudahkan layanan komunikasi dengan pemegang polis, selain tersambung dengan layanan *contact center*, aplikasi ini juga sedang dikembangkan untuk dapat berkomunikasi dengan layanan *chatting* secara robotik dan berbasis pada *machine learning*. Layanan aplikasi ini bisa diakses melalui aplikasi berbasis iOS dan Android.

This application is used for general insurance customers to facilitate the administration of their general insurance product policies, claim submission status, total claims paid, list of partner workshops, and claim procedures. As with eBenefit Health, this application makes communication services with policy holders easier, apart from connecting to contact center services, this application is also being developed to be able to communicate with chat services robotically and based on machine learning. This application service can be accessed via iOS and Android based applications.

### 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.

### LGI Agency Dashboard

Layanan aplikasi yang didesain eksklusif bagi agen Perseroan yang dibuat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi agen dalam berinteraksi dengan Perseroan. Melalui LGI Agency Dashboard, agen dapat memeriksa data secara *real time*, 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 LGI Agency Dashboard, 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

Dalam rangka meningkatkan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan proses dan penyelesaian klaim, LGI melakukan beberapa inisiatif yang diuraikan sebagai berikut.

1. Pengajuan klaim kendaraan bermotor lebih mudah dan cepat dilakukan melalui 267 bengkel rekanan yang tersebar di seluruh kota di Indonesia, serta melalui platform [www.myprotection.id](http://www.myprotection.id).

## Convenience of Claim Process and Settlement

In order to improve the convenience for customers to process and settle claims, LGI undertook several initiatives which are described below.

1. Submission of motor vehicle claims is easier and faster in 267 partner workshops spread across cities in Indonesia, as well as via [www.myprotection.id](http://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 *Personal Medical Assistant/PMA* (Meditap) 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,- 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 2.345 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 Meditap 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 *Personal Medical Assistant/PMA* (Meditap) 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 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 2,345 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 Meditap 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

Program *Health Talk* yang diadakan oleh LGI merupakan inisiatif yang dilaksanakan khusus untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan nasabah mengenai kesehatan dan kesejahteraan. Dalam pelaksanaannya, LGI bekerja sama dengan beberapa rumah sakit untuk menyelenggarakan sesi edukatif yang rutin. Program ini mencakup berbagai topik kesehatan, mulai dari pencegahan penyakit hingga gaya hidup sehat, yang disampaikan oleh para ahli medis dan profesional kesehatan. Dengan kolaborasi ini, LGI bertujuan untuk memberikan nilai tambah kepada nasabah asuransi kesehatan, membantu nasabah membuat keputusan yang lebih baik mengenai kesehatannya, dan mendukung dalam menjalani hidup yang lebih sehat dan seimbang.

Pada tahun 2024, LGI telah melaksanakan program *Health Talk* sebanyak 41 kali dengan jumlah peserta sebanyak 3.028 orang. Beberapa program *Health Talk* yang telah diselenggarakan diuraikan sebagai berikut.

LGI's *Health Talk* program is an initiative undertaken specifically to increase customer awareness and knowledge on health and wellness. In its implementation, LGI collaborates with several hospitals to organize regular educational sessions. The program covers a wide range of health topics, from disease prevention to healthy lifestyles, delivered by medical experts and healthcare professionals. With this collaboration, LGI aims to provide added value to health insurance customers, help customers make better decisions about their health, and support them in leading a healthier and more balanced life.

In 2024, LGI conducted 41 *Health Talk* programs with a total of 3,028 participants. Some of the *Health Talk* programs held are described below.



17 Januari 2024  
January 17<sup>th</sup>, 2024

### **Health Talk - Sleep Well, Live Well: Tips and Tricks for Restorative Rest**

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk "Sleep Well, Live Well: Tips and Tricks for Restorative Rest" bersama dr. Puspasari, Sp.N dari Bethsaida Hospital. Acara ini membahas pentingnya kualitas tidur dalam menjaga kesehatan dan produktivitas, serta berbagai faktor yang memengaruhinya. Dalam sesi ini, peserta mendapatkan wawasan tentang dampak tidur terhadap risiko penyakit, kesehatan mental, dan strategi meningkatkan kualitas tidur, termasuk pola tidur ideal, pengelolaan stres, dan kebiasaan sehat sebelum tidur. Kegiatan diakhiri dengan sesi tanya jawab interaktif dan penghargaan bagi 5 penanya terbaik.

LGI held a *Health Talk* entitled "Sleep Well, Live Well: Tips and Tricks for Restorative Rest" with Dr. Puspasari, Sp.N from Bethsaida Hospital. This event discussed the importance of sleep quality in maintaining health and productivity, as well as the various factors that affect it. In this session, participants gained insight into the impact of sleep on disease risk, mental health, and strategies to improve sleep quality, including ideal sleep patterns, stress management, and healthy habits before bed. The activity ended with an interactive Q&A session and awards for the 5 best questioners.



23 Februari 2024  
February 23<sup>rd</sup>, 2024

### **Health Talk - Skincare Harmony: Understanding The Way to Healthy Skin**

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk "Skincare Harmony: Understanding The Way to Healthy Skin" bersama dr. Febrina Felicia Somba, Sp.KK, M.Kes, FINS DV, FAADV dari Mayapada Hospital Tangerang. Sesi ini membahas pentingnya menjaga kesehatan kulit melalui perawatan yang tepat, pemilihan produk sesuai tipe kulit, serta pencegahan penuaan dini. Peserta juga mendapatkan panduan praktis dalam menggunakan *skincare*, seperti pemakaian tabir surya, hidrasi yang cukup, serta pola hidup sehat untuk menjaga kesehatan kulit jangka panjang. Acara ditutup dengan sesi tanya jawab interaktif untuk memperdalam pemahaman peserta mengenai perawatan kulit yang optimal.

LGI held a *Health Talk* entitled "Skincare Harmony: Understanding The Way to Healthy Skin" with Dr. Febrina Felicia Somba, Sp.KK, M.Kes, FINS DV, FAADV from Mayapada Hospital Tangerang. This session discussed the importance of maintaining healthy skin through proper care, selecting products according to skin type, and preventing premature aging. Participants also received practical guidance in using *skincare*, such as the use of sunscreen, adequate hydration, and a healthy lifestyle to maintain long-term skin health. The event was closed with an interactive Q&A session to deepen participants' understanding of optimal *skincare*.



20 Maret 2024  
March 20<sup>th</sup>, 2024

**Health Talk - Bahaya Asam Urat dan Tips Pengelolaannya**  
**Health Talk - The Dangers and Tips for Managing Uric Acid**

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk “Bahaya Asam Urat dan Tips Pengelolaannya” bersama dr. Yani Kurniawan, Sp.PD dari Rumah Sakit Hermina Depok. Acara ini membahas pentingnya mengontrol kadar asam urat untuk mencegah risiko Gout Arthritis dan gangguan ginjal, serta mengenali gejala dan faktor pemicunya. Peserta mendapatkan pemahaman mengenai makanan yang harus dihindari, pentingnya pola hidup sehat, serta langkah-langkah pengelolaan asam urat, seperti diet rendah purin, olahraga rutin, dan menjaga hidrasi tubuh. Sesi ditutup dengan pesan untuk selalu menjaga keseimbangan pola makan dan gaya hidup guna mencegah komplikasi kesehatan akibat asam urat.

LGI held a Health Talk entitled “The Dangers and Tips for Managing Uric Acid” with Dr. Yani Kurniawan, Sp.PD from Hermina Depok Hospital. This event discussed the importance of controlling uric acid levels to prevent the risk of Gout Arthritis and kidney disorders, as well as recognizing symptoms and triggering factors. Participants gained an understanding of foods to avoid, the importance of a healthy lifestyle, as well as steps to manage uric acid, such as a low-purine diet, regular exercise, and maintaining body hydration. The session concluded with a message to always maintain a balanced diet and lifestyle to prevent health complications due to gout.



25 April 2024  
April 25<sup>th</sup>, 2024

**Health Talk - Manage Your Cholesterol Level**  
**with a Healthy Lifestyle**

LGI menyelenggarakan *Health Talk* bertajuk “Manage Your Cholesterol Level with A Healthy Lifestyle” bersama dr. Surya Wijaya, Sp.PD secara daring melalui MS Teams. Acara ini membahas pentingnya menjaga kadar kolesterol dalam batas normal untuk mencegah risiko penyakit seperti jantung, *stroke*, dan gangguan metabolik. Peserta mendapatkan wawasan tentang dampak kolesterol tinggi serta strategi pengelolaannya melalui pola makan sehat, olahraga teratur, dan pengelolaan berat badan. Sesi ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya gaya hidup sehat dalam menjaga kesehatan jangka panjang.

LGI held a Health Talk titled “Manage Your Cholesterol Level with A Healthy Lifestyle” with Dr. Surya Wijaya, Sp.PD online through MS Teams. The event discussed the importance of keeping cholesterol levels within normal limits to prevent the risk of diseases such as heart disease, stroke, and metabolic disorders. Participants gained insight into the impact of high cholesterol as well as management strategies through a healthy diet, regular exercise, and weight management. The session is expected to raise awareness on the importance of a healthy lifestyle in maintaining long-term health.



22 Mei 2024  
May 22<sup>nd</sup>, 2024

**Healthy Habit, Healthy Heart:**  
**Lifestyle Changes for Blood Pressure Control**

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk “Healthy Habit, Healthy Heart: Lifestyle Changes for Blood Pressure Control” bersama dr. Joseph Kristopher Kun dan dr. Melyana, Sp.JP dari Rumah Sakit Graha Permata Ibu. Acara ini membahas pentingnya menjaga tekanan darah dalam batas normal untuk mencegah hipertensi serta berbagai komplikasi serius, seperti penyakit jantung dan *stroke*. Peserta mendapatkan pemahaman mengenai faktor risiko, metode pemeriksaan, serta strategi pengelolaan tekanan darah melalui pola makan sehat, olahraga rutin, dan pengelolaan stres. Diharapkan sesi ini dapat mendorong kesadaran akan pentingnya kebiasaan hidup sehat untuk menjaga kesehatan jangka panjang.

LGI held a Health Talk entitled “Healthy Habit, Healthy Heart: Lifestyle Changes for Blood Pressure Control” with Dr. Joseph Kristopher Kun and Dr. Melyana, Sp.JP from Graha Permata Ibu Hospital. The event discussed the importance of maintaining blood pressure within normal limits to prevent hypertension and various serious complications, such as heart disease and stroke. Participants gained an understanding of risk factors, examination methods, and blood pressure management strategies through a healthy diet, regular exercise, and stress management. It is hoped that this session can encourage awareness of the importance of healthy living habits to maintain long-term health.



19 Juni 2024  
June 19<sup>th</sup>, 2024

**Health Talk - Taking Action Against Dengue:**  
**Practical Tips to Protect Yourself**

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk “Taking Action Against Dengue: Practical Tips to Protect Yourself” bersama dr. Joseph Kun dan dr. Lingga Ramot Gumelar, Sp.PD dari Rumah Sakit Hermina Bitung. Acara ini membahas pentingnya pencegahan demam berdarah melalui pengenalan gejala, langkah-langkah penanganan, serta strategi efektif seperti tindakan 3M plus dan vaksinasi *dengue*. Peserta mendapatkan wawasan mengenai faktor risiko, komplikasi serius, seperti syok sindrom, serta pentingnya deteksi dini untuk mengurangi dampak penyakit. Diharapkan sesi ini dapat meningkatkan kesadaran dan mendorong penerapan langkah preventif guna melindungi diri dan lingkungan dari demam berdarah.

LGI held a Health Talk entitled “Taking Action Against Dengue: Practical Tips to Protect Yourself” with Dr. Joseph Kun and Dr. Lingga Ramot Gumelar, Sp.PD from Hermina Bitung Hospital. The event discussed the importance of dengue fever prevention through symptom recognition, treatment steps, and effective strategies such as 3M plus measures and dengue vaccination. Participants gained insight into risk factors, serious complications, such as shock syndrome, and the importance of early detection to reduce the impact of the disease. It is hoped that this session can raise awareness and encourage the implementation of preventive measures to protect themselves and the environment from dengue fever.



31 Juli 2024  
July 31<sup>st</sup>, 2024

#### Health Talk - Breaking Down Kidney Stones: Prevention, Treatment, and Lifestyle Tips

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk “*Breaking Down Kidney Stones: Prevention, Treatment, and Lifestyle Tips*” bersama dr. Joseph Kun dan dr. Aga Paradya, Sp.U(K) dari Rumah Sakit EMC Alam Sutera. Acara ini membahas penyebab, gejala, serta metode pencegahan dan penanganan batu ginjal, mulai dari perubahan gaya hidup hingga prosedur medis, seperti ESWL, URS, PCNL, dan bedah minimal invasif. Peserta mendapatkan wawasan mengenai pola makan sehat, hidrasi yang cukup, serta teknologi terkini dalam pengobatan batu ginjal. Diharapkan sesi ini dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya pencegahan dan pengelolaan batu ginjal untuk kesehatan jangka panjang.

LGI held a Health Talk entitled “*Breaking Down Kidney Stones: Prevention, Treatment, and Lifestyle Tips*” with dr. Joseph Kun and dr. Aga Paradya, Sp.U(K) from EMC Alam Sutera Hospital. The event discussed the causes, symptoms, and methods of preventing and treating kidney stones, ranging from lifestyle changes to medical procedures, such as ESWL, URS, PCNL, and minimally invasive surgery. Participants gained insights on healthy diet, adequate hydration, and the latest technology in kidney stone treatment. It is hoped that this session will raise awareness on the importance of kidney stone prevention and management for long-term health.



28 Agustus 2024  
August 28<sup>th</sup>, 2024

#### Health Talk - Stay Active from Your Desk: Home Workouts for Office Workers

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk “*Stay Active from Your Desk: Home Workouts for Office Workers*” bersama dr. Joseph Kun dan dr. Taufan Favian, Sp.KO dari Rumah Sakit Premier Bintaro. Acara ini membahas pentingnya aktivitas fisik bagi pekerja kantor untuk mencegah dampak negatif dari gaya hidup sedentari. Peserta mendapatkan wawasan mengenai perbedaan aktivitas fisik, latihan fisik, dan olahraga, serta tips sederhana untuk menjaga kebugaran di tengah kesibukan kerja. Diharapkan sesi ini dapat mendorong peserta untuk menerapkan kebiasaan aktif demi meningkatkan kesehatan dan produktivitas sehari-hari.

LGI held a Health Talk entitled “*Stay Active from Your Desk: Home Workouts for Office Workers*” with Dr. Joseph Kun and dr. Taufan Favian, Sp.KO from Premier Bintaro Hospital. This event discussed the importance of physical activity for office workers to prevent the negative impacts of a sedentary lifestyle. Participants gained insight into the differences between physical activity, physical exercise, and sports, as well as simple tips to maintain fitness in the midst of a busy work schedule. It is hoped that this session will encourage participants to adopt active habits to improve their health and daily productivity.



26 September 2024  
September 26<sup>th</sup>, 2024

#### Health Talk - Mpox Awareness: What to Know and What to Do

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk “*Mpox Awareness: What to Know and What to Do*” bersama dr. Meidelin dan Dr. dr. Rizky Perdana, Sp.PD-KPTI, FINASIM dari Rumah Sakit Hermina Tangerang. Acara ini membahas karakteristik *Mpox*, mekanisme penularan, serta strategi pencegahan dan penanganannya. Peserta mendapatkan wawasan tentang gejala khas *Mpox*, perbedaan dengan penyakit lain, serta langkah-langkah preventif, seperti vaksinasi, isolasi pasien, dan praktik kebersihan yang baik. Diharapkan sesi ini dapat meningkatkan kesadaran dan kesiapsiagaan dalam menghadapi penyebaran *Mpox* secara lebih efektif.

LGI held a Health Talk entitled “*Mpox Awareness: What to Know and What to Do*” with Dr. Meidelin and Dr. dr. Rizky Perdana, Sp.PD-KPTI, FINASIM from Hermina Hospital Tangerang. This event discussed the characteristics of *Mpox*, transmission mechanisms, as well as prevention and treatment strategies. Participants gained insight into the typical symptoms of *Mpox*, differences with other diseases, and preventive measures, such as vaccination, patient isolation, and good hygiene practices. It is hoped that this session can increase awareness and preparedness in dealing with the spread of *Mpox* more effectively.



30 Oktober 2024  
October 30<sup>th</sup>, 2024

#### Health Talk - Chest Pain: When To Worry and What to Do

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk “*Chest Pain: When To Worry and What to Do*” bersama dr. Joseph Kun dan dr. Mardlatillah, Sp.JP, Subsp.KI(K), FIHA dari Rumah Sakit Jantung Diagram. Acara ini membahas berbagai jenis penyakit jantung, faktor risiko, serta cara mengenali gejala nyeri dada yang berpotensi berbahaya. Peserta juga mendapatkan pemahaman tentang metode diagnosis, program pencegahan penyakit jantung, serta pentingnya pola makan sehat seperti Diet Mediterania. Diharapkan sesi ini dapat meningkatkan kesadaran akan kesehatan jantung dan mendorong gaya hidup yang lebih sehat.

LGI held a Health Talk entitled “*Chest Pain: When To Worry and What to Do*” with Dr. Joseph Kun and Dr. Mardlatillah, Sp.JP, Subsp.KI(K), FIHA from Diagram Heart Hospital. The event discussed various types of heart disease, risk factors, and how to recognize potentially dangerous chest pain symptoms. Participants also gained an understanding of diagnosis methods, heart disease prevention programs, as well as the importance of healthy eating patterns such as the Mediterranean Diet. It is hoped that this session will increase awareness of heart health and encourage a healthier lifestyle.



20 November 2024  
November 20<sup>th</sup>, 2024

**Health Talk - Understanding Respiratory Infections in Children: Care and Warning Signs**

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk "*Understanding Respiratory Infections in Children: Care and Warning Signs*" bersama dr. Joseph Kun dan dr. Saad Chalid, Sp.A(K) dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Jakarta. Acara ini membahas penyebab, gejala, serta cara menangani Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) pada anak, termasuk tanda bahaya yang perlu diwaspadai. Peserta mendapatkan wawasan tentang klasifikasi ISPA, faktor risiko, metode diagnosis, serta langkah pencegahan, seperti vaksinasi dan menjaga kebersihan lingkungan. Diharapkan sesi ini dapat meningkatkan pemahaman orang tua dalam mengenali dan menangani ISPA untuk mencegah komplikasi yang lebih serius.

LGI held a Health Talk entitled "*Understanding Respiratory Infections in Children: Care and Warning Signs*" with Dr. Joseph Kun and Dr. Saad Chalid, Sp.A(K) from Bunda Hospital Jakarta. This event discussed the causes, symptoms, and how to treat Acute Respiratory Infections (ARI) in children, including the warning signs to look out for. Participants gained insight into the classification of ARI, risk factors, diagnosis methods, as well as preventive measures, such as vaccination and maintaining environmental hygiene. It is hoped that this session can improve parents' understanding in recognizing and managing ARI to prevent more serious complications.

Selain program *Health Talk*, LGI juga melaksanakan program *Wellness* bagi nasabah asuransi kesehatan berupa pemberian vaksin flu, mini MCU, dan pemberian vitamin. Pada tahun 2024, program *Wellness* telah dilaksanakan sebanyak 14 kali.



18 Desember 2024  
December 18<sup>th</sup>, 2024

**Health Talk - From Employee to Lifesaver: Mastering Basic First Aid**

LGI mengadakan *Health Talk* bertajuk "*From Employee to Lifesaver: Mastering Basic First Aid*" bersama dr. Joseph Kun dan dr. Handrian Purawijaya, Sp.Em., MARS., FICEP dari Rumah Sakit Hermina Ciputat. Acara ini membahas langkah-langkah pertolongan pertama dalam berbagai situasi darurat medis, seperti penurunan kesadaran, kejang, *heat stroke*, serangan jantung, *stroke*, luka bakar, dan patah tulang. Peserta diberikan pemahaman mengenai tanda bahaya, prioritas tindakan, serta cara merespons dengan tepat sebelum bantuan medis tiba. Diharapkan sesi ini dapat membekali peserta dengan keterampilan dasar yang dapat menyelamatkan nyawa dalam keadaan darurat.

LGI held a Health Talk entitled "*From Employee to Lifesaver: Mastering Basic First Aid*" with Dr. Joseph Kun and Dr. Handrian Purawijaya, Sp.Em., MARS., FICEP from Hermina Ciputat Hospital. The event discussed first aid measures in various medical emergency situations, such as loss of consciousness, seizures, heat stroke, heart attack, stroke, burns, and fractures. Participants were given an understanding of the danger signs, priorities of action, and how to respond appropriately before medical assistance arrives. It is hoped that this session can equip participants with basic skills that can save lives in an emergency.

In addition to Health Talk program, LGI also implements a Wellness program for health insurance customers in the form of providing flu vaccines, mini MCU, and administering vitamins. In 2024, the Wellness programs were held 14 times.

## Pelindungan dan Keamanan Data Nasabah

### Customer Data Protection and Security

Kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan LGI, tetapi juga membawa tantangan baru berupa risiko penyalahgunaan data dan ancaman kejahatan siber. Untuk menghadapi hal ini, LGI mengambil langkah strategis dengan memastikan keamanan data dan informasi nasabah melalui penerapan manajemen risiko teknologi informasi yang berlandaskan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini mencakup UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat, POJK No. 4/POJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, serta SEOJK No. 22/SEOJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.

Untuk memperkuat perlindungan tersebut, LGI telah mengembangkan Pedoman Pelindungan Konsumen dan Masyarakat serta menerapkan Pedoman Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan. Selain itu, pengelolaan data nasabah dilakukan dengan mengacu pada standar ISO 27001:2022 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Langkah-langkah ini diambil sebagai wujud komitmen LGI dalam menjaga kepercayaan nasabah dan menciptakan lingkungan digital yang aman dan andal.

The advancement of information technology and digitalization not only makes it easier for customers to access LGI services, but also brings new challenges in the form of risks of data misuse and threats of cybercrime. To address this, LGI takes strategic steps by ensuring the security of customer data and information through the implementation of information technology risk management based on applicable laws and regulations. This includes Law No. 27 of 2022 on Personal Data Protection, POJK No. 22 of 2023 on Consumer and Community Protection, POJK No. 4/POJK.05/2021 on the Application of Risk Management in the Use of Information Technology by Non-Bank Financial Services Institutions, and SEOJK No. 22/SEOJK.05/2021 on the Application of Risk Management in the Use of Information Technology by Non-Bank Financial Services Institutions.

To strengthen this protection, LGI has developed Guidelines for Consumer and Public Protection and implemented Code of Conduct that must be followed by all employees. In addition, customer data management is carried out with reference to the ISO 27001:2022 standard on Information Security Management Systems. These steps are taken as a form of LGI's commitment to maintaining customer trust and creating a safe and reliable digital environment.

## Survei Kepuasan Nasabah [POJK F.30]

### Customer Satisfaction Survey

LGI secara rutin melaksanakan survei kepuasan nasabah yang bertujuan untuk mengumpulkan wawasan berharga mengenai kepuasan nasabah, mengidentifikasi hal-hal yang perlu perbaikan, dan mengukur efektivitas strategi pelayanan yang diterapkan. Hasil dari survei ini membuat LGI untuk menyesuaikan produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

LGI regularly conducts customer satisfaction surveys to gather valuable insights on customer satisfaction, identify areas for improvement, and measure the effectiveness of its service strategies. The surveys results allow LGI to customize products and services according to customer needs and expectations, thereby, creating a more satisfying experience and increasing customer loyalty.

Survei kepuasan nasabah dalam rangka mengevaluasi kualitas produk dan layanan dilakukan dengan mengukur 3 indikator, yaitu:

Customer satisfaction surveys in order to evaluate the quality of products and services are conducted by measuring 3 indicators, as follows:

| Indikator<br>Indicator                                                                                                                                             | Indeks Kepuasan<br>Satisfaction Index (%) | Sangat Puas<br>Very Satisfied (%) | Puas<br>Satisfied (%) | Tidak Puas<br>Not Satisfied (%) | Sangat Tidak Puas<br>Very Unsatisfied (%) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
| Kepuasan Nasabah dengan Pelayanan <i>Contact Center</i><br>Customer Satisfaction with <i>Contact Center</i> Services                                               | 100,00                                    | -                                 | -                     | -                               | -                                         |
| Pelayanan Penerbitan Polis Asuransi Kesehatan<br>Polis/ <i>E-Card</i> dan Buku Panduan<br>Health Insurance Policy/ <i>E-Card</i> and Guidebook<br>Issuance Service | 50,00                                     | 39,13                             | 10,87                 | -                               | -                                         |
| Layanan e-Benefit versi <i>Website</i> dan Aplikasi<br>Website and App version of e-Benefit service                                                                | 52,17                                     | 36,96                             | 6,52                  | 2,17                            | 2,17                                      |

Lebih lanjut, untuk meningkatkan kualitas layanan *Contact Center* yang dimiliki LGI juga dilakukan survei dengan menggunakan metode *Interactive Voice Response (IVR) Survey* untuk mengukur sejauh mana efektivitas layanan *Contact Center* dapat mendukung pelayanan prima kepada setiap nasabah. Sepanjang tahun 2024, terdapat 1.706 responden yang terlibat dengan survei ini dengan hasil diuraikan sebagai berikut.

Furthermore, to improve the quality of LGI's *Contact Center* services, a survey was also conducted by using *Interactive Voice Response (IVR) Survey* method to measure the extent to which the effectiveness of *Contact Center* services can support excellent service to each customer. Throughout 2024, there were 1,706 respondents involved in this survey with the results described as follows.

| Indikator<br>Indicator                                                                                           | Setuju<br>Agree (%) | Tidak Setuju<br>Disagree (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|
| Mudah Dihubungi<br>Easy to Contact                                                                               | 100,00              | -                            |
| Jawaban Mudah Dimengerti dan sesuai Pertanyaan<br>Answers are Easy to Understand and Appropriate to the Question | 100,00              | -                            |
| Melayani dengan Ramah<br>Serve with Friendliness                                                                 | 100,00              | -                            |
| Puas dengan Pelayanan yang Diberikan<br>Satisfied with the Services Provided                                     | 100,00              | -                            |

Sementara itu, hasil survei nasabah terkait indeks kepuasan klaim General Non-MV dan klaim General MV diuraikan sebagai berikut.

Meanwhile, customer survey results on the satisfaction index for General Non-MV claims and General MV claims are described as follows.

| Indikator<br>Indicator                                                        | Sangat Puas<br>Very Satisfied (%) | Puas<br>Satisfied (%) | Tidak Puas<br>Not Satisfied (%) | Sangat Tidak Puas<br>Very Unsatisfied (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
| Kepuasan Pelayanan <i>Claim MV</i><br>Satisfaction in <i>MV Claim Service</i> |                                   |                       |                                 |                                           |
| Kualitas Pekerjaan Bengkel<br>Workshop Work Quality                           | 42,94                             | 57,03                 | 0,03                            | -                                         |
| Kecepatan Pekerjaan Bengkel<br>Workshop Work Speed                            | 49,57                             | 50,43                 | -                               | -                                         |
| Pelayanan Staf LGI<br>LGI Staff Services                                      | 47,97                             | 52,00                 | 0,03                            | -                                         |

| Indikator<br>Indicator                                                             | Sangat Puas<br>Very Satisfied<br>(%) | Puas<br>Satisfied<br>(%) | Tidak Puas<br>Not Satisfied<br>(%) | Sangat Tidak Puas<br>Very Unsatisfied<br>(%) |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|
| Kepuasan Pelayanan <i>Claim</i> Non-MV 1<br>Satisfaction in Non-MV Claim Service 1 | 51,89                                | 47,41                    | 0,71                               | -                                            |
| Kepuasan Pelayanan <i>Claim</i> Non-MV 2<br>Satisfaction in Non-MV Claim Service 2 | 34,22                                | 65,02                    | 0,76                               | -                                            |

## Mekanisme Pengaduan Masalah Nasabah

### Customer Problem Complaint Mechanism

LGI berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabah. Namun, apabila nasabah menghadapi masalah atau memiliki keluhan terkait produk atau layanan, LGI menyediakan mekanisme pengaduan nasabah yang mudah diakses dan transparan. Mekanisme ini dibuat untuk memastikan setiap keluhan ditangani secara profesional, adil, dan cepat, sehingga kepuasan nasabah dapat tetap terjaga. Pengaduan tersebut dapat dilaporkan melalui:

LGI is committed to providing the best service for every customer. However, if customers encounter problems or have complaints related to products or services, LGI provides an easy-to-access and transparent customer complaint mechanism. This mechanism is established to ensure that every complaint is handled professionally, fairly and quickly, so that customer satisfaction can be maintained. Such complaints may be filed through:

**MENU**



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

**contactcenter@lgi.co.id**



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

**1500563**



**Layanan Asuransi Kesehatan**  
Health Insurance Services



**Layanan Asuransi Umum**  
General Insurance Services



**Layanan Rumah Sakit Rekanan (Penjaminan)**  
Partner Hospital Services (Coverage)

Setiap pengaduan yang masuk akan direspons dengan cepat melalui prosedur penanganan pengaduan sebagai berikut.

- Memiliki standar dalam merespons pengaduan nasabah 1x24 jam.
- Pengaduan dapat disampaikan melalui:  
*Contact Center* : 1500563  
E-mail : contactcenter@lgi.co.id  
Website : www.lgi.co.id
- 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.

Every incoming complaint will be responded promptly through the following complaint handling procedure.

- Have a 1x24 hours standard in responding to customer complaints.
- Complaints can be submitted via:  
*Contact Center*: 1500563  
E-mail : contactcenter@lgi.co.id  
Website : www.lgi.co.id
- 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.

Jumlah pengaduan dari nasabah yang diterima selama 3 tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

The number of customer complaints received over the past 3 years is shown below.

| Jenis Pengaduan<br>Complaint Type                                                                              | 2024                                  |                     | 2023                | 2022                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|                                                                                                                | Jumlah Keluhan<br>Number of Complaint | Selesai<br>Finished | Selesai<br>Finished | Selesai<br>Finished |
| Produk Asuransi Kesehatan<br>Health Insurance Products                                                         | 2                                     | 2                   | -                   | 1                   |
| Produk Asuransi Properti/ <i>Industrial All Risk</i><br>Property Insurance Product/ <i>Industrial All Risk</i> | -                                     | -                   | -                   | -                   |
| Produk Asuransi Kendaraan Bermotor<br>Motor Vehicle Insurance Product                                          | 1                                     | 1                   | -                   | 1                   |
| Lainnya<br>Others                                                                                              | 2                                     | 1                   | 1                   | -                   |
| <b>Jumlah<br/>Total</b>                                                                                        | <b>5</b>                              | <b>4</b>            | <b>1</b>            | <b>2</b>            |

## Biaya Program Tanggung Jawab Sosial Terkait Nasabah

### Customer-Related Social Responsibility Program Cost

LGI melaksanakan program *Health Talk* dengan menyediakan informasi dan edukasi mengenai kesehatan, sementara inisiatif *Wellness* menawarkan berbagai kegiatan untuk mendukung gaya hidup sehat. Melalui alokasi dana untuk program-program ini, LGI tidak hanya berkomitmen pada tanggung jawab sosialnya, tetapi juga berupaya menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi nasabah. Informasi mengenai biaya yang dikeluarkan untuk mendukung program tersebut selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

LGI conducts *Health Talk* programs by providing information and education on health, while *Wellness* initiatives offer various activities to support healthy lifestyles. Through the allocation of funds for these programs, LGI is not only committed to its social responsibility, but also seeks to create a sustainable positive impact for customers. Information regarding the costs incurred to support these programs over the past 3 years is outlined below.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

| Uraian             | 2024         | 2023          | 2022          | Description  |
|--------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| <i>Health Talk</i> | 56,66        | 4,34          | 33,84         | Health Talk  |
| <i>Wellness</i>    | -*           | 143,19        | 540,01        | Wellness     |
| <b>Jumlah</b>      | <b>56,66</b> | <b>147,53</b> | <b>573,85</b> | <b>Total</b> |

\* Pada tahun 2024, tidak ada biaya yang dikeluarkan LGI untuk program *Wellness* dikarenakan biaya yang dikeluarkan oleh nasabah memotong manfaat dari *outpatient*-nya atau sudah masuk menjadi bagian dari harga premi yang dikenakan.

\* In 2024, there was no cost incurred by LGI for the *Wellness* program because the cost incurred by the customer deducted the outpatient benefit or was already included as part of the premium price charged.



## Mewujudkan Kepedulian pada Masyarakat

### Realizing Concern for the Community

“LGI berkomitmen mewujudkan kepedulian terhadap masyarakat dengan melaksanakan berbagai inisiatif sosial yang berfokus pada pemberdayaan, pendidikan, dan kesejahteraan, sehingga dapat memberikan dampak positif yang nyata bagi komunitas dan menciptakan lingkungan hidup yang lebih baik untuk seluruh pihak.”

“LGI is committed to realizing community care by implementing various social initiatives that focus on empowerment, education, and welfare, so as to have a real positive impact on the community and create a better living environment for all parties.”

LGI mengimplementasikan program tanggung jawab sosial yang berfokus pada kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan melibatkan karyawan dalam kegiatan sukarela dan menciptakan inisiatif yang memberikan dampak positif, LGI tidak hanya menunjukkan komitmen terhadap kesejahteraan masyarakat, tetapi juga memperkuat citra merek dan membangun loyalitas nasabah. Selain itu, mendengarkan suara masyarakat dan menjalin dialog terbuka dapat membantu LGI memahami lebih baik harapan dan aspirasi komunitas, sehingga dapat merancang program yang lebih relevan dan efektif. Melalui pendekatan ini, kepedulian terhadap masyarakat dapat menjadi fondasi bagi pertumbuhan berkelanjutan dan keberhasilan jangka panjang LGI.

LGI implements social responsibility programs that focus on the needs and challenges faced by the community. By engaging employees in volunteering and creating impactful initiatives, LGI not only demonstrates its commitment to community well-being, but also strengthens its brand image and builds customer loyalty. In addition, paying attention to the voice of the community and establishing an open dialogue can help LGI better understand the community's expectations and aspirations, allowing it to design more relevant and effective programs. Through this approach, community care can become the foundation for LGI's sustainable growth and long-term success.

## Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar [POJK F.23]

### Impact of Operations on Surrounding Community

Keberadaan LGI di tengah lingkungan sosial masyarakat sekitar memiliki pengaruh yang kompleks, dengan beberapa peluang dan risiko yang perlu dipertimbangkan.

LGI's presence in the surrounding community has complex influences, with several opportunities and risks to consider.

#### Peluang Opportunities

1. LGI dapat memberikan asuransi perlindungan finansial kepada masyarakat dari risiko keuangan yang tidak terduga.
  2. LGI membantu menjaga stabilitas ekonomi masyarakat dengan mengurangi dampak finansial dari kejadian tidak terduga.
  3. LGI mengelola dana yang terkumpul dari premi untuk berinvestasi dalam proyek-proyek ekonomi yang dapat mendukung pertumbuhan ekonomi dan menciptakan lapangan kerja.
  4. LGI membantu masyarakat mendapatkan akses yang lebih baik ke layanan kesehatan dengan membayar biaya pengobatan menggunakan polis asuransi.
1. LGI can provide financial protection insurance to the public from unexpected financial risks.
  2. LGI helps maintain the economic stability of communities by reducing the financial impact of unexpected events.
  3. LGI manages the funds collected from premiums to invest in economic projects that can support economic growth and create jobs.
  4. LGI helps people gain better access to healthcare by paying for medical expenses using insurance policies.

### Risiko Risk

1. Premi asuransi yang tinggi dapat menjadi beban tambahan bagi masyarakat, terutama bagi masyarakat dengan pendapatan rendah.
  2. Beberapa kelompok masyarakat mungkin menghadapi tarif asuransi yang lebih tinggi atau sulit mendapatkan perlindungan karena faktor-faktor, seperti usia, kondisi kesehatan, atau lokasi geografis.
  3. Risiko kebangkrutan yang dapat menyebabkan ketidakpastian dan kerugian bagi pemegang polis yang mengandalkan perlindungan asuransi.
  4. Praktik tidak etis seperti penolakan klaim yang tidak beralasan atau penjualan produk yang tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah.
1. High insurance premiums can be an additional burden for the community, especially for people with low incomes.
  2. Some groups of people may face higher insurance rates or find it difficult to get coverage due to factors, such as age, health conditions, or geographical location.
  3. The risk of bankruptcy that can cause uncertainty and losses for policyholders who rely on insurance protection.
  4. Unethical practices such as unwarranted claim denials or selling products that do not meet customer needs.

LGI mengelola risiko dan memaksimalkan peluang melalui strategi yang terintegrasi, seperti identifikasi dan pemantauan risiko secara proaktif, penggunaan teknologi untuk analisis data, serta menjaga kepatuhan terhadap peraturan industri. Selain itu, LGI berinvestasi dalam pelatihan karyawan untuk mengelola risiko dan menangkap peluang bisnis, mengembangkan produk asuransi inovatif yang sesuai dengan kebutuhan pasar, serta menjalin kemitraan strategis guna memperkuat posisinya dan mengakses peluang baru. Pendekatan ini membantu LGI tidak hanya mengurangi risiko, tetapi juga meningkatkan kinerja Perseroan secara berkesinambungan.

LGI manages risks and maximizes opportunities through integrated strategies, such as proactive risk identification and monitoring, use of technology for data analysis, and maintaining compliance with industry regulations. In addition, LGI invests in employee training to manage risks and capture business opportunities, develops innovative insurance products that meet market needs, and forges strategic partnerships to strengthen its position and access new opportunities. This approach helps LGI not only mitigate risk, but also sustainably improve the Company's performance.

## Penggunaan Tenaga Kerja Lokal [POJK F.23]

### Use of Local Workers

Penggunaan tenaga kerja lokal merupakan komitmen strategis LGI untuk mendukung perekonomian regional sekaligus memanfaatkan keahlian dan potensi yang ada di sekitar. Dengan memprioritaskan perekrutan dari komunitas setempat, LGI tidak hanya berkontribusi pada pengembangan ekonomi lokal, tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat. Sepanjang tahun 2024, LGI telah mempekerjakan tenaga kerja lokal mencapai 322 orang atau 64,02% dari jumlah karyawan.

The employment of local labor is LGI's strategic commitment to support the regional economy while utilizing the expertise and potential of the surrounding area. By prioritizing hiring from the local community, LGI not only contributes to local economic development, but also builds stronger relationships with the community. Throughout 2024, LGI employed a local workforce of 322 people or 64.02% of the total number of employees.

# Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat [POJK F.25]

## Community Empowerment and Development

Melalui pendekatan partisipatif, program Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat (PPM) bertujuan untuk mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pembangunan, baik di bidang sosial, ekonomi, maupun lingkungan hidup. Pendekatan ini tidak hanya memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, tetapi juga menciptakan efek jangka panjang dalam mendukung pertumbuhan komunitas yang kuat dan *resilient*. Adapun pelaksanaan PPM di tahun 2024 diuraikan sebagai berikut.

Utilizing a participatory approach, the Community Empowerment and Development (PPM) program aims to encourage communities' active involvement in the development process of social, economic, and environmental fields. This approach not only provides direct benefits to the community, but also creates long-term effects in supporting the growth of strong and resilient communities. The implementation of PPM in 2024 is described as follows.



**Donasi Panti Asuhan Mekar Lestari (LGI Christmas Eve)**  
Orphanage Donation for Mekar Lestari  
(LGI Christmas Eve)

LGI memberikan bantuan kepada 80 anak di Panti Asuhan Mekar Lestari. Melalui bantuan tersebut, LGI bertujuan membawa kebahagiaan dan dukungan pada perayaan Natal, serta mempererat ikatan sosial dengan komunitas.

LGI provided assistance to 80 children at Mekar Lestari Orphanage. Through this assistance, LGI aims to bring happiness and support to Christmas celebration, as well as strengthen social ties with the community.



**Donor Darah (PMI Tangerang)**  
Blood Donation (PMI Tangerang)

LGI bekerja sama dengan PMI Tangerang untuk menyelenggarakan kegiatan donor darah bagi masyarakat umum. Program ini bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan darah di rumah sakit dan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui aksi sosial yang sederhana, namun berdampak besar. Kegiatan ini diselenggarakan sebanyak 2 kali, yaitu pada bulan Juli dan Desember tahun 2024.

LGI collaborated with PMI Tangerang to organize blood donation activities for the general public. This program aims to help meet the need for blood in hospitals and make a positive contribution to improving public health through simple, yet impactful social action. This activity was held twice, in July and December of 2024.



**Literasi Inklusi Semester 2**  
Inclusion Literacy Semester 2

LGI membantu meningkatkan kemampuan literasi dengan jumlah 59 petani yang menjadi peserta. Melalui pelatihan dan pembelajaran, program ini mendukung para petani untuk lebih memahami teknologi, manajemen pertanian, dan pengelolaan usaha, sehingga para petani dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan hidupnya.

LGI helped improve literacy skills with a total of 59 farmers participating. Through training and learning, this program supports farmers to better understand technology, agricultural management, and business management, so that farmers can increase their productivity and welfare.



**Donasi untuk Korban Letusan Gunung Lewotobi,  
Nusa Tenggara Timur (NTT)**  
Donations for Victims of Mount Lewotobi Eruption,  
East Nusa Tenggara (NTT)

LGI memberikan bantuan kepada masyarakat yang terdampak letusan Gunung Lewotobi di NTT. Melalui donasi ini, LGI berupaya meringankan beban korban dengan memberikan kebutuhan darurat, seperti makanan, pakaian, dan perlengkapan lainnya, serta mendukung pemulihan pasca bencana.

LGI provided assistance to communities affected by the eruption of Mount Lewotobi in NTT. Through this donation, LGI seeks to ease the burden of victims by providing cash donations aimed at meeting various emergency needs, such as food, clothing, and other supplies, as well as supporting post-disaster recovery.



**Mangrove Tree Planting at Muara Angke**

LGI bekerja sama dengan Pengelola Taman Wisata Muara Angke untuk menanam pohon *mangrove*. Program ini bertujuan untuk melestarikan ekosistem pesisir, mengurangi abrasi, dan meningkatkan kesadaran lingkungan di masyarakat.

LGI collaborated with Muara Angke Tourism Park Management to plant mangrove trees. The program aims to preserve coastal ecosystems, reduce abrasion, and increase environmental awareness in the community.

Selain merealisasikan program PPM, LGI juga melakukan program CSR kepada karyawan sebagai bentuk tanggung jawab dan untuk meningkatkan kesejahteraan dan keterlibatan karyawan. Informasi mengenai CSR yang diberikan kepada karyawan sepanjang tahun 2024 diuraikan sebagai berikut.

In addition to realizing PPM programs, LGI also conducted CSR programs for employees as a form of responsibility and to improve employee welfare and engagement. Information regarding CSR provided to employees throughout 2024 is described below.



**Literasi Inklusi Semester 1**  
Inclusion Literacy Semester 1

LGI mengadakan program literasi inklusi yang melibatkan 132 karyawan sebagai peserta. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan inklusi sosial karyawan, sehingga para karyawan dapat lebih berdaya dalam menghadapi tantangan di tempat kerja maupun kehidupan sehari-hari.

LGI held an inclusion literacy program involving 132 employees as participants. This program aims to improve employees' knowledge, skills, and social inclusion, so that employees can be more empowered in facing challenges in the workplace and daily life.



**Beasiswa untuk Anak-Anak Karyawan**  
Scholarships for Employees' Children

Sebagai bentuk perhatian terhadap keluarga karyawan, LGI memberikan beasiswa kepada 5 anak karyawan yang berprestasi. Program beasiswa ini bertujuan untuk mendukung pendidikan anak-anak karyawan agar mereka dapat mengakses pendidikan yang lebih baik dan mempersiapkan masa depan yang cerah.

As a form of attention to the families of employees, LGI provided scholarships to 5 outstanding children of employees. This scholarship program aimed to support the education of employees' children so that they can access better education and prepare for a bright future.



**Program Medical Check Up (Karyawan Menial)**  
Medical Check Up Program (Menial Employees)

LGI juga melaksanakan program *medical check up* untuk 4 karyawan *outsourcing*, sebagai bentuk perhatian terhadap kesehatan mereka. Program ini memberikan fasilitas pemeriksaan kesehatan rutin untuk memastikan kesejahteraan karyawan, sekaligus mendeteksi potensi masalah kesehatan sejak dini.

LGI also implemented a medical check-up program for 4 outsourced employees, as a form of concern for their health. This program provides routine medical check-up facilities to ensure employee well-being, while detecting potential health problems early on.

## Mekanisme Pengaduan Program Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat <sup>[POJK F.24]</sup>

### Complaint Mechanism on Community Empowerment and Development Program

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait pelaksanaan program PPM melalui:

The community may file complaints, suggestions, or input related to the implementation of PPM program through:



**LGI**  
a company of Hanwha



**+62 21 525 6161**



**+62 21 5579 0683**



**secretariat@lgi.co.id**

LGI tidak menerima laporan pengaduan terkait kegiatan sosial kemasyarakatan dalam 3 tahun terakhir. Hal ini mencerminkan komitmen LGI terhadap kualitas, transparansi, dan responsivitas dalam menjalankan program-program PPM.

LGI has not received any complaint reports related to social community activities in the last 3 years. This reflects LGI's commitment to quality, transparency, and responsiveness in implementing PPM programs.

# Biaya Program Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat

## Community Empowerment and Development Program Cost

Alokasi dana untuk program ini meliputi berbagai inisiatif seperti beasiswa pendidikan, edukasi literasi dan inklusi keuangan, serta CSR (kesehatan dan sumbangan). Investasi ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kesejahteraan masyarakat, memberdayakan individu untuk mencapai potensi penuh mereka, dan memperkuat hubungan antara LGL dengan komunitas. Melalui program pemberdayaan ini, LGL tidak hanya berkontribusi pada pertumbuhan sosial dan ekonomi, tetapi juga membangun fondasi yang kuat untuk masa depan yang berkelanjutan.

Informasi mengenai biaya yang dikeluarkan untuk program PPM selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

The allocation of funds for this program includes initiatives such as educational scholarships, financial literacy and inclusion education, and CSR (health and donations). These investments aim to improve community capacity and well-being, empower individuals to reach their full potential, and strengthen the relationship between LGL and the community. Through these empowerment programs, LGL not only contributes to social and economic growth, but also builds a strong foundation for a sustainable future.

Information regarding costs incurred for PPM programs over the past 3 years is outlined as follows.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

| Uraian                                | 2024          | 2023          | 2022         | Description                                |
|---------------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------------------------------------|
| Beasiswa Pendidikan                   | 36,60         | 33,00         | 32,10        | Educational Scholarship                    |
| Edukasi Literasi dan Inklusi Keuangan | 30,75         | 18,20         | 6,20         | Financial Literacy and Inclusion Education |
| CSR (Kesehatan dan Sumbangan)         | 74,10         | 63,54         | 48,81        | CSR (Health and Donation)                  |
| <b>Jumlah</b>                         | <b>141,45</b> | <b>114,74</b> | <b>87,11</b> | <b>Total</b>                               |



## Menjaga Kelestarian Lingkungan Hidup

### Maintaining Environmental Preservation

**“LGI berupaya untuk turut serta dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup dengan menerapkan praktik bisnis berkelanjutan, mengurangi jejak karbon, dan aktif terlibat dalam program pelestarian alam demi memastikan masa depan yang lebih hijau dan sejahtera bagi generasi mendatang.”**

**“LGI strives to participate in preserving the environment by implementing sustainable business practices, reducing carbon footprint, and actively engaging in nature conservation programs to ensure a greener and more prosperous future for future generations.”**

LGI memahami bahwa dampak perubahan lingkungan hidup memerlukan tanggapan yang segera dan berkelanjutan untuk memastikan keberlanjutan kehidupan di masa depan. LGI menyadari pentingnya kolaborasi antar pihak dalam menghadapi tantangan ini, dengan perlindungan terhadap masyarakat, dunia usaha, dan lingkungan hidup sebagai tanggung jawab bersama. Sebagai bagian dari komitmen untuk menjadi solusi atas perubahan lingkungan hidup, LGI menegaskan bahwa keberlanjutan lingkungan hidup merupakan investasi jangka panjang yang mendasar bagi kelangsungan generasi mendatang.

Oleh karena itu, LGI secara aktif melaksanakan berbagai inisiatif strategis guna meminimalkan dampak negatif dari aktivitas operasional terhadap lingkungan hidup. Inisiatif ini mencakup penerapan efisiensi energi, pengelolaan limbah yang bertanggung jawab, serta pengintegrasian praktik ramah lingkungan dalam setiap aspek bisnis. Dengan demikian, LGI tidak hanya menjalankan bisnis yang berkelanjutan, tetapi juga mempromosikan nilai-nilai yang mendukung perlindungan lingkungan hidup.

Sebagai wujud nyata komitmen terhadap keberlanjutan, LGI mendukung sepenuhnya konsep taksonomi hijau. LGI melihat taksonomi hijau sebagai instrumen penting yang membantu masyarakat dan dunia usaha mengarahkan investasi mereka ke sektor-sektor yang ramah lingkungan dan berkelanjutan. Dukungan LGI terhadap taksonomi hijau mencerminkan langkah proaktif Perseroan untuk mendorong praktik bisnis yang bertanggung jawab dan berorientasi pada keberlanjutan, sekaligus mendukung upaya global dalam menjaga keseimbangan ekosistem.

LGI acknowledges that the impacts of environmental change require an immediate and sustained response to ensure the sustainability of life in the future. LGI recognizes the importance of collaboration among parties in meeting this challenge, with the protection of communities, businesses, and the environment as a shared responsibility. As part of its commitment to becoming a solution to environmental change, LGI emphasizes that environmental sustainability is a fundamental long-term investment for the survival of future generations.

Therefore, LGI actively implements various strategic initiatives to minimize the negative impact of operational activities on the environment. These initiatives include implementing energy efficiency, responsible waste management, and integrating environmentally friendly practices in every business aspect. Thus, LGI not only runs a sustainable business, but also promotes values that support environmental protection.

As a tangible manifestation of its commitment to sustainability, LGI fully supports the concept of green taxonomy. LGI sees the green taxonomy as an important instrument that helps people and businesses direct their investments to sectors that are environmentally friendly and sustainable. LGI's support for the green taxonomy reflects the Company's proactive steps to encourage responsible and sustainability-oriented business practices, while supporting global efforts to maintain ecosystem balance.

# Membangun Budaya Keberlanjutan Lingkungan Hidup

## Building an Environmental Sustainability Culture

Meskipun kegiatan operasional LGI tidak secara langsung berdampak pada lingkungan hidup, namun demikian LGI tetap berkomitmen untuk mendukung pelestarian lingkungan hidup melalui berbagai inisiatif yang berorientasi pada keberlanjutan. LGI percaya bahwa setiap langkah kecil yang diambil dapat memberikan kontribusi terhadap upaya menjaga keseimbangan lingkungan hidup. Sebagai bagian dari upaya tersebut, LGI telah menerapkan program efisiensi energi dan air guna mengoptimalkan penggunaan sumber daya secara bertanggung jawab. Selain itu, LGI aktif mengurangi limbah dan mengendalikan emisi GRK sebagai bentuk tanggung jawab terhadap lingkungan hidup. Dalam mendukung gaya hidup yang lebih ramah lingkungan, LGI juga telah mendistribusikan *reusable bag* dan *tumbler* kepada karyawan, guna mengurangi penggunaan plastik sekali pakai dan limbah *non-degradable*.

Tidak hanya itu, LGI juga berperan dalam meningkatkan kesadaran karyawan melalui program sosialisasi dan pelatihan tentang keberlanjutan. Sepanjang tahun 2024, LGI telah melaksanakan berbagai program dalam rangka meningkatkan kesadaran karyawan terkait praktik bisnis yang ramah lingkungan. Program-program tersebut antara lain diuraikan sebagai berikut.

Even though LGI's operations do not directly impact the environment, LGI remains committed to supporting environmental conservation through various sustainability-oriented initiatives. LGI believes that every small step taken can contribute to efforts to maintain environmental balance. As part of this effort, LGI has implemented energy and water efficiency programs to optimize the use of resources responsibly. In addition, LGI actively reduces waste and controls GHG emissions as a form of environmental responsibility. In support of a more environmentally friendly lifestyle, LGI has also distributed reusable bags and tumblers to employees, to reduce the use of disposable plastics and non-degradable waste.

Furthermore, LGI also plays a role in raising employee awareness through dissemination and training programs on sustainability. Throughout 2024, LGI held various programs in order to increase employee awareness regarding environmentally friendly business practices. These programs are described as follows.



Sosialisasi Lampu Kedap Kedip  
Dissemination of Flashing Lights

Sosialisasi Penanaman Pohon  
Tree Planting Dissemination

Hari Peduli Sampah Nasional  
National Waste Awareness Day

Bijak Energi Selamatkan Bumi  
Energy Wise Save the Earth



## Penggunaan Bahan Baku/Material yang Ramah Lingkungan <sup>[POJK F.5]</sup>

### Use of Environmentally Friendly Material

Sebagai bagian dari operasional sehari-hari, LGI menggunakan kertas sebagai material utama, yang mencakup kebutuhan administrasi perkantoran, pencetakan dokumen dan transaksi nasabah, amplop, jaket polis, kartu nama, tanda terima, serta kartu-kartu yang berbahan dasar kertas. LGI menyadari bahwa produksi kertas memiliki dampak terhadap lingkungan hidup, terutama karena bahan bakunya yang berasal dari pohon yang ditebang. Oleh karena itu, LGI berkomitmen untuk meminimalkan dampak lingkungan hidup ini dengan mengambil langkah-langkah efisien dalam penggunaan kertas.

Sebagai upaya konkret, LGI berfokus pada penghematan penggunaan kertas di berbagai aspek operasional. Langkah ini tidak hanya bertujuan untuk mengurangi konsumsi sumber daya alam, tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi pemborosan dalam proses bisnis. Selain itu, LGI juga mendorong penerapan solusi digital untuk menggantikan penggunaan kertas, sehingga meminimalkan jejak karbon dan mendukung upaya keberlanjutan. Dengan langkah-langkah ini, LGI berharap dapat berkontribusi dalam

As part of its daily operations, LGI uses paper as its main material, which includes office administration needs, printing of customer documents and transactions, envelopes, policy jackets, business cards, receipts, and paper-based cards. LGI realizes that paper production has an impact on the environment, especially because the raw material comes from trees being cut down. Therefore, LGI is committed to minimizing this environmental impact by taking efficient measures in the use of paper.

As a concrete effort, LGI focuses on saving paper usage in various operational aspects. This step not only aims to reduce consumption of natural resources, but also to improve efficiency and reduce waste in business processes. In addition, LGI also encourages the implementation of digital solutions to replace the use of paper, thereby, minimizing carbon footprint and supporting sustainability efforts. With these measures, LGI expects to contribute to preserving the environment while maintaining the quality and efficiency

menjaga kelestarian lingkungan sambil tetap menjaga kualitas dan efisiensi layanan kepada nasabah. Adapun program-program penghematan kertas yang telah direalisasikan LGI diuraikan sebagai berikut.

of services to customers. The paper saving programs undertaken by LGI are described as follows.



**Upaya Penghematan Kertas**

**Paper Saving Efforts**



Administrasi nir-kertas  
(*paperless administration*).  
Paperless administration.



Penggunaan surat elektronik dan layanan berbasis digital.  
The use of electronic mail and digital-based services.



Tidak mencetak dokumen yang tidak penting.  
Not printing unimportant documents.



Mencetak dengan tampilan bolak-balik.  
Print with back-and-forth appearance.



Memanfaatkan kertas yang sudah dipakai untuk administrasi internal.  
Utilize paper that has been used for internal administration.



Mengecek ulang sebelum dokumen dicetak sehingga terhindar dari kesalahan.  
Double-checking before documents are printed to avoid errors.

Selain melakukan penghematan kertas, LGI juga mengutamakan penggunaan kertas ramah lingkungan dengan mewajibkan vendor untuk menyediakan kertas yang telah disertifikasi oleh lembaga pihak ketiga, seperti Forest Stewardship Council (FSC), Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC), atau Sustainable Forestry Initiative (SFI). Surat Konfirmasi Penyediaan Kertas Ramah Lingkungan ditandatangani oleh vendor sebagai jaminan atas kualitas dan sumber kertas yang digunakan.

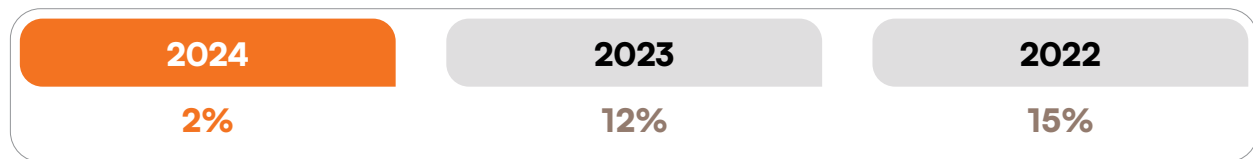
In addition to saving paper, LGI also prioritizes the use of environmentally friendly paper by requiring vendors to provide paper that has been certified by third-party institutions, such as the Forest Stewardship Council (FSC), the Program for the Endorsement of Forest Certification (PEFC), or the Sustainable Forestry Initiative (SFI). A Confirmation Letter of Supply of Environmentally Friendly Paper is signed by the vendor as a guarantee of the quality and source of the paper used.

Sementara untuk mengurangi penggunaan plastik, LGI mengurangi jumlah pencetakan kartu anggota nasabah asuransi kesehatan dan mengoptimalkan pemanfaatan *e-card*. Adapun penggunaan kertas dan cetakan LGI dalam 3 tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

Meanwhile, to reduce the use of plastic, LGI reduces the number of printings of health insurance customers member cards and optimizes the use of *e-cards*. LGI's paper and print usage in the last 3 years is shown below.

| Klasifikasi Cetakan | Satuan Unit    | 2024   | 2023   | 2022   | Prints Classification |
|---------------------|----------------|--------|--------|--------|-----------------------|
| Amlop               | Lembar Pieces  | 52.000 | 20.000 | 50.000 | Envelope              |
| Jaket Polis         |                | 80.000 | 65.000 | 80.000 | Policy Jackets        |
| Cetakan Kartu       |                | 10.250 | 30.571 | 63.760 | Card Print            |
| Kartu Nama          | Boks Box       | 94     | 266    | 98     | Business Card         |
| Tanda Terima        | Eksemplar Copy | 400    | 200    | 200    | Receipt               |
| Kertas              | Rim Ream       | 3.629  | 3.261  | 2.926  | Paper                 |
| Wording             |                | 809    | 748    | 1.635  | Wording               |
| Small Agenda Memo   | Pcs            | -      | 500    | 500    | Small Agenda Memo     |

## 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 [POJK F.6] Energy Consumption

LGI memanfaatkan 2 sumber energi utama, yaitu Bahan Bakar Minyak (BBM) dan listrik, yang digunakan untuk berbagai kebutuhan sehari-hari. BBM digunakan terutama untuk mendukung operasional kendaraan dinas dan genset. Sementara itu, listrik digunakan secara luas di seluruh fasilitas LGI, termasuk untuk penerangan, peralatan kantor, sistem pendingin udara, dan perangkat teknologi informasi.

LGI utilizes 2 main energy sources, fuel oil (BBM) and electricity, which are used for various daily needs. Fuel is used primarily to support the operation of official vehicles and generators. Meanwhile, electricity is used extensively throughout LGI's facilities, including for lighting, office equipment, air conditioning systems, and information technology devices.

Penggunaan dan efisiensi energi LGI dalam 3 tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

LGI's energy use and efficiency in the last 3 years is shown below.

| Kategori                 | Satuan Unit                                                     | 2024     | 2023     | 2022     | Category                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|--------------------------|
| Listrik                  | Kilowatt Jam<br>Kilowatt Hour                                   | 409.485  | 406.407  | 491.921  | Electricity              |
| BBM                      | Liter                                                           | 91.723   | 96.565   | 74.410   | Fuel                     |
| Jumlah Penggunaan Energi | Giga Joule (GJ)                                                 | 5.161,20 | 5.344,73 | 4.762,01 | Total Energy Consumption |
| Intensitas Energi        | Giga Joule (GJ)/Miliar Rupiah<br>Giga Joule (GJ)/Billion Rupiah | 1,82     | 1,77*    | 2,29*    | Energy Intensity         |
| Efisiensi Energi         | Giga Joule (GJ)/Miliar Rupiah<br>Giga Joule (GJ)/Billion Rupiah | (0,05)   | 0,52*    | (0,24)*  | Energy Efficiency        |

\* Data disajikan kembali.

\* Data restated.

Pada tahun 2024, LGI belum menggunakan sumber energi terbarukan dan akan mulai mempertimbangkan penggunaannya di periode-periode mendatang. Selain itu, pengukuran penggunaan energi juga masih terbatas pada lingkup konsumsi energi secara langsung dari kegiatan operasional LGI, belum melakukan pengukuran mengenai jumlah energi yang dikonsumsi secara tidak langsung. [POJK F.7]

In 2024, LGI did not use renewable energy sources and will begin to consider their use in future periods. In addition, the measurement of energy use is still limited to the scope of direct energy consumption from LGI's operational activities, not yet measuring the amount of energy consumed indirectly. [POJK F.7]

### Upaya Efisiensi Energi [POJK F.7]

Penggunaan energi yang tidak bertanggung jawab dapat menyebabkan ketersediaan sumber energi di alam semakin terbatas serta meningkatnya emisi yang dapat berdampak pada perubahan iklim. Kesadaran akan dampak lingkungan hidup dan operasional mendorong LGI untuk mengurangi penggunaan energi melalui upaya berikut.

### Efforts of Energy Efficiency [POJK F.7]

Irresponsible use of energy can lead to the limited availability of energy resources in nature and increased emissions that can impact climate change. Awareness of environmental and operational impacts encourages LGI to reduce energy use through the following efforts.

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.
  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.
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.
  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.

## Penggunaan Air [POJK F.8]

### Water Consumption

LGI senantiasa menggunakan air dengan cermat untuk mendukung operasional sehari-hari sekaligus menjaga kelestarian sumber daya alam. Air digunakan pada berbagai fasilitas, termasuk kamar mandi, tempat ibadah, kantin, dan penyiraman tanaman di lingkungan sekitar. Pengelolaan ini dilakukan dengan prinsip efisiensi, mengingat pentingnya menjaga ketersediaan air bersih untuk keberlanjutan jangka panjang. Sebagian besar pasokan air yang digunakan berasal dari pihak ketiga, yang dapat membantu LGI mengurangi beban pada sumber air lokal. Kerja sama ini juga memastikan bahwa kualitas air yang digunakan memenuhi standar yang diperlukan untuk keperluan sehari-hari.

Informasi lebih lanjut mengenai penggunaan, intensitas, dan efisiensi air selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

LGI consistently uses water prudently to support daily operations while preserving natural resources. Water is used in various facilities, including bathrooms, places of worship, canteens, and watering plants in the surrounding environment. This management is done with the principle of efficiency, considering the importance of maintaining the availability of clean water for long-term sustainability. Most of the water supply used comes from third parties, which allows LGI to reduce the burden on local water sources. This cooperation also ensures that the quality of water used meets the standards required for daily use.

Further information regarding water usage, intensity and efficiency over the past 3 years is outlined below.

| Kategori       | Satuan Unit                                                     | 2024   | 2023  | 2022   | Category          |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|-------------------|
| Penggunaan Air | Meter Kubik (m <sup>3</sup> )<br>Cubic Meter (m <sup>3</sup> )  | 4.916  | 5.013 | 5.012* | Water Consumption |
| Intensitas Air | m <sup>3</sup> /Miliar Rupiah<br>m <sup>3</sup> /Billion Rupiah | 1,74   | 1,66  | 2,41   | Water Intensity   |
| Efisiensi Air  | m <sup>3</sup> /Miliar Rupiah<br>m <sup>3</sup> /Billion Rupiah | (0.08) | 0,75* | 2,73*  | Water Efficiency  |

\* Data disajikan kembali.

\* Data restated.

## Upaya Efisiensi Air

LGI menyadari bahwa air merupakan sumber daya yang penting, namun ketersediaannya terbatas. Oleh karenanya, LGI berupaya melakukan penghematan air yang diuraikan sebagai berikut.

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.
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).

## Efforts of Water Efficiency

LGI realizes that water is an important resource, but its availability is limited. Therefore, LGI strives to save water as described below.

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.
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).

## Keanekaragaman Hayati [POJK F.9]

### Biodiversity

Meskipun wilayah operasional LGI tidak berdekatan dengan area yang dilindungi atau kawasan konservasi yang memiliki keanekaragaman hayati tinggi, LGI tetap menunjukkan komitmen kuat terhadap pelestarian keanekaragaman hayati. LGI memahami bahwa tanggung jawab lingkungan hidup bukan hanya terkait dengan lokasi fisik, tetapi juga bagaimana aktivitas bisnis dapat berdampak pada keseimbangan ekosistem secara lebih luas.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap lingkungan hidup, LGI secara aktif melakukan program penanaman pohon di berbagai wilayah. Penanaman pohon ini tidak hanya bertujuan untuk memperbaiki kualitas udara melalui penyerapan karbon dioksida (CO<sub>2</sub>), tetapi juga untuk menciptakan habitat alami bagi berbagai spesies lokal. Pohon-pohon yang ditanam dapat membantu menciptakan kembali lingkungan hidup yang mendukung kelangsungan hidup flora dan fauna yang ada. Selain itu, LGI berupaya untuk mengedukasi karyawan dan masyarakat sekitar tentang pentingnya menjaga keanekaragaman hayati. Melalui program CSR, LGI berusaha mengajak berbagai pihak untuk turut serta dalam pelestarian alam melalui kegiatan-kegiatan, seperti reboisasi, kampanye penghijauan, dan pelestarian ruang terbuka hijau. [POJK F.10]

Although LGI's operational areas are not adjacent to protected areas or conservation areas that have high biodiversity, LGI still shows a strong commitment to biodiversity conservation. LGI understands that environmental responsibility is not only related to physical location, but also how business activities can impact the broader ecosystem balance.

As part of its commitment to the environment, LGI actively conducts tree planting programs in various regions. These tree plantings not only aim to improve air quality through carbon dioxide (CO<sub>2</sub>) absorption, but also to create natural habitats for various local species. The trees planted can help recreate a living environment that supports the survival of existing flora and fauna. In addition, LGI strives to educate employees and the surrounding community about the importance of maintaining biodiversity. Through the CSR program, LGI tries to invite various parties to participate in nature conservation through activities, such as reforestation, greening campaigns, and preservation of green open spaces. [POJK F.10]

Pada tahun 2024, LGI telah melaksanakan penanaman pohon *mangrove* sebanyak 79 pohon di Muara Angke. Hal ini sebagai bentuk tanggung jawab terhadap bumi dan masyarakat sekitar. Upaya ini menjadi bagian integral dari nilai-nilai perusahaan dalam memastikan bahwa aktivitas bisnis yang dijalankan memberikan manfaat tidak hanya bagi LGI, tetap juga bagi lingkungan hidup dan generasi yang akan datang.

In 2024, LGI implemented tree planting of 79 mangroves at Muara Angke. This is a form of responsibility to the earth and the surrounding community. This effort is an integral part of the Company's values in ensuring that its business activities benefit not only LGI, but also the environment and future generations.

## Pengelolaan Limbah [POJK F.14]

### Waste Management

LGI menerapkan prinsip *reduce*, *reuse*, dan *recycle* (3R) dalam pengelolaan limbah untuk mendukung kelestarian lingkungan hidup. Dengan mengurangi penggunaan material yang tidak ramah lingkungan, memaksimalkan penggunaan kembali barang-barang yang masih layak pakai, dan mendaur ulang limbah yang dapat diolah kembali, LGI berupaya meminimalkan dampak negatif operasionalnya terhadap lingkungan hidup. Selain itu, LGI juga menggalakkan penggunaan bahan ramah lingkungan, seperti kertas bersertifikasi FSC, PEFC, dan SFI.

LGI implements the principles of reduce, reuse, and recycle (3R) in waste management to support environmental sustainability. By reducing the use of materials that are not environmentally friendly, maximizing the reuse of items that are still suitable for use, and recycling waste that can be processed again, LGI seeks to minimize the negative impact of its operations on the environment. In addition, LGI also promotes the use of environmentally friendly materials, such as FSC, PEFC, and SFI certified paper.

Adapun pengelolaan limbah kertas di LGI sebagai berikut.

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*.
3. Hasil pengelolaan limbah tersebut dilaporkan oleh Departemen *General Services* ke Departemen *Finance General* dan masuk ke dalam kas LGI.

The management of paper waste at LGI is as follows.

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.
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.

LGI menyediakan tempat sampah khusus untuk limbah yang dapat didaur ulang, seperti botol plastik bekas karyawan, sebagai bagian dari komitmen dalam menerapkan prinsip 3R. Langkah ini mendukung pengelolaan limbah yang lebih berkelanjutan, sekaligus memfasilitasi upaya daur ulang yang lebih efisien di lingkungan kerja. Melalui kerja sama dengan pihak ketiga, pada tahun 2024, LGI berhasil memperoleh Rp1,51 juta dari hasil penjualan limbah kertas dan plastik. Dana yang diperoleh tersebut dialokasikan untuk program CSR dan pengelolaan lingkungan hidup.

LGI provides special bins for recyclable waste, such as plastic bottles used by employees, as part of its commitment to implementing the 3R principle. This step supports more sustainable waste management, while facilitating more efficient recycling efforts in the work environment. Through cooperation with third parties, in 2024, LGI managed to earn Rp1.51 million from the sale of paper and plastic waste. The funds obtained are allocated for CSR programs and environmental management.

Limbah yang terkumpul di LGI, selain dijual, juga diolah menjadi produk bermanfaat yang ramah lingkungan, seperti *tote bag*, *lanyard*, *pouch*, kartu nama, dan lain sebagainya. Inisiatif ini menunjukkan komitmen LGI

The waste collected at LGI, in addition to being sold, is also processed into useful, eco-friendly products, such as tote bags, lanyards, pouches, business cards, and so on. This initiative demonstrates LGI's commitment to managing waste

dalam mengelola limbah secara berkelanjutan, sekaligus memberikan kontribusi positif kepada masyarakat. Pada tahun 2024, LGI bekerja sama dengan Kertabumi Recycling Center. Pada tahun 2024, LGI berhasil mengumpulkan 23,4 kg limbah plastik dan menyerahkannya kepada pihak ketiga untuk diolah kembali menjadi produk yang memiliki nilai tambah. Selain mengurangi limbah dan meningkatkan nilai tambah, program ini juga mampu mengurangi emisi hingga 140,4 kgCO<sub>2</sub>e.

Sementara itu, pengelolaan limbah yang dihasilkan dibuang oleh pihak ketiga, yaitu pihak pengelola gedung atau pihak lain yang telah tersertifikasi diuraikan sebagai berikut.

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

| Kategori                   | Satuan Unit | 2024  | 2023  | 2022  | Category |
|----------------------------|-------------|-------|-------|-------|----------|
| Limbah Padat / Solid Waste |             |       |       |       |          |
| Kertas                     | Kg          | 1.808 | 3.988 | 6.378 | Paper    |

Sepanjang tahun 2024, tidak terdapat insiden tumpahan yang terjadi di LGI, hal ini menunjukkan komitmen Perseroan dalam menjaga lingkungan hidup dan mematuhi prosedur keselamatan operasional. [POJK F.15]

sustainably, while making a positive contribution to society. In 2024, LGI collaborated with Kertabumi Recycling Center. In 2024, LGI managed to collect 23.4 kg of plastic waste and handed it over to a third party to be reprocessed into products that have added value. In addition to reducing waste and increasing added value, this program is also able to reduce emissions by 140.4 kgCO<sub>2</sub>e.

Meanwhile, the management of waste generated is disposed of by a third party, namely the building manager or other parties that have been certified is described as follows.

## Penanganan Emisi Gas Rumah Kaca [POJK F.11] [POJK F.12] Handling Greenhouse Gas Emission

LGI melakukan penanganan emisi GRK yang bertujuan untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan hidup dan meminimalkan kontribusi terhadap perubahan iklim. Upaya ini dilakukan sebagai bagian dari tanggung jawab lingkungan hidup LGI dalam menjaga keseimbangan ekosistem. Dengan mengurangi emisi GRK, LGI juga berkomitmen untuk mendukung keberlanjutan jangka panjang, baik dari sisi operasional Perseroan maupun kontribusi sosial kepada masyarakat.

LGI handles GHG emissions with the aim of reducing negative impacts on the environment and minimizing contributions to climate change. This effort is carried out as part of LGI’s environmental responsibility in maintaining ecosystem balance. By reducing GHG emissions, LGI is also committed to supporting long-term sustainability, both in terms of the Company’s operations and social contributions to society.

### Komitmen Terhadap Pencapaian *Net Zero Emission* dan Efisiensi Emisi Gas Rumah Kaca

LGI memiliki komitmen untuk mendukung program pemerintah dalam mencapai NZE pada tahun 2060. Meskipun demikian, LGI saat ini belum menetapkan target murni yang spesifik terkait pencapaian tersebut. Namun

### Commitment to Net Zero Emission Achievement and Greenhouse Gas Emission Efficiency

LGI is committed to supporting the government’s program to achieve NZE by 2060. However, LGI does not currently have a specific clear target for this achievement. Nevertheless, LGI continues to develop and implement

demikian, LGI terus berupaya mengembangkan dan mengimplementasikan strategi yang lebih efisien dalam mengurangi jejak karbon, dengan harapan dapat mencapai tujuan lingkungan yang berkelanjutan dalam jangka panjang.

Selain itu, hingga tahun 2029, LGI memiliki rencana strategis untuk menurunkan emisi GRK sebesar 15% setiap tahunnya dibandingkan dengan tahun *baseline*. Target pengurangan emisi ini akan dihitung berdasarkan total pengurangan penggunaan energi listrik dan bahan bakar. Langkah ini menunjukkan keseriusan LGI dalam berkontribusi untuk mencapai target pengurangan emisi dan mendukung praktik yang lebih ramah lingkungan.

LGI menyadari bahwa industri asuransi memiliki peran penting dalam transisi menuju ekonomi yang lebih berkelanjutan. Oleh karena itu, LGI berfokus pada penerapan teknologi ramah lingkungan, efisiensi energi, dan pengelolaan sumber daya secara lebih bijaksana dalam operasional sehari-hari. LGI juga berencana untuk mengalihkan sebagian besar penggunaan energi dari sumber fosil ke energi terbarukan dalam rangka mengurangi ketergantungan pada sumber daya yang berkontribusi pada perubahan iklim. Adapun langkah-langkah yang telah direalisasikan LGI dalam upaya mengurangi jumlah emisi yang dihasilkan antara lain sebagai berikut.

1. 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 2024, LGI memastikan seluruh kendaraan operasional terawat dan mendapat perawatan berkala sesuai kebutuhan. Selain itu, LGI mengganti 6 mobil operasional yang berusia 5 tahun dengan kendaraan baru.
2. Melakukan penghematan penggunaan energi.
3. Melakukan uji emisi genset dan kendaraan secara berkala untuk memastikan bahwa kadar emisinya tetap berada di bawah ambang batas yang ditetapkan.

## Emisi yang Dihasilkan

Sebagai bagian dari komitmen LGI terhadap keberlanjutan dan pelaksanaan strategi pengurangan emisi GRK, LGI secara aktif mengukur dan memonitor jumlah emisi yang dihasilkan dalam kegiatan operasional. Secara periodik, LGI mengidentifikasi dan menghitung total emisi yang dihasilkan oleh seluruh operasional Perseroan, yang mencakup emisi dari penggunaan energi listrik, kendaraan operasional, serta kegiatan lainnya yang berkaitan dengan konsumsi bahan bakar fosil. Penghitungan emisi ini dilakukan sesuai dengan metode dan standar internasional, guna memastikan akurasi dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku sebagaimana diuraikan berikut.

more efficient strategies in reducing its carbon footprint, in the hope of achieving long-term sustainable environmental goals.

Furthermore, until 2029, LGI has a strategic plan to reduce GHG emissions by 15% annually compared to the baseline year. This emission reduction target is calculated based on the total reduction in electricity and fuel usage. This step shows LGI's seriousness in contributing to achieving emission reduction targets and supporting greener practices.

LGI recognizes that the insurance industry has an important role to play in the transition to a more sustainable economy. Therefore, LGI focuses on implementing green technology, energy efficiency, and wiser resource management in its daily operations. LGI also plans to shift most of its energy use from fossil sources to renewable energy in order to reduce dependence on resources that contribute to climate change. The steps undertaken by LGI as efforts to reduce the amount of emissions generated are among others.

1. Implementing a policy to replace operational vehicles that have been used for more than 5 years with new vehicles to reduce emissions. In 2024, LGI ensured that all operational vehicles were maintained and received periodic maintenance as needed. In addition, LGI replaced 6 operational car units that were 5 years old with new vehicles.
2. Saving energy use.
3. Conducting regular emission tests of generators and vehicles to ensure that their emission levels remain below the established threshold.

## Emissions Generated

As part of LGI's commitment to sustainability and the implementation of GHG emission reduction strategies, LGI actively measures and monitors the amount of emissions generated in operational activities. Periodically, LGI identifies and calculates the total emissions generated by all of the Company's operations, which include emissions from the use of electrical energy, operational vehicles, and other activities related to fossil fuel consumption. These emission calculations are conducted in accordance with international methods and standards, to ensure accuracy and compliance with applicable regulations as described as follows.



#### Emisi Gas Rumah Kaca Cakupan 1 Greenhouse Gas Emissions Scope 1

$\Sigma \text{ Emisi} = \text{Konsumsi Bahan Bakar (liter)} \times \text{Faktor Emisi (Kg/Tj)}^2 \times \text{NCV (Tj/liter)}$   
 $\Sigma \text{ Emissions} = \text{Fuel Consumption (liters)} \times \text{Emission Factor (Kg/Tj)}^2 \times \text{NCV (Tj/liter)}$

#### Emisi Gas Rumah Kaca Cakupan 2 Greenhouse Gas Emissions Scope 2

$\Sigma \text{ Emisi} = \text{Konsumsi Listrik (kWh)} \times \text{Faktor Emisi (KgCO}_2\text{/kWh)}$   
 $\Sigma \text{ Emissions} = \text{Electricity Consumption (kWh)} \times \text{Emission Factor (KgCO}_2\text{/kWh)}$



Berdasarkan metodologi pengukuran di atas, jumlah emisi yang telah dihasilkan LGI selama 3 tahun terakhir diungkapkan sebagai berikut.

Based on the above measurement methodology, the amount of emissions that LGI has produced over the past 3 years is disclosed as follows.

| Sumber Emisi                                                                              | Satuan Unit                                                                             | 2024              | 2023*             | 2022*             | Emission Source                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Emisi Gas Rumah Kaca Cakupan 1 / Greenhouse Gas Emissions Scope 1                         |                                                                                         |                   |                   |                   |                                                                       |
| Emisi Langsung dari Pembakaran Stasioner                                                  | KgCO <sub>2</sub> eq                                                                    | 2.160,03          | 1.792,63          | 1.960,69          | Greenhouse Gas Emissions Scope 1                                      |
| Emisi Langsung dari Pembakaran Bergerak                                                   | KgCO <sub>2</sub> eq                                                                    | 207.910,28        | 219.296,63        | 168.486,80        | Direct Emissions from Mobile Combustion                               |
| <b>Total Emisi Cakupan 1</b>                                                              | <b>KgCO<sub>2</sub>eq</b>                                                               | <b>210.070,32</b> | <b>221.089,26</b> | <b>170.447,48</b> | <b>Total Emissions Scope 1</b>                                        |
| Emisi Gas Rumah Kaca Cakupan 2 Tidak Langsung / Indirect Greenhouse Gas Emissions Scope 2 |                                                                                         |                   |                   |                   |                                                                       |
| Emisi Tidak Langsung dari Konsumsi Listrik yang Dibeli dari PLN                           | KgCO <sub>2</sub> eq                                                                    | 317.100,44        | 314.717,07        | 380.938,16        | Indirect Emissions from Consumption of Electricity Purchased from PLN |
| <b>Total Emisi Cakupan 2</b>                                                              | <b>KgCO<sub>2</sub>eq</b>                                                               | <b>317.100,44</b> | <b>314.717,07</b> | <b>380.938,16</b> | <b>Total Emissions Scope 2</b>                                        |
| <b>Total Emisi Cakupan 1 dan 2</b>                                                        | <b>KgCO<sub>2</sub>eq</b>                                                               | <b>527.170,76</b> | <b>535.806,32</b> | <b>551.385,64</b> | <b>Total Emissions Scope 1 and 2</b>                                  |
| <b>Intensitas Emisi</b>                                                                   | <b>KgCO<sub>2</sub>eq/<br/>Miliar Rupiah<br/>KgCO<sub>2</sub>eq/<br/>Billion Rupiah</b> | <b>186,11</b>     | <b>177,44</b>     | <b>265,58</b>     | <b>Emission Intensity</b>                                             |
| <b>Efisiensi Emisi</b>                                                                    | <b>KgCO<sub>2</sub>eq/<br/>Miliar Rupiah<br/>KgCO<sub>2</sub>eq/<br/>Billion Rupiah</b> | <b>(8,67)</b>     | <b>88,15</b>      | <b>64,62</b>      | <b>Emission Efficiency</b>                                            |

\* Data disajikan kembali.

\* Data restated.

Selain melakukan pengukuran emisi yang dihasilkan dari penggunaan BBM dan listrik, LGI juga melakukan pengukuran emisi atas jumlah kertas yang digunakan sebagaimana diuraikan berikut.

In addition to measuring emissions generated by the use of fuel and electricity, LGI also measures emissions from the amount of paper used as described below.

| Kategori                                                                                                | Satuan Unit          | 2024  | 2023  | 2022   | Category                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|-------|--------|----------------------------------------|
| Emisi Gas Rumah Kaca Cakupan 3 Tidak Langsung Lainnya / Other Indirect Greenhouse Gas Emissions Scope 3 |                      |       |       |        |                                        |
| Pembelian Barang dan Jasa (Kertas)                                                                      | KgCO <sub>2</sub> eq | 90,09 | 76,63 | 189,57 | Purchase of Goods and Services (Paper) |

Pendekatan pengelolaan emisi LGI tidak hanya diprioritaskan pada program efisiensi, melainkan juga dengan program *carbon offset* melalui penanaman pohon. Sepanjang tahun 2024, LGI telah melakukan sejumlah penanaman pohon dengan total nilai serapan karbon mencapai 94,70 KgCO<sub>2</sub>eq.

LGI's emissions management approach is not only prioritized on efficiency programs, but also with carbon offset programs through tree planting. Throughout 2024, LGI conducted a number of tree plantings with a total carbon sequestration value of 94.70 KgCO<sub>2</sub>eq.

## Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan Hidup [POJK F.16]

### Environmental Complaints Mechanism

Pemangku kepentingan dapat melaporkan masalah lingkungan hidup akibat kegiatan bisnis LGI. Setiap laporan yang masuk akan ditangani oleh Departemen *General Services*, yang memiliki tanggung jawab utama dalam menangani dan menyelesaikan masalah lingkungan hidup. Proses ini mencakup penerimaan laporan, evaluasi masalah, dan implementasi solusi yang diperlukan. Dengan adanya mekanisme ini, LGI berkomitmen untuk menjaga transparansi, akuntabilitas, dan responsif terhadap setiap pengaduan, serta terus meningkatkan praktik keberlanjutan kami untuk melindungi lingkungan hidup. Laporan tersebut dapat dikirim melalui:

Stakeholders can report environmental issues resulting from LGI's business activities. Each report will be handled by the General Services Department, which has primary responsibility for addressing and resolving environmental issues. This process includes receiving the report, evaluating the issue, and implementing the necessary solutions. With this mechanism in place, LGI is committed to maintaining transparency, accountability, and responsiveness to any complaints, as well as continuously improving our sustainability practices to protect the environment. The report can be sent via:

|                                                                                                                          |                                                                                   |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |  |  |
| <b>Telephone</b>                                                                                                         | <b>Contact Center</b>                                                             | <b>Instagram</b>                                                                    |
| <b>+62 21 5579 0683</b>                                                                                                  | <b>1500563 (24 jam / Hour)</b>                                                    | <b>lgiinfo</b>                                                                      |
| <small>(Jam Kerja Senin - Jumat pukul 08.00 - 17.00 WIB)<br/>(Working Hours - Monday - Friday 08.00 - 17.00 WIB)</small> |                                                                                   |                                                                                     |

Sepanjang 3 tahun terakhir, LGI tidak menerima laporan pengaduan dari pemangku kepentingan terkait kegiatan operasional yang diindikasikan dapat menimbulkan risiko signifikan bagi lingkungan hidup.

Over the past 3 years, LGI has not received any complaints from stakeholders regarding operational activities that were indicated to pose a significant risk to the environment.

## Biaya Pengelolaan Lingkungan Hidup [POJK F.4]

### Environmental Management Costs

LGI mengalokasikan biaya untuk pengelolaan lingkungan hidup yang mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan limbah, efisiensi energi, pengurangan emisi, dan penggunaan material ramah lingkungan. Tujuannya adalah untuk menjaga keseimbangan ekosistem dan mematuhi peraturan lingkungan hidup yang berlaku. Informasi mengenai biaya yang dikeluarkan selama 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

LGI allocates costs for environmental management that covers various aspects, such as waste management, energy efficiency, emission reduction, and the use of environmentally friendly materials. The aim is to maintain the balance of ecosystem and comply with applicable environmental regulations. Information regarding costs incurred over the past 3 years is outlined below.

| 2024                          | 2023                          | 2022                          |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <b>163,43</b>                 | <b>163,43</b>                 | <b>137,49</b>                 |
| Juta Rupiah<br>Million Rupiah | Juta Rupiah<br>Million Rupiah | Juta Rupiah<br>Million Rupiah |

# Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan

## Sustainability Report Responsibility

Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi  
tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2024  
PT Lippo General Insurance Tbk

Statement of Members of the Board of Commissioners and the Board of Directors  
on the Responsibility for the 2024 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 2024 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Sustainability Report Perseroan.

We, the undersigned, hereby declare that the 2024 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.

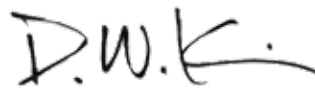
This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, 7 April 2025 / Jakarta, April 7<sup>th</sup>, 2025

### Dewan Komisaris Board of Commissioners



**Ali Chendra**  
Komisaris  
Commissioner



**Kim Dong Wook**  
Presiden Komisaris  
President Commissioner



**Hyacintus Henri Djantoko**  
Komisaris Independen  
Independent Commissioner

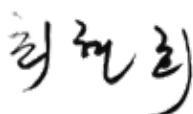


**Johannes Agus**  
Komisaris Independen  
Independent Commissioner

### Direksi Board of Directors



**Agus Benjamin**  
Presiden Direktur  
President Director



**Choi Hyunhee**  
Wakil Presiden Direktur  
Vice President Director



**Kwon Gi Han**  
Direktur  
Director



**Gilbert Deddy Naibaho**  
Direktur  
Director

## Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen [POJK 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 [POJK G.2]

## Feedback Form

Terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah berkenan membaca Laporan Keberlanjutan PT Lippo General Insurance Tbk tahun 2024. 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 2024 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? / 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 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 :  
E-mail :  
No. Telepon / Phone No. :

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

- |                                                                                   |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| A. Nasabah / Customer                                                             | E. Mitra Kerja / Business Partners               |
| B. Pegawai/Organisasi Pegawai / Employee/Employee's Organization                  | F. Media Massa / Mass Media                      |
| C. Pemegang Saham / Shareholders                                                  | G. Masyarakat / Public                           |
| D. Pemerintah, Regulator, atau Legislatif / Government, Regulator, or Legislative | H. Lain-lain, sebutkan / Others, specified ..... |

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



**PT Lippo General Insurance Tbk**  
**Kantor Pusat / Head Office**  
Lippo Kuningan Building 27<sup>th</sup> Floor, Unit A & F  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B-12  
Jakarta Selatan 12940 - Indonesia  
☎ : +62 21 525 6161  
✉ : secretariat@lgi.co.id atau / or jakarta@lgi.co.id

**Kantor Pusat Operasional / Operational Head Office**  
Karawaci Office Park, Block I, Unit 30 - 35,  
Lippo Village, Tangerang 15139 - Indonesia  
☎ : +62 21 5579 0683

# Tanggapan Terhadap Lembar Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya [POJK G.3]

## Response to Feedback from Previous Year's Report

LGI mendapatkan beberapa masukan dari para pemangku kepentingan setelah diterbitkannya Laporan Keberlanjutan 2023. Adapun masukan serta tanggapan LGI diuraikan sebagai berikut.

LGI received several inputs from stakeholders following the publication of the 2023 Sustainability Report. LGI's input and responses are described as follows.

| Pertanyaan Lembar Umpan Balik<br>Feedback Form Questions                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Respons Pembaca<br>(Orang)<br>Reader Response<br>(People) |                          |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Setuju<br>Agree                                           | Tidak Setuju<br>Disagree | Tidak Tahu<br>Do Not Know |
| Apakah Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai kinerja ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola PT Lippo General Insurance Tbk?<br>Has this Sustainability Report provided clear information on the economic, social, environmental, and governance performance of PT Lippo General Insurance Tbk? | 89                                                        | 2                        | 4                         |
| Apakah Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai pemenuhan tanggung jawab sosial dan lingkungan hidup PT Lippo General Insurance Tbk?<br>Has this Sustainability Report provided clear information about the fulfillment of social and environmental responsibilities of PT Lippo General Insurance Tbk?       | 90                                                        | 3                        | 3                         |
| Apakah materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini mudah dimengerti dan dipahami?<br>Are the materials and data in this Sustainability Report easy to understand and comprehend?                                                                                                                                                          | 87                                                        | 3                        | 4                         |
| Apakah materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah cukup lengkap?<br>Are the materials and data in this Sustainability Report complete enough?                                                                                                                                                                                      | 86                                                        | 4                        | 5                         |
| Apakah desain, tata letak, grafis, dan foto-foto dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah bagus?<br>Have the design, layout, graphics, and photos in this Sustainability Report been satisfactory?                                                                                                                                               | 90                                                        | 2                        | 4                         |

Selain respons, LGI juga memperoleh beberapa saran peningkatan dan penambahan informasi dari pembaca sebagaimana diuraikan berikut.

### 1. Penyederhanaan Ringkasan Laporan

LGI menerima masukan untuk membuat ringkasan laporan lebih ringkas dan mudah dipahami, dengan struktur yang lebih sistematis, bahasa komunikatif, serta visualisasi data yang lebih intuitif. Sebagai respons, LGI akan mengoptimalkan penyajian ringkasan dengan pendekatan yang lebih jelas dan informatif, termasuk melalui penggunaan gambar atau *infografis*.

### 2. Detail dan Kuantifikasi Target Pencapaian

Pembaca menyarankan penyajian target pencapaian yang lebih spesifik dan terukur, dengan data kuantitatif dan indikator kinerja yang jelas untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. LGI berkomitmen untuk menyempurnakan laporan dengan menambahkan detail yang lebih terukur guna memperjelas capaian dan progres keberlanjutan.

### 3. Keterlibatan Pemangku Kepentingan

LGI didorong untuk memperjelas mekanisme keterlibatan pemangku kepentingan, termasuk dialog dan kolaborasi yang telah dilakukan, guna memperkuat hubungan

In addition to the responses, LGI also received several suggestions for improvement and additional information from readers as outlined below.

### 1. Simplification of Report Summary

LGI received feedback to make the summary report more concise and easier to understand, with a more systematic structure, communicative language, and more intuitive data visualizations. In response, LGI will optimize the presentation of the summary with a clearer and more informative approach, including through the use of images or infographics.

### 2. Detail and Quantification of Achievement Targets

Readers suggested presenting more specific and measurable achievement targets, with quantitative data and clear performance indicators to increase transparency and accountability. LGI is committed to improving the report by adding more quantified details to clarify sustainability achievements and progress.

### 3. Stakeholder Engagement

LGI is encouraged to clarify stakeholder engagement mechanisms, including dialog and collaboration, to strengthen relationships and responses to their needs.

dan respons terhadap kebutuhan mereka. Menanggapi hal ini, LGI akan memperluas pelibatan pemangku kepentingan serta meningkatkan transparansi dalam proses komunikasi dan kolaborasi.

In response, LGI will expand stakeholder engagement and increase transparency in communication and collaboration processes.

Seluruh masukan dari pemangku kepentingan tersebut telah LGI tindaklanjuti melalui perbaikan dan penyempurnaan dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan tahun 2024.

All input from these stakeholders has been followed up by LGI through improvements and refinements in the preparation of the 2024 Sustainability Report.

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

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

| No. Indeks<br>Index No.                                                | Nama Indeks<br>Index Name                                                                                       | Halaman<br>Page    |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| A.1                                                                    | Strategi Keberlanjutan<br>Sustainability Strategy                                                               | 7                  |
| Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan / Sustainability Performance Highlights |                                                                                                                 |                    |
| B.1                                                                    | Ikhtisar Kinerja Ekonomi<br>Economic Performance Highlights                                                     | 28                 |
| B.2                                                                    | Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup<br>Environmental Performance Highlights                                       | 29                 |
| B.3                                                                    | Ikhtisar Kinerja Sosial<br>Social Performance Highlights                                                        | 28                 |
| Profil Perusahaan / Company Profile                                    |                                                                                                                 |                    |
| C.1                                                                    | Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan<br>Vision, Mission, and Sustainability Values                               | 52 - 53            |
| C.2                                                                    | Alamat Perusahaan<br>Company Address                                                                            | 51                 |
| C.3                                                                    | Skala Perusahaan<br>Company Scale                                                                               | 51; 54; 56; 83; 84 |
| C.4                                                                    | Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan<br>Products, Services, and Business Activities              | 55                 |
| C.5                                                                    | Keanggotaan pada Asosiasi<br>Membership in Association                                                          | 32                 |
| C.6                                                                    | Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan<br>Significant Organizational Change                                   | 57                 |
| Penjelasan Direksi / Explanation from Board of Directors               |                                                                                                                 |                    |
| D.1                                                                    | Penjelasan Direksi<br>Explanation from Board of Directors                                                       | 34 - 42            |
| Tata Kelola Keberlanjutan / Sustainability Governance                  |                                                                                                                 |                    |
| E.1                                                                    | Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan<br>Person in Charge of Sustainable Finance Implementation     | 66                 |
| E.2                                                                    | Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan<br>Competency Development Related to Sustainable Finance | 66 - 67            |

| No. Indeks<br>Index No.                                     | Nama Indeks<br>Index Name                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Halaman<br>Page |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| E.3                                                         | Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan<br>Risk Assessment for Sustainable Finance Implementation                                                                                                                                                                                                             | 67 - 71         |
| E.4                                                         | Hubungan dengan Pemangku Kepentingan<br>Relations with Stakeholders                                                                                                                                                                                                                                                          | 44 - 48         |
| E.5                                                         | Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan<br>Problems in Sustainable Finance Implementation                                                                                                                                                                                                                     | 74 - 75         |
| <b>Kinerja Keberlanjutan / Sustainability Performance</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| F.1                                                         | Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan<br>Activities to Build a Sustainability Culture                                                                                                                                                                                                                                      | 9               |
| <b>Kinerja Ekonomi / Economic Performance</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| F.2                                                         | Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi<br>Comparison of Targets and Performance of Production, Portfolios, Financing Targets, or Investments, Income and Profit and Loss                                                                          | 76 - 77         |
| F.3                                                         | Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan<br>Comparison of Targets and Performance of Production, Financing Targets, or Investments on Financial Instruments or Projects in Line with Sustainable Finance | 77 - 79         |
| <b>Kinerja Lingkungan Hidup / Environmental Performance</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| <b>Umum / General</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| F.4                                                         | Biaya Lingkungan Hidup<br>Environmental Costs                                                                                                                                                                                                                                                                                | 134             |
| <b>Aspek Material / Material Aspects</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| F.5                                                         | Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Hidup<br>Use of Environmentally Friendly Material                                                                                                                                                                                                                                  | 125 - 126       |
| <b>Aspek Energi / Energy Aspects</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| F.6                                                         | Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan<br>Amount and Intensity of Energy Used                                                                                                                                                                                                                                           | 127             |
| F.7                                                         | Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan<br>Efforts and Achievement of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy                                                                                                                                                                           | 127 - 128       |
| <b>Aspek Air / Water Aspects</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| F.8                                                         | Penggunaan Air<br>Water Usage                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 128             |
| <b>Aspek Keanekaragaman Hayati / Biodiversity Aspects</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| F.9                                                         | Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati<br>Impact of Operational Areas that are Adjacent to or in Conservation Areas or Areas with Biodiversity                                                                                                      | 129             |
| F.10                                                        | Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati<br>Biodiversity Conservation Effort                                                                                                                                                                                                                                                   | 129 -130        |
| <b>Aspek Emisi / Emission Aspect</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| F.11                                                        | Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya<br>Amount and Intensity of Emissions Generated by Type                                                                                                                                                                                                      | 133             |
| F.12                                                        | Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan<br>Efforts and Achievements of Emission Reduction Implemented                                                                                                                                                                                                          | 132             |
| <b>Aspek Limbah dan Efluen / Waste and Effluent Aspects</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| F.13                                                        | Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan berdasarkan Jenis<br>Amount of Waste and Effluent Generated by Type                                                                                                                                                                                                                 | 131             |
| F.14                                                        | Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen<br>Waste and Effluent Management Mechanisms                                                                                                                                                                                                                                          | 130 - 131       |
| F.15                                                        | Tumpahan yang Terjadi (jika ada)<br>Spill Occurring (if any)                                                                                                                                                                                                                                                                 | 131             |

| No. Indeks<br>Index No.                                                                                                   | Nama Indeks<br>Index Name                                                                                                                                                                                                                       | Halaman<br>Page |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup / Aspects of Complaints Related to the Environment</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| F.16                                                                                                                      | Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan<br>Number and Material of Environmental Complaints Received and Resolved                                                                                            | 134             |
| <b>Kinerja Sosial / Social Performance</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| F.17                                                                                                                      | Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen<br>LJK, Issuer, or Public Company's Commitment to Providing Equal Service for Products and/or Services to Consumers | 103             |
| <b>Aspek Ketenagakerjaan / Manpower Aspects</b>                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| F.18                                                                                                                      | Kesetaraan Kesempatan Bekerja<br>Equal Employment Opportunity                                                                                                                                                                                   | 83              |
| F.19                                                                                                                      | Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa<br>Child Labor and Forced Labor                                                                                                                                                                        | 85              |
| F.20                                                                                                                      | Upah Minimum Regional<br>Regional Minimum Wage                                                                                                                                                                                                  | 88 - 89         |
| F.21                                                                                                                      | Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman<br>Decent and Safe Work Environment                                                                                                                                                                      | 96 - 99         |
| F.22                                                                                                                      | Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai<br>Employee Training and Development                                                                                                                                                               | 86 - 88         |
| <b>Aspek Masyarakat / Community Aspects</b>                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| F.23                                                                                                                      | Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar<br>Impact of Operations on the Surrounding Communities                                                                                                                                               | 117 - 118       |
| F.24                                                                                                                      | Pengaduan Masyarakat<br>Public Complaints                                                                                                                                                                                                       | 121             |
| F.25                                                                                                                      | Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan Hidup (TJSL)<br>Environmental Social Responsibility (TJSL) Activities                                                                                                                                 | 119 - 121       |
| <b>Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan / Responsibility for Sustainable Product/Service Development</b> |                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| F.26                                                                                                                      | Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan<br>Sustainable Finance Product/Service Innovation and Development                                                                                                                   | 106 - 108       |
| F.27                                                                                                                      | Produk/Jasa yang sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan<br>Products/Services with Evaluated Customer Safety                                                                                                                                | 103 - 104       |
| F.28                                                                                                                      | Dampak Produk/Jasa<br>Impacts of Products/Services                                                                                                                                                                                              | 104 - 105       |
| F.29                                                                                                                      | Jumlah Produk yang Ditarik Kembali<br>Number of Products Recalled                                                                                                                                                                               | 104             |
| F.30                                                                                                                      | Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan<br>Customer Satisfaction Survey on Sustainable Finance Products and/or Services                                                                                  | 113 - 115       |
| <b>Lain-Lain / Others</b>                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| G.1                                                                                                                       | Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)<br>Written Verification from Independent Party (if any)                                                                                                                                    | 136             |
| G.2                                                                                                                       | Lembar Umpan Balik<br>Feedback Form                                                                                                                                                                                                             | 137             |
| G.3                                                                                                                       | Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya<br>Responses to Previous Year's Report Feedback                                                                                                                                         | 138 - 139       |
| G.4                                                                                                                       | Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017<br>List of Disclosures in Accordance with POJK 51/2017                                                                                                                                                  | 139 - 141       |



**Kantor Pusat**  
**Head Office**

Lippo Kuningan Building, 27<sup>th</sup> Floor, Unit A & F  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B-12  
Jakarta Selatan 12940 - Indonesia  
 +62 21 525 6161

**Kantor Pusat Operasional**  
**Operational Head Office**

Karawaci Office Park, Block I, Unit 30 - 35  
Tangerang 15139 - Indonesia  
 +62 21 5579 0683

**Laporan Keberlanjutan**  
Sustainability Report  
**2024**