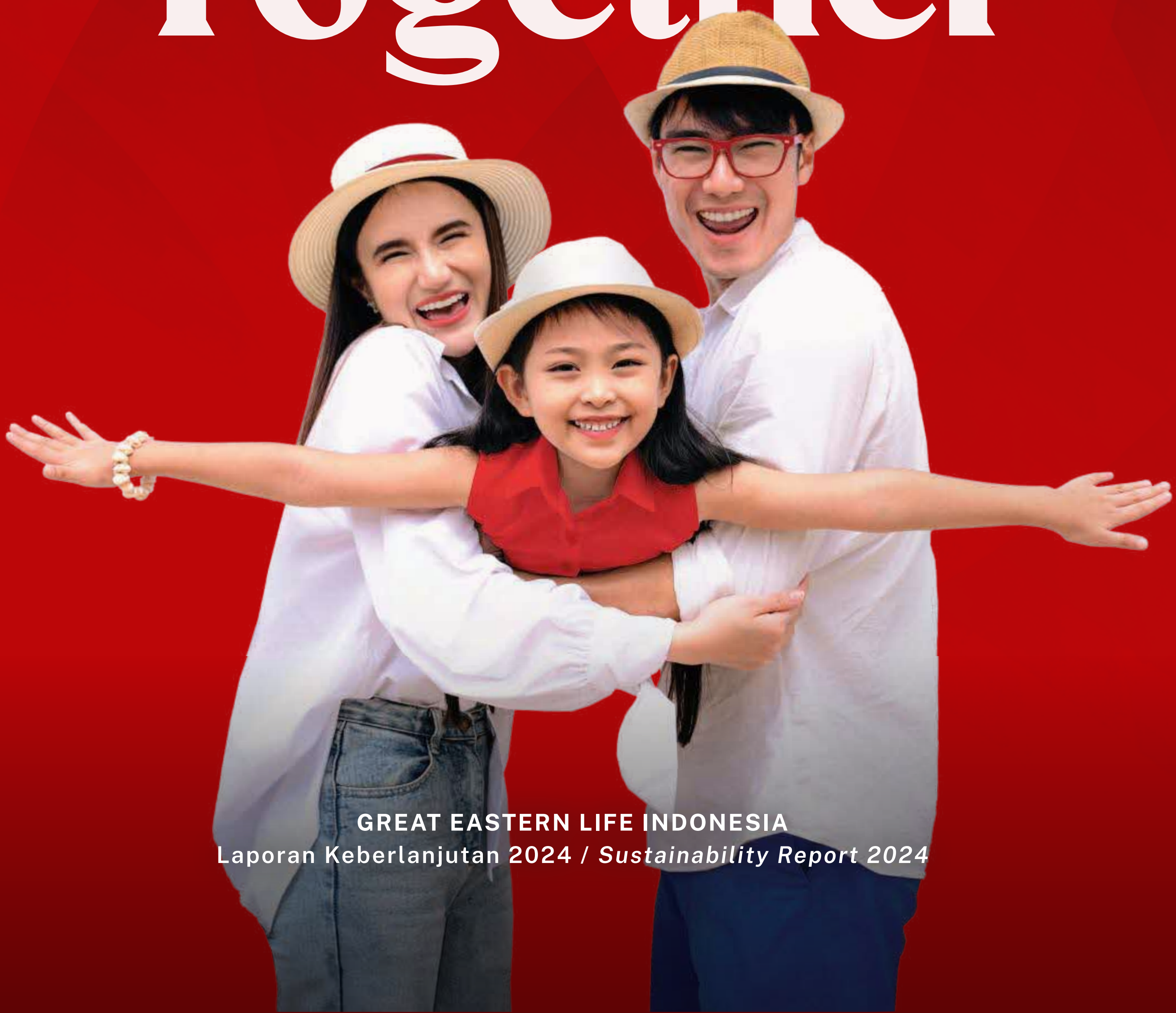
Great Eastern
A member of the OCBC Group

GREAT
— is Our Journey —
Together



GREAT EASTERN LIFE INDONESIA
Laporan Keberlanjutan 2024 / *Sustainability Report 2024*

Di Great Eastern Life Indonesia, kami percaya pada potensi setiap orang untuk mencapai sesuatu yang berarti, dan kami bangga untuk melindungi, melestarikan, dan mengembangkan apa yang berarti bagi nasabah kami. Dari awal kami berdiri hingga menjadi merek tepercaya yang melayani nasabah dari generasi ke generasi, selama lebih dari 116 tahun di Asia dan 28 tahun di Indonesia, kami telah menyediakan solusi perlindungan asuransi dan keuangan yang memungkinkan nasabah kami untuk menjalani hidup sepenuhnya. Dalam menempuh perjalanan bersama, kami akan terus meningkatkan produk dan layanan kami agar dapat memberikan nilai tambah bagi nasabah, mitra, perencana keuangan, dan karyawan kami.

Kami percaya bahwa Hebat adalah untuk semua orang. Dan kami hendak memastikan bahwa hal ini dapat tercapai dengan melindungi para pemangku kepentingan dari ketidakpastian hidup dan mendorong kebebasan finansial sehingga mereka dapat mengejar tujuan mereka, berkembang tanpa rasa takut, dan menjadi versi terhebat dari diri mereka sendiri.

Bersama-sama, kita Jadi Hebat, Reach for Great.

At Great Eastern Life Indonesia, we believe in everyone's potential to achieve what is meaningful, and we take pride to protect, preserve and grow what matters to our customers. From our humble origins to becoming a trusted brand that serves generations of customers, we have, over the last 116 years in Asia and 28 years in Indonesia, provided insurance and financial solutions that enable our customers to live life to the fullest. As we journey together, we will continue to elevate our business to deliver value to our customers, partners, financial representatives, and employees.

We believe that Great is for everyone. And we achieve this by protecting our stakeholders against life's uncertainties and empowering their financial freedom so that they can pursue their goals, thrive without fear, and be the greatest version of themselves.

Together, we will Reach for Great.

GREAT is Our Journey Together

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY PERFORMANCE OVERVIEW

Kinerja Ekonomi [B.1] / *Economic Performance* [B.1]

Keterangan *Description*	Satuan *Unit*	2024	2023	2022 Restatement
Polis yang dijual. *Policies sold.*	Unit. *Units.*	9.203 *9,203*	10.687 *10,687*	8.070 *8,070*
Pendapatan premi. *Premium income.*	Rp juta *IDR million*	3.586.444,28 *3,586,444.28*	3.788.095,34 *3,788,095.34*	3.244.304,76 *3,244,304.76*
Laba/Rugi. *Profit/Loss.*	Rp juta *IDR million*	160.551,68 *160,551.68*	208.069,44 *208.069,44*	561.635,56 *561.635,56*
Produk Berwawasan Lingkungan. *Environmentally Conscious Product.*	GreatLink SustAInability Equity Fund, sub-dana berbasis AI yang berinvestasi pada saham-saham berprinsip ESG di Bursa Efek Indonesia, dengan alokasi minimum 80% pada efek ekuitas dan maksimum 20% pada instrumen pasar uang. *GreatLink SustAInability Equity Fund, an AI-driven sub-fund that invests in ESG-principled stocks listed on the Indonesia Stock Exchange, with a minimum allocation of 80% to equity securities and a maximum of 20% to money market instruments.*			

Kinerja Lingkungan [B.2] / *Environmental Performance* [B.2]

Keterangan *Description*	Satuan *Unit*	2024	2023	2022
Penggunaan energi listrik. *Electricity consumption.*	kWh.	177.478,10 *177,478.10*	195.516,29 *195,516.29*	166.663,39 *166,663.39*
Intensitas Energi berbasis pendapatan premi. *Energy intensity based on premium income.*	GJoule/Rp juta. *GJoule/IDR million.*	0,000197 *0.000197*	0,000170 *0.000170*	0,000185 *0.000185*
Emisi GRK yang dihasilkan. *GHG emissions generated.*	TonCO_2eq. *Tonnes CO_2e.*	165,76 *165.76*	180,74 *180.74*	155,66 *155.66*
Intensitas Emisi berbasis pendapatan premi. *Emissions intensity based on premium income.*	TonCO_2eq/Rp juta. *Tonnes CO_2e/IDR million.*	0,000046 *0.000046*	0,000047 *0.000047*	0,000048 *0.000048*
Sampah organik yang dihasilkan. *Organic waste generated.*	Kg	3,25 *3.25*	*N/A*	*N/A*
Sampah non-organik yang dihasilkan. *Non-organic waste generated.*	Kg	766,66 *766.66*	*N/A*	*N/A*
Sampah padat yang didaur ulang. *Solid waste recycled.*	Kg	770,01 *770.01*	*N/A*	*N/A*
Bibit pohon yang ditanam. *Tree seedlings planted.*	Bibit *Seedlings*	424	144	*N/A*

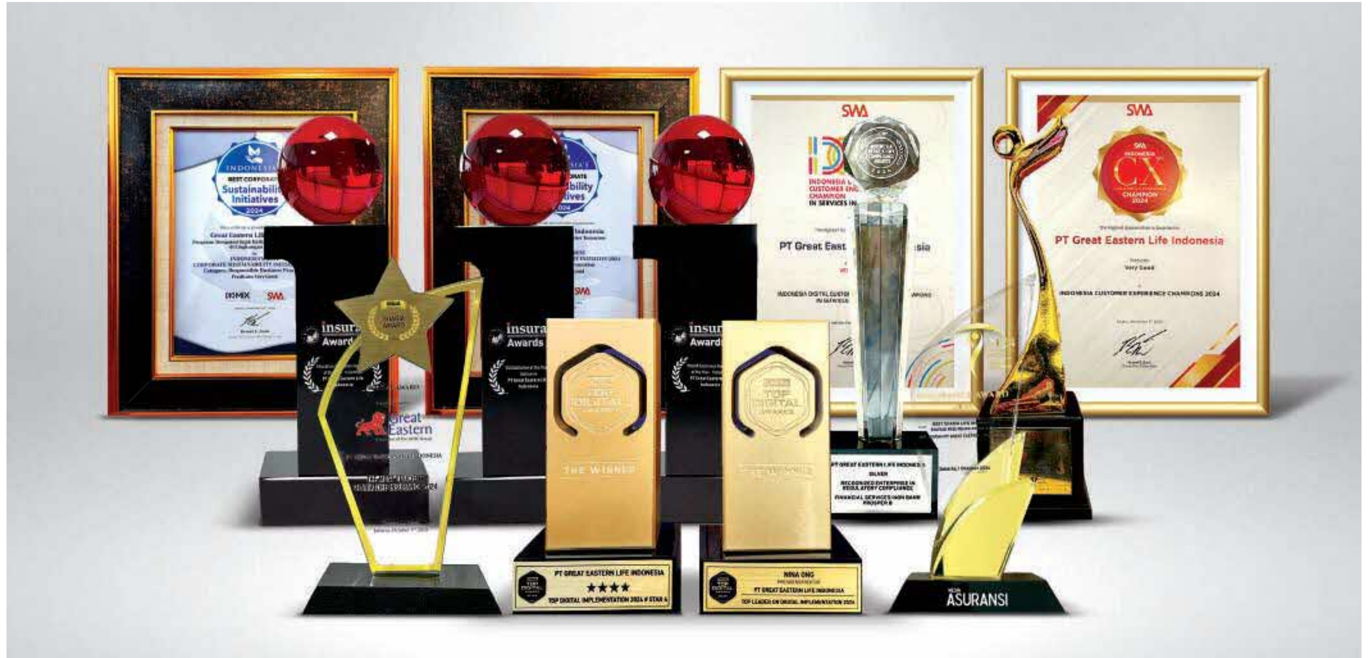
Kinerja Sosial [B.3] / *Social Performance* [B.3]

Keterangan *Description*	Satuan *Unit*	2024	2023	2022
Proporsi karyawan perempuan di level manajer ke atas. *Proportion of female employees at managerial level and above.*	%	16,43 *16.43*	16,78 *16.78*	16,67 *16.67*
Perbandingan gaji karyawan terendah terhadap UMR. *Ratio of lowest employee wage to minimum wage.*	%	100,05 *100.05*	100,04 *100.04*	100,18 *100.18*
Rata-rata jam pelatihan per karyawan. *Average training hours per employee.*	Jam *Hours*	32,60 *32.60*	21,46 *21.46*	23,29 *23.29*
Investasi masyarakat (CSR). *Community investment (CSR).*	Rp *IDR*	350.000.000 *350,000,000*	197.602.529 *197,602,529*	87.195.941 *87,195,941*
Jumlah penerima manfaat. *Number of beneficiaries.*	Orang *People*	14.316 *14,316*	12.634 *12,634*	N/A

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

Penghargaan 2024

2024 Awards



Great Eastern Life Indonesia telah menerima sejumlah penghargaan bergengsi di tingkat nasional dan internasional sebagai pengakuan atas komitmennya dalam menjalankan praktik bisnis berkelanjutan. Penghargaan ini mencerminkan bahwa perusahaan tidak hanya mengejar pertumbuhan bisnis, tetapi juga berperan aktif dalam memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan.

In 2024, Great Eastern Life Indonesia received several notable national and international awards, recognising its ongoing commitment to sustainable business practices. These accolades reflect the company's broader focus — not only on business growth, but also on making a meaningful contribution to society and the environment.

Ke depan, perusahaan akan terus memperkuat strategi keberlanjutan dan menyesuaikan kebijakan seiring perkembangan isu global. Melalui inovasi, kolaborasi, dan tanggung jawab sosial, Great Eastern Life Indonesia berkomitmen untuk turut mewujudkan masa depan yang lebih baik.

Looking ahead, the company will continue to strengthen its sustainability strategy and adapt its policies to evolving global issues. Through innovation, collaboration, and social responsibility, Great Eastern Life Indonesia remains committed to helping build a better future.

- **Insurance Asia Awards 2024**
  ESG Initiative of the Year
- **Indonesia Best 50 CSR Brand Equity Awards 2024**
  Kategori: Asuransi (The Iconomics)
  Category: Insurance (The Iconomics)
- **Best Life Insurer 2024**
  Kategori: Most Impactful ESG (InsuranceAsia News, 4 tahun berturut-turut)
  Category: Most Impactful ESG (InsuranceAsia News, 4 consecutive years)
- **Marketing Award 2024**
  Kategori: Social Marketing (Marketing Magazine)
  Category: Social Marketing (Marketing Magazine)
- **PR of the Year 2024**
  PR Program of the Year 2024,
  ESG Campaign (MIX Marcomm)

SUSTAINABILITY REPORT 2024

PERNYATAAN DEWAN DIREKSI [D.1]

BOARD STATEMENT [D.1]

Di Great Eastern Life Indonesia, keberlanjutan merupakan inisiatif yang kami jalankan secara konsisten dari tahun ke tahun. Bagi kami, keberlanjutan adalah bagian dari tanggung jawab dalam membangun masa depan yang lebih hebat dan bermakna, sejalan dengan semangat Jadi Hebat, Reach for Great. Komitmen ini diwujudkan melalui landasan kerangka keberlanjutan yang berpijak pada nilai-nilai utama perusahaan, yaitu Integritas, Inisiatif, dan Ikut Serta (3I).

At Great Eastern Life Indonesia, sustainability is a commitment we have consistently upheld over the years. We see it as a shared responsibility to build a greater and more meaningful future, aligned with our brand spirit: Jadi Hebat, Reach for Great. This commitment is reflected in our sustainability framework, which is anchored by our core values of Integrity, Initiative, and Involvement (3I).

Sepanjang tahun 2024, kami telah mengambil berbagai langkah nyata untuk memperkuat integrasi prinsip keberlanjutan ke dalam seluruh aspek operasional. Kami memperkuat tata kelola internal melalui implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), serta penyesuaian terhadap regulasi terkini seperti PSAK 74. Sistem pengendalian risiko dan manajemen data juga terus kami perkuat, dan seluruh karyawan diwajibkan mengikuti pelatihan e-learning yang mencakup topik AML/CFT, manajemen risiko, fair dealing, dan perlindungan konsumen. Semua ini menjadi dasar penting dalam menjaga kepercayaan dan akuntabilitas.

Throughout 2024, we undertook a range of concrete measures to further integrate sustainability into all aspects of our operations. We strengthened internal governance through the implementation of the Sustainable Finance Action Plan (Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan / RAKB), as well as alignment with the latest regulatory standards, including PSAK 74. We also enhanced risk management and data governance systems, and required all employees to complete e-learning programmes on AML/CFT, risk management, fair dealing, and consumer protection. These efforts form the foundation of our accountability and trust-based culture.

Kami juga terus mendorong inovasi dalam menghadirkan solusi keuangan yang berkelanjutan. Salah satu tonggak penting adalah peluncuran GreatLink SustAInability Equity Fund, sub-dana unit-link berbasis ESG pertama di Indonesia yang dikelola dengan dukungan Artificial Intelligence dan berinvestasi pada saham-saham dalam indeks IDX ESG Leaders. Langkah ini mencerminkan upaya kami dalam menghadirkan produk yang bertanggung jawab sekaligus relevan dengan kebutuhan masa depan.

We continued to foster innovation in delivering sustainable financial solutions. A key milestone was the launch of the GreatLink SustAInability Equity Fund — Indonesia's first ESG-based unit-linked sub-fund, powered by Artificial Intelligence and investing in stocks listed under the IDX ESG Leaders Index. This initiative underscores our commitment to providing responsible investment options that are relevant to the needs of the future.

Di sisi lain, partisipasi aktif seluruh elemen organisasi juga menjadi penggerak penting dalam perjalanan keberlanjutan kami. Melalui program The GREAT Comfund dan Great Ambassador, karyawan dari berbagai divisi berpartisipasi langsung dalam berbagai kegiatan sosial dan lingkungan seperti penanaman mangrove dan pengelolaan sampah. Kami juga menjalin kolaborasi strategis dengan mitra seperti OCBC melalui OCBC Society dan Rekosistem dalam pengelolaan limbah anorganik — menunjukkan pendekatan keberlanjutan yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Active participation across the organisation has also played a vital role in our sustainability journey. Through initiatives such as The GREAT Comfund and Great Ambassador programme, employees from various departments were directly involved in social and environmental initiatives, including mangrove planting and waste management. We also forged strategic partnerships with external stakeholders such as OCBC through OCBC Society and Rekosistem in supporting inorganic waste processing — demonstrating our collaborative approach to long-term impact.

Kami juga terus membangun kesiapan organisasi dalam menghadapi tantangan masa depan melalui pelatihan kepemimpinan, media training, penguatan literasi keberlanjutan, serta adopsi teknologi digital dan automasi

To prepare the organisation for future challenges, we continued to strengthen internal capabilities through leadership development, media training, sustainability literacy, and the adoption of digital technology and automation. These

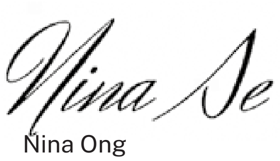
LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

proses kerja. Upaya ini merupakan bagian dari transformasi berkelanjutan untuk menjadi organisasi yang adaptif, bertanggung jawab, dan relevan.

Meskipun tantangan global seperti perubahan iklim, disrupsi teknologi, dan dinamika sosial ekonomi terus berkembang, kami tetap optimis bahwa dengan tata kelola yang kuat, inovasi berkelanjutan, serta kolaborasi yang erat dengan seluruh pemangku kepentingan, Great Eastern Life Indonesia akan terus memberikan dampak positif yang nyata dan berkelanjutan.

Kami menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh nasabah, mitra, regulator, dan pemangku kepentingan atas kepercayaan dan dukungan yang telah diberikan. Bersama, mari kita terus melangkah menuju masa depan yang lebih hebat, hijau, dan inklusif bagi generasi yang akan datang.

Let’s Reach for a Greater Tomorrow!



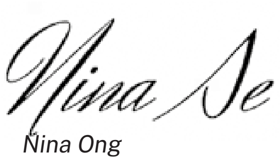
Nina Ong
Presiden Direktur
Great Eastern Life Indonesia

efforts form part of our ongoing transformation to become a responsible, agile, and future-ready organisation.

Despite ongoing global challenges such as climate change, technological disruption, and socio-economic shifts, we remain confident that through robust governance, continuous innovation, and meaningful collaboration with all stakeholders, Great Eastern Life Indonesia will continue to deliver tangible and sustainable impact.

We would like to extend our sincere appreciation to our customers, partners, regulators, and stakeholders for their continued trust and support. Together, let us step forward into a future that is greater, greener, and more inclusive for generations to come.

Let’s Reach for a Greater Tomorrow!



Nina Ong
President Director
Great Eastern Life Indonesia

SUSTAINABILITY REPORT 2024

KOMITMEN KEBERLANJUTAN KAMI

Great Eastern Life Indonesia meyakini bahwa keberlanjutan bukan lagi pilihan, melainkan keharusan yang akan memengaruhi lanskap regulasi, kondisi ekonomi, serta aspek sosial dan politik dalam jangka panjang. Oleh karena itu, Perusahaan memiliki komitmen keberlanjutan yang didasarkan pada tiga pilar utama, yaitu:

1. Inklusi Keuangan, yang berfokus pada pengembangan produk dan layanan keuangan yang bertanggung jawab serta meningkatkan literasi keuangan bagi masyarakat.
2. Sumber Daya Manusia, yang menekankan pengembangan talenta, kesejahteraan karyawan, dan penciptaan lingkungan kerja yang inklusif serta berdaya saing.
3. Lingkungan Hidup, yang diwujudkan melalui kebijakan dan praktik operasional yang mendukung mitigasi perubahan iklim serta pengurangan dampak lingkungan.

Strategi Keberlanjutan [A.1]

Berlandaskan pada ketiga pilar tersebut, serta mengacu pada kerangka keberlanjutan entitas induk, Great Eastern Life Indonesia menetapkan strategi keberlanjutan yang berorientasi pada keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, perlindungan lingkungan, dan kesejahteraan sosial.

Strategi ini diwujudkan dalam berbagai program mencakup aksi iklim, pembiayaan yang bertanggung jawab dan solusi keuangan berkelanjutan, pengembangan komunitas, keamanan siber dan perlindungan data, fair dealing, pencegahan kejahatan keuangan, serta tata kelola internal yang transparan dan etis.

Untuk memastikan bahwa keberlanjutan tidak hanya menjadi wacana, Perusahaan secara berkala melakukan penilaian materialitas. Penilaian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi isu-isu keberlanjutan yang paling relevan bagi perusahaan dan para pemangku kepentingan. Melalui proses ini, perusahaan dapat mengenali berbagai risiko dan peluang yang berkaitan dengan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG). Hasil penilaian ini digunakan untuk menyesuaikan strategi agar tetap adaptif terhadap dinamika global seperti perubahan iklim, perkembangan regulasi, serta perubahan sosial dan ekonomi.

OUR SUSTAINABILITY COMMITMENT

Great Eastern Life Indonesia believes that sustainability is no longer a choice but a necessity that will shape the regulatory landscape, economic conditions, and social and political aspects in the long term. In response, the Company has established a sustainability commitment based on three core pillars:

1. *Financial Inclusion, which focuses on developing responsible financial products and services, as well as improving financial literacy across society.*
2. *Human Capital, which emphasises talent development, employee wellbeing, and the creation of an inclusive and competitive working environment.*
3. *Environment, which is reflected in policies and operational practices that support climate change mitigation and the reduction of environmental impact.*

Sustainability Strategy [A.1]

Building on the three core pillars and aligned with its parent entity's sustainability framework, Great Eastern Life Indonesia has established a sustainability strategy that focuses on maintaining a balance between economic growth, environmental protection, and social wellbeing.

This strategy is implemented through a range of programmes covering climate action, responsible financing and sustainable financial solutions, community development, cyber security and data protection, fair dealing, financial crime prevention, and transparent and ethical internal governance.

The Company regularly conducts materiality assessments to ensure that sustainability is not merely a concept. These assessments aim to identify and evaluate the most relevant sustainability issues for the Company and its stakeholders. Through this process, the Company can recognise various risks and opportunities related to environmental, social, and governance (ESG) aspects. The results are then used to adjust the sustainability strategy to remain responsive to global developments such as climate change, regulatory changes, and socio-economic shifts.

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

Sebagai bagian dari komitmen tersebut, dan dalam rangka memenuhi ketentuan POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Perusahaan telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Dokumen ini telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan agenda keberlanjutan Perusahaan.

As part of this commitment and in compliance with the provisions of POJK No.51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies, the Company has developed a Sustainable Finance Action Plan (RAKB). This document has been submitted to the Financial Services Authority (OJK) and serves as the main guideline for executing the Company's sustainability agenda.

Inisiatif/program sesuai RAKB *Initiatives/Programmes in accordance with RAKB*	**Rencana Pelaksanaan** *Implementation Plan*	**Target 2024** *Target 2024*	**Capaian 2024** *Achievement 2024*
Kebijakan dan prosess internal yang mendukung keberlanjutan melalui e-learning kepada karyawan. *Policies and internal processes that support sustainability through e-learning for employees.*	Dilakukan berkala setiap tahun. *Conducted annually on a regular basis.*	Pengerjaan e-learning mencapai 100%. *Completion of e-learning reached 100%.*	Pengerjaan e-learning telah mencapai 99.6%. *E-learning completion has reached 99.6%.*
Pelatihan Literasi dan Inklusi Keuangan. *Financial Literacy and Inclusion Training.*	Dilakukan berkala setiap tahun sesuai peraturan POJK. *Conducted annually on a regular basis in accordance with POJK regulations.*	6 pelatihan meliputi 2 pelatihan literasi dan 4 pelatihan inklusi keuangan. *6 training sessions conducted, consisting of 2 financial literacy sessions and 4 financial inclusion sessions.*	15 pelatihan terlaksana, meliputi 9 pelatihan literasi dan 6 pelatihan inklusi keuangan. *15 training sessions held, comprising 9 financial literacy sessions and 6 financial inclusion sessions.*
Program The Great Comfund. *The Great Comfund Program.*	Dilakukan berkala setiap tahun kuartal ketiga. *Conducted annually on a regular basis in the third quarter.*	190 karyawan berpartisipasi. *190 employees participated.*	102 karyawan berpartisipasi dengan total 433 jam sukarela dalam kegiatan penanaman 30 bibit mangrove. *102 employees participated, contributing a total of 433 volunteer hours to the planting of 30 mangrove seedlings.*
Pelaksanaan Program LIFE. *Implementation of the LIFE Programme.*	Dilakukan berkala setiap tahun. *Conducted annually on a regular basis.*	44 kegiatan. *44 activities.*	31 kegiatan terlaksana. *31 activities carried out.*

Membangun Budaya Keberlanjutan [F.1]

Great Eastern Life Indonesia terus membangun budaya keberlanjutan dengan meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan serta pemangku kepentingan tentang pentingnya keberlanjutan dalam aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Perusahaan berkomitmen untuk menerapkan strategi keberlanjutan secara konsisten dan terukur, memastikan bahwa setiap inisiatif yang dijalankan memberikan dampak positif bagi bisnis, masyarakat, dan lingkungan.

Fostering a Sustainability Culture [F.1]

Great Eastern Life Indonesia continues to cultivate a sustainability-oriented culture by raising awareness and understanding among employees and stakeholders regarding the importance of sustainability across economic, social, and environmental aspects. The company is committed to consistently and measurably implementing its sustainability strategy to ensure that every initiative positively impacts the business, society, and the environment.

SUSTAINABILITY REPORT 2024

Untuk memastikan bahwa komitmen keberlanjutan benar-benar terinternalisasi dalam budaya perusahaan, Great Eastern Life Indonesia telah menerapkan berbagai inisiatif, termasuk:

- Great Ambassador Program, sebuah inisiatif untuk meningkatkan kesadaran karyawan tentang pentingnya keberlanjutan.
- E-learning ESG, yang dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam tentang praktik keberlanjutan kepada seluruh karyawan.
- Digitalisasi dan automasi, sebagai langkah konkret dalam mengurangi penggunaan kertas dan meningkatkan efisiensi operasional.
- Pengelolaan sampah, bekerja sama dengan Rekosistem, vendor pengelola sampah untuk memastikan bahwa limbah perusahaan dapat didaur ulang dengan lebih baik.

To ensure that sustainability commitment is fully embedded within the corporate culture, Great Eastern Life Indonesia has introduced a range of initiatives, including:

- *Great Ambassador Programme, an initiative aimed at increasing employee awareness of the importance of sustainability.*
- *ESG E-learning, designed to provide comprehensive understanding of sustainability practices to all employees.*
- *Digitalisation and automation, implemented as concrete steps to reduce paper usage and enhance operational efficiency.*
- *Waste management, in collaboration with Rekosistem, a waste management vendor, to improve corporate waste recycling.*

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

PROFIL PERUSAHAAN

Tentang Great Eastern Life Indonesia.

PT Great Eastern Life Indonesia (GreatEastern Life Indonesia) merupakan bagian dari Great Eastern Holdings Limited, perusahaan asuransi jiwa yang kuat, berorientasi jangka panjang dan telah memiliki pengalaman sejak 1908 di Singapura dan Malaysia dengan aset lebih dari S$100 Miliar dan melayani lebih dari 16,5 juta pemegang polis.

Great Eastern Life Indonesia telah berdiri di Indonesia sejak 1996, berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pada tahun 2002, Great Eastern Life Indonesia mendapat izin unit Syariah sesuai dengan Surat Izin Usaha Unit Syariah No. S.507/LK/2002. Great Eastern Life Indonesia menyediakan rangkaian produk asuransi untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dalam hal pengembangan kekayaan, perlindungan keluarga, perlindungan kesehatan, rencana hari tua dan rencana pendidikan anak melalui beberapa jalur distribusi seperti Bancassurance dan Digital.

Great Eastern Life Indonesia berkomitmen untuk membantu nasabah meraih berbagai aspirasi dalam kehidupannya dan jadi hebat. Great Eastern Life Indonesia telah diakui oleh berbagai organisasi terkemuka dan memenangkan beberapa penghargaan, antara lain Life Insurance Market Leaders Award 2024 dari Media Asuransi, Insurance Award 2024 dari Infobank, Best Insurance 2024 dari Investortrust.id, Insurance Asia Award untuk kategori Education Initiative of the Year – Indonesia, ESG Initiative of the Year – Indonesia, Health Initiative of the Year – Indonesia dan berbagai penghargaan bergengsi lainnya.

Visi & Misi Keberlanjutan [C.1]

Visi.
Menjadi penyedia jasa layanan Keuangan Berkelanjutan terkemuka di Indonesia, yang dikenal akan keunggulannya.

Misi.
Untuk membuat hidup lebih indah dengan menyediakan keamanan keuangan dan mempromosikan hubungan yang sehat dan bermakna dengan mempertimbangkan keberlanjutan.

Etos.
Great Eastern senantiasa mengedepankan kepentingan nasabah melalui Fair Dealing sebagai landasan dari bisnis kami.

COMPANY PROFILE

About Great Eastern Life Indonesia.

PT Great Eastern Life Indonesia is part of Great Eastern Holdings Limited, a market leader and a well-established trusted brand in Singapore and Malaysia. Founded in 1908, Great Eastern has over S$100 billion in assets and more than 16.5 million policyholders, including 12.5 million policyholders from government schemes.

Great Eastern Life Indonesia has been established in Indonesia since 1996, registered and supervised by Financial Authority Services. In 2002, Great Eastern Life Indonesia obtained the Sharia Unit permit in accordance with Sharia Unit Business License No. S.507 / LK / 2002. Great Eastern Life Indonesia offers a comprehensive range of insurance solutions to meet customer needs across difference areas including wealth accumulation, family protection, health protection, pension planning and children education through multiple channels including Bancassurance and Digital.

Great Eastern Life Indonesia committed to help our customers achieve their life aspirations and reach for great. Great Eastern Life Indonesia has been recognised by various leading organisations and won several awards, including Life Insurance Market Leaders Award 2024 from Media Asuransi, Insurance Award 2024 from Infobank, Best Insurance 2024 from Investortrust.id, Insurance Asia Award for the category of Education Initiative of the Year - Indonesia, ESG Initiative of the Year - Indonesia, Health Initiative of the Year - Indonesia and various other prestigious awards.

Sustainability Vision & Mission [C.1]

Vision.
To be the leading financial service provider in Indonesia, recognised for our excellence.

Mission.
To make life great by providing financial security and promoting good health and meaningful relationships.

Ethos.
Great Eastern always acts in the best interest of our customers with Fair Dealing as the basis of our business.

Informasi Umum / *General Information*

Nama: *Name:*	PT Great Eastern Life Indonesia
Alamat: *Adress:* [C.2]	Gedung Menara Karya Lantai 5 & 10, Jl. H.R. Rasuna Said blok X-5 Kav 1-2, Jakarta Selatan, 12950 Indonesia *Menara Karya Building, 5th & 10th Floors* *Jl. H.R. Rasuna Said, Block X-5, Kav. 1–2* *South Jakarta, 12950* *Indonesia*
Nomor Telepon: *Telephone Number:*	+6221 - 2554 3888
Situs Web: *Website:*	www.greateasternlife.com/id
Customer Contact Centre:	
Nomor Telepon: *Telephone Number:*	+6221 - 2554 3800
Email:	wecare-id@greateasternlife.com
WhatsApp:	0811 956 3800

Skala Usaha [C.3] / *Business Scale* [C.3]

Keterangan *Description*	Satuan *Unit*	2024
Aset *Assets*	Rp juta *Rp million*	13.988.432,81
Liabilitas *Liabilities*	Rp juta *Rp million*	12.948.794,03
Pendapatan Premi *Premium Income*	Rp juta *Rp million*	3.586.444,28
Laba *Profit*	Rp juta *Rp million*	160.551,68
Jumlah Karyawan *Number of Employees*	orang *people*	276
Kepemilikan Saham *Share Ownership*	*The Great Eastern Life Assurance Co.Ltd. Singapura (99,48%)* *PT Han Yang Primatama (0,52%)*	

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

Demografi Karyawan

Jumlah Karyawan Berdasarkan Status dan Gender

Status Kepegawaian	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Karyawan tetap	155	113	268
Karyawan kontrak	3	5	8
Karyawan alihdaya	6	1	7
Jumlah	164	119	283

Jumlah Karyawan Berdasarkan Kelompok Usia dan Gender*

Kelompok Usia	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
< 30 tahun	8	10	18
30 - 35 tahun	30	22	52
36 - 40 tahun	52	28	80
41 - 45 tahun	33	32	65
46 - 50 tahun	26	17	43
> 50 tahun	9	9	16
Jumlah	158	118	276

*) Data tidak mencakup karyawan alihdaya

Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan dan Gender*

Jabatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Direktur	2	3	5
Kepala Divisi/Departemen	15	7	22
Manajer/Profesional/Analis	56	30	86
Supervisor	48	52	100
Staf Pelaksana	27	23	50
Penunjang/Klerk	10	3	13
Jumlah	158	118	276

*) Data tidak mencakup karyawan alihdaya

Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Gender

Tingkat Pendidikan*	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Magister (S2)	17	15	32
Sarjana (S1)	124	85	209
Diploma	11	18	29
SMA/Sederajat dan di bawahnya	6	-	6
Jumlah	158	118	276

*) Data tidak mencakup karyawan alihdaya

Wilayah Operasional

Great Eastern Life Indonesia menjalankan operasional di seluruh Indonesia dengan satu kantor pusat yang berlokasi di Menara Karya, Jakarta. Hal ini sejalan dengan strategi distribusi perusahaan yang mengandalkan jalur utama Bancassurance, di mana nasabah dapat memperoleh produk-produk Great Eastern Life Indonesia melalui jaringan perbankan, khususnya melalui kemitraan strategis dengan OCBC sebagai mitra utama.

Selain Bancassurance, perusahaan juga mengembangkan jalur distribusi Alternate, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses dan membeli produk asuransi secara mudah melalui platform digital GoGREAT! di situs resmi gogreat.greateasternlife.co.id.

Great Eastern Life Indonesia juga melayani segmen Asuransi Kumpulan (Group Insurance), sebagai bagian dari komitmen untuk menyediakan solusi perlindungan yang menyeluruh bagi berbagai kebutuhan nasabah, baik individu maupun korporasi.

Kegiatan Usaha, Produk, dan Layanan [C.4]

LINI BISNIS: ASURANSI JIWA

JALUR PEMASARAN:

1. **Direct**
   - Digital melalui GoGREAT!
   - Sales Website
   - Group Insurance
   - Affinity Channel

SUSTAINABILITY REPORT 2024

Employee Demographics

Number of Employees by Employment Status and Gender

Employment Status	*Male*	*Female*	*Total*
Permanent Employees	155	113	268
Contract Employees	3	5	8
Outsourced Employees	6	1	7
Total	164	119	283

Number of Employees by Age Group and Gender

Age Group	*Male*	*Female*	*Total*
< 30 years old	8	10	18
30-35 years old	30	22	52
36 - 40 years old	52	28	80
41 - 45 years old	33	32	65
46 - 50 years old	26	17	43
> 50 years old	9	9	16
Total	158	118	276

*) *Data does not include outsourced employees.*

Number of Employees by Position and Gender

Position	*Male*	*Female*	*Total*
Director	2	3	5
Division/Department Head	15	7	22
Manager/Professional/Analyst	56	30	86
Supervisor	48	52	100
Administrative Staff	27	23	50
Support Staff/Clerk	10	3	13
Total	158	118	276

*) *Data does not include outsourced employees.*

Number of Employees by Education Level and Gender

Education Level	*Male*	*Female*	*Total*
Master's Degree	17	15	32
Bachelor's Degree	124	85	209
Diploma	11	18	29
Secondary School or Below	6	-	6
Total	158	118	276

*) *Data does not include outsourced employees.*

Operational Area

Great Eastern Life Indonesia operates across the entire country with a single head office located at Menara Karya, Jakarta. This aligns with the company's distribution strategy, which primarily relies on the Bancassurance channel, allowing customers to access Great Eastern Life Indonesia's insurance products through banking networks—particularly through a strategic partnership with OCBC as the main distribution partner.

In addition to Bancassurance, the company has also developed an Alternate distribution channel, enabling the public to easily access and purchase insurance products through the digital platform GoGREAT! via the official website at gogreat.greateasternlife.co.id.

Great Eastern Life Indonesia also serves the Group Insurance segment as part of its commitment to providing comprehensive protection solutions for a wide range of customer needs, both individual and corporate.

Business Activities, Products, and Services [C.4]

LINE OF BUSINESS: LIFE INSURANCE

DISTRIBUTION CHANNELS:

1. ***Direct***
   - *Digital via GoGREAT!*
   - *Sales Website*
   - *Group Insurance*
   - *Affinity Channel*

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

2. Bancassurance • Konvensional • Syariah • Group Insurance	***2. Bancassurance*** • *Conventional* • *Sharia* • *Group Insurance*
3. Keagenan (agensi)	***3. Agency***
Asuransi Jiwa Tradisional • GREAT Treasure Assurance • LiveSMART Protector • GREAT Wealth Assurance • GREAT Pro Assurance • Asuransi GREAT Pro Solution	***Traditional Life Insurance*** • *GREAT Treasure Assurance* • *LiveSMART Protector* • *GREAT Wealth Assurance* • *GREAT Pro Assurance* • *Asuransi GREAT Pro Solution*
PAYDI (Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi) / Unit Link • GREAT Protection Link • GREAT Investlink Protection	***PAYDI (Investment-Linked Insurance Product) / Unit-Linked*** • *GREAT Protection Link* • *GREAT Investlink Protection*
Akumulasi Kekayaan dan Warisan • GREAT Saver Assurance • GREAT Prestige Protector • GREAT Prestige Heritage Protector • GREAT Prestige Optima Protector • GREAT Max Pro Assurance • Legacy Protector	***Wealth Accumulation and Legacy*** • *GREAT Saver Assurance* • *GREAT Prestige Protector* • *GREAT Prestige Heritage Protector* • *GREAT Prestige Optima Protector* • *GREAT Max Pro Assurance* • *Legacy Protector*
Asuransi Kesehatan • GREAT Multiple Critical Illness • GREAT Heart Attack Protection • GREAT Cancer Protection • GREAT Critical Extra	***Health Insurance*** • *GREAT Multiple Critical Illness* • *GREAT Heart Attack Protection* • *GREAT Cancer Protection* • *GREAT Critical Extra*
Asuransi Kumpulan • GREAT Health Guard • GREAT Life Guard • GREAT Protection Guard • Great Critical Guard Rider • Asuransi Tanda Junior • TAKA GREAT Guard • GREAT Protection Plan	***Group Insurance*** • *GREAT Health Guard* • *GREAT Life Guard* • *GREAT Protection Guard* • *Great Critical Guard Rider* • *Asuransi Tanda Junior* • *TAKA GREAT Guard* • *GREAT Protection Plan*
Asuransi Jiwa Kredit Kumpulan (Credit Life) • Asuransi Jiwa Kredit Kumpulan • Asuransi Jiwa Kredit Kumpulan untuk Step Up Installment • GREAT Life Protector • Asuransi Jiwa Kredit Kumpulan Ekstra	***Group Credit Life Insurance (Credit Life)*** • *Asuransi Jiwa Kredit Kumpulan* • *Asuransi Jiwa Kredit Kumpulan untuk Step Up Installment* • *GREAT Life Protector* • *Asuransi Jiwa Kredit Kumpulan Ekstra*

Keanggotaan pada Asosiasi [C.5]

Membership in Associations [C.5]

Nama Asosiasi *Name of Association*	Skala *Scope*	Status Keanggotaan *Membership Status*
Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) *Indonesian Life Insurance Association (AAJI)*	Nasional *National*	Anggota *Member*

Perubahan yang Bersifat Signifikan [C.6]

Sehubungan dengan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atas Rencana Kerja Pemisahan Unit Syariah PT Great Eastern Life Indonesia melalui surat No. S-854/PD.11/2024 tanggal 14 Agustus 2024, perusahaan telah memisahkan Unit Syariah sesuai dengan ketentuan POJK No. 11 Tahun 2023.

Pemisahan tersebut dilakukan melalui mekanisme pengalihan portofolio ke perusahaan asuransi syariah yang telah berizin, guna memastikan kesinambungan perlindungan bagi nasabah dan mendukung prinsip keberlanjutan.

Dalam proses pemisahan ini, nasabah tetap menjadi prioritas utama. Layanan tetap berjalan normal, termasuk penerbitan polis baru, pengajuan klaim, dan layanan lainnya selama proses pengalihan berlangsung. Tidak ada perubahan manfaat dan perlindungan dalam polis syariah yang dimiliki nasabah. Manfaat dan hak nasabah tetap terjamin dan seluruh ketentuan polis tetap berlaku.

Significant Changes [C.6]

Following the approval from the Financial Services Authority (OJK) of the Work Plan for the Separation of the Sharia Unit of PT Great Eastern Life Indonesia through letter No. S-854/PD.11/2024 dated 14 August 2024, the company has officially separated its Sharia Unit in accordance with OJK Regulation No. 11 of 2023.

The separation was carried out through a portfolio transfer mechanism to a licensed Sharia insurance company, with the aim of ensuring continued protection for policyholders while supporting sustainability principles.

Throughout this separation process, customers have remained the top priority. Services have continued as normal, including the issuance of new policies, claims submissions, and other customer services during the transition period. There have been no changes to the benefits and coverage within existing Sharia policies. All entitlements and rights of policyholders remain fully protected, and all policy terms remain in effect.

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

TATA KELOLA BERKELANJUTAN

Great Eastern Life Indonesia menempatkan integritas dan tata kelola yang baik sebagai fondasi untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi masyarakat dan lingkungan.

Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.1]

Great Eastern Life Indonesia meyakini bahwa keberlanjutan hanya dapat dicapai melalui tata kelola yang baik dan integritas dalam menjalankan bisnis. Oleh karena itu, perusahaan memastikan bahwa setiap aktivitas operasional tidak hanya berfokus pada profit, tetapi juga mempertimbangkan dampaknya terhadap masyarakat dan lingkungan.

Tanggung jawab utama atas keberlanjutan jangka panjang Perusahaan berada pada Direksi di bawah pengawasan Dewan Komisaris. Dalam menjalankan perannya, Direksi didukung oleh Komite Manajemen Risiko yang secara aktif meninjau dan menyetujui kebijakan terkait tata kelola risiko dan keberlanjutan, serta menyampaikan laporan kepada Direksi setiap bulan. Sedangkan di tingkat unit bisnis, manajer lini dan staf juga turut bertanggung jawab menerapkan prinsip keberlanjutan dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Dewan Direksi telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, yang telah disetujui oleh Dewan Komisaris, sebagai panduan utama dalam mengintegrasikan prinsip keberlanjutan ke dalam strategi bisnis perusahaan. Untuk memastikan implementasi yang efektif, Departemen Manajemen Risiko ditunjuk sebagai unit utama yang bertanggung jawab dalam penerapan rencana ini, dengan dukungan dari berbagai departemen terkait, termasuk Sumber Daya Manusia dan Strategi Pemasaran.

Selama tahun 2024, Dewan Komisaris, Direksi, Komite Manajemen Risiko belum mengikuti program-program pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan. [E.2]

Penilaian Risiko atas Implementasi Keuangan Berkelanjutan [E.3]

Dalam rangka mendukung implementasi keuangan berkelanjutan, Perusahaan telah melakukan penilaian risiko dengan memahami potensi bahaya yang dapat berdampak terhadap fasilitas operasional, terutama melalui pendekatan physical risk measurement. Risiko fisik tersebut mencakup antara lain bencana alam, kebakaran, dan kerusakan properti yang dapat menyebabkan terhentinya operasional bisnis (business interruption).

Sebagai langkah mitigasi, Perusahaan melakukan pengukuran terhadap potensi nilai kerugian akibat business interruption, guna memperoleh estimasi nilai pemulihan atas pendapatan yang hilang selama periode gangguan. Penilaian ini menjadi bagian dari strategi ketahanan bisnis dan mendukung upaya Perusahaan dalam membangun operasional yang lebih tangguh terhadap risiko-risiko lingkungan dan perubahan iklim.

Hubungan dengan Pemangku Kepentingan [E.4]

Keterlibatan pemangku kepentingan merupakan elemen kunci dalam mendukung strategi keberlanjutan yang efektif. Great Eastern Life Indonesia secara aktif menjalin komunikasi dua arah dengan berbagai pihak, seperti pemegang saham, regulator, pemasok, karyawan, nasabah, komunitas, dan perwakilan keuangan, guna memperoleh masukan, membangun kolaborasi, serta memperkuat komitmen keberlanjutan.

Melalui pendekatan berbasis kerangka ESG, perusahaan memastikan bahwa kepentingan bisnis selaras dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Pelibatan dilakukan melalui dialog rutin, pelatihan, kegiatan sosial, hingga program literasi keuangan, untuk menciptakan hubungan jangka panjang yang mendukung keberlanjutan bisnis secara inklusif dan bertanggung jawab.

Tantangan, Risiko, dan Peluang Berkelanjutan [E.5]

Meskipun berbagai inisiatif keberlanjutan telah dijalankan, Perusahaan masih menghadapi sejumlah tantangan dalam proses implementasinya. Salah satunya adalah kebutuhan untuk merancang panduan yang lebih efektif dan efisien dalam pengembangan serta pelaksanaan program-program keberlanjutan.

Perusahaan juga terus berupaya menyusun kebijakan yang tepat sasaran dengan mempertimbangkan alokasi anggaran yang optimal, agar setiap inisiatif keberlanjutan dapat memberikan dampak nyata dan berkelanjutan bagi bisnis, masyarakat, serta lingkungan. Tantangan ini sekaligus membuka peluang bagi Perusahaan untuk memperkuat tata kelola keberlanjutan dan mendorong inovasi dalam menciptakan nilai bersama (shared value).

SUSTAINABILITY GOVERNANCE

Great Eastern Life Indonesia prioritises integrity and good governance in its efforts to create long-term value for society and the environment.

Responsibility for the Implementation of Sustainable Finance [E.1]

Great Eastern Life Indonesia believes that sustainability can only be achieved through sound governance and integrity in conducting business. Therefore, the company ensures that all operational activities are not solely profit-oriented, but also take into account their impact on society and the environment.

The primary responsibility for the company's long-term sustainability lies with the Board of Directors, under the supervision of the Board of Commissioners. In fulfilling its role, the Board of Directors is supported by the Risk Management Committee, which actively reviews and approves policies related to risk governance and sustainability and reports to the Board of Directors on a monthly basis. At the business unit level, line managers and staff also share responsibility for implementing sustainability principles in day-to-day operations.

The Board of Directors has developed a Sustainable Finance Action Plan, which has been approved by the Board of Commissioners, to serve as the main reference for integrating sustainability principles into the company's business strategy. To ensure effective implementation, the Risk Management Department has been appointed as the lead unit responsible for executing this plan, supported by relevant departments, including Human Resources and Marketing Strategy.

During 2024, the Board of Commissioners, the Board of Directors, and the Risk Management Committee had not yet participated in any capacity-building programmes related to sustainable finance. [E.2]

Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance [E.3]

To support the implementation of sustainable finance, the Company has conducted a risk assessment by identifying potential hazards that could impact operational facilities, particularly through a physical risk measurement approach. These physical risks include, among others, natural disasters, fires, and property damage that may result in business interruption.

As a mitigation measure, the Company assesses the potential value of losses resulting from business interruption to estimate the recoverable income during the disruption period. This assessment forms part of the Company's business resilience strategy and supports efforts to build more robust operations facing environmental and climate-related risks.

Stakeholder Engagement [E.4]

Stakeholder engagement is a key element in supporting an effective sustainability strategy. Great Eastern Life Indonesia actively maintains two-way communication with a wide range of stakeholders, including shareholders, regulators, suppliers, employees, customers, communities, and financial representatives to gather feedback, foster collaboration, and strengthen its sustainability commitment.

Using an ESG-based framework, the company ensures that business interests are aligned with social and environmental responsibilities. Engagement is carried out through regular dialogue, training, social initiatives, and financial literacy programmes to build long-term relationships that support inclusive and responsible business sustainability.

Challenges, Risks, and Opportunities in Sustainability [E.5]

Despite implementing various sustainability initiatives, the Company continues to face several executional challenges. A key issue lies in the need to develop more effective and efficient guidelines for designing and implementing sustainability programmes.

The Company also strives to formulate well-targeted policies while optimising budget allocation to ensure that each sustainability initiative delivers tangible and lasting impacts for the business, society, and the environment. These challenges also present opportunities for the Company to strengthen sustainability governance and foster innovation in creating shared value.

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

KINERJA EKONOMI BERKELANJUTAN

SUSTAINABLE ECONOMIC PERFORMANCE

Pendekatan Manajemen pada Keuangan Berkelanjutan.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap keuangan berkelanjutan, Grup mengadopsi pendekatan manajemen yang responsif terhadap risiko dan peluang dalam transisi iklim. Kami secara aktif mempertimbangkan risiko aset terbengkalai (stranded assets), sembari tetap mendorong pembiayaan yang mendukung penurunan emisi dan ketahanan iklim. Pendekatan ini juga mencakup dukungan terhadap kebutuhan negara berkembang serta pemahaman bahwa pembiayaan transisi meliputi seluruh spektrum, dari ekonomi berbasis karbon hingga ekonomi hijau. Melalui investasi pada instrumen seperti obligasi hijau dan dana ekuitas untuk dekarbonisasi, kami berupaya menciptakan nilai jangka panjang yang selaras dengan tujuan keberlanjutan global.

Di Indonesia, kami berupaya memperkuat portofolio produk untuk memberikan solusi keuangan yang bertanggung jawab bagi nasabah. Per 31 Desember 2024, kami memiliki berbagai produk-produk asuransi untuk individu dan pengelolaan equity fund berbasis kecerdasan digital (AI) untuk berinvestasi pada perusahaan-perusahaan ESG Leaders.

Management Approach to Sustainable Finance.

As part of its commitment to sustainable finance, the Group adopts a management approach responsive to both the risks and opportunities arising from the climate transition. We actively assess the risk of stranded assets while continuing to promote financing that supports emissions reduction and climate resilience. This approach also recognises the specific needs of developing countries and acknowledges that transition finance spans the entire spectrum, from carbon-intensive economies to green economies. Through investments in instruments such as green bonds and decarbonisation-focused equity funds, we aim to generate long-term value aligned with global sustainability goals.

In Indonesia, we continue to strengthen our product portfolio to offer responsible financial solutions to our customers. As of 31 December 2024, we provide a range of individual insurance products and manage AI-driven equity funds that invest in ESG Leader companies.

Perbandingan Target dan Kinerja Keuangan [F.2]

Comparison of Financial Targets and Performance *[F.2]*

Keterangan *Description*	Satuan *Unit*	2024	2023	2022 Restatement
Polis yang dijual. *Policies sold.*	Unit *Units*	9.203 *9,203*	10.687 *10,687*	8.070 *8,070*
Pendapatan premi yang dijual. *Premium income.*	Rp juta *IDR million*	3.586.444,28 *3,586,444.28*	3.788.095,34 *3,788,095.34*	3.244.304,76 *3,244,304.76*
Laba/Rugi. *Profit/Loss.*	Rp juta *IDR million*	160.551,68 *160,551.68*	208.069,44 *208,069.44*	561.635,56 *561,635.56*

SUSTAINABILITY REPORT 2024

Kinerja Keuangan Berkelanjutan [F.3]

Sebagai bentuk komitmen dan aksi nyata dalam menerapkan prinsip-prinsip ESG, Perusahaan meluncurkan GreatLink SustAInability Equity Fund. Sub-dana ini mengoptimalkan teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam pengelolaan investasi, dengan fokus pada saham-saham di Bursa Efek Indonesia yang terdaftar pada indeks saham berbasis ESG yaitu IDX ESG Leaders.

GreatLink SustAInability Equity Fund menjadi alternatif pilihan investasi bagi nasabah yang menginginkan potensi imbal hasil optimal dalam jangka panjang, dengan tingkat risiko tinggi. Dana ini dialokasikan terutama pada instrumen ekuitas, dengan komposisi minimum 80% pada efek ekuitas dan maksimum 20% pada instrumen pasar uang. Hingga 31 Desember 2024, nilai penempatan dana investasi Great Link SustAInability Equity Fund mencapai Rp20.634.559.690,00. Produk-produk berbasis ESG ini menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam mendorong investasi yang berkontribusi terhadap keberlanjutan lingkungan dan sosial, serta memberikan nilai tambah bagi pemegang polis.

Sustainable Financial Performance *[F.3]*

As part of its commitment to implementing ESG principles, the Company launched the GreatLink SustAInability Equity Fund. This sub-fund leverages Artificial Intelligence (AI) technology for investment management, focusing on stocks listed on the Indonesia Stock Exchange that are included in the ESG-based index, IDX ESG Leaders.

GreatLink SustAInability Equity Fund offers an alternative investment option for customers seeking long-term return potential with a high-risk profile. The fund is primarily allocated to equity instruments, with a minimum of 80% in equity securities and a maximum of 20% in money market instruments. As of 31 December 2024, the total value of funds invested in the GreatLink SustAInability Equity Fund reached IDR 20,634,559,690.00. These ESG-based products reflect the Company's efforts to promote investments supporting environmental and social sustainability while delivering added value for policyholders.

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

KINERJA LINGKUNGAN HIDUP

Biaya Lingkungan Hidup.

Biaya lingkungan Perusahaan selama tahun 2024 mencakup pembelian air PDAM dan biaya kegiatan penanaman pohon. Namun, biaya pembelian air PDAM tidak dapat diungkap disebabkan biaya sudah menjadi bagian dari biaya jasa manajemen gedung. Adapun biaya kegiatan penanaman pohon sebesar Rp15 juta untuk 3.380 bibit tanaman, terdiri dari 2.030 mangrove dan 1.350 lidah mertua (sansevieria). [F.4]

Material Ramah Lingkungan.

Kami berupaya menggunakan material ramah lingkungan untuk setiap aktivitas operasional, termasuk pembuatan merchandise. Perusahaan menggunakan kertas bersertifikasi FSC dalam pencetakan laporan tahunan dan kalender karyawan. [F.5]

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Environmental Expenditure.

The Company's environmental expenditures in 2024 included purchasing water from the local water utility (PDAM) and costs associated with tree planting activities. However, the cost of water cannot be disclosed separately, as it is included within the overall building management service fees. The cost of the tree-planting activity amounted to IDR 15 million for 3,380 seedlings, consisting of 2,030 mangrove trees and 1,350 sansevieria plants. [F.4]

Environmentally Friendly Materials.

We strive to use environmentally friendly materials in all operational activities, including merchandise production. The Company uses FSC-certified paper to print its annual reports and employee calendars. [F.5]

Penggunaan Energi dan Intensitasnya [F.6] / *Energy Use and Intensity* [F.6]

Energi *Energy*	Satuan *Unit*	2024	2023	2022
Penggunaan energi listrik. *Electricity consumption.*	*kWh*	177.478,10 *177,478.10*	193.516,29 *193,516.29*	166.663,39 *166,663.39*
	GJoule	638,92 *638.92*	696,66 *696.66*	599,99 *599.99*
Pendapatan premi. *Premium income.*	*Rp juta IDR million*	3.586.444,28 *3,586,444.28*	3.788.095,34 *3,788,095.34*	3.244.304,76 *3,244,304.76*
Intensitas energi berbasis pendapatan premi. *Energy intensity based on premium income.*	*GJoule/Rp juta GJoule/IDR million*	0,000178 *0.000178*	0,000184 *0.000184*	0,000185 *0.000185*

Upaya Efisiensi Energi Listrik [F.7]

Great Eastern Life Indonesia telah berupaya melakukan efisiensi energi listrik dengan mematikan lampu saat istirahat makan siang, melakukan edukasi / awareness berupa email blast yang dikirimkan kepada karyawan, edukasi untuk hemat energi melalui konten media sosial, serta penerapan model kerja hybrid. [F.7]

Penggunaan Air.

Selama tahun 2024, Perusahaan menggunakan air PDAM sebagai fasilitas gedung, namun kami tidak memiliki data penggunaan air karena tidak tersedia dari manajemen gedung. [F.8]

Electricity Efficiency Measures [F.7]

Great Eastern Life Indonesia has undertaken efforts to improve electricity efficiency by switching off lights during lunch breaks, sending out awareness emails to employees, promoting energy-saving education through social media content, and implementing a hybrid working model. [F.7]

Water Usage.

In 2024, the Company used water supplied by the local water utility (PDAM) for its building facilities. However, water usage data is not available as the building management does not provide it. [F.8]

Aspek Keanekaragaman Hayati.

Wilayah operasional Perusahaan terletak di perkotaan sehingga tidak berdekatan dengan wilayah konservasi atau wilayah dengan keanekaragaman hayati tinggi. Oleh karena itu, Perusahaan tidak melakukan kegiatan konservasi namun tetap mendukung kegiatan pelestarian lingkungan secara umum dalam bentuk CSR. Penjelasan mengenai hal ini terdapat pada Tanggung Jawab Sosial Lingkungan di Laporan Keberlanjutan ini. [F.9, F.10]

Emisi Gas Rumah Kaca.

Kami memahami, aktivitas operasional Perusahaan turut berkontribusi pada emisi GRK. Pada laporan ini, kami melakukan pengukuran emisi scope 2 yang bersumber dari penggunaan listrik yang dibeli melalui PLN. Selama tahun 2024, jumlah emisi GRK yang dihasilkan sebesar 165,76 ton CO_2e, turun 8,28% dibandingkan tahun 2023 sebesar 180,74 ton CO_2e.

Biodiversity Aspects.

The Company's operations are located in urban areas and are not in proximity to conservation zones or areas with high biodiversity. As such, the Company does not carry out specific conservation activities but continues to support general environmental preservation efforts through its CSR programmes. Further information on this can be found in this Sustainability Report's Environmental Social Responsibility section. [F.9, F.10]

Greenhouse Gas Emissions.

We recognise that the Company's operational activities contribute to greenhouse gas (GHG) emissions. In this report, we disclose Scope 2 emissions, which result from the use of electricity purchased from the state utility provider (PLN). In 2024, total GHG emissions amounted to 165.76 tonnes of CO_2e, representing a 8.28% reduction compared to 2023 amounted to 180.74 tonnes of CO_2e.

Emisi GRK dan Intensitasnya [F.11] / *GHG Emissions and Emissions Intensity* [F.11]

Emisi *Emissions*	Satuan *Unit*	2024	2023	2022
Emisi GRK yang dihasilkan. *GHG emissions generated.*	*ton CO2eq Tonnes CO_2e*	165,76 *165.76*	180,74 *180.74*	155,66 *155.66*
Pendapatan premi. *Premium income.*	*Rp juta IDR million*	3.586.444,28 *3,586,444.28*	3.788.095,34 *3,788,095.34*	3.244.304,76 *3,244,304.76*
Intensitas Emisi berbasis pendapatan premi. *Emissions intensity based on premium income.*	*TonCO_2eq/Rp juta Tonnes CO_2e/IDR million*	0,000046 *0.000046*	0,000047 *0.000047*	0,000048 *0.000048*

Upaya Mengurangi Emisi GRK [F.12]

Perusahaan melaksanakan upaya pengurangan emisi GRK melalui efisiensi energi dalam operasional dan berbagai program aksi iklim. Pada tahun 2024, Perusahaan berpartisipasi dalam kegiatan penanaman mangrove bersama Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) Peduli Bumi, serta melalui inisiatif mandiri. Total sebanyak 374 bibit mangrove ditanam di Jakarta Utara, Bekasi, dan Jembrana, yang diproyeksikan mulai menyerap karbon secara aktif dengan estimasi sekitar 5.610 kg CO_2eq per tahun, saat mangrove mencapai usia tiga tahun. Perhitungan ini didasarkan pada referensi penyerapan karbon sebesar 15-22 kg CO_2eq per tahun.

Limbah dan Efluen.

Dalam menjalankan aktivitas operasional, Perusahaan terus mengkampanyekan "Zero Waste Lifestyle" di lingkungan

GHG Emissions Reduction Efforts [F.12]

The Company carries out GHG emissions reduction efforts through energy efficiency initiatives and various climate action programmes. In 2024, the Company participated in a mangrove planting activity organised by the Indonesian Life Insurance Association (AAJI) Peduli Bumi and through its own initiatives. A total of 374 mangrove seedlings were planted in North Jakarta, Bekasi, and Jembrana. These are expected to begin actively absorbing carbon in approximately three years, with an estimated absorption of 5,610 kg CO_2e per year, based on a reference range of 15–22 kg CO_2e absorbed per year per tree.

Waste and Effluent

As part of its operational activities, the Company continues to promote a "Zero Waste Lifestyle" internally, encouraging

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

internal untuk mengajak karyawan mulai mengurangi limbah dan menerapkan pola konsumsi yang lebih bertanggung jawab. Selama tahun 2024, Perusahaan menghasilkan sampah organik dan non-organik. Kami bekerja sama dengan vendor pengelola sampah Rekosistem dalam mendaur ulang sampah non-organik. [F.14]

employees to reduce waste and adopt more responsible consumption patterns. In 2024, the Company generated both organic and non-organic waste. We partnered with waste management vendor Rekosistem to recycle non-organic waste. [F.14]

Selama tahun 2024, kami tidak menerima pengaduan terkait lingkungan. [F.15]

Throughout 2024, we did not receive any complaints related to environmental matters. [F.15]

Sampah yang Dihasilkan [F.13]

Waste Generated *[F.13]*

Uraian *Description*	Satuan *Unit*	2024
Sampah organik yang dihasilkan. *Organic waste generated.*	Kg	3,25 *3.25*
Sampah non-organik yang dihasilkan. *Non-organic waste generated.*	Kg	766,66 *766.66*
Sampah padat yang didaur ulang. *Solid waste recycled.*	Kg	770,01 *770.01*

SUSTAINABILITY REPORT 2024

KINERJA SOSIAL

SOCIAL PERFORMANCE

Aspek Karyawan

Employee Aspects

Pendekatan Manajemen terhadap Kesejahteraan dan Pengembangan Karyawan.

Management Approach to Employee Wellbeing and Development.

Great Eastern Life Indonesia memandang karyawan sebagai aset utama dalam mencapai tujuan bisnis jangka panjang. Oleh karena itu, kami menerapkan pendekatan manajemen yang menempatkan karyawan sebagai pusat, dengan pada fleksibilitas, dukungan, dan pengembangan berkelanjutan. Kami menciptakan lingkungan kerja yang mendorong kolaborasi, pertumbuhan pribadi, dan profesional, agar setiap individu dapat membangun karier yang bermakna dan kehidupan yang seimbang. Pendekatan holistik ini tidak hanya memberikan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan, tetapi juga sejalan dengan tujuan strategis perusahaan dalam menciptakan organisasi yang tangguh dan berkelanjutan.

Great Eastern Life Indonesia views its employees as key asset in achieving long-term business goals. As such, we adopt a people-centred management approach that emphasises flexibility, support, and continuous development. We strive to create a working environment that fosters collaboration, personal and professional growth, enabling individuals to build meaningful careers and maintain a healthy work–life balance. This holistic approach not only enhances overall employee wellbeing but also aligns with the Company's strategic objective of building a resilient and sustainable organisation.

Kesetaraan Kesempatan Bekerja [F.18]

Equal Employment Opportunity *[F.18]*

Great Eastern Life Indonesia menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dalam lingkungan kerja dan berkomitmen untuk memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan, tanpa memandang jenis kelamin, latar belakang, suku, ras, maupun golongan. Kami memastikan bahwa setiap individu memiliki hak yang setara dalam hal rekrutmen, pengembangan karier, pelatihan, dan promosi jabatan. Kebijakan ini diterapkan secara konsisten dalam seluruh proses manajemen sumber daya manusia dan diatur secara jelas dalam peraturan kepegawaian serta Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Dalam hal promosi, misalnya, seluruh karyawan dinilai berdasarkan kompetensi, kinerja, dan potensi, tanpa adanya diskriminasi dalam bentuk apa pun.

Great Eastern Life Indonesia upholds the principle of equality in the workplace and is committed to providing equal opportunities for all employees, regardless of gender, background, ethnicity, race, or social group. We ensure that every individual has the same rights in recruitment, career development, training, and promotion. This policy is consistently applied across all human resource management processes and is clearly outlined in our employee regulations and the Collective Labour Agreement (PKB). For example, in matters of promotion, all employees are assessed based on their competencies, performance, and potential, without any form of discrimination.

Tenaga Kerja Anak dan Kerja Paksa [F.19]

Child Labour and Forced Labour *[F.19]*

Perusahaan berkomitmen untuk mematuhi seluruh peraturan ketenagakerjaan yang berlaku, termasuk larangan penggunaan tenaga kerja anak dan tenaga kerja paksa. Dalam seluruh kegiatan operasional, kami memastikan bahwa tidak terdapat praktik kerja yang melibatkan anak di bawah umur maupun bentuk kerja paksa dalam bentuk apa pun, sebagaimana tercantum dalam Code of Conduct Perusahaan yang berbasis hak asasi manusia (HAM).

The Company is committed to complying with all applicable labour regulations, including the prohibition of child labour and forced labour. In line with our human rights-based Code of Conduct, we ensure that no underage workers or any form of forced labour are involved in all operational activities.

Perusahaan menerapkan proses rekrutmen yang ketat dan transparan sesuai dengan standar ketenagakerjaan

The Company implements a strict and transparent recruitment process that adheres to national labour standards, including

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

nasional, serta melakukan verifikasi usia calon karyawan sebagai bagian dari proses kepatuhan. Dalam memastikan tidak adanya kerja paksa, Perusahaan menetapkan aturan mengenai upah lembur untuk pekerjaan yang sesuai kesepakatan dinyatakan telah melewati jam kerja. Pemantauan internal dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh kebijakan ketenagakerjaan dijalankan secara konsisten dan adil di seluruh unit kerja.

age verification of prospective employees as part of our compliance procedures. To prevent forced labour, the Company has established clear policies on overtime pay for work that exceeds regular hours, as agreed upon. Internal monitoring is carried out regularly to ensure that all labour policies are implemented consistently and fairly across all departments.

	Jumlah Pegawai (dalam tahun pelaporan) *Number of Employees (in the reporting year)*	Percentage Pegawai (dalam tahun pelaporan) *Percentage of Employees (in the reporting year)*
Jumlah pegawai resign/PHK. *Number of employees who resigned/were terminated.*	36	13%
Jumlah Pegawai Baru/pengganti. *Number of new/replacement employees.*	32	12%

Perusahaan juga mempekerjakan tenaga kerja alih daya (outsourcing) untuk mendukung kegiatan administrasi dan operasional kantor, termasuk menjaga kebersihan, kerapian, serta membantu kebutuhan akomodasi operasional harian.

The company also employs outsourced personnel to support administrative and office operations, including maintaining cleanliness and orderliness, as well as assisting with daily operational accommodation needs.

	Jumlah Pegawai (dalam tahun pelaporan) *Number of Employees (in the reporting year)*	Percentage Pegawai (dalam tahun pelaporan) *Percentage of Employees (in the reporting year)*
Jumlah Pegawai perusahaan yang dipegang oleh kontraktor dan/atau konsultan. *Number of company roles held by contractors and/or consultants.*	7	2,47%

Remunerasi dan Tunjangan [F.20]

Perusahaan memberikan imbalan atas jasa karyawan sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan berlaku, dan standar upah minimum regional. Seluruh karyawan dengan tingkat jabatan terendah mendapatkan upah di atas atau sama dengan UMR, sebagaimana dijelaskan di tabel berikut ini.

Remuneration and Benefits [F.20]

The company provides compensation for employee services in accordance with applicable labour regulations and regional minimum wage standards. All employees at the lowest job level receive wages that are equal to or above the regional minimum wage, as outlined in the table below.

Lokasi Kerja *Work Location*	UMR 2024 *2024 Minimum Wage (UMR)*	Gaji karyawan dengan tingkat terendah *Salary of Employees at the Lowest Level*		Rasio gaji Karyawan dengan tk terendah thd UMR *Salary Ratio of Lowest-Level Employees to Minimum Wage*	
		Laki-laki Male	Perempuan *Female*	Laki-laki Male	Perempuan *Female*
Jakarta *Jakarta*	Rp5.067.381 *IDR 5,067,381*	Rp5.070.000 *IDR 5,070,000*	Rp5.390.000 *IDR 5,390,000*	1,0005:1 *1.005:1*	1,0637:1 *1.0637:1*

SUSTAINABILITY REPORT 2024

Selain gaji pokok, Perusahaan menyediakan sejumlah fasilitas, mulai dari hak cuti, asuransi kesehatan, asuransi jiwa dan tunjangan hari raya. Perusahaan memiliki kebijakan 12 cuti selain cuti tahunan.

In addition to the basic salary, the Company provides a range of employee benefits, including statutory leave entitlements, health insurance, life insurance, and religious holiday allowances. The Company also has a policy that grants 12 types of leave in addition to annual leave.

Keterangan *Description*	Karyawan Tetap *Permanent Employees*	Karyawan Kontrak *Contract Employees*
Asuransi Kesehatan *Health Insurance*	ADA *AVAILABLE*	ADA *AVAILABLE*
Dana pensiun *Pension Fund*	TIDAK ADA *NOT AVAILABLE*	TIDAK ADA *NOT AVAILABLE*
THR *Religious Holiday Allowance (THR)*	ADA *AVAILABLE*	ADA *AVAILABLE*
Asuransi Jiwa *Life Insurance*	ADA *AVAILABLE*	TIDAK ADA *NOT AVAILABLE*

12 Cuti Perusahaan Selain Cuti Tahunan *Twelve Types of Company Leave in Addition to Annual Leave*
1. Cuti masa haid dan istirahat melahirkan bagi karyawati *Menstrual leave and maternity leave for female employees*
2. Cuti sakit berkepanjangan *Extended medical leave due to prolonged illness*
3. Pernikahan karyawan *Employee's marriage*
4. Menyunatkan anak *Circumcision of a child*
5. Membaptiskan anak *Baptism of a child*
6. Menikahkan anak *Marriage of a child*
7. Anggota keluarga langsung (suami/istri, orangtua/mertua, anak-anak yang sah, saudara kandung) meninggal dunia *Bereavement leave due to the death of an immediate family member (spouse, parents/in-laws, legitimate children, or siblings*
8. Istri melahirkan anak/keguguran *Paternity leave for childbirth or miscarriage of the spouse*
9. Kakek/nenek meninggal dunia *Bereavement leave due to the death of a grandparent*
10. Bencana alam *Leave in the event of a natural disaster*
11. Anggota keluarga serumah meninggal dunia *Bereavement leave due to the death of a household member*
12. Menunaikan Ibadah Agama *Leave for religious*

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman [F.21]

Kami berkomitmen menciptakan lingkungan kerja yang inklusif agar setiap karyawan merasa dihargai, didukung, dan memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang. Melalui pendekatan yang adil, setara, dan berbasis meritokrasi, perusahaan membangun budaya kerja yang menjunjung tinggi nilai keberagaman.

Kami memastikan tidak ada diskriminasi berdasarkan ras, jenis kelamin, usia, atau latar belakang, dan telah memiliki kebijakan internal mengenai pelecehan di tempat kerja. Perusahaan mendorong partisipasi aktif setiap individu untuk berkontribusi terhadap kemajuan organisasi sekaligus memperkuat solidaritas di tempat kerja. Untuk ini, nilai-nilai perusahaan selalu diintegrasikan ke dalam berbagai program dan inisiatif untuk menciptakan budaya kerja yang kuat, kolaboratif, dan menyeluruh di seluruh organisasi.

Selama tahun 2024, Perusahaan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan LIFE Programme, Health Talk, dan Medical Check-up, yang bertujuan untuk menjaga kesehatan fisik dan mental karyawan. Selain itu, karyawan dapat berpartisipasi dalam kegiatan olahraga internal, termasuk Vertical Walk Challenge, Great Run, turnamen olahraga, dan kegiatan donor darah.

Perusahaan telah memastikan lingkungan bekerja yang aman dengan menempatkan kantor pada gedung yang memiliki fasilitas K3 memadai. Perusahaan juga memiliki karyawan yang bersertifikasi K3. Selama tahun 2024, tidak ada satupun kecelakan kerja yang dialami karyawan.

Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas Karyawan [F.22]

Pada tahun 2024, Perusahaan terus memperkuat kapabilitas karyawan untuk mendukung pertumbuhan bisnis. Fokus pengembangan mencakup analisis data, keamanan siber, otomatisasi, dan digitalisasi. Penguatan dilakukan melalui rotasi jabatan, perluasan peran, dan pengembangan individu yang terstruktur.

Dalam bidang kepemimpinan, Perusahaan menyelenggarakan program Leader as Coach dan The Great Manager Program untuk membekali pemimpin dengan keterampilan coaching. Program ini mendukung terciptanya budaya coaching di seluruh organisasi.

Berbagai inisiatif upskilling dan reskilling juga dijalankan agar keterampilan karyawan tetap relevan dengan kebutuhan bisnis. Untuk tim Sales, diadakan Bancassurance Fun Learning dan The Great Bancassurance Workshop guna meningkatkan kemampuan penjualan, komunikasi, serta pengambilan keputusan. Di bidang keuangan, karyawan mendapatkan pelatihan terkait PSAK 71 dan PSAK 74, serta Brevet Pajak A & B untuk memperkuat kompetensi akuntansi dan perpajakan. Tim Investment Management mengikuti pelatihan dari UN PRI Academy, sedangkan tim Human Capital memperoleh sertifikasi SDM dari BNSP RI.

Pelatihan media juga diberikan kepada jajaran Direksi dan manajemen senior untuk meningkatkan keterampilan komunikasi eksternal. Dalam rangka penguatan integritas dan manajemen risiko, para pejabat eksekutif mengikuti sertifikasi AAMRP dari AAMAI.

Decent and Safe Working Environment *[F.21]*

We are committed to creating an inclusive working environment where every employee feels valued and supported and has equal opportunities to grow. Through a fair, equitable, and merit-based approach, the company fosters a workplace culture that upholds the values of diversity.

We ensure that there is no discrimination based on race, gender, age, or background, and we have internal policies in place regarding workplace harassment. The company encourages active participation from every individual to contribute to the organisation's progress while strengthening solidarity in the workplace. To support this, the company's values are integrated into various programmes and initiatives to establish a strong, collaborative, and inclusive work culture.

Throughout 2024, the Company organised several initiatives such as the LIFE Programme, Health Talks, and Medical Check-ups, aimed at supporting employees' physical and mental wellbeing. Additionally, employees could participate in internal sports activities, including the Vertical Walk Challenge, Great Run, sports tournaments, and blood donation drives.

The Company has ensured a safe working environment by situating offices in buildings equipped with adequate occupational health and safety (OHS) facilities. The Company also employs OHS-certified staff. In 2024, there were no recorded workplace accidents involving employees.

Employee Training and Capacity Development *[F.22]*

In 2024, the Company continued to strengthen employee capabilities to support business growth. The development focus included data analysis, cybersecurity, automation, and digitalisation. Capability enhancement was carried out through job rotations, role expansion, and structured individual development.

In the area of leadership, the Company conducted the Leader as Coach programme and The Great Manager Programme to equip leaders with coaching skills. These initiatives support the establishment of a coaching culture throughout the organisation.

Various upskilling and reskilling initiatives were also implemented to ensure employee skills aligned with business needs. For the Sales team, Bancassurance Fun Learning and The Great Bancassurance Workshop were held to improve sales, communication, and decision-making abilities. In finance, employees received training on PSAK 71 and PSAK 74, as well as Tax Brevet A & B, to strengthen accounting and tax competencies. The Investment Management team attended training from the UN PRI Academy, while the Human Capital team obtained HR certification from the Indonesian National Professional Certification Agency (BNSP RI).

Members of the Board of Directors and senior management received media training to enhance their external communication skills. Executive officers undertook AAMRP certification from AAMAI to strengthen integrity and risk management.

Program Pelatihan *Training Programme*	**Peserta karyawan laki-laki (orang)** *Male employee participants (persons)*	**Peserta karyawan perempuan (orang)** *Female employee participants (persons)*	**Durasi pelatihan (jam)** *Training duration (hours)*
Pelatihan internal *Internal Training*	157	119	7952
Pelatihan External *External Training*	30	22	1055

Rata-rata jam pelatihan per pegawai dalam tahun Pelaporan (jam/pegawai) *Average training hours per employee during the reporting year (hours/employee)*	**Jumlah pegawai yang ikut serta dalam program pelatihan** *Total number of employees participating in the training programme*	**Persentase jumlah pegawai yang ikut serta dalam pelatihan (%)** *Percentage of employees participating in training*
32,6	276	100%

Aspek Masyarakat

Pendekatan Manajemen terhadap Pengembangan Masyarakat.

Great Eastern Life Indonesia menjalankan strategi pengembangan masyarakat secara terstruktur melalui program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) yang difokuskan pada menciptakan dampak sosial yang nyata. Kami percaya bahwa peran perusahaan tidak hanya terbatas pada penyediaan produk dan layanan asuransi, tetapi juga sebagai kekuatan positif yang mendukung ketahanan dan inklusi sosial di komunitas tempat kami beroperasi.

Fokus utama program pengembangan masyarakat kami terbagi dalam empat area prioritas: peningkatan literasi keuangan, memperluas akses terhadap asuransi, peningkatan kualitas hidup, dan perlindungan lingkungan. Seluruh inisiatif ini dikembangkan untuk menjawab kebutuhan lokal secara langsung, serta diperkuat melalui kolaborasi strategis dengan sejumlah mitra.

Community Aspect

Management Approach to Community Development.

Great Eastern Life Indonesia adopts a structured approach to community development through its Corporate Social Responsibility (CSR) programme, with a strong emphasis on delivering meaningful social impact. We believe our role extends beyond providing insurance products and services — we are committed to being a positive force that fosters social resilience and inclusion in the communities where we operate.

Our community development programme is centred around four key priority areas: improving financial literacy, expanding access to insurance, enhancing quality of life, and protecting the environment. Each programme is designed to respond directly to local needs and is strengthened through strategic partnerships with key stakeholders.

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

Dampak Operasional terhadap Masyarakat Sekitar [F.23]

Sebagai perusahaan asuransi yang beroperasi di berbagai wilayah Indonesia, kami menyadari bahwa setiap kegiatan operasional memiliki dampak langsung maupun tidak langsung terhadap masyarakat sekitar. Kami berkomitmen untuk meminimalkan potensi dampak negatif serta mengoptimalkan dampak positif yang dapat mendorong kemajuan sosial dan ekonomi masyarakat.

Dampak positif dari kegiatan operasional kami antara lain diwujudkan melalui peningkatan literasi dan inklusi keuangan. Melalui berbagai program edukasi, seminar, serta pelatihan yang dilakukan secara langsung maupun digital, kami membantu masyarakat memahami pentingnya perlindungan finansial dan perencanaan jangka panjang. Selain itu, produk asuransi yang kami kembangkan juga dirancang untuk menjangkau berbagai segmen, termasuk kelompok masyarakat yang sebelumnya belum memiliki akses terhadap layanan keuangan formal.

Dalam operasionalnya, perusahaan juga melibatkan masyarakat lokal melalui program tanggung jawab sosial yang berfokus pada empat area utama: peningkatan literasi keuangan, perluasan akses asuransi, peningkatan kualitas hidup, dan perlindungan lingkungan. Kami secara berkala melakukan penilaian atas dampak kegiatan ini untuk memastikan bahwa setiap inisiatif memberikan manfaat nyata dan berkontribusi terhadap pembentukan masyarakat yang lebih tangguh, inklusif, dan sadar akan pentingnya perlindungan keuangan.

Pengaduan Masyarakat [F.24]

Great Eastern Life Indonesia menyediakan saluran pengaduan yang dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan sebagai bagian dari komitmen perusahaan terhadap etika, integritas, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. Sarana ini memungkinkan masyarakat, nasabah, mitra kerja, maupun pihak lainnya untuk melaporkan dugaan pelanggaran, tindakan yang tidak etis, serta hal-hal yang berpotensi merugikan kepentingan publik atau lingkungan hidup.

Pengaduan dapat disampaikan melalui beberapa saluran, antara lain:

- Email : wecare-id@greateasternlife.com
- Hotline: +62 21 2554 3800 (Senin–Jumat, 09.00–17.00 WIB).
- WhatsApp: +62 811 956 3800

Operational Impact on Local Communities [F.23]

As an insurance company with a presence across Indonesia, we recognise that our operations can influence local communities directly and indirectly. We are committed to minimising any potential negative impact while enhancing the positive contributions we can make to support social and economic progress.

Our activities promote financial literacy and inclusion by providing accessible education through seminars, training sessions, and digital platforms. These initiatives help individuals better understand the importance of financial protection and long-term planning. In addition, our insurance products are designed to reach a wide range of customer segments, including those previously underserved by formal financial services.

In our operations, we also actively engage with local communities through CSR programmes focused on four main areas: improving financial literacy, expanding access to insurance, enhancing quality of life, and promoting environmental protection. We regularly assess the impact of these initiatives to ensure they deliver real value and contribute to building more resilient, inclusive communities with greater awareness of financial protection.

Public Complaints [F.24]

Great Eastern Life Indonesia provides accessible complaint channels for all stakeholders as part of our commitment to ethics, integrity, and compliance with applicable laws and regulations. These channels allow the public, policyholders, business partners, and other parties to report suspected violations, unethical behaviour, or matters that may potentially harm public interests or the environment.

Complaints can be submitted through the following channels:

- *Email: wecare-id@greateasterngeneral.com*
- *Hotline: : +62 21 2554 3800 (Monday–Friday, 09.00–17.00 WIB)*
- *WhatsApp: +62 811 956 3800*

SUSTAINABILITY REPORT 2024

Seluruh laporan yang diterima akan ditindaklanjuti secara objektif, rahasia, dan sesuai dengan prosedur internal. Perusahaan menjamin perlindungan bagi pelapor yang menyampaikan informasi dengan itikad baik.

Selain itu, perusahaan juga memiliki sistem pelaporan pelanggaran (whistleblowing system) yang dikelola secara independen untuk memastikan transparansi dan penanganan yang adil atas setiap pengaduan. Mekanisme ini menjadi bagian penting dalam menjaga tata kelola perusahaan yang baik.

Sepanjang tahun 2024, Perusahaan tidak menerima pengaduan masyarakat umum terkait dampak operasional Perusahaan. Adapun pengaduan nasabah kami laporkan pada bagian Dampak Produk/Jasa di laporan ini.

All reports received are followed up on objectively, confidentially, and in accordance with internal procedures. The Company guarantees protection for individuals who submit reports in good faith.

In addition, the Company has an independently managed whistleblowing system to ensure transparency and fair handling of every complaint. This mechanism forms an important part of upholding good corporate governance.

Throughout 2024, the Company did not receive any complaints from the general public about the impact of its operations. Customer complaints are reported separately in the Product/Service Impact section of this report.

Kegiatan Tanggung Jawab Sosial [F.25]

Sebagai bagian dari komitmen terhadap pembangunan berkelanjutan, Perusahaan secara aktif menjalankan program tanggung jawab sosial yang melibatkan masyarakat lokal di sekitar wilayah operasional. Fokus kegiatan CSR kami mencakup empat pilar utama: peningkatan literasi keuangan, perluasan akses terhadap produk asuransi, peningkatan kualitas hidup, serta pelestarian lingkungan. Setiap inisiatif dirancang untuk memberikan dampak yang nyata dan berkelanjutan, sekaligus mendorong terciptanya masyarakat yang lebih tangguh, inklusif, dan memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya perlindungan keuangan. Untuk memastikan efektivitas program, perusahaan secara berkala melakukan evaluasi atas dampak yang dihasilkan.

Social Responsibility Activities [F.25]

As part of its commitment to sustainable development, the Company actively implements social responsibility programmes that involve local communities in its operational areas. Our CSR activities focus on four key pillars: improving financial literacy, expanding access to insurance products, enhancing quality of life, and preserving the environment. Each initiative is designed to deliver meaningful and lasting impacts while fostering the development of resilient, inclusive communities with greater awareness of the importance of financial protection. To ensure programme effectiveness, the Company regularly evaluates the outcomes and impact of these initiatives.

No.	Nama Program *Program Name*	Lokasi *Location*	Waktu penyelenggaraan *Implementation Period*	Jumlah Penerima Manfaat *Number of Beneficiaries*	Alokasi Biaya (Rp) *Budget Allocation (IDR)*
Literasi Keuangan / *Financial Literacy*					
01	Kelas Literasi Keuangan untuk Generasi Muda, kolaborasi dengan Desa Anak SOS Indonesia . *Financial Literacy Class for The Younger Generation A Greater Collaboration with SOS Children's Villages Indonesia.*	Hybrid (tatap muka di Desa Anak SOS Jakarta, dan daring menggunakan teams untuk remaja SOS seluruh Indonesia). *Hybrid (Offline at SOS Children's Villages Jakarta & Online by Teams for all teenagers SOS throughout Indonesia.*	30 Maret *30 March*	66 peserta *66 participants*	40.000.000 *40,000,000*
02	Seri Literasi Keuangan untuk Generasi Muda (4-sesi). *Financial Literacy Series for The Younger Generation (4 sessions).*	*Daring melalui Teams untuk semua remaja SOS di seluruh Indonesia.* *Online by Teams for all teenagers SOS throughout Indonesia.*	30 Mei, 8 Juni, 15 Juni, 22 Juni *30 May 8 June 15 June 22 June*	149 peserta *149 participants*	4.000.000 *4,000,000*

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

No.	Nama Program *Program Name*	Lokasi *Location*	Waktu penyelenggaraan *Implementation Period*	Jumlah Penerima Manfaat *Number of Beneficiaries*	Alokasi Biaya (Rp) *Budget Allocation (IDR)*
03	*Great Academy Series for The Younger Generation.* *5 sesi/sessions.*	Daring melalui Teams untuk semua remaja SOS di seluruh Indonesia *Online by Teams for all teenagers SOS throughout Indonesia*	6,13,20,27 Juni 11 Juli *6,13,20,27 June* *11 July*	149 peserta *149 participants*	N/A
04	Kelas Literasi Keuangan/ *Financial Literacy Class* "Jadi Hebat Atur Uang: Masa Sekarang Fun, Masa Depan Aman"	*SMP Muhammadiyah Program Khusus Kota Barat Surakarta*	7 Oktober *7 October*	374 peserta *374 participants*	40.000.000 *40,000,000*
05	Kelas Literasi Keuangan/ *Financial Literacy Class "Grant a Great Love for Your Beloved One"*	*OCBC Space, BSD*	29-Nov-24	59 peserta *59 participants*	*5.200.000*
Kegiatan Sosial dan Donasi *Social Activities and Donation*					
06	Acara Berbagi dengan Panti Asuhan, Rangkaian Kegiatan Ramadan: 1. Tausiah Ramadan 2. Buka Puasa Bersama dengan Anak-anak Panti Asuhan 3. Penyaluran donasi dari Great Charity Bazaar atau donasi tunai dari karyawan. *Sharing with Orphanage Ramadan Series Activity* *1. Tausiah Ramadan* *2. Breakfasting with the Orphanage* *3. Sharing donation from Great Charity Bazaar or cash donation from employees.*	Panti Asuhan Al-Andalusia Jakarta *Al-Andalusia Orphanage, Jakarta*	5 April	124 anak-anak *124 children*	3.000.000 *3,000,000*
07	*Reach for Great Joy: A Christmas Gift for All* 1. Perayaan Natal bersama anak-anak panti asuhan 2. Donasi dari seluruh karyawan 3. Makan malam bersama anak-anak *1. Christmas celebration with orphanage* *2. Donation from all employees* *3. Dinner together with kids*	Panti Asuhan Tanjung Barat, Jakarta *Tanjung Barat Orphanage, Jakarta*	12 Desember *12 December*	30 anak-anak *30 children*	4.800.000 *4,800,000*
08	*The Great Comfund Q3 Series (Bancassurance & CFE)* *Great Food for Love ft Jalin Mimpi*	Panti Asuhan Al-Ishlah, Jakarta *Al-Ishlah Orphanage, Jakarta*	24 Agustus *24 August*	75 anak-anak *75 children*	*N/A*
09	*The Great Comfund Q3 Series (MKT, SPO, Compliance, DAS)* *Great Food for Love ft SOS Children's Villages Jakarta*	Desa Anak SOS, Jakarta *SOS Children's Villages Jakarta*	5 September *5 September*	150 anak-anak *150 children*	*N/A*

No.	Nama Program *Program Name*	Lokasi *Location*	Waktu penyelenggaraan *Implementation Period*	Jumlah Penerima Manfaat *Number of Beneficiaries*	Alokasi Biaya (Rp) *Budget Allocation (IDR)*
10	*The Great Comfund Q3 Series (LCS, Ops, IA, IM, HC)* *Great Food for Love ft SOS Children's Villages*	Desa Anak SOS, Jakarta *SOS Children's Villages Jakarta*	12 September *12 September*	150 anak-anak *150 children*	*N/A*
Kegiatan Lingkungan *Environmental Activities*					
11	Penanaman Mangrove & Literasi Keuangan dalam Tanggung Jawab Sosial Industri #1 – AAJI Peduli Bumi *Mangrove Planting & Financial Literacy in Industry Social Responsibility #1 – AAJI Cares for the Earth*	Pantai Indah Kapuk, Jakarta	4 Mei *4 May*	60 peserta kelas 100 bibit mangrove *60 class participants* *100 mangrove seed*	10.000.000 *10,000,000*
12	Donasi Tanaman Sansevieria (Lidah Mertua) & Literasi Keuangan dalam Tanggung Jawab Sosial Industri #2 – AAJI Peduli Bumi *Sansevieria (Lidah Mertua) Donation & Financial Literacy in Industry Social Responsibility #2 – AAJI Cares for the Earth*	Bandung	18 Mei *18 May*	62 peserta kelas 50 tanaman sansevieria *62 class participants* *50 sansevieria*	5.000.000 *5,000,000*
13	Memperingati Hari Lingkungan Hidup Sedunia Rekoliling Goes to GELI's office (pengelolaan sampah) *Commemorating World Environment Day* *Rekoliling Goes to GELI's office (waste management)*	Area Parkir Menara Karya, Jakarta *Menara Karya Parking Area, Jakarta*	5 Juni *5 June*	*N/A*	360.000
14	Memperingati Hari Lingkungan Hidup Sedunia Rekoliling Goes to OCBC Spotyfest (pengelolaan sampah) *Commemorating World Environment Day* *Rekoliling Goes to OCBC Spotyfest (waste management)*	Areka Parkir Plaza Festival, Jakarta *Plaza Festival Parking Area, Jakarta*	8 Juni *8 June*	*N/A*	360.000
15	Penanaman Mangrove-AAJI Peduli Bumi *Mangrove Planting - AAJI Peduli Bumi*	Muara Gembong, Bekasi	12 Desember *12 December*	100 mangrove	20.000.000
16	Memperingati HUT GELI ke-28, Rekoliling Goes to GELI's office (pengolahan sampah) *Commemorating GELI 28th Anniversary* *Rekoliling Goes to GELI's office (waste management)*	Area Parkir Menara Karya, Jakarta *Menara Karya Parking Area, Jakarta*	23 Agustus *23 August*	*N/A*	360.000

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

No.	Nama Program *Program Name*	Lokasi *Location*	Waktu penyelenggaraan *Implementation Period*	Jumlah Penerima Manfaat *Number of Beneficiaries*	Alokasi Biaya (Rp) *Budget Allocation (IDR)*
17	*The Great Comfund Q3 Series (IT, CDDM, AML) Great Beach Clean Up*	Pantai Pelabuhan Ratu *Pelabuhan Ratu Beach*	21 September *21 September*	50	*N/A*
18	*The Great Comfund Q3 Series (RM, Group Ins, Finance, Actuary) Great Mangrove Planting*	Pantai Indah Kapuk, Jakarta	28 September *28 September*	30 bibit mangrove *30 mangrove seed*	*N/A*
Pembangunan infrastruktur dan pengembangan masyarakat *Infrastructure Development and Community Empowerment*					
19	*Great Collaboration of OCBC Indonesia x Great Eastern Indonesia at OCBC Society 2024*	Desa Sirnajaya, Jawa Barat *Sirnajaya Villages, West Java*	5-6 Juli *5-6 July*	12.576 warga *12,576 residents*	50.000.000
Kesehatan *Healthy*					
20	Donor Darah *Blood Donation*	Area Parkir Menara Karya, Jakarta *Parking Area Menara Karya, Jakarta*	26 Juli *26 July*	85 peserta *85 participants*	1.280.000 *1,280,000*
21	Dukungan untuk Run To Care 2024 (Ultra Marathon Charity) Desa Anak SOS Indonesia *Support Run To Care 2024 (Ultra Marathon Charity) by SOS Children's Villages Indonesia*	Bandung - Lembang	9-11 Agustus *9-11 August*	157 peserta *157 participants*	75.000.000 *75,000,000*

Aspek Produk & Pelanggan

Pendekatan Manajemen untuk Inovasi Keuangan Berkelanjutan.

Kami memandang inovasi keuangan sebagai inti dari pertumbuhan berkelanjutan. Solusi asuransi jiwa dan umum yang ditawarkan dirancang secara cermat untuk menjawab kebutuhan yang terus berkembang dari individu dan pelaku usaha. Melalui tim Product Development Taskforce, yang terdiri dari perwakilan sektor asuransi jiwa dan umum, perusahaan berupaya mengembangkan produk asuransi berkelanjutan yang mampu memberdayakan nasabah dalam menghadapi tantangan, memanfaatkan peluang, serta membangun masa depan yang tangguh dan berkelanjutan.

Layanan yang Setara [F.17]

Great Eastern Life Indonesia berkomitmen untuk menyediakan produk dan layanan asuransi yang setara dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Kami memastikan bahwa setiap nasabah, tanpa memandang latar belakang, usia, jenis kelamin, atau kondisi sosial-ekonomi, memiliki akses yang adil terhadap informasi, perlindungan, dan manfaat dari produk asuransi yang kami tawarkan.

Produk-produk kami dirancang untuk menjawab beragam kebutuhan konsumen, mulai dari perlindungan jiwa dan kesehatan individu, perlindungan keluarga, hingga solusi asuransi yang disesuaikan bagi pelaku usaha hingga kelompok rentan yang terpapar risiko kecelakaan. Komitmen ini diwujudkan melalui proses pengembangan produk yang berbasis pada pemahaman menyeluruh terhadap profil dan kebutuhan konsumen, serta dukungan layanan yang dapat diakses secara mudah melalui berbagai kanal, baik digital maupun secara tatap muka melalui agen maupun bancassurance.

Dengan menyediakan layanan yang setara, kami mendorong terciptanya sistem keuangan yang inklusif dan berkelanjutan, serta memperkuat peran perusahaan dalam mendukung kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Inovasi dan Pengembangan Produk Keuangan Berkelanjutan [F.26]

Sejalan dengan komitmen Great Eastern Life Indonesia untuk membantu masyarakat menjalani hidup yang lebih sehat, lebih baik, dan lebih lama bersama orang-orang tercinta, inovasi selalu menjadi fokus utama dalam menghadirkan solusi terbaik bagi nasabah.

Product & Customer Aspects

Management Approach to Sustainable Financial Innovation

We view financial innovation as central to sustainable growth. The life and general insurance solutions we offer are carefully designed to meet the evolving needs of individuals and businesses. Through our Product Development Taskforce, which comprises representatives from both the life and general insurance sectors, the Company strives to develop sustainable insurance products that empower customers to navigate challenges, seize opportunities, and build a resilient and sustainable future.

Equal Access to Services [F.17]

Great Eastern Life Indonesia is committed to providing equitable and inclusive insurance products and services for all segments of society. We ensure that every customer—regardless of background, age, gender, or socio-economic status—has fair access to information, protection, and the benefits of our insurance products.

Our products are designed to meet a wide range of customer needs, from individual life and health protection, as well as family coverage, to tailored insurance solutions for business owners and vulnerable groups exposed to accident risks. This commitment is realised through a product development process grounded in a thorough understanding of customer profiles and needs and accessible service support through various channels—both digital and in-person via agents and bancassurance.

By providing equal services, we aim to foster an inclusive and sustainable financial system, while reinforcing the Company's role in supporting the overall wellbeing of society.

Innovation and Development of Sustainable Financial Products [F.26]

In line with Great Eastern Life Indonesia's commitment to helping people live healthier, better, and longer lives with their loved ones, innovation remains a key focus in delivering the best solutions for customers.

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

Dari sisi produk, perusahaan telah meluncurkan sejumlah produk baru, sebagai upaya untuk menjawab kebutuhan perlindungan yang terus berkembang. Sementara dari sisi layanan, salah satu inovasi unggulan adalah Customer Portal GoGREAT! Services, yang senantiasa disempurnakan sejak 2021. Portal ini memudahkan nasabah dalam mengakses informasi polis, laporan investasi, manfaat asuransi, serta melakukan transaksi seperti pengajuan klaim, pembaruan data pribadi, dan perubahan metode pembayaran. Dengan sistem login yang praktis menggunakan ID pelanggan dan OTP tanpa memerlukan dokumen fisik, GoGREAT! Services menawarkan pengalaman digital yang cepat, akurat, dan tanpa hambatan.

On the product side, the company has launched several new offerings, to respond to the evolving protection needs of customers. On the service side, a flagship innovation is the Customer Portal GoGREAT! Services, which has been continuously enhanced since 2021. This portal provides customers with easy access to policy information, investment reports, insurance benefits, and enables transactions such as claims submission, personal data updates, and changes to payment methods. With a simple login system using a customer ID and OTP without needing physical documents, GoGREAT! Services deliver a fast, accurate, and seamless digital experience.

Dalam memperkuat layanan digital, perusahaan juga mengadopsi teknologi mutakhir seperti Artificial Intelligence (AI) dan Machine Learning. Teknologi ini memungkinkan analisis kebutuhan nasabah secara lebih akurat, penyediaan layanan yang lebih personal, serta otomatisasi berbagai proses guna meningkatkan efisiensi dan meminimalkan kesalahan manual. Dukungan infrastruktur berbasis Application Programming Interface (API) juga memperluas jangkauan dan fleksibilitas ekosistem layanan digital perusahaan.

To strengthen its digital services, the company has also adopted cutting-edge technologies such as Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning. These technologies allow for more accurate analysis of customer needs, more personalised service delivery, and automation of various processes to improve efficiency and minimise manual errors. Infrastructure support through Application Programming Interface (API) further expands the reach and flexibility of the company's digital service ecosystem.

Seluruh langkah strategis ini diperkuat melalui pendekatan Customer Journey Mapping, yang digunakan untuk mengevaluasi dan menyempurnakan setiap titik interaksi dengan nasabah. Beberapa perbaikan yang telah dilakukan antara lain penyederhanaan dokumen klaim, optimalisasi proses onboarding, serta penerapan WhatsApp Enterprise (GEMA) sebagai kanal layanan mandiri. Inisiatif-inisiatif ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan, tetapi juga mendukung efisiensi operasional secara berkelanjutan.

The entire strategic efforts are reinforced by a Customer Journey Mapping approach, which is used to evaluate and enhance every point of customer interaction. Improvements made include the simplification of claim documents, optimisation of the onboarding process, and the implementation of WhatsApp Enterprise (GEMA) as a self-service channel. These initiatives not only enhance customer experience but also contribute to long-term operational efficiency.

Produk dan Jasa Keuangan yang Telah Dievaluasi Keamanannya [F.27]

Financial Products and Services Evaluated for Security [F.27]

Sejalan dengan transformasi digital yang diterapkan di seluruh aspek operasional, termasuk dalam layanan kepada nasabah, Great Eastern Life Indonesia menempatkan keamanan dan kerahasiaan informasi sebagai prioritas utama. Kami menyadari bahwa ancaman siber berpotensi memberikan dampak signifikan terhadap kualitas layanan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan terus memperkuat prosedur keamanan teknologi informasi yang mencakup pencegahan pencucian uang, mitigasi kejahatan keuangan, mekanisme whistleblowing, serta perlindungan data nasabah.

In line with the company's digital transformation across all operational aspects, including customer service, Great Eastern Life Indonesia places the highest priority on information security and confidentiality. We recognise that cyber threats can have a significant impact on service quality and overall company performance. As such, the company continues to strengthen its information technology security procedures, which include anti-money laundering measures, financial crime mitigation, whistleblowing mechanisms, and customer data protection.

Dalam mendukung digitalisasi layanan, kami juga membangun infrastruktur yang mendukung proses penjualan secara non-tatap muka melalui tanda tangan digital, serta menyediakan kanal elektronik untuk pengajuan klaim dan pembaruan data secara daring.

To support the digitisation of services, we have also developed infrastructure that enables non-face-to-face sales processes through digital signatures and provides electronic channels for online claims submission and data updates.

Sebagai wujud komitmen terhadap keamanan informasi, sejak tahun 2022 Great Eastern Life Indonesia telah memperoleh sertifikasi ISO/IEC 27001:2013 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi (Information Security Management Systems/ISMS), yang berlaku hingga tahun 2025. Sertifikasi ini menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan standar internasional dalam mengelola risiko keamanan informasi secara sistematis, mencakup perlindungan terhadap kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data.

As a demonstration of our commitment to information security, Great Eastern Life Indonesia has held the ISO/IEC 27001:2013 certification for Information Security Management Systems (ISMS) since 2022, valid through 2025. This certification confirms that the company applies internationally recognised standards in systematically managing information security risks, including the protection of data confidentiality, integrity, and availability.

Dampak Produk dan Jasa [F.28]

Product and Service Impact [F.28]

Sebagai penyedia layanan asuransi jiwa dan umum, Great Eastern Life Indonesia memahami bahwa setiap produk dan jasa keuangan berkelanjutan yang ditawarkan dapat menimbulkan dampak, baik positif maupun negatif, terhadap nasabah dan pemangku kepentingan lainnya. Oleh karena itu, perusahaan secara berkala melakukan penilaian terhadap seluruh produk yang didistribusikan untuk memastikan kesesuaian dengan prinsip keberlanjutan dan perlindungan konsumen.

As a provider of life and general insurance services, Great Eastern Life Indonesia recognises that every sustainable financial product and service we offer can generate both positive and negative impacts for customers and other stakeholders. Therefore, the company regularly assesses all distributed products to ensure alignment with sustainability principles and consumer protection.

Dari sisi dampak positif, produk-produk asuransi yang kami tawarkan memberikan perlindungan finansial jangka panjang bagi individu, keluarga, dan pelaku usaha, serta berkontribusi terhadap ketahanan sosial-ekonomi masyarakat. Kami juga memiliki produk yang dirancang untuk mendukung tujuan keberlanjutan, dengan menanamkan dana pada instrumen berbasis ESG.

On the positive side, our insurance products offer long-term financial protection for individuals, families, and businesses, and contribute to the socio-economic resilience of communities. We also offer products specifically designed to support sustainability goals by investing funds in ESG-based instruments.

Namun demikian, kami juga menyadari adanya potensi dampak negatif, seperti risiko kesalahan penjualan, ketidaksesuaian kebutuhan produk dengan profil risiko nasabah, serta risiko keterbatasan pemahaman nasabah terhadap manfaat, batasan, dan syarat dalam polis.

Nonetheless, we are aware of potential adverse impacts, such as the risk of mis-selling, mismatches between product features and the customer's risk profile, and limitations in customer understanding of the benefits, exclusions, and conditions within a policy.

Untuk memitigasi hal tersebut, perusahaan telah menerapkan sejumlah langkah. Kami menyediakan informasi produk yang transparan dan mudah dipahami, pelatihan intensif bagi tenaga pemasar, penerapan proses analisis kebutuhan serta kesesuaian calon nasabah, serta mekanisme pengaduan nasabah yang responsif. Selain itu, Perusahaan juga memastikan bahwa semua saluran penjualan produk baik secara digital maupun tatap muka, telah mematuhi standar kepatuhan dan tata kelola yang ditetapkan.

To mitigate these risks, the company has implemented several measures. We provide clear and accessible product information, intensive training for our sales personnel, a robust needs analysis and suitability assessment process for prospective customers, and responsive complaint-handling mechanisms. Furthermore, we ensure that all sales channels—whether digital or face-to-face—comply with the company's governance and compliance standards.

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

Perusahaan juga memiliki mekanisme pengaduan nasabah untuk memastikan setiap keluhan, kritik, maupun saran dari nasabah ditangani secara adil, konsisten, dan tepat waktu. Nasabah dapat menyampaikan keluhan atau permintaan informasi terkait produk dan layanan kami melalui beberapa saluran. Layanan Customer Contact Center kami tersedia di nomor (021) 5723737 setiap hari kerja, dari pukul 08.30 hingga 17.30 WIB. Selain itu, nasabah juga dapat menghubungi kami melalui email di wecare-id@greateasterngeneral.com, maupun melalui WhatsApp di nomor +62 819 1572 3737.

We also operate a customer complaint mechanism to ensure that all feedback, concerns, and suggestions are addressed fairly, consistently, and promptly. Customers may submit complaints or requests for information regarding our products and services through several channels. Our Customer Contact Centre is available on (021) 5723737 during business days from 08:30 to 17:30 WIB. Customers can also reach us via email at wecare-id@greateasterngeneral.com or through WhatsApp at +62 819 1572 3737.

Kami juga menyediakan layanan pengaduan secara langsung maupun tertulis, yang dapat disampaikan ke kantor pusat kami di Jakarta, maupun kantor cabang di seluruh Indonesia. Dengan berbagai kanal komunikasi ini, kami berupaya menciptakan layanan yang responsif dan transparan, serta memastikan bahwa setiap masukan dari nasabah menjadi dasar untuk perbaikan layanan ke depan. Selama tahun 2024, Perusahaan menerima 7 pengaduan yang seluruhnya telah diselesaikan 100%.

Additionally, we offer direct and written complaint services, which can be submitted at our head office in Jakarta or at branch offices across Indonesia. Through these various communication channels, we aim to provide responsive and transparent services, ensuring that customer feedback becomes a foundation for continuous service improvement. In 2024, the company received seven complaints, all of which were resolved 100%.

Kategori Pengaduan *Complaint Category*	Selesai *Completed*		Dalam Proses *On progress*		Tidak Selesai *Not Completed*		Jumlah *Total*
	Jumlah *Number*	Proporsi *Proportion*	Jumlah *Number*	Proporsi *Proportion*	Jumlah *Number*	Proporsi *Proportion*	
Pemulihan Polis *Policy Reinstatement*	2	28,57%	-	-	-	-	2
Pembatalan/Penutupan Polis *Policy Cancellation/Termination*	1	14,29%	-	-	-	-	1
Permintaan Pengembalian Premi *Premium Refund Request*	2	28,57%	-	-	-	-	2
Pencairan Klaim Ditolak *Rejected Claim Disbursement*	2	28,57%	-	-	-	-	2
Keberatan atas nilai investasi (unit link) *Objection to Investment Value (unit-linked)*	0	0%	-	-	-	-	0
Lainnya *Others*	0	0%	-	-	-	-	0
Jumlah *Total*	7	100%	-	-	-	-	7

Produk yang Ditarik Kembali [F.29]

Selama tahun 2024, tidak ada produk atau layanan yang dihentikan akibat adanya persoalan hukum atau ketidak-patuhan lainnya.

Withdrawn Products [F.29]

In 2024, there were no products or services withdrawn due to legal issues or other forms of non-compliance.

Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan [F.30]

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan, Great Eastern Life Indonesia secara konsisten mengukur kepuasan pelanggan melalui Customer Satisfaction Survey. Hasil survei menunjukkan peningkatan signifikan dari tahun ke tahun, dengan pelanggan merasa lebih puas atas kemudahan layanan dan interaksi yang mereka terima. Survei ini menjadi dasar perusahaan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan solusi yang berorientasi pada kebutuhan nasabah.

Customer Satisfaction Survey on Sustainable Financial Products/Services [F.30]

As part of its ongoing efforts to improve service quality, Great Eastern Life Indonesia consistently measures customer satisfaction through its Customer Satisfaction Survey. The results have shown a significant year-on-year improvement, with customers expressing increased satisfaction with the ease of service and quality of interactions received. This survey serves as a foundation for the company to continuously improve and develop solutions aligned with customer needs.

	2024	2023	2022
Customer Experience Quality	77	74	68
Customer Loyalty	70	71	62
Net Promoter Scores	55	35	52

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

REFERENSI INDEKS SEOJK NO. 16/SEOJK.04/2021
SEOJK NO. 16/SEOJK.04/2021 INDEX REFERENCES

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024

SUSTAINABILITY REPORT 2024

REFERENSI INDEKS SEOJK NO. 16/SEOJK.04/2021

SEOJK NO. 16/SEOJK.04/2021 INDEX REFERENCES

No Indeks *Index No.*	Nama Indeks *Index Name*	Halaman *Page*
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali | *The number of products recalled*	267
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan | *Survey of customer satisfaction*	268
Lain-lain | *Others*		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen, Jika Ada | *Written verification from independent parties (if any)*	N/A
G.2	Lembar Umpan Balik | *Feedback Form*	N/A
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya | *Response to Previous Year's Sustainability Report Feedback*	N/A
G.4	Daftar Pengungkapan sesuai POJK 51/2017 | POJK 51/2017 Index | *List of Disclosures in Accordance with POJK 51/2017 | POJK 51/2017 Index*	269

DATA PERUSAHAAN

CORPORATE INFORMATION

GREAT EASTERN LIFE INDONESIA

Kantor Pusat
Menara Karya, Lantai 5
Jl. HR Rasuna Said Blok X-5 Kav. 1-2
Jakarta Selatan 12950, Indonesia
Telp: (+62) 21-2554 3888

Headquarters
Menara Karya, 5th Floor
Jl. HR Rasuna Said Blok X-5 Kav. 1-2
Jakarta Selatan 12950, Indonesia
Telp: (+62) 21-2554 3888

CUSTOMER CONTACT CENTRE

Telp: 021-2554 3800
(Senin – Jumat, 09.00 – 17.00 WIB)

Email: WeCare-ID@greateasternlife.com

GEMA – Great Eastern Mobile Assistant
(Official Whatsapp): (+62) 811 956 3800

Phone: 021-2554 3800
(Monday-Friday, 09.00 – 17.00 WIB)

Email: WeCare-ID@greateasternlife.com

GEMA – Great Eastern Mobile Assistant
(Official Whatsapp): (+62) 811 956 3800

WEBSITE & MEDIA SOSIAL

Website Perusahaan
www.greateasternlife.com/id

GoGREAT!
gogreat.greateasternlife.co.id

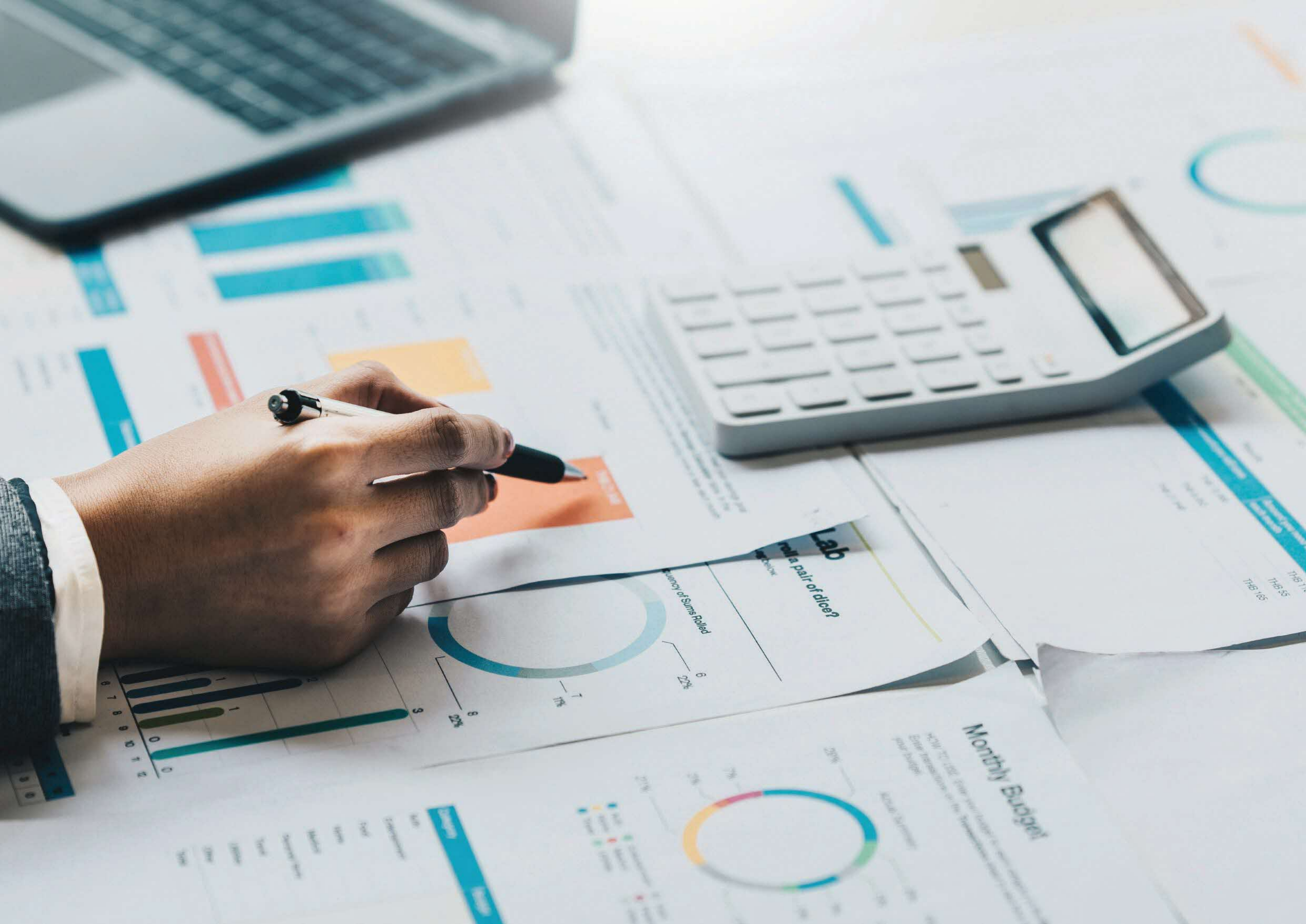
Media Sosial
Instagram : GreatEasternID
Facebook : GreatEasternLifeID
Youtube : GreatEasternLifeID
X : GreatEastern_ID

WEBSITE & SOCIAL MEDIA

Corporate Website
www.greateasternlife.com/id

GoGREAT!
gogreat.greateasternlife.co.id

Social Media
Instagram : GreatEasternID
Facebook : GreatEasternLifeID
Youtube : GreatEasternLifeID
X : GreatEastern_ID


Monthly Budget

Great Eastern
A member of the OCBC Group

Kantor Pusat / *Headquarters*
Menara Karya, Lantai 5
Jl. HR Rasuna Said Blok X-5 Kav. 1-2
Jakarta Selatan 12950, Indonesia
Telp / *Phone*: (+62) 21-2554 3888

021-2554 3800
WeCare-ID@greateasternlife.com
(+62) 811 956 3800

www.greateasternlife.com/id
gogreat.greateasternlife.co.id

GreatEasternID
GreatEasternLifeID
GreatEasternLifeID
GreatEastern_ID