

# 06

## Laporan Keberlanjutan

*Sustainability Report*



”

Membuat Anda Tenang  
Menggapai Masa Depan

Peace of Mind in Reaching  
Your Future



.....  
.....  
.....  
.....

.....



# Strategi Keberlanjutan

## Sustainability Strategy



Aspek keberlanjutan telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas operasional AXA Mandiri. Seiring dengan terbitnya POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, Perseroan secara bertahap melengkapi struktur dan berbagai kebutuhan terkait penerapan keuangan berkelanjutan.

Sebagai bagian dari Bank Mandiri Group, AXA Mandiri juga berupaya untuk mendukung visi keberlanjutan Bank Mandiri, yaitu *"Becoming Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future."* Visi keberlanjutan tersebut dijabarkan dalam tiga pilar praktik keberlanjutan, yaitu:

### Pilar I

Mengintegrasikan aspek ESG ke dalam kebijakan investasi dana perusahaan serta mengembangkan *value chain* produk dan jasa keuangan berkelanjutan sesuai POJK No. 51/2017 dan *best practices*.

### Pilar II

1. Upaya menurunkan emisi karbon antara lain *Smart Working*, sertifikasi *Green Building*, digitalisasi proses bisnis (*E-Claim, E-Policy*);
2. Menciptakan lingkungan kerja yang inklusif; dan
3. Penyelarasan kebijakan dan sosialisasi terkait privasi dan keamanan data.

### Pilar III

1. Mendorong tingkat literasi dan inklusi keuangan serta pemberdayaan ekonomi masyarakat; dan
2. Menerapkan tindakan mitigasi dampak perubahan iklim dan pelestarian lingkungan berkelanjutan.

The sustainability aspect has become an integral part of AXA Mandiri's operational activities. Following the issuance of FSA Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, the Company has gradually established the structures and met the requirements necessary to implement sustainable finance.

As part of the Bank Mandiri Group, AXA Mandiri also strives to support Bank Mandiri's sustainability vision: *"Becoming Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future."* This sustainability vision is elaborated into three pillars of sustainability practices, namely:

### Pillar I

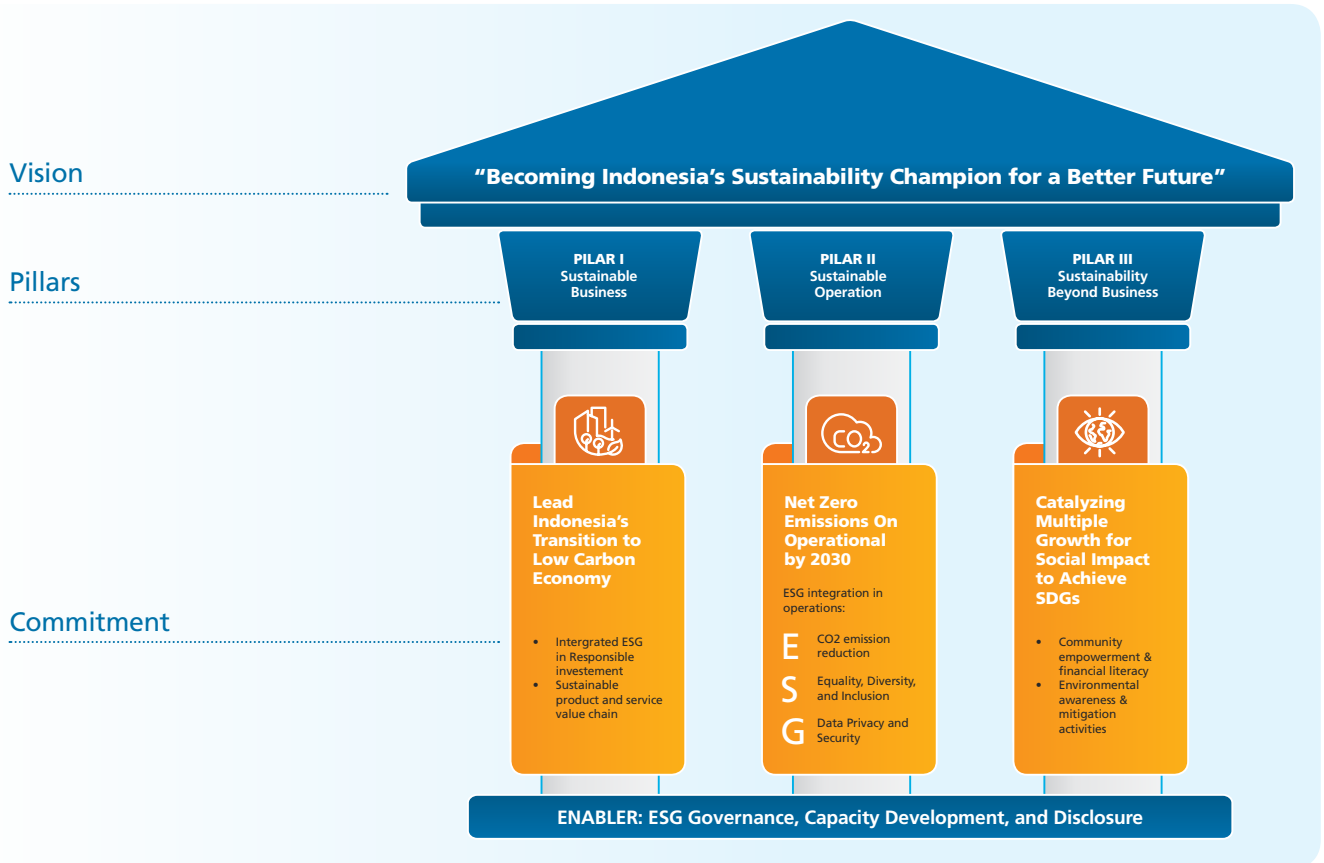
Integrating ESG aspects into the Company's investment policy and developing a sustainable product and service value chains in accordance with FSA Regulation No. 51/2017 and best practices.

### Pillar II

1. Efforts to reducing carbon emissions include Smart Working, Green Building certification, digitization of business processes (*E-Claim, E-Policy*);
2. Creating an inclusive work environment; and
3. Policy alignment and socialization related to privacy and data security.

### Pillar III

1. Improving the level of financial literacy and inclusion as well as community economic empowerment; and
2. Implementing measures to mitigate the impact of climate change and sustainable environmental preservation.



Sebagai bagian dari perwujudan visi tersebut, AXA Mandiri juga menerapkan konsep asuransi berkelanjutan yang sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Hal tersebut selaras dengan komitmen pemerintah dan OJK untuk mendukung terwujudnya TPB di Indonesia pada 2030.

Pada tahun 2024, AXA Mandiri terus melanjutkan kegiatan untuk menerapkan budaya keberlanjutan di Perseroan, serta terus menggalakkan upaya peningkatan inklusi dan literasi keuangan. Kegiatan dan inisiatif-inisiatif ini kami padukan dengan aktivitas bisnis dan operasional Perseroan agar menjadi suatu kesatuan yang senantiasa berkelanjutan dan manfaat-manfaatnya. Untuk manfaat yang bersifat jangka panjang ditujukan untuk diperoleh oleh semua Pemangku Kepentingan yang relevan.

As part of realizing this vision, AXA Mandiri also implements the concept of sustainable insurance in alignment with the Sustainable Development Goals (SDGs). This approach is consistent with the commitment of the government and the FSA to support the achievement of the SDGs in Indonesia by 2030.

In 2024, AXA Mandiri continued its efforts to instill a culture of sustainability within the Company while actively promoting financial inclusion and literacy. These activities and initiatives are integrated with the Company's business and operational activities to create a unified and sustainable approach. The long-term benefits of these efforts are intended to be enjoyed by all relevant stakeholders.



## Visi Keuangan Berkelanjutan

Sejalan dengan penerapan konsep asuransi berkelanjutan, AXA Mandiri telah menetapkan visi keberlanjutan, yaitu:

### Visi Keberlanjutan

“Menjadi Mitra Masyarakat & Melindungi Hal yang Terpenting Bagi Mereka melalui Solusi Perlindungan yang Tepat dan Program yang Membangun Masyarakat & Ramah Lingkungan”.

AXA Mandiri berupaya untuk secara konsisten menerapkan visi keberlanjutan sebagai landasan dalam operasional Perseroan. Dengan berlandaskan pada visi keberlanjutan tersebut, diharapkan dapat membantu terciptanya usaha berkelanjutan yang selaras dengan **3P**: *Profit* (bisnis), *People* (masyarakat) dan *Planet* (lingkungan).

## Membangun Budaya Keberlanjutan

Untuk mewujudkan TPB di industri asuransi, AXA Mandiri telah berkomitmen untuk menerapkan konsep asuransi berkelanjutan. Namun demikian, dalam menerapkan konsep tersebut, AXA Mandiri harus didukung oleh seluruh pihak yang terlibat dalam rantai pasok industri asuransi, khususnya Insan AXA Mandiri. Karena itu, penting bagi AXA Mandiri untuk dapat membangun budaya berkelanjutan yang sejalan dengan visi dan misi Perseroan.

AXA Mandiri berupaya untuk menanamkan prinsip keberlanjutan dan nilai dalam setiap aktivitas bisnis yang dijalankan. Upaya tersebut dilakukan melalui berbagai kegiatan sosialisasi, edukasi, peningkatan kapasitas akan pentingnya bisnis yang berkelanjutan. Bahkan, AXA Mandiri juga melakukan penyesuaian terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mendorong implementasi nilai-nilai keberlanjutan. Kegiatan tersebut secara berkesinambungan terus dilakukan.

Pada tahun 2024, program yang dijalankan AXA Mandiri dalam membangun budaya keberlanjutan antara lain dilakukan melalui penyelenggaraan seminar ESG bertajuk “Building the Right Mindset for a Sustainable Future” bersama pakar ESG global terkemuka, *Environmental Resources Management* (ERM). Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran penerapan ESG dalam setiap lini usaha dan operasional AXA Mandiri. Kegiatan ini dilakukan dengan partisipasi Direksi dan para pemimpin perusahaan agar meningkatkan kapasitas dan pemahaman jajaran manajemen perusahaan mengenai isu keberlanjutan dan penerapannya sebagai bagian dari strategi perusahaan.

## Vision for Sustainable Finance

In line with the implementation of sustainable insurance concepts, AXA Mandiri has established its sustainability vision as follows:

### Sustainability Vision

“Becoming a Partner for the Community & Protecting What Matters through Appropriate Protection Solutions and Community-Building & Eco-Friendly Programs.”

AXA Mandiri consistently strives to implement its sustainability vision as the foundation of its operations. Grounded in this vision, the Company aims to foster sustainable business practices aligned with the principles of **3Ps**: Profit (business), People (community), and Planet (environment).

## Building a Culture of Sustainability

To achieve the SDGs in the insurance industry, AXA Mandiri is committed to adopt the concept of sustainable insurance. However, the successful implementation of this concept requires support from all parties involved in the insurance supply chain, particularly the employees of AXA Mandiri. As a result, it is crucial for AXA Mandiri to establish a sustainable culture that is consistent with the Company's vision and mission.

AXA Mandiri strives to instill the principles of sustainability and value in all its business operations. These efforts are carried out through various socialization, education, and capacity building activities on the importance of sustainable business. Furthermore, AXA Mandiri has adjusted its Standard Operating Procedures (SOPs) to encourage the implementation of sustainability values. These initiatives are carried out continuously.

In 2024, AXA Mandiri undertook programs to foster a culture of sustainability, including organizing an ESG seminar titled “Building the Right Mindset for a Sustainable Future” in collaboration with leading global ESG experts from *Environmental Resources Management* (ERM). This activity aimed to raise awareness of ESG implementation across all lines of AXA Mandiri's business and operations. With the participation of the Board of Directors and leaders within the Company, the initiative enhanced the capacity and understanding of the Company's management regarding sustainability issues and their integration into corporate strategy.

## Inisiatif untuk Mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Tahun 2024, AXA Mandiri menjalankan berbagai kegiatan dalam upaya mendukung pencapaian TPB, antara lain:

## Initiatives to Support Sustainable Development Goals

In 2024, AXA Mandiri conducted various activities aimed at supporting the achievement of the SDGs, including:

TPB SDGs	Target 2024 2024 Targets	Capaian 2024 2024 Achievements
<p><b>SDG 5. Gender Equality</b></p>	<p>Adanya kesetaraan <i>gender</i> untuk menduduki jabatan tertinggi dan menerima perlakuan yang setara The existence of gender equality at the highest positions with equal treatment.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total karyawan 665 dengan karyawan perempuan 333 dan laki-laki 332. Karyawan usia di bawah 40 tahun (<i>millennials</i>) total 390 karyawan.</li> <li>Total employees amounted to 665 with 333 female employees and 332 male employees. Total employees under 40 years old (<i>millennials</i>) amounted to 390 employees.</li> </ul>
<p><b>SDG 3. Good Health and Well-Being</b></p>	<p>Mendorong gerakan hidup sehat di Masyarakat Promote healthy living in the Community</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi risiko kanker payudara kepada karyawan AXA Mandiri dan Mandiri Utama Finance.</li> <li>Sosialisasi mengenai biaya penyakit kritis dan kiat pengelolaan keuangan di beberapa kota besar di Indonesia.</li> <li>Raising awareness on the risk of breast cancer to AXA Mandiri and Mandiri Utama Finance employees.</li> <li>Raising awareness on critical illness costs and financial management tips several major cities in Indonesia.</li> </ul>
<p><b>SDG 7. Affordable and Clean Energy</b></p>	<p>Penggunaan sumber tenaga listrik terbarukan Use of Renewable Energy sources</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pembelian listrik dengan sumber Renewable Energy yang mencakup lebih dari 80% penggunaan listrik perusahaan pada tahun 2024.</li> <li>Purchasing electricity with Renewable Energy sources covering more than 80% of the Company's electricity consumption in 2024.</li> </ul>
<p><b>SDG 8. Decent Work and Economic Growth</b></p>	<p>Meningkatkan literasi dan inklusi keuangan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi Increase financial literacy and inclusion to drive economic growth</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melindungi lebih dari 600 ribu nasabah produk asuransi mikro dengan premi terjangkau untuk meningkatkan inklusi keuangan.</li> <li>Melaksanakan 9 (sembilan) kegiatan literasi dan inklusi keuangan sepanjang Januari - Desember 2024.</li> <li>Protecting over 600 thousand micro insurance product customers with affordable premiums to promote financial inclusion.</li> <li>Carrying out 9 (nine) financial literacy and inclusion activities throughout January - December 2024.</li> </ul>
<p><b>SDG 13. Climate Action</b></p>	<p>Melakukan tindakan yang berkontribusi pada pengurangan dampak perubahan iklim Take actions that contribute to reducing the impact of climate change</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AXA Mandiri memiliki peraturan internal yang mengatur bahwa hanya akan melakukan investasi kepada bisnis ramah lingkungan sesuai dengan kriteria ESG dan 100% investasi dana <i>general account</i> ditempatkan dalam <i>Green Investment</i>.</li> <li>Penanaman 4.200 bibit <i>mangrove</i> sejak 2022 untuk memitigasi emisi karbon.</li> <li>Pelatihan wajib AXA Climate Academy bagi karyawan.</li> <li><i>Webinar</i> terkait pelestarian lingkungan/perubahan iklim.</li> <li>Meresmikan kantor layanan baru yang menerapkan prinsip ESG melalui penggunaan material yang minim <i>Total Volatile Organic Compounds</i> (TVOC). TVOC adalah parameter yang digunakan untuk mengukur konsentrasi senyawa organik volatil dalam udara. Selain pengukuran kualitas udara, <i>Customer Care Center</i> ini menggunakan alat listrik hemat energi, material bersertifikasi <i>green label</i> serta Standar Nasional Indonesia (SNI), 3 (tiga) jenis tempat sampah dan tanaman <i>indoor</i>.</li> <li>AXA Mandiri has an internal regulation that stipulates that it will only invest in environmentally friendly businesses in accordance with ESG criteria and 100% of the investment fund for general account is placed in investment with ESG principles such as Green Bonds.</li> <li>Planting 4,200 mangrove seedlings since 2022 to mitigate carbon emissions.</li> <li>Mandatory AXA Climate Academy training for employees.</li> <li>Webinars related to environmental preservation/climate change.</li> <li>Inaugurating a new Customer Care Center that applies ESG principles through the use of materials with minimal Total Volatile Organic Compounds (TVOC). TVOC is a parameter used to measure the concentration of volatile organic compounds in the air. In addition to air quality measurement, the Customer Care Center utilized energy-efficient electrical equipment, materials certified with green labels and Indonesian National Standard (SNI), 3 (three) types of waste bins, and indoor plants.</li> </ul>

# Tata Kelola Keberlanjutan

## Sustainability Governance

AXA Mandiri menyadari bahwa implementasi GCG sangat diperlukan untuk menunjang upaya penerapan keuangan berkelanjutan yang dilakukan Perseroan. Upaya penegakkan GCG di lingkungan kerja AXA Mandiri dilakukan dengan menerapkan prinsip "TARIF", yakni transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan.

Selain itu, dalam upaya menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan, AXA Mandiri juga menerapkan 8 (delapan) prinsip keuangan berkelanjutan sesuai *Roadmap Keuangan Berkelanjutan* yang diterbitkan OJK, yaitu:

1. Investasi Bertanggung Jawab
2. Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan
3. Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup
4. Tata Kelola
5. Komunikasi yang Informatif
6. Inklusif
7. Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas
8. Koordinasi dan Kolaborasi

Prinsip keuangan berkelanjutan tersebut merupakan landasan bagi AXA Mandiri dalam menjalankan program keuangan berkelanjutan, khususnya terkait dengan implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).

### Proses Penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

RAKB merupakan panduan bagi AXA Mandiri dalam menjalankan prinsip keuangan berkelanjutan. Karena itu, sesuai dengan kewajiban yang tercantum dalam POJK No. 51/POJK.03/2017, AXA Mandiri setiap tahun menyusun RAKB dan menyampaikannya kepada OJK. RAKB pertama yang disusun adalah untuk periode 2020–2025 dan disampaikan kepada OJK pada 30 November 2019.

Untuk tahun buku 2024, AXA Mandiri juga telah menyusun RAKB periode 2024 dan menyampaikan kepada OJK pada 30 November 2023. Kemudian RAKB 2025 telah disampaikan kepada OJK pada 29 November 2024.

Dalam penyusunan RAKB, AXA Mandiri melibatkan Direksi dan diberikan persetujuan juga oleh Komisaris. Proses penyusunan RAKB sendiri dimulai dengan tahapan sosialisasi dan pengenalan POJK No. 51/POJK.03/2017 dan Keuangan Berkelanjutan.

AXA Mandiri recognizes that the implementation of GCG is essential to support the Company's efforts in implementing sustainable finance. The enforcement of GCG within AXA Mandiri's work environment is carried out by applying the "TARIF" principles: transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness and equality.

Furthermore, in its efforts to implement sustainable finance principles, AXA Mandiri also adheres to the 8 (eight) principles of sustainable finance in accordance with the Sustainable Finance Roadmap issued by FSA, namely:

1. Responsible Investment
2. Sustainable Business Strategy and Practices
3. Social and Environmental Risk Management
4. Governance
5. Informative Communication
6. Inclusivity
7. Development of Priority Leading Sectors
8. Coordination and Collaboration

These sustainable finance principles serve as the foundation for AXA Mandiri in implementing sustainable finance programs, particularly related to the execution of the Sustainable Finance Action Plan (RAKB).

### The Preparation Process of Sustainable Finance Action Plan

RAKB serves as a guideline for AXA Mandiri in implementing sustainable finance principles. Therefore, in accordance with the obligations stipulated in the POJK No. 51/POJK.03/2017, every year, AXA Mandiri prepares RAKB and submits it to FSA. The first RAKB was prepared for the 2020–2025 period and was submitted to FSA on November 30, 2019.

For the 2024 fiscal year, AXA Mandiri has also prepared the RAKB for the 2024 period and submitted it to FSA on November 30, 2023. Meanwhile, the 2025 RAKB has been submitted to FSA on November 29, 2024.

In preparing RAKB, AXA Mandiri involves the Board of Directors, with approval also granted by the Board of Commissioners. The process of preparing the RAKB itself begins with the socialization and introduction of the POJK No. 51/POJK.03/2017 and Sustainable Finance.

## Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Upaya penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di AXA Mandiri dilakukan oleh secara kolektif oleh Divisi *Strategy & Performance*, *Kepatuhan*, *Sumber Daya Manusia*, *Risk Management*, *Institutional Relations*, *Strategic Communications & Corporate Responsibility*, dan divisi lainnya yang terkait seperti *Product Development & Operations*, dengan Direksi sebagai penanggungjawab tertinggi. Penunjukan Divisi tersebut telah dilakukan sejak tahun 2021.

Adapun tugas dan wewenang dari masing-masing bagian tersebut adalah sebagai berikut:

## Party-In-Charge of the Implementation of Sustainable Finance

The implementation of sustainable finance principles at AXA Mandiri is carried out collectively by various divisions, including *Strategy & Performance*, *Compliance*, *Human Capital*, *Risk Management*, *Institutional Relations*, *Strategic Communications & Corporate Responsibility*, and other related divisions such as *Product Development & Operations*, with the Board of Directors serving as the highest authority responsible for overseeing the initiative. These divisions have been designated for this purpose since 2021.

The duties and authorities of each division are as follows:

Fungsi Function	Tugas dan Wewenang Duties and Authorities
Direksi dan Komisaris Board of Directors and Board of Commissioners	Memberikan arahan dan membentuk Tim Khusus dari fungsi yang sudah ada di perusahaan untuk memastikan pelaksanaan RAKB secara berkesinambungan di AXA Mandiri Providing direction and forming a Special Team from existing functions in the Company to ensure the sustainable implementation of RAKB at AXA Mandiri
Koordinator Pembuatan Laporan RAKB 2024 yang ditunjuk oleh Direktur Kepatuhan: <i>Institutional Relation, Strategic Communications, and Corporate Responsibility</i> 2024 RAKB Report Preparation Coordinator appointed by the Director of Compliance: <i>Institutional Relations, Strategic Communications, and Corporate Responsibility</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyusun laporan RAKB</li> <li>Membantu memonitor pelaksanaan RAKB</li> <li>Bekerja sama dengan tim/fungsi terkait dalam pelaksanaan Aksi Keuangan Berkelanjutan</li> <li>Membantu menyusun Laporan Keberlanjutan AXA Mandiri yang harus dilaporkan maksimal 30 April di tahun berikutnya</li> <li>Preparing RAKB Report</li> <li>Assisting to monitor the RAKB implementation</li> <li>Collaborating with related teams/functions in the implementation of the Sustainable Finance Action</li> <li>Assisting in compiling the AXA Mandiri Sustainability Report which must be submitted no later than April 30 in the following year</li> </ul>
<i>Strategy and Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproyeksikan Aksi Keuangan dan Bisnis Keberlanjutan AXA Mandiri</li> <li>Membantu memonitor pelaksanaan RAKB</li> <li>Membantu penyusunan Laporan Keberlanjutan</li> <li>Preparing the Projections of AXA Mandiri Financial and Business Sustainability Actions</li> <li>Assisting in monitoring the RAKB implementation</li> <li>Assisting in the Sustainability Report preparation</li> </ul>
Akuntansi dan Keuangan Accounting and Finance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pelaporan rencana bisnis dan aksi keuangan kepada regulator dan fungsi terkait di AXA Mandiri</li> <li>Membantu memonitor pelaksanaan RAKB</li> <li>Membantu menyusun Laporan Keberlanjutan</li> <li>Reporting on business plans and financial action to regulators and related functions within AXA Mandiri</li> <li>Assisting in monitoring the RAKB implementation</li> <li>Assisting in compiling the Sustainability Report</li> </ul>
Kepatuhan Compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyusun Pedoman Aksi Keuangan Berkelanjutan</li> <li>Melakukan <i>review</i> dan adaptasi terhadap program Aksi Keuangan Berkelanjutan bila diperlukan</li> <li>Membantu memonitor pelaksanaan RAKB</li> <li>Membantu menyusun Laporan Keberlanjutan</li> <li>Preparing the Guidelines for Sustainable Financial Action</li> <li>Conducting reviews and adaptations of the Sustainable Finance Action programs as necessary</li> <li>Assisting in monitoring the RAKB implementation</li> <li>Assisting in compiling the Sustainability Report</li> </ul>
Manajemen Risiko Risk Management	Melakukan pemantauan risiko bisnis, keuangan, dan operasional agar sejalan dengan Prinsip Aksi Keuangan Berkelanjutan Monitoring business, financial, and operational risks to be in line with the Principles of Sustainable Finance Action



Fungsi Function	Tugas dan Wewenang Duties and Authorities
Sumber Daya Manusia Human Capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu meningkatkan kualitas SDM AXA Mandiri agar nilai/prinsip Aksi Keuangan Berkelanjutan dapat terinternalisasi di SDM perusahaan baik melakukan pelatihan, kampanye, dan aktivitas lainnya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman akan kegiatan dan pentingnya Aksi Keuangan Berkelanjutan</li> <li>Membangun budaya Perusahaan untuk mendukung Aksi Keuangan Berkelanjutan</li> <li>Assisting in improving the quality of AXA Mandiri's HC therefore the values/principles of Sustainable Finance Action can be internalized in the Company's HC by conducting training, campaigns, and other activities to increase awareness and understanding of activities and the importance of Sustainable Finance Action</li> <li>Building a corporate culture to support Sustainable Finance Action</li> </ul>
Produk Product	Mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mengantisipasi risiko masa depan sejalan dengan Prinsip Aksi Keuangan Berkelanjutan Developing products and services according to the needs of society in anticipating future risks in line with the Principles of Sustainable Finance Action

### Peningkatan Kompetensi Organ Tata Kelola Terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Untuk meningkatkan kompetensi karyawan, AXA Mandiri secara berkala mengikutsertakan karyawan, khususnya pihak penanggung jawab dan pelaksana penerapan keuangan berkelanjutan pada berbagai kegiatan pengembangan kompetensi untuk menunjang keberhasilan penerapannya. Keikutsertaan karyawan dalam kegiatan pengembangan kompetensi mempertimbangkan kebutuhan pengerjaan tugas dan tanggung jawab karyawan tersebut. Adapun kegiatan pengembangan kompetensi dapat diselenggarakan dari pihak internal maupun eksternal Perseroan yang dibiayai sepenuhnya oleh AXA Mandiri.

### Competency Development for Governance Organs Related to Sustainable Finance Implementation

To enhance employee competencies, AXA Mandiri regularly involves employees, particularly those responsible for and implementing sustainable finance initiatives, in various competency development activities to support the successful implementation of sustainable finance. Participation in these competency development activities is aligned with the specific tasks and responsibilities of the employees. These competency development activities may be organized by either internal or external parties and are fully funded by AXA Mandiri.

Adapun jenis program pendidikan dan pelatihan yang dijalankan sepanjang tahun 2024 antara lain:

The types of education and training programs conducted throughout 2024 include:

Program Pendidikan/Pelatihan Education/Training Program	Penyelenggara Organizer	Waktu Time	Peserta Participants
<i>ESG Training</i>	Bank Mandiri	Januari January	Seluruh Direksi, Mancomm, Head All members of the Board of Directors, Mancomm, Heads
<i>Welcome @AXA Mandiri - Protection Awareness, Product, Profitability, Business Acumen</i>	AMFS	Januari January	Karyawan Baru New Employees
<i>Net Promoter Score (NPS) Power Meet Up</i>	AMFS	Februari February	Seluruh Karyawan All Employees
<i>[Data Community] Business Intelligence with Excel Power Pivot</i>	AMFS	Februari February	79 Karyawan 79 Employees
<i>AXA Invest in You 2024 - Opening Ceremony &amp; Financial Management Seminar by Adrian Maulana, CFP</i>	AMFS	Februari February	Seluruh Karyawan All Employees
<i>AXA Invest in You 2024 - Starting Saving Journey by Erika Marthalina</i>	AMFS	Februari February	Seluruh Karyawan All Employees
<i>AXA Invest in You 2024: How to Escape from Lifestyle Trap by Bukit Rahardjo</i>	AMFS	Februari February	Seluruh Karyawan All Employees
<i>AXA Invest in You 2024: Strategic Investing by Edwin Sugianto &amp; Alfred Rinaldi T</i>	AMFS	Februari February	Seluruh Karyawan All Employees
<i>Financial Wellness: Managing Personal Cash Flow</i>	LinkedIn Learning	April April	Seluruh Karyawan All Employees
<i>Developing Investment Acumen</i>	LinkedIn Learning	April April	Seluruh Karyawan All Employees
<i>Personal Finance Concepts for Everyday Decision-Making</i>	LinkedIn Learning	Mei May	Beberapa Karyawan Several Employees
<i>Managing Your Personal Investments</i>	LinkedIn Learning	Mei May	Beberapa Karyawan Several Employees
<i>Personal Finance Tips and Tricks</i>	LinkedIn Learning	Juni June	Beberapa Karyawan Several Employees
<i>Shifting Your Mindset for Financial Agility</i>	LinkedIn Learning	Juni June	Beberapa Karyawan Several Employees

Program Pendidikan/Pelatihan Education/Training Program	Penyelenggara Organizer	Waktu Time	Peserta Participants
<i>Leaders Talk: The Future of AXA Mandiri &amp; Financial Wellness Talks</i>	AMFS	Juli July	Seluruh Manager ke atas All Managers and above
<i>Customer Retention Refreshment Program</i>	Bitama	Agustus August	41 Karyawan Operation 41 Operation Employees
<i>Agile Foundations</i>	The British Institute	Agustus August	15 Karyawan 15 Employees
<i>Managing Project Like a Pro</i>	Multimatics	Agustus August	Seluruh Direksi, Mancomm, Head dan Tim PMO All members of the Board of Directors, Heads and PMO Team
<i>Project Management Foundations: Budgets</i>	Multimatics	September September	Tim PMO PMO Team
<i>Active Life Planning Program - 2 Days Workshop</i>	Persolkelly	September September	20 Karyawan terpilih 20 Selected Employees
<i>Developing Business Acumen</i>	LOMA	Oktober October	Beberapa Karyawan Several Employees
<i>Unique Habits: Be Successful Your Own Way</i>	LinkedIn Learning	Oktober October	Beberapa Karyawan Several Employees
Ajun Ahli Manajemen Risiko Professional (AAMRP)	AAMAI	Oktober October	Karyawan "Organ Pengelola Risiko" "Risk Management Organ" Employees
Perlindungan Data Pribadi (PDP) Nasabah Customer Personal Data Protection (PDP)	Delloite	Oktober October	804 Karyawan 804 Employees
<i>34 Things to Know about Carbon and Climate</i>	LinkedIn Learning	November November	Beberapa Karyawan Several Employees
<i>Induction Training - AXA Mandiri Protection Awareness, Product, Profitability, Business Acumen</i>	AXA Mandiri	November November	Karyawan Baru New Employees
<i>2<sup>nd</sup> Reskilling Talent Seminar</i>	Bank Mandiri	November November	Seluruh Talent AXA Mandiri All AXA Mandiri Talents
<i>AML &amp; Compliance Learning 2024</i>	AXA Mandiri	November-Desember November-December	Seluruh Karyawan All Employees

### Permasalahan dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Tahun 2024 merupakan tahun keempat bagi AXA Mandiri dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. Dalam penerapannya, AXA Mandiri mendapati sejumlah tantangan dan kendala, antara lain:

1. **Infrastruktur kurang memadai:** Rendahnya tingkat inklusi dan literasi keuangan di Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor dan salah satunya adalah kondisi geografis Indonesia serta infrastruktur distribusi produk dan layanan. Tantangan ini dapat diatasi dengan pemanfaatan jalur distribusi digital.
2. **Kurangnya kesadaran dan komitmen kolektif:** Kesadaran mengenai isu keberlanjutan di Indonesia masih rendah. Hal ini berdampak pada tingkat komitmen yang ditunjukkan dalam hal menerapkan tindakan-tindakan mitigasi risiko-risiko terkait keberlanjutan. Namun, kesadaran ini diharapkan akan meningkat seiring dengan semakin terasa dampak dari isu-isu keberlanjutan seperti perubahan iklim.
3. **Tidak adanya *reward* dan *punishment*:** Motivasi atau dorongan yang diperlukan untuk melakukan tindakan terkait keberlanjutan masih minim. Salah satu faktor adalah tidak adanya '*reward*' atau '*punishment*' dalam jangka pendeknya dikarenakan dampak dari program keberlanjutan baru akan terasa dalam jangka panjang.

### Issues in the Implementation of Sustainable Finance

2024 marks the fourth year of AXA Mandiri's journey in implementing sustainable finance. During this process, AXA Mandiri has encountered several challenges and obstacles, including:

1. **Insufficient infrastructure:** The low level of financial inclusion and literacy in Indonesia is caused by several factors and one of them is the geographical condition of Indonesia as well as the distribution infrastructure of products and services. This challenge can be overcome by utilizing digital distribution channels.
2. **Lack of collective awareness and commitment:** Awareness of sustainability issues in Indonesia is still low. This has an impact on the level of commitment shown in terms of implementing actions to mitigate sustainability-related risks. However, as the impact of sustainability issues such as climate change becomes more apparent, the level of awareness is expected to increase.
3. **Absence of reward and punishment:** The motivation or drive needed to take sustainability-related actions is still minimal. One of the factors is the absence of '*reward*' or '*punishment*' in the short term because the results of sustainability programs will only be apparent in the long term.

## Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Upaya penerapan prinsip keuangan berkelanjutan senantiasa menimbulkan risiko yang perlu dikelola secara bertanggung jawab agar tidak menimbulkan dampak negatif terhadap aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Menyadari akan risiko-risiko yang dihadapi, Perseroan secara aktif berusaha untuk meningkatkan kemampuan manajemen risiko. Implementasi manajemen risiko keuangan berkelanjutan dilakukan dengan tiga lini pertahanan yang dibagi berdasarkan peran dan tugas setiap pemilik risiko. Adapun pelaksanaan manajemen risiko tersebut mengacu kepada Kebijakan Pedoman Penerapan Manajemen Risiko.

Penerapan Manajemen Risiko di AXA Mandiri dilaksanakan secara menyeluruh untuk aktivitas dan kepentingan usaha, termasuk unit usaha syariah yang dimiliki Perseroan, dengan mengacu kepada POJK No. 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank dan SEOJK No. 8/SEOJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah beserta peraturan dan perundang-undangan yang berlaku lainnya.

Proses Pelaksanaan Manajemen Risiko dimulai dengan melakukan komunikasi dan konsultasi, penetapan konteks, penilaian risiko, perlakuan terhadap risiko, dan diakhiri dengan pemantauan dan pengkajian terhadap proses pengelolaan risiko. Sebagai bagian dari langkah mitigasi, AXA Mandiri juga melakukan *stress testing* dan mempersiapkan *recovery plan* untuk memastikan keberlangsungan dan keberhasilan AXA Mandiri dalam mencapai target bisnis dan tetap keberlanjutan bisnis AXA Mandiri di tengah skenario kondisi ekonomi yang memburuk karena beberapa sebab.

## Hubungan dengan Pemangku Kepentingan

Kegiatan usaha yang dijalankan AXA Mandiri senantiasa dipengaruhi oleh kehadiran Pemangku Kepentingan yang dapat memberikan pengaruh terhadap penentuan keputusan yang diambil oleh Perseroan. Oleh karena itu, Perseroan senantiasa mempertimbangkan isu-isu yang relevan dengan kegiatan usahanya, serta kebutuhan para pemangku kepentingan untuk dijadikan pertimbangan dalam mengelola perusahaan dan penyusunan strategi bisnis Perseroan.

Pelibatan Pemangku Kepentingan diarahkan pada kepentingan usaha Perseroan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial Perseroan, kepedulian terhadap masalah-masalah lingkungan, serta memperhatikan skala prioritas dalam membangun komunikasi dengan berbagai mitra strategis.

## Risk Assessment of the Implementation of Sustainable Finance

The implementation of sustainable finance principles inevitably brings risks that must be managed responsibly to prevent negative impacts on economic, social, and environmental aspects.

Recognizing these risks, the Company actively seeks to enhance its risk management capabilities. The implementation of sustainable finance risk management follows the three lines of defense model, with roles and responsibilities divided among different risk owners. The implementation of risk management adheres to the Risk Management Implementation Guidelines Policy, ensuring a structured and effective approach to mitigating risks associated with sustainable finance.

The implementation of Risk Management in AXA Mandiri is carried out thoroughly for business activities and interests, including the Company's sharia business unit, with reference to FSA Regulation No. 44/POJK.05/2020 concerning the Implementation of Risk Management for Non-Bank Financial Services Institutions and SEOJK No. 8/SEOJK.05/2021 concerning the Implementation of Risk Management for Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies, along with other applicable laws and regulations.

The Implementation of Risk Management process begins with communication and consultation, context setting, risk assessment, risk treatment, and ends with monitoring and review of the risk management process. As part of the mitigation measures, AXA Mandiri also conducts stress testing and develops recovery plans to ensure AXA Mandiri's continuity and success in meeting business targets, as well as the sustainability of AXA Mandiri's business in the face of deteriorating economic conditions for a variety of reasons.

## Stakeholders Relations

The business activities undertaken by AXA Mandiri are continuously influenced by the presence of Stakeholders who can impact the decisions made by the Company. Therefore, the Company consistently considers issues relevant to its business activities and the needs of its stakeholders. These considerations are integrated into the Company's management approach and the formulation of its business strategies.

Stakeholder engagement is directed at the Company's business interests by considering the Company's social responsibility, concern for environmental issues and paying attention to the priority scale in building communication with various strategic partners.

Berdasarkan pemetaan yang dilakukan Perseroan, Pemangku Kepentingan yang terdampak dan sekaligus memberi pengaruh signifikan terhadap kinerja maupun kesinambungan usaha Perseroan adalah:

According to the Company's mapping, the Stakeholders who are affected and have a substantial influence on the performance and sustainability of the Company's operations are as follows:

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Topik Prioritas Priority Topics	Metode Perlibatan Engagement Method
Pemegang Saham Shareholders	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja keuangan</li> <li>Kinerja non-keuangan</li> <li>Rencana strategis</li> <li>Financial performance</li> <li>Non-financial performance</li> <li>Strategic plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan Tahunan</li> <li>Rapat Umum Pemegang Saham</li> <li>Annual Report</li> <li>General Meeting of Shareholders</li> </ul>
Karyawan Employees	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Smart Working</i></li> <li>Kesejahteraan mental &amp; fisik karyawan</li> <li>Pengembangan kompetensi baik <i>leadership</i> maupun teknikal</li> <li>Smart Working</li> <li>Employee mental and physical well-being</li> <li>Competency development, both in leadership and technical skills</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Employee survey</i></li> <li><i>Diversity &amp; Inclusion survey</i></li> <li><i>Employee Engagement Committee</i></li> <li>AXA Mandiri Club</li> <li><i>Training &amp; Development</i></li> <li><i>Employee Team Building</i></li> </ul>
Konsumen/Nasabah Consumers/Customers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produk</li> <li>Layanan Prima</li> <li>Product</li> <li>Excellent Service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Call Center</i></li> <li><i>Customer Service</i></li> <li><i>Correspondence</i></li> <li><i>Live Chat</i></li> <li><i>WA Enterprises</i></li> <li><i>Social Media</i></li> <li><i>Customer Survey</i></li> </ul>
Pemerintah/Regulator Government/Regulator	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepatuhan terhadap peraturan</li> <li>Fungsi pengawasan</li> <li>Regulatory compliance</li> <li>Supervision function</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelaporan sesuai peraturan perundang-undangan</li> <li>Sosialisasi peraturan/rancangan peraturan baru</li> <li>Reporting in accordance with laws and regulations</li> <li>Socialization of new bills/draft regulations</li> </ul>
Asosiasi Associations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertukaran informasi</li> <li>Pengembangan jaringan</li> <li>Exchange of information</li> <li>Network development</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan berkala</li> <li>Pertemuan rutin</li> <li>Periodic reports</li> <li>Regular meeting</li> </ul>
Penyedia Barang dan Jasa/Rekanan Goods and Services Providers/Partners	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan kualitas barang dan jasa</li> <li>Melakukan <i>update</i> kebijakan dan prosedur <i>procurement</i> sesuai dengan Kebijakan Grup AXA dan POJK No. 4 Tahun 2021</li> <li>Improving the quality of goods and services</li> <li>Updating Procurement Policies and Procedures in accordance with AXA Group Policy and POJK No. 4 of 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengisian kuesioner terkait kinerja <i>vendor</i> yang masih aktif oleh pengguna dan <i>procurement</i></li> <li><i>Review</i> dan revisi kebijakan dan prosedur <i>procurement</i></li> <li>Sosialisasi prosedur <i>procurement</i> yang terbaru kepada Pengguna</li> <li>Completion of questionnaires related to the performance of active vendors by users and procurement</li> <li>Reviewing and revising the procurement policies and procedures</li> <li>Socialization of the latest procurement procedures to Users</li> </ul>
Masyarakat dan Komunitas Society and Community	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan kesejahteraan</li> <li>Pengetahuan keuangan</li> <li>Welfare improvement</li> <li>Financial knowledge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kegiatan CSR</li> <li>Edukasi literasi keuangan</li> <li>Inklusi keuangan</li> <li>CSR activities</li> <li>Financial literacy education</li> <li>Financial inclusion</li> </ul>
Media Massa Mass Media	Informasi publik Public information	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Media Gathering</i></li> <li><i>Press Release</i></li> </ul>



# Kinerja Ekonomi Berkelanjutan

## *Sustainable Economic Performance*

Tahun 2024 masih menjadi tahun yang penuh tantangan. Kondisi ekonomi nasional yang diwarnai oleh ketidakpastian, baik yang disebabkan oleh faktor global maupun domestik, menjadi tantangan tersendiri dalam upaya AXA Mandiri untuk mewujudkan pertumbuhan usaha yang berkelanjutan. Eskalasi konflik geopolitik, volatilitas keuangan, serta risiko gangguan pada perdagangan global sebagai dampak dari hasil Pemilihan Presiden Amerika Serikat turut memberikan tekanan terhadap perekonomian nasional.

Di tengah kondisi yang penuh tantangan, termasuk deflasi yang terjadi selama 5 (lima) bulan berturut-turut pada periode Mei - September 2024, ekonomi Indonesia masih tumbuh positif yaitu sebesar 5,03% pada tahun 2024. Pertumbuhan ekonomi tersebut utamanya ditunjang oleh konsumsi domestik, belanja pemerintah, dan kinerja ekspor yang masih cukup baik.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi, industri asuransi jiwa nasional juga tumbuh positif walau relatif terbatas. Berdasarkan data dari AAJI, total pendapatan premi asuransi jiwa tahun 2024 tercatat sebesar Rp185.37 triliun atau mengalami peningkatan 4,3% dari tahun sebelumnya sebesar Rp177.75 triliun. Aset Industri asuransi jiwa juga relatif stabil yakni sebesar Rp593.99 triliun atau meningkat 0,9% dari tahun sebelumnya. Sementara itu, ekuitas mengalami pertumbuhan sebesar 4,4% menjadi Rp137.62 triliun.

Dari sisi permodalan, industri asuransi jiwa dinilai cukup solid di mana RBC tercatat sebesar 420,67% jauh di atas ambang batas yang ditetapkan OJK sebanyak 120%.

### **Strategi Keuangan Berkelanjutan**

Menghadapi dinamika ekonomi dan bisnis tahun 2024, AXA Mandiri telah mengambil sejumlah kebijakan strategis yang ditujukan untuk mewujudkan pertumbuhan usaha yang berkelanjutan, termasuk di dalamnya adalah penerapan keuangan berkelanjutan.

The year 2024 remained a challenging period. The national economy faced uncertainties stemming from both global and domestic factors, presenting unique challenges for AXA Mandiri in achieving sustainable business growth. Geopolitical conflict escalations, financial volatility, and disruption risks in global trade, influenced by the outcomes of the United States presidential election, also exerted pressure on the national economy.

Amid these challenges, including 5 (five) consecutive months of deflation from May to September 2024, Indonesia's economy grew positively at 5.03% by the end of 2024. This growth was primarily supported by domestic consumption, government spending, and solid export performance.

In line with economic growth, the national life insurance industry also experienced positive growth, albeit limited. According to the AAJI, total premium income for life insurance companies in 2024 was recorded at IDR185,37 trillion or a 4.3% growth compared to a year earlier at IDR177,75 trillion. The assets of the life insurance industry is also stable at IDR593,99 trillion or a slight 0.9% increase from the previous year. Meanwhile, equity grew by 4.4% to IDR137.62 trillion.

In terms of solvency, the life insurance industry's RBC was recorded at 420.67% far beyond the FSA mandated threshold of 120%.

### **Sustainable Finance Strategy**

In response to the economic and business dynamics of 2024, AXA Mandiri implemented a number of strategic policies aimed at achieving sustainable business growth, including the implementation of sustainable finance principles.

Adapun kebijakan strategi yang dijalankan AXA Mandiri tahun 2024 adalah sebagai berikut:

The strategic policies carried out by AXA Mandiri in 2024 include the following:

**AXA Mandiri menjalankan penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan secara bertahap dan mengikuti Roadmap AAJI agar selaras dengan kondisi dan kebutuhan industri asuransi di Indonesia sehingga dapat membantu perkembangan dan keberlanjutan sektor asuransi. Di 2024-2025 AXA Mandiri akan memantapkan *capacity building* dan *sustainability culture* sejalan dengan Roadmap AAJI Tahap 1 agar percepatan Penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan dapat dilakukan mulai 2025.**

AXA Mandiri is implementing the Sustainable Finance Action Plan gradually, aligning with the AAJI Roadmap to ensure it meets the conditions and needs of the insurance industry in Indonesia, thereby contributing to the development and sustainability of the sector. In 2024–2025, AXA Mandiri will focus on strengthening capacity building and fostering a sustainability culture, in line with Phase 1 of the AAJI Roadmap, to enable the acceleration of Sustainable Finance Action Plan implementation starting in 2025.

Adapun *Roadmap* AXA Mandiri adalah sebagai berikut:

The AXA Mandiri Roadmap is as follows:

Waktu Period	Aktivitas* Activities*	Tujuan Objectives	Indikator Indicators
Januari–Juni 2024 January–June 2024	Pengembangan SDM terkait implementasi Aksi Keuangan Berkelanjutan. HC Development Related to the Implementation of Sustainable Finance Action.	Tercipta peningkatan kemampuan SDM dalam menerapkan aksi keuangan berkelanjutan & membawa manfaat positif dan mencapai tujuan Perseroan. Improved HC capabilities in implementing sustainable finance actions & bringing positive benefits and achieving the Company's objectives.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adanya pelatihan kepada fungsi-fungsi terkait RAKB (minimal 2x)</li> <li>Adanya <i>training</i> kepada direksi dan komisaris (minimal 1x)</li> <li>Training for functions related to RAKB (at least 2x)</li> <li>Training for the Board of Directors and the Board of Commissioners (at least 1x)</li> </ul>
Januari–Desember 2024 January–December 2024	Literasi & Inklusi Keuangan Perusahaan melalui sinergi dengan komunitas masyarakat/Bank Mandiri/entitas bisnis AXA/Pemerintah/OJK. The Company's Financial Literacy & Inclusion through synergy with community/Bank Mandiri/AXA entities/Government/FSA.	Meningkatkan literasi & inklusi asuransi di masyarakat dan komunitas guna membantu terciptanya masyarakat yang paham atas antisipasi risiko di masa depan. Increase insurance literacy & inclusion in society and communities to help create a society that understands risk anticipation in the future.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan kegiatan literasi &amp; inklusi keuangan kepada masyarakat umum/pelanggan/karyawan (minimal 3x)</li> <li>Direksi/Chief level berpartisipasi dalam diseminasi edukasi keuangan kepada masyarakat umum/nasabah/karyawan (minimal 1x)</li> <li>Organizing financial literacy &amp; inclusion activities to the general public/customers/employees (at least 3x)</li> <li>The Board of Directors/Chief level participate in the dissemination of financial education to the general public/customers/employees (at least 1x)</li> </ul>
Oktober–Desember 2024 October–December 2024	Pelaksanaan <i>Review</i> dan Penyesuaian Aksi Keuangan Berkelanjutan. Implementation of Sustainable Finance Action Review and Adjustment.	Untuk melihat efektivitas program, keselarasan program dengan TPB, dan langkah yang bisa diambil jika program/implementasi belum sesuai. To understand the effectiveness of the program, the alignment of the program with SDGs, as well as measures to be taken if the program/implementation is not yet appropriate.	Dilaksanakan minimal 1x dalam 1 tahun untuk melihat efektivitas program, dan penyesuaian akan dilakukan bila diperlukan. Should be conducted at least once a year to understand the effectiveness of the program, and adjustment will be made if necessary.

\*) Rencana ini akan dilaksanakan dengan memperhatikan faktor kapasitas teknis, kondisi keuangan Perseroan, dan faktor eksternal lainnya yang dapat timbul di masa depan & mempengaruhi rencana yang sudah dibuat.

\*) This plan will be implemented with due consideration of the Company's technical capacity and financial condition, as well as other external factors that may arise in the future and impact the established plan.

### Investasi Keuangan Berkelanjutan

Sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan seperti diatur dalam POJK No. 51/POJK.03/2017, AXA Mandiri sebagai Lembaga Jasa Keuangan telah menerapkan *responsible investment* pada dana *General Account*, di mana dalam berinvestasi AXA Mandiri memperhatikan faktor ESG. Sesuai dengan komitmen AXA Mandiri kepada keuangan berkelanjutan, AXA Mandiri juga berinvestasi pada Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan yang diterbitkan oleh institusi perbankan di Indonesia dan akan terus menambah paparan pada *green asset* kedepannya.

### Aktivitas/Kegiatan Mendukung Aksi Keuangan Berkelanjutan

Sejalan dengan penerapan aksi keuangan berkelanjutan yang menekankan keberlangsungan kehidupan secara holistik yang mendukung bisnis AXA Mandiri di masa yang akan datang, Perseroan telah melakukan aktivitas sebagai berikut:

### Sustainable Finance Investments

In alignment with the implementation of sustainable finance as regulated by the Regulation of Financial Services Authority No. 51/POJK.03/2017, AXA Mandiri as a Financial Services Institution has implemented responsible investment in the General Account funds, where AXA Mandiri considers ESG factors in its investment decisions. In line with AXA Mandiri's commitment to sustainable finance, the Company also invests in Green Bonds issued by banking institutions in Indonesia and will continue to increase exposure to green assets in the future.

### Activities/Initiatives Supporting Sustainable Finance Actions

In line with the implementation of sustainable finance actions, which emphasize the holistic sustainability of life to support AXA Mandiri's business in the future, the Company has undertaken the following activities:

Waktu Time	Aktivitas Activities	Tujuan Objectives
Februari February	Menggelar seminar <i>Environmental, Social, and Governance</i> (ESG) bertajuk "Building the Right Mindset for a Sustainable Future" bersama pakar ESG global terkemuka, <i>Environmental Resources Management</i> (ERM). Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran penerapan ESG dalam setiap lini usaha dan operasional AXA Mandiri. Organized an Environmental, Social, and Governance (ESG) seminar titled "Building the Right Mindset for a Sustainable Future" in collaboration with leading global ESG experts, Environmental Resources Management (ERM). This activity aimed to raise awareness of ESG implementation across all business lines and operations of AXA Mandiri.	Meningkatkan kapasitas dan pemahaman jajaran manajemen perusahaan mengenai isu keberlanjutan dan penerapannya sebagai bagian dari strategi perusahaan. To enhance the capacity and understanding of the Company's management regarding sustainability issues and their application as part of the corporate strategy.
Februari February	Menempatkan sebagian dana investasi dalam Reksa Dana Bahana Money Market Endowment Fund Ikatan Alumni Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Indonesia (Iluni FEB UI). Hasil investasi instrumen tersebut akan digunakan Iluni FEB UI untuk menjalankan program sosial seperti beasiswa, bimbingan belajar dan bantuan sosial. Hingga 2023, Iluni sudah membantu lebih dari 800 mahasiswa melalui beasiswa, membantu lebih dari 450 pelajar melalui bimbingan pelajar dan menyalurkan lebih dari Rp800 juta sebagai bantuan sosial. Allocated part of the investment funds to the Bahana Money Market Endowment Fund managed by the Alumni Association of the Faculty of Economics and Business, University of Indonesia (Iluni FEB UI). The investment returns from this instrument are utilized by Iluni FEB UI to support social programs such as scholarships, tutoring, and social assistance. As of 2023, Iluni has provided scholarships to more than 800 students, tutored over 450 students, and distributed over IDR 800 million in social assistance.	Mengalihkan dana investasi kepada instrument berprinsip ESG. To divert investment funds to instruments adhering to ESG principles.
Maret-April March-April	Mendonasikan sarana pendidikan dalam bentuk 40 <i>personal computer</i> (PC) dan menghadirkan literasi keuangan kepada Pondok Pesantren (Ponpes) Al-Washiyah, Jakarta Timur. Secara simbolis bantuan tersebut diserahkan oleh Direktur AXA Mandiri Uke Giri Utama kepada Wakil Ketua Umum Yayasan Majelis Madani Al Washiyah Ustadz Muhammad Harun Al Rasyied, S.E. AXA Mandiri juga mendonasikan masing-masing 40 personal computer kepada Pastoral Samadi Jakarta Timur dan Pondok Pesantren Cendikia Amanah di Depok. Donated educational facilities in the form of 40 personal computers (PCs) and provided financial literacy education to Pondok Pesantren (Ponpes) Al-Washiyah, East Jakarta. The donation was symbolically handed over by Director of AXA Mandiri, Uke Giri Utama, to Deputy Chairman of the Al Washiyah Foundation, Ustadz Muhammad Harun Al Rasyied, S.E. AXA Mandiri also donated 40 personal computers each to Pastoral Samadi in East Jakarta and Pondok Pesantren Cendikia Amanah.	Meningkatkan tingkat literasi keuangan masyarakat sehingga dapat terlindungi dari risiko keuangan kedepannya. To improve financial literacy levels in the community to help them better protect themselves from future financial risks.

Waktu Time	Aktivitas Activities	Tujuan Objectives
Juni June	<p>Menggelar “AXA Week for Good” dimana, setiap tahunnya, entitas AXA seluruh dunia secara serentak memberikan waktu dan perhatiannya kepada lingkungan dan masyarakat sekitar dan berupaya untuk membangun komunitas yang lebih baik untuk masa depan bersama. Perseroan menghadirkan sarana air bersih untuk membantu siswa-siswa SD Nurul Yaqin untuk menjaga kebersihan dan kesehatan. Selain sarana air bersih dan juga tanaman, Perseroan juga memperbaiki fasilitas fisik di SD Nurul Yaqin serta memberikan 5 (lima) paket Komputer. Organized the “AXA Week for Good”, an annual global initiative where all AXA entities dedicate time and attention to the environment and surrounding communities, aiming to build a better community for a shared future. As part of this program, the Company provided clean water facilities to help students of SD Nurul Yaqin maintain cleanliness and hygiene. In addition to clean water facilities and plants, the Company also improved physical facilities at SD Nurul Yaqin and donated 5 (five) computer packages.</p>	<p>Memberikan dampak positif kepada masyarakat dan lingkungan sekitar operasional perusahaan, sejalan dengan komitmen perusahaan dalam memberikan solusi perlindungan yang mencakup seluruh tahap kehidupan atau life stage masyarakat To deliver a positive impact on the community and the environment around the Company’s operations, in line with its commitment to providing protection solutions that cover all stages of life for the community.</p>
Juli July	<p>Mengokohkan komitmennya untuk menerapkan prinsip <i>Environment, Social, and Governance</i> (ESG) melalui rangkaian kegiatan pelestarian lingkungan, literasi kesehatan dan keuangan di Yogyakarta. Rangkaian kegiatan tersebut dimulai dengan penyerahan donasi komputer ke pondok pesantren setempat, literasi keuangan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) penanaman pohon pewarna alami di Candi Prambanan dan Candi Boko serta mengadakan literasi kesehatan kepada Abdi Dalam Keraton Yogyakarta. Reinforced its commitment to implementing Environmental, Social, and Governance (ESG) principles through a series of activities focused on environmental conservation, health, and financial literacy in Yogyakarta. The series of activities included the donation of computers to a local Islamic boarding school, financial literacy education for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), the planting of natural dye-producing trees at Prambanan Temple and Boko Temple, as well as health literacy sessions for the Abdi Dalem of Yogyakarta Palace.</p>	<p>Memberikan dampak positif kepada masyarakat dan lingkungan sekitar di Yogyakarta, sejalan dengan komitmen perusahaan dalam memberikan solusi perlindungan dan pengelolaan keuangan yang mencakup seluruh tahap kehidupan atau life stage masyarakat To create a positive impact on the community and environment in Yogyakarta, aligning with the Company’s commitment to providing protection solutions and financial management that support all life stages of society.</p>
Agustus August	<p>Bersama Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), menggelar kegiatan pelestarian lingkungan dalam bentuk penanaman bibit pohon bakau di Desa Wisata Kampung Tua Bakau Serip, Batam, Kepulauan Riau. Empat ratus bibit pohon bakau ditanam pelaku industri asuransi dalam acara bertajuk Harmoni Lestari yang diselenggarakan AAJI.</p> <p>Pada kesempatan yang sama, AXA Mandiri juga mendorong kesadaran peserta tentang pentingnya perencanaan keuangan, gaya hidup sehat dan memahami risiko penyakit penyakit kritis dengan tema “Persiapan dan Kesiapan Generasi Gen Z untuk Masa Depan” yang dibawakan oleh Chief Communication Officer AXA Mandiri, Atria Rai.</p> <p>In collaboration with the Indonesian Life Insurance Association (AAJI), organized an environmental conservation activity through the planting of mangrove seedlings in Desa Wisata Kampung Tua Bakau Serip, Batam, Riau Islands. A total of 400 mangrove seedlings were planted by insurance industry players during an event titled Harmoni Lestari, hosted by AAJI.</p> <p>During the same event, AXA Mandiri raised awareness among participants about the importance of financial planning, healthy lifestyles, and understanding the risks of critical illnesses through a session titled “Preparation and Readiness of Gen Z for the future” delivered by Chief Communication Officer of AXA Mandiri, Atria Rai.</p>	<p>Memberikan dampak positif kepada masyarakat dan lingkungan sekitar di Batam, sejalan dengan komitmen perusahaan dalam memberikan solusi perlindungan dan pengelolaan keuangan yang mencakup seluruh tahap kehidupan atau life stage masyarakat To create a positive impact on the community and environment in Batam, aligning with the Company’s commitment to providing protection and financial management solutions for all life stages.</p>



Waktu Time	Aktivitas Activities	Tujuan Objectives
Agustus August	<p>Berbagi pengetahuan tentang kesehatan dan keuangan dalam acara bertajuk “Lebih Sehat, Lebih Cermat, Lebih Mandiri” di PT Bumi Siak Pusako, Pekanbaru, Riau. Dalam acara tersebut AXA Mandiri mendorong kesadaran peserta tentang pentingnya perencanaan keuangan, gaya hidup sehat dan kesehatan mental. Pada kesempatan yang sama AXA Mandiri juga menggelar kegiatan pemeriksaan kesehatan untuk karyawan PT Bumi Siak Pusako.</p> <p>Shared knowledge on health and financial literacy during an event titled “Healthier, Smarter, More Independent” at PT Bumi Siak Pusako, Pekanbaru, Riau. The event aimed to raise participant awareness about the importance of financial planning, healthy lifestyles, and mental health. Additionally, AXA Mandiri provided health checkups for employees of PT Bumi Siak Pusako.</p>	<p>Meningkatkan tingkat literasi keuangan masyarakat sehingga dapat terlindungi dari risiko keuangan kedepannya.</p> <p>To further enhance financial literacy to help the community mitigate future financial risks.</p>
Oktober October	<p>Berbagi pengetahuan tentang kesehatan dan keuangan dalam acara bertajuk “Engga Kerja, Siapa Takut? Sejahtera Sampai Pensiun” kepada para anggota Dharma Wanita Persatuan, Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia.</p> <p>Shared knowledge on health and financial planning in an event titled “Not Working? No Problem! Prosperity Until Retirement” for members of the Dharma Wanita Persatuan, Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Indonesia.</p>	<p>Mendorong kesadaran peserta, yang terdiri dari komunitas pendamping Diplomat Republik Indonesia, tentang pentingnya perencanaan keuangan, gaya hidup sehat dan pengelolaan keuangan sebelum masa pensiun tiba. Sesi ini juga menekankan bagaimana, sebagai ibu rumah tangga, khususnya para pedamping diplomat, mereka dapat melindungi diri dan keluarga dari risiko-risiko keuangan pada di masa mendatang.</p> <p>To encourage awareness among participants, comprising the community of spouses of Indonesian diplomats, about the importance of financial planning, adopting a healthy lifestyle, and managing finances before retirement. The session also emphasized how, as homemakers particularly diplomat spouses they can protect themselves and their families from potential financial risks in the future.</p>
Oktober October	<p>Menggelar sejumlah kegiatan literasi keuangan dan kesehatan di Semarang dan Bandung bertajuk “Literasi Asuransi untuk Negeri”. Dalam acara ini AXA Mandiri berbagi pengetahuan kesehatan dan pengelolaan keuangan di depan 70 (tujuh puluh) pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan agen laku pandai Bank Mandiri. Kegiatan ini merupakan bagian dari rangkaian aktivitas yang AXA Mandiri lakukan bersama Dewan Asuransi Indonesia (DAI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka memperingati Hari Asuransi 2024.</p> <p>Organized a series of financial and health literacy activities in Semarang and Bandung, under the theme “Insurance Literacy for the Nation.” During this event, AXA Mandiri shared knowledge on health and financial management with 70 (seventy) Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) and Bank Mandiri’s Laku Pandai agents. This initiative was part of a series of activities conducted by AXA Mandiri in collaboration with the Indonesian Insurance Council (DAI) and the Financial Services Authority (OJK) to commemorate National Insurance Day 2024.</p>	<p>Meningkatkan inklusifitas perlindungan asuransi dimana AXA Mandiri ingin menunjukkan bahwa perlindungan asuransi saat ini sudah terjangkau bagi beragam lapisan masyarakat dengan adanya produk seperti asuransi mikro dan layanan asuransi berbasis teknologi digital.</p> <p>To enhance the inclusivity of insurance protection, the Company intended to demonstrate that insurance is now accessible to various segments of society through products such as microinsurance and digital-based insurance services.</p>
November November	<p>Bersama PT Mandiri Utama Finance (MUF) menggelar talkshow bertajuk “Lebih Sehat, Lebih Cermat, Lebih Mandiri - Sadari Kanker Payudara Sejak Dini”. Bekerja sama dengan Srikandi Indonesia, sebuah komunitas peduli kanker payudara. AXA Mandiri dan MUF berbagi tips pencegahan kanker payudara sekaligus menyampaikan literasi keuangan sebagai langkah dalam melindungi dari risiko finansial akibat tingginya biaya pengobatan penyakit kritis.</p> <p>In collaboration with PT Mandiri Utama Finance (MUF), hosted a talk show titled “Healthier, Smarter, More Independent - Detect Breast Cancer Early” in partnership with Srikandi Indonesia, a breast cancer awareness community. AXA Mandiri and MUF shared tips on breast cancer prevention and provided financial literacy guidance to help protect against financial risks associated with the high cost of treating critical illnesses.</p>	<p>Meningkatkan pemahaman serta pentingnya melakukan deteksi dini kanker payudara. AXA Mandiri juga percaya pentingnya proteksi dalam menghadapi risiko hidup khususnya apabila terkena penyakit kronis seperti kanker payudara.</p> <p>To raise awareness about the importance of early breast cancer detection and emphasized the significance of protection in managing life risks, particularly chronic illnesses such as breast cancer.</p>

Waktu Time	Aktivitas Activities	Tujuan Objectives
Desember December	<p>Menyerahkan donasi sebesar Rp100 juta ke Sekolah Luar Biasa (SLB) B dan C Budi Daya, Jakarta Timur sebagai beasiswa bantuan pendidikan untuk siswa berkebutuhan khusus. Donasi ini berasal dari hasil penjualan Asuransi Mandiri Masa Depan Sejahtera sepanjang bulan November 2024 lalu di mana untuk setiap pembelian produk Asuransi Mandiri Masa Depan Sejahtera, AXA Mandiri menyisihkan dana sebesar Rp250.000 untuk bantuan pendidikan. Kegiatan ini juga menjadi salah satu bagian dari rangkaian perayaan ulang tahun AXA Mandiri yang ke-21 sekaligus memperingati Hari Disabilitas Internasional yang jatuh pada tanggal 3 Desember 2024.</p> <p>Donated IDR100 million to Sekolah Luar Biasa (SLB) B and C Budi Daya, East Jakarta, as educational scholarships for students with special needs. The donation was sourced from the proceeds of sales of the Asuransi Mandiri Masa Depan Sejahtera product throughout November 2024, where AXA Mandiri allocated IDR 250,000 per purchase to support educational assistance. This initiative was part of the celebrations for AXA Mandiri's 21st anniversary and in commemoration of International Day of Persons with Disabilities on December 3, 2024.</p>	<p>Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk tidak hanya mengamankan masa depan keluarga mereka tetapi juga mendukung siswa dengan kebutuhan khusus dalam mencapai cita-cita pendidikannya.</p> <p>To provide customers with the opportunity to not only secure their family's future but also support students with special needs in achieving their educational aspirations.</p>
Desember December	<p>Mengajak lebih dari 800 karyawan untuk membersihkan sampah dan menanam bibit pohon di area Gunung Pancar, Bogor, Jawa Barat. Penanaman bibit pohon ini bertujuan untuk memitigasi dampak perubahan iklim guna meraih netralitas emisi karbon di tahun 2060. Dari hasil kegiatan tersebut, AXA Mandiri mengumpulkan lebih dari 5 kg sampah di area pendakian Gunung Pancar.</p> <p>Engaged over 800 employees in a cleanup and tree-planting activity at Gunung Pancar, Bogor, West Java. The tree planting initiative aimed to mitigate the impacts of climate change and contribute to achieving carbon neutrality by 2060. As a result of the activity, AXA Mandiri collected more than 5 kg of waste from the hiking areas of Gunung Pancar.</p>	<p>Memberikan dampak positif kepada lingkungan tempat kita berkarya. Kegiatan penanaman bibit pohon dan pembersihan area hutan oleh karyawan AXA Mandiri ini tidak hanya memberikan manfaat secara langsung seperti perbaikan kualitas udara dan penambahan kawasan hijau untuk resapan air dan emisi karbon, namun juga untuk membentuk perilaku dan pola pikir berprinsip berkelanjutan kepada para karyawan yang kami harap dapat disebarluaskan ke masyarakat sekitar</p> <p>To create a positive impact on the environment where the Company operates. The tree planting and forest cleanup activities not only provided direct benefits, such as improved air quality and expanded green areas for water absorption and carbon emission reduction, but also fostered sustainable behavior and mindsets among AXA Mandiri employees, which are expected to inspire surrounding communities.</p>

### Perbandingan Target dan Kinerja

Pada tahun 2024, AXA Mandiri dapat merealisasikan kinerja yang baik melalui penerapan strategi yang telah ditetapkan. Secara umum, pencapaian kinerja keuangan Perseroan telah sesuai dengan target yang ditetapkan.

Selain itu, pada tahun 2024 AXA Mandiri juga berhasil merealisasikan sejumlah inisiatif yang terkait dengan penerapan keuangan berkelanjutan, antara lain:

- Menempatkan sebagian dana investasi dalam Reksa Dana Bahana Money Market Endowment Fund Ikatan Alumni Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Indonesia (Iluni FEB UI). Hasil investasi instrumen tersebut akan digunakan Iluni FEB UI untuk menjalankan program sosial seperti beasiswa, bimbingan belajar dan bantuan sosial. Hingga 2023, Iluni sudah membantu lebih dari 800 mahasiswa melalui beasiswa, membantu lebih dari 450 pelajar melalui bimbingan pelajar dan menyalurkan lebih dari Rp800 juta bantuan sosial.

### Comparison of Target and Performance

In 2024, AXA Mandiri was able to achieve good performance by implementing a defined strategy. In general, the Company's financial performance was in line with the established targets.

In addition, AXA Mandiri also managed to realize of the following initiatives related to the implementation of sustainable finance in 2024:

- Allocated a portion of investment funds to the Bahana Money Market Endowment Fund managed by the Alumni Association of the Faculty of Economics and Business, University of Indonesia (Iluni FEB UI). The investment returns from this fund are utilized by Iluni FEB UI to support social programs, such as scholarships, tutoring, and social assistance. As of 2023, Iluni has provided scholarships to more than 800 students, tutoring to over 450 students, and distributed over IDR800 million in social assistance.



- Meluncurkan Asuransi Perlindungan Amanah Syariah, sebuah produk yang memberikan memberikan manfaat perlindungan saat peserta masih hidup sampai dengan akhir masa asuransi berdasarkan prinsip syariah. Lewat Asuransi Perlindungan Amanah Syariah, pemegang polis bisa mewujudkan amanahnya kepada diri sendiri, orang lain, dan ibadahnya. Peluncuran produk ini dilaksanakan dalam momen buka puasa bersama dengan rekan-rekan media, di mana dalam kesempatan yang sama AXA Mandiri menyerahkan dana surplus *underwriting* secara simbolis.
- Meluncurkan Asuransi Mandiri Masa Depan Sejahtera. Produk asuransi dwiguna ini memberikan perlindungan jiwa dengan Manfaat Meninggal Dunia dan Manfaat Akhir Masa Asuransi, di mana jumlah dan waktu pembayaran manfaat dapat disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan keluarga. Lewat deretan manfaat tersebut, produk asuransi ini dapat turut membantu melindungi nasabah sekaligus mewujudkan cita-cita keluarga, seperti memberikan pendidikan berkualitas untuk anaknya.
- Launched Asuransi Perlindungan Amanah Syariah, a product that provides protection benefits while participants are still alive until the end of the insurance period based on sharia principles. Through this product, policyholders can fulfill their responsibilities to themselves, others, and their religious obligations. The launch event coincided with a media gathering during a Ramadan iftar event, where AXA Mandiri symbolically distributed underwriting surplus funds.
- Introduced Asuransi Mandiri Masa Depan Sejahtera, an endowment product providing life protection with Life and Term Benefits. The amount and timing of benefit payments can be tailored to the policyholder's plans and family needs. This product helps protect customers while supporting their aspirations, such as ensuring a quality education for their children.



# Kinerja Lingkungan Berkelanjutan

## Sustainable Environmental Performance

Kendati bidang usaha yang dijalankan AXA Mandiri tidak memiliki singgungan secara langsung dengan lingkungan hidup, namun AXA Mandiri memiliki komitmen yang besar untuk turut berpartisipasi dalam upaya pelestarian lingkungan hidup. Salah satu bentuk perwujudan dari komitmen tersebut adalah dengan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan dalam operasional Perseroan sehari-hari.

AXA Mandiri telah membuat kebijakan antara lain menempatkan investasi dana yang dikelolanya ke dalam portofolio investasi sesuai dengan ketentuan regulator dan SOP Perseroan. Penempatan dana investasi di antaranya dengan merujuk pada Taksonomi Hijau Indonesia Edisi 1.0 (THI) yang telah diresmikan oleh Presiden RI dalam rangkaian kegiatan Pertemuan Tahunan Industri Jasa Keuangan.

Menurut OJK, *sustainable finance* memiliki empat dimensi, yaitu pencapaian keunggulan industri, sosial, dan ekonomi dalam rangka mengurangi ancaman pemanasan global serta pencegahan terhadap permasalahan lingkungan hidup dan sosial lainnya; pergeseran target menuju ekonomi rendah karbon yang kompetitif; promosi investasi ramah lingkungan hidup di berbagai sektor usaha/ekonomi, dan pemberian dukungan pada pelaksanaan prinsip-prinsip pembangunan Indonesia 4P (*Pro-growth, Pro-jobs, Pro-poor, dan Pro-environment*).

### Penggunaan Material Ramah Lingkungan

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang asuransi, AXA Mandiri belum memanfaatkan material daur ulang untuk kegiatan operasional utamanya. Namun demikian, AXA Mandiri menggunakan material yang lebih ramah lingkungan dan berupaya untuk mengurangi penggunaan material yang bersumber dari alam, salah satunya kertas. Selama 2024, departemen *Facility Service* dalam perbaikan dan *project building* sudah memprioritaskan penggunaan material ramah lingkungan atau material bersertifikat *Green label*.

AXA Mandiri telah menjalankan program digitalisasi dalam operasionalnya, sehingga penggunaan kerja dapat dikurangi. Penghematan penggunaan kertas dilakukan antara lain dengan melakukan pengarsipan dokumen secara digital dan penerapan sistem kerja yang *paperless*. Selain itu, AXA Mandiri juga sudah menggunakan tisu dan handuk tangan dengan materi yang sudah bersertifikasi.

Despite the nature of AXA Mandiri's business, which does not directly intersect with environmental concerns, the Company maintains a strong commitment to participating in environmental conservation efforts. One manifestation of this commitment is the adoption of sustainable finance principles in its daily operations.

AXA Mandiri has implemented policies such as allocating managed investment funds into portfolios that comply with regulatory requirements and the Company's SOPs. These investments are aligned with Indonesia's Green Taxonomy Edition 1.0 (THI), inaugurated by the President of Indonesia during the Annual Meeting of the Financial Services Industry.

According to the FSA, sustainable finance encompasses four dimensions: achieving excellence in industry, social, and economic spheres to mitigate global warming and prevent environmental and social issues; shifting toward a competitive low-carbon economy; promoting environmentally friendly investments across business/economic sectors; and supporting the implementation of Indonesia's 4P development principles (*Pro-growth, Pro-jobs, Pro-poor, and Pro-environment*).

### Use of Environmentally Friendly Materials

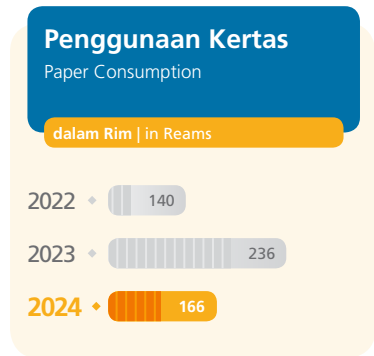
As an insurance company, AXA Mandiri does not utilize recycled materials in its core operations. However, it employs more environmentally friendly materials and strives to reduce the use of natural resources, such as paper. Throughout 2024, the Facility Service Department, in an effort to improve and project building, has prioritized the use of environmentally friendly and Green certified products.

Through digitalization in its operations, AXA Mandiri has significantly reduced paper consumption. Efforts include digital document archiving and implementing paperless worksystems. In addition, AXA Mandiri has also employed tissues and paper towels from certified materials.



Langkah yang dilakukan AXA Mandiri terbukti dapat menurunkan konsumsi kertas secara signifikan. Tahun 2024, jumlah kertas yang digunakan Perseroan menurun 41% menjadi 166 rim dari tahun sebelumnya 283 rim.

These initiatives have proven effective, with paper consumption decreasing significantly. In 2024, the Company used 166 reams, a 41% reduction compared to the 283 reams used the previous year.



### Pengelolaan Energi dan Emisi

Kegiatan operasional sehari-hari yang dijalankan AXA Mandiri membutuhkan energi yang bersumber dari energi listrik dan Bahan Bakar Minyak (BBM). Energi listrik yang digunakan dipasok oleh Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) digunakan untuk mengoperasikan peralatan elektronik kantor, pendingin ruangan (AC), penerapan, dan kebutuhan operasi lift. Sedangkan, BBM diperoleh dari gerai Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) terdekat ditujukan untuk kebutuhan bahan bakar kendaraan operasional.

### Energy and Emissions Management

The daily operations of AXA Mandiri rely on energy sources such as electricity and fuel oil. Electricity, supplied by the State Electricity Company (PT PLN), is used to operate office electronic equipment, air conditioning (AC), lighting, and elevator operations. Meanwhile, fuel oil is sourced from nearby Public Fuel Filling Stations (SPBU) to power operational vehicles.

AXA Mandiri juga ikut serta dalam menggunakan energi terbarukan sejak 2022 dengan melakukan Pembelian sertifikasi *Renewable Energy*. Pada tahun 2024, *Renewable Energy* berkontribusi 80% dari total konsumsi energi listrik.

AXA Mandiri also uses Renewable Energy since 2022 through the purchase of Renewable Energy certificate. In 2024, Renewable Energy made up of 80% of the company's total energy consumption.

AXA Mandiri berupaya untuk menggunakan energi secara efisien. Hal itu dikarenakan sumber yang digunakan merupakan jenis energi tak terbarukan sehingga berpotensi mengurangi ketersediaannya di alam. Salah satu upaya efisiensi energi listrik adalah dengan mengimbau pengguna untuk mematikan lampu dan alat elektronik lainnya ketika selesai digunakan. Selain itu, menggunakan lampu jenis *Light Emitting Diode* (LED) juga menjadi salah satu langkah efisiensi energi agar lebih hemat listrik. Sementara itu, efisiensi penggunaan BBM bisa dilakukan dengan cara pemanfaatan teknologi *teleconference* sehingga mengurangi penggunaan BBM yang digunakan kendaraan operasional untuk pertemuan fisik antar kantor.

AXA Mandiri is committed to utilizing energy efficiently, recognizing that these energy sources are non-renewable, and their excessive use could deplete natural resources. One of the efforts to improve electricity efficiency is encouraging users to turn off lights and other electronic devices when not in use. Additionally, the use of Light Emitting Diode (LED) lights is another step toward energy efficiency, as they consume less electricity. For fuel efficiency, AXA Mandiri optimizes the use of teleconference technology, reducing the need for operational vehicles used for in-person interoffice meetings.

Uraian Description	Satuan Unit	2024	2023	2022
BBM	Liter	8.058	7.903	12.430
	Gigajoule	265,9	260,80	410,19
Listrik Electricity	kWh	1.449.523	1.785.344	1.628.623
	Gigajoule	5.218,28	6.427,24	5.863,04
<b>Total</b>	<b>Gigajoule</b>	<b>5.484,20</b>	<b>6.688,04</b>	<b>6.273,23</b>

AXA Mandiri berusaha semaksimal mungkin untuk meminimalisasi dampak negatif lingkungan atas segala kegiatan yang dilakukannya. Oleh karena itu, Tim *Facility Services & Procurement* melakukan aktivitas guna meningkatkan kesehatan lingkungan dengan rincian sebagai berikut:

AXA Mandiri makes every effort to minimize the negative environmental impact of its operations. As a result, with the assistance of the Facility Services & Procurement Team, the following efforts to promote environmental health have been carried out to date:

Kategori Category	Aktivitas Activity	Periode Period		Keterangan Description
		Mulai Start	Akhir End	
Konservasi & Efisiensi Energi Conservation & Efficiency	Pengurangan Penggunaan Listrik Electricity Consumption Reduction	2017	Berlangsung Ongoing	Pengurangan penggunaan AC 30 menit/hari Reduction in AC usage by 30 minutes/day
		2018	Berlangsung Ongoing	Konsumsi <i>plug load</i> diturunkan 20% (saat Pembatasan Sosial Berskala Besar di 2020) Plug load consumption reduced by 20% (during Large-Scale Social Restrictions in 2020)
	AC Partial zone	2012	Berlangsung Ongoing	Penggunaan AC WCP/partial AC, tidak AHU/central unit Use of WCP/partial AC, not AHU/central unit
	Retrofit LED	2016	Berlangsung Ongoing	Mengganti Lampu Bulb ke LED Replacement of bulb lights to LED
Penggunaan Material Ramah Lingkungan Use of Environmentally Friendly Materials	Bahan dengan sertifikat <i>green label</i> Materials with green label certificates	2017	Berlangsung Ongoing	<i>Material Project/renovasi</i> dengan green label, seperti: <i>refrigerant</i> , karpet, ubin, cat tembok dll. Project/renovation materials with green label, e.g. refrigerant, carpet, tile, wall paint etc.
		2019	Berlangsung Ongoing	Penggunaan <i>Hand towel</i> yang menggunakan <i>recycled paper</i> . Use of hand towels that use recycled paper.
		2017	Berlangsung Ongoing	Penggunaan pembersih lingkungan kantor termasuk <i>calspray/pewangi</i> ruangan, dengan <i>Material Safety Data Sheet (MSDS)</i> . Use of office environment cleaners including calspray/room deodorizer, with Material Safety Data Sheet (MSDS).
Konservasi Air Water Conservation	Pengurangan Konsumsi Air Toilet Reduction of Toilet Water Consumption	2012	Berlangsung Ongoing	Penggunaan Water TAP di wastafel toilet menggunakan detik Use of Water TAP in the toilet sink using seconds
		2019	Berlangsung Ongoing	Stiker "Gunakan Air Seperlunya" di Toilet (Kampanye Hemat Air) "Use Water As Needed" sticker on Toilet (Water Saving Campaign)
Kualitas Udara dan Lingkungan Kantor Air Quality and Office Environment	Penilaian Kualitas Udara Dalam Ruang Assessment Indoor Air Quality	2017	Berlangsung Ongoing	Dilakukan <i>assessment</i> oleh PT Anugrah Analisis Sempurna (AAS Laboratory) dengan hasil memenuhi <i>standard value</i> Assessment by PT Anugrah Analisis Sempurna (AAS Laboratory) with results that meet the standard value
	Peningkatan Kualitas Udara Air Quality Improvement	2015	Berlangsung Ongoing	Tanaman-tanaman di sudut-sudut area AXA Tower tiap lantai untuk menaikkan oksigen. Plants in the corners of the AXA Tower area on each floor to increase oxygen.
	Kualitas Air Mineral Mineral Water Quality	2018	Berlangsung Ongoing	Pemantauan & pengukuran kualitas air mineral (TDP & PH) & pembersihan dispenser secara reguler Monitoring & measurement of mineral water quality (TDP & PH) & regular dispenser cleaning

Kategori Category	Aktivitas Activity	Periode Period		Keterangan Description
		Mulai Start	Akhir End	
Manajemen Lingkungan Gedung Building Environmental Management	Recycle/destroy document	2016	Berlangsung Ongoing	Recycle/destroy dokumen dengan metode <i>Pulping</i> (PT MMI) Recycle/destroy document using Pulping method (PT MMI)
	Pengurangan Penggunaan Botol Plastik Reduction of Plastic Bottle Use	2019	Berlangsung Ongoing	Sejak April 2019, AXA berhenti membeli air mineral botolan untuk karyawan dan tamu, diganti dengan gelas kaca yang diisi air dari dispenser & kampanye penggunaan <i>tumblr</i> pribadi Since April 2019, AXA stopped purchasing bottled mineral water for employees and guests, replacing them with glass cups filled with water from dispensers & personal tumblr usage campaign

AXA Mandiri menyadari, penggunaan energi turut menyumbang emisi Gas Rumah Kaca (GRK) yang selama ini menjadi faktor penting terjadinya pemanasan global dan perubahan iklim. Karena itu, AXA Mandiri berupaya untuk melakukan efisiensi dalam penggunaan energi agar dapat berkontribusi dalam program ekonomi rendah karbon.

Upaya efisiensi energi yang dilakukan AXA Mandiri juga merupakan bagian dari strategi Perseroan untuk menekan jumlah emisi GRK yang dihasilkan dari kegiatan operasi Perseroan. AXA Mandiri mendukung penuh implementasi Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 61 Tahun 2011 tentang Rencana Aksi Nasional Penurunan Emisi Gas Rumah Kaca. Peraturan ini telah menjadi dasar bagi berbagai Kementerian terkait/lembaga negara serta Pemerintah Daerah untuk melaksanakan kegiatan yang akan memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengurangi emisi GRK.

AXA Mandiri recognizes that energy consumption contributes to Green House Gas (GHG) emissions, a significant factor in global warming and climate change. As such, AXA Mandiri strives to optimize energy efficiency to support the transition towards a low-carbon economy.

The Company's energy efficiency initiatives are also part of its broader strategy to reduce GHG emissions generated by its operational activities. AXA Mandiri fully supports the implementation of Presidential Regulation of the Republic of Indonesia No. 61 of 2011 concerning the National Action Plan for Greenhouse Gas Emission Reduction. This regulation serves as a foundation for various relevant state ministries/institutions, and Local Governments to implement programs that have both direct and indirect impacts on reducing GHG emissions.

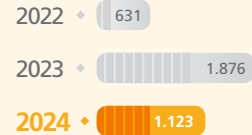
Sumber Emisi GRK Source of GHG Emissions	Satuan Unit	2024	2023	2022
Cakupan 1 (BBM) Scope 1 (Fuel)	(Ton Co2-eq)	21.355	20.874	32.831
Cakupan 2 (Listrik) Scope 2 (Electricity)	(Ton Co2-eq)	1.291.436	1.590.742	1.450.782
<b>Total Emisi</b> Total Emissions	<b>(Ton Co2-eq)</b>	<b>1.312.791</b>	<b>1.611.616</b>	<b>1.483.614</b>



### Penggunaan Air

Water Consumption

dalam m<sup>3</sup> | in M<sup>3</sup>



### Penggunaan Air

Pemakaian air oleh AXA Mandiri pada umumnya digunakan untuk kepentingan kantor seperti kebutuhan sanitasi dan rumah tangga kantor. Selain itu, Perseroan juga menggunakan air untuk kebutuhan operasional. Pemakaian air selama tahun 2024 mencapai 1.123 m<sup>3</sup>.

### Pelestarian Lingkungan dan Keanekaragaman Hayati

Sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab sosial, AXA Mandiri senantiasa berupaya untuk memberikan dampak positif terhadap lingkungan hidup melalui peningkatan daya dukung ekosistem dan perlindungan spesies flora dan fauna.

Sejak tahun 2022, AXA Mandiri telah menanam lebih dari 4.200 bibit pohon. Pada tahun 2024, AXA Mandiri melakukan beragam kegiatan penghijauan, antara lain:

- Menanam 200 bibit pohon pewarna alami di Candi Prambanan, Sleman, D.I Yogyakarta. Penanaman bibit pohon di Candi Prambanan bertujuan untuk memitigasi dampak perubahan iklim dan mendukung program pemerintah dalam mewujudkan karbon netral di tahun 2060 serta sebagai simbol dari pewarna alami yang ramah lingkungan dalam produksi kain batik. Bibit pohon secang, jati, tarum, pinang, manggis, dan rengat yang ditanam AXA Mandiri berasal dari donasi karyawan AXA Mandiri dalam kegiatan donor darah perayaan ulang tahun ke-20 AXA Mandiri Desember 2023 lalu. Dengan kegiatan tersebut, AXA Mandiri menjadi perusahaan pertama yang melakukan penanaman bibit pohon pewarna alami di area Candi Prambanan.
- Bersama AAJI menggelar kegiatan pelestarian lingkungan dalam bentuk penanaman bibit pohon bakau di Desa Wisata Kampung Tua Bakau Serip, Batam, Kepulauan Riau. Empat ratus bibit pohon bakau ditanam pelaku industri asuransi dalam acara bertajuk "Harmoni Lestari" yang diselenggarakan AAJI.

### Water Consumption

AXA Mandiri primarily utilizes water for office purposes, including sanitation and general office household needs. Additionally, the Company uses water for operational requirements. During 2024, the total water consumption reached 1.123 m<sup>3</sup>.

### Environmental Conservation and Biodiversity Preservation

As part of its commitment to social responsibility, AXA Mandiri continuously strives to create a positive impact on the environment by enhancing ecosystem resilience and protecting flora and fauna species.

Since 2022, AXA Mandiri has planted over 4.200 tree seedlings. In 2024, the Company carried out various reforestation activities, including:

- Planted 200 natural dye-producing tree seedlings at Prambanan Temple, Sleman, D.I. Yogyakarta. This initiative aimed to mitigate the impacts of climate change, support the government's program to achieve carbon neutrality by 2060, and symbolize the use of eco-friendly natural dyes in batik production. The seedlings planted—such as secang, jati, tarum, pinang, manggis, and rengat—were donated by AXA Mandiri employees during a blood donation held to celebrate AXA Mandiri's 20<sup>th</sup> anniversary in December 2023. Through this initiative, AXA Mandiri became the first company to plant natural dye-producing tree seedlings in the Prambanan Temple area.
- Collaborated with AAJI to conduct an environmental conservation activity by planting 400 mangrove tree seedlings in Kampung Tua Bakau Serip Tourism Village, Batam, Riau Islands. This activity, part of the "Harmoni Lestari" program organized by AAJI, involved various stakeholders in the insurance industry.



- Merayakan Ulang Tahun ke-21 dengan mengajak lebih dari 800 karyawan untuk membersihkan sampah dan menanam bibit pohon di area Gunung Pancar, Bogor, Jawa Barat.

### **Pengelolaan Limbah dan Efluen**

Salah satu langkah yang dijalankan AXA Mandiri untuk turut menjaga lingkungan adalah dengan cara mengurangi timbunan limbah dalam operasionalnya. Dalam kegiatan operasional, AXA Mandiri juga menghasilkan limbah, terutama limbah domestik. Saat ini, pengelolaan limbah dilakukan oleh pihak ketiga yaitu pihak pengelola gedung, atau pihak lain yang telah tersertifikasi.

AXA Mandiri tidak menghasilkan limbah B3 dalam jumlah yang signifikan dan tidak melakukan pengolahan limbah secara mandiri. Oleh karena itu, Perseroan tidak mencantumkan jumlah limbah dan mekanisme pengelolaannya dalam laporan ini.

### **Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup**

AXA Mandiri memberikan kesempatan kepada seluruh Pemangku Kepentingan untuk menyampaikan informasi dan pengaduan terhadap dampak lingkungan yang mungkin timbul berkaitan dengan kegiatan operasional AXA Mandiri. Hal ini mencerminkan salah satu bentuk kepedulian AXA Mandiri terhadap lingkungan. Pengaduan dapat disampaikan melalui media komunikasi resmi AXA Mandiri, yakni situs web AXA Mandiri [www.axa-mandiri.co.id](http://www.axa-mandiri.co.id) atau kanal media sosial Instagram @axamandiri.

Kepatuhan AXA Mandiri pada peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan membuahkan hasil yang baik sehingga pada tahun pelaporan tidak didapatkan pengaduan atas pelanggaran terhadap peraturan lingkungan.

- Celebrated AXA Mandiri's 21<sup>st</sup> Anniversary by involving over 800 employees in a clean-up activity and tree-planting initiative at Gunung Pancar, Bogor, West Java.

### **Effluent and Waste Management**

One of the steps taken by AXA Mandiri to contribute to environmental preservation is reducing waste generation in its operations. The company's activities produce waste, primarily domestic waste, which is currently managed by third parties, such as building management or other certified entities.

AXA Mandiri does not generate significant amounts of hazardous and toxic waste B3 and does not conduct independent waste processing. As a result, the Company has not included specific waste volume data or detailed waste management mechanisms in this report.

### **Complaints Related to The Environment**

AXA Mandiri provides an opportunity for all Stakeholders to submit information and complaints about environmental impacts that may arise in connection with AXA Mandiri's operational activities. This action reflects one form of AXA Mandiri's concern for the environment. Complaints can be submitted through AXA Mandiri's official communication media, namely the AXA Mandiri website [www.axa-mandiri.co.id](http://www.axa-mandiri.co.id) or Instagram social media channel @axamandiri.

AXA Mandiri's compliance with laws and regulations in the environmental sector has delivered satisfactory results, so that in the reporting year there were no complaints regarding violations of environmental regulations.

# Kinerja Sosial Berkelanjutan – Aspek Ketenagakerjaan

## Sustainable Social Performance – Employment Aspect

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan AXA Mandiri untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan Perseroan. Karena itu, AXA Mandiri memiliki komitmen yang besar untuk melakukan pengelolaan SDM dengan baik, termasuk dengan menjalankan program pendidikan dan pelatihan untuk menghasilkan SDM yang memiliki kompetensi tinggi agar dapat beradaptasi dengan setiap perkembangan dan dinamika ekonomi dan bisnis yang bergerak dengan cepat.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan SDM yang kompeten dan mampu mengembangkan bisnis, AXA Mandiri telah memiliki kebijakan dan menerapkan strategi pengelolaan SDM, yang terdiri dari rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, manajemen karir, kepemimpinan, dan lainnya yang meliputi seluruh karyawan.

### Kesetaraan Kesempatan Kerja

AXA Mandiri menyadari bahwa setiap karyawan memiliki latar belakang yang beragam. Untuk itu, Perseroan berupaya untuk menyediakan lingkungan kerja yang inklusif agar setiap karyawan dapat merasa nyaman dan aman ketika bekerja di lingkungan kerja. Dalam pelaksanaannya, Perseroan menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dan keadilan dengan memastikan tidak adanya tindakan diskriminatif terhadap suku, ras, agama, dan jenis kelamin tertentu, sejak proses rekrutmen hingga pengembangan karier dan/atau promosi jabatan karyawan.

Penerapan komitmen kesetaraan di AXA Mandiri ditunjukkan dengan keterbukaan peluang yang sama bagi perempuan untuk menjadi pemimpin di unit-unit kerja.

Human Capital (HC) play a crucial role in determining the success of AXA Mandiri in realizing its vision, mission, and corporate goals. Therefore, AXA Mandiri is deeply committed to effective HC management, including implementing education and training programs to develop highly competent personnel capable of adapting to the rapid changes and dynamics of the economy and business environment.

To meet the needs of competent HC capable of developing business, AXA Mandiri has policies and implements HC management strategies, including recruitment, training and development, career management, leadership, and other aspects covering all employees.

### Equal Employment Opportunity

AXA Mandiri recognizes the diverse backgrounds of its employees and thereby strives to create an inclusive work environment where all employees feel comfortable and secure. The Company upholds the principles of equality and fairness, ensuring that no discriminatory actions based on ethnicity, race, religion, or gender occur, from the recruitment process to career development and/or employee promotions.

AXA Mandiri's commitment to equality is demonstrated through its policy of providing equal opportunities for women to assume leadership roles across various work units.

Uraian Description	2024	2023	2022
Jumlah Karyawan Total Employees	665	648	630
Jumlah Manager Perempuan Total Female Managers	68	67	65
Persentase Manager Perempuan Percentage of Female Managers	10%	10%	10%

### Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa

AXA Mandiri mendukung penghapusan pekerja anak dan kerja paksa karena praktik tersebut melanggar hak asasi manusia. Dukungan diwujudkan Perseroan dengan menetapkan batasan yang jelas tentang usia minimal karyawan yaitu 18 (delapan belas) tahun dengan jam kerja yang disepakati adalah 8 (delapan) jam 1 (satu) hari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 5 (lima) hari kerja dalam 1 (satu) minggu, sesuai dengan Pasal 77 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Tak hanya itu, Perseroan juga memberikan kesempatan untuk beristirahat pada jam-jam tertentu.

### Upah Minimum Regional

AXA Mandiri menyadari bahwa remunerasi menjadi salah satu hal terpenting yang menentukan kualitas kehidupan insan Perseroan. Oleh karena itu, AXA Mandiri berkomitmen untuk menerapkan remunerasi yang kompetitif dalam setiap jenjang jabatan, termasuk bagi *fresh graduate*. Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, Perseroan memberikan remunerasi kepada karyawan golongan terendah minimal setara dengan Upah Minimum Regional (UMR) yang ditetapkan oleh Pemerintah. Perbandingan remunerasi karyawan terendah di AXA Mandiri terhadap UMR tahun 2024 disajikan pada tabel berikut:

No.	Wilayah Operasional Operational Area	Imbalan Jasa Karyawan Tetap Level Terendah Wages of the Permanent Employees of the Lowest Level	Upah Minimum Provinsi 2024 2024 Provincial Minimum Wage	Presentase Upah Karyawan Terendah AXA Mandiri terhadap UMR Percentage of AXA Mandiri Employees of the Lowest Level to the UMR
1	DKI Jakarta	5.242.380	5.067.381	103%
2	Bandung	6.570.190	4.209.309	156%
3	Surabaya	6.849.210	4.725.479	145%
4	Semarang	6.746.400	3.243.969	208%
5	Palembang	4.741.380	3.456.874	137%
6	Banjarmasin	7.725.440	3.379.514	229%
7	Bali	5.222.500	3.096.823	169%
8	Medan	6.333.760	3.769.082	168%
9	Makassar	10.160.100	3.643.321	279%
10	Jayapura	11.696.530	4.024.270	291%

Selain memberikan upah yang layak, seluruh karyawan AXA Mandiri telah didaftarkan menjadi anggota program jaminan kesehatan dan sosial tenaga kerja yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dengan demikian seluruh karyawan berhak atas:

1. BPJS Ketenagakerjaan, yang mencakup Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP).
2. BPJS Kesehatan, yang mencakup rawat jalan, dan rawat inap. Selain hal tersebut di atas, AXA Mandiri juga memberikan fasilitas kesehatan rawat jalan,

### Child Labor and Forced Labor

AXA Mandiri supports the abolition of child labor and forced labor as violations of human rights. The Company provides support by establishing a specified minimum age for employees, namely 18 (eighteen) years old, with agreed-upon working hours of 8 (eight) hours 1 (one) day and 40 (forty) hours 1 (one) week for 5 (five) working days in 1 (one) week, in accordance with Article 77 of Law No. 13 of 2003 concerning Manpower. Not only that, but the Company also offers rest periods at specific times.

### Regional Minimum Wage

AXA Mandiri recognizes that remuneration is one of the most important factors influencing the Company's employees' quality of life. As a result, AXA Mandiri is committed to adopting competitive remuneration at all job levels, particularly for fresh graduates. In conformity with applicable laws and regulations, the Company provides remuneration to the lowest level employee at least equivalent to the Regional Minimum Wage (UMR) set by the Government. The following table compares the remuneration of the lowest level employee at AXA Mandiri against the UMR in 2024:

In addition to providing a decent wage, all AXA Mandiri employees have been registered as members of the health and social security program for workers managed by the Social Insurance Administration Agency or Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Thus, all employees are entitled to:

1. BPJS Ketenagakerjaan, which includes Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), and Jaminan Pensiun (JP).
2. BPJS Kesehatan, which includes outpatient and inpatient care. Furthermore, AXA Mandiri also provides outpatient health facilities, inpatient



pertanggung jawaban asuransi rawat inap, asuransi jiwa, dan kecelakaan kerja dari asuransi yang dikelola oleh AXA Mandiri sendiri.

Di samping hal-hal tersebut, AXA Mandiri juga memiliki program Culture Ambassador merupakan salah satu ajang pemberian penghargaan terhadap karyawan yang memiliki prestasi, dedikasi, dan profesionalisme yang tinggi. Ajang ini telah diselenggarakan secara konsisten sejak tahun 2017 sebagai apresiasi terhadap karyawan AXA Mandiri.

### Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman

AXA Mandiri berkomitmen menyediakan tempat kerja yang layak untuk seluruh karyawan yang bekerja di Perseroan. Tempat kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Lingkungan yang layak mencakup berbagai fasilitas yang disediakan oleh Perseroan.

AXA Mandiri mendorong aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) yang memiliki makna strategis dalam menjaga eksistensi dan keberlanjutan usaha. Perseroan menghormati hak karyawan untuk bekerja di lingkungan yang sehat dan aman, serta senantiasa menjalankan program K3 di semua daerah operasinya. Implementasi dan pemeliharaan perilaku yang dapat mewujudkan kesehatan dan keselamatan kerja menjadi suatu keharusan untuk dilakukan.

Langkah-langkah yang dilakukan AXA Mandiri terkait K3 antara lain:

1. Penetapan kebijakan K3 karyawan;
2. Perencanaan K3 karyawan;
3. Pelaksanaan rencana K3;
4. Pemantauan dan evaluasi kinerja K3 karyawan; dan
5. Peninjauan dan peningkatan kinerja K3 karyawan.

### Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Karyawan

Untuk membentuk karyawan yang kompeten, AXA Mandiri secara berkala menyelenggarakan kegiatan pengembangan kompetensi, baik diadakan oleh internal maupun eksternal Perseroan. Selain itu, kegiatan tersebut juga merupakan salah satu upaya dalam menunjang keberlanjutan usaha dalam penerapan keuangan berkelanjutan. Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan tersebut.

Sepanjang 2024, AXA Mandiri telah menjalankan program peningkatan kompetensi dan pelatihan kepada karyawan. Realisasi dana pengembangan

insurance coverage, life insurance and work accident insurance managed by AXA Mandiri itself.

Along with the facilities mentioned above, AXA Mandiri also performs Culture Ambassador program, which is an event to give awards to employees who have high achievement, dedication, and professionalism. This event has been held consistently since 2017 as an appreciation for AXA Mandiri employees.

### Safe and Comfortable Work Environment

AXA Mandiri is committed to providing a decent workplace for all employees working in the Company. The workplace is anything around employees that can interfere with their ability to complete their assigned job. A proper environment includes various facilities provided by the Company.

AXA Mandiri promotes Occupational Health and Safety (OHS) aspects which have strategic significance in maintaining business existence and sustainability. The Company respects the right of employees to work in a healthy and safe environment, and always implements OHS programs in all areas of its operations. Implementation and maintenance of behaviors that can realize occupational health and safety is a must.

The measures taken by AXA Mandiri regarding OHS include:

1. Determination of employees' OHS policy;
2. Employee OHS planning;
3. OHS implementation plan;
4. Monitoring and evaluating of employees' OHS performance; and
5. Reviewing and improving employees' OHS performance.

### Employee Training and Competency Development

In having competent employees, AXA Mandiri regularly organizes competency development programs, conducted both internally and externally. Furthermore, these initiatives are also part of the Company's efforts to support business sustainability in the implementation of sustainable finance. Every employee is provided with equal opportunities to participate in competency development activities tailored to their specific roles and responsibilities.

Throughout 2024, AXA Mandiri has carried out competency development and training programs for employees. The realization of HC development funds

SDM yang dikeluarkan untuk tahun 2024 mencapai Rp5.439.715.446. Pada tahun ini tercatat partisipasi karyawan yang mengikuti pelatihan dan pengembangan kemampuan adalah sebanyak 790 karyawan dengan rata-rata jam pelatihan adalah 67,75 jam per karyawan.

spent for 2024 amounted to IDR5,439,715,446. This year, the participation of employees who participated in training and capacity building was recorded at 790 employees with an average training hour of 67,75 hours per employee.

Uraian Description	Jumlah yang Mengikuti Pelatihan Number of Training Participants	Jam Pelatihan Training Hours	Rata-Rata Jam Pelatihan Average Training Hours
Keseluruhan Overall	790	53523	67.75
<b>Berdasarkan Jenis Kelamin By Gender</b>			
Laki-laki Male	403	27578	68.43
Perempuan Female	398	25456	63.95
<b>Berdasarkan Jabatan By Position</b>			
Eksekutif Executive	51	4429	86.84
Manajer Manager	183	19414	106.08
Asisten Manajer Assistant Manager	173	8409	48.60
Staf Staff	394	20757	52.68

Adapun jenis program pendidikan dan pelatihan yang dijalankan sepanjang tahun 2024 antara lain:

The types of education and training programs carried out throughout 2024 include:

Tipe Pelatihan Type of Training	Jumlah Total
Leadership	39
Onboarding & Culture	19
Technical Certification	142
Technical Skill	405
Transversal Skill	110

### Hubungan Industrial

AXA Mandiri menyadari bahwa karyawan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan Perseroan dalam mencapai target-target usahanya. Oleh karena itu, AXA Mandiri berupaya untuk menjaga kedekatan dengan karyawan melalui *employee engagement*, *employee communication program*, dan AXA Mandiri Club. Program ini ditujukan agar karyawan dapat memberikan kinerja terbaiknya.

### Industrial Relations

AXA Mandiri recognizes that employees are a key factor in determining the success of the Company in achieving its business targets. Therefore, AXA Mandiri strives to maintain closeness with employees through employee engagement, employee communication programs, and the AXA Mandiri Club. These programs are aimed at enabling employees to deliver their best performance.

Secara berkala, AXA Mandiri melaksanakan *employee engagement survey* yang dibantu pihak ketiga. Survei ini ditujukan untuk mengukur efektivitas dari strategi yang dilakukan dalam meningkatkan *engagement* sekaligus menyerap aspirasi karyawan. Hal ini dilaksanakan sebagai upaya pengukuran *Employee Net Promoter Score (e-NPS)* dilakukan untuk mengukur seberapa besar karyawan akan mempromosikan

Periodically, AXA Mandiri conducts an employee engagement survey with the assistance of a third party. This survey is designed to measure the effectiveness of the strategies implemented to improve engagement and to gather employee aspirations. It serves as an effort to measure the Employee Net Promoter Score (e-NPS), which gauges how likely employees are to promote AXA Mandiri as their preferred workplace. The parameters





AXA Mandiri untuk menjadi tempat pilihan kerja. Parameter yang diukur terhadap indeks keterikatan karyawan terdiri dari dua parameter, yaitu *Global Topics* dan *Local Topics*.

Hasil *Engagement Index* AXA Mandiri pada tahun 2024 adalah 95. Beberapa upaya yang dilakukan, antara lain:

1. Melanjutkan perjalanan untuk mempromosikan Kesejahteraan Fisik, Mental, dan Keuangan karyawan (Care) dengan beberapa inisiatif seperti:
  - Mengkampanyekan program budaya "Care & Dare" & Program "AXA Mandiri Healthy You".
  - Meluncurkan program "We Care" baru (termasuk peningkatan *caregiver leave*, cuti untuk ayah, kebijakan kekerasan dalam rumah tangga dan kekerasan seksual).
  - Program Kesejahteraan Finansial: Pemeriksaan Keuangan Digital, Hari Kesejahteraan Keuangan 2024, Literasi Keuangan.
  - Program Bantuan Psikolog Karyawan (EAP)
  - *Wellbeing Block Leave*.
2. Melanjutkan kampanye Keberagaman dan Inklusi, antara lain melalui aktifitas:
  - Hari Perempuan Internasional: 8 Maret 2024.
  - Lomba surat cinta untuk Ibu: 8 Maret 2024.
  - Kontes foto Hari Perempuan Internasional: 8 Maret 2024.
  - Ngabuburit bareng Ibu: 15 Maret 2024.
  - Kartini Day "Emang boleh perempuan gaptek?": 26 April 2024.
  - Liburan di kantor mama papa: 12 Juli 2024.
  - Kelas Kecantikan untuk Ibu: 18 Desember 2024.
3. Mencapai e-NPS yang tinggi melalui:
  - Pengukuran baru Indeks Keterlibatan dari jumlah tersebut, *Engagement Index* skor 96 (pada Juni 2024 Pulse) dan 95 (pada November 2024 Pulse).
  - "Coffee BOD" untuk STAR FUFT di ikuti oleh 45 Anggota ABC FUFT dari 5 pilar PICAR.
  - Menyelesaikan "Manager Meeting" Semester I 2024 (Topik khusus dalam Reuni ABC) diikuti oleh G200.
4. Memastikan internalisasi pola pikir yang benar dan perjalanan transformasi melalui program "Awareness Before Change" (ABC):
  - 4 *batch* Pelatihan ABC (*Batch* 2-5)
  - Pembentukan Visi & Misi Baru Perusahaan + SK Direksi Resmi yang dikeluarkan pada 5 September 2024.
  - Kompetisi nama ABC (memenangkan ide dari 2 wisudawan dengan nama Soul Transformation with Awareness & Resilience (STAR) dan tagline #MulaiDariDiriku)
  - Revamping STAR Song
  - 2 lagu baru: We are Number One dan We are STARs telah dirubah dan diselesaikan. Dimainkan secara teratur di acara skala perusahaan.
  - Penamaan ruangan berdasarkan tema ABC

measured for the employee engagement index consist of two categories: Global Topics and Local Topics.

AXA Mandiri achieved an Engagement Index score of 95 in 2024. Key efforts include:

1. Continuing the Journey to Promote Employee Physical, Mental, and Financial Wellbeing (Care) through the following initiatives:
  - Campaigning for the cultural program "Care & Dare" and the "AXA Mandiri Healthy You" program.
  - Launching the new "We Care" program (including enhanced caregiver leave, parental leave, and policies on domestic violence and sexual harassment).
  - Financial Wellbeing Programs: Digital Financial Check-ups, Financial Wellbeing Day 2024, and Financial Literacy.
  - Employee Assistance Program (EAP) for psychological support.
  - Wellbeing Block Leave.
2. Continuing the campaign for Diversity and Inclusion through activities such as:
  - International Women's Day: March 8, 2024.
  - "Love Letter for Mothers" Contest: March 8, 2024.
  - International Women's Day Photo Contest: March 8, 2024.
  - Ngabuburit with Mothers: March 15, 2024.
  - Kartini Day: "Can't women embrace technology?": April 26, 2024.
  - Take Your Kids to Work Day: July 12, 2024.
  - Beauty Class for Mothers: December 18, 2024.
3. Achieving a high e-NPS score through:
  - New Engagement Index measurements, Engagement Index score of 96 (June 2024 Pulse) and 95 (November 2024 Pulse).
  - "Coffee BOD" for STAR FUFT, attended by 45 members of ABC FUFT from 5 PICAR pillars.
  - Completion of Semester I 2024 Manager Meeting (special topic in ABC Reunion), attended by G200.
4. Ensuring the internalization of the right mindset and transformation journey through the "Awareness Before Change (ABC)" program:
  - Conducted 4 ABC training batches (*Batch* 2-5).
  - Development of a new Company Vision & Mission + Official Decree of the Board of Directors issued on September 5, 2024.
  - ABC Naming Competition (winning idea from 2 graduates titled Soul Transformation with Awareness & Resilience (STAR) and tagline #MulaiDariDiriku).
  - Revamping STAR Song.
  - 2 new songs: We Are Number One and We Are STARs were revised and finalized, played regularly at company-wide events.
  - Naming rooms based on ABC themes.

5. Mendorong Kepemimpinan & Pertumbuhan Karyawan (termasuk peningkatan keterampilan & pelatihan ulang untuk keterampilan masa depan):
- Menerapkan kerangka kerja berbasis kompetensi untuk perekrutan, pengembangan, promosi, dan manajemen bakat (seperti panduan wawancara, orientasi untuk manajer baru).
  - Penilaian kompetensi lengkap & tindak lanjut IDP di semua departemen.
  - Program kepemimpinan bersama dengan Bank Mandiri dan AXA Global Leadership.
  - Melakukan inisiatif peningkatan keterampilan dan pelatihan ulang keterampilan digital dan masa depan lainnya secara teratur untuk karyawan baik melalui *digital learning* seperti LinkedIn Learning, dan lain-lain.

### Turnover Karyawan

Berbagai program yang dijalankan AXA Mandiri bagi karyawan salah satunya ditujukan untuk mempertahankan karyawan terbaiknya. Langkah tersebut telah membuahkan hasil yang cukup baik yang tercermin dari tingkat *turnover* karyawan AXA Mandiri setiap tahunnya dapat terjaga di level yang cukup rendah. Pada tahun 2024 tingkat *turnover* karyawan yang keluar dari AXA Mandiri adalah 33 (tiga puluh tiga) karyawan atau 5,04%

5. Driving Leadership and Employee Growth (including upskilling and reskilling for future skills):
- Implemented a competency-based framework for recruitment, development, promotion, and talent management (e.g., interview guides, orientation for new managers).
  - Conducted comprehensive competency assessments and IDP follow-ups across all departments.
  - Leadership programs in collaboration with Bank Mandiri and AXA Global Leadership.
  - Regularly initiated upskilling and reskilling programs focusing on digital skills and future competencies, utilizing platforms such as LinkedIn Learning, and others.

### Employee Turnover

One of the programs implemented by AXA Mandiri for employees is to retain its best employees. These steps have yielded quite good results as reflected in the AXA Mandiri employee turnover rate each year which can be maintained at a fairly low level. In 2024, the turnover rate of employees leaving AXA Mandiri was 33 (thirty-three) employees or 5.04%.

# Kinerja Sosial Berkelanjutan – Aspek Masyarakat

## Sustainable Social Performance - Community Aspect

### Komitmen Memberikan Layanan Terbaik Bagi Nasabah

AXA Mandiri berupaya untuk selalu menyediakan produk dan layanan asuransi yang berkualitas dan memuaskan dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Komitmen dalam penyediaan layanan yang berkualitas disesuaikan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, SEOJK No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan peraturan atau kebijakan lainnya. Upaya tersebut juga merupakan bagian dari strategi AXA Mandiri dalam membangun loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah dapat dibangun dari terpenuhinya ekspektasi nasabah terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan AXA Mandiri. Loyalitas tidak hanya akan mendorong nasabah untuk bertahan dengan produk Perseroan, tetapi turut menjadi agen yang mempengaruhi pihak lain untuk turut menjadi nasabah AXA Mandiri terutama di media sosial. Di sisi lain, nasabah yang tidak puas akan menyampaikan kritik dan dapat memberi dampak negatif pada nasabah potensial lainnya. AXA Mandiri sangat memperhitungkan kekuatan nasabah loyal dalam aspek-aspek tersebut di atas.

### Memberikan Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan salah satu kunci keberhasilan AXA Mandiri untuk memenangkan persaingan di industri asuransi yang semakin ketat. AXA Mandiri selalu menempatkan kepentingan nasabah sebagai hal utama. Oleh karena itu, Perseroan terus berupaya untuk melakukan inovasi agar dapat memberikan layanan yang prima kepada nasabah.

AXA meyakini kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan menunjukkan keberhasilan AXA Mandiri sebagai perusahaan asuransi yang melayani publik secara profesional dan sepenuh hati. Kepuasan nasabah menjadi parameter utama dalam mengukur kualitas layanan AXA Mandiri kepada nasabah sebagai salah satu Pemangku Kepentingan yang sangat signifikan perannya dalam menentukan keberlangsungan bisnis AXA Mandiri. Hal itulah yang melandasi pemikiran AXA Mandiri untuk terus menyediakan produk-produk terbaik dengan dukungan pelayanan yang terpercaya, serta menyeluruh kepada kebutuhan para nasabah, sekaligus sebagai wujud pemenuhan tanggung jawab AXA Mandiri kepada nasabah.

### Commitment to Providing the Best Services for Customers

AXA Mandiri strives to consistently provide high-quality insurance products and services that meet customer needs and deliver satisfaction. The commitment to delivering quality services aligns with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, FSA Circular letter No. 17/SEOJK.07/2018 concerning Guidelines for Implementing Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector, and other applicable regulations or policies. These efforts are also part of AXA Mandiri's strategy to build and strengthen customer loyalty.

Customer loyalty can be built from meeting customer expectations for the quality of products and services provided by AXA Mandiri. Loyalty will not only encourage customers to stick with the Company's products, but also become agents who influence other parties to become customers of AXA Mandiri, especially on social media. On the other hand, dissatisfied customers will criticize and can have a negative impact on other potential customers. AXA Mandiri really considers the strength of loyal customers in the aforementioned aspects.

### Providing Excellent Services

Excellent service is a key factor in AXA Mandiri's success in navigating the increasingly competitive insurance industry. AXA Mandiri consistently prioritizes customer interests as its top priority. Therefore, the Company continually strives to innovate to deliver excellent service to its customers.

AXA believes that customer satisfaction with products and services shows the success of AXA Mandiri as an insurance company that serves the public professionally and wholeheartedly. Customer satisfaction is the main parameter in measuring the quality of AXA Mandiri's services to customers as one of the Stakeholders whose role is incredibly significant in determining the sustainability of AXA Mandiri's business. This underlies AXA Mandiri's belief to continue providing the best products supported by trusted and comprehensive services for the customer needs, as well as a form of fulfilling AXA Mandiri's responsibilities to customers.

Selain selalu berupaya menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, upaya AXA Mandiri dalam membangun pelayanan prima salah satunya dilakukan dengan menyediakan Pusat Pengaduan dan Penanganan Keluhan Nasabah. AXA Mandiri memiliki layanan AXA Mandiri Akses 1500803, *Customer Care Center* di Kantor Pusat, AXA Mandiri *Customer Care Corner* di 5 (lima) Kantor Regional dan layanan AXA Mandiri Quick Response. Selain dari *call center* dan *customer office*, *channel* layanan nasabah AXA Mandiri meliputi *correspondence*, *live chat*, WhatsApp *Enterprises*, dan sosial media.

AXA Mandiri memiliki mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang baik dan bertanggung jawab yang dituangkan dalam kebijakan internal AXA Mandiri dan memiliki unit khusus yang bertugas untuk menangani pengaduan nasabah. Adapun mekanisme penanganan keluhan nasabah AXA Mandiri sesuai dengan teknis penanganan keluhan nasabah.

Apart from continuously striving to provide products that meet the customer needs, one of AXA Mandiri's efforts to build excellent service is carried out by providing a Customer Complaint Handling Center. The Company has AXA Mandiri Access 1500803 service, Customer Care Center at the Head Office, AXA Mandiri Customer Care Corner in 5 (five) Regional Offices and AXA Mandiri Quick Response service. In addition to the call center and customer office, AXA Mandiri's customer service channels include correspondence, live chat, WhatsApp Enterprises, and social media.

AXA Mandiri has a good and responsible customer complaint resolution mechanism as outlined in AXA Mandiri's internal policies and has a special unit responsible for handling complaints. The mechanism for handling customer complaints from AXA Mandiri is in accordance with the technical procedures for handling customers complaints.



Melalui sarana dan mekanisme yang ada, nasabah dapat menyampaikan pengaduan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

AXA Mandiri berkomitmen untuk melayani nasabah dengan sepenuh hati, sekaligus sebagai wujud tanggung jawab sosial kepada nasabah. Dalam pelaksanaannya, AXA Mandiri dalam melayani pengaduan nasabah dengan mengacu kepada prosedur internal AXA Mandiri dan juga berdasarkan peraturan yang diterbitkan oleh OJK terkait layanan pengaduan konsumen yakni SEOJK No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Pada tahun pelaporan, terdapat 2.345 pelaporan yang diterima oleh AXA Mandiri, dan sebagian besar dari laporan tersebut telah diselesaikan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

By using existing facilities and mechanisms, customers can submit complaints based on established service standards.

AXA Mandiri is committed to serving customers wholeheartedly, including as a form of social responsibility to customers. In practice, AXA Mandiri serves customer complaints in accordance with AXA Mandiri's internal procedures and regulations issued by the FSA concerning consumer complaint services, namely FSA Circular letter No. 17/SEOJK.07/2018 concerning Guidelines for Implementing Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector.

During the reporting year, there 2.345 reports received by AXA Mandiri, and most of these reports have been resolved in accordance with the applicable mechanism.



Catatan: 1% total pengaduan diterima AXA Mandiri pada akhir tahun, penyelesaian dilakukan pada Januari 2025.

Selain dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan pengaduan, Pusat Layanan Nasabah AXA Mandiri juga dapat membantu nasabah dan calon nasabah untuk memperoleh informasi terkait seluruh produk dan layanan AXA Mandiri. AXA Mandiri akan memberikan penjelasan detail terkait manfaat dari setiap produk dan layanan yang ditawarkannya kepada nasabah.

### Inovasi Produk dan Layanan

*Customer Experience* merupakan fokus utama yang terus dikembangkan AXA Mandiri untuk memberikan kepuasan yang optimal terhadap seluruh Nasabah. Hal ini membuat AXA Mandiri terus melakukan inovasi agar bisa memenuhi kebutuhan nasabah akan asuransi dan bisa menjangkau setiap lapisan masyarakat Indonesia.

Sepanjang tahun 2024, AXA Mandiri telah meluncurkan beberapa produk baru antara lain:

- Asuransi Mandiri Masa Depan Sejahtera
- Asuransi Perlindungan Amanah Syariah
- Asuransi Mandiri Life Protection
- Asuransi Mandiri Mikro Sejahtera
- Asuransi Mandiri Jiwa Kredit Kendaraan
- Asuransi Mandiri Rencana Masa Depan
- Asuransi Mandiri Corporate Savings
- Asuransi Mandiri Loan Protection
- Asuransi Mandiri Elite Plan
- Asuransi Jiwa Kredit Kendaraan Plus

Selain itu, AXA Mandiri terus mengembangkan layanan berbasis digital dalam mendukung peningkatan layanan kepada nasabah.

### Survei Kepuasan Pelanggan

Pada tahun 2024, AXA Mandiri melakukan survei kepuasan nasabah guna mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan AXA Mandiri. Hasil survei kepuasan nasabah menjadi salah satu masukan bagi AXA Mandiri untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah. AXA Mandiri secara konsisten berhasil memberikan layanan prima untuk nasabah, yang terlihat dari hasil survei per Desember 2024 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah AXA Mandiri berada di atas rata-rata pasar. Tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan PAYDI dan asuransi jiwa berada pada skor skor 61,9 atau 0,1 poin lebih tinggi di atas rata-rata pasar yakni 61,8. Sementara itu, untuk produk dan layanan asuransi kesehatan, tingkat kepuasan nasabah berada pada skor 64,8 atau lebih tinggi 4,3 poin dibandingkan dengan rata-rata pasar yakni 60,5.

Note: 1% of the total complaints were received by AXA Mandiri at the end of the year and resolved in January 2025.

AXA Mandiri Customer Service Center is not only used to file complaints, but also to help customers and potential customers obtain information regarding all AXA Mandiri products and services. AXA Mandiri will provide detailed explanations regarding the benefits of each product and service offered to customers.

### Product and Service Innovation

*Customer Experience* is the main focus that AXA Mandiri continuously develops to provide optimal satisfaction to all customers. This focus has made AXA Mandiri continuously innovate with a view to meet customers' needs for insurance and be able to reach every layer of Indonesian society.

Throughout 2024, AXA Mandiri has launched several new products, such as:

- Asuransi Mandiri Masa Depan Sejahtera
- Asuransi Perlindungan Amanah Syariah
- Asuransi Mandiri Life Protection
- Asuransi Mandiri Mikro Sejahtera
- Asuransi Mandiri Jiwa Kredit Kendaraan
- Asuransi Mandiri Rencana Masa Depan
- Asuransi Mandiri Corporate Savings
- Asuransi Mandiri Loan Protection
- Asuransi Mandiri Elite Plan
- Asuransi Jiwa Kredit Kendaraan Plus

In addition, AXA Mandiri continues to develop digital-based services in support of improving services to customers.

### Customer Satisfaction Survey

In 2024, AXA Mandiri conducted a customer satisfaction survey to find out the level of customer satisfaction with AXA Mandiri services. The results of the customer satisfaction survey became one of the inputs for AXA Mandiri to continue improving the quality of products and services provided to customers. AXA Mandiri has consistently succeeded in providing excellent service to customers as seen from the results of the survey as of December 2024, which showed that AXA Mandiri's customer satisfaction level is above the market average. The level of customer satisfaction with PAYDI and life insurance products and services is at a score of 61.9 or 0.1 points higher than the market average. Meanwhile, for health insurance products and services, the customer satisfaction level is at a score of 64.8 or 4.3 points higher than the market average of 60.5.



## Memberikan Kontribusi Nyata dalam Pemberdayaan Masyarakat

AXA Mandiri berkomitmen untuk merealisasikan CSR demi meningkatkan kualitas kehidupan komunitas setempat maupun masyarakat pada umumnya. AXA Mandiri berharap keberadaan Perseroan dapat memberi manfaat yang seluas-luasnya bagi masyarakat, di samping turut meningkatkan pertumbuhan usaha.

Secara khusus, Perseroan telah menyusun perencanaan CSR yang tertuang dalam Rencana Kerja Perusahaan sebagai panduan untuk membangun strategi yang terarah dan berkesinambungan. Dengan demikian, Perseroan dapat memastikan pencapaian tujuan CSR yang efektif dan berdampak maksimal.

## Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar

Masyarakat merupakan salah satu Pemangku Kepentingan utama bagi AXA Mandiri. Oleh karena itu, AXA Mandiri memiliki program-program keberlanjutan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan bagi masyarakat setempat. Perseroan memiliki program strategis dalam kemanusiaan dan kesehatan terutama yang berkaitan dengan bencana alam dan kesehatan masyarakat. Dampak positif yang dapat dirasakan dari program-program tersebut, di antaranya perbaikan tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

AXA Mandiri meyakini bahwa kinerja Perseroan memiliki dampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan kesejahteraan masyarakat ini pada akhirnya akan mendukung pengembangan usaha Perseroan secara berkelanjutan.

Untuk mendatangkan manfaat yang maksimal, Perseroan melakukan *assessment* terlebih dahulu untuk memahami potensi dan kebutuhan masyarakat setempat. Selaras dengan itu, seluruh program yang dijalankan juga dievaluasi secara berkala untuk memastikan keefektifannya.

Perseroan mengharapkan terjadinya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pencapaian ini penting karena Perseroan meyakini bahwa pertumbuhan yang berkelanjutan dapat terjadi di tengah-tengah masyarakat yang sejahtera. Besarnya investasi sosial untuk melaksanakan program-program CSR adalah sebagai berikut:

Uraian Description	2024	2023	2022
Untuk Kegiatan Sosial For Social Activities	293.003.242	245.799.643	216.202.874
Untuk Kegiatan Lingkungan Hidup For Environmental Activities	208.611.172	187.045.514	127.633.242
Literasi Keuangan Financial Literacy	258.925.506	130.312.461	95.948.168

## Providing Real Contribution to Community Empowerment

AXA Mandiri is committed to realizing CSR to improve the life quality of the local community and the community at large. AXA Mandiri hopes that the Company's existence can provide the widest benefits possible for the community and contribute to increased business growth.

In particular, the Company has prepared a CSR plan, which is listed in the Company's Work Plan as a guide for developing a directed and sustainable strategy. Thus, the Company can ensure the achievement of goals of effective CSR with maximum impacts.

## Impact of the Company's Operations on Local Communities

The community is an important Stakeholder for AXA Mandiri. As a result, AXA Mandiri has sustainability programs that are tailored to the local community's conditions and needs. The Company has strategic humanitarian and health projects, particularly those relating to natural disasters and public health. Improvements in the community's health and welfare can be felt as a result of these programs' positive effects.

AXA Mandiri believes that its performance has a positive impact on improving community welfare. This improvement in community welfare will ultimately support the sustainable development of the Company's business.

To bring maximum benefits, the Company conducts an assessment to understand the potential and needs of the local community. In line with that, all programs implemented are also evaluated regularly to ensure their effectiveness.

The Company anticipates an improvement in community welfare. This achievement is important because the Company believes that sustainable growth can occur amid a prosperous community. The following is the amount of social investment required to implement CSR programs:



### Kontribusi Perusahaan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Bagi AXA Mandiri, keberlanjutan merupakan bagian dari komitmen Perseroan dalam mewujudkan visi dan misi, serta untuk menciptakan masa depan yang lebih baik bagi seluruh Pemangku Kepentingan. Oleh sebab itu, Perseroan berupaya untuk tetap konsisten dalam meningkatkan dukungan pada capaian TPB yang salah satunya diimplementasikan melalui pelaksanaan Program CSR. Pencapaian dan kontribusi atau dukungan AXA Mandiri terhadap pencapaian TPB yang sesuai serta relevan dengan kegiatan dan bidang usaha Perseroan adalah sebagai berikut:

### The Company's Contribution to Sustainable Development Goals

Sustainability is part of AXA Mandiri's commitment to realizing its vision and mission, and also creating a better future for all Stakeholders. Therefore, the Company strives to remain consistent in increasing support for the achievement of SDGs, one of which is implemented through the implementation of CSR Programs. AXA Mandiri's achievements and contributions or support for the achievement of SDGs that are appropriate and relevant to the Company's activities and business fields are as follows:

No	Jenis Kegiatan Type of Activities	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goals	Penjelasan Description	Capaian Achievement
1	<b>Human Capital</b>	Kesetaraan Gender Gender Equality	Adanya kesetaraan gender untuk menduduki jabatan tertinggi dan menerima perlakuan yang setara The existence of gender equality at the highest positions with equal treatment	Total karyawan 665 dengan karyawan perempuan 333 dan laki-laki 332. Karyawan usia di bawah 40 tahun ( <i>millennials</i> ) total 390 karyawan. Total employees amounted to 665 with 333 female employees and 332 male employees. Total employees under 40 years old ( <i>millennials</i> ) amounted to 390 employees.
2	<b>Community Empowerment</b>	Good Health and Well Being	Mendorong gerakan hidup sehat di Masyarakat Promote healthy living in the Community	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi risiko kanker payudara kepada karyawan AXA Mandiri dan Mandiri Utama Finance</li> <li>Sosialisasi mengenai biaya penyakit kritis dan kiat pengelolaan keuangan di beberapa kota besar di Indonesia</li> <li>Raising awareness on the risk of breast cancer to AXA Mandiri and Mandiri Utama Finance employees</li> <li>Raising awareness on critical illness costs and financial management tips several major cities in Indonesia</li> </ul>
3	<b>Operations</b>	Affordable and clean energy	Penggunaan sumber tenaga listrik terbarukan Use of Renewable Energy sources	Melakukan pembelian listrik dengan sumber energi terbarukan yang mencakup lebih dari 80% penggunaan listrik perusahaan pada tahun 2024. Purchasing electricity with Renewable Energy sources covering more than 80% of the Company's electricity consumption in 2024.

No	Jenis Kegiatan Type of Activities	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goals	Penjelasan Description	Capaian Achievement
4	<b>Environmental</b>	<i>Climate Action</i>	Melakukan tindakan yang berkontribusi pada pengurangan dampak perubahan iklim Take actions that contribute to reducing the impact of climate change	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AXA Mandiri memiliki peraturan internal yang mengatur bahwa hanya akan melakukan investasi kepada bisnis ramah lingkungan sesuai dengan kriteria ESG dan 100% investasi dana <i>general account</i> ditempatkan dalam <i>Green Investment</i>.</li> <li>• Penanaman 4.200 bibit <i>mangrove</i> sejak 2022 untuk mengurangi emisi karbon.</li> <li>• Pelatihan wajib AXA Climate Academy bagi karyawan.</li> <li>• <i>Webinar</i> terkait pelestarian lingkungan/<i>climate change</i>.</li> <li>• Meresmikan kantor layanan baru yang menerapkan prinsip ESG melalui penggunaan material yang minim TVOC. TVOC adalah parameter yang digunakan untuk mengukur konsentrasi senyawa organik volatil dalam udara. Selain pengukuran kualitas udara, <i>Customer Care Center</i> ini menggunakan alat listrik hemat energi, penggunaan material bersertifikasi green label serta SNI, penggunaan tiga jenis tempat sampah dan penggunaan tanaman <i>indoor</i>.</li> <li>• AXA Mandiri has an internal regulation that stipulates that it will only invest in environmentally friendly businesses in accordance with ESG criteria and 100% of the investment fund for general account is placed in investment with ESG principles such as Green Bonds.</li> <li>• Planting 4,200 mangrove seedlings since 2022 to reduce carbon emissions.</li> <li>• Mandatory AXA Climate Academy training for employees.</li> <li>• Webinars related to environmental preservation/ climate change.</li> <li>• Inaugurating a new Customer Care Center that applies ESG principles through the use of materials with minimal TVOC. TVOC is a parameter used to measure the concentration of volatile organic compounds in the air. In addition to air quality measurement, the Customer Care Center employs energy-efficient electrical equipment, materials certified with green labels and SNI standards, three types of waste bins, and the use of indoor plants.</li> </ul>

**Mekanisme dan Jumlah Pengaduan Masyarakat**

Perseroan telah mempunyai saluran bagi masyarakat untuk melaporkan pelanggaran ataupun keluhan terkait layanan yang dikembangkan Perseroan, yaitu melalui layanan *contact center* AXA Mandiri pada nomor 1500803. AXA Mandiri akan menindaklanjuti setiap laporan yang disampaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

**Mechanism and Number of Public Complaints**

The Company has established a channel for the public to report violations or complaints related to services developed by the Company, namely through the AXA Mandiri contact center at number 1500803. AXA Mandiri will follow up on each report submitted in accordance with applicable procedures.

# Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan

## *Responsibility to Sustainable Product/Service Development*

Konsumen atau nasabah merupakan salah satu Pemangku Kepentingan utama bagi AXA Mandiri. Keberadaan mereka sangat menentukan perkembangan dan keberlangsungan Perseroan. Semakin banyak konsumen/nasabah yang berhasil diraih dan dijaga kepercayaannya, keberlangsungan usaha AXA Mandiri akan lebih terjamin dan begitu pula sebaliknya.

Oleh karena posisi nasabah yang sedemikian penting, Perseroan berupaya secara maksimal untuk memberikan layanan produk dan jasa terbaik sehingga nasabah mendapatkan kepuasan maksimal.

Bercermin pada pentingnya konsumen/nasabah, AXA Mandiri berkomitmen untuk memperlakukan nasabah secara setara, tanpa membedakan berdasarkan suku, agama, ras, warna kulit, pandangan politik, dan sebagainya. Komitmen tersebut merupakan bagian dari penerapan GCG bagi Perseroan, sekaligus kepatuhan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### **Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan**

Bagi Perseroan, memberikan pelayanan terbaik termasuk di dalamnya adalah melakukan inovasi dalam pengembangan produk, pemasaran, distribusi, serta membuka saluran pengaduan bagi konsumen/nasabah, dan berupaya maksimal untuk memberikan solusi terbaik segera. Apabila semua upaya tersebut bisa diwujudkan, kepuasan nasabah akan diraih, yang pada gilirannya akan meningkatkan citra AXA Mandiri.

AXA Mandiri berkomitmen untuk memberikan produk dan layanan terbaik, sekaligus menjadikan hal itu sebagai prioritas, didorong oleh kesadaran bahwa konsumen memiliki hak tersebut sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, Perseroan juga berupaya untuk menghadirkan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen/nasabah sehingga dapat memenuhi ekspektasi nasabah terhadap produk asuransi.

Komitmen Perseroan adalah memberikan produk dan layanan terbaik dengan strategi memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Perseroan berupaya untuk melampaui harapan nasabah yang telah mempercayai risiko atas aset atau jiwanya sebagaimana tertuang dalam polis. Upaya tersebut telah menunjukkan hasil yang sangat baik.

Consumers or customers are one of AXA Mandiri's most important Stakeholders. Their presence determines the Company's development and sustainability. The more customers/consumers AXA Mandiri manages to win and maintain, the more secure AXA Mandiri's business continuity will be and vice versa.

Due to the important position of customers, the Company strives to provide the best products and services so that customers get maximum satisfaction.

Reflecting on the importance of customers, AXA Mandiri is committed to treating customers equally, without discriminating based on ethnicity, religion, race, skin color, political views, etc. This commitment is part of the Company's implementation of GCG, as well as compliance with Consumer Protection Law.

### **Innovation and Development of Sustainable Finance Products/Services**

For the Company, providing the best service includes innovating in product development, marketing, distribution, and opening complaint channels for consumers/customers, and making maximum efforts to provide the best solution immediately. If all these efforts are successful, then customer satisfaction will be achieved, which will boost AXA Mandiri's image.

AXA Mandiri is committed to providing the best products and services, as well as making it a priority, motivated by the recognition that consumers have rights, as established in Consumer Protection Law. Furthermore, the Company aims to deliver products that fulfill the demands of consumers/customers to meet their expectations of insurance products.

The Company is dedicated to offering the best products and services, with strategy in place to provide excellent service to customers. The Company strives to go beyond the expectations of customers who have entrusted the risk of their assets or lives to the Company, as specified in the policy. These efforts have shown excellent results.

## Evaluasi Produk/Layanan dan Mitigasi Penanggulangan Dampak

Terhadap setiap produk/layanan yang telah diluncurkan, Perseroan akan melakukan *review* dan evaluasi sebagai salah satu bentuk pengelolaan/mitigasi risiko terhadap penerbitan produk dan layanan baru. Prosedur *review* dan evaluasi dijalankan untuk memastikan proses peluncuran produk telah diterapkan sesuai dengan pengajuan usulan produk/layanan yang disetujui manajemen.

### Penanganan Pengaduan Pelanggan

Perusahaan telah memiliki Pusat Pengaduan dan Penanganan pengaduan Nasabah melalui nomor 1500803. Selain itu, konsumen/nasabah juga dapat menyampaikan pertanyaan dan keluhan terkait produk dan layanan AXA Mandiri pada *Customer Care Center* di Kantor Pusat, AXA Mandiri *Customer Care Center* di 5 (lima) Kantor Regional, dan layanan Emma Corner.

AXA Mandiri memiliki mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang baik dan bertanggung jawab yang dituangkan dalam kebijakan internal AXA Mandiri dan memiliki unit khusus yang bertugas untuk menangani pengaduan nasabah. Adapun mekanisme penanganan keluhan nasabah AXA Mandiri sesuai dengan teknis penanganan pengaduan nasabah.

## Product/Service Evaluation and Impact Mitigation

For each product/service that has been launched, the Company will conduct a review and evaluation as a form of risk management/mitigation for the issuance of new products and services. The review and evaluation procedure are carried out to ensure that the product launch process has been implemented in accordance with the product/service proposal approved by the management.

### Customer Complaint Management

The Company has a Customer Contact Center through 1500803. In addition, consumers/customers can also submit questions and complaints related to AXA Mandiri products and services at the Customer Care Center at the Head Office, AXA Mandiri Customer Care Centers in 5 (five) Regional Offices, and Emma Corner.

AXA Mandiri has a good and responsible customer complaint resolution mechanism as outlined in AXA Mandiri's internal policies and has a special unit responsible for handling complaints. The mechanism for handling customer complaints from AXA Mandiri is in accordance with the technical procedures for handling customers complaints.



Melalui sarana dan mekanisme yang ada, nasabah dapat menyampaikan keluhan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

AXA Mandiri berkomitmen untuk melayani nasabah dengan sepenuh hati di antaranya sebagai wujud tanggung jawab sosial kepada nasabah. Dalam pelaksanaannya, AXA Mandiri dalam melayani keluhan nasabah dengan mengacu kepada prosedur internal AXA Mandiri dan juga berdasarkan peraturan yang diterbitkan oleh OJK terkait layanan pengaduan

By using existing facilities and mechanisms, customers can submit complaints based on established service standards.

AXA Mandiri is committed to serving customers wholeheartedly, including as a form of social responsibility to customers. In practice, AXA Mandiri serves customer complaints in accordance with AXA Mandiri's internal procedures and regulations issued by FSA concerning consumer complaint services, namely FSA Circular Letter No. 17/SEOJK.07/2018 concerning Guidelines



konsumen yakni SEOJK No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

for Implementing Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector.

Sepanjang tahun 2024, terdapat 2.345 laporan yang diterima oleh AXA Mandiri, dan sebagian besar dari laporan tersebut telah diselesaikan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Throughout 2024, AXA Mandiri received 2.345 reports, the majority of which were resolved in accordance with the applicable mechanisms.

No	Jenis Transaksi Keuangan Type of Financial Transactions	Selesai Solved		Dalam Proses In Process		Tidak Selesai Not Solved		Jumlah Pengaduan Total Complaints
		Jumlah Quantity	Persentase Percentage	Jumlah Quantity	Persentase Percentage	Jumlah Quantity	Persentase Percentage	
1	<b>Non Syariah</b> Non Sharia							
	Health	762	99%	6	1%	0	0	768
	Investment	869	98%	15	2%	0	0	884
	Life	1	100%	-	-	0	0	1
	Term	442	100%	1	0%	0	0	443
	<b>Total Non Syariah</b> <b>Total Non-Sharia</b>	2074	99%	22	1%	0	0	2096
2	<b>Syariah</b> Sharia							
	Health	1	0%	-	-	0	0	1
	Investment	242	99%	2	1%	0	0	244
	Term	4	100%	-	-	0	0	4
	<b>Total Syariah</b> <b>Total Sharia</b>	247	99%	2	1%	0	0	249

Catatan: Total pengaduan Nasabah diterima AMFS pada akhir tahun 2024 dan telah diselesaikan pada bulan Januari 2025  
Note: Total Customer complaints received by AMFS by the end of 2024 and have been resolved by January 2025

Selain dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan keluhan, Pusat Layanan Nasabah AXA Mandiri juga dapat membantu nasabah dan calon nasabah untuk memperoleh informasi terkait seluruh produk dan layanan AXA Mandiri. AXA Mandiri akan memberikan penjelasan detail terkait manfaat dari setiap produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah.

AXA Mandiri Customer Service Center is not only used to file complaints, but also to help customers and potential customers obtain information regarding all AXA Mandiri products and services. AXA Mandiri will provide detailed explanations regarding the benefits of each product and service offered to customers.

### Survei Kepuasan Pelanggan

Kepuasan nasabah atas kualitas layanan produk/jasa yang ditawarkan AXA Mandiri merupakan salah satu kunci untuk kemajuan dan keberlangsungan perusahaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, Perseroan melakukan survei kepuasan nasabah secara berkala. Survei dilakukan sebagai salah satu sarana bagi Perseroan melakukan komunikasi dan pelibatan Pemangku Kepentingan dengan nasabah. Melalui survei tersebut, Perseroan juga bisa memperoleh masukan dari nasabah sebagai salah satu Pemangku Kepentingan untuk meningkatkan kualitas produk/jasa yang ditawarkan perusahaan.

### Customer Satisfaction Survey

Customer satisfaction with the quality of AXA Mandiri's products/services is one of the cornerstones of the Company's success and sustainability. The Company conducts regular customer satisfaction surveys to measure the level of customer satisfaction. The Company uses the survey to interact with and engage Stakeholders with customers. The survey allows the Company to gather feedback from customers, who are also Stakeholders, to improve the quality of the products/services offered by the Company.

## Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen

### *Written Verification from Independent Party*

AXA Mandiri belum melakukan verifikasi tertulis dari pihak ketiga yang independen terhadap Laporan Keberlanjutan Tahun 2024 karena hal tersebut bukan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi untuk menjamin kualitas dari informasi yang disampaikan dalam laporan ini.

#### **Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya**

Tidak terdapat umpan balik yang diterima AXA Mandiri dari penerbitan Laporan Keberlanjutan Tahun 2023, sehingga tidak ada tanggapan terhadap umpan balik yang dapat disampaikan pada laporan ini.

AXA Mandiri has not conducted written verification from an independent third party for the 2024 Sustainability Report as this is not an obligation that must be fulfilled to ensure the quality of the information presented in this report.

#### **Response To Previous Year's Sustainability Report Feedback**

There were no feedbacks received by AXA Mandiri regarding the publication of the 2023 Sustainability Reports, and thus there were no responses to feedback that can be presented in this report.

# Lembar Umpan Balik

## Feedback Sheet

### Profil Anda Your Profile

Nama Lengkap:  
Full Name:

.....  
.....

Institusi/Perusahaan:  
Institution/Company:

.....  
.....

Email:

.....  
.....

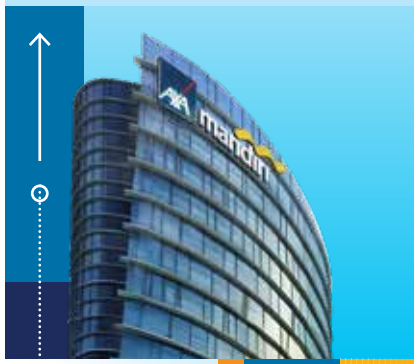
Identifikasi Pemangku Kepentingan:  
Identification of Stakeholders:

Pemerintah/LSM/Masyarakat/Lain-lain  
Kepentingan (pilih salah satu)  
Government/NGO/Community/Others  
(select one)

.....  
.....

Mohon formulir ini dapat  
dikirimkan kembali kepada:  
Please send this form back to:

**PT AXA Mandiri Financial Services**  
Kantor Pusat | Head Office  
AXA Tower Lantai 9 | 9<sup>th</sup> Floor  
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan  
City Jakarta 12940, 1500803  
customer@axa-mandiri.co.id



Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membaca Laporan Keberlanjutan 2024 ini. Guna meningkatkan Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang kami berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi Lembar Umpan Balik yang telah disiapkan, dan mengirimkannya kembali kepada kami.

Thank you for taking the time to read the Sustainability Report 2024. In order to improve the Sustainability Report in the coming years, we would appreciate your willingness to fill out and return the Feedback Form that has been prepared.

1. Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi mengenai berbagai hal yang telah dilaksanakan PT AXA Mandiri Financial Services dalam pemenuhan tanggung jawab sosial perusahaan.

This Sustainability Report has provided information on various things that have been implemented by PT AXA Mandiri Financial Services in fulfilling corporate social responsibility.

setuju | agree  tidak setuju | disagree  tidak tahu | do not know

2. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan mudah dimengerti dan dipahami.

The materials in this Sustainability Report, including data and information presented, are easy to be understand and comprehend.

setuju | agree  tidak setuju | disagree  tidak tahu | do not know

3. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini, termasuk data dan informasi yang disajikan sudah cukup lengkap.

The materials in this Sustainability Report, including the data and information presented, are quite complete.

setuju | agree  tidak setuju | disagree  tidak tahu | do not know

4. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini, termasuk data dan informasi yang disajikan, dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

The materials in this Sustainability Report, including the data and information presented, can be accounted for its accuracy.

setuju | agree  tidak setuju | disagree  tidak tahu | do not know

5. Bagaimana dengan tampilan Laporan Keberlanjutan ini, baik dari isi, desain dan tata letak, serta foto-foto?

How is the appearance of this Sustainability Report, in terms of content, design and layout, as well as images?

bagus | good  cukup bagus | fairly good  tidak bagus | not good

6. Informasi apa saja yang dirasakan bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?

What information do you find beneficial from this Sustainability Report?

.....

7. Informasi apa saja yang dirasakan kurang bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?

What information do you find less beneficial from this Sustainability Report?

.....

8. Informasi apa saja yang dirasakan kurang dan harus dilengkapi dalam Laporan Keberlanjutan mendatang?

What information do you feel to be missing and must be completed in the next Sustainability Report?

.....

## Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan OJK No. 51/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik

List of Disclosure in Compliance with FSA Regulation No. 51/2017 Concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies

No Indeks Index No	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
<b>Strategi Keberlanjutan   Sustainability Strategy</b>		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Explanation of Sustainability Strategy	286
<b>Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan   Sustainability Aspect Performance Overview</b>		
B.1	Aspek Ekonomi Economic Aspect	12
B.2	Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspect	12
B.3	Aspek Sosial Social Aspect	13
<b>Profil Perusahaan   Company Profile</b>		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission, and Sustainability Values	288
C.2	Alamat Perusahaan Company Address	57
C.3	Skala Usaha Scale of Business	56
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities	62-69
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Membership of Association	74
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan Significant Changes in Issuers and Public Company	74
<b>Penjelasan Direksi   Explanation of the Board of Directors</b>		
D.1	Penjelasan Direksi Explanation of the Board of Directors	42
<b>Tata Kelola Keberlanjutan   Sustainability Governance</b>		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Party in Charge of the Implementation of Sustainable Finance	291
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Related Competency Development	292
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance	294
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Stakeholder Relations	294-295
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Issues in the Implementation of Sustainable Finance	293
<b>Kinerja Keberlanjutan   Sustainability Performance</b>		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Building a Culture of Sustainability	288
<b>Kinerja Ekonomi   Economic Performance</b>		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, Investasi, Pendapatan, dan Laba Rugi Comparison of Production Target and Performance, Portfolio, Financing Target, Investment, Revenue, and Profit Loss	301
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan Comparison of Portfolio Targets and Performance, Financing Targets, or Investments in Financial Instruments or Projects Aligned with Sustainable Finance Implementation	297-298

No Indeks Index No	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
<b>Kinerja Lingkungan Hidup   Environmental Performance</b>		
<b>Aspek Umum   General Aspect</b>		
F.4	Biaya Lingkungan Environmental Cost	303
<b>Aspek Material   Material Aspect</b>		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Use of Environmentally Friendly Material	303-304
<b>Aspek Energi   Energy Aspect</b>		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Quantity and Intensity of Energy Used	305
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievements in Energy Efficiency and Renewable Energy Use	305-306
<b>Aspek Air   Water Aspect</b>		
F.8	Penggunaan Air Water Consumption	307
<b>Aspek Keanekaragaman Hayati   Biodiversity Aspect</b>		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati Impacts from Operational Areas Near or in Conservation Areas or Possessing Biodiversity	307
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation Effort	307
<b>Aspek Emisi   Emission Aspect</b>		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya Quantity and Intensity of Emissions Generated by Type	306
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan Emission Reduction Efforts and Achievements Implemented	306
<b>Aspek Limbah dan Efluen   Waste and Effluent Aspect</b>		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis Quantity of Waste and Effluent Generated by Type	308
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Effluent and Waste Management Mechanism	308
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) Spills Occurred (if any)	308
<b>Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup   Complaints Related to Environment Aspect</b>		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan Quantity and Material of Environmental Complaints Received and Resolved	308
<b>Kinerja Sosial   Social Performance</b>		
F.17	Komitmen Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan Atas Produk dan/atau Jasa yang Setara Kepada Konsumen Commitment of Financial Services Institutions, Issuers, or Public Companies to Provide Equitable Services to Consumers	315
<b>Aspek Ketenagakerjaan   Employment Aspect</b>		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equality of Employment Opportunity	309
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child and Forced Labor	310



No Indeks Index No	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
F.20	Upah Minimum Regional Regional Minimum Wage	310
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Working Environment	311
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Training and Skill Development	311-312
<b>Aspek Masyarakat   Community Aspect</b>		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on Surrounding Community	318
F.24	Pengaduan Masyarakat Community Complaint	320
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan Environmental Social Responsibility Activities	318-321
<b>Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan   Responsibility for Sustainable Product/Service Development</b>		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan berkelanjutan Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services	321
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Products/Services that Have Been Evaluated for Customer Safety	322
F.28	Dampak Produk/Jasa Product/Service Impact	322-323
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali Number of Products Recalled	323
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Customer Satisfaction Survey on Sustainable Financial Products and/or Services	323
<b>Lain-lain   Miscellaneous</b>		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) Written Verification from Independent Party (if any)	324
G.2	Lembar Umpan Balik Feedback Form	325
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya Response to Feedback on Previous Year's Sustainability Report	324
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK No. 51/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik List of Disclosures in Compliance with FSA Regulation No. 51 of 2017 Concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies	326

Halaman ini sengaja dikosongkan  
This page is intentionally left blank