LGI
a company of Hanwha

PLUS

Energizing the Synergy

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report
2023

Tentang Laporan Keberlanjutan
About Sustainability Report

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

Laporan ini memuat informasi terkait ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola Perseroan selama periode 1 Januari 2023 hingga 31 Desember 2023, disertai dengan perbandingan kinerja selama 2 tahun sebelumnya. Sedangkan, informasi keuangan disajikan berdasarkan Laporan Keuangan Perseroan untuk tahun buku 2023 dan Laporan Keuangan Konsolidasian untuk tahun buku 2022 dan 2021 sehingga mencakup informasi Perseroan dan Entitas Anak.

Dasar penyusunan laporan ini adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Adapun struktur dan isi laporan mengacu pada Surat Edaran OJK No. 16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik. Setiap pemenuhan kriteria berdasarkan SEOJK tersebut diberikan kode indeks dengan kombinasi huruf dan angka sesuai pembahasan masing-masing topik dengan daftar indeks disajikan di akhir halaman laporan ini. Penyusunan isi laporan tersebut dilakukan berdasarkan standar penulisan dan telah diverifikasi oleh pihak internal, serta tanpa proses penjaminan oleh pihak eksternal yang independen.

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

The Sustainability Report of PT Lippo General Insurance Tbk (hereinafter referred to as "LGI" or "the Company") is prepared as a form of accountability and delivery of information regarding the implementation of sustainability principles in all aspects of the business carried out by the Company. This fourth report published by the Company will continue to be developed in the submission of subsequent periodic report, at the end of financial year.

This report contains information related to the Company's economic, social, environmental, and governance over the period of January 1st, 2023, to December 31st, 2023, with a comparison of performance over the previous 2 years. Meanwhile, financial information is presented based on the Company's Financial Statements for the 2023 financial year and the Consolidated Financial Statements for the 2022 and 2021 financial years so that it includes information about the Company and Subsidiary.

The basis for preparing this report is the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. The structure and contents of the report refer to OJK Circular No. 16/SEOJK.04/2021 on the Form and Contents of Annual Report of Issuers or Public Companies. Each criteria fulfillment based on the OJK Circular is given an index code with a combination of letters and numbers according to the discussion of each topic as outlined in the index list presented at the end of this report. The preparation of the contents of the report is carried out based on writing standards and has been verified by internal party, and without an assurance process by an independent external party.

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

Sekretaris Perusahaan
Corporate Secretary

Satini Kartika Sari

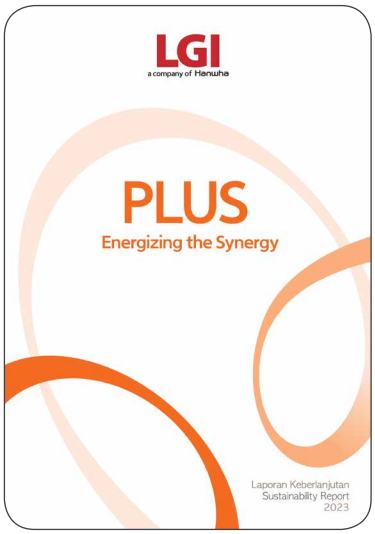
Lippo Kuningan Building 27th floor unit A & F
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B-12
Jakarta Selatan 12940 - Indonesia
+62 21 525 6161
corporate.secretary@lgi.co.id
www.lgi.co.id

2023

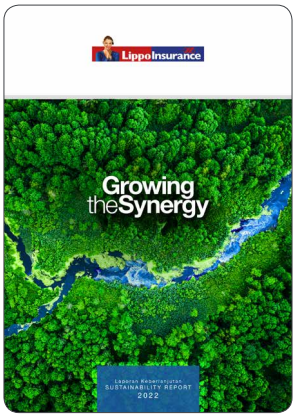
Energizing the Sinergy

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

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



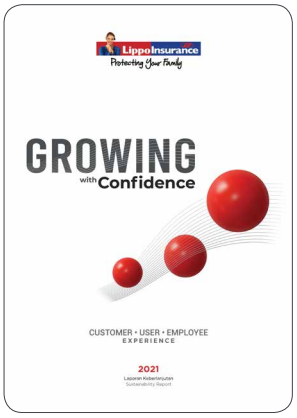
Kesinambungan Tema
Theme Continuity



2022 Growing the Synergy

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

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



2021 Growing with Confidence

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

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

Daftar Isi
Table of Contents

Tentang Laporan Keberlanjutan / About Sustainability Report	ii
Kesinambungan Tema / Theme Continuity	2
Daftar Isi / Table of Contents	3

Penerapan Keuangan Berkelanjutan
Implementation of Sustainable Finance — 6

Komitmen Keberlanjutan / Commitment to Sustainability — 6
Strategi Keberlanjutan / Sustainability Strategy — 7
Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Finance Action Plan — 9
Prioritas Program Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Finance Program Priorities — 10
Prinsip-Prinsip Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Finance Principles — 12
Dukungan terhadap SDGs / Support for SDGs — 16

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
Sustainability Performance Highlights — 21

Ikhtisar Kinerja Ekonomi / Economic Performance Highlights — 21
Ikhtisar Kinerja Sosial / Social Performance Highlights — 21
Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup / Environmental Performance Highlights — 22
Penghargaan dan Sertifikasi / Awards and Certifications — 23
Keanggotaan Asosiasi / Association Membership — 25

Sambutan Direksi
Letter from the Board of Directors — 26

Penentuan Isi dan Topik Material Laporan
Determination of Report's Content and Material Topics — 32

Pelibatan Pemangku Kepentingan / Stakeholders Engagement — 32
Daftar Topik Material / List of Material Topics — 36

Profil Perusahaan
Company Profile — 38

Sekilas Perusahaan / The Company at a Glance — 38
Visi dan Misi Keberlanjutan / Sustainability Vision and Mission — 39
Nilai dan Budaya Perusahaan / Corporate Values and Culture — 40
Skala Organisasi / Organization Scale — 40
Produk dan Layanan / Products and Services — 41
Wilayah Operasional / Operational Area — 42
Alamat Kantor Cabang dan Pemasaran / Address of Branch Offices and Marketing Offices — 43
Perubahan Signifikan yang Terjadi pada Perseroan / Significant Changes in the Company — 43

Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance

44

Komitmen Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan / Commitment to Sustainability Governance Implementation 44

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan / Sustainability Governance Structure 45

Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan / Responsible Party for the Implementation of Sustainable Finance 46

Pengembangan Kompetensi terkait Aspek Keberlanjutan / Competency Development related to Sustainability Aspect 46

Manajemen Risiko Keberlanjutan / Sustainability Risk Management 47

Pengelolaan Anti Korupsi dan Gratifikasi / Anti-Corruption and Gratuity Management 51

Sistem Pelaporan Pelanggaran / Whistleblowing System 51

Tantangan Penerapan Prinsip Keberlanjutan dan Strategi ke Depan / Challenges in the Implementation of Sustainability Principles and Future Strategies 51

Menjaga Keberlanjutan Ekonomi
Maintaining Economic Sustainability

53

Keberlanjutan Aspek Ekonomi / Economic Aspect Sustainability 53

Distribusi Kinerja Ekonomi / Economic Performance Distribution 55

Kerja Sama yang Saling Menguntungkan / Mutual Cooperation 56

Meningkatkan Kualitas Insan LGI
Improving the Quality of LGI People

57

Ketenagakerjaan / Employment 57

- Kesetaraan dan Keberagaman di Lingkungan Kerja / Equality and Diversity in the Working Environment 57
- Pengelolaan SDM Tanpa Melibatkan Pekerja Anak dan Praktik Kerja Paksa / HR Management Without Involving Child Labor and Forced Labor Practices 59
- Pengembangan Kompetensi Karyawan / Employee Competency Development 59
- Pendidikan Aktuaris bagi Karyawan / Actuary Education for Employees 60
- Sertifikasi / Certification 61
- Remunerasi / Remuneration 61
- Penilaian Kinerja Karyawan / Employee Performance Assessment 62
- Cuti Melahirkan / Maternity Leave 63
- Anti Pelecehan dan Diskriminasi / Anti-Harassment and Discrimination 63
- Program Pensiun / Pension Program 63
- Rencana Pengembangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia / Organizational and Human Resources Development Plan 64

Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman / Safe and Decent Work Environment 65

- Kebijakan Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Occupational Health and Safety Management Policy 65
- Program-Program terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Programs related to Occupational Health and Safety 66
- Pelatihan serta Sosialisasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja bagi Karyawan / Training and Dissemination of Occupational Health and Safety for Employees 67
- Pemeriksaan Kesehatan Rutin / Routine Medical Check-Up 67
- Program *Employee Experience* / Employee Experience Program 67
- Perbaikan Sarana dan Prasarana Kerja / Repairment of Work Facilities and Infrastructure 67

Dampak Pelaksanaan Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Impact of Implementation of Employment, Occupational Health and Safety Management 68

Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Complaints Mechanism on Employment, Occupational Health and Safety Issues 69

Biaya Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Employment, Occupational Health and Safety Management Cost 69

Menyediakan Produk dan Jasa yang Berkualitas
Providing Quality Products and Services
70

Komitmen Layanan Setara kepada Nasabah / Equal Service Commitment to Customers 70
Pelindungan bagi Nasabah / Protection for Customers 71
Jumlah Produk yang Ditarik Kembali / Number of Products Recalled 71
Dampak Produk/Layanan / Impacts of Products/Services 72
Informasi Produk dan Layanan / Product and Service Information 72
Inovasi Produk dan Layanan / Product and Service Innovation 73
Program *Health Talk* dan *Wellness* untuk Nasabah Asuransi Kesehatan / Health Talk and Wellness Program for Health Insurance Customers 76
Pelindungan dan Keamanan Data Nasabah / Customer Data Protection and Security 78
Survei Kepuasan Nasabah / Customer Satisfaction Survey 78
Mekanisme Pengaduan Masalah Nasabah / Customer Problem Complaint Mechanism 79
Biaya Program Tanggung Jawab Sosial terkait Nasabah / Customer-related Social Responsibility Program Cost 80

Mewujudkan Kepedulian pada Masyarakat
Realizing Concern for the Community
81

Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar / Impact of Operations on Surrounding Community 81
Penggunaan Tenaga Kerja Lokal / Use of Local Workers 82
Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat / Community Empowerment and Development 83
Mekanisme Pengaduan Program Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat / Complaint Mechanism on Community Empowerment and Development Program 85
Biaya Program Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat / Community Empowerment and Development Program Cost 85

Menjaga Kelestarian Lingkungan Hidup
Maintaining Enviromental Preservation
86

Membangun Budaya Keberlanjutan Lingkungan Hidup / Building an Environmental Sustainability Culture 87
Penggunaan Bahan Baku/ Material yang Ramah Lingkungan / Use of Environmentally Friendly Material 88
Penggunaan Energi / Energy Consumption 89
Penggunaan Air / Water Consumption 90
Keanekaragaman Hayati / Biodiversity 91
Pengelolaan Limbah / Waste Management 92
Penanganan Emisi Gas Rumah Kaca / Handling Greenhouse Gas Emission 93
Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan Hidup / Enviromental Complaints Mechanism 94
Biaya Pengelolaan Lingkungan Hidup / Environmental Management Costs 94

Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report Responsibility
95

Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen / Written Verification from an Independent Party 96
Lembar Umpan Balik / Feedback Form 97
Tanggapan terhadap Lembar Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya / Response to Feedback from Previous Year's Report 98
Daftar Pengungkapan Sesuai POJK No. 51/POJK.03/2017 / List of Disclosures in Accordance with POJK No. 51/POJK.03/2017 99

PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN
Implementation of Sustainable Finance

"LGI senantiasa mengedepankan komitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan dengan mengintegrasikan pengelolaan aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola. LGI meyakini bahwa pendekatan yang menyeluruh terhadap elemen-elemen ini merupakan kunci untuk meraih pertumbuhan berkelanjutan dan penciptaan nilai yang substansial bagi seluruh pemangku kepentingan."

"LGI always prioritizes its commitment to implementing sustainable finance principles by integrating aspects of economic, social, environmental, and governance management. LGI believes that a comprehensive approach to these elements is the key to achieving sustainable growth and substantial value creation for all stakeholders."

Komitmen Keberlanjutan
Commitment to Sustainability

Penerapan keuangan berkelanjutan merupakan pendekatan holistik yang dikontribusikan oleh industri jasa keuangan dalam rangka mendukung pencapaian pembangunan berkelanjutan yang dihasilkan dari keselarasan antara kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Sebagai bagian dari lembaga jasa keuangan, LGI terus berupaya menegaskan komitmen terhadap keberlanjutan dalam rangka menciptakan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan. Komitmen ini tecermin dalam setiap aspek operasional LGI yang secara aktif mengidentifikasi dan mengelola risiko-risiko ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola sekaligus juga terus mempromosikan solusi dan praktik bisnis yang mendukung transisi menuju ekonomi rendah karbon dan inklusif.

Selain itu, LGI terus memperkuat praktik tata kelola perusahaan yang baik, memastikan transparansi, akuntabilitas, dan keberpihakan terhadap pemangku kepentingan dalam setiap keputusan bisnis yang diambil. LGI mengakui bahwa kepercayaan dan reputasi sebagai lembaga keuangan tepercaya bergantung pada komitmen LGI terhadap prinsip-prinsip keberlanjutan. Oleh karena itu, LGI bertekad untuk terus meningkatkan kualitas penerapan keuangan berkelanjutan melalui kolaborasi, inovasi, dan kepemimpinan yang berkelanjutan demi menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan. Hal ini menjadi bentuk komitmen LGI dalam mendukung tercapainya *Sustainable Development Goals* (SDGs) dan target *Enhanced Nationally Determined Contribution* (ENDC) menuju *Net Zero Emission* (NZE) Indonesia pada 2060 atau lebih cepat.

The implementation of sustainable finance is a holistic approach contributed by the financial services industry in order to support the achievement of sustainable development resulting from the harmony among economic, social, and environmental interests. As a part of financial services institution, LGI continues to emphasize its commitment to sustainability in order to create long-term value for all stakeholders. This commitment is reflected in every aspect of LGI's operations, which actively identifies and manages economic, social, environmental, and governance risks while also continuing to promote solutions and business practices that support the transition to a low-carbon and inclusive economy.

Furthermore, LGI continues to strengthen good corporate governance practices, ensuring transparency, accountability, and stakeholder alignment in every business decision made. LGI recognizes that trust and reputation as a trusted financial institution depend on its commitment to sustainability principles. Therefore, LGI is determined to continuously improve the quality of sustainable finance implementation through collaboration, innovation, and sustainable leadership to create a sustainable positive impact on all stakeholders. This is a form of LGI's commitment to supporting the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs) and Enhanced Nationally Determined Contribution (ENDC) target towards Net Zero Emission (NZE) Indonesia by 2060 or sooner.

Strategi Keberlanjutan [POJK A.1]
Sustainability Strategy

Dalam upaya menerapkan keuangan berkelanjutan secara komprehensif dan berkesinambungan, LGI telah merumuskan serangkaian strategi yang memadukan inovasi, tanggung jawab sosial, dan keberlanjutan lingkungan dalam setiap aspek operasional. LGI memahami bahwa untuk mencapai tujuan tersebut, penting bagi Perseroan untuk tidak hanya mengedepankan pencapaian kinerja dari sisi ekonomi, tetapi juga pengelolaan dampak sosial dan lingkungan dari kegiatan bisnis melalui pengelolaan usaha yang bertanggung jawab.

Strategi LGI berfokus pada pengembangan pelayanan produk-produk asuransi inovatif yang tidak hanya memberikan pelindungan yang kuat bagi nasabah, tetapi juga memperhatikan faktor-faktor sosial dan lingkungan yang relevan. LGI juga berkomitmen untuk mengintegrasikan praktik-praktik berkelanjutan dalam operasional sehari-hari kami, mulai dari pengelolaan sumber daya hingga kebijakan pengurangan emisi karbon. Selain itu, LGI secara aktif terlibat dalam berbagai kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan, seperti program-program pengembangan masyarakat dan inisiatif lingkungan, untuk memberikan dampak positif pada masyarakat dan lingkungan hidup.

Dengan mengintegrasikan inovasi, tanggung jawab sosial, dan keberlanjutan lingkungan hidup dalam setiap aspek operasional Perseroan, LGI berusaha untuk meningkatkan nilai tambah yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan. Kami percaya bahwa pendekatan holistik ini tidak hanya memperkuat operasional kami, tetapi juga membantu mewujudkan kontribusi-kontribusi lainnya sebagaimana diuraikan berikut.

As part of its efforts to implement sustainable finance in a comprehensive and sustainable manner, LGI has formulated a series of strategies that integrate innovation, social responsibility, and environmental sustainability in every aspect of operations. LGI understands that to achieve this goal, it is important for the Company to not only prioritize the achievement of economic performance, but also manage the social and environmental impacts of business activities through responsible business management.

LGI's strategy focuses on developing innovative insurance products that not only provide strong protection for customers, but also take into account relevant social and environmental factors. LGI is also committed to integrating sustainable practices in its daily operations, from resource management to carbon emission reduction policies. In addition, LGI is actively involved in various social and environmental responsibility activities, such as community development programs and environmental initiatives, to have a positive impact on society and the environment.

By integrating innovation, social responsibility, and environmental sustainability into every aspect of the Company's operations, LGI strives to enhance the value it provides to all stakeholders. We believe that this holistic approach not only strengthens our operations, but also helps in realizing other contributions as outlined below.



Membangun Budaya Keberlanjutan [POJK F.1]

Efektivitas penerapan strategi keberlanjutan LGI didukung dengan komitmen untuk membangun budaya keberlanjutan yang kokoh dan berkelanjutan di seluruh organisasi. Melalui strategi "Penguatan Fondasi Bisnis melalui 5 *Action Plan*", LGI tidak hanya mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam operasional Perseroan, tetapi juga membentuk sebuah budaya di mana tanggung jawab sosial dan lingkungan hidup menjadi nilai inti yang dianut oleh setiap insan Perseroan. Informasi lebih lengkap mengenai 5 *Action Plan* tersebut diuraikan sebagai berikut.

Building a Culture of Sustainability [POJK F.1]

The effectiveness of LGI's sustainability strategy implementation is supported by a commitment to building a solid and sustainable sustainability culture throughout the organization. Through "Strengthening Business Foundations through 5 Action Plans" strategy, LGI not only integrates sustainability principles into the Company's operations, but also forms a culture where social and environmental responsibility becomes a core value embraced by every employee of the Company. Further information on the 5 Action Plans is outlined below.

Mengoptimalkan kinerja jaringan kantor dan jalur distribusi yang dimiliki dengan memperbesar kapasitas Perseroan melalui inovasi pengembangan produk dan layanan dengan dukungan digital operasional, serta mendorong peran jaringan kantor dan jalur distribusi untuk berkontribusi pada program peningkatan edukasi literasi dan inklusi untuk kepentingan aksi keuangan berkelanjutan.

Optimizing office network and distribution channels performance by increasing the Company's capacity through innovative product and service development with operational digital support, as well as encouraging the role of office networks and distribution channels to contribute to increase inclusion and literacy education programs for the benefit of sustainable finance action.

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

Implementing sustainable finance action plan priority programs through the integration of sustainable risk into risk management policies and policy guidelines, as well as implementing a sustainability culture through the Company's sustainability culture and preparing Sustainability Reports as a communication media to the stakeholders.

Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui perubahan dan peningkatan pada lingkungan kerja yang adaptif, pelaksanaan rekrutmen secara digital dan kompetitif, serta pengembangan instrumen pelatihan berbasis digital dan peningkatan pemahaman karyawan mengenai aspek-aspek keuangan berkelanjutan.

Improving human resource capabilities through changes and improvements in an adaptive work environment, digital and competitive recruitment process, as well as the development of digital-based training instruments and improving employee understanding of sustainable finance aspects.

Meningkatkan loyalitas nasabah melalui peningkatan aktivitas kampanye dan promosi untuk penguatan merek dan *awareness*, mendorong akuisisi nasabah baru melalui *operation digital transformation*, memperbesar peluang pemasaran melalui pemberdayaan *cross-selling* produk, serta memperbanyak program peningkatan literasi dan inklusi keuangan.

Increasing customer loyalty through increased campaign and promotional activities to strengthen brand and awareness, encouraging acquisition of new customers through digital transformation operations, increasing marketing opportunities through implementation of products cross selling, as well as increasing programs to improve financial literacy and inclusion.

Memperkuat infrastruktur dan manajemen risiko teknologi informasi melalui evaluasi kebutuhan serta kecukupan sistem teknologi informasi untuk penguatan dan kenyamanan layanan kepada nasabah, mengembangkan dan meningkatkan infrastruktur teknologi sistem informasi, menyatukan koordinasi kebutuhan teknologi informasi pada bisnis komersial dan operasional Perseroan, serta peningkatan kemampuan dan kompetensi karyawan di bidang teknologi informasi untuk merespons kebutuhan dan inovasi yang cepat serta berkelanjutan.

Strengthening the infrastructure and information technology risk management through evaluating the need and adequacy of information technology systems for strengthening and convenience of services to customers, developing, and improving information system technology infrastructure, unifying coordination of information technology needs in the Company's commercial and operations business, as well as increasing employees capabilities and competencies in the field of information technology to respond to rapid and continuous needs and innovation.

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan
Sustainable Finance Action Plan

Penerapan keuangan berkelanjutan LGI didukung dengan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. RAKB LGI menjadi fondasi untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan, termasuk aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola dalam seluruh aspek operasional Perseroan. LGI memahami bahwa RAKB bukan hanya tentang memenuhi kewajiban peraturan, tetapi juga tentang memastikan bahwa kegiatan bisnis Perseroan memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi sosial dan lingkungan hidup.

LGI's implementation of sustainable finance is supported by the preparation of a Sustainable Finance Action Plan (RAKB) in accordance with POJK No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. LGI's RAKB is the foundation for integrating sustainability principles, including economic, social, environmental, and governance aspects in all aspects of the Company's operations. LGI understands that RAKB is not only about fulfilling regulatory obligations, but also about ensuring that the Company's business activities have a sustainable positive impact on society and the environment.

Implementasi RAKB LGI mencakup berbagai langkah, mulai dari identifikasi dan evaluasi risiko-risiko yang relevan dengan kegiatan usaha yang dijalankan hingga pengembangan kapasitas internal Perseroan yang mendukung pembangunan berkelanjutan. Pada tahun 2023, RAKB disusun berdasarkan prioritas pengembangan jasa keuangan berupa pelayanan dari produk yang dikeluarkan Perseroan, pengembangan kapasitas internal, dan dilakukannya penyesuaian sesuai kebutuhan organisasi, manajemen risiko, serta tata kelola dari seluruh standar prosedur operasional Perseroan yang sejalan dengan prinsip penerapan keuangan berkelanjutan.

The implementation of LGI's RAKB includes various steps, from identifying and evaluating risks relevant to the ongoing business activities to developing the Company's internal capacity that supports sustainable development. In 2023, RAKB was prepared based on the priority of developing financial services in the form of services from products issued by the Company, developing internal capacity, and making adjustments according to organizational needs, risk management, and governance of all standard operating procedures of the Company in line with the principles of implementing sustainable finance.

Adapun target waktu pelaksanaan RAKB pada tahun 2023 diuraikan sebagai berikut.

The target time for the implementation of RAKB in 2023 is described as follows

Target Kegiatan Prioritas Priority Activities Target	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Sumber Daya Resources	Unit yang Bertanggung Jawab Responsible Unit	Indikator Keberhasilan Achievement Indicators
Pengembangan Sumber Daya Manusia Tingkat Lanjut. Advanced Human Resources Development.	Januari — Desember 2023 January — December 2023	Departemen *Talent Management*, Vendor Pelatihan, dan Pihak Eksternal yang terkait. Talent Management Department, Training Vendors, and related External Parties.	Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan. Sustainable Financial Action Unit.	Peningkatan Kompetensi Karyawan Satuan Kerja Aksi Keuangan Berkelanjutan. Increasing the Competency of Sustainable Finance Action Work Unit's Employees.

Realisasi
1. Melakukan program pelatihan bagi karyawan Satuan Kerja Aksi Keuangan Berkelanjutan terkait bidang ekonomi, sosial, dan tata kelola untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan mereka.
2. Menyediakan akses dan dukungan penuh untuk karyawan dalam program *international course* dengan tema *Sustainability Business* yang dapat meningkatkan kompetensi karyawan.
3. Mengadakan *workshop* dan pelatihan rutin dengan mengundang ahli dan/atau praktisi di industri untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman terbaru kepada karyawan.

Realization
1. Conducting training programs for Sustainable Finance Action Work Unit's employees related to the economic, social, and governance aspects to improve their expertise and skills.
2. Providing full access and support for employees in the international course program with the theme Sustainability Business, which can increase employees' competency.
3. Holding regular workshops and training by inviting experts and/or practitioners in the industry to share the latest knowledge and experiences with employees.

Target Kegiatan Prioritas Priority Activities Target	Periode Pelaksanaan Implementation Period	Sumber Daya Resources	Unit yang Bertanggung Jawab Responsible Unit	Indikator Keberhasilan Achievement Indicators
Pengembangan Portofolio Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan. Development of Portfolio of Sustainable Finance Products and/or Services.	Januari — Desember 2023 January — December 2023	*Business Unit, Digital Business, Health Underwriting,* dan *Digital Business Application* Business Unit, Digital Business, Health Underwriting, dan Digital Business Application	Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan. Sustainable Financial Action Unit.	Dilakukannya Pengembangan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan. Conducting Development of Sustainable Finance Products and/or Services.
Realisasi 1. Kontribusi Perseroan dalam bentuk pengembangan digital untuk penyediaan polis elektronik, kartu elektronik, dan layanan digital lainnya melalui aplikasi. 2. Program efisiensi penggunaan kertas, kartu, dan tisu. **Realization** 1. The Company's contribution in the form of digital development to provide electronic policies, electronic cards, and other digital services through applications. 2. Program for efficient use of paper, cards, and tissue.				
Pelaksanaan Edukasi Nasabah/Masyarakat terkait Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan. Implementation of Customer/ Community Education on Sustainable Finance Products and/or Services.	Januari — Desember 2023 January — December 2023	Unit Literasi dan Inklusi Keuangan, *Dept. Corporate Secretary* dan Kantor Cabang Bandung Financial Literacy and Inclusion Unit, Dept. Corporate Secretary and Bandung Branch Office	Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan. Sustainable Financial Action Unit.	Pembuatan Media Komunikasi Produk dan/ atau Jasa Keuangan Berkelanjutan. Creation of Communication Media for Sustainable Finance Products and/or Services.
Realisasi Kegiatan literasi edukasi keuangan telah diselenggarakan sebanyak 2 kali sepanjang tahun 2023, yaitu: 1. Tema kegiatan: *Financial Planning for Professional* yang diikuti oleh karyawan dan dilaksanakan tanggal 29 Mei 2023. 2. Tema kegiatan: Edukasi Literasi & Inklusi Keuangan dalam Mengatur Risiko untuk UMKM + Belajar Foto Produk bersama UMKM Juara Bandung yang dilaksanakan tanggal 24 Oktober 2023. **Realization** Financial education literacy activities were held 2 times throughout 2023, as follows: 1. Theme: Financial Planning for Professionals, attended by employees and held on May 29th, 2023. 2. Theme: Financial Inclusion & Literacy Education in Managing Risk for MSMEs + Learning Product Photos with Bandung Champion MSMEs, held on October 24th, 2023.				

Prioritas Program Keuangan Berkelanjutan
Sustainable Finance Program Priorities

Setiap tahun LGI telah menetapkan prioritas program keuangan berkelanjutan sebagai bagian dari strategi pencapaian komitmen Perseroan untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dan bertanggung jawab. Program-program ini dirancang untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam setiap aspek operasional LGI agar dapat berkontribusi tidak saja dari segi pertumbuhan kuantitatif tetapi juga dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan untuk menjamin keutuhan lingkungan hidup serta keselamatan, kemampuan, kesejahteraan, serta mutu hidup generasi di masa kini dan generasi di masa depan dengan lebih baik.

Each year LGI has set priorities for sustainable finance programs as part of the strategy to achieve the Company's commitment to sustainable and responsible growth. These programs are designed to integrate sustainability principles into every aspect of LGI's operations in order to contribute not only in terms of quantitative growth but also with the Sustainable Development Goals to better ensure the integrity of the environment as well as the safety, ability, welfare, and quality of life of current and future generations.

Pada tahun 2023, prioritas program keuangan berkelanjutan LGI difokuskan pada peningkatan kapasitas internal Perseroan

In 2023, LGI's sustainable finance program priorities focused on increasing the Company's internal capacity in order to prepare

dalam rangka mempersiapkan fondasi untuk mendukung pengembangan penerapan keuangan berkelanjutan yang telah direncanakan ke depan. Adapun penguatan kapasitas internal tersebut difokuskan pada 3 aspek berikut.

1. **Pengembangan Sumber Daya Manusia Tingkat Lanjut**
   LGI mengutamakan pengembangan kompetensi karyawan melalui program pengembangan sumber daya manusia tingkat lanjutan. Investasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa karyawan LGI memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung dalam mengelola aspek keuangan berkelanjutan. Dengan memperkuat tim internal, LGI yakin dapat mengambil langkah-langkah strategis yang tepat dalam mewujudkan tujuan keberlanjutan yang telah dicanangkan.

2. **Pengembangan Portofolio Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan**
   LGI berkomitmen untuk mengembangkan portofolio produk dan/atau jasa asuransi yang mendukung penerapan keuangan yang berkelanjutan. Strategi ini tidak hanya memberikan nilai bagi nasabah LGI, tetapi juga bagian dari upaya LGI untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan sesuai dengan kegiatan bisnis yang dijalankan.

3. **Pelaksanaan Edukasi Nasabah/Masyarakat terkait Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan**
   LGI percaya bahwa edukasi merupakan langkah penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya keuangan berkelanjutan. Oleh karena itu, LGI aktif dalam menyelenggarakan program-program edukasi untuk nasabah dan masyarakat umum tentang produk dan jasa keuangan berkelanjutan. Kami berbagi informasi tentang manfaat, risiko, dan implikasi praktik keuangan yang bertanggung jawab, sehingga masyarakat dapat membuat keputusan yang lebih baik untuk masa depan mereka dan lingkungan.

Dengan memprioritaskan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan portofolio produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan, serta edukasi nasabah dan masyarakat, LGI berkomitmen untuk memainkan peran yang aktif dalam menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan.

Tindak Lanjut Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

LGI melakukan proses pengkajian ulang RAKB setiap 6 bulan sekali melalui sistem pengawasan dan evaluasi kegiatan secara keseluruhan untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan terus diterapkan dengan efektif dan responsif. Unit Kerja Aksi Keuangan Berkelanjutan dan Kepala Departemen/ Divisi Terkait secara teratur melakukan evaluasi menyeluruh terhadap implementasi RAKB, mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian khusus, serta mengevaluasi dampak dari tindakan-tindakan yang telah diambil.

the foundation to support the development of sustainable finance implementation that has been planned going forward. The strengthening of internal capacity focused on the following 3 aspects.

1. **Advanced Human Resources Development**
   LGI prioritizes employees competency development through advanced human resources development programs. This investment aims to ensure that LGI's employees have supporting knowledge and skills to manage sustainable finance aspects. By strengthening the internal team, LGI believes that it can take the right strategic steps in realizing its sustainability goals.

2. **Development of Portfolio of Sustainable Finance Products and/or Services**
   LGI is committed to developing a portfolio of insurance products and/or services that support the implementation of sustainable finance. This strategy not only provides value for LGI customers, but is also a part of LGI's efforts to support the Sustainable Development Goals in accordance with its business activities.

3. **Implementation of Customer/Community Education on Sustainable Finance Products and/or Services**
   LGI believes that education is an important step to increase public understanding of the importance of sustainable finance. Therefore, LGI actively organizes educational programs for customers and the general public about sustainable finance products and services. We share information on the benefits, risks, and implications of responsible finance practices, so that people can make better decisions for their future and the environment.

By prioritizing human capital development, developing sustainable finance products and/or services portfolio, and educating customer and community, LGI is committed to playing an active role in creating sustainable positive impact for all stakeholders.

Follow-up on Sustainable Finance Action Plan

LGI reviews RAKB every 6 months through a system of overall monitoring and evaluation of activities to ensure that the sustainable finance principles continue to be applied effectively and responsively. The Sustainable Finance Action Unit and relevant Heads of Departments/Divisions regularly conduct a comprehensive evaluation of the implementation of RAKB, identifying areas that require special attention and evaluating the impact of actions taken.

Hasil dari proses pengkajian ini menjadi acuan bagi LGI untuk menetapkan tindak lanjut yang diperlukan atau melakukan penyesuaian terhadap RAKB sesuai dengan perkembangan terkini. Langkah-langkah ini dilakukan dengan koordinasi yang erat antar organ Perseroan guna memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil mencerminkan komitmen LGI terhadap keberlanjutan dan tanggung jawab perusahaan. Dengan menjalankan proses pengkajian ulang RAKB secara berkala dan terstruktur, LGI dapat memperkuat fondasi keberlanjutan dalam seluruh aspek operasional yang dijalankan.

The review results serve as references for LGI to determine the necessary follow-up actions or make adjustments to RAKB in line with the recent developments. These steps are carried out in close coordination among the Company's organs to ensure that every decision taken reflects LGI's commitment to sustainability and corporate responsibility. By carrying out a regular and structured RAKB review process, LGI can strengthen the foundation of sustainability in all its operational aspects.

Prinsip-Prinsip Keuangan Berkelanjutan
Sustainable Finance Principles

Penerapan keuangan berkelanjutan di LGI didasarkan atas prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Prinsip-prinsip ini telah diadopsi oleh LGI sebagai panduan utama dalam menjalankan strategi bisnis yang tidak lagi menggunakan pendekatan "*business as usual*", melainkan setiap keputusan dan langkah strategis diambil dengan mempertimbangkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan jangka panjang. Komitmen ini mencerminkan bahwa aspek keberlanjutan telah menjadi bagian integral dari setiap aspek operasional Perseroan, mulai dari pengambilan keputusan investasi hingga pengembangan produk dan/atau jasa. Informasi lebih lengkap mengenai prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan diuraikan sebagai berikut.

The implementation of sustainable finance at LGI is based on the sustainable finance principles in accordance with POJK No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. These principles have been adopted by LGI as the main guidelines in carrying out business strategies that no longer use a "business as usual" approach, but rather every strategic decision and step is taken by considering long-term economic, social, and environmental impacts. This commitment reflects that sustainability aspects have become integral parts of every aspect of the Company's operations, from investment decision making to products and/or services development. Further information on the principles of sustainable finance is outlined below.

1. **Prinsip Investasi Bertanggung Jawab**

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

   a. Perusahaan yang bersifat ilegal dan/atau tidak memiliki kejelasan status secara hukum. Persyaratan legalitas minimal, yaitu perusahaan tersebut dapat dipastikan memiliki Akta Pendirian/Perubahan dan Nomor Induk Berusaha (NIB).
   b. Perusahaan dengan kegiatan usaha yang berpotensi merusak lingkungan hidup atau merusak ekosistem, misalnya perusahaan yang bergerak di bidang usaha batu bara atau perusahaan perkebunan sawit serta tidak

1. **Responsible Investment Principle**

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

   a. Company of illegal nature and/or not having a clear legal status. The minimum legality requirement of a company is having a Deed of Establishment/Change and Business Identification Number (NIB).
   b. Companies that engage in activities which have the potential to harm the environment or ecosystems, such as companies involved in coal mining or oil palm plantations without third-party certifications such as

memiliki sertifikasi ramah lingkungan dari pihak ketiga, seperti *Forest Stewardship Council* (FSC), *Programme for the Endorsement of Forest Certification* (PEFC), *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO), *Sustainable Forestry Initiative* (SFI), dan sebagainya.

c. Perusahaan tidak terlibat/berpartisipasi/berinvestasi dalam hal-hal yang melanggar hukum, seperti eksploitasi anak di bawah umur dan/atau mengambil alih lahan dari masyarakat tanpa persetujuan masyarakat.

2. Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan

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

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

3. Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup

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

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

Forest Stewardship Council (FSC), Program for the Endorsement of Forest Certification (PEFC), Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO), Sustainable Forestry Initiative (SFI), and others.

c. The Company is not involved, does not participate or invest in activities that are violations of laws, such as exploitations of under age child and/or taking over land from the communities without consent.

2. Sustainable Business Strategy and Practices Principle

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

a. Establishing corporate plan.
b. Establishing annual business plan.
c. Establishing sustainable finance action plan.
d. Establishing and carrying out on the internal policies, including the Standard Operating Procedure (SOP).
e. Implementing risk management, including the framework and process.
f. Integrating corporate plan/business plan/sustainable finance action plan/internal policy/risk management with the sustainable aspects of economic, social, environmental, and governance.

3. Social and Environmental Risk Management Principle

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

a. The company sets targets and fund allocations for business activities that contain social responsibility and the environment (TJSL).
b. The Company ensures that operational activities that uses certain energy and resources large numbers are reviewed periodically and streamlined its use to reduce negative impact on the environment.
c. Digitalization policy that brings positive impact to the environment, for example by providing apps-based health services facility, such as cashless, cardless, QR code, eBenefit, live chat, teleconsultation, telemedicine, and virtual assistant using machine learning technology.

4. Prinsip Tata Kelola

Penegakan tata kelola bagi Perseroan diterapkan dengan menjalankan bisnis dengan tetap memperhatikan aspek tanggung jawab sosial serta pelindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Penerapan tersebut tidak sekedar untuk memenuhi ketentuan otoritas atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, akan tetapi lebih didorong oleh kesadaran bahwa tata kelola yang baik merupakan kunci penting untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan bersaing secara berkelanjutan.

Tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*/ GCG) secara konsisten dan berkesinambungan dapat memberikan dampak positif bagi Perseroan, serta mampu meningkatkan nilai manfaat serta kepercayaan para pemangku kepentingan. Komitmen Perseroan atas konsistensi penerapan GCG, direalisasikan melalui berbagai kebijakan serta tindakan yang senantiasa didasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, sebagaimana diuraikan dalam tabel di bawah ini.

4. Governance Principle

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

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

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

5. Prinsip Komunikasi yang Informatif

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

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

6. Prinsip Inklusif

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

a. Secara rutin atau dapat dilakukan sekurang-kurangnya satu kali dalam setahun bersamaan dengan penetapan rencana bisnis, Perseroan melakukan pembuatan dan/atau pengembangan/inovasi produk/jasa yang mendukung program keuangan berkelanjutan, sebagaimana dideskripsikan di dalam Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan dalam Prioritas Program Keuangan berkelanjutan.

5. Informative Communication Principle

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

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

6. Inclusive Principle

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

a. Routinely or conducted at least once a year, at the same time with the business plan establishment, the Company is creating and/or developing/innovating products/services to support the sustainable finance program, as described in the Development of Sustainable Financial Products/Services in the Sustainable Finance Program Priorities.

b. Melakukan pemasaran produk/jasa melalui jaringan kantor di luar kantor pusat yang dimiliki oleh Perseroan di berbagai daerah. Selain itu, Perseroan juga bekerja sama dengan mitra bisnis, serta memanfaatkan teknologi informasi dengan membentuk dan/atau mengembangkan platform khusus yang dapat mendukung proses pemasaran produk/jasa sehingga mampu menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat.

b. Carrying out marketing of products/services through the office network outside the head office, owned by the Company in various areas. The Company also cooperating with business partners, as well as utilizing the information technology by forming and/or developing special platform to support the marketing process of the products/services to penetrate more levels of the communities.

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

7. **Priority Leading Sector Development Principle**
In order to support the achievement of sustainable development goals, the Company considers priority leading sector established by the Government in the National Medium-Term and Long-Term Development Plan (RPJMN and RPJP) to support SDGs' continuous achievements, including climate change factors.

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

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

Dukungan terhadap SDGs
Support for SDGs

LGI berkomitmen untuk menciptakan pertumbuhan berkelanjutan dengan menjaga keseimbangan antara kinerja ekonomi, kontribusi kepada pemangku kepentingan, dan kelestarian lingkungan hidup. Komitmen tersebut juga merupakan bagian dari upaya LGI dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Melalui dukungan terhadap SDGs, LGI turut berperan dalam membangun pengelolaan bisnis yang memprioritaskan kualitas hidup generasi masa kini dan masa depan.

LGI is committed to creating sustainable growth by maintaining a balance between economic performance, contributions to stakeholders, and environmental preservation. This commitment is also part of LGI's efforts to support the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs). Through support for SDGs, LGI plays a role in building business management that prioritizes the quality of life of present and future generations.

Komitmen LGI untuk menciptakan pertumbuhan berkelanjutan dan mendukung pencapaian SDGs diwujudkan dalam 4 pilar keberlanjutan berikut.
1. Ekonomi yang Berkelanjutan.
2. Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan.
3. Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan Hidup.
4. Tata Kelola Keberlanjutan.

LGI's commitment to creating sustainable growth and supporting the achievement of SDGs is realized in the following 4 pillars of sustainability.
1. Sustainable Economy.
2. Sustainable Social Development.
3. Environmentally Friendly Business Practices.
4. Sustainability Governance.

Ekonomi yang Berkelanjutan
Sustainable Economy



Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi
8.1 Mempertahankan pertumbuhan ekonomi per kapita sesuai dengan kondisi nasional.
Decent Work and Economic Growth
8.1 Sustain per capita economic growth in accordance with national circumstances.

Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	Meningkatkan keunggulan bisnis yang berpengaruh positif terhadap kestabilan kegiatan operasional dan distribusi nilai manfaat bagi pemangku kepentingan dengan menghasilkan produk dan layanan inovatif. Improving business excellence that has a positive effect on the stability of operational activities and the distribution of benefit value to the stakeholders by producing innovative products and services.
Target yang Ingin Dicapai Target to Achieve	• Meningkatkan pendapatan dan distribusi nilai manfaat bagi pemangku kepentingan. • Memperluas pangsa pasar. • Meningkatkan kualitas produk dan layanan yang dapat memberikan pengaruh positif bagi nasabah. • Increasing revenue and distribution of benefit value to the stakeholders. • Expanding market share. • Improving the products and services quality that can have a positive impact on customers.
Kegiatan yang Dilakukan Actions	• Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya keuangan Perseroan. • Meningkatkan kerja sama dengan broker dan mengembangkan sistem keagenan. • Meningkatkan layanan nasabah berbasis digital, merealisasikan program *Health Talk* dan *Wellness*, serta memberikan kemudahan dalam proses dan penyelesaian klaim. • Improving the efficiency and effectiveness of the use of the Company's financial resources. • Improving cooperation with brokers and develop agency systems. • Improving digital-based customer service, realizing Health Talk and Wellness programs, as well as providing convenience in the claims process and settlement.
Pencapaian Target Target Achievement	• Pendapatan premi bruto Perseroan untuk tahun 2023 meningkat 30,09% dibandingkan dengan tahun 2022, sehingga nilai ekonomi yang didistribusikan kepada pemangku kepentingan juga meningkat hingga 67,77%. • Pada tahun 2023 terdapat 55 broker dan 596 agen asuransi yang bekerja sama dengan LGI. • Pada tahun 2023, program *Health Talk* dilaksanakan sebanyak 76 kali. • The Company's gross premium income for 2023 increased by 30.09% compared to in 2022, therefore, the economic value distributed to stakeholders also increased by 67.77%. • In 2023 there were 55 brokers and 596 insurance agents working with LGI. • In 2023, Health Talk program was held 76 times.

Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan
Sustainable Social Development



Pendidikan Berkualitas
1.7 Menjamin semua karyawan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan pembangunan berkelanjutan.
Quality Education
1.7 Ensure that all employees obtain knowledge and skills required to improve sustainable development.



Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi
1.8 Melindungi hak-hak tenaga kerja dan mempromosikan lingkungan kerja yang aman dan terjamin bagi semua pekerja, termasuk pekerja migran dan mereka yang bekerja dalam pekerjaan berbahaya.
Decent Work and Economic Growth
1.8 Protect labour rights and promote safe and secure working environments for all workers, including migrant workers, and those in precarious employment.

Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	Menciptakan situasi lingkungan kerja yang aman, kondusif, dan produktif, serta berperan aktif dalam menciptakan nilai tambah bagi karyawan dan masyarakat. Establishing a secure, conducive, and productive work environment, as well as actively contributing to the creation of value that benefits employees and the community.
Target yang Ingin Dicapai Target to Achieve	• Menyamakan persepsi dan *mindset* dari seluruh karyawan untuk tumbuh dan berkembang bersama LGI. • Peningkatan kemampuan serta kompetensi karyawan sesuai dengan perkembangan industri dan pasar terkini. • Peningkatan kualitas pengelolaan praktik ketenagakerjaan dan pemberian hak-hak karyawan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. • Aligning perception and mindset of all employees to grow and develop with LGI. • Improving employees' capabilities and competencies in accordance with the latest industry and market developments. • Improving labor management quality and granting employees' rights in accordance with applicable laws and regulations.

Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan Sustainable Social Development	
Kegiatan yang Dilakukan Actions	• Menyelenggarakan program pengembangan kompetensi, baik oleh pihak internal maupun eksternal. • Menyelenggarakan program *Employee Experience* dengan kegiatan berolahraga/beraktivitas bersama untuk menunjang kesehatan dan produktivitas karyawan. • Memonitor tingkat pemberian upah karyawan terhadap UMP. • Organizing competency development programs, by internal and external parties. • Organizing Employee Experience programs with sports/activities together to promote employees' productivity and health. • Monitoring the level of employee wages to the UMP.
Pencapaian Target Target Achievement	• Pada tahun 2023, program pengembangan kompetensi telah dilaksanakan sebanyak 154 kali dengan peserta sebanyak 2.421 orang, termasuk di dalamnya adalah penyelenggaraan webinar rutin dalam meningkatkan *encourage* karyawan mengenai pentingnya penerapan keuangan berkelanjutan. • Pada tahun 2023, telah dilaksanakan program *Employee Experience* berupa kegiatan bersepeda dan berlari sebanyak 5 kali. • Semua karyawan di seluruh wilayah operasional Perseroan menerima upah yang melebihi UMP. • In 2023, competency development programs were held 154 times with a total of 2,421 participants, including regular webinars to encourage employee on the importance of implementing sustainable finance. • In 2023, Employee Experience program was held in the form of cycling and running activities as many as 5 times. • All employees in all operational areas of the Company received wages exceeding UMP.

Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan Hidup Environmentally-Friendly Business Practices	
	**Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan** 11.6 Mengurangi dampak negatif dari lingkungan perkotaan yang merugikan, termasuk dengan memberi perhatian khusus pada perbaikan kualitas udara, termasuk penanganan sampah dan kebersihan kota. **Sustainable City and Residental** 11.6 Reduce the negative impacts of adverse urban environments, including by paying special attention to improving air quality, as well as waste management and urban hygiene.
	**Pola Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab** 12.5 Mengurangi produksi limbah melalui pencegahan, pengurangan, daur ulang, dan penggunaan kembali produk-produk daur ulang. **Responsible Consumption and Production Patterns** 12.5 Substantially reduce waste generation through prevention, reduction, recycling, and reuse of recycled products.
	**Penanganan Perubahan Iklim** 13.2 Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam kebijakan, strategi dan perencanaan nasional. **Climate Change Management** 13.2 Integrate climate change mitigation measures into national policies, strategies, and plans.
	**Ekosistem Daratan** 15.4 Menjamin pelestarian ekosistem pegunungan, termasuk keanekaragaman hayatinya, untuk meningkatkan kapasitasnya memberikan manfaat yang sangat penting bagi pembangunan berkelanjutan. **Terrestrial Ecosystem** 15.4 Ensure conservation of mountain ecosystem, including the biodiversity, to enhance the capacity to deliver benefits that are critical to sustainable development
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	Meningkatkan kualitas praktik pengelolaan bisnis yang lebih ramah lingkungan hidup dan mendukung penanganan perubahan iklim serta pelestarian alam. Improving the quality of business management practices that are more environmentally friendly and support the management of climate change and nature conservation.
Target yang Ingin Dicapai Target to Achieve	• Meningkatkan kesadaran dan kepedulian karyawan terkait praktik-praktik keberlanjutan. • Meningkatkan efisiensi penggunaan energi. • Mengurangi jumlah pemakaian kertas dan plastik, termasuk mengedepankan penggunaan kertas yang ramah lingkungan hidup. • Mengurangi jumlah emisi karbon yang dihasilkan • Merealisasikan program *carbon offset* melalui program penanaman pohon. • Melestarikan keanekaragaman hayati. • Improving employee's awareness and concern regarding the sustainable practices. • Improving energy use efficiency. • Reducing the amount of paper and plastic, including prioritizing the use of environmentally-friendly paper. • Reducing the amount of carbon emission generated. • Realizing carbon offset program through tree planting program. • Preserving biodiversity.

Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan Hidup Environmentally-Friendly Business Practices	
Kegiatan yang Dilakukan Actions	• Melakukan kampanye ramah lingkungan terhadap karyawan dalam rangka meningkatkan kepedulian terkait praktik keberlanjutan. • Menggunakan lampu hemat energi dan menerapkan program mematikan alat elektronik apabila tidak digunakan. • Mengoptimalkan penggunaan surat elektronik serta penggunaan pelayanan berbasis digital (*e-Policy* dan *e-Claim*), serta *e-Card* sebagai pengganti kartu anggota fisik. • Membangun kerja sama dengan vendor penyedia kertas yang telah memiliki *non-disclosure agreement* (NDA) bahwa produk kertas yang mereka berikan telah memiliki sertifikasi ramah lingkungan hidup. • Menyempurnakan sistem pengolahan limbah dengan membangun kerja sama bersama pihak ketiga. • Menetapkan kebijakan maksimal penggunaan kendaraan operasional adalah 5 tahun dan melakukan peremajaan apabila telah melalui masa pakai tersebut. • Mengampanyekan kepada nasabah untuk pengajuan klaim asuransi kesehatan menggunakan *e-Claim*. • Melakukan penanaman pohon di beberapa daerah di Indonesia. • Carrying out environmental friendly campaign to employee to improve awareness regarding sustainable practices. • Use energy-saving lamps and implements a program to turn off electronic devices when not in use. • Optimizing the use of electronic mail and digital-based services (e-Policy and e-Claim), as well as e-Card as a substitute for physical membership card. • Establishing cooperation with paper supplier vendor who already has a non-disclosure agreement (NDA) stating that the paper they provided has been environmentally-friendly certified. • Improving waste treatment system by cooperating with third parties. • Establishing a policy for the maximum use of operational vehicles is 5 years and any vehicles passing the service period should be replaced. • Campaigning for customers to submit health insurance claims using e-Claim.
Pencapaian Target Target Achievement	• Pelaksanaan kampanye kepada karyawan tentang praktik keberlanjutan di lingkungan LGI, termasuk pemberian tumbler, tas *reusable*, dan alat makan *stainless steel* dalam rangka mengurangi limbah. • Penggunaan energi LGI, yang meliputi penggunaan listrik dan BBM, menurun hingga 9,33% dibandingkan tahun sebelumnya. • Pada tahun 2023, penggunaan kertas dan cetakan menurun 59,58% dibandingkan tahun 2022. • Bermitra dengan 4 vendor penyedia kertas yang telah memiliki *non-disclosure agreement* (NDA) bahwa produk kertas yang disediakan telah tersertifikasi ramah lingkungan hidup, seperti *Forest Stewardship Council* (FSC) atau *Programme for the Endorsement of Forest Certification* (PEFC) atau *Sustainable Forestry Initiative* (SFI). • Pengurangan pencetakan kartu anggota fisik untuk nasabah asuransi kesehatan hingga 52,05% dari total nasabah, dan penghentian pencetakan buku panduan untuk nasabah asuransi kesehatan pada tahun 2023. • Pelaksanaan program pengolahan limbah kertas bersama pihak ketiga untuk menghasilkan produk lain dengan nilai tambah, seperti bubur kertas, serta pengolahan kembali limbah botol bekas bersama pihak ketiga dengan jumlah limbah yang berhasil dikelola mencapai 100 kg. • Penggantian kendaraan operasional yang telah melewati masa pakai 5 tahun sebanyak 12 unit, terdiri dari 7 unit mobil dan 5 unit motor. • Penanaman pohon mangrove sebanyak 54 pohon di Taman Wisata Alam Angke dan pohon *Cantigi* (*Vaccinium varingifolium*) sebanyak 78 pohon di Gunung Papandayan. • Held campaigns to employees on sustainability practices within LGI, including the provision of tumblr, reusable bags, and stainless steel cutlery in order to reduce waste. • LGI's energy use, which includes electricity and fuel use, decreased by 9.33% compared to the previous year's usage. • In 2023, paper and print usage reached a decrease of 59.58% compared to in 2022. • Partnering with 4 paper vendors with non-disclosure agreement (NDA) that the paper products provided are certified as environmentally friendly, such as Forest Stewardship Council (FSC) or Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC), or Sustainable Forestry Initiative (SFI). • Reducing the printing of physical membership cards for health insurance customers to 52.05% of total customers, and discontinuing the printing of manuals for health insurance customers in 2023. • Implementation of a paper waste processing program with third parties to produce other products with added value, such as paper pulp, as well as reprocessing used bottle waste with third parties with the amount of waste managed reaching 100 kg. • Replacement of 12 operational vehicles that have passed their 5-year lifespan, consisting of 7 cars and 5 motorbikes. • Planted 54 mangrove trees in Angke Nature Park and 78 mountain santigi trees in Mount Papandayan.

Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainable Governance



Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh
16.5 Secara substansial mengurangi korupsi dan penyuapan dalam segala bentuknya.
16.12 Menggalakkan dan menegakkan undang-undang dan kebijakan yang tidak diskriminatif untuk pembangunan berkelanjutan.

Peace, Justice, and Strong Institution
16.5 Substantially reducing corruption and bribery in all of its forms.
16.12 Promoting and enforcing non-discriminative laws and regulations toward sustainable development.

Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	Secara terus menerus mencegah terjadinya praktik korupsi, gratifikasi, diskriminasi, dan meningkatkan partisipasi semua pihak dalam peningkatan kinerja organisasi. Continuously preventing the occurrence of acts of corruption, gratification, discrimination, and improving the participation of all parties in improving the organizational performance.
Target yang Ingin Dicapai Target to Achieve	• Meniadakan praktik kerja paksa. • Menegakkan prinsip kesetaraan dan anti-diskriminasi dalam pengelolaan karyawan. • Meniadakan praktik korupsi dan gratifikasi dalam segala bentuk. • Nullify the forced labor practice. • Enforce the principle of equality and anti-discrimination in employee management. • Nullify the practices of corruption and gratification in all of its forms.
Kegiatan yang Dilakukan Actions	• Menerapkan praktik ketenagakerjaan yang adil, termasuk dalam penentuan jam kerja yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. • Mewajibkan seluruh karyawan menerapkan disiplin Kode Etik dan Tanggung Jawab Profesi yang telah memuat poin mengenai antikorupsi dan gratifikasi. • Menerapkan antikorupsi dan gratifikasi dengan melakukan kampanye atau mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan mengenai antikorupsi dan gratifikasi. • Implementing a fair labor practice, including in establishing the working hours in accordance with the laws and regulations. • Requiring all employees to apply the discipline of Code of Ethics and Professional Responsibility which includes points regarding anti-corruption and gratuities. • Implementing anti-corruption and gratification through campaign or enrolling employee in anti-corruption and gratification training.
Pencapaian Target Target Achievement	Pada tahun 2023, tidak terdapat laporan pengaduan terkait tindakan korupsi, gratifikasi, diskriminasi, maupun kerja paksa yang dilakukan Perseroan. In 2023, there was no complaint related to any act of corruption, gratification, discrimination, or forced labor conducted by the Company.

IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN
Sustainability Performance Highlights

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

Premi Bruto
Gross Premiums

2023
3.474,31
(Miliar Rupiah)
(Billion Rupiah)

2022	2021
2.670,79	2.167,28

Laba Tahun Berjalan
Profit for the Year

2023
24,89
(Miliar Rupiah)
(Billion Rupiah)

2022	2021
73,84	33,16

Kuantitas Produk atau Jasa
Products or Services Quantity Program

2023
2
(Jenis Produk)
(Type of Products)

2022	2021
2	2

Produk terkait Keuangan Berkelanjutan
Sustainable Finance related Products

2023
17
(Produk Asuransi)
(Insurance Products)

2022	2021
17	20

Keterlibatan Pemasok Lokal
Involvement of Local Suppliers

(Tidak Termasuk *Reinsurer*)
(Excluding Reinsurers)

Jumlah Perusahaan
Total Companies

2023 **34**

2022	2021
27	17

Nilai Kontrak
Contract Value
(Miliar Rupiah)
(Billion Rupiah)

2023 **14,16**

2022	2021
12,25	3,95

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

Pengelolaan Karyawan
Employee Management

		2023	2022	2021
Jumlah Karyawan Total Employees	(Orang) (People)	478	451	431
Tenaga Kerja Lokal Local Workers	(Orang) (People)	360	355	387
Tingkat Perputaran Karyawan Employee Turnover Rate	(%)	14,10	15,98	16,72
Program Pengembangan Kompetensi Competency Development Program	(Program)	154	131	138
Biaya Program Pengembangan Kompetensi Competency Development Program Cost	(Miliar Rupiah) (Billion Rupiah)	1,38	5,86	4,08



Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (PPM)
Community Development and Empowerment

	Pelaksanaan Program PPM PPM Program Implementation	Penerima Manfaat Beneficiaries	Biaya PPM PPM Cost
2023	7 (Program)	11 (Pihak / Party)	114,70 (Juta Rupiah / Million Rupiah)
2022	7 (Program)	11 (Pihak / Party)	87,11 (Juta Rupiah / Million Rupiah)
2021	7 (Program)	7 (Pihak / Party)	338,43 (Juta Rupiah / Million Rupiah)

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

Energi / Energy

Penggunaan Energi / Energy Consumption

2023 **2.850,68**

(Giga Joule (GJ))
(Giga Joule (GJ))

2022	2021
3.143,96	3.506,11

Intensitas Energi / Energy Intensity

2023 **0,94**

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

2022	2021
1,51	2,05

Air / Water

Penggunaan Air / Water Consumption

2023 **5.013**

(Meter Kubik (m^3))
(Cubic Meter (m^3))

2022	2021
5.102	8.790

Intensitas Air / Water Intensity

2023 **1,66**

(m^3/Miliar Rupiah)
(m^3 /Billion Rupiah)

2022	2021
2,41	5,14

Pengelolaan Emisi / Emission Control

Emisi yang Dihasilkan / Emissions Generated

2023	395.453,05
2022	459.051,80
2021	564.279,82

($KgCo_2eq$)

Intensitas Emisi / Emission Intensity

2023	130,96
2022	221,11
2021	330,20

($KgCo_2eq$/Miliar Rupiah)
($KgCo_2eq$/Billion Rupiah)

Efisiensi Emisi / Emission Efficiency

2023	90,15
2022	109,09
2021	212,55

($KgCo_2eq$/Miliar Rupiah)
($KgCo_2eq$/Billion Rupiah)

Jumlah Pohon yang Ditanam dalam rangka Mendukung Program *Carbon Offset* / Number of Trees Planted to Support Carbon Offset Program

2023	2022	2021
132	-	-

Pohon / Tree

Penggunaan Kertas dan Plastik / Use of Paper and Plastic

		2023	2022	2021
Amplop / Envelope	(Lembar) (Pieces)	**20.000**	50.000	45.000
Jaket Polis / Policy Jackets	(Lembar) (Pieces)	**65.000**	65.000	55.000
Kartu Nama / Business Cards	(Boks) (Box)	**266**	98	99
Tanda Terima / Receipts	(Eksemplar) (Copies)	**200**	200	200
Cetakan Kartu / Card Prints	(Lembar) (Pieces)	**30.571**	63.760	65.000
Kertas / Paper	(Rim) (Ream)	**18.761**	73.426	39.525

Limbah / Waste

Limbah B3 / B3 Waste

Kegiatan usaha LGI tidak menghasilkan limbah B3.

LGI's business activities do not generate any B3 waste.

Limbah Kertas / Paper Waste

(Kg)

2023	2022	2021
3.988	6.378	68.382

Efluen / Effluent

(m^3)

LGI belum melakukan pengukuran efluen yang dihasilkan.

LGI has not yet measured the effluent generated.

Lainnya / Others

Pelestarian Keanekaragaman Hayati / Preserving Biodiversity

Pada tahun 2023, LGI mulai berpartisipasi dalam kegiatan penanaman Mangrove seperti yang dilakukan di Taman Wisata Alam Angke dengan mendonasikan sebanyak 54 Mangrove serta menanam 78 Pohon *Cantigi* (*Vaccinium varingifolium*) di Gunung Papandayan, Garut.

In 2023, LGI began participating in Mangrove planting activities as was done in Angke Nature Park by donating 54 Mangroves and planting 78 Cantigi Trees (Vaccinium varingifolium) at Mount Papandayan, Garut.

Biaya Pengelolaan Lingkungan Hidup / Environmental Management Costs

(Juta Rupiah / Million Rupiah)

163,43	137,49	102,57

Penghargaan dan Sertifikasi
Awards and Certifications

Penghargaan
Awards



General Insurance Market Leaders Awards 2023

Kategori / Category
Market Leaders 2023

Penyelenggara / Organizer
Media Asuransi



Indonesia Digital Customer Engagement Champions in Services Industry 2023

Predikat / Predicate
Very Good

Penyelenggara / Organizer
SWA Magazine



Indonesia Best Insurance Awards 2023

Kategori / Category
General Insurance, Total Aset Rp1 triliun — Rp5 triliun
General Insurance, Total Assets Rp1 trillion — Rp5 trillion

Penyelenggara / Organizer
Warta Ekonomi



Cedant Terbaik 2023

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

Penyelenggara / Organizer
PT Reasuransi Maipark Indonesia



Entrepreneurial Marketing Award 2023

Kategori / Category
Premium Indonesia Public Company

Penyelenggara / Organizer
MCorp

Sertifikasi
Certifications



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

Lembaga Sertifikasi / Certification Body
United Registrar of Systems

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



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

Lembaga Sertifikasi / Certification Body
United Registrar of Systems

Periode / Period
27 September 2023 — 26 September 2026
September 27th, 2023 — September 26th, 2026



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

Lembaga Sertifikasi / Certification Body
United Registrar of Systems

Periode / Period
4 September 2021 — 3 September 2024
September 4th, 2021 — September 3rd, 2024

Keanggotaan Asosiasi [POJK C.5]
Association Membership

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

SAMBUTAN DIREKSI [POJK D.1]
Letter from the Board of Directors



AGUS BENJAMIN
Presiden Direktur
President Director

Pemangku Kepentingan yang Terhormat,
Dear Honorable Stakeholders,

Pertama-tama, kami memanjatkan puji serta syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan kuasa-Nya, LGI berhasil melalui tahun 2023 dengan baik. Di tengah berbagai tantangan dan dinamika yang terjadi sepanjang tahun 2023, LGI terus mengedepankan prinsip-prinsip keberlanjutan sebagai pijakan utama dalam setiap langkah strategis yang ditempuh sehingga menjadikan tahun 2023 sebagai tonggak penting dalam perjalanan LGI. Tahun ini LGI berhasil mencatatkan beragam pencapaian dan terobosan dalam berbagai aspek operasional dan keberlanjutan. Sinergi yang telah terjalin erat dengan Hanwha Group telah menghadirkan berbagai sudut pandang yang lebih luas mengenai aspek keberlanjutan, sehingga mendorong kami lebih mampu mengembangkan strategi yang lebih baik, tepat, dan inovatif, serta menghadirkan solusi-solusi terkini dalam layanan asuransi yang bermakna, efektif, dan berkelanjutan. Tantangan, respon strategi, pencapaian, dan prospek keberlanjutan LGI secara ringkas dapat kami uraikan sebagai berikut.

First of all, we would like to extend praise and gratitude to the presence of God Almighty, because by His grace and power, LGI successfully passed the year 2023. Amid various challenges and dynamics that occurred throughout 2023, LGI continued to prioritize the principles of sustainability as the main fundamental in every strategic step taken, making 2023 an important milestone in LGI's journey. This year, LGI managed to record various achievements and breakthroughs in various aspects of operations and sustainability. Our strong synergy with Hanwha Group has provided us with various broader perspectives on sustainability aspects, thereby enabling us to develop better, more appropriate, and innovative strategies, as well as delivering the latest solutions in meaningful, effective, and sustainable insurance services. The challenges, strategic responses, achievements, and prospects for LGI's sustainability can be summarized as follows.

Isu dan Tantangan dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan praktik bisnis berkelanjutan kini menjadi salah satu isu yang menjadi perhatian masyarakat global. Hal ini tidak terlepas dari berbagai risiko yang timbul sebagai dampak dari praktik-praktik bisnis yang tidak bertanggung jawab, seperti risiko akan perubahan iklim, degradasi lingkungan, dan ketimpangan sosial yang meningkat. Dalam konteks keuangan berkelanjutan, khususnya pada industri asuransi, tantangan-tantangan tidak hanya terbatas pada aspek-aspek tersebut. Dari sisi ekonomi, tren makro ekonomi sepanjang tahun 2023 yang diwarnai dengan kenaikan laju inflasi dan tingkat suku bunga yang tinggi menjadi faktor utama yang mendorong pada meningkatkan biaya premi asuransi. Selain itu, dari sisi sosial dan ekonomi, rendahnya rasio penetrasi asuransi di masyarakat Indonesia menjadi tantangan dan peluang tersendiri dalam menawarkan produk asuransi. Sementara itu, dari sisi lingkungan, tantangan perubahan iklim yang dapat berdampak pada peningkatan risiko bencana alam, seperti musim panas yang lebih panjang, kekeringan, dan potensi kebakaran properti. Sebagai sebuah perusahaan yang menawarkan asuransi bencana, LGI tentu dituntut untuk harus mampu mengantisipasi dan mengelola risiko yang terkait dengan perubahan iklim ini secara efektif, baik dari segi *underwriting* maupun manajemen klaim.

Issues and Challenges in Implementing Sustainable Finance

The implementation of sustainable business practices is now one of the issues of concern to the global community. This is closely related to the various risks arising as a result of irresponsible business practices, such as risk of climate change, environmental degradation, and increasing social inequality. In the context of sustainable finance, especially in the insurance industry, challenges are not limited to these aspects. From an economic perspective, macroeconomic trends throughout 2023, characterized by inflation rate increase and high interest rates, were the main factors that triggered the increase in the cost of insurance premiums. In addition, from the social and economic side, low insurance penetration ratio in Indonesian society became a challenge and opportunity in offering insurance products. Meanwhile, from the environmental perspective, challenges of climate change may have an impact on increasing the risk of natural disasters, such as longer summers, droughts, and potential property fires. As a company that offers natural disaster insurance, LGI is required to be able to anticipate and manage the risks associated with climate change effectively, both in terms of underwriting and claim management.

Komitmen dan Strategi dalam Merespons Tantangan Keberlanjutan

Dengan kesadaran yang semakin meningkat akan urgensi keberlanjutan, LGI terus mengedepankan komitmen yang kuat untuk menjaga keseimbangan antara pencapaian ekonomi, kontribusi sosial, dan pelestarian lingkungan. Komitmen ini tercermin dari nilai-nilai keberlanjutan LGI yang tidak hanya mengaitkan komitmen Perseroan terhadap praktik bisnis berkelanjutan, tetapi juga menjadi landasan dalam menciptakan *value creation* yang kuat untuk membangun kepercayaan nasabah. Dengan senantiasa menjalankan pola praktik bisnis yang mengedepankan konsep keberlanjutan, LGI memastikan bahwa setiap inisiatif dan keputusan yang diambil memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan. Dengan demikian, LGI tidak hanya menghasilkan nilai finansial yang berkelanjutan, tetapi juga membangun hubungan yang kuat dan dipercaya dengan nasabah, pemangku kepentingan, dan masyarakat secara luas.

Selain itu, komitmen dari Direksi dalam menerapkan keuangan berkelanjutan juga menjadi kunci utama dalam menciptakan lingkungan bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan. Direksi memainkan peran penting dalam mengambil keputusan strategis terkait pengelolaan bisnis yang memperhitungkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Selain mengambil keputusan, Direksi juga menjadi figur contoh dalam mengembangkan budaya keberlanjutan di antara seluruh karyawan sehingga memastikan bahwa komitmen keuangan berkelanjutan menjadi landasan yang kuat bagi transformasi LGI.

Commitment and Strategy in Responding to Sustainability Challenges

With a growing awareness of the urgency of sustainability, LGI continues to prioritize its strong commitment to maintaining a balance among economic achievement, social contribution, and environmental preservation. This commitment is reflected in LGI's sustainability values which not only link the Company's commitment to sustainable business practices, but also serve as a foundation in creating strong value creation to build customers' trust. By always carrying out business practice patterns that prioritize the concept of sustainability, LGI ensures that every initiative and decision taken provides added value for all stakeholders. As such, LGI not only generates sustainable financial value, but also builds strong and trustworthy relationships with customers, stakeholders, and society at large.

Furthermore, the commitment of the Board of Directors in implementing sustainable finance is also a primary key in creating a responsible and sustainable business environment. The Board of Directors plays an important role in making strategic decisions related to business management that takes into account economic, social, and environmental aspects. In addition to making decisions, the Board of Directors is also a role model in developing a culture of sustainability among all employees, ensuring that the commitment to sustainable finance becomes a strong foundation for LGI's transformation.

Pencapaian Kinerja dan Target Keberlanjutan

LGI memahami bahwa penerapan keuangan berkelanjutan merupakan sebuah perjalanan panjang yang membutuhkan komitmen yang berkelanjutan serta pencapaian kinerja yang terukur. Dalam perjalanan ini, LGI telah berhasil mencapai sejumlah target keberlanjutan yang diwujudkan ke dalam 3 pilar, yaitu Ekonomi yang Berkelanjutan, Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan, serta Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan.

Ekonomi yang Berkelanjutan

Dinamika makro ekonomi dan mikro ekonomi yang berlangsung sepanjang tahun 2023 menjadi dua sisi mata uang bagi LGI. Tren kenaikan suku bunga yang berlangsung sepanjang tahun tersebut berpengaruh pada meningkatnya biaya klaim. Di sisi lain, LGI juga melihat peluang akan imbal hasil lebih baik dari kegiatan investasi yang dijalankan. Dengan memperhitungkan kedua aspek ini secara cermat, LGI mengambil langkah-langkah strategis dalam pengelolaan risiko dan investasinya guna mengoptimalkan kinerja keuangan secara keseluruhan. Selama beberapa tahun terakhir, LGI telah mencatatkan pencapaian

Sustainability Performance Achievements and Targets

LGI understands that implementing sustainable finance is a long journey that requires ongoing commitment and measurable performance achievements. In this journey, LGI has successfully achieved a number of sustainability targets that are embodied in 3 pillars, namely Sustainable Economy, Sustainable Social Development, and Environmentally Friendly Business Practices.

Sustainable Economy

The macroeconomic and microeconomic dynamics that took place throughout 2023 were two sides of the coin for LGI. The upward trend in interest rates that took place throughout the year had the effect of increasing claim costs. On the other hand, LGI also sees opportunities for better returns from its investment activities. By carefully considering these two aspects, LGI took strategic steps in risk management and its investment to optimize overall financial performance. Over the past few years, LGI has recorded strong economic performance, especially in terms of revenue growth. With a strong commitment to sustainability, LGI

kinerja ekonomi yang kuat, terutama dalam hal pertumbuhan pendapatan. Dengan komitmen yang kuat terhadap keberlanjutan, LGI berhasil mempertahankan pertumbuhan pendapatan yang stabil sambil tetap menjaga keseimbangan antara profitabilitas dan tanggung jawab sosial.

has managed to maintain stable revenue growth while maintaining a balance between profitability and social responsibility.

Pada tahun 2023, LGI mampu mempertahankan pertumbuhan premi bruto pada level dua digit hingga mencapai pertumbuhan sebesar 30,09%. Begitu juga dengan imbal hasil investasi yang bertumbuh hingga 40,18% dibandingkan tahun sebelumnya. Sementara itu, inflasi dan peningkatan suku bunga telah mendorong peningkatan pembayaran klaim bruto meningkat hingga 49,53% sehingga berdampak pada penurunan pencapaian profitabilitas. Namun demikian, kinerja ini tidak menurunkan komitmen LGI untuk tetap mendistribusikan nilai ekonomi langsung kepada para pemangku kepentingan, baik melalui pembayaran klaim kepada nasabah, premi reasuransi, pajak kepada pemerintah, dividen kepada Pemegang Saham, dan lain-lain. Pencapaian ini sejalan dengan target ekonomi yang berkelanjutan, di mana LGI terus berupaya untuk meningkatkan kinerja keuangan secara bertanggung jawab, dengan memperhatikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

In 2023, LGI was able to maintain gross premium growth at double-digit levels to reach a growth of 30.09%. Likewise, investment returns grew by 40.18%, compared to in the previous year. On the other hand, inflation and rising interest rates pushed up gross claim payments by 49.53%, resulting in a decline in profitability. However, this performance does not undermine LGI's commitment to continue distributing direct economic value to stakeholders, whether through claim payments to customers, reinsurance premiums, taxes to the government, dividends to Shareholders, and others. This achievement is in line with the sustainable economy target, where LGI continues to strive to improve financial performance in a responsible manner, with due regard to added value for stakeholders.

Pengembangan Sosial yang Berkelanjutan

LGI memahami pentingnya pengembangan sosial yang berkelanjutan, terutama di Indonesia yang kondisi sosial masyarakatnya dinilai masih memiliki tingkat literasi keuangan dan penetrasi asuransi yang masih rendah. Dalam menghadapi tantangan ini, LGI aktif melaksanakan program-program literasi dan inklusi keuangan guna memberikan pemahaman yang lebih luas kepada masyarakat tentang manfaat dan pentingnya pengelolaan keuangan, termasuk proteksi melalui asuransi. Melalui program-program tersebut, LGI bertujuan untuk membangun kesadaran dan pengetahuan yang lebih baik di kalangan masyarakat tentang berbagai produk asuransi yang tersedia dan manfaatnya dalam melindungi aset dan kesejahteraan finansial. Langkah ini tidak hanya diharapkan dapat meningkatkan literasi keuangan masyarakat, tetapi juga mengurangi risiko finansial yang mungkin dihadapi oleh individu dan keluarga mereka di masa depan.

Sustainable Social Development

LGI understands the importance of sustainable social development, especially in Indonesia where the social conditions of the people are considered to still have a low level of financial literacy and insurance penetration. In facing this challenge, LGI actively holds financial literacy and inclusion programs to provide a broader understanding to the community about the benefits and importance of financial management, including protection through insurance. Through these programs, LGI aims to build better awareness and knowledge among the public about the various insurance products available and their benefits in protecting assets and financial well-being. This is not only expected to improve community's financial literacy, but also reduce the financial risks that individuals and their families may face in the future.

Selain program pengembangan masyarakat, LGI juga memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Program-program yang diberlakukan bertujuan untuk memberikan manfaat yang lebih baik bagi karyawan, baik dari segi fasilitas, pengembangan karier, maupun dukungan untuk kesejahteraan secara keseluruhan. Dalam upaya meningkatkan sinergi dengan karyawan, LGI secara aktif menerapkan program olahraga bersama, seperti rutinitas kegiatan fisik yang terencana secara berkala. Selain memberikan manfaat kesehatan fisik, kegiatan olahraga bersama ini juga berperan penting dalam membangun hubungan antar karyawan yang lebih erat, meningkatkan semangat kerja, dan menciptakan

In addition to community development programs, LGI also has a strong commitment to improving employee welfare. The programs put in place aim to provide better benefits for employees, in terms of facilities, career development, and support for overall well-being. In an effort to improve synergy with employees, LGI actively holds joint sports programs, such as regularly planned physical activity routines. In addition to providing physical health benefits, these joint sports activities also play an important role in building closer relationships among employees, increasing morale, and creating a more positive and harmonious work environment. In addition, LGI also encourages active involvement in making positive contributions to the surrounding community.

lingkungan kerja yang lebih positif dan harmonis. Selain itu, LGI juga mendorong keterlibatan aktif dalam memberikan kontribusi positif bagi komunitas sekitar. Dengan demikian, LGI berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang seimbang antara produktivitas, kesehatan, dan kesejahteraan karyawan, sejalan dengan visi dan nilai-nilai keberlanjutan yang dikedepankan oleh perusahaan.

Thus, LGI is committed to creating a balanced work environment among productivity, health, and welfare of employees, in line with the Company's vision and values of sustainability.

Praktik Bisnis yang Ramah Lingkungan

Perubahan iklim merupakan salah satu isu terkini yang memerlukan tanggapan serius dari setiap entitas bisnis. Sebagai respons terhadap hal ini, LGI telah mengimplementasikan strategi yang holistik, yaitu mengurangi jumlah emisi karbon yang dihasilkan dan program *carbon offset* melalui penanaman pohon. Untuk mengurangi jumlah emisi karbon, LGI telah menekan jejak karbon melalui program digitalisasi, sehingga LGI tidak perlu lagi mengirimkan dokumen secara fisik kepada nasabah. Sedangkan dalam program *carbon offset*, di tahun 2023 LGI telah melaksanakan penanaman pohon sejumlah 54 pohon *mangrove* dan 78 pohon *Cantigi* (*Vaccinium varingifolium*). Penanaman pohon tersebut dimonitor setiap kuartal untuk mengukur jumlah serapan karbon dari program tersebut. Langkah ini bertujuan untuk mengurangi dampak karbon dari kegiatan operasional LGI, sekaligus ikut serta dalam upaya mengatasi dampak negatif dari perubahan iklim.

Environmentally Friendly Business Practices

Climate change is one of the current issues that requires a serious response from every business entity. In response to this, LGI has implemented a holistic strategy, which is reducing the amount of carbon emissions generated and a carbon offset program through tree planting. To reduce the amount of carbon emissions, LGI has reduced its carbon footprint through a digitization program, and thus, LGI no longer needs to send physical documents to customers. As for the carbon offset program, in 2023 LGI planted 54 mangrove trees and 78 Cantigi trees (Vaccinium varingifolium). The tree planting is monitored every quarter to measure the amount of carbon uptake from the program. This step aims to reduce the carbon impact of LGI's operational activities, while also participating in efforts to address the negative impacts of climate change.

Selain program-program tersebut, LGI juga aktif melibatkan seluruh karyawan dalam kesadaran terhadap isu keberlanjutan. Salah satu contohnya adalah melalui kegiatan pengumpulan botol plastik oleh karyawan, yang kemudian diserahkan kepada pihak ketiga untuk didaur ulang menjadi produk dengan nilai tambah. Langkah ini tidak hanya membantu dalam mengurangi limbah plastik yang mencemari lingkungan, tetapi juga memberikan pemahaman kepada karyawan akan pentingnya praktik bisnis yang ramah lingkungan. Dengan demikian, LGI tidak hanya berkomitmen pada keberlanjutan bisnisnya secara finansial, tetapi juga dalam menjaga keseimbangan dengan lingkungan dan masyarakat sekitar melalui praktik bisnis yang bertanggung jawab.

In addition to these programs, LGI also actively involves all employees in awareness of sustainability issues. One example is through the collection of plastic bottles by employees, which are then handed over to third parties to be recycled into products with added value. This step not only helps in reducing plastic waste that pollutes the environment, but also provides employees with an understanding of the importance of environmentally friendly business practices. Thus, LGI is not only committed to the financial sustainability of its business, but also in maintaining a balance with the environment and surrounding communities through responsible business practices.

Prospek Keberlanjutan

LGI melihat prospek yang cerah dalam pengembangan ekonomi, sosial, dan lingkungan, sejalan dengan 3 filosofi yang dianut, yaitu *spirit of improvement*, *spirit of development*, dan *spirit of exploring*. Dari aspek ekonomi, LGI berfokus pada peningkatan kinerja keuangan dengan mengoptimalkan efisiensi operasional dan mengembangkan produk-produk inovatif yang memberikan nilai tambah bagi nasabah. Hal ini mencerminkan semangat *spirit of improvement* yang mengedepankan perbaikan terus-menerus untuk mencapai tujuan keuangan yang berkelanjutan.

Sustainability Prospects

LGI sees bright prospects in economic, social, and environmental development, in line with its 3 philosophies, namely the spirit of improvement, the spirit of development, and the spirit of exploring. From economic aspect, LGI focuses on improving financial performance by optimizing operational efficiency and developing innovative products that provide added value to customers. This reflects the spirit of improvement that prioritizes continuous improvement to achieve sustainable finance goals.

Sementara itu, dari aspek sosial dan lingkungan, LGI berkomitmen untuk memberikan kontribusi positif dalam hal pengembangan literasi masyarakat dan pelestarian lingkungan. Melalui program-program literasi keuangan, pengembangan keterampilan, dan inisiatif ramah lingkungan, LGI mewujudkan *spirit of development* dengan mengedepankan pertumbuhan yang inklusif dan berkelanjutan. Dalam hal *spirit of exploring*, LGI terus mencari inovasi-inovasi yang dapat mengurangi dampak negatif dari degradasi lingkungan serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya keberlanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan. Dengan demikian, integrasi filosofi-filosofi tersebut menjadi landasan yang kuat dalam menjawab tantangan dan mengoptimalkan peluang di masa depan.

Meanwhile, from social and environmental aspects, LGI is committed to making a positive contribution in terms of community literacy development and environmental preservation. Through financial literacy programs, skills development, and environmentally friendly initiatives, LGI embodies the spirit of development by promoting inclusive and sustainable growth. In terms of the spirit of exploring, LGI continues to seek innovations that can reduce negative impacts of environmental degradation and increase awareness of the importance of sustainability for all stakeholders. Thus, the integration of these philosophies becomes a strong foundation in answering challenges and optimizing opportunities in the future.

Penutup

Menutup penyampaian laporan ini, kami mewakili jajaran Direksi LGI ingin mengucapkan apresiasi dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Dewan Komisaris, Pemegang Saham, dan seluruh karyawan yang telah menunjukkan dedikasi terbaiknya sepanjang tahun 2023. Apresiasi dan terima kasih juga kami sampaikan atas dukungan dan kepercayaan yang diberikan oleh seluruh nasabah yang menjadi motivasi bagi kami untuk terus berinovasi dan berkontribusi dalam menghadirkan layanan asuransi yang lebih bermakna dan berkualitas. Terima kasih atas kolaborasi dan kerja sama yang telah memperkuat LGI sebagai mitra yang tepercaya dalam memberikan solusi keuangan yang berkelanjutan dan bernilai bagi seluruh pemangku kepentingan.

Closing

In concluding this report, on behalf of LGI's Board of Directors, we would like to express our highest appreciation and gratitude to the Board of Commissioners, Shareholders, and all employees who have shown their best dedication throughout 2023. We also express our appreciation and gratitude for the support and trust given by all customers which motivates us to continue to innovate and contribute in providing more meaningful and quality insurance services. Thank you for the collaboration and cooperation that has strengthened LGI as a trusted partner in providing sustainable and valuable financial solutions for all stakeholders.

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



Agus Benjamin
Presiden Direktur
President Director

PENENTUAN ISI DAN TOPIK MATERIAL LAPORAN
Determination of Report's Content and Material Topics

"Laporan Keberlanjutan ini memuat topik-topik ekonomi, sosial, lingkungan, dan tata kelola yang material bagi kegiatan operasional LGI dalam kerangka keuangan berkelanjutan. Penentuan topik-topik tersebut disusun dengan memperhatikan kebutuhan dari tiap-tiap pemangku kepentingan dan konteks keberlanjutan LGI."

"This Sustainability Report contains economic, social, environmental, and governance topics that are material to LGI's operations within a sustainable finance framework. These topics were determined and prepared by considering the needs of each stakeholder and LGI's sustainability context."

Pelibatan Pemangku Kepentingan [POJK E.4]
Stakeholders Engagement

LGI senantiasa berupaya membangun komunikasi yang efektif dan menjaga reputasi Perseroan dengan mengedepankan strategi yang berfokus pada pelibatan pemangku kepentingan dalam keputusan bisnis yang ditempuh. Dengan pemahaman bahwa pemangku kepentingan merupakan individu atau kelompok yang memiliki potensi besar untuk memengaruhi atau dipengaruhi oleh kinerja LGI, Perseroan telah aktif terlibat dalam berbagai interaksi dengan mereka. Dengan membangun komunikasi yang efektif, LGI berusaha untuk memastikan bahwa manfaat kehadirannya dapat dirasakan secara nyata di tengah-tengah masyarakat. Melalui pemahaman yang mendalam tentang harapan dan kebutuhan pemangku kepentingan, LGI dapat merancang kebijakan, produk, dan layanan yang lebih relevan dan bermanfaat bagi mereka.

LGI constantly builds effective communication and maintains the Company's reputation by promoting a strategy that focuses on engaging stakeholders in making business decisions. With the understanding that stakeholders are individuals or groups that have great potential to influence or be influenced by LGI's performance, the Company has been actively involved in various interactions with them. By building effective communication, LGI strives to ensure that its presence can benefit the community. Through a deep understanding of stakeholders' expectations and needs, LGI can design policies, products, and services that are more relevant and beneficial to the brand.

Proses pelibatan pemangku kepentingan juga bertujuan untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan dengan menggunakan sumber daya secara tepat, bertanggung jawab, dan sesuai peraturan. Dalam mengidentifikasi isu-isu penting dan kelompok pemangku kepentingan yang berkaitan dengan kegiatan usaha yang dijalankan, LGI mengacu pada standar AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* (SES) 2015.

Stakeholders engagement process also aims to meet stakeholders' expectations by using resources appropriately, responsibly, and within regulations. In identifying important issues and stakeholder groups related to its business activities, LGI refers to the 2015 AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES).

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

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



Pengaruh
Influence

Kelompok tersebut memberikan pengaruh terhadap keputusan yang diambil oleh LGI terkait keberlangsungan usaha.

These groups have an influence on the decisions taken by LGI regarding business continuity.

Ketergantungan
Dependency

LGI memiliki ketergantungan terhadap kelompok tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung.

LGI is dependent on these groups, either directly or indirectly.

Tanggung Jawab
Responsibility

LGI memiliki tanggung jawab, baik saat ini atau di masa yang akan datang, terhadap kelompok tersebut.

LGI has responsibilities, now or in the future, to these groups.

Perhatian
Attention

Kelompok tersebut membutuhkan perhatian dari LGI berkenaan isu ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola.

These groups need attention from LGI regarding economic, social, environmental, and governance issues.

Perspektif
Perspective

Kelompok tersebut dapat memberikan sudut pandang baru yang sebelumnya belum ada terhadap isu penting yang relevan.

These groups can provide new perspectives that did not exist previously on important relevant issues.

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

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

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

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan The Stakeholder's Needs	Respons terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Response to the Stakeholder's Needs	Metode Pelibatan Engagement Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Pemerintah dan Regulator Government and Regulator	• Tanggung Jawab • Pengaruh • Responsibility • Influence	• Kepatuhan terhadap peraturan terkait yang berlaku. • Pemenuhan kewajiban. • Compliance with applicable relevant regulations. • Fulfillment of obligations.	• Memastikan pemenuhan terhadap seluruh peraturan terkait yang berlaku. • Membayar kewajiban kepada pihak yang berwenang. • Ensure the fulfillment of all applicable relevant regulations. • Fulfill obligations to relevant authorities.	• Menyampaikan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan. • Membayar kewajiban kepada pihak berwenang. • Submitting Annual Report and Sustainability Report. • Fulfilling obligations to relevant authorities.	• Pertemuan secara berkala atau sesuai kebutuhan. • Pembayaran kewajiban sesuai waktu yang ditetapkan. • Pelaporan setiap tahun atau sesuai kebutuhan. • Regular meetings or as needed. • Payment of obligations as scheduled. • Annual reporting or as needed.
Karyawan Employees	• Tanggung Jawab • Ketergantungan • Pengaruh • Perhatian • Responsibility • Dependence • Influence • Attention	• Pengelolaan ketenagakerjaan yang adil dan bertanggung jawab. • Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). • Pengembangan kompetensi dan karier. • Management of a fair and responsible employment practices. • Occupational Health and Safety (OHS). • Competency development career path.	• Mengadakan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. • Menyediakan sarana dan/atau prasarana terkait K3. • Mengadakan kegiatan pelatihan dan promosi atau mutasi jabatan. • Menyediakan fasilitas layanan kesehatan mental bagi karyawan untuk kesejahteraan mental (*wellbeing*) karyawan. • Manage Human Resources (HR) in accordance with applicable regulations. • Provide OHS facilities and/or infrastructure. • Organize training activities and promotions or role transfer. • Provide mental health service facility for employee's weelbeing.	• Melakukan pengukuran kinerja karyawan. • Menyediakan sarana pengaduan bagi karyawan. • Mengikutsertakan karyawan terhadap kegiatan pelatihan. • Measuring employee performance. • Providing complaint channel for employees. • Sending employees in training activities.	Sepanjang tahun atau sesuai rencana pelaksanaan program. Troughout the year or according to the program impelementation plan.

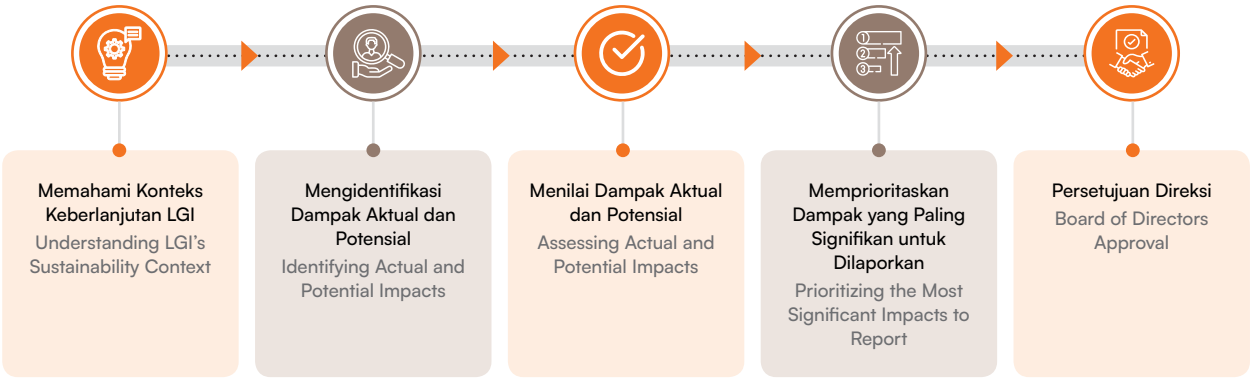
Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan The Stakeholder's Needs	Respons terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Response to the Stakeholder's Needs	Metode Pelibatan Engagement Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Nasabah Customers	• Tanggung Jawab • Ketergantungan • Pengaruh • Perhatian • Responsibility • Dependence • Influence • Attention	• Informasi produk dan layanan Perseroan. • Keamanan informasi nasabah. • Kualitas produk dan layanan. • Products and services information. • Customer information security. • Products and services quality.	Memastikan produk dan layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Ensure that the products and services provided are in accordance with customers needs.	• Melakukan survei kepuasan nasabah. • Menyediakan akses informasi berupa situs web dan media sosial. • Menyediakan sarana pengaduan bagi nasabah. • Mengimplementasikan standar ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu dan ISO 27001:2013 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi. • Conducting customer satisfaction surveys. • Providing access to information via websites and social media. • Providing complaints channel for customers. • Implementing ISO 9001:2015 standard on Quality Management System and ISO 27001:2013 on Information Security Management System.	Sepanjang tahun atau sesuai kebutuhan. Throughout the year or as needed.
Mitra Usaha Business Partner	• Tanggung Jawab • Ketergantungan • Responsibility • Dependency	Pemenuhan kewajiban sesuai kontrak. Fulfillment of obligations according to the agreement.	• Mengadakan pemilihan mitra usaha secara adil dan terbuka. • Memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu. • Conduct a fair and transparent selection of business partners. • Fulfill payment obligations on time.	• Mengadakan pertemuan secara berkala. • Memenuhi kewajiban masing-masing pihak. • Holding regular meetings. • Fulfilling the obligations of each party.	Sepanjang tahun. Throughout the year.
Masyarakat Community	• Tanggung Jawab • Perhatian • Perspektif • Responsibility • Attention • Perspective	• Peningkatan kesejahteraan masyarakat. • Kemandirian dalam ekonomi dan sosial. • Improvement of community welfare. • Economic and social independence.	• Melibatkan masyarakat dalam program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat (PPM) yang diselenggarakan Perseroan. • Memberikan kesempatan kerja. • Involve the community in community development and empowerment (PPM) programs organized by the Company. • Provide job opportunities.	• Melaksanakan berbagai program PPM. • Menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat. • Implementing various PPM programs. • Providing complaint channel for the public.	Sesuai rencana pelaksanaan atau sesuai kebutuhan. According to the implementation plan or as needed.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Groups	Dasar Pemilihan Basis of Selection	Kebutuhan Pemangku Kepentingan The Stakeholder's Needs	Respons terhadap Kebutuhan Pemangku Kepentingan Response to the Stakeholder's Needs	Metode Pelibatan Engagement Methods	Frekuensi Pelaksanaan Implementation Frequency
Media Media	Tanggung Jawab Responsibility	Informasi terkait kinerja dan aktivitas Perseroan. Information related to the Company's performance and activities.	Menyediakan informasi secara jujur dan transparan. Provide information honestly and transparently.	• Melaksanakan *media gathering*. • Memutakhirkan informasi pada situs web dan media sosial Perseroan. • Conducting media gatherings. • Updating information on the Company's website and social media.	Sesuai kebutuhan. According to needs.

Daftar Topik Material
List of Material Topics

LGI menggunakan isu-isu penting dan kelompok pemangku kepentingan yang telah dipetakan sebagai dasar untuk menentukan topik-topik material. Untuk menentukan topik yang material tersebut, LGI mengikuti langkah-langkah sebagai berikut.

LGI utilizes its mapped key issues and stakeholder groups as a basis for determining material topics. To determine the material topics, LGI follows the following steps.



Berdasarkan hasil analisis untuk Laporan Keberlanjutan tahun 2023, terdapat penambahan atas topik material sesuai dengan perkembangan fokus LGI terhadap aspek-aspek keberlanjutan. LGI melihat emisi karbon menjadi salah satu topik material yang perlu untuk ditajamkan pembahasannya seiring dengan program-program keberlanjutan yang dilaksanakan di tahun tersebut.

Based on the analysis results for the 2023 Sustainability Report, there are additions to material topics in accordance with the development of LGI's focus on sustainability aspects. LGI sees carbon emissions as one of the material topics that needs to be sharpened in line with the sustainability programs implemented in the year.

Berikut adalah daftar topik material Laporan Keberlanjutan 2023.

The following is a list of material topics for the 2023 Sustainability Report.

Topik Material Material Topics	Batasan Pemangku Kepentingan yang Terdampak Scope of Impacted Stakeholders		Alasan Bersifat Material Material Reason
	Internal	Eksternal External	
Aspek Ekonomi / Economic Aspect			
Kinerja Ekonomi Economic Performance	✓	✓	Kinerja ekonomi menjadi prioritas kegiatan usaha LGI. Economic performance is a priority for LGI's business activities.
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Governance	✓	✓	Organisasi dan sistem yang memadai sangat penting untuk mendukung keberhasilan pencapaian target strategi keuangan berkelanjutan. Adequate organization and systems are very important to support the successful achievement of sustainable finance strategy targets.
Aspek Sosial / Social Aspect			
Privasi Nasabah Customer Privacy	✓	✓	LGI wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi mengenai identitas dan transaksi nasabah untuk melindunginya dari dampak negatif. LGI has an obligation to maintain the confidentiality and security of information regarding the customer's identity and transactions to protect it from negative impacts.
Kepuasan Nasabah Customer Satisfcation	✓	✓	Kegiatan usaha LGI bergerak dalam bidang pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah. LGI's business activities are engaged in services that prioritize customer satisfaction.
Pengembangan Masyarakat Community Development	-	✓	Keberadaan LGI di tengah lingkungan masyarakat perlu memberikan manfaat langsung bagi masyarakat itu sendiri. The existence of LGI in the community needs to provide direct benefits for the community itself.
Pengembangan Kompetensi Karyawan Employees Competency Development	✓	-	Pendidikan dan pelatihan karyawan diperlukan untuk menunjang pengembangan produk dan jasa yang andal, serta pengelolaan ketenagakerjaan yang memadai. Employee education and training is needed to support the development of reliable products and services, as well as adequate labor management.
Aspek Lingkungan Hidup / Environment Aspect			
Energi dan Sumber Daya Energy and Resources	✓	✓	Kegiatan operasional LGI menggunakan energi dan sumber daya tertentu yang besar sehingga perlu diefisienkan penggunaannya untuk mengurangi dampak negatif terhadap kerusakan lingkungan hidup. LGI's operational activities use a large amount of energy and certain resources, so it is necessary to use them efficiently to reduce negative impacts on the environmental damage.
Pengelolaan Emisi Emissions Management	✓	✓	Emisi gas rumah kaca yang tidak terkendali berpotensi dapat menimbulkan risiko yang signifikan terhadap kesejahteraan generasi saat ini dan masa depan. Oleh karena itu, LGI berkomitmen untuk meningkatkan upaya dalam mengurangi emisi gas rumah kaca, baik melalui program efisiensi maupun *carbon offset*. Uncontrolled greenhouse gas emissions could potentially pose a significant risk to the well-being of current and future generations. Therefore, LGI is committed to increasing efforts to reduce greenhouse gas emissions, both through efficiency programs and carbon offsets.
Aspek Tata Kelola / Governance Aspect			
Anti-Diskriminasi Anti-Discrimination	✓	-	LGI senantiasa berkomitmen untuk mengedepankan praktik ketenagakerjaan yang adil dan bertanggung jawab, serta menjalankan praktik bisnis yang meniadakan praktik korupsi dan gratifikasi. LGI is constantly committed to prioritizing a fair and responsible employment practice, and carrying out business practices that nullify corruption and gratification practices.
Anti-Korupsi dan Gratifikasi Anti-Corruption and Gratification	✓	✓	

PROFIL PERUSAHAAN
Company Profile

"LGI telah merealisasikan berbagai langkah inovatif yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah melalui digitalisasi layanan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman nasabah dalam mengakses informasi, melakukan transaksi, dan mendapatkan layanan tanpa harus mengunjungi kantor fisik. Dengan demikian, LGI kian menunjukkan komitmen terhadap pelayanan pelanggan yang unggul dan beradaptasi dengan tren digital dalam memberikan pengalaman terbaik kepada nasabah."

"LGI has realized various innovative measures that can provide convenience to customers through digitalized services. These measures aim to improve customer experience in accessing information, conducting transactions, and obtaining services without having to visit a physical office. As such, LGI further demonstrates its commitment to customer service excellence and adapting to digital trends in providing the best customer experience."

Sekilas Perusahaan
The Company at a Glance

LGI
a company of Hanwha

PT Lippo General Insurance Tbk

Tanggal Pendirian
Date of Establishment
6 September 1963 / September 6th, 1963

Jumlah Karyawan [POJK C.3]
Total Employees
478 Karyawan / Employees

Bidang Usaha [POJK C.4]
Line of Business
Asuransi Umum / General Insurance

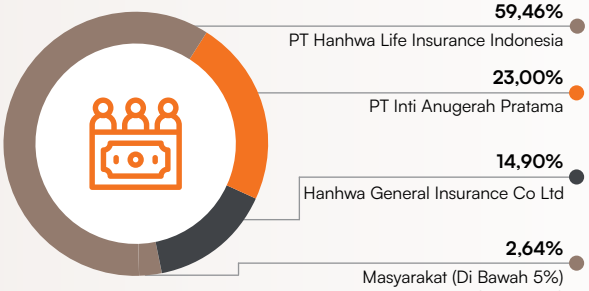
Kode Saham
Share Code
LPGI

Alamat Kantor [POJK C.2]
Office Address

Kantor Pusat / Head Office
Gedung Lippo Kuningan Lt. 27 Unit A & F
Jl. HR Rasuna Said Kav. B-12
Jakarta, 12940
(021) 525 6161
secretariat@lgi.co.id

Kantor Pusat Operasional / Operational Head Office
Karawaci Office Park Blok I No. 30-35
Lippo Village, Tangerang, 15139
(021) 5579 0683
secretariat@lgi.co.id

Kepemilikan Saham [POJK C.3]
Shares Ownership
(Per 31 Desember 2023 / As of December 31st, 2023)



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

LGI
a company of Hanwha

VISI
VISION

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

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



MISI
MISSION

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

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

Nilai dan Budaya Perusahaan [POJK C.1]
Corporate Values and Culture

Seluruh karyawan LGI senantiasa menjalankan setiap tugas dan tanggung jawabnya dengan berpedoman pada Nilai dan Budaya Perusahaan yang juga menjadi etika untuk dipatuhi dan dijunjung tinggi demi mencapai tujuan bersama.

All LGI employees always perform each of their duties and responsibilities by referring to the Company's Values and Culture, which also become ethics that must be adhered to and upheld in order to achieve common goals.

Gratefulness
Selalu bersyukur
Always be grateful

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



Integrity
Menjunjung tinggi etika dan moral
To uphold ethics and morals

Progress
Terus maju dan berkembang
To move forward and grow

Skala Organisasi [POJK C.3]
Organization Scale

Uraian	Satuan Unit	2023	2022	2021	Description
Jumlah Aset	Miliar Rupiah Billion Rupiah	2.769,43	3.035,24	2.924,16	Total Assets
Jumlah Liabilitas	Miliar Rupiah Billion Rupiah	1.925,68	2.305,09	2.073,97	Total Liabilities
Jumlah Ekuitas	Miliar Rupiah Billion Rupiah	843,74	730,14	850,19	Total Equity
Pendapatan	Miliar Rupiah Billion Rupiah	3.019,68	2.076,12	1.708,88	Revenues
Laba Sebelum Pajak Penghasilan	Miliar Rupiah Billion Rupiah	14,88	98,60	76,30	Income Before Tax
Laba Tahun Berjalan	Miliar Rupiah Billion Rupiah	24,89	73,84	33,16	Profit for the Year
Jumlah Karyawan	Orang People	478	451	431	Total Employees
Jumlah Kantor Cabang dan Kantor Pemasaran	Unit	12	12	12	Number of Branch Offices and Marketing Offices
Jumlah Produk/Jasa yang Disediakan	Jenis Produk Types of Products	2 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Umum) (Health Insurance, General Insurance)	2 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Umum) (Health Insurance, General Insurance)	2 (Asuransi Kesehatan, Asuransi Umum) (Health Insurance, General Insurance)	Number of Products/ Services Provided

Produk dan Layanan [POJK C.4]
Products and Services

Asuransi Kesehatan
Health Insurance

- Medicare
- HealthPlus Business
- Asuransi Jalan Prima
- HealthPlus Family
- Elite Health Plan
- HealthPlus Micro
- Perlindungan Kesehatan Prima

Asuransi Umum
General Insurance

- Auto Protection
- MyTravel Protection International
- Asuransi *Property* / Property Insurance
- Motor Protection
- Business Care
- Asuransi Bencana Alam / Natural Disaster Insurance
- Home Care
- Asuransi Rangka Pesawat / Aviaton Hull Insurance
- Asuransi Uang / Money Insurance
- Marine Cargo
- Asuransi Aneka / Miscellaneous
- Asuransi Tanggung Gugat / Liability Insurance
- MyTravel Protection Domestic
- Asuransi Rekayasa / Engineering Insurance

Layanan
Services

- Bengkel Rekanan / Partner Workshop
- e-Policy (e-Polis)
- MyProtection.id
- Rumah Sakit dan Klinik Rekanan / Hospital & Clinic Provider
- *e-Benefit Health* dan / and *e-Benefit General* (Pengajuan Klaim, Status Klaim, dan Manfaat / Claims and Benefits Status)
- LAVA LGI (Agency Virtual Assistant)

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

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

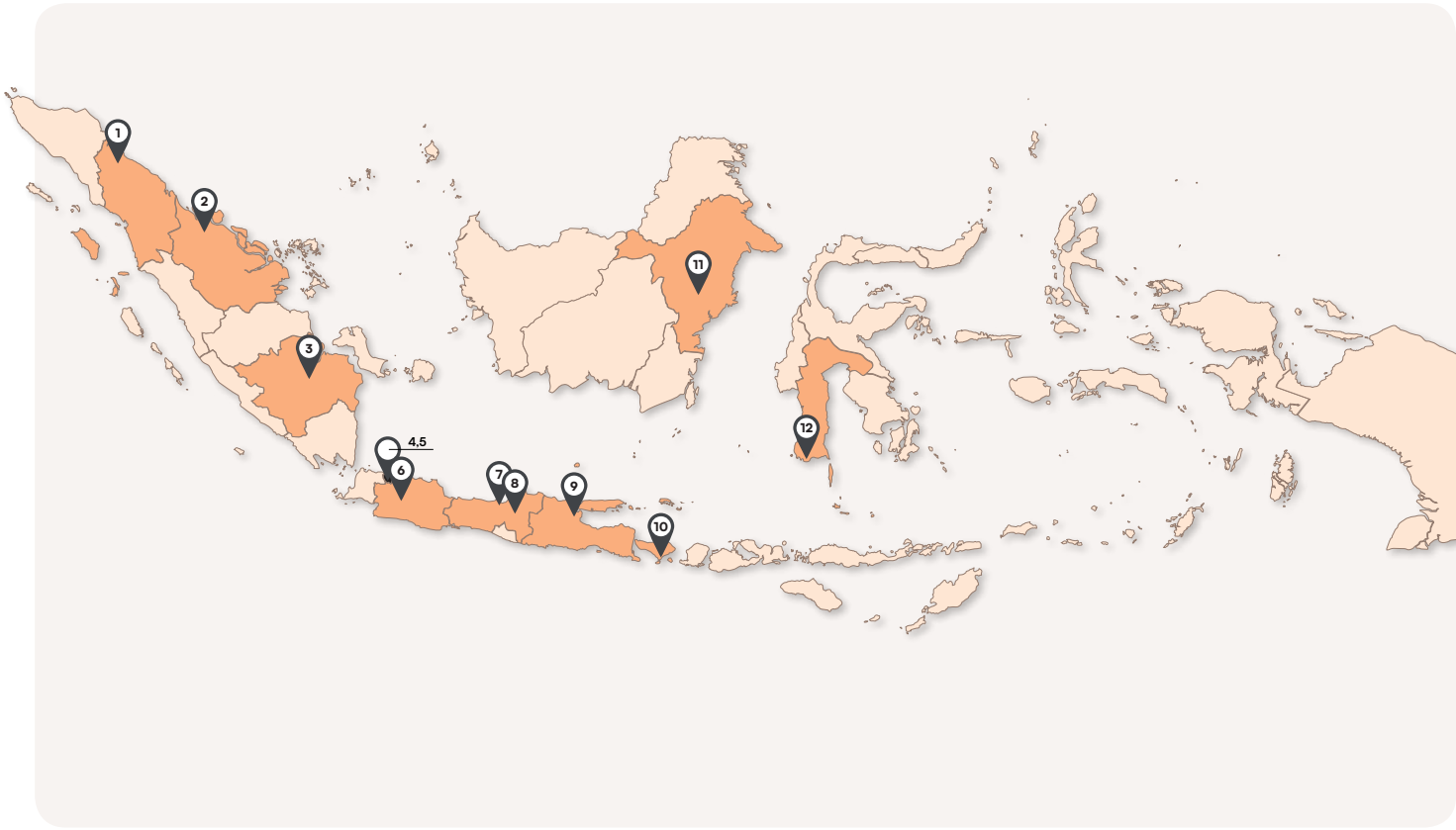
LGI.Indonesia
lgiinfo
LGI_id
LGI_id
www.lgi.co.id

eBenefit Health app by LGI
eBenefit General app by LGI
eBenefit.id by LGI
@ebenefit.id
www.ebenefit.id

LGI agency dashboard

MyProtection.id
https://www.myprotection.id/id/about-us

Wilayah Operasional [POJK C.3]
Operational Area



Keterangan
Notes

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

Kantor Pusat / Head Office
Lippo Kuningan Building 27th floor unit A & F
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B-12
Jakarta Selatan 12940 - Indonesia
T : +62 21 525 6161
E : marketing.jakarta@lgi.co.id

Kantor Operasional / Operational Office
Karawaci Office Park block I unit 30 — 35,
Tangerang 15139 - Indonesia

T : +62 21 5579 0683
E : secretariat@lgi.co.id

Alamat Kantor Cabang dan Pemasaran [POJK C.2] [POJK C.3]
Address of Branch Offices and Marketing Offices

24-Hour Contact Center
T : +621 1 500 563
E : contactcenter@lgi.co.id

Karawaci Karawaci Office Park block A unit 29, Tangerang 15139 - Indonesia T: +62 21 5579 3886 E: marketing.karawaci@lgi.co.id	**Pekanbaru** Building Surya Dumai 3rd floor Jl. Jendral Sudirman No. 395 Pekanbaru 28116 - Indonesia T: +62 761 392 46 E: marketing.pekanbaru@lgi.co.id	**Balikpapan** Building BRI 7th floor Suite 708 B Jl. Jend. Sudirman RT 26 No. 40 Balikpapan 76112 - Indonesia T : +62 542 736 751 E: marketing.balikpapan@lgi.co.id
Surabaya Jl. Panglima Sudirman No. 95 Surabaya 60271 - Indonesia T : +62 31 535 1619 E : marketing.surabaya@lgi.co.id	**Bali** Lippo Plaza Sunset 1st floor unit GF 07A Jl. Sunset Road No. 818, Kuta, Bali 80361 - Indonesia T : +62 361 769 392 E : marketing.denpasar@lgi.co.id	**Semarang** Ruko Siliwangi Square Jl. Jend. Sudirman No. 322, Kav. 7, Semarang 50143 - Indonesia T : +62 24 7626 744 E : marketing.semarang@lgi.co.id
Solo Ruko Manahan Block A Jl. Adisucipto No. 8 Solo 57139 - Indonesia T : +62 271 736 486 E : marketing.solo@lgi.co.id	**Medan** Grand Palladium Mall ground floor Unit GE-1 No. 9-10 Jl. Kapten Maulana Lubis, Medan 20112 - Indonesia T : +62 61 456 2407 E : marketing.medan@lgi.co.id	**Cikarang** Ruko Robson Square Jl. M.H. Thamrin block C unit 18 Lippo Cikarang, Bekasi 17530 - Indonesia T : +62 21 897 4371, 897 2381 E : marketing.cikarang@lgi.co.id
Palembang Palembang Square Mall Jl. POM IX Kanto R 121 Palembang 30137 - Indonesia T : +62 711 321 444 E : marketing.palembang@lgi.co.id	**Bandung** Jl. Sunda No. 27 C, Bandung 40112 - Indonesia T : +62 22 426 5021 E : marketing.bandung@lgi.co.id	**Makassar** Ruko GTC Makassar block GA 8/31, Jalan Metro Tanjung Bunga, Makassar, Tj. Merdeka, Kec. Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90134 - Indonesia T : +62 411 811 3996 E : marketing.makassar@lgi.co.id

Perubahan Signifikan yang Terjadi pada Perseroan [POJK C.6]
Significant Changes in the Company

Pada tahun 2023, perubahan signifikan yang terjadi pada Perseroan sebagai berikut.

1. Perubahan Pemegang Saham Utama dan Pengendali LGI dari PT Inti Anugerah Pratama menjadi PT Hanhwa Life Insurance Indonesia.
2. Pelepasan Entitas Anak PT Lippo Life Assurance (LLA), sehingga setelah divestasi LGI hanya memfokuskan di lini bisnis asuransi umum dan kesehatan.
3. Perubahan komposisi aset manajemen yang signifikan setelah masuknya Hanhwa, di mana sebelumnya terdapat aset investasi berupa saham (ekuitas) terafiliasi dengan grup Lippo menjadi penyertaan Obligasi Pemerintah (*Government Bond*).
4. Perubahan domain yang memengaruhi alamat situs web dan *e-mail* di seluruh kantor, termasuk kantor operasional, kantor cabang, dan kantor pemasaran.

In 2023, the significant changes that occurred in the Company were as follows.

1. Change of Main Shareholder and Control of LGI from PT Inti Anugerah Pratama to PT Hanhwa Life Insurance Indonesia.
2. Divestment of the Subsidiary, PT Lippo Life Assurance (LLA), and therefore, after diversification, LGI only focuses on the general and health insurance business lines.
3. Significant changes in the composition of management assets after the entry of Hanhwa, where previously there were investment assets in the form of shares (equity) affiliated with Lippo group to include Government Bonds.
4. Domain changes that affect website and e-mail addresses in all offices, including operational offices, branch offices, and marketing offices.

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN
Sustainability Governance

"LGI meyakini bahwa penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik merupakan salah satu langkah strategis dalam menjalankan pengelolaan bisnis yang bertanggung jawab serta sebagai fondasi utama dalam menunjang pencapaian tujuan keuangan berkelanjutan."

"LGI believes that implementation of good corporate governance principles is one of the strategic steps in carrying out responsible business management and as a key foundation in supporting the achievement of sustainable finance goals."

Komitmen Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan
Commitment to Sustainability Governance Implementation

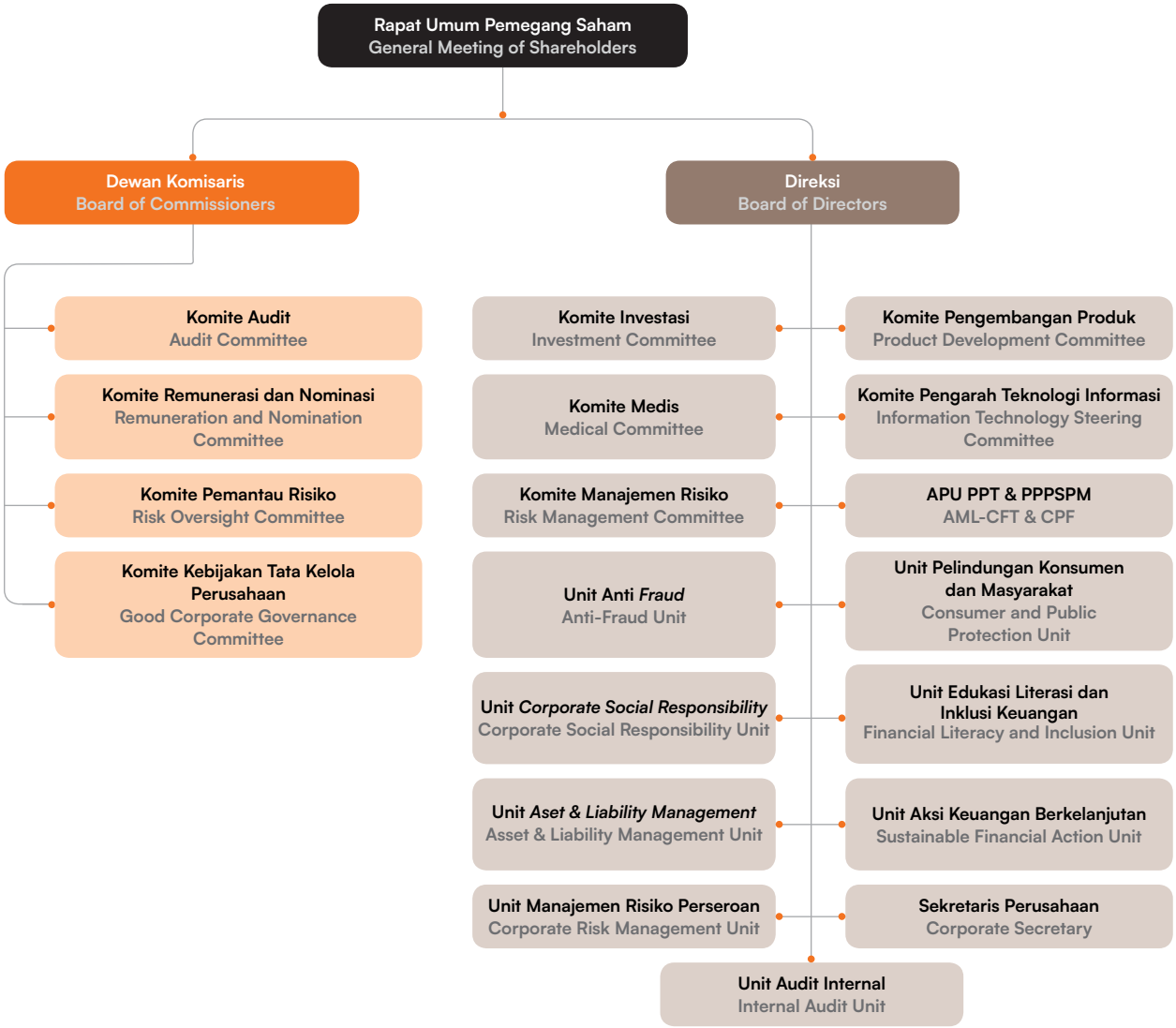
Tata kelola keberlanjutan merupakan nilai-nilai, prinsip, dan filosofi yang menjadi landasan utama seluruh jajaran LGI dalam berperilaku dan menjalankan aktivitas bisnis. LGI meyakini bahwa konsistensi dalam menerapkan tata kelola keberlanjutan akan membangun kepercayaan dari para pemangku kepentingan dan membantu LGI menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Adapun implementasi tata kelola keberlanjutan LGI berlandaskan pada perilaku beretika, akuntabilitas, transparansi, dan keberlanjutan untuk melindungi dan memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan. Selain itu, melalui Satuan Kerja Kepatuhan, LGI melakukan penyesuaian untuk meningkatkan kualitas penerapan tata kelola keberlanjutan dengan menambahkan beberapa aspek keberlanjutan dalam proses tata kelola perusahaan, seperti penyesuaian SOP kegiatan operasional dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial, lingkungan, dan tata kelola dalam penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan.

Sustainability governance refers to values, principles, and philosophies that form the key foundation for all levels of LGI in behaving and carrying out business activities. LGI believes that consistency in implementing sustainability governance will build stakeholders trust and help LGI become a leading insurance company in Indonesia. The implementation of LGI's sustainability governance is based on ethical behavior, accountability, transparency, and sustainability to protect and meet stakeholders needs. In addition, through Compliance Work Unit, LGI makes adjustments to improve the quality of sustainability governance implementation by adding several sustainability aspects in the corporate governance process, such as adjusting SOPs for operational activities by considering economic, social, environmental, and governance aspects in the implementation of Sustainable Finance Action.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance Structure

Komitmen Perseroan dalam melaksanakan prinsip keberlanjutan dilandasi dengan mengintegrasikan pengelolaan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup dalam sistem tata kelola perusahaan. Penanggung jawab tata kelola keberlanjutan di Perseroan meliputi Dewan Komisaris, Direksi, dan Komite/Unit/Fungsi di bawahnya. Setiap organ tersebut independen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam menerapkan tata kelola keberlanjutan.

The Company's commitment to implementing sustainability principles is based on integrating the management of economic, social, and environmental aspects in the corporate governance system. Those responsible for sustainability governance in the Company include the Board of Commissioners, Board of Directors, and Committees/Units/Functions under the Boards. Each organ is independent in carrying out its duties and responsibilities on sustainability governance.



Uraian mengenai tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris, Direksi, serta organ-organ pendukungnya disampaikan dalam Laporan Tahunan LGI yang disusun terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

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

Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan [POJK E.1]

Responsible Party for the Implementation of Sustainable Finance

LGI telah membentuk Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan berdasarkan Surat Keputusan Direksi Perseroan yang terakhir kali diperbarui melalui Surat No. 213/DIR-CS/XII/2023. Unit ini berada di bawah koordinasi Presiden Direktur dan bertanggung jawab dalam merealisasikan program-program keuangan berkelanjutan dan membantu Direksi dalam memastikan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program dan kegiatan keuangan berkelanjutan. Hingga akhir tahun 2023, Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan terdiri dari 10 anggota yang memiliki keahlian dan kemampuan kompeten dalam bidangnya masing-masing.

LGI formed a Sustainable Finance Action Unit based on the Company's Board of Directors Decree, which was lastly updated through Letter No. 213/DIR-CS/XII/2023. This unit is under the coordination of the President Director and is responsible for realizing sustainable finance programs and assisting the Board of Directors in ensuring the effectiveness and efficiency of the implementation of sustainable finance programs and activities. Until the end of 2023, the Sustainable Finance Action Unit consisted of 10 members who have competent expertise and abilities in their respective fields.

Pengembangan Kompetensi terkait Aspek Keberlanjutan [POJK E.2]

Competency Development related to Sustainability Aspect

Untuk meningkatkan pemahaman dan pengembangan penerapan aspek keberlanjutan, LGI memberikan program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang berkaitan dengan topik-topik keberlanjutan. Pada tahun 2023, program pengembangan kompetensi terkait aspek keberlanjutan yang dilaksanakan LGI diungkapkan sebagai berikut.

To improve understanding and develop the application of sustainability aspects, LGI provides training and competency development programs related to sustainability topics. In 2023, competency development programs related to sustainability aspects held by LGI were as follows.

Program Pengembangan Kompetensi Competency Development Program	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Time and Venue	Penyelenggara Organizer	Jumlah Peserta (Orang) Number of Participant (People)	Durasi (Jam) Duration (Hour)
Tantangan dan Peluang Profesi Manajemen Risiko dalam Pencapaian Tujuan Keuangan Berkelanjutan Challenges and Opportunities for Risk Management Profession in Achieving Sustainable Finance Goals	3 Maret 2023 March 3rd, 2023	Indonesia Risk Management Professional Association	2	1 Jam / Hour
GRC Summit: Building Resilient Future through GRC and ESG	25 Agustus 2023 August 25th, 2023	Lembaga Sertifikasi Profesi Mitra Kalyana Sejahtera Mitra Kalyana Sejahtera Professional Certification Institute	2	8 Jam / Hour
Transitioning Strategy Towards Sustainable Business and Economic Outlook	26 Oktober 2023 October 26th, 2023	Asosiasi Pengusaha Indonesia Association of Indonesian Employers	2	2 Jam / Hour
Sustainability Lifestyle in Insurance Industry	21 Desember 2023 December 21st, 2023	Internal LGI	25	2 Jam / Hour

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

LGI berkomitmen penuh untuk melaksanakan upaya-upaya dalam meminimalkan dampak negatif dan meningkatkan dampak positif terhadap sosial dan lingkungan hidup. Implementasi komitmen ini didukung oleh penerapan Kebijakan Manajemen Risiko dengan pengawasan aktif dari Dewan Komisaris terhadap Direksi atas efektivitas penerapan Manajemen Risiko; terdapatnya kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko yang ditetapkan secara jelas serta tercantum dalam informasi terdokumentasi; serta terdapatnya kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pengendalian, dan pemantauan risiko.

1. **Identifikasi Risiko:** Perseroan melakukan identifikasi risiko, termasuk risiko yang melekat pada kegiatan usaha yang dilakukan oleh Divisi/Departemen/Unit Kerja (*Risk Owner*) bekerja sama dengan Unit Manajemen Risiko Perusahaan.
2. **Pengukuran Risiko:** Perseroan memiliki metode pengukuran risiko, di mana risiko diukur sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas kegiatan usaha.
3. **Pengendalian Risiko:** Perseroan telah melakukan pengendalian risiko untuk mengetahui efektivitas penerapan manajemen risiko dengan mempertimbangkan hasil pengukuran risiko, termasuk menetapkan strategi mitigasi risiko.
4. **Pemantauan Risiko:** Perseroan melakukan pemantauan terhadap hasil pengukuran dan pengendalian risiko secara keseluruhan.

Risiko-risiko tersebut diidentifikasi, diukur, dan dikendalikan oleh Perseroan, serta dipantau dalam suatu bentuk dokumentasi risiko (*risk register*). Selain itu, Perseroan juga menerapkan prinsip "Kenali Nasabah Anda".

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

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

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

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

1. **Risk Identification:** The Company is identifying risks, including risks inherent in business activities carried out by Division/Department/Work Unit (Risk Owner) in collaboration with the Company's Risk Management Unit.
2. **Risk Measurement:** The Company has a risk measurement method, where risk is measured according to the business characteristics and complexities.
3. **Risk Control:** The Company has been conducting risk control to learn about the effectivity of risk management implementation by considering the risk measurement results, including implementing the risk mitigation strategy.
4. **Risk Monitoring:** The Company is conducting an overall monitoring on the measurement results and risk control.

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

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

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

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

1. **Tata Kelola Risiko**
   a. Pembentukan Unit Kerja Aksi Keuangan Berkelanjutan.
   b. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi terhadap penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan.
   c. Dewan Komisaris dan Direksi memiliki *awareness* dan pemahaman yang baik mengenai manajemen risiko.
   d. Penetapan target Keuangan Berkelanjutan yang telah ditentukan sejalan dengan Rencana Bisnis Perseroan 2023.
   e. Konsistensi dalam menerapkan strategi bisnis, program bisnis, dan produk bisnis yang lebih komprehensif untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik.

2. **Kerangka Manajemen Risiko**
   a. Kerangka kerja dan tata kelola manajemen risiko menggunakan Pendekatan Pertahanan Tiga Lapis (*Three Lines of Defence*).
   b. Strategi manajemen risiko yang searah dengan tingkat risiko dan kecukupan perangkat organisasi dalam mendukung terlaksananya manajemen risiko secara efektif, termasuk kejelasan wewenang dan tanggung jawab.
   c. RAKB akan disusun oleh Direksi bersama dengan Unit Aksi Keuangan Berkelanjutan sejalan dengan sasaran strategis perusahaan asuransi secara keseluruhan, serta telah disosialisasikan dengan baik pada seluruh level organisasi.
   d. Menjaga seluruh kebijakan dan prosedur kegiatan usaha dalam melaksanakan prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan sejalan dengan Kerangka Manajemen Risiko Perseroan yang telah ditetapkan oleh Direksi.

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

1. **Risk Governance**
   a. Establishment of a Sustainable Finance Action Unit.
   b. Active supervision of the Board of Commissioners and Board of Directors on the implementation of Sustainable Finance Actions.
   c. The Board of Commissioners and Board of Directors own good awareness and understanding of risk management.
   d. Determination of Sustainable Finance targets that have been determined in line with the Company's 2023 Business Plan.
   e. Consistency in implementing more comprehensive business strategies, business programs, and business products to achieve better performance.

2. **Risk Management Framework**
   a. The risk management framework and governance use the Three Lines of Defence Approach.
   b. A risk management strategy that is in line with the level of risk and adequacy of organizational tools in supporting the implementation of an effective risk management, including clarity of authority and responsibility.
   c. RAKB will be prepared by the Board of Directors with the Sustainable Financial Action Unit in line with the insurance company's overall strategic objectives, and has been well disseminated at all levels of the organization.
   d. Maintain all business activities policies and procedures in the implementation of Sustainable Finance principles in line with the Company's Risk Management Framework that has been established by the Board of Directors.

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

Jenis Risiko dan Upaya Mitigasi

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

Types of Risks and Mitigation Efforts

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

Risiko Strategis **Strategic Risk**	
Penjelasan Explanation	Risiko yang diakibatkan dari ketidaktepatan Perseroan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan keputusan strategis. Risks resulting from the Company's inaccuracy in making and/or implementing strategic decisions.
Pengukuran Risiko Risk Measurement	Perseroan melakukan uji coba *stress testing* terhadap berbagai indikator atau parameter yang terkait dengan strategi bisnis. The Company conducts stress testing on various indicators or parameters related to business strategy.
Mitigasi Mitigation	Perseroan telah memiliki sistem pengendalian risiko yang terkait dengan keputusan strategis, serta memiliki Komite Manajemen Risiko yang bertanggung jawab dalam menyampaikan laporan penyimpangan kepada Direksi. The Company already has a risk control system related to strategic decisions, and has a Risk Management Committee.
Risiko Operasional **Operational Risk**	
Penjelasan Explanation	Risiko yang diakibatkan dari kegiatan operasional Perseroan yang tidak dapat berjalan optimal. Risks resulting from the Company's non-optimal operational activities.
Pengukuran Risiko Risk Measurement	Perseroan melakukan pertimbangan dan pengukuran terhadap berbagai indikator atau parameter yang terkait dengan operasional Perseroan. The Company considers and measures various indicators or parameters related to the Company's operations.
Mitigasi Mitigation	Perseroan memastikan bahwa teknologi informasi, data-data penting, keamanan dari pemrosesan data, dan praktik operasional lainnya telah andal untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan manusia. Langkah ini juga didukung dengan penerapan ISO 9001 tentang Sistem Manajemen Mutu dan ISO 27001 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi sehingga mitigasi risiko terkait operasional dapat berjalan lebih optimal. The Company ensures that information technology, important data, security of data processing, and other operational practices are reliable to reduce the possibility of human error. This step is also supported by the implementation of ISO 9001 on Quality Management System and ISO 27001 on Information Security Management System so that operational-related risk mitigation can run more optimally.
Risiko Asuransi **Insurance Risk**	
Penjelasan Explanation	Risiko yang diakibatkan dari kegagalan Perseroan untuk memenuhi kewajiban kepada nasabah. Risks resulting from the Company's failure to fulfill obligations to customers.
Pengukuran Risiko Risk Measurement	Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kemampuan pemenuhan kewajiban kepada nasabah. The Company uses several indicators or parameters to measure the level of ability to fulfill obligations to customers.
Mitigasi Mitigation	Perseroan memiliki panduan untuk melakukan pemantauan besarnya risiko asuransi, serta satuan kerja khusus yang bertanggung jawab dalam mengendalikan risiko asuransi. The Company already has guidelines for monitoring the magnitude of insurance risk, and establishing a special unit responsible for controlling insurance risk.
Risiko Kredit **Credit Risk**	
Penjelasan Explanation	Risiko yang diakibatkan dari kegagalan pihak lain untuk memenuhi kewajiban kepada Perseroan. Risks resulting from the failure of other parties to fulfill obligations to the Company.
Pengukuran Risiko Risk Measurement	Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kesehatan piutang, investasi, dan reasuransi. The Company uses several indicators or parameters to measure the soundness level of the Company's receivables, investments, and reinsurance.
Mitigasi Mitigation	Perseroan memastikan bahwa fungsi pengelolaan dana telah berfungsi memadai, serta menjaga eksposur risiko kredit. The Company ensures that the fund management function is working adequately, and maintains credit risk exposure.
Risiko Pasar **Market Risk**	
Penjelasan Explanation	Risiko yang diakibatkan dari perubahan kondisi pasar sehingga memengaruhi posisi aset, liabilitas, dan ekuitas. Risks resulting from changes in market conditions that affect the assets, liabilities, and equity positions.
Pengukuran Risiko Risk Measurement	Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter dalam mengukur kondisi pasar, seperti nilai tukar, dan dampaknya terhadap keuangan Perseroan. The Company uses several indicators or parameters in measuring market conditions, such as exchange rates, and their impact on the Company's finances.

Mitigasi Mitigation	Perseroan secara berkala melakukan pengkajian ulang terhadap instrumen investasi, serta menetapkan langkah-langkah pencegahan dan pengendalian terjadinya kerugian risiko pasar yang lebih besar. The Company periodically reviews investment instruments, as well as establishes preventive and control measures to avoid greater market risk losses.
Risiko Likuiditas Liquidity Risk	
Penjelasan Explanation	Risiko yang diakibatkan dari ketidakmampuan Perseroan dalam memenuhi kewajiban yang jatuh tempo. Risks resulting from the Company's inability to pay its maturing obligations.
Pengukuran Risiko Risk Measurement	Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter dalam mengukur tingkat kesehatan likuiditas dan aset. The Company uses several indicators or parameters to measure the soundness level of the Company's liquidity and assets.
Mitigasi Mitigation	Perseroan menetapkan beberapa strategi dalam mengurangi potensi gagal bayar, serta menganalisis perubahan posisi likuiditas. Selain itu, Perseroan memiliki aset likuid berkualitas tinggi dengan jumlah yang cukup. The Company determines several strategies to reduce the potential for default, as well as analyzes changes in liquidity position. In addition, the Company has sufficient high quality liquid assets.
Risiko Hukum Legal Risk	
Penjelasan Explanation	Risiko yang diakibatkan dari tuntutan hukum terhadap Perseroan dan/atau kelemahan aspek yuridis. Risks resulting from lawsuits against the Company and/or weaknesses in the juridical aspects.
Pengukuran Risiko Risk Measurement	Perseroan menggunakan pendekatan secara kuantitatif maupun kualitatif dalam mengukur risiko hukum. The Company uses both quantitative and qualitative approaches in measuring legal risk.
Mitigasi Mitigation	Perseroan melakukan sistem pengendalian internal yang menyeluruh pada proses manajemen risiko hukum melalui proses kaji ulang secara berkala. The Company carries out a comprehensive internal control system in the legal risk management process through periodic reviews.
Risiko Kepatuhan Compliance Risk	
Penjelasan Explanation	Risiko yang diakibatkan dari ketidakmampuan dalam mematuhi dan/atau melaksanakan peraturan perundang-undangan serta ketentuan yang berlaku bagi Perseroan. Risks resulting from the Company's inability to comply with and/or implement the laws and regulations that apply to the Company.
Pengukuran Risiko Risk Measurement	Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter pengukuran terhadap pelanggaran yang berpotensi terjadi serta sanksi atas pelanggaran tersebut. The Company uses several indicators or measurement parameters for potential violations and sanctions for these violations.
Mitigasi Mitigation	Perseroan memiliki sistem pengendalian risiko dengan mengacu pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan, serta disesuaikan dengan eksposur risiko maupun tingkat risiko yang akan diambil (*risk appetite*) dan toleransi risiko (*risk tolerance*). The Company has a risk control system by referring to established policies and procedures, and adjusted to the risk exposure, risk appetite, and risk tolerance.
Risiko Reputasi Reputation Risk	
Penjelasan Explanation	Risiko yang diakibatkan dari menurunnya kepercayaan pemangku kepentingan terhadap Perseroan. Risks resulting from the decline of the stakeholder trust in the Company.
Pengukuran Risiko Risk Measurement	Perseroan menggunakan beberapa indikator atau parameter pengukuran terhadap reputasi, kredibilitas, hingga eksposur pemberitaan negatif terhadap Perseroan. The Company uses several indicators or measurement parameters on the Company's reputation, credibility, and exposure to negative news about the Company.
Mitigasi Mitigation	Perseroan menindaklanjuti dan mengatasi adanya keluhan dari pemangku kepentingan, serta mengembangkan mekanisme yang andal dalam melakukan tindakan pengendalian risiko reputasi. The Company follows up and resolves complaints from the stakeholders, and develops reliable mechanisms in taking action to control its reputational risk.

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

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

Pengelolaan Anti Korupsi dan Gratifikasi
Anti-Corruption and Gratuity Management

Kebijakan anti korupsi dan gratifikasi LGI telah dituangkan dalam Kode Etik dan Tanggung Jawab Profesi yang wajib dipatuhi oleh seluruh karyawan. Penerapan Kebijakan Anti Korupsi dan Gratifikasi bertujuan untuk memastikan kegiatan usaha LGI tidak melanggar hukum, termasuk tindakan seperti suap atau penggunaan dana yang tidak etis. Di tahun 2023, sosialisasi Kode Etik dan Tanggung Jawab Profesi yang turut membahas mengenai Anti Korupsi dan Gratifikasi dilaksanakan pada tanggal 13 Februari 2023.

LGI's anti-corruption and gratuity policy is outlined in the Professional Code of Ethics and Responsibility, which all employees must comply with. The implementation of Anti-Corruption and Gratuity Policy aims to ensure that LGI's business activities do not violate the law, including actions such as bribery or unethical use of funds. In 2023, the dissemination of Professional Code of Ethics and Responsibility also discussed Anti-Corruption and Gratuity, which was held on February 13th, 2023.

Sistem Pelaporan Pelanggaran
Whistleblowing System

LGI telah menerapkan sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*/WBS) yang memungkinkan pemangku kepentingan untuk melaporkan tindakan tidak etis, praktik *fraud*, kecurangan, atau pelanggaran hukum di lingkungan Perseroan. Pelaporan dapat dilakukan melalui formulir WBS yang tersedia di portal Perseroan dengan melampirkan bukti-bukti pendukung. LGI menjamin kerahasiaan identitas pelapor sekaligus memberikan pelindungan terhadap pelapor.

LGI has implemented a whistleblowing system (WBS), which allows stakeholders to report unethical actions, fraud practices, fraudulent, or violations of the law within the Company. Reporting can be filed through the WBS form available on the Company's portal by attaching supporting evidence. LGI guarantees the confidentiality of the whistleblower's identity while providing protection to the whistleblower.

Pada tahun 2023, LGI tidak menerima laporan pengaduan pelanggaran terkait *fraud*/kecurangan yang dilakukan oleh karyawan LGI maupun terjadi di lingkungan bisnis LGI.

In 2023, LGI did not receive any reports of violations related to fraud committed by LGI employees or occurring in the LGI business environment.

Tantangan Penerapan Prinsip Keberlanjutan dan Strategi ke Depan [POJK E.5]
Challenges in the Implementation of Sustainability Principles and Future Strategies

Komitmen LGI untuk terus berupaya melaksanakan prinsip keberlanjutan dalam aktivitas bisnis disertai dengan beberapa tantangan yang berasal dari internal dan eksternal. Adapun tantangan yang dihadapi dan strategi yang ditempuh dalam penerapan prinsip keberlanjutan diuraikan sebagai berikut.

LGI's commitment to implementing sustainability principles in business activities is accompanied by several challenges originating from internal and external sources. The challenges faced and strategies pursued in implementing sustainability principles are described below.

Tantangan Penerapan Prinsip Keberlanjutan Challenges in Implementing Sustainability Principles	Strategi untuk Mengatasi Strategies to Overcome
Internal / Internal	
Keterbatasan pemahaman karyawan tentang prinsip-prinsip keberlanjutan. Employees' limited understanding of sustainability principles.	Meningkatkan program pelatihan tentang keberlanjutan kepada karyawan. Improving training programs on sustainability for employees.
Implementasi aspek ESG secara menyeluruh di lingkungan Perseroan. Comprehensive implementation of ESG aspects within the Company.	Menerapkan aspek ESG pada KPI serta manajemen risiko berbasis ESG. Applying ESG aspects to KPIs and ESG-based risk management.
Membangun model bisnis berkelanjutan, termasuk inovasi produk dan proses yang ramah lingkungan. Building sustainable business models, including environmentally friendly product and process innovation.	Menerapkan konsep ESG dalam kegiatan bisnis utama LGI melalui promosi digitalisasi dan implementasi program keberlanjutan serta menerapkan budaya ramah lingkungan pada setiap aktivitas karyawan. Implementing ESG concept in LGI's main business activities through promoting digitalization, conducting sustainability programs, and applying an environmentally friendly culture in every employee activity.
Diperlukan proses yang panjang untuk menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan secara optimal dan berkelanjutan. A long process is required to optimally and sustainably implement sustainability principles.	Melakukan *benchmarking* dengan perusahaan lain dalam industri asuransi untuk mengadopsi praktik terbaik keberlanjutan. Benchmarking with other companies in the insurance industry to adopt sustainability best practices.
Eksternal / External	
Perkembangan kebijakan dari regulator yang berpotensi memengaruhi kegiatan operasional. Policy developments from regulators that have the potential to influence operational activities.	Mengikuti sosialisasi regulator dan menganalisis kesesuaian kebijakan. Participating in regulatory dissemination and analyzing policy conformity.
Pelindungan konsumen dan masyarakat menjadi salah satu aspek yang menjadi perhatian lebih dari pemangku kepentingan. Protecting consumers and the public is one aspect that is of greater concern to stakeholders.	Membentuk Unit Pelindungan Konsumen dan Masyarakat sebagai unit yang bertugas untuk mengelola fasilitas layanan dan pengaduan konsumen. Establishing a Consumer and Community Protection Unit as a unit tasked with managing service facilities and consumer complaints.
Rendahnya penetrasi industri asuransi dan perlu inovasi dalam hal pemasaran dan pengembangan produk. Low penetration of insurance industry and the need for innovation in terms of marketing and product development.	Melakukan riset dan pengembangan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Conducting product research and development in accordance with customer needs.
Kurangnya pemahaman masyarakat tentang praktik bisnis yang berkelanjutan. Lack of public understanding of sustainable business practices.	Melaksanakan program edukasi literasi keuangan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Implementing financial literacy education programs to increase public awareness.

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

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

MENJAGA KEBERLANJUTAN EKONOMI
Maintaining Economic Sustainability

"LGI senantiasa berupaya memberikan kontribusi kepada seluruh pemangku kepentingan melalui penyediaan produk dan layanan asuransi yang inklusif. Komitmen ini juga menjadi fondasi bagi LGI dalam memperkuat fundamental bisnis, sehingga diharapkan mampu mendorong pencapaian kinerja ekonomi yang berkelanjutan."

"LGI always strives to contribute to all stakeholders through the provision of inclusive insurance products and services. This commitment is also the foundation for LGI in strengthening business fundamentals, and therefore, it is expected to encourage the achievement of sustainable economic performance."

Keberlanjutan Aspek Ekonomi
Economic Aspect Sustainability

LGI terus berfokus untuk membangun fundamental bisnis yang kokoh, sehingga mampu mencapai hasil kinerja yang stabil di tengah berbagai tantangan bisnis. Untuk membangun fondasi bisnis yang kuat, LGI melakukan berbagai inovasi produk dan layanan sehingga mampu menghadirkan dukungan dan pelindungan bagi masyarakat, baik aspek pelindungan produk asuransi kesehatan maupun non-kesehatan.

LGI continues to focus on building solid business fundamentals, so as to achieve stable performance results amid various business challenges. To build a strong business foundation, LGI carries out various product and service innovations to provide support and protection for the community, both aspects of protection for health and non-health insurance products.

Pencapaian Target dan Realisasi [POJK F.2]

Keberlangsungan usaha LGI dapat diukur melalui pencapaian kinerja ekonomi yang melibatkan aspek operasional dan keuangan. Kinerja ekonomi juga memperhitungkan manfaat nilai ekonomi bagi pemangku kepentingan. Oleh karena itu, LGI terus berupaya menjaga dan meningkatkan kinerja operasional serta keuangan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Berikut informasi pencapaian LGI dalam 3 tahun terakhir.

Target Achievements and the Realization [POJK F.2]

LGI's business sustainability can be measured through the achievement of economic performance involving operational and financial aspects. Economic performance also considers the benefits of economic value for stakeholders. Therefore, LGI continues to maintain and improve operational and financial performance to achieve the targets set. The following is information on LGI's achievements in the last 3 years.

Perbandingan Target dan Realisasi Tahun 2021 — 2023
Comparison of Targets and Realizations for 2021 — 2023

(dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)

Uraian Description	2023			2022			2021		
	Realisasi Realization	Target	Pencapaian Achievement (%)	Realisasi Realization	Target	Pencapaian Achievement (%)	Realisasi Realization	Target**	Pencapaian Achievement (%)
Jumlah Aset Total Assets	2.769,43	3.061,77	90,45	3.035,24*	2.963,44	102,42*	2.924,16*	3.013,49	97,04*
Jumlah Liabilitas Total Liabilities	1.925,68	2.243,27	85,84	2.305,09*	2.098,18	109,86*	2.073,97*	2.026,86	102,32*
Jumlah Ekuitas Total Equity	843,74	818,50	103,08	730,14	865,26	84,38	850,19	986,64	86,17
Pendapatan Revenue	3.019,68	2.229,87	135,42	2.076,12	1.808,69	114,78	1.708,88	1.334,98	128,01

* Data disajikan kembali. / Data restated.
** Belum menerapkan PSAK 71. / Not yet implementing PSAK 71.

Uraian Description	2023			2022			2021		
	Realisasi Realization	Target	Pencapaian Achievement (%)	Realisasi Realization	Target	Pencapaian Achievement (%)	Realisasi Realization	Target**	Pencapaian Achievement (%)
Premi Bruto Gross Premiums	3.474,31	2.773,97	125,25	2.670,79	2.619,84	101,94	2.167,28	1.725,00	125,64
Klaim Bruto Gross Claims	2.957,74	2.306,02	128,26	1.978,04	1.610,23	122,84	1.440,78	700,98	205,54
Hasil *Underwriting* Underwriting Income	158,33	210,77	75,12	275,09	373,56	73,64	315,25	285,47	110,43
Laba Tahun Berjalan Profit for the Year	24,89	31,99	77,81	73,84	106,30	69,46	33,16	120,62	27,49

* Data disajikan kembali. / Data restated.
** Belum menerapkan PSAK 71. / Not yet implementing PSAK 71.

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

Saat ini, LGI belum memiliki atau menjalankan program investasi secara langsung yang ditujukan kepada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan keuangan berkelanjutan. Oleh karena itu, tidak ada informasi terkait mengenai perbandingan target versus kinerja portofolio, target pembiayaan, dan/atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan keuangan berkelanjutan dimaksud.

Strategi investasi yang diterapkan oleh LGI adalah dengan tetap mengedepankan prinsip kehati-hatian serta manajemen risiko di dalam melakukan keputusan investasi. Hal ini tercermin dari sebagian besar instrumen investasi yang ditempatkan oleh LGI dalam bentuk penyertaan di obligasi pemerintah (*government bond*), baik secara langsung maupun melalui reksa dana.

Ke depan, LGI memiliki rencana untuk dapat memperluas portofolio investasi dengan merealisasikan rencana investasi yang tertuju kepada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan keuangan berkelanjutan, seperti halnya terkait dengan *green energy* dan beberapa investasi terkait dengan program-program pemerintah yang terkait hal di atas. LGI bertekad untuk terus memberikan dukungan dan ikut berpartisipasi di dalam penggunaan misi pemerintah menyukseskan kebijakan transformasi menuju *green energy*, termasuk beberapa program pemerintah yang terkait dengan kebijakan hilirisasi di dalam meningkatkan manfaat ekonomi yang lebih baik di dalam pertumbuhan ekonomi berkelanjutan.

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

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

Currently, LGI does not have or run a direct investment program aimed at financial instruments or projects in line with sustainable finance. Therefore, there is no related information on the comparison of portfolio targets versus performance, financing targets, and/or investment in financial instruments or projects in line with sustainable finance.

The investment strategy implemented by LGI is to continue to prioritize the principle of prudence and risk management in making investment decisions. This is reflected in the majority of investment instruments placed by LGI in the form of investments in government bonds, either directly or through mutual funds.

In the future, LGI plans to expand its investment portfolio by realizing investment plans aimed at financial instruments or projects in line with sustainable finance, such as those related to green energy and several investments related to government programs related to the above. LGI is determined to continue to provide support and participate in the use of the government's mission to make the transformation policy towards green energy a success, including several government programs related to downstream policies in increasing better economic benefits in sustainable economic growth.

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

Selain itu, LGI juga telah melakukan investasi melalui penempatan-penempatan deposito pada lembaga keuangan yang memiliki pengelolaan aspek-aspek keberlanjutan yang baik dengan dibuktikan melalui perolehan ESG *Score* yang tinggi dari lembaga independen. Pada tahun 2023, dari beberapa lembaga keuangan yang memiliki ESG *Score* tinggi, LGI memfokuskan pada lembaga-lembaga keuangan yang dinilai memiliki pengelolaan ESG yang lebih baik dan imbal hasil terbaik, seperti Bank BRI, Bank Raya Agro, dan CIMB Niaga. Proyeksi serta realisasi investasi pada lembaga keuangan dengan ESG *Score* tinggi diuraikan sebagai berikut.

Apart from that, LGI has also invested through time deposit placements in financial institutions that have good management of sustainability aspects as proven by obtaining high ESG Scores from independent institutions. In 2023, from several financial institutions that have high ESG Scores, LGI focused on financial institutions deemed to have better ESG management and the best returns, such as Bank BRI, Bank Raya Agro, and CIMB Niaga. Projections and realization of investment in financial institutions with high ESG Scores are described as follows.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Proyeksi Projections	Realisasi Realization	Pencapaian (%) Achievement (%)
277.750,00	185.281,62	66,71

Distribusi Kinerja Ekonomi
Economic Performance Distribution

LGI berupaya memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan melalui distribusi nilai ekonomi di setiap tahunnya. Berikut informasi distribusi nilai ekonomi LGI dalam 3 tahun terakhir.

LGI strives to provide benefits to stakeholders through the distribution of economic value every year. The following is information on the distribution of LGI's economic value in the last 3 years.

(dalam miliar Rupiah / in billion Rupiah)

Uraian	Periode Pelaporan / Reporting Period			Description
	2023	2022	2021	
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan / Direct Economic Value Generated				
Penerimaan Premi	3.687,33	2.641,69	2.200,37	Premium Income Received
Penerimaan Klaim Reasuransi	316,88	254,34*	206,27	Reinsurance Claims Received
Hasil Penjualan dan Pencairan Investasi	3.337,67	1.549,07	1.242,33	Proceeds from Sale and Redemption of Investments
Penerimaan Bunga	38,69	8,81	21,62	Interest Income Received
Penerimaan Dividen	0,08	0,81	0,15	Dividend Income Received
Penerimaan Reksa Dana	4,78	16,49	9,70	Mutual Fund Income Received
Penerimaan Sewa	0,11	0,30	0,60	Rent Received
Hasil Penjualan Aset Tetap	2,80	1,62	4,70	Proceeds from Fixed Assets
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	7.388,34	**4.473,13**	**3.685,74**	**Total Direct Economic Value Generated**
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan / Economic Value Distributed				
Pembayaran Klaim kepada Nasabah	2.961,44	1.980,32	1.431,60	Claims Paid to Customer
Pembayaran Komisi	85,46	105,72	82,20	Commissions Paid
Pembayaran Premi Reasuransi	642,25	481,90*	484,71	Reinsurance Premium Paid
Pembayaran Beban Usaha	263,77	222,90	160,65	Operating Expenses Paid
Pembayaran Pajak kepada Pemerintah	1,52	5,41	17,15	Taxed Paid to the Government

* Data disajikan kembali. / Data restated.

Uraian	Periode Pelaporan / Reporting Period			Description
	2023	2022	2021	
Penempatan Investasi	3.448,56	1.461,26	1.389,27	Placement of Investments
Perolehan Aset Tetap	7,01	8,41	11,11	Acquisition of Fixed Assets
Pembelian Piranti Lunak Komputer	-	1,06	3,53	Acquisition of Computer Software
Pembayaran Dividen kepada Pemegang Saham	16,27	99,95	41,83	Dividends Paid to the Shareholders
Pembayaran Kembali atas Liabilitas Sewa	1,61	1,61	1,33	Repayment of Lease Liabilities
Pembayaran Lain-Lain — Neto	58,94	93,94	56,97	Other Payments — Net
Pengeluaran untuk Masyarakat	0,11	0,09	0,34	Expenditure for the Community
Pengeluaran untuk Lingkungan Hidup	0,16	0,14	0,10	Expenditure for the Environment
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	7.487,08	**4.462,71***	**3.680,79**	**Total Economic Value Distributed**
Nilai Ekonomi yang Ditahan	(98,74)	**10,42**	**4,95**	**Economic Value Retained**

* Data disajikan kembali. / Data restated.

Kerja Sama yang Saling Menguntungkan
Mutual Cooperation

LGI menjaga hubungan baik dengan mitra usaha untuk memperoleh pengadaan barang dan jasa yang berkualitas dan sesuai dengan persyaratan yang diharapkan. Informasi jumlah mitra usaha yang terlibat dalam memenuhi kebutuhan operasional LGI dalam 3 tahun terakhir diuraikan sebagai berikut.

LGI maintains good relationships with business partners to obtain the procurement of quality goods and services in accordance with the expected requirements. Information on the number of business partners involved in meeting LGI's operational needs in the last 3 years is described below.

Uraian Description	2023		2022		2021	
	Jumlah Perusahaan Total Companies	Persentase Percentage (%)	Jumlah Perusahaan Total Companies	Persentase Percentage (%)	Jumlah Perusahaan Total Companies	Persentase Percentage (%)
Pemasok Lokal Local Suppliers	34	32,70	27	27,00	17	32,08
Pemasok Nasional National Suppliers	70	67,30	73	73,00	36	67,92
Jumlah Total	104	100,00	**100**	**100,00**	**53**	**100,00**

Mekanisme Pengaduan Masalah Mitra Usaha

Mitra usaha LGI dapat mengajukan laporan pengaduan jika terdapat pelanggaran dalam kontrak pengadaan barang atau jasa. Laporan pengaduan dapat disampaikan melalui Departemen terkait yang berhubungan langsung dengan mitra usaha yang bersangkutan. LGI tidak menerima laporan pengaduan terkait masalah dalam pengadaan barang atau jasa dari mitra usaha yang bersifat material dan signifikan dalam 3 tahun terakhir.

Complaint Mechanism for Business Partner Problem

LGI's business partners can file a complaint report if there is a violation of the goods or services procurement contract. Complaint reports can be filed through the relevant Department that is directly related to the business partner concerned. LGI has not received any complaint reports on problems in procuring goods or services from business partners that are material and significant in the last 3 years

MENINGKATKAN KUALITAS INSAN LGI
Improving the Quality of LGI People

"LGI berkomitmen untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan seluruh karyawan melalui pemenuhan hak dan kesejahteraan karyawan. Selain itu, LGI juga menghargai dan menjunjung tinggi keberagaman dan kesetaraan untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif bagi seluruh insan terbaik Perseroan."

"LGI is committed to maintaining harmonious relationships with all employees through the fulfillment of employee rights and welfare. In addition, LGI also values and upholds diversity and equality to create an inclusive work environment for all of the Company's best people."

Ketenagakerjaan
Employment

LGI menganggap karyawan sebagai aset utama yang memainkan peran penting dalam kesuksesan Perseroan. Oleh karena itu, LGI berkomitmen untuk membangun hubungan industrial yang harmonis dengan memperlakukan karyawan secara adil sesuai dengan kontrak kerja yang disepakati. Pengelolaan karyawan di LGI juga mematuhi regulasi yang berlaku, termasuk Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan beserta turunannya dan kebijakan-kebijakan internal LGI.

LGI considers employees as key assets that play an important role in the Company's success. Therefore, LGI is committed to building harmonious industrial relations by treating employees fairly in accordance with the agreed employment contract. Employee management at LGI also complies with applicable regulations, including Law No. 13 of 2003 on Manpower and its derivatives and LGI's internal policies.

Selain itu, pengelolaan karyawan yang bertanggung jawab merupakan bagian dari komitmen LGI dalam mendukung SDGs, terutama poin 8 yang berkaitan dengan pekerjaan yang layak, pertumbuhan ekonomi, pelatihan, pendidikan, dan perlindungan hak-hak tenaga kerja.

Furthermore, accountable employee management is part of LGI's commitment to supporting the SDGs, especially point 8 relating to decent work, economic growth, training, education, and protection of labor rights.

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

LGI menciptakan lingkungan kerja inklusif untuk karyawan dari latar belakang yang beragam, dengan keyakinan bahwa keberagaman memicu kreativitas dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Setiap karyawan diperlakukan setara tanpa memandang latar belakang etnis, jenis kelamin, pendidikan, agama, dan lainnya, dalam semua aspek termasuk rekrutmen, remunerasi, penilaian kinerja, dan pengembangan karier. Adapun data keberagaman karyawan LGI ditunjukkan sebagai berikut.

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

LGI creates an inclusive work environment for employees from diverse backgrounds, with the belief that diversity sparks creativity and improves overall performance. Every employee is treated equally regardless of ethnic background, gender, education, religion, and others, in all aspects including recruitment, remuneration, performance assessment, and career development. LGI's employee diversity data is shown below.

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

Uraian Description	2023		2022		2021	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Karyawan Tetap Permanent Employee	172	187	165	177	156	170
Karyawan Kontrak Contract Employee	44	75	40	69	42	63
Jumlah Total	216	262	**205**	**246**	**198**	**233**

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

Uraian Description	2023		2022		2021	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
21 — 30 tahun 21 — 30 years old	95	155	100	155	97	147
31 — 40 tahun 31 — 40 years old	80	77	66	66	64	60
≥41 tahun ≥41 years old	41	30	39	25	37	26
Jumlah Total	216	262	**205**	**246**	**198**	**233**

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

Uraian Description	2023		2022		2021	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Kantor Pusat Head Office	161	214	143	194	146	196
Kantor di Luar Kantor Pusat External Office Head Office	55	48	62	52	52	37
Jumlah Total	216	262	**205**	**246**	**198**	**233**

Komposisi Karyawan berdasarkan Gender dan Level Organisasi [POJK C.3]
Composition of Employees based on Gender and Organizational Level

Uraian Description	2023		2022		2021	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Officer (Termasuk *Menial*) Officer (Including Menial)	89	156	86	145	82	139
Senior Officer	72	64	68	63	73	62
GM Manajer GM Manager	50	42	48	38	39	32

Uraian Description	2023		2022		2021	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Direktur Director	5	-	3	-	4	-
Jumlah Total	216	262	**205**	**246**	**198**	**233**

Komposisi Karyawan berdasarkan Gender dan Jenjang Pendidikan [POJK C.3]
Composition of Employees based on Gender and Education Level

Uraian Description	2023		2022		2021	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
SMA High School	4	3	3	3	4	3
Diploma	23	50	24	51	28	55
Sarjana Bachelor	174	194	165	180	158	169
Magister Master	15	15	13	12	8	6
Jumlah Total	216	262	**205**	**246**	**198**	**233**

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

LGI berkomitmen untuk memenuhi seluruh ketentuan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan, termasuk di dalamnya usia pekerja. Oleh karena itu, LGI tidak mempekerjakan anak di bawah umur. Adapun syarat usia minimum calon karyawan LGI adalah 18 tahun. Sementara itu, untuk menghindari praktik kerja paksa di lingkungan kerja, LGI telah menentukan jam kerja yang disesuaikan dengan peraturan yang berlaku dan disampaikan kepada karyawan pada saat penandatanganan kontrak kerja.

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

LGI is committed to complying with all provisions relating to employment, including not employing minors. The minimum age requirement for prospective LGI employees is 18 years. Whereas, to avoid forced labor practices in the work environment, LGI has determined working hours that are adjusted to applicable regulations and conveyed to employees at the time of signing employment contract.

Pengembangan Kompetensi Karyawan [POJK F.22]

LGI meyakini bahwa kesinambungan usaha tergantung pada kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan tantangan industri yang kompleks dan kompetitif. Oleh karenanya, LGI secara konsisten melaksanakan program pengembangan kompetensi melalui pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kompetensi, keahlian, dan kinerja karyawan. LGI juga telah lebih banyak melibatkan karyawan sebagai pembicara dalam berbagai program pengembangan kompetensi. Hal ini tidak hanya dapat meningkatkan *communication skill* dan efektivitas materi program pengembangan kompetensi, melainkan juga dapat meningkatkan hubungan positif di antara karyawan melalui *sharing knowledge*.

Employee Competency Development [POJK F.22]

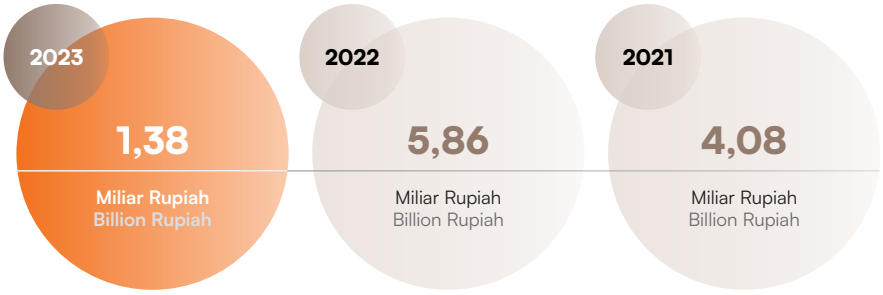
LGI believes that business sustainability depends on employees' ability to adapt to the challenges of a complex and competitive industry. Therefore, LGI consistently implements competency development programs through training aimed at improving the quality of employee competence, expertise, and performance. LGI has also involved more employees as speakers in various competency development programs. This not only improves communication skills and effectiveness of competency development program materials, but also increases positive relationships among employees through knowledge sharing.

Pengembangan kompetensi yang diikuti karyawan LGI dalam 3 tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

Competency development programs attended by LGI employees in the last 3 years are shown below.

Jenis Pelatihan Type of Certification	Jumlah Kegiatan Pelatihan (Program) Number of Training Activities (Programs)			Jumlah Peserta (Orang) Number of Participants (Person)		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Technical	123	107	126	1.537	1.725	1.526
Softskill	17	16	12	806	658	1.061
Mandatory	14	8	-	78	77	-
Jumlah Total	154	**131**	**138**	2.421	**2.460**	**2.587**

Biaya Kegiatan Pengembangan Kompetensi
Cost of Competency Development Activities

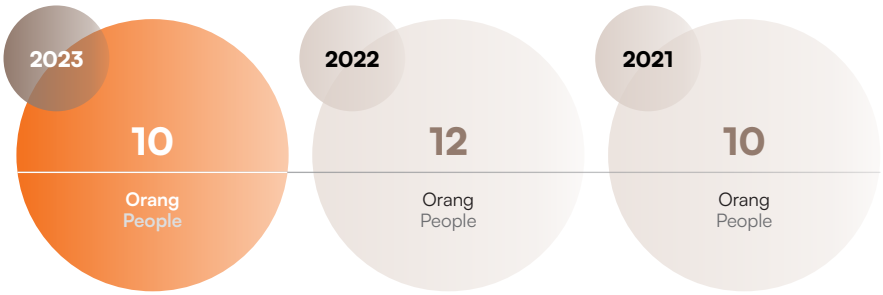


Pendidikan Aktuaris bagi Karyawan [POJK F.22]

LGI mengikutsertakan karyawan dalam pendidikan aktuaris yang bertujuan untuk mendukung kegiatan operasional LGI, terutama dalam pengukuran manajemen risiko asuransi. Pelaksanaan pendidikan aktuaris juga bertujuan untuk mendukung Program 1.000 Aktuaris yang digagas oleh Otoritas Jasa Keuangan. Pencapaian yang telah Perseroan lakukan selama 3 tahun terakhir untuk menugaskan dan memfasilitasi karyawan dalam program tersebut disajikan sebagai berikut.

Actuary Education for Employees [POJK F.22]

LGI includes employees in actuary education, which aims to support LGI's operational activities, especially in measuring insurance risk management. The actuary education also aims to support the 1,000 Actuary Program initiated by the Financial Services Authority. The Company's achievements over the past 3 years in assigning and facilitating employees in the program are presented below.



Sertifikasi [POJK F.22]

LGI melaksanakan program sertifikasi bagi karyawan guna menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan. Sertifikasi keahlian yang telah dimiliki oleh karyawan diuraikan sebagai berikut.

Certification [POJK F.22]

LGI implements a certification program for employees to support the implementation of duties and responsibilities of each position. Employees' certification of expertise is described as follows.

Jenis Sertifikasi Type of Certification	Jumlah Karyawan Total Employees		
	2023	2022	2021
Ajun Ahli Asuransi Indonesia Kerugian (AAAIK) Adjunct Loss Insurance Expert	20	20	14
Ahli Asuransi Indonesia Kerugian (AAIK) Loss Insurance Expert	6	7	5
Certified in Risk Governance Professional (CRGP)	2	2	2
Certified Risk Management Professional (CRMP)	2	2	2
The Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF) (Assoc CIP)	11	11	11
The Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF) (Snr. Assoc CIP)	2	2	2
Ahli Manajemen Risiko Perusahaan (AMRP) Enterprise Risk Management Expert	2	2	2
Associate of the Society of Actuaries (ASAI)	3	3	1
Fellow Society of Actuaries of Indonesia (FSAI)	1	-	-
Qualified Risk Governance Professional (QRGP)	3	3	3
Certified Non Life Analyst (CNLA)	3	3	-
Wakil Manajer Investasi (WMI) Investment Manager Representative	1	1	1
Jumlah Total	56	**56**	**43**

Remunerasi [POJK F.20]

Pemenuhan tanggung jawab dan apresiasi LGI terhadap karyawan diberikan melalui remunerasi yang adil dan kompetitif. LGI menetapkan kebijakan pemberian remunerasi yang setara kepada karyawan pria dan wanita. Besaran nominal remunerasi juga senantiasa dievaluasi secara berkala agar sesuai dengan perkembangan Perseroan, industri sejenis, dan peraturan pemerintah. Berikut perbandingan remunerasi yang diberikan LGI dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) setempat.

Remuneration [POJK F.20]

The fulfillment of LGI's responsibility and appreciation towards employees is provided through fair and competitive remuneration. LGI establishes a policy of providing equal remuneration to male and female employees. The nominal amount of remuneration is also regularly evaluated to align with the development of the Company, similar industries, and government regulations. The following is a comparison of the remuneration provided by LGI with the local Provincial Minimum Wage (UMP).

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

Wilayah Region	Rasio Upah Karyawan Tetap Terendah dibandingkan Upah Minimum Provinsi Ratio of Lowest Permanent Employee's Wage to Provincial Minimum Wage (%)
DKI Jakarta	122,40
Balikpapan	195,53
Bandung	143,26
Kota Tangerang / Tangerang City	101,42
Kabupaten Bekasi / Bekasi District	136,25

Wilayah Region	Rasio Upah Karyawan Tetap Terendah dibandingkan Upah Minimum Provinsi Ratio of Lowest Permanent Employee's Wage to Provincial Minimum Wage (%)
Kuta	200,35
Makassar	136,59
Medan	151,76
Palembang	176,69
Pekanbaru	210,90
Semarang	173,18
Solo	101,18
Surabaya	107,17

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

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

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

Penilaian Kinerja Karyawan

LGI melakukan penilaian kinerja setiap tahun terhadap seluruh karyawan untuk mengevaluasi kinerja, meningkatkan kualitas kerja, dan mencapai target yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja dilakukan dengan asas keadilan tanpa diskriminasi jenis kelamin, agama, atau latar belakang karyawan. Dalam proses penilaian kinerja, LGI menggunakan aplikasi *Productivity Activity Dashboard* (PAD). Selanjutnya, hasil penilaian akan menjadi dasar dalam penentuan promosi, rotasi, atau demosi. Pada tahun 2023, hasil penilaian kinerja karyawan menunjukkan hasil yang baik seiring dengan rencana yang telah disusun terkait pengembangan SDM.

Employee Performance Assessment

LGI conducts annual performance assessment of all employees to evaluate performance, improve work quality, and achieve set targets. Performance assessments are carried out with the principle of fairness without discrimination of gender, religion, or employee background. In the performance assessment process, LGI uses the Productivity Activity Dashboard (PAD) application. Subsequently, the assessment results will be the basis for determining promotion, rotation, or demotion. In 2023, employees' performance assessment results showed good results in line with the prepared plans on HR development.

Cuti Melahirkan

LGI memberikan cuti melahirkan bagi karyawan wanita yang melahirkan (*maternity leave*) dan karyawan pria yang istrinya melahirkan (*paternity leave*) sesuai dengan peraturan pemerintah. Masa cuti *maternity leave* diberikan selama 3 bulan dengan 1,5 bulan sebelum dan setelah melahirkan serta *paternity leave* selama 2 hari. Karyawan wanita yang mengalami keguguran juga berhak atas istirahat selama 1,5 bulan atau sesuai dengan surat keterangan dokter kandungan atau bidan. Selama cuti melahirkan, LGI tetap memberikan gaji penuh dan hak-hak lainnya serta karyawan dapat kembali dan menduduki posisi sebelumnya setelah cuti berakhir.

Informasi terkait cuti yang diberikan LGI kepada karyawan selama tahun 2023 diungkapkan sebagai berikut.

Maternity Leave

LGI provides maternity leave for female employees who give birth (maternity leave) and male employees whose wives give birth (paternity leave) in accordance with government regulations. The maternity leave is given for 3 months, with 1.5 months before and after childbirth, and paternity leave for 2 days. Female employees who experience a miscarriage are also entitled to a 1.5 month rest or according to obstetrician or midwife's recommendation. During maternity leave, LGI continues to provide full salary and other rights and employees can return and occupy their previous positions after the leave ends.

Information related to leave granted by LGI to employees during 2023 is disclosed as follows.

Kategori Categoty	Pria Male	Wanita Female	Total
Karyawan yang Berhak Mendapat Cuti Employees Who are Entitled to Take Leave	85	65	150
Karyawan yang Mengambil Hak Cuti Employees Who Take Leave Rights	19	24	43
Karyawan yang Kembali Bekerja pada Periode Pelaporan setelah Cuti Berakhir Employees Who Return to Work in the Reporting Period after Leave Ends	17	21	38
Karyawan yang Kembali Bekerja setelah Cuti Berakhir, yang Masih Dipekerjakan 12 Bulan setelah Kembali Bekerja Employees Who Return to Work after Their Leave Ends, Who are Still Employed 12 Months after Returning to Work	17	21	38

Anti Pelecehan dan Diskriminasi

LGI melarang tegas pelecehan dan diskriminasi di lingkungan kerja dan mempromosikan budaya saling menghargai sebagaimana diatur dalam Etika dan Tanggung Jawab Profesi yang dimiliki Perseroan serta wajib dipatuhi oleh seluruh karyawan. Untuk melindungi karyawan dari perlakuan tidak diinginkan, LGI menyediakan sarana pengaduan dengan jaminan kerahasiaan. Laporan dapat disampaikan melalui *e-mail* atau WhatsApp kepada Tim *Talent Management*. Setiap laporan akan dilakukan verifikasi dan ditindaklanjuti dengan profesional. LGI juga memberikan dukungan dan pendampingan kepada korban dalam proses pengaduan. Selama 3 tahun terakhir, LGI tidak menerima laporan mengenai pelecehan atau diskriminasi di lingkungan kerja LGI.

Anti-Harassment and Discrimination

LGI strictly prohibits harassment and discrimination in the work environment and promotes a culture of mutual respect as stipulated in the Company's Professional Ethics and Responsibilities which all employees are required to comply with. To protect employees from unwanted treatment, LGI provides a complaint channel with a guarantee of confidentiality. Reports can be filed via e-mail or WhatsApp to the Talent Management Team. Each report will be verified and followed up professionally. LGI also provides support and assistance to victims in the complaint process. Over the past 3 years, LGI has not received any reports of harassment or discrimination in LGI's work environment.

Program Pensiun

LGI menghargai segenap karyawan yang telah mendedikasikan dirinya untuk berkembang bersama Perseroan. Oleh karena itu, LGI memberikan *benefit* serta berbagai program pensiun untuk memastikan kesejahteraan karyawan di masa purna tugas mereka sesuai dengan perjanjian kerja. Karyawan LGI pensiun pada usia 55 tahun dan diikutsertakan dalam program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan Jaminan Pensiun. Dana pensiun karyawan LGI dialokasikan ke perusahaan keuangan dan ditinjau setiap tahun oleh aktuaris eksternal untuk memastikan kecukupan dana tersebut.

Pension Program

LGI appreciates all employees who have dedicated themselves to grow with the Company. Therefore, LGI provides benefits and various pension programs to ensure employees' welfare in their retirement in accordance with the employment agreement. LGI employees retire at the age of 55 and are included in BPJS Employment Pension Insurance social security program. LGI's employee pension fund is allocated to a financial company and reviewed annually by an external actuary to ensure the funds adequacy.

Rencana Pengembangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Untuk tahun 2024, LGI telah menyusun rencana pengembangan organisasi dan SDM yang diuraikan sebagai berikut.

1. **Rencana Pengembangan Organisasi**
   a. Meningkatkan kompetensi karyawan melalui berbagai program pelatihan dan peningkatan kompetensi.
   b. Melakukan *assessment* potensi bagi karyawan baru untuk pemetaan potensi dan aspek pengembangan pada karyawan sehingga dapat diberikan berbagai kesempatan pengembangan diri yang tepat.
   c. Memberikan kesempatan pada karyawan, khususnya level *Head* dan *Division Head* untuk membuat proyek-proyek pengembangan organisasi yang sesuai dengan lingkup tanggung jawabnya dan sesuai dengan target Perseroan.
2. **Rencana Pemenuhan Sumber Daya Manusia**
   Rencana pemenuhan SDM tahun 2024 disesuaikan dengan rencana pengembangan usaha dengan memperhitungkan efisiensi perusahaan. Di tahun 2024, pemenuhan SDM akan berfokus pada pemenuhan *Man Power Planning* yang sudah diatur dan disetujui oleh Direktur.
3. **Rencana Pelaksanaan Pengembangan Kompetensi untuk Dewan Komisaris, Direksi, dan Karyawan**
   Di tahun 2024, rencana pengembangan kompetensi untuk seluruh karyawan LGI diuraikan sebagai berikut.

Organizational and Human Resources Development Plan

For 2024, LGI has developed an organizational and HR development plan, which is outlined as follows.

1. **Organizational Development Plan**
   a. Increasing employee competency through various training and competency development programs.
   b. Carrying out potential assessments for new employees to map potential and development aspects of employees so that various appropriate self-development opportunities can be provided.
   c. Providing opportunities for employees, especially Head and Division Head levels, to create organizational development projects that are in accordance with the scope of their responsibilities and in accordance with the Company's targets.
2. **Human Resources (HR) Fulfillment Plan**
   The HR fulfillment plan for 2024 is adjusted to the business development plan by taking into account the Company's efficiency. In 2024, HR fulfillment will focus on fulfilling the Man Power Planning which has been arranged and approved by the Director.
3. **Competency Development Implementation Plan for the Board of Commissioners, Directors, and Employees**
   For 2024, the competency development plan for all LGI employees is outlined below.

Topik Topic	Calon Peserta Potential Participant	Waktu Pelatihan Tahun 2024 Training Period in 2024
Goal Setting Training	40	Januari / January
Basic Insurance - Principle of Insurance	30	Januari / January
Anti Bribery	20	Januari / January
One Page Reporting	30	Januari / January
Insight Session: Creative Thinking	50	Februari / February
Basic Insurance : Risk Management	30	Februari / February
Selling Skill	25	Februari / February
Grooming Class	25	Maret / March
Beauty Class	20	Maret / March
Basic Insurance - Legal Basis of Insurance	30	Maret / March
Public Speaking Class for Trainer	25	Maret / March
Leadership Coaching	25	April / April
Motor Vehicle Insurance	30	April / April
Work Life Balance Webinar	50	April / April
Human Rights/Gender Equality/Well Being Training	50	April / April
Refreshment Cyber Security	30	Mei / May
Financial Planning	50	Mei / May
Assertive Communication	40	Mei / May
Excel Training	25	Mei / May
Basic Insurance - Principle of Insurance	40	Juni / June

Topik Topic	Calon Peserta Potential Participant	Waktu Pelatihan Tahun 2024 Training Period in 2024
Beauty Class	20	Juni / June
Refreshment Occupational Health and Safety	40	Juni / June
Refreshment ISO	30	Juni / June
Basic Insurance - Legal Basis of Insurance	30	Juli / July
Work Life Balance Webinar	50	Juli / July
MSA Day	30	Juli / July
Property Insurance & BI	40	Agustus / August
Powerpoint and Slide Design Training	25	Agustus / August
Refreshment Anti Fraud	25	Agustus / August
APU & PPT	25	September
Health Insurance	40	September
Coaching Skill Training	25	September
Beauty Class	25	Oktober / October
Excel Training	40	Oktober / October
Basic Insurance - Principle of Insurance	40	Oktober / October
Work Life Balance Webinar	40	November
Enterprise Risk Management	20	November
Grooming Class	25	November
Refreshment Occupational Health and Safety	25	Desember / December
Earthquake Insurance	30	Desember / December
Refreshment RAKB	30	Desember / December

Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman [POJK F.21]
Safe and Decent Work Environment

Dalam menjalankan kegiatan operasional, LGI berkomitmen untuk menyediakan tempat kerja dan fasilitas yang aman dan kondusif bagi seluruh karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik. Penyediaan sarana/prasarana keselamatan juga disesuaikan dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan beserta peraturan turunannya.

In carrying out operational activities, LGI is committed to providing a safe and conducive workplace and facilities for all employees so that employees can work properly. The provision of safety facilities/infrastructure is also in accordance with Law No. 13 of 2003 on Manpower and its derivative regulations.

Kebijakan Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

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

1. Pedoman *Business Continuity Plan* (BCP) *Data Center*.
2. SOP *Crisis and Incident Management*.
3. SOP Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana.

Occupational Health and Safety Management Policy

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

1. Guideline of Business Continuity Plan (BCP) for Data Center.
2. SOP for Crisis and Incident Management.
3. SOP for Maintenance and Repairment of Facilities and Infrastructure.

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

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

Program-Program terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja

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

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

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

Programs related to Occupational Health and Safety

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

Pelatihan serta Sosialisasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja bagi Karyawan

LGI secara berkala menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi K3 untuk memperbarui pengetahuan karyawan yang mencakup simulasi kebakaran dan gempa, jalur evakuasi, penyediaan kotak P3K, *fogging* dan penyediaan perangkap nyamuk, serta pengarahan kebersihan. Karyawan juga mendapatkan pelatihan dasar penggunaan APAR dan diimbau untuk menggunakan energi dan air dengan bijak.

Training and Dissemination of Occupational Health and Safety for Employees

LGI regularly conducts OHS training and dissemination to update employees' knowledge, which includes fire and earthquake simulations, evacuation routes, provision of first aid kits, fogging, provision of mosquito traps, and hygiene briefings. Employees also receive basic training in the use of fire extinguishers and are encouraged to use energy and water wisely.

Pemeriksaan Kesehatan Rutin

LGI mengutamakan kesejahteraan karyawan dengan menyediakan pemeriksaan kesehatan rutin di kantor pusat operasional. Pemeriksaan kesehatan dilakukan tanpa memandang gender dan bertujuan untuk deteksi dini dan kontrol penyakit kronis. Pemeriksaan kesehatan juga dilakukan oleh dokter yang tergabung dalam anggota Komite Medis Perseroan dan perawat yang kompeten. Adapun jenis pemeriksaan yang dilakukan, meliputi berat badan, tinggi badan, SpO2 (saturasi oksigen), Indeks Masa Tubuh (IMT), tekanan darah, gula darah sewaktu, asam urat, kolesterol, dan pemeriksaan fisik lainnya. Hasil pemeriksaan akan dianalisis kembali oleh Komite Medis untuk melihat perkembangan kesehatan karyawan. Selanjutnya, karyawan diberikan edukasi kesehatan serta *flyer* berisi pedoman gizi seimbang bagi penderita diabetes, kolesterol, dan asam urat.

Routine Medical Check-Up

LGI prioritizes employees' welfare by providing routine medical check-ups at the operational head office. Health checks are conducted regardless of gender and aim for early detection and control of chronic diseases. Health checks are also carried out by doctors who are members of the Company's Medical Committee and competent nurses. The types of examinations performed include weight, height, SpO2 (oxygen saturation), Body Mass Index (BMI), blood pressure, blood sugar, uric acid, cholesterol, and other physical examinations. The examination results will be re-analyzed by the Medical Committee to see the progress of employee's health. Furthermore, employees are given health education and flyers containing balanced nutrition guidelines for people with diabetes, cholesterol, and uric acid.

Program *Employee Experience*

LGI mengedepankan keseimbangan antara produktivitas karyawan dengan kehidupan personalnya dan *employee experience* dari para karyawan. LGI melihat perspektif kesehatan dan *employee experience* secara holistik meliputi aspek kesehatan fisik, mental, finansial, dan lingkungan kerja. Terkait dengan hal ini, LGI telah memiliki program *employee wellness* bernama LGI Ultra 2023. Program ini berupa kegiatan olahraga bersepeda dan berlari bersama dengan berbagai target dan tantangan. Adapun tujuan dari program tersebut adalah menjaga produktivitas dan hubungan kerja yang baik, serta membangun budaya sehat dan positif di lingkungan kerja.

Melalui program LGI Ultra 2023, seluruh karyawan berhasil menempuh total jarak sejauh 102.000 kilometer dengan aktivitas bersepeda dan berlari.

Employee Experience Program

LGI prioritizes the balance between employees' productivity and personal life and the employee experience. LGI sees the perspective of health and employee experience holistically including aspects of physical, mental, financial, and work environment health. Related to this, LGI has an employee wellness program called LGI Ultra 2023. This program is in the form of cycling and running sports activities together with various targets and challenges. The goal of the program is to maintain productivity and good working relationships, as well as build a healthy and positive culture in the work environment.

Through LGI Ultra 2023 program, all employees managed to cover a total distance of 102,000 kilometers with cycling and running activities.

Perbaikan Sarana dan Prasarana Kerja

Di tahun 2023, LGI melakukan perbaikan sarana dan prasarana kerja dengan total biaya sebesar Rp657,06 juta. Informasi perbaikan sarana dan prasarana kerja yang dilakukan diuraikan sebagai berikut.

Repairment of Work Facilities and Infrastructure

In 2023, LGI repaired its work facilities and infrastructure at a total cost of Rp657.06 million. Information on the repair of work facilities and infrastructure is described as follows.

Kegiatan Activities	Total Biaya Total Cost (Rp)
Pelunasan pekerjaan renovasi Ruko Blok M No. 18 untuk Ruang Kerja Tim DBA periode Juni 2023 Repayment of renovation work of Blok M Shophouse No. 18 for DBA Team Workspace for the period of June 2023	490.000.000
Pembelian, pemasangan, dan perawatan CCTV di Ruang Kerja Direktorat *Compliance* serta Direktorat *Marcomm* Purchase, installation, and maintenance of CCTV in the Workspace of Compliance Directorate and Marcomm Directorate	4.702.500
Pengadaan *analog card 24 port* beserta material tambahnya Procurement of 24-port analog card and its additional materials	19.197.500
Pembelian dan pemasangan boks lampu penerapan di Ruang Kerja Direktorat HRD Purchase and installation of light box in HRD Directorate Workspace	4.070.000
Pembelian dan pemasangan meja kerja Purchase and installation of work table	5.800.000
Perbaikan interior dan kelistrikan Ruang Kerja Direktorat *Compliance* dan Ruang Rapat di Lantai 2 Interior and electrical repairs for Compliance Directorate Workspace and Meeting Room on the 2nd Floor	103.800.000
IP CCTV Lantai 5 Kantor Pusat LGI IP CCTV on the 5th Floor of LGI Head Office	19.739.500
Perbaikan furnitur *pantry* Lantai 2 dan 4 Kantor Pusat LGI Repair of pantry furniture on the 2nd and 4th Floor of LGI Head Office	9.750.000
Total	**657.059.500**

Dampak Pelaksanaan Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Impact of Employment Implementation, Occupational Health and Safety Management

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

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

Tingkat Perputaran Karyawan

Pengelolaan karyawan yang baik ditujukan untuk menjaga *engagement* karyawan dan mengurangi tingkat perputaran karyawan. LGI berupaya untuk menjaga tingkat perputaran karyawan agar tidak mengganggu produktivitas kerja secara menyeluruh. Informasi tingkat perputaran karyawan dalam 3 tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

Employee Turnover Rate

Proper employee management is aimed at maintaining employee engagement and reducing employee turnover. LGI strives to maintain employee turnover rates so as not to interfere with overall work productivity. Information on employee turnover rates in the last 3 years is shown below.

Uraian Description	2023		2022		2021	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Karyawan Masuk Incoming Employees	39	50	27	46	18	21
Karyawan Keluar Outgoing Employees	26	38	53	65	53	130
Jumlah Karyawan Total Employees	216	262	205	246	198	233
Tingkat Perputaran Karyawan (%) Employees Turnover Rate (%)	14,10		**15,98**		**16,72**	

Tingkat Kecelakaan Kerja

Penerapan sistem manajemen K3 yang komprehensif pada seluruh kegiatan operasional LGI diharapkan dapat menurunkan tingkat kecelakaan kerja yang terjadi di lingkungan kerja Perseroan. Berkat pengelolaan K3 yang baik, tidak terdapat kasus kecelakaan kerja yang berakibat fatal atau kehilangan jam kerja dalam 3 tahun terakhir.

Occupational Accident Rate

The implementation of a comprehensive OHS management system in all LGI's operational activities is expected to reduce the level of occupational accidents that occur in the Company's work environment. By conducting good OHS management, no cases of fatal occupational accidents or loss of working hours have occurred in the last 3 years.

Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Complaints Mechanism on Employment, Occupational Health and Safety Issues

Pengaduan terkait ketenagakerjaan dan K3 dapat disampaikan melalui *person in charge*, yaitu *Compensation & Benefit* untuk kecelakaan kerja dan Departemen *General Service* untuk keselamatan kerja. Seluruh pengaduan yang diterima akan diproses dan ditindaklanjuti secara profesional. LGI tidak menerima laporan pengaduan terkait ketenagakerjaan dan K3 yang bersifat material dan signifikan dalam 3 tahun terakhir.

Complaints related to employment and OHS can be submitted through the person in charge, namely Compensation & Benefit for occupational accidents and the General Service Department for occupational safety. All complaints received will be processed and followed up professionally. LGI has not received reports of complaints related to employment and OHS that are material and significant in the last 3 years.

Biaya Pengelolaan Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Employment, Occupational Health and Safety Management Cost

Secara berkesinambungan, LGI mengalokasikan biaya untuk merealisasikan program-program dalam rangka meningkatkan pengelolaan ketenagakerjaan dan K3. Informasi biaya pengelolaan ketenagakerjaan dan K3 LGI dalam 3 tahun terakhir sebagai berikut.

On an ongoing basis, LGI allocates costs to realize programs to improve employment and OHS management. Information on LGI's labor and OHS management costs in the last 3 years is as follows.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Uraian	2023	2022	2021	Description
Biaya Protokol Kesehatan	257,40	540,01	178,31	Health Protocol Cost
Biaya Perbaikan Sarana dan Prasarana	657,06	553,92	68,22	Facilities and Infrastructures Repairment Cost
Biaya K3 Lainnya	4,73	-	-	Other OHS Costs
Jumlah	919,19	**1.093,93**	**246,53**	Total

MENYEDIAKAN PRODUK DAN JASA YANG BERKUALITAS

Providing Quality Products and Services

"LGI berkomitmen untuk memberikan produk dan layanan yang setara kepada seluruh nasabah serta memberikan pelayanan dan pelindungan terbaik kepada seluruh nasabah. LGI percaya bahwa setiap nasabah berhak mendapatkan perlakuan yang adil dan layanan yang berkualitas, tanpa memandang latar belakang dan status mereka."

"LGI is committed to providing equal products and services to all customers and to providing the best service and protection to all customers. LGI believes that every customer deserves fair treatment and quality service, regardless of the background and status."

LGI mengimplementasikan kebijakan dan prosedur yang memastikan bahwa produk dan layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan bersifat inklusif. Ini berarti bahwa LGI tidak hanya memperhatikan kebutuhan nasabah dari segi finansial, tetapi juga memperhitungkan kebutuhan khusus atau situasi yang berbeda dari masing-masing nasabah. Selain itu, dalam memberikan pelayanan, LGI berupaya untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan bermakna bagi setiap nasabah.

LGI implements policies and procedures that ensure its products and services meet customer needs and are inclusive. This means that LGI does not only consider the financial needs of customers, but also takes into account the special needs or different situations of each customer. In addition, in providing services, LGI strives to provide a satisfying and meaningful experience for each customer.

Pelindungan terhadap nasabah juga menjadi prioritas utama bagi LGI. Perseroan tidak hanya memastikan keandalan produk, tetapi juga berkomitmen untuk memberikan edukasi dan informasi yang diperlukan agar nasabah dapat membuat keputusan yang bijaksana terkait dengan keuangan mereka. Dengan komitmen yang teguh terhadap prinsip-prinsip kesetaraan, pelayanan, dan pelindungan bagi seluruh nasabah, LGI berupaya untuk menjadi mitra yang dapat diandalkan dan bernilai tambah bagi mereka dalam perjalanan keuangan mereka.

Customer protection is also a top priority for LGI. The Company not only ensures product reliability, but is also committed to providing necessary education and information for customers to make informed decisions regarding their finances. With an unwavering commitment to the principles of equality, service, and protection for all customers, LGI strives to be a reliable and value-added partner for them in their financial journey.

Komitmen Layanan Setara kepada Nasabah [POJK F.17]

Equal Service Commitment to Customers

LGI berkomitmen untuk memberikan pelayanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada nasabah tanpa adanya diskriminasi latar belakang suku, agama, ras, gender, atau pendidikan. Dengan memberikan pelayanan yang setara dan berkualitas, LGI bertujuan untuk menciptakan kepuasan nasabah yang tinggi. LGI memahami bahwa kepuasan nasabah bukan hanya tentang pemenuhan kebutuhan finansial, tetapi juga tentang pengalaman yang menyenangkan dan berharga selama berinteraksi dengan LGI. Oleh karena itu, setiap produk dan layanan asuransi didesain untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan memperhatikan fitur, kenyamanan, kemudahan, keandalan, dan keamanan.

LGI is committed to providing equal service of products and/or services to customers without discrimination of ethnic background, religion, race, gender, or education. By providing equal and quality services, LGI aims to create high customer satisfaction. LGI understands that customer satisfaction is not only about meeting financial needs, but also about a pleasant and valuable experience while interacting with LGI. Therefore, every insurance product and service is designed to meet customer needs with attention to features, comfort, convenience, reliability, and safety.

Pelindungan bagi Nasabah [POJK F.27]
Protection for Customers

LGI berkomitmen memberikan pelayanan dan pelindungan kepada seluruh nasabah sesuai POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mewujudkan komitmen tersebut, LGI membentuk Unit Pelindungan Konsumen dan Masyarakat yang juga bertanggung jawab sebagai unit layanan pengaduan nasabah.

LGI is committed to providing service and protection to all customers in accordance with POJK No. 22 of 2023 on Consumer and Community Protection and Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. To realize this commitment, LGI formed a Consumer and Community Protection Unit, which is also responsible as a customer complaint service unit.

LGI senantiasa terus berfokus dalam peningkatan pelayanan dengan memberikan solusi asuransi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan nasabah. Pelindungan pada nasabah telah dimulai dari desain produk dan layanan asuransi, penjualan, pelindungan, layanan pelanggan, hingga penanganan keluhan selama menjadi nasabah. Dalam proses penjualan, LGI berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. LGI juga memastikan bahwa nasabah diberikan pilihan yang sesuai dengan berbagai tingkat risiko dan pelindungan yang mereka perlukan.

LGI continues to focus on improving services by providing insurance solutions that meet the needs of the community and customers. Protection of customers has started from the design of insurance products and services, sales, protection, customer service, to handling complaints while being a customer. In the sales process, LGI is committed to providing clear and accurate information to customers, so that they can make the right decision according to their needs and desires. LGI also ensures that customers are given choices that suit the various levels of risk and protection they require.

Pelindungan pada nasabah tidak berhenti pada saat penjualan, tetapi juga terus diperhatikan selama masa kepemilikan polis asuransi. LGI menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan informatif, sehingga nasabah dapat dengan mudah mengakses bantuan dan informasi yang mereka butuhkan. Selain itu, LGI juga memiliki mekanisme yang efektif untuk menangani keluhan nasabah. Perusahaan menganggap setiap keluhan sebagai kesempatan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya. Dengan pendekatan yang proaktif dan solutif, LGI berusaha untuk memastikan bahwa setiap keluhan nasabah ditangani dengan cepat, adil, dan memuaskan.

Customer protection does not stop at the point of sale, but also continues during the policy period. LGI provides responsive and informative customer service, so that customers can easily access the help and information they need. In addition, LGI also has an effective mechanism for handling customer complaints. The Company considers every complaint as an opportunity to improve and enhance its services. With a proactive and solution-oriented approach, LGI strives to ensure that every customer complaint is handled quickly, fairly, and satisfactorily.

Jumlah Produk yang Ditarik Kembali [POJK F.29]
Number of Products Recalled

Dari hasil tinjauan ulang dan evaluasi yang dilakukan secara berkala, hingga akhir tahun 2023, LGI memastikan tidak ada produk dan/atau layanan asuransi LGI yang dinyatakan bermasalah oleh regulator sehingga harus ditarik kembali atau dihentikan penjualannya.

From the results of reviews and evaluations carried out periodically, as of the end of 2023, LGI ensures that there are no LGI insurance products and/or services that are declared problematic by regulators that must be recalled or stopped from selling.

Dampak Produk/Layanan [POJK F.28]
Impacts of Products/Services

Setelah produk dan/atau layanan disampaikan kepada nasabah, Perseroan melakukan tinjauan ulang terhadap penerbitan produk dan layanan yang disampaikan. Respons positif atas penggunaan produk asuransi Perseroan ditunjukkan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi. Hal ini tercermin dari pertumbuhan industri asuransi nasional di tahun 2023 hingga peningkatan pendapatan premi asuransi dan pembayaran klaim asuransi umum nasional.

Namun tidak dapat dihindari, terdapat risiko yang perlu diperhatikan dari produk asuransi, seperti biaya premi asuransi yang harus dibayarkan dapat menjadi beban keuangan tambahan bagi nasabah, adanya ketidaksesuaian produk dengan kebutuhan dan profil risiko nasabah yang dapat menyebabkan pembayaran premi yang sia-sia, persyaratan klaim yang sulit, serta risiko pemutusan polis bagi nasabah yang gagal membayar premi secara teratur.

Untuk mengelola risiko dan memaksimalkan dampak positif produk asuransi, LGI memberikan edukasi yang memadai kepada nasabah tentang jenis dan manfaat produk asuransi, transparansi dalam perhitungan premi dan ketentuan klaim, serta penawaran produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, peningkatan layanan nasabah dan manajemen klaim yang efektif juga dilakukan untuk memastikan kepuasan nasabah dan meminimalkan risiko konflik.

After products and/or services are delivered to customers, the Company conducts a review of the issuance of products and services delivered. Positive response to the use of the Company's insurance products is shown by the increasing public awareness of the importance of insurance. This is reflected in the growth of national insurance industry in 2023 and the increase in insurance premium income and national general insurance claim payments.

Inevitably, however, there are risks that need to be considered from insurance products, such as the cost of insurance premiums that must be paid can be an additional financial burden for customers, the existence of product mismatches with customer needs and risk profiles that can lead to wasted premium payments, difficult claim requirements, and the risk of policy termination for customers who fail to pay premiums regularly.

To manage risks and maximize the positive impact of insurance products, LGI provides adequate education to customers on the types and benefits of insurance products, transparency in the calculation of premiums and claim terms, and offers products that suit customer needs. In addition, improved customer service and effective claims management are also carried out to ensure customer satisfaction and minimize the risk of conflict.

Informasi Produk dan Layanan
Product and Service Information

Informasi produk dan layanan Perseroan dapat ditemukan pada:



Information on the Company's products and services can be found at:

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

Perubahan perilaku dan ekspektasi nasabah yang dipicu oleh transformasi digital di era *Society* 5.0, mendorong permintaan terhadap produk asuransi semakin meningkat. Nasabah kini menginginkan produk asuransi yang lebih mudah, cepat, murah, aman, dan adil. LGI melihat tren ini sebagai peluang untuk terus meningkatkan kualitas layanan asuransi dengan melakukan inovasi berkesinambungan. Salah satu inovasi yang berhasil direalisasikan adalah produk dan layanan asuransi berbasis perilaku. Hal ini memungkinkan LGI untuk melakukan penyesuaian produk dan layanan asuransi berdasarkan pola perilaku nasabah, sehingga memberikan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

Komitmen tersebut direalisasikan melalui optimalisasi digital yang menjadi salah satu fokus utama dalam pengembangan produk dan layanan asuransi. Sampai dengan tahun 2023, LGI telah melakukan beberapa pengembangan layanan berbasis digital, misalnya layanan pada asuransi perjalanan, asuransi kendaraan bermotor, asuransi kesehatan, dan lainnya. Dengan memanfaatkan keunggulan teknologi digital, LGI dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses klaim, dan memberikan pengalaman nasabah yang lebih baik melalui kemudahan dalam penggunaan platform digital tersebut.

Changes in customer behavior and expectations triggered by digital transformation in the Society 5.0 era are driving demand for insurance products to increase. Customers now want insurance products that are easier, faster, cheaper, safer, and fairer. LGI sees this trend as an opportunity to continue to improve the quality of insurance services by carrying out continuous innovation. One of the innovations that has been successfully realized is behavior-based insurance products and services. This allows LGI to make adjustments insurance products and services based on customer behavior patterns, thereby providing solutions that better suit their needs and preferences.

This commitment is realized through digital optimization, which is one of the main focuses in developing insurance products and services. Until 2023, LGI had developed several digital-based services, such as services in travel insurance, motor vehicle insurance, health insurance, and others. By utilizing the advantages of digital technology, LGI can improve operational efficiency, accelerate claim process, and provide a better customer experience through the convenience use of digital platform.

Layanan Nasabah Berbasis Digital

Sebagai perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia, LGI melihat digitalisasi layanan sebagai suatu transformasi yang diperlukan. Kecepatan dan kecanggihan teknologi menjadi nilai tambah bagi nasabah yang menginginkan layanan asuransi terbaik. Oleh karenanya, LGI telah melakukan berbagai inovasi, termasuk:

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

Digital-Based Customer Service

As a leading insurance company in Indonesia, LGI sees service digitization as a necessary transformation. The speed and sophistication of technology is an added value for customers who want the best insurance services. Therefore, LGI has made various innovations, including:

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

eBenefit Health

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

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

eBenefit General

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

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

---

eBenefit.id

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

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

LAVA

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

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

Kemudahan Proses dan Penyelesaian Klaim

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

1. Pengajuan klaim kendaraan bermotor lebih mudah dan cepat dilakukan melalui 261 bengkel rekanan yang tersebar di seluruh kota di Indonesia, serta melalui platform www.myprotection.id.
2. Setiap proses klaim mengacu pada *Turn Around Time* (TAT) yang membuat proses menjadi lebih teratur dan jangka waktunya dapat dimonitor, sehingga tingkat kepuasan nasabah dapat terukur dengan baik. Mekanisme tersebut juga dilengkapi dengan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang berguna untuk mengukur kinerja pelayanan terhadap kepuasan tertanggung.
3. Memberikan kenyamanan bagi nasabah melalui layanan *Personal Medical Assistant*/PMA (Meditap) untuk membantu administrasi setiap peserta yang akan melakukan pengobatan/perawatan di rumah sakit.
4. Fasilitas *Medical Service Assistant* (MSA) ditempatkan di beberapa perusahaan tertanggung untuk menerima dokumen klaim peserta asuransi kesehatan dan menerima dokumen klaim peserta.
5. Pemantauan penyelesaian klaim secara *real time*, melalui:
   a. Aplikasi untuk mempercepat proses penyelesaian klaim;
   b. Notifikasi penjaminan asuransi kesehatan melalui SMS untuk menginformasikan status penjaminan awal dan penjaminan akhir kepada peserta/keluarga peserta untuk mengetahui status penjaminan atas perawatan yang akan dilakukan, pengingat klaim *pending* yang memberikan peringatan mengenai klaim yang diajukan peserta masih membutuhkan data/dokumen tambahan sehingga peserta terhindar dari penolakan klaim karena sudah kadaluwarsa; serta
   c. Proses *express claim* di mana klaim dengan jumlah tertentu sampai dengan Rp500.000,- dan diterima sampai dengan pukul 12.00 WIB akan dibayarkan pada hari yang sama.
6. LGI menawarkan layanan berbasis digital terkait pelayanan kepada tertanggung asuransi kesehatan, yaitu dengan menggunakan sistem web yang sudah disosialisasikan pada 2.351 lebih *provider*, sehingga transaksi pelayanan kesehatan bagi peserta/tertanggung dapat dilakukan secara *cardless* dan *cashless* melalui ponsel.
7. LGI juga menyediakan fasilitas telekonsultasi dokter bagi nasabah dengan kartu berlogo iMeditap atau Meditap bekerja sama dengan Good Doctor pada aplikasi Grab Health. Biaya konsultasi dan obat dapat dibayarkan secara non-tunai (*cashless*) dengan memotong limit rawat jalan.

Convenience of Claim Process and Settlement

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

1. Submission of motor vehicle claims is easier and faster in 261 partner workshops spread across cities in Indonesia, as well as via www.myprotection.id platform.
2. Each claim process refers to Turn Around Time (TAT) which makes the process more organized and the time can be monitored, so that the level of customer satisfaction can be measured properly. The mechanism is also equipped with a Customer Satisfaction Index (IKP) which is useful for measuring service performance on the satisfaction of the insured.
3. Providing convenience for customers through the Personal Medical Assistant/PMA (Meditap) to assist with the administration of each participant who will be taking treatment/care at the hospital.
4. Medical Service Assistant (MSA) facilities are placed in several insured companies to receive claim documents for health insurance participants and receive claim documents from other insurance participant.
5. Monitoring claims settlement in real time, through:
   a. Applications to accelerate the claim settlement process;
   b. Notification of health insurance coverage via SMS to inform participants/participants' families about the insurance status for the treatment to be carried out, reminders of pending claims that warn about claims submitted by participants which still need additional data/documents so that participants may avoid claim rejection due to expiry; and
   c. Express claim process in which claims with a certain amount up to Rp500,000 and received up to 12 pm will be paid on the same day.
6. LGI offers digital-based services related to services to health insurance insured, by using the web system that has been disseminated to more than 2,351 providers, so health service transactions for participants/insured can be done cardless and cashless via smartphones.
7. LGI also provides doctor teleconsultation facilities for customers with iMeditap or Meditap cards in collaboration with Good Doctor on Grab Health application. Consultation and medication fees can be paid cashless by using the outpatient limit.

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

Health Talk and Wellness Program for Health Insurance Customers

LGI bekerja sama dengan beberapa rumah sakit mitra secara rutin menyelenggarakan program *Health Talk* untuk memberikan pengetahuan kepada nasabah asuransi kesehatan mengenai masalah kesehatan umum. Pada tahun 2023, LGI telah melaksanakan program *Health Talk* sebanyak 76 kali dengan total peserta sebanyak 4.623 orang. Beberapa program *Health Talk* yang telah diselenggarakan diuraikan sebagai berikut.

LGI collaborates with several partner hospitals to regularly hold Health Talk programs to provide health insurance customers with knowledge on general health issues. In 2023, LGI conducted 76 Health Talk programs with a total of 4,623 participants. Some of the Health Talk programs held are described below.



Headache: When to Worry and What to Do?

Program *Health Talk* bertema "*Headache: When to Worry and What to Do?*" merupakan inisiatif LGI dalam memberikan informasi tentang gejala sakit kepala yang perlu mendapatkan perhatian khusus dan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mengatasinya. Melalui program ini, LGI juga menyampaikan pertanda yang perlu kita waspadai ketika mengalami nyeri kepala, seperti *thunderclap onset*, demam dan kaku duduk, *glukoma* akut, keberadaan penyakit *sistemik*, nyeri kepala pagi hari, dan lain-lain. Selain itu, LGI juga menyampaikan beberapa metode yang dapat diaplikasikan untuk mencegah nyeri kepala, seperti memperbaiki gaya hidup, pola tidur, pola makan, dan mengatur postur tubuh.

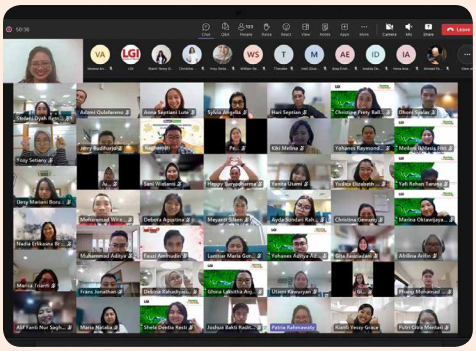
Health Talk program with the theme "Headache: When to Worry and What to Do?" was LGI's initiative to provide information about headache symptoms that need special attention and steps that can be taken to overcome them. Through this program, LGI also conveyed signs we need to be careful when experiencing headaches, such as thunderclap onset, fever and sitting stiffness, acute glaucoma, the presence of systemic disease, morning headaches, etc. In addition, LGI also conveyed several methods that can be applied to prevent headaches, such as improving lifestyle, sleep patterns, diet, and regulating body posture.



Control Your Glucose Level, Control Your Diabetes

Program *Health Talk* bertema "*Control Your Glucose Level, Control Your* Diabetes" menjadi inisiatif LGI untuk memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya mengendalikan kadar glukosa dalam tubuh untuk mengontrol diabetes. Melalui program ini, LGI menyampaikan edukasi mengenai pencegahan diabetes melalui perolehan informasi yang akurat mengenai diabetes itu sendiri, pengaturan makanan, pola olahraga teratur, serta pola istirahat yang cukup.

Health Talk program with the theme "Control Your Glucose Level, Control Your Diabetes" was LGI's initiative to make a positive contribution in increasing public awareness and understanding of the importance of controlling glucose levels in the body to control diabetes. Through this program, LGI provided education regarding diabetes prevention through obtaining accurate information about diabetes itself, food management, regular exercise patterns, and adequate rest patterns.



Mental Health Issues and Illnesses

Program *Health Talk* bertema "*Mental Health Issues and Illnesses*" menjadi inisiatif LGI dalam mendorong peningkatan kesadaran nasabah akan pentingnya kesehatan mental dalam kehidupan sehari-hari. Melalui program ini, LGI memiliki kesempatan untuk memberikan informasi yang berharga tentang berbagai masalah dan penyakit mental yang sering terjadi, serta cara mengidentifikasi gejala-gejalanya dan mencari bantuan yang tepat.

Health Talk program with the theme "Mental Health Issues and Illnesses" was LGI's initiative to encourage increased customer awareness of the importance of mental health in everyday life. Through this program, LGI had the opportunity to provide valuable information about various common mental problems and illnesses, as well as how to identify the symptoms and seek appropriate help.



The Correct Way to Manage Your Blood Pressure

Program *Health Talk* bertema "*The Correct Way to Manage Your Blood Pressure*" menjadi salah satu inisiatif LGI dalam memberikan edukasi tentang cara yang benar untuk mengelola Hipertensi (tekanan darah tinggi). Melalui program ini, LGI menyampaikan beberapa pendekatan untuk penatalaksanaan hipertensi, yaitu: Non-Farmakologi atau pendekatan tanpa obat-obatan yang dilakukan dengan cara berolahraga dengan intensitas tertentu serta Farmakologi yang menggunakan bantuan obat sesuai dengan kondisi masing-masing orang.

Health Talk program with the theme "The Correct Way to Manage Your Blood Pressure" was one of LGI's initiatives in providing education about the correct way to manage hypertension (high blood pressure). Through this program, LGI conveyed several approaches to managing hypertension, such as: Non-Pharmacology or a drug-free approach, which is carried out by exercising with a certain intensity and Pharmacology, which uses medication according to each person's condition.



Control Your Cholesterol Through Lifestyle Changes

Program *Health Talk* bertema "Kolesterol" menjadi inisiatif LGI dalam memberikan informasi yang akurat dan berguna kepada nasabah tentang apa itu kolesterol, jenis-jenisnya, faktor risiko yang terkait, serta cara mencegah dan mengelola kolesterol tinggi. Nasabah juga dapat memperoleh pemahaman tentang pentingnya pola makan sehat, gaya hidup aktif, dan pemeriksaan kesehatan secara teratur dalam menjaga kolesterol dalam kisaran yang sehat.

Health Talk program with the theme "Cholesterol" was LGI's initiative to provide accurate and useful information to customers about what cholesterol is, its types, associated risk factors, as well as how to prevent and manage high cholesterol. Customers can also gain an understanding of the importance of a healthy diet, active lifestyle, and regular health checks in keeping cholesterol within a healthy range.



New Year, New Me: Healthy Diet Resolutions to Kickstart 2024

Program *Health Talk* bertema "*New Year, New Me: Healthy Diet Resolutions to Kickstart 2024*" menjadi inisiatif LGI dalam membantu masyarakat memulai tahun baru dengan komitmen untuk menjaga pola makan yang sehat. Melalui program ini, LGI mendorong peserta untuk menjaga tubuh dalam komposisi dan berat badan ideal melalui konsep diet seimbang serta pemenuhan mikronutrien. Dengan tubuh yang ideal, maka kesehatan fisik dan mental juga akan terjaga sehingga aktivitas sehari-hari dapat tetap produktif.

Health Talk program with the theme "New Year, New Me: Healthy Diet Resolutions to Kickstart 2024" was LGI's initiative to help people start the new year with a commitment to maintaining a healthy diet. Through this program, LGI encouraged participants to maintain their body in ideal body composition and weight through the concept of a balanced diet and fulfilling micronutrients. With an ideal body, physical and mental health will also be maintained, and therefore, daily activities can remain productive.

Selain program *Health Talk*, LGI juga melaksanakan program *Wellness* bagi nasabah asuransi kesehatan berupa pemberian vaksin flu, mini MCU, dan pemberian vitamin. Pada tahun 2023, program *Wellness* telah dilaksanakan sebanyak 23 kali.

In addition to Health Talk program, LGI also implements a Wellness program for health insurance customers in the form of providing flu vaccines, mini MCU, and administering vitamins. In 2023, the Wellness programs were held 23 times.

Pelindungan dan Keamanan Data Nasabah
Customer Data Protection and Security

Meningkatnya perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi selain mendorong kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh layanan dari LGI, namun juga meningkatkan risiko penyalahgunaan data dan terjadinya *cybercrime*. Oleh karenanya, LGI memastikan keamanan data dan informasi seluruh nasabah dengan menerapkan manajemen risiko teknologi informasi yang berpedoman pada UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat, POJK No. 4/POJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, dan SEOJK No. 22/SEOJK.05/2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.

LGI juga memastikan keamanan data dan informasi nasabah dengan memiliki Pedoman Pelindungan Konsumen dan Masyarakat, Etika dan Tanggung Jawab Profesi yang diikuti oleh seluruh karyawan, serta pengelolaan data nasabah yang mengacu pada ISO 27001:2013 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi.

The increasing development of information technology and digitalization not only makes it easier for customers to obtain services from LGI, but also increases the risk of data misuse and the occurrence of cybercrime. Therefore, LGI ensures the security of data and information for all customers by implementing information technology risk management based on Law No. 27 of 2022 on Protection of Personal Data, POJK No. 22 of 2023 on Consumer and Community Protection, based on POJK No. 4/POJK.05/2021 on the Application of Risk Management in the Use of Information Technology by Non-Bank Financial Services Institutions and SEOJK No. 22/SEOJK.05/2021 on the Application of Risk Management in the Use of Information Technology by Non-Bank Financial Services Institutions.

LGI also ensures the security of customer data and information by having Consumer and Public Protection Guidelines, Professional Ethics and Responsibilities followed by all employees, and management of customer data that refers to ISO 27001:2013 on Information Security Management Systems.

Survei Kepuasan Nasabah [POJK F.30]
Customer Satisfaction Survey

LGI secara berkala melakukan survei kepuasan nasabah untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan nasabah serta memastikan bahwa produk/jasa yang disediakan memenuhi kebutuhan nasabah. Survei kepuasan nasabah dalam rangka mengevaluasi kualitas produk dan layanan dilakukan dengan mengukur 3 indikator, yaitu:

LGI periodically conducts customer satisfaction surveys to determine and measure the level of customer satisfaction and ensure that the products/services provided meet customer needs. Customer satisfaction surveys in order to evaluate the quality of products and services are carried out by measuring 3 indicators, namely:

Indikator Indicator	Indeks Kepuasan Satisfaction Index (%)	Sangat Puas Very Satisfied (%)	Puas Satisfied (%)	Tidak Puas Not Satisfied (%)	Sangat Tidak Puas Very Unsatisfied (%)
Kepuasan Nasabah dengan Pelayanan *Contact Center* Customer Satisfaction with Contact Center Services	100,00	99,90	0,10	-	-
Pelayanan Penerbitan Polis Asuransi Kesehatan Medicare Medicare Health Insurance Policy Issuance Services	100,00	61,76	38,24	-	-
Pelayanan Klaim Asuransi Kesehatan di Rumah Sakit* Health Insurance Claim Services at Hospitals	100,00	51,08	40,68	6,03%	2,21%

*) Survei pelayanan klaim asuransi kesehatan di rumah sakit bukan merupakan survei terhadap pelayanan LGI sepenuhnya, namun melibatkan juga pelayanan pihak ketiga, seperti Tim Meditap dan Rumah Sakit sebagai mitra LGI itu sendiri. / The survey of health insurance claims services at hospitals is not a survey of LGI services entirely, but also involves third party services, such as Meditap Team and Hospitals as LGI partners themselves..

Lebih lanjut, untuk meningkatkan kualitas layanan *Contact Center* yang dimiliki LGI juga dilakukan survei dengan menggunakan

Furthermore, to improve the quality of LGI's Contact Center services, a survey was also conducted by using Interactive

metode *Interactive Voice Response* (IVR) *Survey* untuk mengukur sejauh mana efektivitas layanan *Contact Center* dapat mendukung pelayanan prima kepada setiap nasabah. Sepanjang tahun 2023, terdapat 1.252 responden yang terlibat dengan survei ini dengan hasil diuraikan sebagai berikut.

Voice Response (IVR) survey method to measure the extent to which the effectiveness of Contact Center services can support excellent service to each customer. Throughout 2023, there were 1,252 respondents involved in this survey with the results described as follows.

Indikator Indicator	Setuju Agree (%)	Tidak Setuju Disagree (%)
Mudah Dihubungi Easy to Contact	99,26	0,74
Jawaban Mudah Dimengerti dan Sesuai Pertanyaan Answers are Easy to Understand and Appropriate to the Question	99,85	0,15
Melayani dengan Ramah Serve with Friendliness	99,86	0,14
Puas dengan Pelayanan yang Diberikan Satisfied with the Services Provided	99,94	0,06

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

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

Indikator Indicator	Sangat Puas Very Satisfied (%)	Puas Satisfied (%)	Tidak Puas Not Satisfied (%)	Sangat Tidak Puas Very Not Satisfied (%)
Kepuasan Pelayanan *Claim* MV (*Non-Service Center*) Satisfaction in MV Claim Service (Non-Service Center)	40,28	59,69	0,03	-
Kepuasan Pelayanan *Claim* Non-MV 1 Satisfaction in Non-MV Claim Service 1	33,53	66,00	0,41	0,06
Kepuasan Pelayanan *Claim* Non-MV 2 Satisfaction in Non-MV Claim Service 2	48,13	51,76	0,11	-

Mekanisme Pengaduan Masalah Nasabah
Customer Problem Complaint Mechanism

LGI telah menyediakan media pengaduan, termasuk saran dan kritik, bagi nasabah atas produk dan/atau layanan jasa serta hal lainnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha melalui:

LGI has provided a complaint channel, including suggestions and criticisms, for customers on products and/or services and other matters relating to business activities through:

Layanan *e-mail* 24 jam untuk nasabah atau peserta/HRD/ broker/calon peserta

24-hour e-mail service for customers or participants/HRD/ brokers/potential participants

contactcenter@lgi.co.id



MENU

1. Layanan Asuransi Kesehatan
   Health Insurance Services
2. Layanan Asuransi Umum
   General Insurance Services
3. Layanan Rumah Sakit Rekanan (Penjaminan)
   Partner Hospital Services (Coverage)

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

1. Memiliki standar dalam merespons pengaduan nasabah 1x24 jam.
2. Pengaduan dapat disampaikan melalui:
   Contact Center : 1500563
   E-mail : contactcenter@lgi.co.id
   Website : www.lgi.co.id
3. Bagian *Contact Center* akan memberikan respons sebagai tanda bahwa keluhan telah diterima dan akan segera diproses oleh unit bersangkutan.
4. Bagian *Contact Center* akan menyampaikan pengaduan keluhan dari nasabah kepada unit terkait.
5. Keluhan nasabah diproses dan diselesaikan oleh unit terkait.

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

1. Have a 1x24 hours standard in responding to customer complaints.
2. Complaints can be submitted via:
   Contact Center : 1500563
   E-mail : contactcenter@lgi.co.id
   Website : www.lgi.co.id
3. The Contact Center Section will provide a response as a sign that the complaint has been received and will be immediately processed by the unit concerned.
4. The Contact Center Section will submit complaints from customers to the relevant units.
5. Customer complaints are processed and resolved by the relevant units.

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

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

Jenis Pengaduan Complaint Type	2023		2022	2021
	Jumlah Keluhan Number of Complaint	Selesai Finished	Selesai Finished	Selesai Finished
Produk Asuransi Kesehatan Health Insurance Products	-	-	1	3
Produk Asuransi Properti/*Industrial All Risk* Property Insurance Product/Industrial All Risk	-	-	-	1
Produk Asuransi Kendaraan Bermotor Motor Vehicle Insurance Product	-	-	1	-
Lainnya Others	1*	-	-	-
Total	1	-	**2**	**4**

*) Sampai dengan akhir tahun 2023, laporan tersebut masih dalam proses penyelesaian. / As of the end of 2023, the report is still in the process of being finalized.

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

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, LGI secara berkesinambungan melaksanakan program *Health Talk* dan *Wellness* dengan biaya yang dikeluarkan sebagai berikut.

To improve services to customers, LGI continuously implements Health Talk and Wellness programs with the following costs incurred.

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Uraian	2023	2022	2021	Description
Health Talk	4,34	33,84	30,75	Health Talk
Wellness	143,19	540,01	1.170,81	Wellness
Total	147,53	573,85	1.201,56	**Total**

MEWUJUDKAN KEPEDULIAN PADA MASYARAKAT
Realizing Concern for the Community

"LGI menjalankan program Tanggung Jawab Sosial (*Corporate Social Responsibility*/ CSR) sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat. Melalui pelaksanaan beragam program CSR, LGI menunjukkan tekadnya untuk membuktikan bahwa keberhasilan bisnis tidak hanya diukur dari hasil keuangan semata, tetapi juga dari dampak positif yang dihasilkan bagi masyarakat dan lingkungan."

"LGI runs a Corporate Social Responsibility (CSR) program as part of an effort to increase community empowerment. Through the implementation of various CSR programs, LGI shows its determination to prove that business success is not only measured by financial results, but also by the positive impact it has on the community and the environment."

LGI menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjalankan proses bisnis yang bertanggung jawab dengan senantiasa mempertimbangkan keseimbangan kinerja pada aspek ekonomi, sosial, lingkungan, dan tata kelola, dengan merealisasikan beragam program CSR yang didukung dengan strategi dan rencana yang matang. Komitmen ini juga menjadi bagian dari upaya LGI untuk turut mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals*.

LGI demonstrates a strong commitment to carrying out responsible business processes by always considering the balance of performance in economic, social, environmental, and governance aspects, by realizing various CSR programs supported by mature strategies and plans. This commitment is also part of LGI's efforts to support the achievement of Sustainable Development Goals.

Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar [POJK F.23]
Impact of Operations on Surrounding Community

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

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

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

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

Untuk mengelola risiko dan memaksimalkan peluang keberadaan Perseroan, LGI terus melakukan upaya yang tepat, termasuk menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, menjaga transparansi dan keadilan dalam penetapan tarif dan penanganan klaim, serta mematuhi regulasi dan standar etika yang berlaku. Selain itu, memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya asuransi dan hak-haknya sebagai pemegang polis untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang asuransi.

To manage risks and maximize opportunities, LGI continues to make proper efforts, including offering products that meet community needs, maintaining transparency and fairness in tariff setting and claims handling, and complying with applicable regulations and ethical standards. In addition, education is given to the public about the importance of insurance and policyholders' rights to increase awareness and understanding of insurance.

Penggunaan Tenaga Kerja Lokal [POJK F.23]
Use of Local Workers

Tenaga kerja lokal merupakan tenaga kerja yang berasal dari wilayah sekitar operasional Perseroan. Rekrutmen tenaga kerja lokal merupakan bagian dari komitmen LGI dalam meningkatkan kesejahteraan serta memberdayakan masyarakat setempat. Pada tahun 2023, jumlah tenaga kerja lokal yang dipekerjakan LGI mencapai 360 orang atau 75,31% dari total karyawan.

Local workers are workers who come from the area around the Company's operations. Recruitment of local workers is part of LGI's commitment to improving welfare and empowering local communities. In 2023, the number of local workers employed by LGI was 360 people or 75.31% of the total employees.

Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat [POJK F.25]
Community Empowerment and Development

Komitmen LGI dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat diwujudkan melalui pelaksanaan Program Pengembangan Masyarakat (PPM). Adapun pelaksanaan PPM di tahun 2023 diuraikan sebagai berikut.

LGI's commitment to improving community welfare is realized through the implementation of Community Development Program (PPM). The implementation of PPM in 2023 is described as follows.



Edukasi Literasi dan Inklusi Keuangan
Financial Literacy and Inclusion Education

LGI mengadakan kegiatan "Edukasi Literasi dan Inklusi Keuangan dalam Mengatur Risiko untuk UMKM" di Bandung yang dihadiri oleh pelaku UMKM dari berbagai bidang usaha. Peserta yang hadir dibekali pengetahuan terkait strategi pengelolaan risiko dan edukasi mengenai asuransi.

LGI held an activity "Financial Literacy and Inclusion Education in Managing Risks for MSMEs" in Bandung which was attended by MSME players from various business fields. Participants who attended were provided with knowledge related to risk management strategies and education about insurance.



Program CSR Acara HistoRun — Spirit78
CSR Program The HistoryRun - Spirit78 Event

Pada rangkaian acara HistoRun — Spirit78, sebuah ajang *challenge* bagi LIRunner, LGI membawa misi mendorong perubahan positif bersama komunitas lokal sambil meningkatkan kesehatan tubuh dan menghijaukan daerah Gunung Papandayan sebagai ikon wisata alam Garut, Jawa Barat. Pada kegiatan tersebut, peserta berhasil menanam 78 pohon *Cantigi* (*Vaccinium varingifolium*) di sepanjang rute *trekking* Gunung Papandayan.

In HistoRun - Spirit78 event, a challenge event for LIRunners, LGI carried a mission to encourage positive change with local communities while improving physical health and greening Mount Papandayan area as an icon of natural tourism in Garut, West Java. During the event, participants successfully planted 78 Cantigi Trees (Vaccinium varingifolium) along Mount Papandayan trekking route.



Program LGI Ultra "*Race for Hope*"
LGI Ultra Program "Race for Hope"

LGI merayakan ulang tahunnya yang ke-40 dengan menggelar Program LGI Ultra "*Race for Hope*". Program ini menggabungkan olahraga dan kepedulian lingkungan. Selama 1 bulan, setiap kilometer yang ditempuh dalam aktivitas lari dan sepeda didonasikan untuk penanaman pohon mangrove. Dengan tema "*Save Our Blue Carbon*", LGI telah menanam 54 bibit mangrove di Taman Wisata Alam Angke, Jakarta Utara, yang berasal dari peserta yang menyelesaikan tantangan "*Race for Hope*".

LGI celebrated its 40th anniversary by holding LGI Ultra "Race for Hope" Program. This program combined sports and environmental awareness. For 1 month, every kilometer covered in running and cycling activities was donated for mangrove tree planting. With the theme "Save Our Blue Carbon", LGI planted 54 mangrove seedlings in Angke Nature Park, North Jakarta, from participants who completed "Race for Hope" challenge.



Program "*Recycle for Charity*"
"Recycling for Charity" program

LGI melanjutkan program "*Recycle for Charity*" dengan mengunjungi Akademi Teknik Mesin Industri (ATMI) Cikarang untuk menyerahkan limbah plastik yang terkumpul hingga 25 Januari 2023. Limbah plastik ini akan diolah menjadi meja belajar dan diberikan kepada keluarga pra-sejahtera.

LGI continued its "Recycle for Charity" program by visiting Industrial Mechanical Engineering Academy (ATMI) Cikarang to hand over plastic waste collected until January 25th, 2023. This plastic waste was processed into study tables and given to underprivileged families.



Kegiatan Donor Darah
Blood Donation Activity

LGI bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) mengadakan kegiatan donor darah di Hari Valentine dengan tema "*Share Love, Give Blood*". Sebanyak 100 karyawan berpartisipasi mendonorkan darahnya. Sebagai penghargaan, LGI memberikan hadiah berupa boneka *teddy bear* dan coklat kepada para pendonor yang berpartisipasi.

LGI in collaboration with Indonesian Red Cross (PMI) held a blood donation activity on Valentine's Day with the theme "Share Love, Give Blood". A total of 100 employees participated in donating blood. As an appreciation, LGI gave gifts in the form of teddy bears and chocolates to participating donors.



Webinar Literasi dan Inklusi Keuangan
Financial Literacy and Inclusion Webinar

LGI mengadakan webinar literasi edukasi dan inklusi keuangan dengan tema "*Financial Planning for Professional*". Pada webinar ini diperkenalkan cara simulasi Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), penjelasan tren investasi terkini, dan *update* aturan terbarunya.

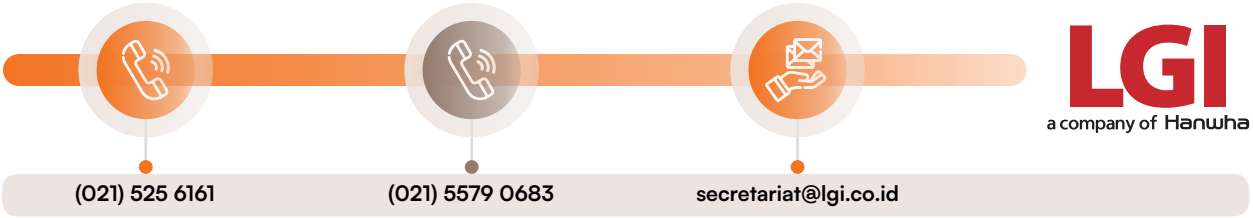
LGI held a financial education and inclusion literacy webinar with the theme "Financial Planning for Professional". This webinar introduced how to simulate Financial Institution Pension Fund (DPLK), explained the latest investment trends, and updated the latest regulations.

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

Complaint Mechanism on Community Empowerment and Development Program

Masyarakat dapat menyampaikan laporan pengaduan terkait kegiatan sosial kemasyarakatan yang bertentangan dengan nilai, norma, dan peraturan perundang-undangan secara langsung atau melalui media elektronik sebagai berikut.

The public can file complaint related to social community activities that conflict with values, norms, and laws and regulations directly or through electronic media as follows.



Seluruh pengaduan yang diterima akan diproses dan ditindaklanjuti secara profesional. LGI tidak menerima laporan pengaduan terkait kegiatan sosial kemasyarakatan dalam 3 tahun terakhir.

All complaints received will be processed and followed up professionally. LGI has not received any complaint reports on social activities in the last 3 years.

Biaya Program Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat

Community Empowerment and Development Program Cost

(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)

Uraian	2023	2022	2021	Description
Beasiswa Pendidikan	33,00	32,10	32,35	Educational Scholarship
Edukasi Litterasi dan Inklusi Keuangan	18,20	6,20	3,71	Financial Literacy and Inclusion Education
CSR (Kesehatan dan Sumbangan)	63,54	48,81	302,37	CSR (Health and Donation)
Jumlah	114,74	87,11	338,43	Total

MENJAGA KELESTARIAN LINGKUNGAN HIDUP

Maintaning Enviromental Preservation

"Kepedulian LGI dalam menjalankan kegiatan operasional yang mengedepankan keseimbangan lingkungan direalisasikan melalui penggunaan energi dan sumber daya yang bertanggung jawab. Selain itu, LGI juga telah merealisasikan berbagai inisiatif dalam rangka meningkatkan efisiensi emisi GR yang dihasilkan sejalan dengan program digitalisasi dalam rangka menekan limbah kertas dan plastik."

"LGI's concern in carrying out operational activities that prioritize environmental balance is realized through the responsible use of energy and resources. In addition, LGI has also realized various initiatives in order to increase the efficiency of GR emissions generated in line with the digitalization program in order to reduce paper and plastic waste."

LGI memahami bahwa untuk mengatasi dampak perubahan lingkungan, diperlukan upaya berkesinambungan yang harus dimulai sejak saat ini. LGI menyadari bahwa pelindungan terhadap masyarakat, bisnis, dan lingkungan hidup merupakan tanggung jawab bersama yang membutuhkan sinergitas dan aksi bersama dari seluruh pihak. Dalam menghadapi tantangan perubahan lingkungan, LGI berkomitmen untuk menjadi bagian dari solusi. LGI memandang bahwa pelindungan terhadap lingkungan merupakan investasi jangka panjang yang krusial untuk keberlangsungan hidup. Oleh karena itu, LGI secara proaktif merealisasikan berbagai langkah strategis untuk mengurangi dampak negatif operasi terhadap lingkungan, sambil mempromosikan praktik bisnis yang berkelanjutan dan ramah lingkungan.

Selain itu, LGI memberikan dukungan penuh terhadap konsep taksonomi hijau. LGI menyadari bahwa taksonomi hijau merupakan media yang sangat penting dalam membantu masyarakat dan pelaku bisnis untuk mengidentifikasi investasi yang berkelanjutan dan ramah lingkungan. Dukungan LGI terhadap taksonomi hijau mencerminkan komitmen untuk turut terlibat dalam praktik bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.

LGI understands that addressing the impacts of environmental change requires a sustained effort that must begin now. LGI realizes that the protection of the community, business, and the environment is a shared responsibility that requires synergy and joint action from all parties. In facing the challenges of environmental change, LGI is committed to being part of the solution. LGI views that environmental protection is a long-term investment that is crucial for survival. Therefore, LGI proactively realizes various strategic measures to reduce the negative impact of operations on the environment, while promoting sustainable and environmentally friendly business practices.

Furthermore, LGI gives full support to the concept of green taxonomy. LGI recognizes that green taxonomy is a very important medium in helping the public and businesses to identify sustainable and environmentally friendly investments. LGI's support for green taxonomy reflects a commitment to engaging in responsible and sustainable business practices.

Membangun Budaya Keberlanjutan Lingkungan Hidup
Building an Environment Sustainability Culture

Kegiatan usaha LGI tidak secara langsung terhubung dengan lingkungan, namun LGI berkomitmen untuk mendukung kelestarian lingkungan hidup melalui program efisiensi energi dan air, pengurangan limbah, dan pengendalian emisi CO_2. LGI juga telah membagikan *reusable bag* dan *tumblr* kepada karyawan untuk mengurangi limbah serta menyelenggarakan program sosialisasi dan pelatihan tentang keberlanjutan melalui sosial media LGI maupun media lainnya. Beberapa kampanye dalam rangka membangun budaya keberlanjutan di lingkungan bisnis LGI diuraikan sebagai berikut.

LGI's business activities are not directly connected to the environment, but LGI is committed to supporting environmental sustainability through energy and water efficiency programs, waste reduction, and CO_2 emission control. LGI has also distributed reusable bags and tumblr to employees to reduce waste and held dissemination and training programs on sustainability through LGI social media and other media. Several campaigns in order to build a culture of sustainability in the LGI business environment are described as follows.



Tips Peduli Listrik di Kantor
Tips for Electricity Care in the Office



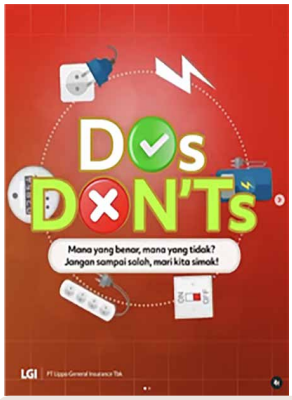
Sosialisasi Penanaman Pohon
Tree Planting Dissemination



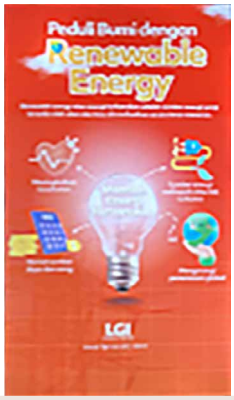
Sosialisasi Tuntas Mengelola Sampah
Proper Waste Management Dissemination



Sosialisasi Hemat Listrik
Electricity Saving Dissemination



***Dos & Don'ts* Menghemat Listrik**
Dos & Don'ts in Saving Electricity



Renewable Energy



Sosialisasi Charity Botol
Bottle Charity Dissemination



Yuk Hemat Listrik
Let's Save Electricity

Penggunaan Bahan Baku/Material yang Ramah Lingkungan [POJK F.5]

Use of Environmentally Friendly Material

LGI menggunakan kertas sebagai material utama dalam operasional sehari-hari, termasuk untuk administrasi perkantoran, mencetak dokumen dan transaksi nasabah, amplop, jaket polis, kartu nama, tanda terima, serta cetakan kartu yang berbahan dasar utama kertas. LGI menyadari bahwa bahan baku kertas berasal dari penebangan pohon, maka Perseroan berupaya maksimal untuk melakukan penghematan penggunaan kertas.

LGI uses paper as the main material in its daily operations, including for office administration, printing documents, and customer transactions, envelopes, policy jackets, business cards, receipts, and card prints made from paper. LGI realizes that the raw material for paper comes from cutting down trees, so the Company makes maximum efforts to save the use of paper.

Upaya Penghematan Kertas

Paper Saving Efforts

- Administrasi nir-kertas (*paperless administration*).
  Paperless administration
- Penggunaan surat elektronik dan layanan berbasis digital.
  The use of electronic mail and digital-based services.
- Tidak mencetak dokumen yang tidak penting.
  Not printing unimportant documents.
- Mencetak dengan tampilan bolak-balik.
  Print with back-and-forth appearance.
- Memanfaatkan kertas yang sudah dipakai untuk administrasi internal.
  Utilize paper that has been used for internal administration.
- Mengecek ulang sebelum dokumen dicetak sehingga terhindar dari kesalahan.
  Double-checking before documents are printed to avoid errors.

Selain melakukan penghematan kertas, LGI juga mengutamakan penggunaan kertas ramah lingkungan dengan mewajibkan vendor untuk menyediakan kertas yang telah disertifikasi oleh lembaga pihak ketiga seperti *Forest Stewardship Council* (FSC), *Programme for the Endorsement of Forest Certification* (PEFC), atau *Sustainable Forestry Initiative* (SFI). Surat Konfirmasi Penyediaan Kertas Ramah Lingkungan ditandatangani oleh vendor sebagai jaminan atas kualitas dan sumber kertas yang digunakan.

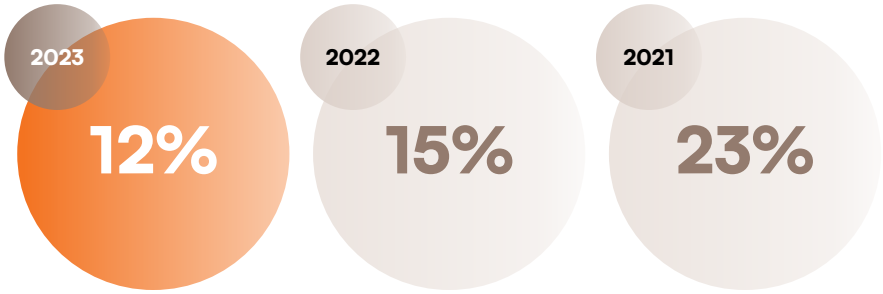
In addition to saving paper, LGI also prioritizes the use of environmentally friendly paper by requiring vendors to provide paper that has been certified by third-party institutions such as the Forest Stewardship Council (FSC), the Program for the Endorsement of Forest Certification (PEFC), or the Sustainable Forestry Initiative (SFI). A Confirmation Letter of Supply of Environmentally Friendly Paper is signed by the vendor as a guarantee of the quality and source of the paper used.

Sementara untuk mengurangi penggunaan plastik, LGI mengurangi jumlah pencetakan kartu anggota nasabah asuransi kesehatan dan mengoptimalkan pemanfaatan *e-card*. Adapun penggunaan kertas dan cetakan LGI dalam 3 tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

Meanwhile, to reduce the use of plastic, LGI reduces the number of printings of health insurance customers member cards and optimizes the use of e-cards. LGI's paper and print usage in the last 3 years is shown below.

Klasifikasi Cetakan	Satuan Unit	2023	2022	2021	Prints Classification
Amplop	Lembar Paper	20.000	50.000	45.000	Envelope
Jaket Polis		65.000	65.000	55.000	Policy Jackets
Kartu Nama	Boks Box	266	98	99	Business Card
Tanda Terima	Eksemplar Copy	200	200	200	Receipt
Cetakan Kartu	Lembar Piece	30.571	63.760	65.000	Card Print
Kertas	Rim Ream	18.761	73.426	39.525	Paper

Perkembangan Jumlah Nasabah Asuransi Kesehatan yang Masih Membutuhkan untuk Pencetakan Kartu Anggota Fisik
Development of the Number of Health Insurance Customers Who Still Need to Print Physical Membership Cards



Penggunaan Energi [POJK F.6]
Energy Consumption

LGI menggunakan energi yang bersumber dari listrik dan Bahan Bakar Minyak (BBM). Energi listrik digunakan untuk mengoperasikan perangkat elektronik sekaligus pendukung layanan kepada nasabah, sementara BBM digunakan untuk transportasi kendaraan dinas kantor dan genset.

LGI uses energy sourced from electricity and fuel oil (BBM). Electricity is used to operate electronic devices as well as support services to customers, while fuel is used for transportation of office vehicles and generators.

Penggunaan dan efisiensi energi LGI dalam 3 tahun terakhir ditunjukkan sebagai berikut.

LGI's energy use and efficiency in the last 3 years is shown below.

Kategori	Satuan Unit	2023	2022	2021	Category
Listrik	Kilowatt Jam Kilowatt Hour	406.407	491.921	640.496	Electricity
BBM	Liter	34.520	34.157	29.860	Fuel
Total Penggunaan Energi	**Giga Joule (GJ)**	2.850,68	**3.143,96**	**3.506,11**	**Total Energy Consumpation**
Intensitas Energi	Giga Joule (GJ)/Miliar Rupiah Giga Joule (GJ)/Billion Rupiah	0,94	1,51	2,05	Energy Intensity
Efisiensi Energi	Giga Joule (GJ)/Miliar Rupiah Giga Joule (GJ)/Billion Rupiah	0,57	0,54	1,21	Energy

Pada tahun 2023, LGI belum menggunakan sumber energi terbarukan dan akan mulai mempertimbangkan penggunaannya di periode-periode mendatang. [POJK F.7]

In 2023, LGI had not used renewable energy sources and will start considering using it in future periods. [POJK F.7]

Upaya Efisiensi Energi [POJK F.7]

Penggunaan energi yang tidak bertanggung jawab dapat menyebabkan ketersediaan sumber energi di alam semakin terbatas serta meningkatnya emisi yang dapat berdampak pada perubahan iklim. Kesadaran akan dampak lingkungan dan operasional mendorong LGI untuk mengurangi penggunaan energi melalui upaya berikut.

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

Efforts of Energy Efficiency [POJK F.7]

Irresponsible use of energy can lead to the limited availability of energy resources in nature and increased emissions that can impact climate change. Awareness of environmental and operational impacts encourages LGI to reduce energy use through the following efforts.

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

Penggunaan Air [POJK F.8]
Water Consumption

LGI menggunakan air untuk keperluan domestik dan operasional, seperti kamar mandi, tempat ibadah, kantin, dan penyiraman tanaman. Air yang digunakan LGI sebagian besar dari pihak ketiga. Informasi mengenai penggunaan dan efisiensi air LGI dalam 3 tahun terakhir diungkapkan sebagai berikut.

LGI uses water for domestic and operational purposes, such as bathrooms, places of worship, canteens, and plant watering. The water used by LGI is mostly from third parties. Information regarding LGI's water usage and efficiency in the last 3 years is disclosed below.

Kategori	Satuan Unit	2023	2022	2021	Category
Penggunaan Air	Meter Kubik (m^3) Cubic Meter (m^3)	5.013	5.102	8.790	Water Consumption
Intensitas Air	m^3/Miliar Rupiah m^3/Billion Rupiah	1,66	2,41	5,14	Water Intensity
Efisiensi Air	m^3/Miliar Rupiah m^3/Billion Rupiah	0,75	2,73	3,41	Water Efficiency

Upaya Efisiensi Air

LGI menyadari bahwa air merupakan sumber daya yang penting, namun ketersediaannya terbatas. Oleh karenanya, LGI berupaya melakukan penghematan air yang diuraikan sebagai berikut.

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

Efforts of Water Efficiency

LGI realizes that water is an important resource, but its availability is limited. Therefore, LGI strives to save water as described below.

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

Keanekaragaman Hayati [POJK F.9]
Biodiversity

Wilayah operasional LGI tidak berdekatan dengan area yang dilindungi atau memiliki keanekaragaman hayati tinggi, sehingga tidak berdampak negatif pada lingkungan tersebut. Namun demikian, LGI turut mendukung upaya mitigasi risiko atas dampak perubahan iklim melalui program penanaman pohon.

Pada tahun 2023, LGI telah merealisasikan konsep dalam memitigasi risiko atas perubahan iklim melalui program penanaman mangrove. Kegiatan ini merupakan salah satu rangkaian program keberlanjutan LGI untuk menciptakan *Green Company*, yaitu Perseroan peduli terhadap kelestarian lingkungan, baik di kantor maupun masyarakat sekitar. Kegiatan penanaman mangrove dilakukan di Taman Wisata Alam Angke, Jakarta, di mana LGI mendonasikan 54 pohon mangrove. Setiap karyawan LGI mendonasikan 1 pohon mangrove, sehingga terdapat sejumlah 54 mangrove yang telah didonasikan. Selain itu, LGI juga menanam 78 pohon *Cantigi* (*Vaccinium varingifolium*) di Gunung Papandayan, Garut. Penanaman pohon melibatkan masyarakat lokal yang bertempat di area Gunung Papandayan. Karyawan LGI mengikuti *challenge* berlari dan nantinya dikonversikan ke dalam bentuk bantuan untuk penanaman pohon *Cantigi* (*Vaccinium varingifolium*). [POJK F.10]

LGI's operational areas are not adjacent to protected areas or high biodiversity, so there is no negative impact on the environment. However, LGI also supports efforts to mitigate the risks of climate change impacts through tree planting programs.

In 2023, LGI realized the concept of mitigating the risks of climate change through a mangrove planting program. This activity is one of a series of LGI's sustainability programs to create a Green Company, which is a Company that cares about environmental sustainability, both in the office and the surrounding community. Mangrove planting activities were carried out at Angke Nature Park, Jakarta, where LGI donated 54 mangrove trees. Each LGI employee donated 1 mangrove tree, totaling 54 mangroves donated. In addition, LGI also planted 78 Cantigi Trees (Vaccinium varingifolium) at Mount Papandayan, Garut. Tree planting involved local communities located in Mount Papandayan area. LGI employees participated in a running challenge and later converted it into assistance for planting santigi trees. [POJK F.10]

Pengelolaan Limbah [POJK F.14]
Waste Management

LGI menerapkan prinsip *reduce*, *reuse*, dan *recycle* (3R) untuk menjaga kelestarian lingkungan dan mengurangi timbunan sampah, terutama limbah kertas dari administrasi perkantoran. Limbah tersebut tidak termasuk dalam kategori limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) berdasarkan ketentuan Kementerian Lingkungan Hidup Republik Indonesia. Adapun pengelolaan limbah kertas di LGI sebagai berikut.

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

LGI juga menyediakan tempat sampah khusus untuk limbah yang dapat didaur ulang, terutama plastik, serta mengumpulkan botol bekas karyawan untuk dimanfaatkan kembali. Melalui kerja sama dengan pihak ketiga, pada tahun 2023, LGI berhasil memperoleh Rp3,17 juta dari hasil penjualan limbah kertas dan plastik. Dana yang diperoleh tersebut dialokasikan untuk program CSR dan pengelolaan lingkungan.

Selain dijual, limbah yang terkumpul diolah menjadi produk bermanfaat seperti meja belajar yang dan medali yang akan diberikan kepada keluarga pra-sejahtera dan medali yang digunakan untuk mendukung kegiatan olahraga, seperti berlari. Program ini telah diselenggarakan pada tahun 2023 bekerja sama dengan Akademi Teknik Mesin Industri (ATMI) Cikarang. Adapun pengumpulan limbah plastik dilakukan 2 kali dalam setahun, yaitu pada bulan Februari dan September.

Sementara itu, pengelolaan limbah yang dihasilkan dibuang oleh pihak ketiga, yaitu pihak pengelola gedung atau pihak lain yang telah tersertifikasi.

LGI applies the principles of reduce, reuse, and recycle (3R) to preserve the environment and reduce waste generation, especially paper waste from office administration. The waste is not included in the category of Hazardous and Toxic Waste (B3) based on the provisions of the Ministry of Environment of the Republic of Indonesia. The management of paper waste at LGI is as follows.

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

LGI also provides special bins for recyclable waste, especially plastics, and collects bottles used by employees for reuse. Through cooperation with third parties, in 2023, LGI managed to earn Rp3.17 million from the sale of paper and plastic waste. The funds obtained are allocated for CSR programs and environmental management.

Apart from being sold, the collected waste is processed into useful products such as study tables that will be given to underprivileged families and medals that are used to support sports activities, such as running. This program was held in 2023 in collaboration with Industrial Mechanical Engineering Academy (ATMI) Cikarang. The collection of plastic waste is carried out twice a year, in February and September.

Meanwhile, management of waste generated is disposed of by a third party, which is the building manager or other certified parties.

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

Kategori	Satuan Unit	2023	2022	2021	Category
Limbah Padat / Solid Waste					
Kertas	Kg	3.988	6.378	68.382	Paper

Selain itu, sepanjang tahun 2023, tidak terdapat tumpahan limbah yang terjadi yang disebabkan oleh aktivitas LGI. [POJK F.15]

In addition, throughout 2023, no waste spills occurred caused by LGI's activities. [POJK F.15]

Penanganan Emisi Gas Rumah Kaca [POJK F.11] [POJK F.12]
Handling Greenhouse Gas Emission

LGI menyadari bahwa emisi gas rumah kaca dapat menyebabkan pemanasan global dan membahayakan lingkungan. Dalam operasional sehari-hari, LGI menghasilkan emisi gas rumah kaca melalui penggunaan listrik, genset, dan kendaraan operasional. Oleh karenanya, LGI berupaya untuk mengurangi jumlah emisi yang dihasilkan dari kegiatan operasional, di antaranya melalui upaya berikut.

1. Menerapkan kebijakan untuk melakukan penggantian kendaraan operasional yang telah digunakan lebih dari 5 tahun dengan kendaraan yang baru agar emisi dapat lebih ditekan. Pada tahun 2023, LGI memastikan semua kendaraan operasional terawat dan mendapat perawatan berkala sesuai kebutuhan. Selain itu, LGI mengganti 7 unit mobil dan 5 unit motor operasional yang telah berusia 5 tahun dengan kendaraan baru.
2. Melakukan penghematan penggunaan energi.
3. Melakukan uji emisi genset dan kendaraan secara berkala untuk memastikan bahwa kadar emisinya tetap berada di bawah ambang batas yang ditetapkan.

LGI recognizes that greenhouse gas emissions can cause global warming and harm the environment. In its daily operations, LGI generates greenhouse gas emissions through the use of electricity, generators, and operational vehicles. Therefore, LGI strives to reduce the amount of emissions generated from operational activities, including through the following efforts.

1. Implementing a policy to replace operational vehicles that have been used for more than 5 years with new vehicles to reduce emissions. In 2023, LGI ensured that all operational vehicles were maintained and received periodic maintenance as needed. In addition, LGI replaced 7 operational car units of 5 office that were 5 years old with new vehicles.
2. Saving energy use.
3. Conducting regular emission tests of generators and vehicles to ensure that their emission levels remain below the established threshold.

Informasi mengenai jumlah emisi yang telah dihasilkan selama 3 tahun terakhir diungkapkan sebagai berikut.

Information on the amount of emissions generated over the past 3 years is disclosed as follows.

Kategori	Satuan Unit	2023	2022	2021	Category
Emisi Cakupan 1	$KgCO_2eq$	78.943,42	78.113,64	68.286,83	Emission Scope 1
Emisi Cakupan 2	$KgCO_2eq$	314.717,00	380.938,16	495.992,99	Emission Scope 2
Jumlah Emisi	**$KgCO_2eq$**	395.453,05	**459.051,80**	**564.279,82**	**Total Emissions**
Intensitas Emisi	**$KgCO_2eq$/Miliar Rupiah** $KgCO_2eq$/Billion Rupiah	130,96	**221,11**	**330,20**	**Emission Intensity**
Efisiensi Emisi	**$KgCO_2eq$/Miliar Rupiah** $KgCO_2eq$/Billion Rupiah	90,15	**109,09**	**212,55**	**Emission Efficiency**

Selain melakukan pengukuran emisi yang dihasilkan dari penggunaan BBM dan listrik, LGI juga melakukan pengukuran emisi atas jumlah kertas yang digunakan sebagaimana diuraikan berikut.

In addition to measuring emissions generated by the use of fuel and electricity, LGI also measures emissions from the amount of paper used as described below.

Kategori	Satuan Unit	2023	2022	2021	Category
Emisi Kertas	$KgCO_2eq$	76,63	189,57	82,33	Paper Emission

Pendekatan pengelolaan emisi LGI tidak hanya diprioritaskan pada program efisiensi, melainkan juga dengan program *carbon offset* melalui penanaman pohon. Sepanjang tahun 2023, LGI telah melakukan sejumlah penanaman pohon dengan rata-rata nilai serapan karbon mencapai 15,48 $kgCO_2eq$.

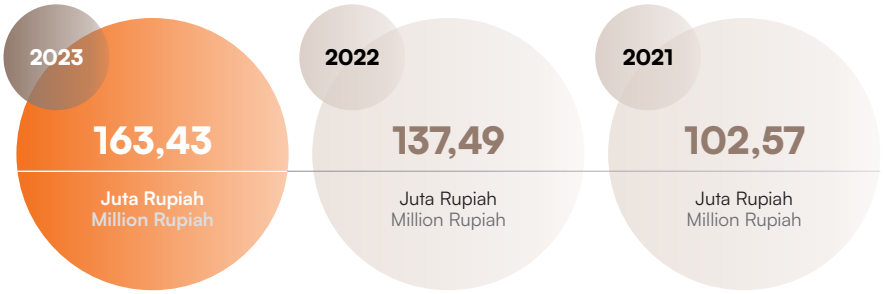
LGI's emissions management approach is not only prioritized on efficiency programs, but also with carbon offset programs through tree planting. Throughout 2023, LGI planted a number of trees with an average carbon uptake value reaching 15.48 $kgCO^2eq$.

Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan Hidup [POJK F.16]
Environmental Complaints Mechanism

LGI memfasilitasi pemangku kepentingan untuk melaporkan masalah lingkungan akibat kegiatan bisnis perusahaan. Laporan dapat disampaikan melalui telepon (021) 5579 0683 (pada jam kerja Senin-Jumat pukul 08.00-17.00 WIB) atau *Contact Center* 1500563 (24 Jam), serta melalui pesan langsung di Instagram @lgiinfo. Setiap laporan akan diproses dan ditindaklanjuti oleh Departemen *General Service* dengan baik dan profesional. LGI tidak menerima laporan pengaduan dari pemangku kepentingan terkait kegiatan operasional yang diindikasikan dapat menimbulkan risiko signifikan bagi lingkungan dalam 3 tahun terakhir.

LGI facilitates stakeholders to report environmental issues resulting from the Company's business activities. Reports can be submitted via telephone (021) 5579 0683 (during working hours Monday-Friday at 08.00-17.00 WIB) or Contact Center 1500563 (24 Hours), as well as via direct message on Instagram @lgiinfo. Each report will be processed and followed up by the General Service Department properly and professionally. LGI has not received any complaint reports from stakeholders on operational activities that are indicated to pose significant risks to the environment in the last 3 years.

Biaya Pengelolaan Lingkungan Hidup [POJK F.4]
Environmental Management Costs



Tanggung Jawab Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report Responsibility

Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2023 PT Lippo General Insurance Tbk

Statement of Members of the Board of Commissioners and the Board of Directors on the Responsibility for the 2023 Sustainability Report of PT Lippo General Insurance Tbk

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa seluruh informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Lippo General Insurance Tbk tahun 2023 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Perseroan.

We, the undersigned, hereby declare that the 2023 Sustainability Report of PT Lippo General Insurance Tbk has already contained a complete information and we shall be fully responsible for the correctness of the Company's Sustainability Report content.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, 5 April 2024 / Jakarta, April 5th, 2024

Dewan Komisaris
Board of Commissioners

Kim Dong Wook
Presiden Komisaris
President Commissioner

Lee Jaehyun
Komisaris
Commissioner

Ali Chendra
Komisaris
Commissioner

Jamilah Mawira Sungkar
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Hyacinthus Henri Djantoko
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Direksi
Board of Directors

Agus Benjamin
Presiden Direktur
President Director

Choi Hyunhee
Wakil Presiden Direktur
Vice President Director

Kwon Gi Han
Direktur
Director

Gilbert Deddy Naibaho
Direktur
Director

Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen [POJK G.1]

Written Verification from an Independent Party

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

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

Lembar Umpan Balik [POJK G.2]
Feedback Form

Terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah berkenan membaca Laporan Keberlanjutan PT Lippo General Insurance Tbk tahun 2023. Untuk meningkatkan isi Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang, kami berharap Bapak/Ibu/Saudara bersedia untuk mengisi Lembar Umpan Balik ini dengan melingkari salah satu jawaban dan mengisi titik-titik yang tersedia, kemudian mengirimkannya kepada kami.

We thank you for reading the 2023 Sustainability Report of PT Lippo General Insurance Tbk. To improve the content of the Sustainability Report in the coming years, we hope that you are willing to complete this Feedback Form by circling one of the answers and fill in the blanks provided, and then send it to us.

1. Apakah Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai kinerja ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola PT Lippo General Insurance Tbk? / Has this Sustainability Report provided clear information regarding the economic, social, environmental, and governance performance of PT Lippo General Insurance Tbk?
   A. Setuju / Agree B. Tidak Setuju / Disagree C. Tidak Tahu / Do Not Know
2. Apakah Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai pemenuhan tanggung jawab sosial dan lingkungan hidup PT Lippo General Insurance Tbk? / Has this Sustainability Report provided clear information regarding the fulfillment of the social and environmental responsibilities of PT Lippo General Insurance Tbk?
   A. Setuju / Agree B. Tidak Setuju / Disagree C. Tidak Tahu / Do Not Know
3. Apakah materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini mudah dimengerti dan dipahami? / Are the materials and data in this Sustainability Report easy to understand and comprehend?
   A. Setuju / Agree B. Tidak Setuju / Disagree C. Tidak Tahu / Do Not Know
4. Apakah materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah cukup lengkap? / Are the materials and data in this Sustainability Report complete enough?
   A. Setuju / Agree B. Tidak Setuju / Disagree C. Tidak Tahu / Do Not Know
5. Apakah desain, tata letak, grafis, dan foto-foto dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah bagus? / Are the designs, layouts, graphics, and pictures in this Sustainability Report good?
   A. Setuju / Agree B. Tidak Setuju / Disagree C. Tidak Tahu / Do Not Know
6. Menurut Anda, informasi apa yang paling bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini? / In your opinion, what is the most useful information from this Sustainability Report?
   .....
   .....
   .....
7. Menurut Anda, informasi apa yang perlu ditingkatkan dari Laporan Keberlanjutan ini? / In your opinion, what information needs to be improved from this Sustainability Report?
   .....
   .....
   .....

Identitas Pengirim / Participant Identity

Nama / Name :
E-mail :
No. Telepon / Phone No. :

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

A. Nasabah / Customer
B. Pegawai/Organisasi Pegawai / Employee/Employee's Organization
C. Pemegang Saham / Shareholders
D. Pemerintah, Regulator, atau Legislatif / Government, Regulator, or Legislative
E. Mitra Kerja / Business Partners
F. Media Massa / Mass Media
G. Masyarakat / Public
H. Lain-Lain, sebutkan / Others, specified .....

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

PT Lippo General Insurance Tbk

Kantor Pusat / Head Office
Lippo Kuningan Building 27th floor unit A & F
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B-12
Jakarta Selatan 12940 - Indonesia
T : +62 21 525 6161
E : marketing.jakarta@lgi.co.id

Kantor Pusat Operasional / Operational Head Office
Karawaci Office Park block I unit 30 — 35,
Tangerang 15139 - Indonesia

T : +62 21 5579 0683
E : secretariat@lgi.co.id

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

Response to Feedback from Previous Year's Report

LGI mendapatkan beberapa masukan dari para pemangku kepentingan setelah diterbitkannya Laporan Keberlanjutan 2022. Adapun masukan serta tanggapan LGI diuraikan sebagai berikut.

LGI received several inputs from stakeholders following the publication of the 2022 Sustainability Report. LGI's input and responses are described as follows.

Pertanyaan Lembar Umpan Balik Feedback Form Questions	Respons Pembaca (Orang) Reader Response (Person)		
	Setuju Agree	Tidak Setuju Disagree	Tidak Tahu Do Not Know
Apakah Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai kinerja ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola PT Lippo General Insurance Tbk? Has this Sustainability Report provided clear information on the economic, social, environmental, and governance performance of PT Lippo General Insurance Tbk?	32	0	2
Apakah Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai pemenuhan tanggung jawab sosial dan lingkungan hidup PT Lippo General Insurance Tbk? Has this Sustainability Report provided clear information about the fulfillment of social and environmental responsibilities of PT Lippo General Insurance Tbk?	31	1	2
Apakah materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini mudah dimengerti dan dipahami? Are the materials and data in this Sustainability Report easy to understand and comprehend?	32	2	3
Apakah materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah cukup lengkap? Are the materials and data in this Sustainability Report complete enough?	32	2	3
Apakah desain, tata letak, grafis, dan foto-foto dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah bagus? Have the design, layout, graphics and photos in this Sustainability Report been satisfactory?	32	2	3

Selain respons, LGI juga memperoleh beberapa saran peningkatan dan penambahan informasi dari pembaca sebagaimana diuraikan berikut.

- LGI dalam komitmennya terhadap keberlanjutan lingkungan perlu menampilkan konsep perhitungan *eco-efficiency* terhadap setiap proses bisnis dan usaha di Perseroan.
- Materi mengenai praktik bisnis yang ramah lingkungan.
- Materi mengenai kesejahteraan karyawan yang berpengaruh terhadap keberlanjutan gerak LGI ke depan perlu diperdalam.

Seluruh masukan dari pemangku kepentingan tersebut telah LGI tindaklanjuti melalui perbaikan dan penyempurnaan dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan tahun 2023.

In addition to responses, LGI also received several suggestions for improvement and additional information from readers as described below.

- LGI in its commitment to environmental sustainability needs to display the concept of eco-efficiency calculations for every business process and business in the Company.
- Material regarding environmentally friendly business practices.
- Material regarding employee welfare that affects the sustainability of LGI's future movements needs to be deepened.

All feedbacks from the stakeholders have been followed up by LGI through improvements and refinements in the preparation of the 2023 Sustainability Report.

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

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

No. Indeks Index No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
A.1	Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	7
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan / Sustainability Performance Highlights		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi Economic Performance Highlights	21
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance Highlights	22
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial Social Performance Highlights	21
Profil Perusahaan / Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission, and Sustainability Values	39-40
C.2	Alamat Perusahaan Company Address	38, 43
C.3	Skala Perusahaan Company Scale	38, 40, 42-43, 58-59
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities	38, 41
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Membership in Association	25
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan Significant Organizational Change	43
Penjelasan Direksi / Explanation from Board of Directors		
D.1	Penjelasan Direksi Explanation from Board of Directors	26
Tata Kelola Keberlanjutan / Sustainability Governance		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Person in Charge of Sustainable Finance Implementation	46
E.2	Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan Competency Development Related to Sustainable Finance	46
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk Assessment for Sustainable Finance Implementation	47
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Relations with Stakeholders	32
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Problems in Sustainable Finance Implementation	51
Kinerja Keberlanjutan / Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Activities to Build A Sustainability Culture	8
Kinerja Ekonomi / Economic Performance		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi Comparison of Targets and Performance of Production, Portfolios, Financing Targets, or Investments, Income and Profit and Loss	53

No. Indeks Index No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan Comparison of Targets and Performance of Production, Financing Targets, or Investments on Financial Instruments or Projects in Line with Sustainable Finance	54
Kinerja Lingkungan Hidup / Environmental Performance		
Umum / General		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs	94
Aspek Material / Material Aspects		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Hidup Use of Environmentally Friendly Material	88
Aspek Energi / Energy Aspects		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Amount and Intensity of Energy Used	89
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievement of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	90
Aspek Air / Water Aspects		
F.8	Penggunaan Air Water Usage	90
Aspek Keanekaragaman Hayati / Biodiversity Aspects		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati Impact of Operational Areas that Are Adjacent to or in Conservation Areas or Areas with Biodiversity	91
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation Effort	91
Aspek Emisi / Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan berdasarkan Jenisnya Amount and Intensity of Emissions Generated by Type	93
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan Efforts and Achievements of Emission Reduction Implemented	93
Aspek Limbah dan Efluen / Waste and Effluent Aspects		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan berdasarkan Jenis Amount of Waste and Effluent Generated by Type	92
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and Effluent Management Mechanisms	92
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) Spill Occurring (if any)	92
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup / Aspects of Complaints Related to the Environment		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan Number and Material of Environmental Complaints Received and Resolved	94
Kinerja Sosial / Social Performance		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen LJK, Issuer, or Public Company's Commitment to Providing Equal Service for Products and/or Services to Consumers	70

No. Indeks Index No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
Aspek Ketenagakerjaan / Manpower Aspects		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Employment Opportunity	57
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	59
F.20	Upah Minimum Regional Regional Minimum Wage	61
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Work Environment	65
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Training and Development	59-61
Aspek Masyarakat / Community Aspects		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on the Surrounding Communities	81-82
F.24	Pengaduan Masyarakat Public Complaints	85
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan Hidup (TJSL) Environmental Social Responsibility (TJSL) Activities	83-84
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan / Responsibility for Sustainable Product/Service Development		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Product/Service Innovation and Development	73
F.27	Produk/Jasa yang sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Products/Services with Evaluated Customer Safety	71
F.28	Dampak Produk/Jasa Impacts of Products/Services	72
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali Number of Products Recalled	71
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Customer Satisfaction Survey on Sustainable Finance Products and/or Services	78
Lain-Lain / Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) Written Verification from Independent Party (if any)	96
G.2	Lembar Umpan Balik Feedback Form	97
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya Responses to Previous Year's Report Feedback	98
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017 List of Disclosures in Accordance with POJK 51/2017	99

LGI
a company of Hanwha

Kantor Pusat
Head Office

Lippo Kuningan Building, 27th floor unit A & F
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B-12,
Jakarta Selatan 12940 - Indonesia
+62 21 525 6161

Kantor Pusat Operasional
Operational Head Office

Karawaci Office Park block I unit 30 — 35
Tangerang 15139 - Indonesia
+62 21 5579 0683

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report
2023