



LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

2024 Sustainability Report

Daftar Isi

Table of Contents

Tentang Laporan Keberlanjutan About Sustainability Report	1
Pesan dari Direksi A Message from Director	3
Tentang AIG di Indonesia About AIG in Indonesia	5
i. Penghargaan perusahaan Company Awards	5
ii. Produk dan Layanan Utama Kami Our Main Products and Services	6
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance Highlights	8
i. Kinerja Ekonomi Economic Performance	8
ii. Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance	9
iii. Kinerja Sosial Social Performance	9
Strategi Keberlanjutan Kami Our Sustainability Strategy	10
i. Pendekatan kami Our approach	10
ii. Pendekatan terhadap pemangku kepentingan Stakeholder approach	11

Inisiatif Kinerja Keberlanjutan Performance of Sustainability initiatives	14
i. Lingkungan kami/ Our Environment	14
a. Perjalanan menuju Net Zero Path to Net Zero	
b. Mempromosikan praktek Keberlanjutan di kantor kami Promoting sustainable practices in our office	16
c. Produk yang berdampak Product with impact	16
d. Risiko operasional dan kesinambungan bisnis Operational risk and business continuity risk	16
ii. Sosial Kami Our Social	18
a. Klien kami Our clients	
b. Kolega dan kesejahteraan kami Our colleagues and well-being	20
c. Keanekaragaman, kesetaraan, dan kesempatan Diversity, equity and inclusion	22
d. Tanggung jawab sosial perusahaan Corporate social responsibility	24
Tata Kelola Perusahaan Kami Our Corporate Governance	28
i. Struktur organisasi tata kelola Governance organization structure	28
ii. Informasi perubahan susunan anggota Dewan Komisaris dan/atau Direksi Information on changes to the composition of the Board of Commissioner and/or Directors	29
iii. Komitmen AIG Indonesia kepada pelanggan Commitment to our customers	33
iv. Manajemen risiko Risk management	35

Tentang Laporan Keberlanjutan

About The Sustainability Report

Laporan Keberlanjutan Tahunan PT AIG Insurance Indonesia (“Perusahaan” atau “AIG Indonesia”) tahun 2024 memuat informasi usaha dan pencapaian keberlanjutan Perusahaan yang mencakup aspek ekonomi, sosial, lingkungan dan tata Kelola kepada seluruh pemangku kepentingan selama periode tahun 2024.

Perusahaan menerbitkan Laporan Keberlanjutan setahun sekali, dan laporan ini merupakan Laporan Keberlanjutan tahun kelima. Laporan ini telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan („OJK”) dan dapat diakses melalui situs laman resmi AIG Indonesia.

Laporan Keberlanjutan ini telah disetujui oleh Dewan Direksi AIG Indonesia dan disusun berdasarkan pada ketentuan yang berlaku dalam: Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.

Perusahaan belum melibatkan pihak ketiga untuk melakukan penjaminan eksternal atas laporan ini. Meski begitu, kami telah memastikan seluruh data dan informasi yang diungkapkan telah diverifikasi dan divalidasi secara internal.

This 2024 PT AIG Insurance Indonesia (“Company” or “AIG Indonesia”) Annual Sustainability Report contains information on the Company’s sustainability efforts and achievements covering economic, social, environmental, and governance to all stakeholders during the 2024 calendar year.

The company publishes a Sustainability Report once a year, and this report is the fifth annual Sustainability Report. This report has been submitted to the Financial Services Authority (“OJK”) and can be accessed via AIG Indonesia website.

This Sustainability Report is approved by Director of AIG Indonesia and is prepared based on the applicable provisions in: Financial Services Authority Regulation (POJK) number 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies.

The Company has not involved a third party to provide external assurance for this report. However, we did ensure that all data and information disclosed was verified and validated internally.

Akses Informasi Atas Laporan Keberlanjutan

Laporan ini ditujukan kepada seluruh pemangku kepentingan sebagai salah satu landasan melakukan penilaian atas kinerja Perusahaan dalam menjalankan kewajibannya bagi keberlanjutan di bidang lingkungan, ekonomi, sosial dan tata kelola.

Pada Laporan ini, kami menggunakan kata “AIG” dan “Grup” untuk merujuk ke American Insurance Group, Inc. Kata “AIG Indonesia”, “Perusahaan”, “Kami” untuk merujuk ke PT AIG Insurance Indonesia.

Untuk peningkatan kualitas pelaporan di masa mendatang, para pemangku kepentingan dapat menyampaikan pertanyaan, memberi masukan dan saran perbaikan melalui kontak sebagai berikut.

Information Access on Sustainability Report

This report is addressed to all stakeholders as one of the bases for evaluating the Company’s performance in carrying out its obligations for environmental, economic, social and governance.

In this Report, we use the terms “AIG” and “Group” to refer to American Insurance Group, Inc. The term “AIG Indonesia”, “Company”, “Our” to refer to PT AIG Insurance Indonesia.

To improve the quality of reporting in the future, stakeholders can submit questions, provide input, and suggest improvements through the following contacts.

PT AIG Insurance Indonesia

Gedung Bursa Efek Indonesia Tower II Lantai 3A
Jl. Jend. Sudirman Kav.52-53 Jakarta 12190
Phone. 021 5291 4888 | email. contact.indonesia@aig.com
www.aig.co.id

Pesan dari Direksi A Message from Directors



Michael J Morris
Direktur / Director

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Saya bangga dapat menyampaikan Laporan Keberlanjutan AIG Indonesia Tahun 2024 yang menyoroti kemajuan kami dalam bidang keberlanjutan keuangan pada tahun 2024.

Sasaran ekonomi dan keberlanjutan kami menggaris-bawahi setiap aspek operasi AIG Indonesia, termasuk cara kami mendukung rekan kerja, membangun komunitas, tumbuh bersama klien dan mitra, serta terlibat dengan regulator dan pembuat kebijakan.

Asuransi merupakan inti dalam menciptakan komunitas yang berkelanjutan, tempat dimana orang tinggal dan bekerja, serta mengelola risiko besar yang menghambat pembangunan. Kami bangga menjadi bagian dari industri yang mendukung pembangunan Indonesia dan masyarakatnya. Sebagai salah satu perusahaan asuransi umum terkemuka di Indonesia, kami berkomitmen untuk memanfaatkan keahlian lokal yang kami peroleh selama lebih dari 50 tahun dan pengetahuan global untuk memberikan solusi guna membantu klien kami.

Kami terus membangun tempat kerja untuk masa depan, tempat dimana karyawan kami merasa bangga dengan yang mereka lakukan. Dalam industri yang didasarkan pada kepercayaan, karyawan kami adalah aset terbesar kami. Kami percaya dalam mengembangkan kesempatan dan tenaga kerja berwawasan komunitas. Hal ini menjadi prioritas kami untuk mempertahankan, mengembangkan, dan menarik talenta dengan latar belakang yang berbeda dan berpengalaman.

Dear Distinguished Stakeholders,

I am pleased to share with you the 2024 AIG Indonesia Sustainability Report, which highlights our financial sustainability progress in 2024.

Our economy and sustainability objectives underscore every aspect of AIG Indonesia's operations including how we support our colleagues, build our communities, grow with our clients and partners and engage with regulators and policymakers.

Insurance is core to creating a sustainable community where people live and work, managing major risks that impede development. We are proud to be a part of the industry, supporting Indonesia and its people's development. As one of the leading Indonesian general insurers we are committed to leverage our local expertise gained over more than 50 years and global knowledge to provide solutions to help our clients.

We continue to build towards a workplace of the future, where our employees are proud of what they do. In an industry that is based on trust, it is not a small thing to say that our employees are our greatest assets. We believe in building an inclusive, community-minded workforce. This is our priority in order to retain, develop, and attract highly skilled talent from different backgrounds and experiences.

Kami percaya pada pentingnya literasi keuangan, khususnya yang berkaitan dengan kaum muda Indonesia. Kami merancang, mengelola, dan mempromosikan program-program yang memberdayakan rekan kerja kami untuk berbagi pengetahuan mereka kepada generasi mendatang secara positif. Menyediakan waktu untuk menjadi sukarelawan memungkinkan rekan kerja kami untuk memberikan waktu mereka untuk usaha-usaha ini atau yang serupa.

Struktur dan praktik tata kelola AIG Indonesia mencerminkan komitmen kami untuk terus menerapkan praktik-praktik terbaik dari seluruh dunia dan memenuhi persyaratan inisiatif dan peraturan tata kelola Indonesia yang terus berkembang. Kami yakin tata kelola yang baik adalah landasan fundamental untuk menjadi perusahaan yang baik.

AIG Indonesia sangat bangga telah dipercaya untuk menerima kembali dua penghargaan dari publikasi dan lembaga bergengsi Indonesia pada tahun 2024, Bisnis Indonesia dan The Finance. Pengakuan ini terus memacu kami untuk terus berkembang.

Atas nama Direksi, saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada karyawan, klien, mitra bisnis, dan pemangku kepentingan kami atas dukungan mereka yang berkelanjutan.

Saya berharap dapat berbagi kemajuan berkelanjutan kami dengan Anda di tahun-tahun mendatang.

We believe in the importance of financial literacy particularly in relation to the youth of Indonesia. We design, manage, and promote programs that empower our colleagues to share their knowledge with future generations positively. Allowing time to volunteer allows our colleagues to give their time to these or similar endeavors.

AIG Indonesia's governance structure and practices are robust reflecting our commitment to continually implement best practices from across the globe and fulfill the requirement of the evolving Indonesian governance initiatives and regulations. We consider good governance to be a fundamental foundation of being a good company.

AIG Indonesia is very proud to once again, receive two major industry awards from prestigious Indonesian publications and institutions in 2024, Bisnis Indonesia and The Finance. This recognition continues to drive us to improve.

On behalf of the Directors, I would like to express our sincere thanks to our employees, clients, business partners and stakeholders for their continued support.

I look forward to sharing our continued progress with you in the years to come.

Atas nama Direksi
On behalf of the Directors

Michael J Morris

Direktur / Director
PT AIG Insurance Indonesia

Tentang AIG di Indonesia

About AIG in Indonesia

PT AIG Insurance Indonesia merupakan bagian dari American International Group (“AIG”) Inc. AIG menyediakan solusi asuransi yang membantu bisnis dan individu di lebih dari 200 negara dan yuridiksi yang melindungi asset mereka and mengelola risiko melalui operasi, lisensi dan otorisasi serta jaringan mitra AIG. Saham AIG terdaftar di Bursa Efek New York.

AIG Indonesia merupakan penyedia asuransi berizin selama lebih dari 50 tahun. Sebagai salah satu penyedia asuransi umum terkemuka di Indonesia, AIG Indonesia menawarkan beragam layanan keuangan yang mencakup lini komersial bagi mitra dan pelanggannya.

AIG Indonesia menyediakan keahlian teknis dengan pengalaman serta pengetahuan yang luas di seluruh bidang yang kami tekuni untuk memberikan Layanan terbaik bagi pelanggan di momen yang paling dibutuhkan.

AIG Indonesia adalah Perusahaan asuransi yang berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Persentase Kepemilikan Saham

- AIG Asia Pacific Insurance Pte. Ltd: 99,99642%.
- Nani Widajati Kaudin : 0,00358%.

PT AIG Insurance Indonesia is member of American International Group, Inc (“AIG”). AIG provides insurance solutions that help businesses and individuals in more than 200 countries and jurisdictions protect their assets and manage risks through AIG operations, licenses and authorizations as well as network partners. AIG common stock is listed on the New York Stock Exchange.

AIG Indonesia has been a licensed insurer in Indonesia for over 50 years. As one of the leading general insurance providers in Indonesia, AIG Indonesia offers a range of commercial general insurance services to its partners and clients.

AIG Indonesia brings technical expertise with experience and broad knowledge in everything we do to serve our clients when they need us most.

AIG Indonesia is an insurance company licensed and supervised by Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Percentage of Share Ownership

- AIG Asia Pacific Insurance Pte. Ltd: 99.99642%.
- Nani Widajati Kaudin: 0.00358%.

i. Penghargaan Perusahaan

Company Awards

- Perusahaan Asuransi Umum terbaik untuk kategori premi bruto Rp 500 miliar - 1 triliun dari The Finance Awards 2024.
- Penghargaan Asuransi Umum Berkinerja Terbaik untuk kategori aset Rp 1 - 3 triliun dari Bisnis Indonesia Financial Award 2024.
- Best General Insurance with gross premium Rp 500 billion – 1 trillion at the 2024 Finance Awards.
- 2024 Bisnis Indonesia Financial Award for the category of Best Performance Insurance with Asset Rp 1 – 3 trillion.

ii. Produk dan Layanan Utama Kami

Our Main Products and Services



Harta Benda

Produk dan layanan asuransi properti komersial, industri, dan energi yang mencakup paparan terhadap bencana alam maupun buatan manusia, termasuk gangguan bisnis.

Property

Commercial, industrial and energy-related property insurance products and services that cover exposures to man-made and natural disasters, including business interruption.



Pengangkutan

Produk dan layanan asuransi muatan/kargo dan gudang yang mencakup risiko tanggung gugat atas kehilangan – kerugian barang selama dalam pemeliharaan, penjagaan, dan berada dalam kendali Tertanggung.

Marine

Cargo and warehouse insurance products and services that cover the risk of liability for loss of goods during maintenance, custody and are under the control of the Insured.



Casualty ¹

Asuransi ini mencakup pembagian risiko dan program terstruktur khusus lainnya untuk pelanggan korporasi besar dan multinasional.

Casualty ¹

This insurance includes risk-sharing and other customized structured programs for large corporate and multinational customers.



Financial Lines ¹

Menyediakan pertanggungan sehubungan dengan tanggung jawab profesional untuk berbagai bisnis dan risiko.

Financial Lines ¹

Providing coverage in connection with professional liability insurance for a range of businesses and risks

¹⁾ Berdasarkan klasifikasi OJK, produk ini berada di bawah lini Tanggung Gugat (Liability) / based on OJK regulatory definitions, these products are classified as Liability insurance products



Trade Credit

Menyediakan pertanggungan komprehensif sehubungan dengan kegiatan kredit perdagangan terkait dengan pertanggungan pembayaran atau piutang. Perusahaan perdagangan dengan aktifitas bisnis penjualan barang atau jasa komersial dengan syarat kredit sangat rentan terhadap risiko gagal bayar.

Produk ini menawarkan perlindungan piutang terhadap risiko tidak terbayar karena Kebangkrutan atau *protracted default* (tunggakan yang berlarut-larut).

Trade Credit

Providing coverage in connection with trade credit activities related to essential payment or accounts receivable coverage. Trade company with business activities involving commercial distribution of goods or services on credit terms are highly exposed to the risk of non-payment.

It offers protection of accounts receivable against non-payment due to Insolvency or Protracted Default.



Multinational

AIG Indonesia Multinational menyediakan layanan kepada klien di seluruh dunia untuk menciptakan solusi asuransi multinasional yang disesuaikan dan mudah. Berbekal pengetahuan para ahli tentang pasar dan praktik lokal, serta pemahaman mendalam tentang peraturan dan persyaratan perpajakan, tim ini adalah mitra pilihan untuk membantu klien menavigasi jejak bisnis global mereka yang kompleks.

Multinational

AIG Indonesia Multinational provides services to clients around the world to establish customized and seamless multinational insurance solutions. With expert knowledge of local markets and practices, as well as a deep understanding of regulatory and tax requirements, the team is the partner of choice to help clients navigate their complex global footprint.

Informasi lebih lanjut mengenai produk dan layanan Kami dapat dilihat di AIG.co.id.

Further information on Our products and services can be found in AIG.co.id.

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance Highlights

Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan AIG Indonesia pada periode 1 Januari – 31 Desember 2024 dalam hal Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) diuraikan pada berikut:

AIG Indonesia's sustainability performance highlight for period 1 January – 31 December 2024 in Environment, Social and Governance (ESG) are highlighted below:

i. Kinerja Ekonomi

Economic Performance

Kinerja Ekonomi Economy Performance	Satuan Unit	2022	2023	2024
Pendapatan Premi Bruto (PPB) <i>Gross Premium Written (GPW)</i>	Dalam Jutaan Rupiah <i>In Million Rupiah</i>	488,529 ²	594,894 ³	607,172 ⁴
Laba (Rugi) Bersih <i>Net Profit (Loss)</i>	Dalam Jutaan Rupiah <i>In Million Rupiah</i>	79,914 ²	130,931 ³	154,399 ⁴
Total aset atau kapitalisasi aset <i>Total assets or asset capitalization</i>	Dalam Jutaan Rupiah <i>In Million Rupiah</i>	1,200,901 ²	1,229,251 ³	1,460,518 ⁴
Total kewajiban <i>Total Liabilities</i>	Dalam Jutaan Rupiah <i>In Million Rupiah</i>	809,235 ²	782,248 ³	861,055 ⁴
Tingkat Solvabilitas <i>Risk Based Capital (RBC)</i>	Dalam prosentase <i>In Percentage</i>	399% ²	393% ³	480% ⁴
Kuantitas Lini Usaha <i>Line of Business Quantity</i>	Lini Usaha <i>Line of Business</i>	7	7	7

² Laporan Keuangan Tahunan 2022 / 2022 Annual Financial Report

³ Laporan Keuangan Tahunan 2023 / 2023 Annual Financial Report

⁴ Laporan Keuangan Tahunan 2024 / 2024 Annual Financial Report

ii. Kinerja Lingkungan

Environmental Performance

Uraian Description	Satuan Unit	2022	2023	2024
Produk, Solusi dan inovasi keberlanjutan <i>Sustainable product and innovation</i>	Produk <i>Product</i>	2 ⁵	3 ⁶	3 ⁶
Konsumsi Kertas <i>Paper Consumption</i>	Lembar <i>Pieces</i>	3,287	238,955	240,230
Dukungan peluncuran bisnis dan ide bisnis berkelanjutan di program komunitas <i>Sustainable business launch and business ideas in community program</i>	Unit <i>Unit</i>	3	7	7

iii. Kinerja Sosial

Social Performance

Kinerja Sosial Social Performance	Satuan Unit	2022	2023	2024
Jumlah Karyawan Tetap <i>Total of Permanent Employees</i>	Orang <i>People</i>	63	62	60
Alokasi Dana CSR <i>CSR Budget Allocation</i>	Dalam Jutaan Rupiah <i>In Million Rupiah</i>	215	373	247,5
Jumlah Relawan Karyawan <i>Total volunteers</i>	Orang <i>People</i>	60	40	64
Jumlah Waktu Relawan <i>Total Voluntary Time Off</i>	Jam <i>Hour(s)</i>	218	254	348
Jumlah Peserta (siswa) <i>Total Participants (students)</i>	Orang <i>People</i>	364	638	534
Employee Resource Group (ERG) ⁷ <i>Employee Resource Group</i>	Program <i>Program</i>	7	8	5

⁵ Produk asuransi yang termasuk adalah asuransi Pollution Legal Liability dan Contractor's Legal Liability / Including these insurance products: Pollution Legal Liability and Contractor's Legal Liability

⁶ Produk asuransi yang termasuk adalah asuransi Pollution Legal Liability, Contractor's Legal Liability dan Directors & Officers / Including these insurance products: Pollution Legal Liability, Contractor's Legal Liability and Directors & Officers insurance

⁷ Penjelasan mengenai Employee Resource Group (ERG) terdapat pada bagian VII. Sosial / Description of ERG can be found in section VII. Social

Strategi Keberlanjutan Kami

Our Sustainability Strategy

i. Pendekatan kami

Our approach

Strategi kami difokuskan pada penilaian risiko dan peluang keberlanjutan, serta menemukan solusi yang memberikan manfaat bagi klien, perusahaan, dan masyarakat tempat kami tinggal dan bekerja, untuk memberikan nilai kepada para pemangku kepentingan kami.

Pendekatan AIG Indonesia terhadap keberlanjutan dirancang selaras dengan strategi bisnis yang berfokus pada pertumbuhan jangka panjang yang menguntungkan dan menciptakan nilai.

Oleh karena itu, kami mendukung inisiatif keberlanjutan kami dengan tata kelola yang kuat, mengidentifikasi risiko secara proaktif, proses yang ketat, dan pengendalian yang efektif. Sejalan dengan Tujuan dan Nilai Perusahaan⁶, kami memberdayakan rekan-rekan AIG untuk berpartisipasi aktif memberikan dampak positif seperti memberikan layanan klien yang luar biasa, dan pengalaman yang lebih baik bagi semua pemangku kepentingan kami.

Tujuan kami adalah janji kami dalam memberikan perlindungan dari ketidakpastian dan tantangan serta memberikan keyakinan untuk peluang di masa depan.

Prinsip-prinsip ini mewakili Perusahaan, atas apa yang kami yakini, dan bagaimana kita dapat melayani pemangku kepentingan dengan lebih baik.

Our strategy is focused on assessing sustainability risks and opportunities, and finding solutions that benefit our clients, company and the communities in which we live and work, delivering value to our stakeholders.

AIG Indonesia's approach to sustainability is designed to support our business strategy in driving long-term profitable growth and value creation.

As such, we underpin our sustainability initiatives with robust governance, proactive risk identification, rigorous processes and effective controls. As part of our company-wide Purpose and Values, we empower AIG colleagues to make a positive impact such as delivering exceptional client service and a better experience for all our stakeholders.

Our Purpose is our promise protect against uncertainty and challenges and provides the confidence for tomorrow opportunities.

These principles represent who AIG is, what we stand for and how we can better serve our many stakeholders.

Figure 1. Nilai-nilai AIG / AIG Values

Take Ownership	Set the Standard	Win Together	Be an Ally	Do What's Right
Mengambil alih kepemilikan	Menetapkan Standar	Menang bersama - sama	Selalu menjadi mitra	Melakukan hal yang benar

⁶ AIG 2023 Sustainability Report, published 2024

ii. Pendekatan terhadap pemangku kepentingan

Stakeholder approach

Pendekatan Manajemen <i>Management approaches</i>	Dampak ke Pemangku Kepentingan <i>Impact to Stakeholders</i>				
	Pembuat Kebijakan <i>Regulator</i>	Investor <i>Investor</i>	Klien dan Mitra Distribusi <i>Clients and Distribution partners</i>	Karyawan <i>Employees</i>	Komunitas <i>Community</i>
EKONOMI/ ECONOMIC					
Kinerja Keuangan Peningkatan Gross Written Premium / Gross Written Premium improvement (GPW)					
Laporan keuangan berkala/ Regular financial reporting - Laporan keuangan bulanan terpublikasi di laman AIG Indonesia / Monthly financial reporting published in AIG Indonesia's website - Laporan keuangan tahunan terpublikasi di laman AIG Indonesia / Annual financial statements published in AIG Indonesia's website - Pelaporan hasil audit internal secara berkala ke Komite Audit/ The Company's internal audit results are reported periodically to the Audit Committee					
Program pemasaran dan inklusi keuangan/ Marketing and Financial inclusion program - AIG Indonesia Broker Academy - Pelatihan informasi produk / Product knowledge training - Pertemuan berkala dengan mitra / Regular meeting with partner - Laman AIG Indonesia / website - Ringkasan informasi produk dan layanan / Product and service information summary					
Pengembangan Produk / Product Development Pengembangan produk asuransi baru sesuai langkah strategis Perusahaan serta kebutuhan pasar dan nasabah / Developing new insurance products according to the Company's strategic steps as well as the needs of the market and customers					

Pendekatan Manajemen <i>Management approaches</i>	Dampak ke Pemangku Kepentingan <i>Impact to Stakeholders</i>				
	Pembuat Kebijakan <i>Regulator</i>	Investor <i>Investor</i>	Klien dan Mitra Distribusi <i>Clients and Distribution partners</i>	Karyawan <i>Employees</i>	Komunitas <i>Community</i>
LINGKUNGAN/ ENVIRONMENTAL					
Pengurangan emisi operasional/ <i>Operational emission reduction</i>					
Produk dan layanan yang berkelanjutan/ <i>Sustainable product and services</i>					
SOSIAL/ SOCIAL					
Keterlibatan karyawan pada program yang berfokus keberagaman, kesetaraan dan kesempatan / <i>Employee engagements in programs that focuses on Diversity, Equity and Inclusion</i>					
Pengembangan profesional/ <i>Professional development</i>					
- Seminar dan pelatihan internal dengan tema produk AIG Indonesia / <i>AIG Indonesia's product refreshment internal seminars & training</i> - Pelatihan internal dengan teman literasi keuangan dan pengembangan profesional / <i>Internal financial literacy and professional skills training</i> - Pelatihan Pelindungan Pelanggan / <i>Customer Protection internal training</i>					
Kegiatan Karyawan / <i>Employee Engagement</i>					
- Mengadakan Pertemuan Berkala dalam Bentuk Country Updates (townhall) meeting, pertemuan manajemen berkala / <i>Conducting Regular meetings such as Country Updates (townhall) meetings, regular management meeting</i> - Menjalankan Program Pembelajaran dan Pengembangan/ <i>Implementing learning and development program</i> - Mendorong Karyawan untuk Mengikuti Kegiatan CSR, sebagai Relawan / <i>Encourage employees to participate in CSR activities, as volunteer</i>					

Pendekatan Manajemen Management approaches	Dampak ke Pemangku Kepentingan Impact to Stakeholders				
	Pembuat Kebijakan Regulator	Investor Investor	Klien dan Mitra Distribusi Clients and Distribution partners	Karyawan Employees	Komunitas Community
SOSIAL/ SOCIAL					
Program Citizenship dengan fokus kewirausahaan dan literasi keuangan Citizenship program with focus on entrepreneurship and financial literacy					
• Junior Achievement Student Company • Junior Achievement Personal Finance • Global Volunteering Month • Volunteer Time Off • Kuliah Tamu: AIG Indonesia Goes to campus					
TATA KELOLA/ GOVERNANCE					
Etika Bisnis dan Integritas / Business Ethic and Integrity					
• Pedoman perilaku dalam etika bisnis dan kepatuhan kerja / Behavioural guidelines in business ethics and work compliance • Kode etik Perusahaan / Company code of conduct					
Peningkatan kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi pada implementasi keuangan keberlanjutan Competency Improvement of the Board of Commissioners and the Board of Directors in relation to the Implementation of Sustainable Finance					
Pelatihan terkait Manajemen Risiko Risk management					
Pelatihan terkait kepatuhan Compliance-related training					

Inisiatif Kinerja Keberlanjutan

Performance of Sustainability initiatives

i. Lingkungan Kami

Our Environment

a. Perjalanan menuju Net Zero

Inti dari strategi iklim kami adalah mempromosikan kesiapan dan jika diperlukan - melibatkan klien kami - untuk memahami jalur dekarbonisasi mereka dan memberikan solusi inovatif yang mendukung transisi.

Selain itu, sejak 2019, AIG telah mengukur dan mengurangi emisi Gas Rumah Kaca (GRK) dari operasi kami sendiri. Pada tahun 2021, kami mengumumkan komitmen untuk mencapai emisi nol GRK dalam operasi kami pada tahun 2050 atau lebih cepat.

Sejak tahun 2022, Perusahaan terus mendukung inisiatif ini, dengan melanjutkan penerapan LST pada kerangka kerja underwriting bagi lini bisnis di Indonesia dan memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan agar lebih memahami inisiatif dan transisi mereka dalam penurunan emisi GRK.

Jalan kita menuju nol emisi adalah pendekatan holistik yang berfokus pada empat faktor utama: integrasi, keterlibatan, inovasi, dan pengelolaan, seperti yang ditunjukkan pada Figure 2.

a. Path to Net Zero

At the core of our climate strategy is promoting preparedness and engaging with our clients where appropriate to understand their decarbonization pathways and provide innovative solutions that support the transition.

In addition, since 2019, AIG has been measuring and reducing Green House Gas (GHG) emissions from our own operations. In 2021, our Company announced a commitment to achieve net zero GHG emissions in our operations by 2050 or sooner.

In 2022, AIG implemented its ESG underwriting framework for business lines in Indonesia, strengthening relationships with stakeholders to better understand their initiatives and transitions in terms of reducing GHG emissions.

Our path to net zero is a holistic approach focused on four key levers: integration, engagement, innovation and stewardship as shown in Figure 2.

Figure 2. Instrumen menuju Net Zero/ Path to Net Zero Lever



Komitmen Net Zero AIG dapat ditemukan disini dan rincian pelaporan Net Zero untuk tahun sebelumnya dapat dilihat pada Laporan Keberlanjutan AIG tahun 2023.

AIG's Net Zero commitment can be read here and the reporting detail of Net Zero in previous period can be found in 2023 AIG Sustainability Report.

b. Mempromosikan praktek keberlanjutan di kantor kami

Berlokasi di gedung yang berkelanjutan

Kantor AIG Indonesia berlokasi di Gedung Bursa Efek Indonesia (BEI), yang merupakan gedung pertama di Indonesia yang meraih sertifikasi LEED peringkat Gold (versi: Operasi dan Pemeliharaan – Gedung yang telah berdiri). LEED merupakan singkatan dari *Leadership in Energy and Environmental Design*. Sertifikasi ini merupakan program yang dikembangkan oleh US Green Building Council (USGBC).

Mengurangi konsumsi kertas

Melalui edukasi dan perbaikan proses, AIG Indonesia telah mengurangi konsumsi kertas sebanyak 51% sejak tahun 2020.

Menangani penggunaan perlengkapan makan sekali pakai

Perusahaan telah melakukan tindakan yang signifikan dengan menghilangkan penggunaan peralatan makan sekali pakai (gelas dan piring) sejak tahun 2023.

Pencapaian ini mencerminkan upaya kolektif tim kami, dalam mengurangi jejak lingkungan kami.

c. Produk yang berdampak

Kami menawarkan kepada para klien kami produk-produk inovatif yang selaras dengan lanskap risiko yang terus berkembang dan ditegaskan oleh budaya keunggulan penjaminan emisi kami.

Kami merupakan salah satu pemimpin dalam memberikan perlindungan atas risiko tanggung gugat manajemen dan melindungi para pemimpin perusahaan publik dan swasta, dan organisasi nirlaba.

Saat ini, Perusahaan-perusahaan menetapkan tujuan untuk mengatasi permasalahan lingkungan, sosial, dan tata kelola yang lebih luas, seperti perubahan iklim, keberagaman, kesetaraan dan kesempatan, kesetaraan gaji, dan lain-lain. Peran penting para direktur dan pejabat organisasi adalah mengelola risiko-risiko terkait LST secara proaktif. Kami memantau tren tersebut untuk membantu klien mengidentifikasi eksposur mereka dan memperbaruinya cakupan tanggungan asuransi Director and Officers sesuai kebutuhan.

AIG Indonesia juga menawarkan perlindungan ke industri yang memiliki eksposur atas potensi risiko lingkungan, seperti: Pollution Legal Liability dan Contractor's Legal Liability.

b. Promoting sustainable practices in our office

Residing in sustainable building

AIG Indonesia office is located in Indonesia Stock Exchange (IDX) Building which is the first building in Indonesia that has achieved LEED Gold Certification (version: Operations and Maintenance – Existing Buildings). LEED stands for Leadership in Energy and Environmental Design. This is a certification program developed by the US Green Building Council (USGBC).

Reducing paper consumption

Through education and process improvement, AIG Indonesia has decreased the usage of paper by 51% since 2020.

Tackling single-use cutlery

The company has taken significant action by eliminating the use of disposable tableware (cups and plates) since 2023.

These achievements reflect the collective efforts of our team, on reducing our environmental footprint.

c. Product with impact

We offer our clients innovative products aligned with the evolving risk landscape and underscored by our culture of underwriting excellence.

We are one of the leaders in insuring management liability risks and protecting the leaders of public and private companies, and non-profit organizations.

Today, companies are setting goals to address broader environmental, social and governance issues such as climate change, diversity, equity and inclusion, pay equity, and others. An important role for the directors and officers of organizations is to proactively manage these ESG-related risks. We monitor these trends to help clients identify exposures and update their Directors and Officers coverage as needed.

AIG Indonesia also offers products to industries exposed to environmental risks, such as: Pollution Legal Liability and Contractor's Legal Liability.

d. Risiko operasional dan kesinambungan bisnis

Dampak perubahan iklim dialami oleh banyak pihak, termasuk AIG Indonesia, dimana kami harus memiliki kesiapan untuk menghadapi dampak fisik terhadap fasilitas, lokasi hingga keberlangsungan operasional jika terjadi hal-hal tak terduga.

AIG Indonesia memiliki rencana kesinambungan bisnis yang dipersiapkan untuk menanggapi insiden terkait perubahan iklim, termasuk peristiwa cuaca ekstrem. Kami secara berkala meninjau praktik serta prosedur manajemen insiden, kesinambungan bisnis, dan pemulihan bencana yang ada, dipandu oleh tim Ketahanan Global kami.

Dalam menjaga kesinambungan bisnis, keselamatan karyawan adalah prioritas kami, untuk itu kami melaksanakan Pelatihan Kesinambungan Bisnis secara berkala. Pelatihan ini dilakukan melalui:

1. Pengkinian *Business Impact Analysis* oleh seluruh departemen yang wajib dilakukan secara berkala setiap tahun.
2. Simulasi *Call Tree* yang berfungsi untuk mengukur tingkat ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi terkini mengenai kondisi mereka jika terjadi bencana atau hal tak terduga. Simulasi ini dilaksanakan minimal satu kali setahun dan mengoptimalkan jalur komunikasi seperti telepon, email dan sms. Di tahun 2024, simulasi *Call Tree* berlangsung dengan hasil Sangat Baik, dimana 98.47% karyawan memberikan respon dalam kurun waktu 2 (dua) jam atau lebih cepat dari tahun sebelumnya.
3. Latihan Kesinambungan Bisnis, yaitu simulasi kesinambungan bisnis untuk melihat akses terhadap tanggapan kami jika akses bekerja di lokasi / fasilitas kantor terhambat. Latihan ini dilakukan oleh perwakilan dari beberapa departemen yang memiliki fungsi kritis. Pada tahun 2024, Latihan Kesinambungan Bisnis telah dijalankan dengan perwakilan dari 10 departemen terkait dan berlokasi di luar Jakarta. Latihan ini berlangsung dengan sangat baik tanpa ada hambatan.
4. Manajemen Insiden, yaitu suatu program untuk mempersiapkan dan mengelola respons di seluruh perusahaan saat risiko signifikan muncul. Tujuannya adalah untuk melindungi dan menjaga orang-orang, nilai bisnis, dan reputasi organisasi.
5. Pemulihan Bencana - Suatu program untuk mempersiapkan dan mengelola pemulihan atau kelanjutan infrastruktur dan sistem teknologi vital setelah bencana alam atau yang disebabkan oleh manusia.

d. Operational risk and business continuity risk

The impact of climate change is experienced by many parties, including AIG Indonesia, where we must be prepared to face the physical impacts on facilities, locations and operational continuity if unexpected things happen.

AIG Indonesia has a business continuity plan prepared to respond to climate change-related incidents, including extreme weather events. We regularly review existing incident management, business continuity and disaster recovery practices and procedures, guided by our Global Resiliency team.

In maintaining business continuity, employee safety is our priority, for that we carry out Business Continuity Training regularly. This training is carried out through:

1. Updating the Business Impact Analysis by all departments which must be carried out periodically every year.
2. Call Tree Simulation which functions to measure the level of employee responsiveness in providing the latest information regarding their condition if a disaster or unexpected event occurs. This simulation is carried out at least once a year and optimizes communication channels such as telephone, email and SMS. In 2024, the Call Tree simulation took place with Very Good results, where 98.47% of employees responded within 3 (three) hours or faster than the previous year.
3. Business Continuity Exercise, which is a business continuity simulation to assess our response if access to work at the office location/ facility is hampered. This exercise is carried out by representatives from several departments that have critical functions. In 2024, the Business Continuity Exercise was carried out with representatives from 10 related departments and located outside Jakarta. This exercise went very well without any obstacles.
4. Incident Management, a program to prepare for, and manage, an enterprise-wide response when significant risks materialize. The objective is to protect and preserve the people, business value and reputation of the organization.
5. Disaster Recovery - A program to prepare for and manage the recovery or continuation of vital technology infrastructure and systems following a natural or human-induced disaster.

ii. Sosial Kami

Our Social

a. Klien Kami

Our Clients

Kami memanfaatkan keahlian dan modal intelektual kami untuk memberi klien wawasan yang membantu mereka memahami risiko yang mereka hadapi, serta saran tentang cara menciptakan lingkungan yang lebih aman dan tangguh. Sebagai pemimpin pasar, kami menawarkan klien kami produk inovatif yang selaras dengan lanskap risiko yang terus berkembang dan ditegaskan oleh keunggulan underwriting kami.

Inklusi keuangan

AIG Indonesia berkomitmen untuk tumbuh bersama klien dan mitra distribusi dengan meningkatkan pemahaman mengenai mitigasi risiko dan penetrasi industri asuransi umum di Indonesia.

Untuk itu, AIG Indonesia mengoptimalkan pengalaman para ahli dan underwriting kami untuk membagikan wawasan kepada para klien dan mitra distribusi, sehingga membantu mereka memahami mengenai eksposur risiko serta cara menciptakan lingkungan dan produk yang lebih aman selaras dengan lanskap risiko yang terus berkembang.

Program inklusi keuangan kami yaitu AIG Indonesia Broker Academy dilaksanakan secara berkala setiap tahunnya. Sebanyak lebih dari 300 pialang asuransi profesional berpartisipasi dalam program ini di tahun 2024.

We leverage our expertise and intellectual capital to provide clients with insights that help them understand their risk exposures, as well as advice on how to create safer, more resilient environments. As a market leader, we offer our clients innovative products aligned with the evolving risk landscape and underscored by our culture of underwriting excellence.

Financial inclusions

AIG Indonesia is committed to grow with our clients and distribution partners by increasing the awareness of risk mitigation and general insurance industry penetration in Indonesia.

Therefore, AIG Indonesia leverages our experts and underwriters to provide insights to clients and distribution partners, to help them understand risk exposures and on how to create safer, more resilient environments and products that are aligned with the evolving risk landscape environments.

Our financial inclusion program, AIG Indonesia Broker Academy is implemented periodically every year. Over 300 professional insurance brokers participated in the program in 2024.

Figure 3. AIG Indonesia Broker Academy

No.	Topik/ Topic	Produk/ Product
1.	Asuransi Director & Officer	Financial Lines
2.	Pengenalan asuransi tanggung gugat / <i>Casualty introduction</i>	Casualty
3.	Pengenalan Financial Lines / <i>introduction of financial lines</i>	Financial Lines
4.	Trade Credit	Trade Credit

Klaim

Untuk mendukung keberlanjutan, tim Klaim kami mendukung lingkungan kerja minim kertas, serta mengoptimalkan teknologi untuk berkomunikasi dengan klien, pelanggan, dan kolega. Pendekatan ini mempercepat tanggapan yang diberikan membangun kepercayaan dengan pelanggan kami.

Kami bangga dengan peran yang kami dalam membantu klien memulihkan kehidupan dan bisnis mereka setelah mereka mengalami kerugian yang tidak terduga.

Claims

To support sustainability, our Claims team promotes a paperless environment, optimizing the use of technology to communicate with our clients, customers and colleagues, where possible. This approach provides a faster response and builds trust with our customers.

We are proud of the role we play in helping clients restore their lives and businesses after they experience an unexpected loss.



b. Kolega dan Kesejahteraan Kami

Our Colleagues and Well-Being

Karyawan merupakan asset terbesar kami. AIG Indonesia melakukan pendekatan sesuai dengan nilai-nilai yang kami miliki untuk memungkinkan karyawan menjadi yang terbaik, melakukan dan membuat perbedaan di lingkungan kerja maupun komunitas.

Pengembangan keahlian

Kami menyediakan lingkungan kerja yang memungkinkan para kolega untuk berkembang dengan menanamkan budaya "learn-it-all". Budaya inilah yang menginspirasi pembelajaran, peningkatan, dan kolaborasi berkelanjutan. Premis utama budaya "learn-it-all" adalah keterbukaan terhadap ide-ide baru dan tantangan profesional.

Membekali karyawan kami dengan keterampilan dan kemampuan untuk menjadi sukses dan berkontribusi pada AIG merupakan prioritas utama. Para kolega kami memiliki akses ke berbagai alat dan sumber daya yang bermakna untuk membantu pengembangan profesional mereka melalui metode antara lain:

- Peluang pembelajaran virtual melalui platform pembelajaran terpusat dengan dashboard yang dikurasi.
- Rangkaian pengalaman pembelajaran langsung dan interaktif yang dirancang untuk memperkuat budaya keunggulan kami. Program-program ini berfokus pada pemberian landasan keterampilan inti yang kuat kepada kolega, termasuk komunikasi, kolaborasi, pembinaan, kemampuan beradaptasi terhadap perubahan, dan penyelesaian masalah.
- Pelatihan eksternal untuk mendukung persyaratan profesional mereka dan bagi karyawan agar dapat mengikuti perkembangan bisnis dan industri terkini dan mendatang.

Employees are our greatest asset. AIG Indonesia takes an approach in line with our values to enable employees to be their best, make a difference in the workplace and community.

Talent development

We provide a work environment that enables our colleagues to thrive by cultivating a "learn-it-all" culture. This culture inspires continuous learning, improvement and collaboration. The key premise of the "learn-it-all" culture is openness to new ideas and professional challenges.

Equipping our employees with the skills and abilities to succeed and contribute to AIG is a top priority. Our colleagues have access to a variety of meaningful tools and resources to support their professional development through methods such as:

- Virtual learning opportunities through a central learning platform with curated playlists.
- Series of live, interactive learning experiences designed to reinforce our culture of excellence. These programs focus on providing colleagues with a strong foundation of core skills, including communication, collaboration, coaching, change agility and problem solving.
- External trainings to support their professional requirements and for employees to keep abreast of current and future business and industry developments.

Menjaga kesejahteraan karyawan secara menyeluruh

Keterlibatan karyawan merupakan fokus utama AIG Indonesia. Kegiatan-kegiatan seperti *lunch and learn*, sesi informasi terkini dan acara-acara tematik untuk merayakan peringatan dari perusahaan.

Sedangkan untuk memberikan dukungan mental bagi karyawan dan keluarganya dalam menghadapi berbagai tantangan kehidupan masa kini, Perusahaan menawarkan *Employee Assistance Program* (EAP), manfaat tanpa biaya yang disponsori AIG untuk menawarkan dukungan yang bersifat confidential, sumber daya dan informasi untuk membantu karyawan dan keluarganya melewati masa-masa penuh tekanan dan kecemasan.

Selain itu, AIG memberikan semua karyawannya hari libur tambahan pada Hari Kesehatan Mental dan *Wellness*, agar karyawan dapat fokus pada diri sendiri dan keluarga mereka di bulan Agustus.

Maintain overall employee well-being

Employee engagement is a key focus for AIG Indonesia. Activities include lunch and learns, country updates, and thematic events to celebrate certain anniversaries.

To provide mental support for employees and their families in facing various challenges in life, the Company offers an Employee Assistance Program (EAP), a no-cost benefit sponsored by AIG to offer confidential support, resources and information to help colleagues, and their families get through periods of stress and anxiety.

Additionally, AIG granted all colleagues a company paid Wellness and Mental Health Day off to focus on themselves and their families in August.



Karyawan secara sukarela menyelesaikan modul pelatihan daring rata-rata 11 jam di tahun 2024.

Employees voluntarily completed online training modules with an average of 11 hours in 2024.

c. Keanekaragaman, Kesetaraan, dan Kesempatan Diversity, Equity and Inclusion

Mempertahankan, menarik, dan mengembangkan talenta berketerampilan tinggi membantu kami melayani pemangku kepentingan dengan lebih baik. Di seluruh AIG Indonesia, kami memperjuangkan upaya untuk menciptakan tim yang kolaboratif dan inklusif yang dilengkapi dengan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan dengan keunggulan.

Oleh karena itu, sebagai bagian dari upaya kami membangun AIG masa depan, kami terus fokus pada pengembangan budaya inklusi untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan talenta.

Membangun Komunitas Pembelajaran Sosial

Sebagai bagian dari dedikasi AIG untuk mendorong budaya kepemilikan dan meningkatkan kepemimpinan yang inklusif, AIG Indonesia mendukung pembentukan Employee Resource Group (ERG).

ERG adalah sekelompok karyawan yang berkumpul secara sukarela, ini terbuka untuk seluruh karyawan, yang memiliki kepentingan minat yang serupa. ERG dibentuk melalui pergerakan dari kolega dan dipimpin oleh sekelompok karyawan yang menjadi sukarelawan. Mereka memiliki 3 tujuan utama:

- Membina tempat kerja inklusif yang menyediakan ruang aman bagi kolega untuk terlibat, belajar, memberi kembali kepada komunitas kita, dan memberikan umpan balik dari perspektif mereka kepada bisnis.
- Mendukung dan memberi saran pada praktik dan program perusahaan untuk mendorong budaya kepemilikan yang berkomitmen dan memberikan nilai Perusahaan.
- Berfungsi sebagai inkubator untuk mengembangkan pemimpin masa depan

By retaining, attracting, and developing highly skilled talent helps us better serve our stakeholders. Across AIG Indonesia, we champion efforts to create collaborative, inclusive teams equipped with the skills necessary to execute with excellence.

Thus, as a part of our effort to build the AIG of the future, we continue to focus on fostering a culture of inclusion to attract, develop, and retain talent.

Building Social Learning Communities

As part of AIG's dedication to fostering a culture of belonging and advancing inclusive leadership, AIG Indonesia supports the development of Employee Resource Groups (ERG).

ERGs are voluntary employee groups, open to all employees, who come together based on a shared interest. An ERG is formed via grassroots efforts and are led by a group of employee volunteers. They have 3 primary objectives:

- Fostering an inclusive workplace that provides a safe space for colleagues to engage, learn, give back to our communities and provide feedback from their perspective to the business.
- Supporting and advising company practices and programs to drive a committed culture of belonging and deliver company value.
- Serving as an incubator for developing future leaders.

ERG di AIG Indonesia:

ERG Multicultural merupakan sekelompok karyawan dari beragam latar belakang, termasuk namun tidak terbatas pada gender, suku, atau kepercayaan yang memiliki misi dalam mendukung perkembangan karir, mempromosikan keberadaan, menumbuhkan keahlian dan pemahaman budaya serta menciptakan kesempatan untuk terlibat pada komunitas lokal.

ERG Young Professionals (YPERG) memiliki misi untuk menciptakan tempat kerja yang bersatu dengan menutup kesenjangan generasi di antara karyawan. YPERG akan berusaha untuk membangun hubungan kerja yang kuat dan mengatasi 'kesenjangan generasi' di antara beragam generasi di AIG Indonesia.

Sejalan dengan fokus mereka, YPERG menjalankan program-program yang diikuti oleh para kolega yang meningkatkan keterlibatan dan pemahaman akan lingkungan yang inklusif.

AIG Indonesia' ERG:

ERG Multicultural's mission to create a group for employees of any background, included but not limited to gender, ethnicity, or religious beliefs, to cultivate career growth, promote visibility, foster talent and cultural fluency, and create opportunities to be involved in our local communities.

ERG Young Professionals (YPERG)'s mission is to create a united workplace by closing the generation gap between the employees. YPERG will strive to build a strong working relationship and address the 'generation gap' among the diverse range of generation/age in AIG Indonesia.

Align with their focus, YPERG runs programs which increase engagement and understanding of an inclusive environment.

Figure 5. Program – program ERG 2024 / 2024 ERG programs

Program Program	Area Tujuan ERG ERG Objective Areas(s)
Financial Literacy – Financial Investment Instrument	Edukasi kesadaran individu / Awareness education
Sustainable Waste Management	Edukasi kesadaran individu / Awareness education Peningkatan Merek / Brand Enhancement
Independence Day Celebration	Peningkatan Komunitas / Community enhancement
Hiking & Trekking	Edukasi kesadaran individu / Awareness education Integrasi / Integration Peningkatan Komunitas / Community enhancement
Health Talk	Edukasi kesadaran individu / Awareness education Integrasi / Integration

d. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Corporate Social Responsibility

Citizenship dan Kerelawanan

Kami menyadari bahwa bersama-sama, kita dapat menciptakan solusi yang berkelanjutan, adil, dan berdampak terhadap beberapa tantangan utama dunia.

Tim kami bekerja secara lintas fungsi untuk mencapai tujuan Bersama dengan merancang, mengelola, dan mempromosikan program yang memberdayakan kolega kami untuk memanfaatkan keahlian, waktu, dan kemurahan hati mereka untuk memberikan dampak positif bagi komunitas kami melalui kegiatan sukarelawan.

Seluruh upaya sukarelawan AIG Indonesia sangat penting bagi misi kami yaitu melayani sebagai warga yang bertanggung jawab. Kami berkolaborasi dengan organisasi nirlaba untuk mengidentifikasi dan mengembangkan program dengan target yang tersebar.

Sukarelawan

Volunteer Time Off (VTO)

Seluruh kolega berhak menggunakan waktunya untuk kegiatan sukarelawan dengan organisasi nirlaba atau sekolah sejumlah 16 jam (diluar waktu cuti regular) sepanjang tahun 2024.

Bulan Sukarelawan Global

AIG mendukung Bulan Sukarelawan Global dengan mengadakan kesempatan sukarelawan untuk seluruh karyawan sepanjang bulan April.

Citizenship and Volunteerism

We recognize that together, we can create sustainable, equitable and impactful solutions to some of the world's greatest challenges.

Our teams work cross-functionally to achieve our shared objectives. We design, manage and promote programs that empower our colleagues to leverage their expertise, time and generosity to impact our communities positively through volunteerism.

AIG Indonesia's volunteer efforts are vital to our mission to serve as a responsible corporate citizen. We collaborate with our partners to identify and develop programs to deploy support.

Volunteerism

Volunteer Time Off (VTO)

All colleagues were able to take up to 16 hours of paid time off in 2024 (outside their traditional PTO) to volunteer with nonprofit organization and schools.

Global Volunteer Month

Every April, AIG supports Global Volunteer Month through actively developing a volunteering opportunity for colleagues during the month.



Literasi Keuangan

Program literasi keuangan yang berkelanjutan menjadi salah satu area fokus AIG Indonesia dalam menerapkan program tanggung jawab sosialnya. Di tahun 2024, Perusahaan melanjutkan program literasi keuangan dengan tujuan meningkatkan pemahaman para generasi muda akan literasi keuangan yang lebih baik untuk masa depan mereka.

A. Personal Finance

Program *Personal Finance* memperkenalkan siswa pada pentingnya membuat keputusan keuangan yang bijak. Program ini menunjukkan nilai perencanaan, penetapan tujuan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana dalam konteks keputusan keuangan pribadi.

Setelah berpartisipasi dalam program ini, siswa akan mengetahui hal berikut:

- Mengetahui peran uang dalam mencapai tujuan pribadi seumur hidup.
- Membuat keputusan keuangan yang tepat.
- Melindungi diri dari jebakan keuangan.

Program yang berjalan selama 4 bulan ini diikuti oleh 360 siswa sekolah tingkat menengah atas.

Financial Literacy

Sustainable financial literacy is one of AIG Indonesia's focus areas in delivering its corporate social responsibility program. In 2024, the Company continued its literacy program through various programs with objectives to develop better financial awareness of our young generation.

A. Personal Finance

Personal Finance introduces students to the importance of making wise financial decisions. The program demonstrates the value of planning, goal setting, and thoughtful decision making within the context of personal financial decisions.

Through participation in the program, students were taught to be able to:

- Examine the role money plays in achieving lifelong personal goals.
- Make informed financial decisions.
- Protect themselves against financial pitfalls.

This four-month program was participated by 360 senior high school students.

B. Perusahaan Siswa (Student Company)

Student Company merupakan salah satu program komunitas dari AIG Indonesia. Program yang berjalan selama 10 bulan ini menjangkau siswa dari sekolah kejuruan dan tingkat menengah atas di Jakarta, Banten dan Jawa Barat. Program ini bertujuan meningkatkan pengetahuan siswa tingkat sekolah menengah atas dan kejuruan tentang kewirausahaan dan jasa keuangan. Dalam program ini para siswa mendapatkan bimbingan (mentoring) dari relawan AIG untuk memahami pengembangan bisnis mulai dari desain dan pembuatan produk, menentukan model bisnis hingga peningkatan skill presentasi dan kepemimpinan.

Setiap Perusahaan Siswa ini akan mendapatkan kesempatan untuk memenangkan kompetisi untuk kemudian melanjutkan bisnis serta perjalanan kompetisinya hingga tingkat internasional.

B. Student Company (Student Company)

Student Company is one of the community programs of AIG Indonesia. The program ran for 10 months, reaching the senior high and vocational students in Jakarta, Banten and West Java. Its objective is to increase high school and vocational school students' knowledge about entrepreneurship and industry financial instruments. In this program, students had a mentoring session with AIG volunteers to learn about business development including product design and development, business models as well as improving presentation and leadership skills.

Each student company has the opportunity to win the Indonesian Regional Competition and then continue their business and competition journey to the international level.





C. Kuliah Tamu: AIG Indonesia Goes to Campus

Menjawab tingginya kebutuhan akan literasi keuangan khususnya produk dan layanan asuransi umum, AIG Indonesia berkolaborasi dengan Fakultas Vokasi dari Universitas Indonesia melaksanakan program AIG Indonesia Goes to Campus yang ditujukan bagi para mahasiswa pada akhir tahun 2024 lalu.

Dengan membawa tema “Memahami asuransi tanggung gugat bagi sektor energi”, para sukarelawan AIG Indonesia memaparkan informasi umum seputar produk dan Layanan tersebut. Program ini dihadiri lebih dari 150 mahasiswa.

Berdasarkan hasil kuesioner paska-kegiatan, sesi yang memaparkan asuransi tanggung gugat ini telah menjawab kebutuhan mahasiswa untuk mempelajari fitur dan cakupan akan layanan ini.

C. Guest Lecturing: AIG Indonesia Goes to Campus

Answering the need of financial literacy, specifically on general insurance and services, AIG Indonesia, in collaboration with the Faculty of Vocational Studies of Universitas Indonesia, launched its AIG Indonesia Goes to Campus program for university students in 2024.

With the theme "Understanding liability insurance for energy sector", AIG Indonesia volunteers presented information about these products and services. The program was attended by more than 150 students.

Based on the results of the post-activity questionnaire, the session explaining liability insurance has answered students' needs to learn about the features and coverage of this product and related services.

Figure 5. Total dampak dari program AIG Indonesia tahun 2024 / Total Impact of 2024 AIG Indonesia program

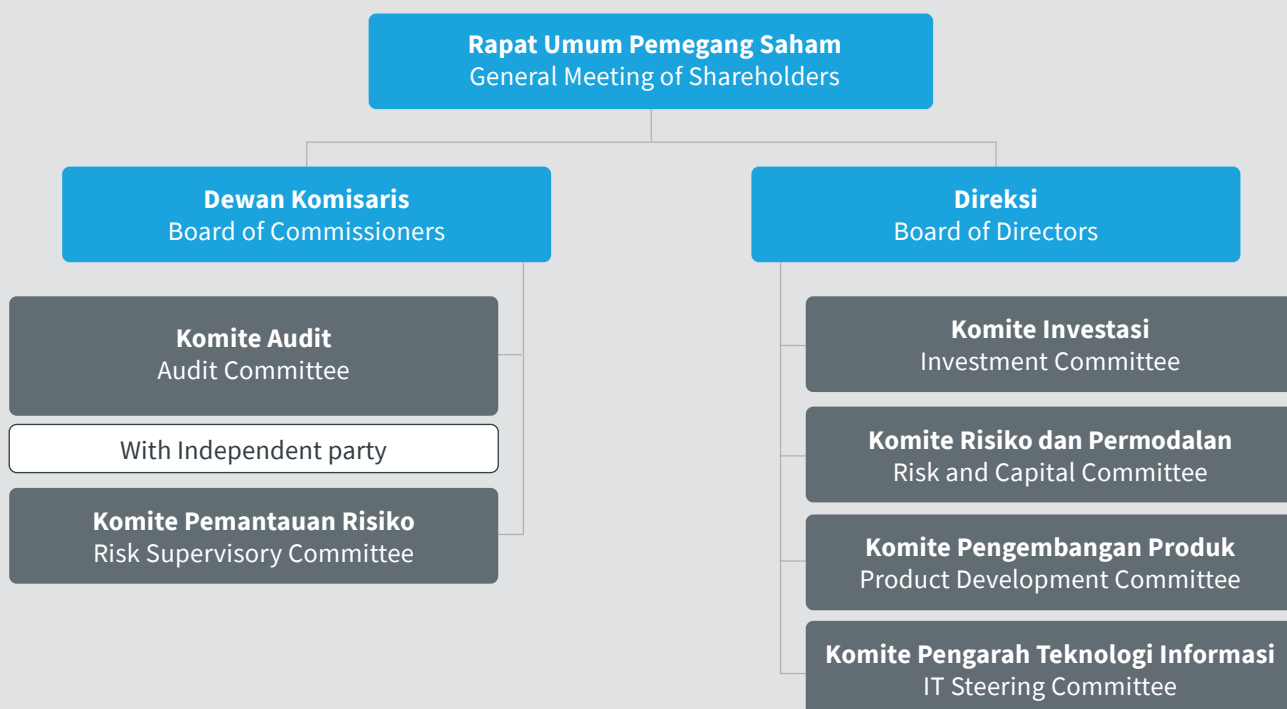
Jumlah Relawan Total Volunteers	Jumlah Jam Volunteer Time Off Total Volunteer Time Off Hours	Jumlah Peserta Total Participants
64 karyawan/employees	348 jam/hours	534 peserta/participants

Tata Kelola Perusahaan Kami Our Corporate Governance

Untuk memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan, PT AIG Indonesia berkomitmen untuk menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance/GCG) sebagai salah satu fondasi utama. Dengan menjalankan praktik GCG sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 73/POJK. 05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian serta peraturan pelaksanaannya secara konsisten dan berkelanjutan. Dengan demikian, kami mampu mengelola bisnis secara profesional, beretika dan berintegritas.

In order to ensure sustainable growth and maintain our reputation, PT AIG Indonesia is committed to implementing Good Corporate Governance (GCG) practices in line with the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 73/POJK. 05/2016 concerning Good Corporate Governance for Insurance Companies and its implementing regulations consistently and sustainably. By doing so, PT AIG Indonesia is able to manage and run its business professionally, ethically, and with integrity.

i. Struktur Organisasi Tata Kelola Governance Organization Structure



ii. Informasi Perubahan Susunan Anggota Dewan Komisaris dan/atau Direksi selama tahun 2024

Information on Changes to the Composition of Board of Commissioners and/or Directors throughout 2024

Pengunduran diri Robert Logie dari Perusahaan, dilaporkan melalui Akta No 28 tanggal 7 Juni 2024, sehingga jumlah anggota Direksi menjadi dua orang, Perusahaan kemudian mengangkat Dony Rondang Sianipar melalui Akta No.179 tanggal 28 Oktober 2024 sehingga direksi berjumlah tiga direktur.

Robert Logie resigned from the Company which was reported through Notarial Deed No.28 dated 7 June 2024 decreasing the number of Board of Directors to two. The Company appointed Dony Rondang Sianipar through Deed No.179 dated 28 October 2024 and therefor the numbers of director remained three.

Perubahan Anggota Dewan Komisaris selama tahun 2024.

Terjadi pergantian anggota Dewan Komisaris yaitu pengunduran diri Franciskus Antonius Alijoyo dari Perusahaan dan pengangkatan Clifford David Rees yang keduanya dilaporkan melalui Akta No 179 tanggal 28 Oktober 2024, sehingga jumlah anggota Dewan Komisaris tetap sama

Change in the structure of the members of the Board of Commissioners throughout 2024.

There were changes on the Board of Commissioner, Franciskus Antonius Alijoyo resigned from the Company and Clifford David Rees was appointed by the Company. both changes were reported through Notarial Deed No.179 dated 28 October 2024. The number of Board of Commissioners is unchanged.

Dewan Komisaris dan Direksi per tanggal 31 Desember 2024

Board of Commissioners and Directors at 31 December 2024:

Dewan Komisaris / Board of Commissioner

Presiden Komisaris / *President Commissioner*

: Scott Matthew Spaven

Komisaris Independen / *Independent Commissioner*

: Clifford David Rees

Komisaris Independen / *Independent Commissioner*

: Nazly Parlindungan Siregar

Direksi / Board of Director

Presiden Direktur / *President Director*

: Michael John Morris

Direktur / *Director*

: Euis Cheristie

Direktur / *Director*

: Dony Rondang Sianipar

Direktur / *Director*

Tata Kelola dimulai dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang merupakan pemegang otoritas tertinggi di AIG Indonesia yang berfungsi mewakili kewenangan dan kepentingan pemegang saham yang tidak dimiliki Dewan Komisaris dan Direksi.

AIG Indonesia's highest governance authority is the General Meeting of Shareholders (GMS) which functions to represent the authority and interests of shareholders that are not controlled by the Board of Commissioners and Directors.

Tata kelola AIG Indonesia tidak terlepas dari peran Dewan Komisaris dan Direksi yang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya mengelola hal ini mengacu kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, peraturan dan undang-undang yang berlaku serta ketentuan internal mencakup Anggaran Dasar. Dewan Komisaris dan Direktur secara terus menerus memperbaharui wawasan dan pengetahuan mereka dibidang tata Kelola untuk memastikan pelaksanaan tata Kelola AIG Indonesia dengan baik.

Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris dan Direksi

Dalam penerapan tata kelola berkelanjutan, Direksi berperan atas pengembangan strategi, tujuan serta prioritas bisnis berkelanjutan dan penerapan praktik tata kelola AIG Indonesia yang baik.

Dewan Komisaris melaksanakan fungsi pengawasannya dengan diantaranya memberikan rekomendasi dan nasehat serta mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis yang berhubungan dengan kegiatan usaha dan manajemen Perusahaan termasuk didalamnya bisnis yang berkelanjutan.

Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab atas pengembangan dan penerapan praktik tata kelola perusahaan. Dewan Komisaris dan Direksi memastikan pemeliharaan standar tata kelola yang tinggi di semua aspek bisnis Perusahaan, menetapkan arah strategis, serta memastikan akuntabilitas dan keberlanjutan.

Dalam menjalankan tugas, Direksi didukung oleh Komite Investasi, Komite Resiko dan Permodalan, Komite Pengembangan Product dan Komite Pengarah Teknologi Informasi. Dewan Komisaris didukung oleh Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko.

Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab untuk memastikan pemenuhan ketentuan peraturan perundangan-undangan, selama tahun 2024, Perusahaan telah memenuhi ketentuan peraturan baik baru maupun perubahannya antara lain:

AIG Indonesia's governance is inseparable from the roles of the Board of Commissioners and the Directors who, in carrying out their duties and responsibilities in managing the Company, refer to Law of the Republic of Indonesia No. 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies, prevailing law and regulations, as well as internal provisions including the Articles of Association. The Board of Commissioners and the Board of Directors continuously update their insights and knowledge in the field of governance to ensure the proper implementation of AIG Indonesia's governance.

The Board of Commissioners and Directors' Duties and Responsibilities

In implementing sustainable governance, the Board of Directors has a role in developing sustainable business strategies, objectives and priorities and implementing AIG Indonesia's good corporate governance practices.

The Board of Commissioners carries out its supervisory function by providing recommendations and advice as well evaluating the implementation of strategic policies related to the Company's business activities and management including sustainable business.

The Board of Commissioners and the Directors are responsible for the development and implementation of good corporate governance practices. The Board of Commissioners and the Board of Directors ensure the maintenance of high governance standards in all aspects of the Company's business, set strategic direction, and ensure accountability and sustainability.

In carrying out their duties, the Board of Directors is supported by the Investment Committee, the Risk and Capital Committee, the Product Development Committee and the Information Technology Steering Committee. The Board of Commissioners is supported by the Audit Committee and the Risk Supervisory Committee.

The Board of Commissioners and the Directors are responsible to ensure regulatory compliance. In 2024, the Company has complied with the following new or revised regulatory requirements:

- | | |
|---|--|
| <p>a. Perusahaan telah menyampaikan Laporan Komite pada Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan yang dilaksanakan pada tanggal 6 Juni 2024 dalam agenda pelaksanaan tugas Dewan Komisaris sebagai pemenuhan ketentuan Bagian V angka 5 Surat Edaran OJK No. 14/SEOJK.05/2019 tentang Pembentukan, Susunan Keanggotaan, Dan Masa Kerja Komite Pada Dewan Komisaris Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah.</p> | <p>a. The Company has submitted Committee Reports at the Annual General Shareholders' Meeting which was conducted on 6 June 2024 under the Board of Commissioners' supervisory role fulfilling provisions of Section V point 5 of OJK Circular Letter No.14/SEOJK.05/2019 regarding Formation, Membership Composition, and Tenure of Committees at the Board of Commissioners of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies.</p> |
| <p>b. Perusahaan telah menyampaikan laporan penilaian risiko TPPU, TPPT, dan/atau PPSPM PT AIG Insurance Indonesia untuk periode tahun 2023 sesuai dengan ketentuan Pasal 74 ayat (1) huruf a POJK No. 8 tahun 2023.</p> | <p>b. The Company has submitted PT AIG Insurance Indonesia AML, CTF and PPSPM risk assessment report for the period of 2023 in accordance with the requirement under Article 74 paragraph (1) letter a of OJK Regulation No, 8 year 2023.</p> |
| <p>c. Perusahaan telah meninjau persyaratan-persyaratan dalam UU no 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, dan menyelesaikan aksi tindak yang telah dirancang untuk memenuhi ketentuan-ketentuan.</p> | <p>c. The Company has reviewed the requirements of Law No.27 of 2022 concerning Personal Data Protection and completed all action planned to meet the requirements.</p> |
| <p>d. Perusahaan telah memenuhi ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat serta menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri (self-assessment) kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk tahun 2024 pada tanggal 30 September 2024 melalui system SIPEDULI OJK.</p> | <p>d. The company has complied with the Consumer and Community Protection provisions and submitted a self-assessment report to the Financial Services Authority for 2024 on September 30, 2024 through OJK SIPEDULI system.</p> |

Peningkatan Kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi terkait dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sebagai perusahaan asuransi, AIG Indonesia memiliki kewajiban untuk menerapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik per 1 Januari 2020. Peraturan ini antara lain mengatur tentang pengembangan kompetensi Dewan Komisaris, Direksi, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi bertanggung jawab atas penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Selaras dengan ketentuan itu, selama tahun 2024, Dewan Komisaris dan Direksi telah mengikuti pengembangan kompetensi sebagaimana tabel berikut:

Competency Improvement of the Board of Commissioners and the Directors in relation to the Implementation of Sustainable Finance

As an insurance company, AIG Indonesia is obligated to implement the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies from 1 January 2020. This regulation regulates, among other things, the development of the competence of the Board of Commissioners, Directors, employees, officers and/or work units who are responsible for the implementation of Sustainable Finance.

In line with these provisions, during 2024, the Board of Commissioners and Directors undertook the following competencies development:

Jenis Pendidikan/Pelatihan Type of Education/Training	Tanggal Date	Penyelenggara Organizer
DEWAN KOMISARIS/ BOARD OF COMMISSIONERS		
Webinar “How to Prevent Greenwashing in Sustainable Finance”	16 Mei 2024 16 May 2024	Otoritas Jasa Keuangan Financial Service Authority Indonesia General Insurance Association
Qualified Risk Governance Professional		Lembaga Sertifikasi Profesi Mitra Kalyana Sejahtera (LSPMKS)
Webinar “How to Mitigate Transition and Physical Risk in The Financial Sector”	4 Juli 2024 4 July 2024	Otoritas Jasa Keuangan Financial Service Authority
AIG Information Security Awareness Training 2024	Desember 2024 December 2024	AIG
Webinar: Understanding the Climate Landscape for Financial Institution		OJK Institute
DIREKSI/ BOARD OF DIRECTORS		
Webinar Strategi Pencegahan Serangan Siber OJK Webinar concerning Cyber Attack Prevention Strategy	29 Februari 2024 29 February 2024	Otoritas Jasa Keuangan Financial Service Authority
Webinar “How to Prevent Greenwashing in Sustainable Finance”	16 Mei 2024 16 May 2024	Otoritas Jasa Keuangan Financial Service Authority
Webinar “How to Mitigate Transition and Physical Risk in The Financial Sector”	4 Juli 2024 4 July 2024	Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Institute Financial Service Authority (OJK) institute
Webinar “Strengthening Financial Integrity: Advanced Strategy and Innovation in Anti-Fraud”	21 Nopember 2024 21 November 2024	Otoritas Jasa Keuangan Financial Service Authority (OJK)
General Lecture: Understanding Liability Insurance for Energy Industry	Oktober 2024 October 2024	Fakultas Vokasi Universitas Indonesia
Building a Data-Driven Culture at AIG	Juni 2024 June 2024	AIG
AIG Information Security Awareness Training 2024	Desember 2024 December 2024	AIG
AMLC Registration and Reporting Guidelines (ARRG) Course	Desember 2024 December 2024	Anti Money Laundering Council
Seminar Anti Pencucian Uang “Evaluasi Pelaksanaan Individual Risk Assesment”	13 Desember 2024 13 December 2024	AAUI

iii. Komitmen AIG Indonesia kepada Pelanggan

AIG Indonesia's commitment to customers

Unsur kepercayaan pelanggan sangat penting dalam mendukung kesuksesan AIG Indonesia sebagai perusahaan asuransi. AIG Indonesia berkomitmen menerapkan standar etika bisnis yang tinggi sebagai acuan dalam berinteraksi dengan Pemangku kepentingan baik langsung maupun tidak langsung, antara lain pemegang saham, karyawan, pemegang polis, pemasok, mitra bisnis, kreditur, investor, pemerintah, masyarakat, media massa, dan organisasi profesi. Pendekatan etik AIG dijabarkan secara detail dalam Kode Etik (Code of Conduct) dan kebijakan relevan lainnya diantaranya:

- Kebijakan dan Standar Anti Korupsi
- Prosedur Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme dan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal
- Panduan Sistem Manajemen Anti Penyuapan
- Strategi Anti-Fraud
- Prosedur Pemberian Hadiah dan Hiburan
- Kode Etik Pihak Ketiga
- Pedoman dan Prosedur Whistleblowing
- Kebijakan dan Standar Benturan Kepentingan
- Kebijakan dan Standar Manajemen Risiko Pihak Ketiga

Semua karyawan, mitra bisnis, agen, kontraktor, subkontraktor, pemasok, dan mitra penyalur wajib menerapkan kode etik yang berlaku di AIG Indonesia. Setiap pelanggaran kode etik dan kebijakan atau standar akan diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

AIG Indonesia mendukung upaya bersama melawan korupsi, tindakan kecurangan (*fraud*), melawan pencucian uang dan pembiayaan terorisme dengan menerapkan kebijakan-kebijakan yang mengacu pada aturan hukum di Indonesia dan telah disosialisasikan kepada seluruh karyawan. Setiap Direksi maupun karyawan wajib mengikuti pelatihan dan sertifikasi kode etik setiap tahun, mengikuti pelatihan anti-korupsi, benturan kepentingan, dan penanganan informasi pelanggan. Karyawan juga diwajibkan untuk memberikan informasi kepada departemen Kepatuhan atas hadiah yang diterima dan diberikan dari/kepada mitra bisnis dan petugas pemerintahan sesuai dengan lingkup prosedur AIG Indonesia.

The trust of customers is critical to the success of AIG Indonesia as an insurance company. AIG Indonesia is committed to apply high standards of business ethics that serve as a reference in interacting with stakeholders directly or indirectly, including shareholders, employees, policyholders, suppliers, business partners, creditors, investors, governments, communities, mass media and professional organizations. AIG's ethical approach is elaborated in detail in the Code of Conduct and other relevant Policies, such as:

- Anti-Corruption Policy and Standard
- the Anti-Money Laundering ("AML"), Counter Terrorist Financing of ("CTF") and Prevention of Funding for the Proliferation of Weapons of Mass Destruction ("FPWMD") Procedure
- Anti Bribery Management System Guidelines
- Anti-Fraud Strategy
- Gift and Entertainment Procedure
- Third Party Code of Conduct
- Whistleblowing Guidelines and Procedures
- Conflict of Interest Policy and Standards
- Third Party Risk Management Policy and Standard

All employees, business partners, agents, contractors, subcontractors, suppliers and channel partners are required to implement the code of conduct that applies to AIG Indonesia. Any violation of the code of ethics and policies or standards will be addressed in accordance with applicable regulations.

AIG Indonesia supports joint efforts against corruption, fraud, money laundering and terrorism financing by implementing policies that refers to the laws in Indonesia and has socialized it to all employees. Each Director and all employees are required to attend training and code of conduct certification every year, participate in training on anti-corruption, conflict of interest, and customer information handling. Employees are required to notify the Compliance department regarding gifts/entertainment received from and given to business partners and government officials in accordance with AIG Indonesia internal procedure.

Layanan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu prioritas utama kami. Untuk mempermudah akses terhadap informasi layanan, AIG Indonesia mempublikasikan mekanisme layanan termasuk layanan nasabah, pengaduan dan klaim di laman Perusahaan kami yaitu AIG.co.id.

Setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah akan ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan rentang waktu yang sudah ditentukan. Jika terjadi, perselisihan hukum atau sengketa antara AIG Indonesia dan nasabah, kami akan berusaha menyelesaikan permasalahan tersebut sebelum memasuki Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa keuangan (LAPS SJK), perselisihan tersebut sudah terselesaikan oleh kedua pihak.

Di tahun 2024, tercatat 2 pengaduan dengan topik Klaim dan hal ini telah terselesaikan dengan baik.

AIG Indonesia menyediakan beberapa jalur komunikasi untuk layanan nasabah dan pengaduan yaitu melalui:

Telepon. 021 5291 4888
Email. Contact.Indonesia@aig.com
Website. [AIG.co.id](https://aig.co.id)

Customer Service

Customer satisfaction is one of our top priorities. To facilitate access to service information, AIG Indonesia publishes service mechanisms including customer service, complaints and claims on our Company website: [AIG.co.id](https://aig.co.id).

Every complaint submitted by a customer will be followed up and resolved within a specified time frame. If there is a legal dispute or dispute between AIG Indonesia and the customer, we will try to resolve the problem before entering the Financial Services Sector Dispute Resolution Alternative Institution (LAPS SJK), the dispute has been resolved by both parties.

In 2024, 2 complaints were recorded with the topic of Claims and this has been resolved well.

AIG Indonesia provides several communication channels for customer service and complaints, namely through:

Telephone. 021 5291 4888
Email. Contact.Indonesia@aig.com
Website. [AIG.co.id](https://aig.co.id)

iv. Manajemen Risiko

Risk Management

AIG Indonesia berupaya mengelola risiko LST sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses manajemen risiko dilakukan dengan mengidentifikasi, mengelola, dan memitigasi risiko yang ada sesuai dengan risk appetite dan risk tolerance yang AIG Indonesia miliki. AIG Indonesia menyelaraskan kerangka kerja manajemen risiko AIG Indonesia dengan peraturan OJK dan penerapan praktik terbaik grup AIG.

Peran Dewan Komisaris dan Direksi

Peran Direksi adalah menyusun kebijakan, strategi, dan prosedur manajemen risiko dan menyesuaikan risk appetite dan toleransi risiko (risk tolerance), menyetujui aktivitas bisnis yang membutuhkan persetujuan Direksi, dan memastikan bahwa manajemen menerapkan pendekatan yang hati-hati dalam mengembangkan bisnis. Direksi memantau dan memastikan pelaksanaan Panduan Manajemen Risiko melalui Komite Risiko dan Permodalan yang dikepalai oleh Presiden Direktur.

Sedangkan Dewan Komisaris berperan dalam melakukan pengkajian dan menyetujui penetapan manajemen risiko, termasuk risk appetite dan risk tolerance, melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan strategi manajemen risiko Perusahaan, serta menyetujui aktivitas bisnis dan kebijakan sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Selain pengawasan langsung yang dilakukan oleh Dewan Komisaris, AIG Indonesia juga memiliki Komite Pemantau Risiko yang berada di bawah Dewan Komisaris dan bertugas untuk memantau pelaksanaan strategi manajemen risiko, kebijakan dan prosedur.

AIG Indonesia telah memiliki kebijakan, pedoman, dan prosedur manajemen risiko yang tertuang dalam Panduan Manajemen Risiko AIG Indonesia dan *Risk Appetite Statement* (RAS) dimana AIG Indonesia menetapkan tingkat risiko yang akan diambil (*risk appetite*) dan toleransi risiko (*risk tolerance*) dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, Perusahaan memiliki kebijakan, prosedur secara lebih rinci untuk setiap proses-proses bisnis untuk memastikan keberlanjutan operasional Perusahaan.

AIG Indonesia seeks to manage ESG risk in accordance with applicable procedures. The risk management process is carried out by identifying, managing, and mitigating existing risks according to AIG Indonesia's risk appetite and risk tolerance. AIG Indonesia aligns AIG Indonesia's risk management framework with OJK regulations and the application of AIG group best practices

The Board of Commissioners and Director's Roles

The Board of Directors' role is to develop a risk management policy, strategy, and procedures aligned to the risk appetite and risk tolerance, approve business activities that require the approval of the Board of Directors, and ensure that management applies a cautious approach in developing the business. The Board of Directors monitors and ensures the implementation of the Risk Management Framework through the Risk and Capital Committee chaired by the President Director.

The Board of Commissioners plays a role in reviewing and approving risk management policies and procedures, including risk appetite and risk tolerance, monitoring and evaluating the implementation of the Company's risk management strategy, as well as approving business activities and policies as required in accordance with Financial Services Authority (OJK) regulations.

In addition to direct supervision conducted by the Board of Commissioners, AIG Indonesia also has a Risk Supervisory Committee under the Board of Commissioners which is tasked with monitoring the implementation of the Company's risk management strategy, policies and procedures.

AIG Indonesia has adequate policies and procedures stipulated in the AIG Indonesia's Risk Management Manual and Risk Appetite Statement (RAS) where the Company sets the level of risk to be taken (risk appetite) and risk tolerance in making decisions. In addition, AIG Indonesia has more detailed policies and procedures for each business process to ensure the sustainability of the Company's operations.

Pedoman Manajemen Risiko AIG Indonesia mengatur proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Kami melakukan identifikasi risiko melalui berbagai proses AIG Indonesia yang fokus untuk mengidentifikasi risiko-risiko materials. Aktivitas identifikasi risiko yang utama adalah identifikasi dari bawah-keatas (*bottom-up*) yang terintegrasi dengan proses penilaian yang dilakukan oleh masing-masing pemilik risiko. Selain itu, kami melakukan penilaian profil risiko tahunan untuk mengidentifikasi tingkat profil risiko AIG Indonesia serta risiko utama Perusahaan dan menunjuk pemilik risiko untuk memastikan risiko-risiko tersebut ditangani dan diselesaikan secara tepat.

Aktivitas dan pengawasan manajemen risiko dilakukan secara menyeluruh dan sesuai dengan kebutuhan Perusahaan, seperti pengembangan produk dan aktivitas baru melalui Komite Pengembangan Produk, penilaian risiko untuk pihak ketiga, serta penilaian risiko terhadap masing-masing fungsi, jika diperlukan dimana didalamnya mempertimbangkan aspek ekonomi, social serta tata kelola.

Penerapan manajemen risiko di Perusahaan mengadopsi pendekatan "*three lines of defense*" dimana unit bisnis sebagai *risk owner/risk taker* pada lini pertahanan pertama, fungsi manajemen risiko dan kepatuhan pada lini pertahanan ke-2, dan fungsi audit internal pada lini pertahanan ke-3. Fungsi manajemen risiko dan kepatuhan telah menjalankan fungsi secara independen dan melaporkan hasil pelaksanaan Panduan Manajemen Risiko Perusahaan kepada Dewan Komisaris melalui Komite Pemantau Risiko dan kepada Direksi serta manajemen terkait melalui Komite Risiko dan Permodalan Perusahaan.

Fungsi audit internal juga bersifat independen dan melaporkan pengendalian internal Perusahaan kepada Dewan Komisaris melalui Komite Audit dan kepada Direksi melalui Komite Risiko dan Permodalan Perusahaan.

AIG Indonesia's Risk Management Manual stipulates the process for identifying, measuring, monitoring, and controlling risks. We conduct risk identification through a number of processes at AIG Indonesia focused on capturing our material risks. A key risk identification activity is our integrated bottom-up risk identification and assessment process which is conducted by each risk owner. In addition, we perform an annual risk profile assessment to identify AIG Indonesia's risk profile ratings as well as the key risks and assign owners to ensure these risks are appropriately addressed and managed.

Risk management activities and supervision are conducted thoroughly and in accordance with the Company's needs, such as the development of new products and activities through the Product Development Committee, risk assessment for third parties, as well as risk assessment on each function, as necessary. It takes into account economic, social and governance aspects.

The implementation of risk management in the Company adopts a "three lines of defense" approach where the business unit is the risk owner/risk taker and is the first line of defense, the function of risk management and compliance is the 2nd line of defense, and the internal audit function is the 3rd line of defense. The risk management & compliance function is independent and reports on the implementation of the Company's Risk Management Manual to the Board of Commissioners through the Risk Supervisory Committee and to the Board of Directors through the Company's Risk and Capital Committee.

The internal audit function is also independent and reports on the Company's internal controls to the Board of Commissioners through the Audit Committee and to the Board of Directors through the Company's Risk and Capital Committee.

Keamanan Siber dan Kerahasiaan Data

AIG mengelola Program Keamanan Informasi (Program) yang terdokumentasi yang mencakup penilaian risiko yang dilakukan secara berkala oleh kami untuk mengevaluasi potensi ancaman keamanan yang dapat berdampak negatif pada organisasi, mendeteksi potensi kerentanan, dan mengurangi risiko keamanan yang teridentifikasi.

Chief Information Security Officer (CISO) AIG memberikan pengawasan dan arahan untuk Program, termasuk penyesuaian sebagai respons terhadap perubahan teknologi, ancaman internal atau eksternal, proses bisnis, dan persyaratan peraturan atau undang-undang, serta mengomunikasikan postur risiko keamanan informasi AIG kepada manajemen senior dan Dewan Direksi AIG. Program ini mencakup elemen-elemen utama berikut: Keamanan Jaringan, Sistem, dan Data, Manajemen Ancaman dan Kerentanan, Pemantauan dan Respons Insiden Keamanan Siber, Penilaian dan Pengawasan Pihak Ketiga, serta Pelatihan dan Kesadaran Keamanan.

Inisiatif keamanan siber kami berlaku di seluruh perusahaan, karena kami mengharuskan semua kolega AIG untuk menyelesaikan pelatihan wajib tentang kewaspadaan keamanan siber dan penanganan informasi serta privasi setiap tahun. Pekerja non-karyawan yang memiliki akses ke sistem AIG juga harus menyelesaikan pelatihan kepatuhan. Kami secara berkala menguji personel kami menggunakan berbagai teknik untuk memvalidasi ketepatan pelatihan keamanan siber kami.

Khusus untuk Perlindungan Data Pribadi, kami menerapkan persyaratan Undang-Undang No. 22 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dan jika pelanggan atau pihak ketiga memiliki pertanyaan, kekhawatiran, atau keluhan tentang cara Informasi Pribadi mereka digunakan oleh kami, mereka dapat menghubungi kami melalui email kepada AIGIndonesia_PrivacyOffice@aig.com.

Cyber Security & Data Privacy

AIG maintains a documented Information Security Program (the Program) that includes risk assessments regularly conducted by us and third-party experts to evaluate potential security threats that may have a negative impact on the organization, detect potential vulnerabilities and mitigate any identified security risks.

The AIG Chief Information Security Officer (CISO) provides oversight and direction for the Program, including adjustments in response to changes in technology, internal or external threats, business processes, and regulatory or statutory requirements and communicates the information security risk posture of AIG to senior management and the AIG Board of Directors. The Program includes the following key elements: Network, Systems and Data Security, Threat and Vulnerability Management, Cybersecurity Incident Monitoring and Response, Third Party Assessment and Oversight and Security Training and Awareness.

Our cyber security initiatives apply company-wide, as we require all AIG colleagues to complete mandatory cyber security awareness and information handling and privacy training annually. Non-employee workers with access to AIG systems must also complete compliance training. We regularly test our personnel using various techniques to validate the efficacy of our cyber security training.

Specific for Personal Data Protection, we are implementing the requirements of Law No. 22 year 2022 regarding Personal Data Protection and if customers or third parties have any questions, concerns, or complaints about the way their Personal Information is used by us, they can contact us by email to AIGIndonesia_PrivacyOffice@aig.com.



PT AIG Insurance Indonesia
AIG.co.id