

2024

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

mandiri
inhealth



Memperkuat Langkah, Mewujudkan Keberlanjutan

Strengthening Steps,
Realizing Sustainability



Tema 2024

2024 Theme



Memperkuat Langkah, Mewujudkan Keberlanjutan

Strengthening Steps,
Realizing Sustainability

Mandiri Inhealth memandang tahun 2024 sebagai momentum penting dalam mengimplementasikan nilai-nilai keberlanjutan. Melalui penguatan di sejumlah aspek keberlanjutan, baik ekonomi, sosial, hingga lingkungan, Mandiri Inhealth berupaya menjalankan aktivitas bisnis yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan finansial, melainkan juga memberikan manfaat dan nilai tambah bagi pemegang saham dan seluruh pemangku kepentingan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, sepanjang tahun 2024 Mandiri Inhealth telah menyelenggarakan sejumlah kegiatan CSR yang berpedoman pada konsep ESG sebagai wujud komitmen dalam mengembangkan praktik bisnis yang bertanggung jawab.

Mandiri Inhealth views 2024 as a crucial momentum in implementing sustainability values. By strengthening several aspects of sustainability, such as economic, social, and environmental aspects, Mandiri Inhealth strives to carry out business activities that are not only oriented towards financial profit, but also provide benefits and added value for shareholders and all stakeholders in a sustainable manner. Therefore, throughout 2024 Mandiri Inhealth organized several CSR activities based on the ESG concept as a form of commitment to developing responsible business practices.

- 1 Tema Laporan Tahunan 2024
Annual Report Theme 2024

- 2 Daftar Isi
Table of Content

01

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainable Performance Highlights

- 4 Pencapaian
Achievements
- 5 Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
Sustainable Performance Highlights
- 6 Strategi Keberlanjutan Mandiri Inhealth
Mandiri Inhealth's Sustainability Strategy
- 13 Pemenuhan Tujuan-Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
Fulfillment of Sustainable Development Goals
- 14 Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2022-2024
2022-2024 Sustainable Finance Action Plan

02

Sekilas Tentang Mandiri Inhealth Overview of Mandiri Inhealth

- 18 Identitas Perusahaan
Corporate Identity
- 20 Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan
Vision, Mission and Sustainability Values
- 23 Skala Perusahaan
Company Scale
- 23 Kepemilikan Saham Perusahaan
Company Share Ownership
- 24 Wilayah Operasi dan Jaringan
Areas of Operations and Networks
- 26 Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha
Product, Services, and Line of Business
- 32 Membangun Budaya Keberlanjutan
Building a Culture of Sustainability
- 33 Pendekatan atau Prinsip Pencegahan
Approaches or Principles of Prevention
- 34 Inisiatif Eksternal
External Initiatives
- 37 Rantai Pasokan
Supply Chain
- 37 Keanggotaan Organisasi dan Asosiasi
Membership of Organizations and Associations
- 38 Perubahan Signifikan pada Organisasi Perusahaan
Significant Changes in the Company Organization
- 38 Keterlibatan Pemangku Kepentingan
Stakeholder Engagement

03

Penjelasan Direksi Statement of the Board of Directors

- 40 Penjelasan Direksi
Statement of the Board of Directors

04

Tentang Laporan Keberlanjutan About The Sustainability Report

- 48 Tentang Laporan Keberlanjutan
About the Sustainability Report

05

Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance

- 56 Keberlanjutan dalam Tata Kelola Perusahaan Yang Baik
Sustainability in Good Corporate Governance

06

Aspek Ekonomi Keberlanjutan Sustainable Economic Aspect

- 76 Memperkuat Kontribusi Bagi Negeri
Strengthening Contribution for the Nation

07

Aspek Sosial dan Masyarakat Social Aspect

- 86 Pengelolaan Sumber Daya Manusia
Human Resource Management
- 96 Harmonisasi Bersama Masyarakat Lokal
Harmonization With The Local Community
- 99 Mewujudkan Kepuasan Pelanggan
Achieving Customer Satisfaction

08

Aspek Lingkungan Environmental Aspect

- 106 Mewujudkan Bisnis Berwawasan Lingkungan
Creating an Environmentally-Friendly Business
- 114 Lembar Umpan Balik
Feedback Form
- 116 Indeks POJK 51/2017
Index of POJK 51/2017
- 119 Indeks Konten GRI Standard 2021
GRI Standard Index 2021

DAFTAR ISI

Table of Contents





IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABLE PERFORMANCE HIGHLIGHTS



Pencapaian

Achievements

Kinerja Ekonomi / Economic Performance



Aset
Assets

Rp3,61 triliun
trillion

Pendapatan Premi Bruto
Gross Premium Income

Rp4,68 triliun
trillion

Hasil Investasi
Investment Return

Rp190,75 miliar
billion

Kinerja Lingkungan / Environmental Performance



**Penurunan Biaya Pembelian
Alat Tulis Kantor (ATK)**
Decrease in Purchase Cost of
Office Stationery (ATK)

24%

**Penurunan Biaya Penggunaan
Bahan Bakar**
Decrease in the Fuel
Consumption Expenses

3,8%

**Denda/Sanksi Pelanggaran
Peraturan Lingkungan**
Fines/Sanctions for Violation of
Environmental Regulations

Nihil / None

Kinerja Sosial / Social Performance



Jumlah Pegawai
Total Employees

705 orang
people

Perputaran Pegawai
Employee Turnover

13,3%

Kecelakaan Kerja
Total Occupational Accidents

Nihil / None

Penyaluran TJSL
Total CSR Disbursement

Rp357,26 juta
million

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan [OJK B.1, B.2, B.3]

Sustainable Performance Highlights [OJK B.1, B.2, B.3]

Kinerja Ekonomi / Economic Performance

Uraian / Description	Satuan / Units	2024	2023	2022
Aset / Assets	Juta Rupiah / Million Rupiah	3.609.300	2.823.142	2.688.917
Pendapatan Premi – Netto / Net Premium Revenue	Juta Rupiah / Million Rupiah	3.553.378	2.708.853	2.459.108
Kontribusi Pajak Kepada Negara / Tax Contribution to the Country				
Pajak Final / Final Tax	Juta Rupiah / Million Rupiah	(26.932)	(21.197)	(15.092)
Pajak Penghasilan / Income Taxes	Juta Rupiah / Million Rupiah	(12.243)	(18.724)	(30.133)
Laba Tahun Berjalan / Profit for the Year	Juta Rupiah / Million Rupiah	(9.811)	174.833	145.727
Pemasok Lokal / Local Suppliers	Miliar Rupiah / Billion Rupiah	43,9	43,9	51,8
	Mitra Kerja / Working Partner	123	113	175

Kinerja Lingkungan / Environmental Performance

Uraian / Description	Satuan / Units	2024	2023	2022
Biaya Penggunaan Listrik dan Air / Electricity and Water Expenses	Miliar Rupiah / Billion Rupiah	3,03	2,89	2,14
Biaya Penggunaan BBM / Fuel Expenses	Juta Rupiah / Million Rupiah	870,63	905	580
Denda/Sanksi Pelanggaran Peraturan Lingkungan / Fines/Sanctions for Violation of Environmental Regulations	Kasus / Cases	Nihil / None	Nihil / None	Nihil / None
Jumlah Keluhan Terkait Aspek Lingkungan / Total Complaints Related to Environmental Aspect	Kasus / Cases	Nihil / None	Nihil / None	Nihil / None

Kinerja Sosial / Social Performance

Uraian / Description	Satuan / Units	2024	2023	2022
Jumlah Pegawai / Total Employees	Orang / People	705	745	752
Perputaran Pegawai / Employee Turnover	Persen / Percent	13,3%	9,8%	9,2%
Jumlah Kecelakaan Kerja / Total Occupational Accidents	Kasus / Cases	Nihil / None	Nihil / None	Nihil / None
Jumlah Penyaluran Dana CSR / Total CSR Fund Disbursement	Juta Rupiah / Million Rupiah	357,26	113,27	400

Strategi Keberlanjutan Mandiri Inhealth

Mandiri Inhealth's Sustainability Strategy



STRATEGI DALAM MEWUJUDKAN NILAI TAMBAH [OJK A.1][GRI 2-22]

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia atau Mandiri Inhealth memahami posisinya sebagai emiten yang memiliki kewajiban untuk menjalankan pemenuhan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) demi menjaga kelangsungan usaha dan memberikan nilai kepada para pemangku kepentingan. Melalui strategi keberlanjutan yang dijalankan secara konsisten dan berkesinambungan, Mandiri Inhealth bertekad untuk dapat terus menghadirkan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

Mandiri Inhealth sebagai *market leader* pada industri asuransi kesehatan kumpulan, berupaya secara sungguh-sungguh meraih kinerja operasional dan keuangan yang

STRATEGY TO CREATE ADDED VALUE [OJK A.1][GRI 2-22]

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia, also referred to as Mandiri Inhealth, acknowledges its position as an issuer with an obligation to fulfill Social and Environmental Responsibility (TJSL) in order to ensure its business continuity and provide value to stakeholders. Through a consistent and continuous sustainability strategy implementation, Mandiri Inhealth is committed to continuing to provide added value to all stakeholders.

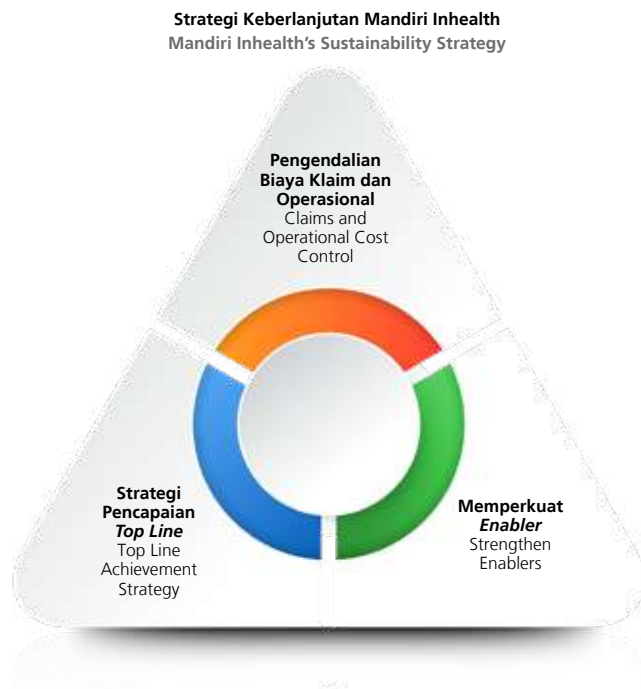
As a market leader in the group health insurance industry, Mandiri Inhealth works diligently to achieve positive operational and financial performance, thereby

positif untuk memperkuat *market share* dan perbaikan proses bisnis. Mandiri Inhealth menerapkan pengelolaan keuangan berkelanjutan agar dapat meningkatkan kinerja keuangannya dan menciptakan manfaat positif bagi para pemangku kepentingan.

strengthening its market share and improving business processes. Mandiri Inhealth employs sustainable financial management to improve its financial performance and generate positive outcomes for stakeholders.

Strategi keberlanjutan Mandiri Inhealth secara rinci dapat dilihat melalui bagan berikut:

The details of Mandiri Inhealth's sustainability strategy can be viewed in the chart below:



Hingga 31 Desember 2024, Mandiri Inhealth telah menjalankan masing-masing strategi dengan penjelasan sebagai berikut.

As of December 31, 2024, Mandiri Inhealth has implemented each strategy with description as follows:

Strategi Pencapaian Top Line Growth/Revenue

Per 31 Desember 2024 Pendapatan Premi Year to Date (Ytd) berhasil mencapai Rp4.681 T atau 133,2% dari target dan tumbuh 36,3% YoY. Dari pencapaian tersebut telah dilakukan pemilihan atas Badan Usaha (BU) yang sehat dan berkualitas dalam mendukung pertumbuhan premi yang berkelanjutan dengan tetap menjaga portofolio mix Badan Usaha baik secara produk maupun segmen.

Top Line Growth/Revenue Achievement Strategy

As of December 31, 2024, the Year-to-Date (YTD) Premium Income has successfully reached Rp4,681 T, which is 133.2% of the target, growing by 36.3 YoY. From these achievements, a healthy and high-quality Business Units (BU) has been selected to support sustainable premium growth while maintaining the Business Entity's mix portfolio both in terms of products and segments.

Peningkatan Portofolio Non Health

Pencapaian GWP produk Non Health sampai dengan Semester 2 tahun 2024 adalah sebesar Rp284 miliar, atau 159,4% dari Plan, dan naik 69,1% YoY.

Increase in Non-Health Portfolio

The achievement of GWP for Non-Health products as of the Second Semester of 2024 was Rp284 billion, or 159.4% of the plan, and an increase of 69.1% (YoY).

Penetrasi Pasar Perguruan Tinggi, Sekolah, dan Travel Agent

Untuk meningkatkan *topline* dari pasar Perguruan Tinggi dan Sekolah, sampai dengan Q4 2024 Mandiri Inhealth telah bekerja sama dengan beberapa universitas untuk men-cover asuransi kesehatan karyawan dan dosen antara lain Universitas Terbuka, Universitas Indonesia dan Perguruan Tinggi lainnya. Selain itu Mandiri Inhealth juga menanggung asuransi jiwa (GTL/PA) untuk siswa dan mahasiswa di sekolah dan perguruan tinggi lainnya.

Pada 2024 terdapat peningkatan Produksi Sektor Pendidikan, jumlah BU mencapai 144, meningkat 45% dibandingkan tahun 2023. Sementara jumlah peserta tahun 2024 sejumlah 166.884 atau meningkat 23% dibandingkan tahun 2023. Sedangkan ANP sebesar 119.714.600.977, meningkat 16% dibanding tahun sebelumnya yang sebesar 103.639.484.438.

Pertumbuhan Portofolio Individu

Perusahaan terus berupaya melakukan penetrasi di pasar individu melalui koasuransi dan platform digital antara lain melalui FitAja. Progress sampai dengan Q4 2024, Perusahaan telah berupaya melakukan penetrasi di pasar individu melalui produk MyCare Ultimate. Di tahun 2023 terdapat 63 nasabah MyCare Ultimate dan sampai dengan Q4 2024 terjadi peningkatan jumlah nasabah sebesar 105% atau sebanyak 129 nasabah.

Menarik Pasar Syariah

Berdasarkan POJK No. 11 Tahun 2023 tentang Pemisahan Unit Syariah Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi, OJK tidak lagi mengeluarkan izin Unit Usaha Syariah (UUS) yang baru, sehingga rencana Mandiri Inhealth dalam membentuk UUS tidak dapat diteruskan.

Pengendalian Biaya Klaim dan Operasional Optimalisasi Diskon untuk Produk Indemnity

Untuk mengendalikan biaya pelayanan kesehatan, Perusahaan melakukan sejumlah upaya, salah satunya melalui negosiasi tarif dan mengoptimalkan diskon dari *provider*. Sampai dengan Q4 2024 Diskon yang diperoleh untuk produk Indemnity telah mencapai Rp63,1 miliar atau meningkat 20% YoY.

Market Penetration for Universities, Schools and Travel Agents

To increase the *topline* of the College and School Market, in the fourth quarter of 2024, Mandiri Inhealth collaborated with various universities, including Universitas Terbuka, Universitas Indonesia, and other universities to provide health insurances for employees and lecturers. Moreover, Mandiri Inhealth also provides life insurance (GTL/PA) for pupils and students at various schools and universities.

In 2024 there was an increase in Education Sector Production, with the number of BUs reaching 144, an increase of 45% compared to 2023. Meanwhile, the number of participants in 2024 were 166,884 or an increase of 23% compared to 2023. Meanwhile, ANP was recorded at 119,714,600,977, an increase of 16% compared to the previous year at 103,639,484,438.

Growth in Individual Portfolio

The Company continuously strives to penetrate the individual market through co-insurance and digital platforms, including through FitAja. As of Q4 2024, the company has made significant progress in this area with the MyCare Ultimate product. In 2023, there were 63 MyCare Ultimate customers, and by Q4 2024, the customer base had increased by 105%, bringing the total to 129 customers.

Capturing the Sharia Market

According to POJK No. 11 of 2023 regarding the Separation of Sharia Units for Insurance and Reinsurance Companies, OJK will no longer issue new permits for Sharia Business Units (UUS). As a result, Mandiri Inhealth's plan to establish a UUS cannot proceed.

Claims and Operational Cost Control Optimization of Discounts for Indemnity Products

To control healthcare costs, the Company has implemented various strategies, including by negotiating rates and optimizing provider discounts. As of the fourth quarter of 2024, the discounts obtained for Indemnity products have reached Rp63.1 billion, demonstrating an increase of 20% YoY.

Optimalisasi FOI di Managed Care dan pengembangan FOI untuk Indemnity

Setiap tahun Perusahaan melakukan pembaharuan Formularium Obat Inhealth (FOI) dengan melibatkan para pakar farmakologi, para dokter dengan berbagai latar belakang spesialisasi bidang keilmuan tertentu, serta perwakilan BPOM. FOI menjadi salah satu cara Mandiri Inhealth mengendalikan biaya pelayanan obat. Oleh karena itu, pengembangan FOI tidak hanya dapat menjaga mutu tetapi juga menghadirkan harga yang lebih kompetitif dibandingkan dengan harga obat yang sejenis di pasaran. Implementasi FOI Managed Care di *selected provider* sampai dengan Q4 2024 adalah sebesar 32,2%. Dari implementasi ini diperoleh efisiensi biaya obat FOI sebesar Rp36,5 miliar. Sedangkan untuk Implementasi FOI di Indemnity baru dilaksanakan pada Q4 dengan nilai efisiensi sebesar Rp2,7 miliar.

Optimalisasi Penerapan *Split Billing* di *Provider*

Perubahan skema COB (AKT-First Payor) menjadi skema *Split Billing* dari BPJS Kesehatan diyakini dapat menjadi salah satu peluang untuk pengendalian biaya klaim terutama dari *saving cost* biaya RITL (Rawat Inap Tingkat Lanjutan). Keberhasilan implementasi *split billing* ini tidak mudah karena dipengaruhi oleh berbagai hal, yaitu rumah sakit (RS) yang berurusan dengan BPJS Kesehatan, komitmen RS untuk menjalankan skema *split billing*, tingkat kunjungan Peserta ke Rumah Sakit Irisan, banyaknya kasus IGD dan jenis kasus IGD yang sesuai dengan regulasi BPJS Kesehatan, jenis produk serta ketersediaan data nomor BPJS Peserta yang valid.

Sampai dengan Q4 2024, Koordinasi manfaat BPJS dari produk Managed Care berhasil menghasilkan *saving cost* sebesar Rp201 miliar dan dari produk Indemnity sebesar Rp33,1 miliar.

FOI Optimization in Managed Care and FOI Development for Indemnity

The Company updates the Formularium Obat Inhealth (FOI) annually by involving pharmacology experts, doctors with various backgrounds in certain scientific specializations, and the Indonesian Food and Drug Supervisory Agency representatives. FOI is one of the measures that Mandiri Inhealth takes to control drug service costs. Therefore, FOI development does not only ensure the quality but also competitive prices compared to similar drugs in the market. The implementation of FOI Managed Care in selected providers up to the fourth quarter of 2024 was 32.2%, resulting in an FOI drug cost efficiency of Rp32.5 billion. From this implementation, FOI drug cost efficiency of Rp36.5 billion was obtained. Meanwhile, the implementation of FOI in Indemnity was only implemented in Q4 with an efficiency value of Rp2.7 billion.

Optimization of *Split Billing* Implementation at Providers

The change from the COB (AKT-First Payor) scheme to a *Split Billing* scheme from BPJS Kesehatan is an opportunity to control claim costs, especially from saving RITL (Advanced Inpatient Care) costs. The success of implementing split billing is not easy because it is influenced by the following: hospitals that are connected to BPJS Health, the hospital's commitment to implementing the split billing scheme, the level of participant visits to Connected Hospital, the number of ER cases and the types of ER cases that comply with BPJS regulations, product type, and availability of valid BPJS Participant number data.

As of the fourth quarter of 2024, BPJS benefit coordination from Managed Care products has succeeded in generating cost savings of Rp201 billion and from Indemnity products of Rp33.1 billion.

Implementasi Tarif *Managed Care* untuk *Indemnity* Secara Bertahap

Salah satu upaya untuk implementasi tarif *Managed Care* pada *Indemnity*, yaitu melalui *revamp* pelayanan produk I-Pro & Managed I-Pro. Revamp ini diimplementasikan secara bertahap.

Peningkatan Telehealth

Telehealth dinilai menjadi salah satu kelebihan yang dimiliki Mandiri Inhealth untuk meningkatkan layanan kepada peserta. Saat ini Telehealth Mandiri Inhealth dilakukan melalui aplikasi FitAja yang dikelola oleh Perusahaan Anak Mandiri Inhealth, PT FitAja Digital Nusantara. Sampai dengan Desember 2024, transaksi Telehealth MI di FDN mencapai 72.858 transaksi, meningkat dari tahun lalu yang mencapai 29.596 transaksi dan akan diupayakan untuk terus meningkat.

Memperkuat *Enablers*

Pengembangan *Data Analytic*

Perusahaan secara konsisten melakukan pengembangan *data analytic* di Mandiri Inhealth salah satunya melalui pemanfaatan data untuk analisis Badan Usaha, sehingga evaluasi Badan Usaha dapat lebih optimal dan akurat. Pengembangan *data analytic* dilakukan secara digital sebagai upaya menjawab tantangan era digitalisasi dewasa ini.

Penguatan Sinergi dengan IFG Group dan Bank Mandiri Group

Untuk memperkuat kinerja operasional, Mandiri Inhealth bersinergi dengan IFG Grup dan Bank Mandiri Grup. Sinergi dengan Grup Induk Perusahaan dilakukan untuk meningkatkan performa bisnis dan operasional. Sampai dengan Desember tahun 2024, Mandiri Inhealth telah membukukan GWP *New Business Group Health* yang merupakan sinergi dengan Bank Mandiri sebesar Rp360,54 miliar. Secara umum, sinergi yang dilakukan oleh Perusahaan bertujuan untuk mendorong cakupan layanan *Managed Care* yang lebih luas dan mewujudkan keberlanjutan industri asuransi nasional.

Implementation of *Managed Care* Rates for *Indemnity* in Stages

One effort to implement *Managed Care* rates for *Indemnity* is through revamping IPro or managed I-Pro & Managed I-Pro product services. This revamp is being implemented in stages.

Increase in Telehealth

Telehealth is considered one of the advantages of Mandiri Inhealth in enhancing services for participants. Currently, Mandiri Inhealth offers Telehealth through the FitAja application, which is managed by its subsidiary, PT FitAja Digital Nusantara. By December 2024, MI Telehealth transactions at FDN have reached approximately 72,858 transactions, showing an increase compared to the previous year at 29,596 transactions. Efforts will continue to increase this number further.

Strengthening *Enablers*

Analytical Data Development

Mandiri Inhealth consistently develops analytical data by, among other measures, using the data for Business Entities analysis, ensuring that the evaluation of Business Entities can be more optimal and accurate. The development of analytical data is conducted digitally to address the challenges posed by the current era of digitalization.

Strengthening Synergy between IFG Group and Bank Mandiri Group

To strengthen operational performance, Mandiri Inhealth synergizes with IFG Group and Bank Mandiri Group. Synergy with the Parent Company Group is carried out to improve business and operational performance. As of December 2024, Mandiri Inhealth has recorded a GWP *New Business Group Health* which is a synergy with Bank Mandiri of Rp360.54 billion. In general, the synergy carried out by the Company aims to encourage a wider coverage of *Managed Care* services and realize the sustainability of the national insurance industry.

Penguatan Sinergi dengan *Provider* atau Penyedia Layanan Kesehatan

Selain bersinergi dengan sesama anak Perusahaan, Mandiri Inhealth juga bersinergi dengan EMC Healthcare yang merupakan jaringan rumah sakit swasta yang berada dalam naungan PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK). Pada 2024 Mandiri Inhealth dan EMC Healthcare melaksanakan penandatanganan pemantapan kerja sama digitalisasi layanan di Rumah Sakit EMC Pekayon-Bekasi. Kerja sama ini untuk mendorong optimalisasi alur dan proses layanan kesehatan sehingga lebih cepat, mudah, transparan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien EMC Healthcare yang merupakan Tertanggung Asuransi Mandiri Inhealth, sejalan dengan komitmen kedua belah pihak dalam menerapkan bisnis yang berkelanjutan berdasarkan prinsip ESG (*Environmental, Social, Governance*).

Adapun program digitalisasi layanan yang dilakukan berupa penghubungan aplikasi kedua belah pihak melalui *Application Programming Interface* sehingga proses yang berlangsung menjadi lebih cepat, tepat, efektif, efisien dan *real time*. Program digitalisasi layanan ini telah diimplementasikan di jaringan Rumah Sakit EMC Healthcare, yaitu EMC Alam Sutera, EMC Cibitung, EMC Cikarang, EMC Pekayon, EMC Pulomas, EMC Sentul dan EMC Tangerang.

Kerja sama ini diyakini dapat semakin memperkuat langkah Perseroan dalam mewujudkan digitalisasi di sektor kesehatan sehingga memberikan kemudahan dan kecepatan atas layanan kesehatan yang diterima oleh Tertanggung. Selain memudahkan dan cepat, program digitalisasi juga memberi dampak positif terhadap lingkungan karena mendukung gerakan *paperless*.

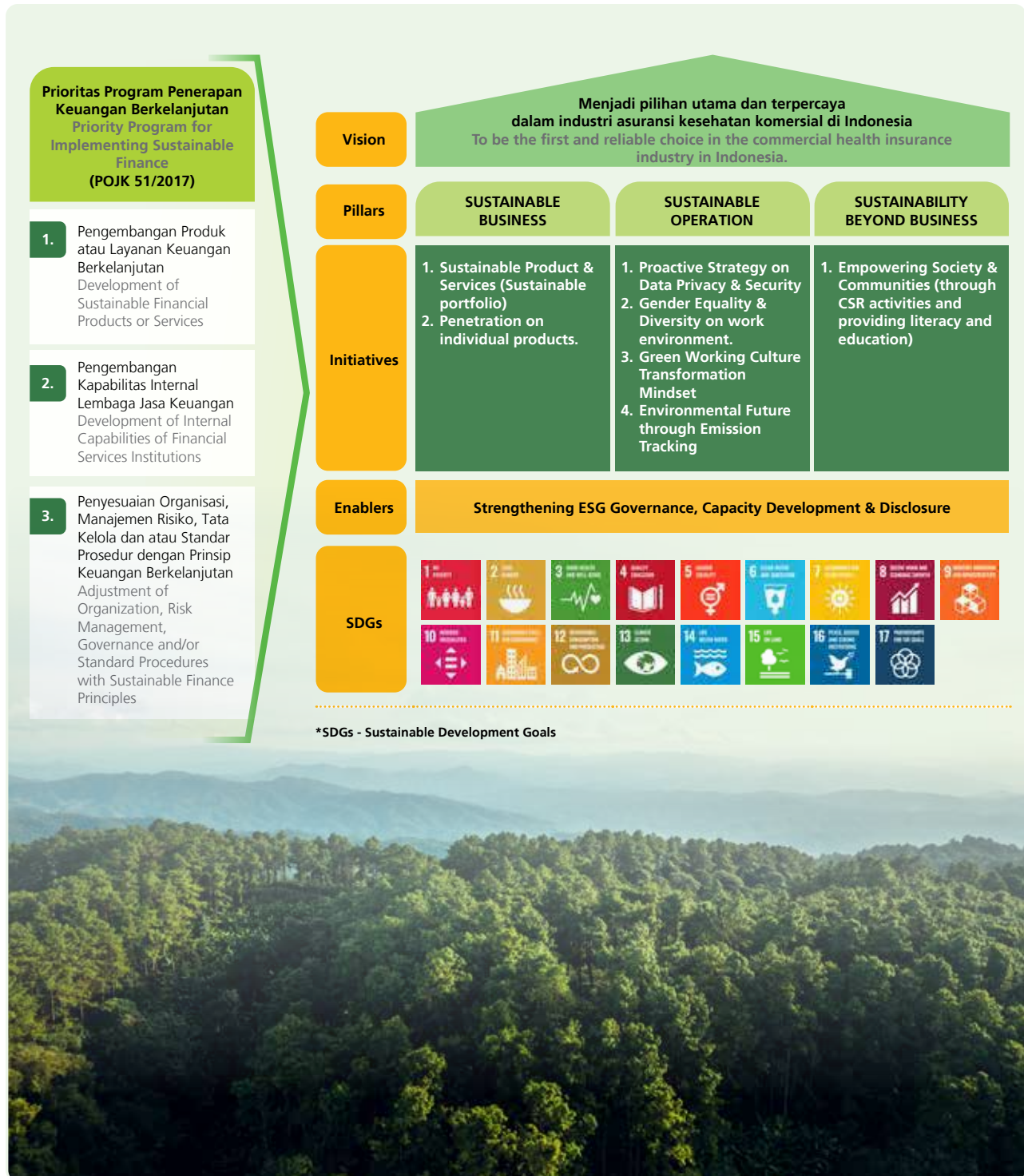
Strengthening Synergy with Providers or Healthcare Service Providers

In addition to synergizing with fellow subsidiaries, Mandiri Inhealth also synergizes with EMC Healthcare, a private hospital network under the auspices of PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK). In 2024, Mandiri Inhealth and EMC Healthcare signed a cooperation agreement for digitalization of services at EMC Pekayon-Bekasi Hospital. This collaboration is to encourage optimization of the flow and process of healthcare services so that they are faster, easier, more transparent and provide a better experience for EMC Healthcare patients who are Mandiri Inhealth Insurance Insured, in line with the commitment of both parties to implement sustainable business based on ESG (*Environmental, Social, Governance*) principles.

The digitalization program involves connecting the applications of both organizations through an *Application Programming Interface* (API), which enables more rapid, precise, effective, efficient, and real-time processing. This digitalization initiative has been implemented across the EMC Healthcare hospital network, including EMC Alam Sutera, EMC Cibitung, EMC Cikarang, EMC Pekayon, EMC Pulomas, EMC Sentul, and EMC Tangerang.

This collaboration is expected to further strengthen the Company's efforts to achieve digitalization in the health sector, facilitating greater convenience and speed for insured patients. In addition to enhancing ease and speed, the digitalization program also positively impacts the environment by supporting a *paperless* initiative.

ESG Framework



Pemenuhan Tujuan-Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Fulfillment of Sustainable Development Goals

Secara mendasar strategi keberlanjutan Mandiri Inhealth diterapkan sesuai pencapaian tujuan-tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) di Indonesia untuk periode 2015-2030. Perincian mengenai tujuan-tujuan SDGs serta kegiatan yang dilakukan Mandiri Inhealth untuk tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Mandiri Inhealth's sustainability strategy aligns with the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia for the period from 2015 to 2030. Below are the details of the SDGs and the activities Mandiri Inhealth plans to implement in 2024:

Tujuan SDGs / SDGs	Target	Kegiatan yang Dilakukan / Activities Carried Out
 #1 Tanpa Kemiskinan No Poverty	Mengakhiri kemiskinan di mana pun dan dalam semua bentuk. / End poverty in all its form everywhere.	- Menerapkan pengembangan produk, sesuai kebutuhan masyarakat. / Implementing product development based on the public's needs. - Menerapkan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) secara berkala. / Implementing the Social and Environmental Responsibility (TJSL) programs periodically
 #2 Mengakhiri Kelaparan Zero Hunger	Menghilangkan kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan gizi yang baik, serta meningkatkan pertanian berkelanjutan. / End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture	- Penerapan program TJSL, berupa bantuan pangan bagi sejumlah unsur masyarakat. / Implementation of the TJSL program, in the form of food assistance for a number of community groups. - Partisipasi dalam kegiatan keagamaan, berupa pemberian makanan bagi masyarakat. / Participation in religious activities, in the form of providing food to the community.
 #3 Kehidupan Sehat dan Sejahtera Good Health and Well Being	Menjamin kehidupan yang sehat dan meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk semua usia. / Ensure healthy lives and promote well-being for all at ages.	Penerapan program TJSL, berupa penyaluran bantuan kesehatan bagi masyarakat. / Implementation of the TJSL program, in the form of health assistance distribution to the community.
 #4 Pendidikan Berkualitas Equality Education	Memastikan pendidikan yang inklusif dan berkualitas setara, juga mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semua. / Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all.	Menyelenggarakan program edukasi dan literasi keuangan kepada masyarakat. / Organizing financial education and literacy programs for the community
 #5 Kesenjangan Gender Gender Equality	Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan semua perempuan dan anak perempuan. / Achieve gender equality and empower all women and girls.	- Menerapkan sistem rekrutmen non-diskriminatif, yang memberi kesempatan setara bagi calon karyawan perempuan. / Implementing a non-discriminatory recruitment system, which provides equal opportunities for prospective female employees. - Menjamin pemenuhan hak-hak karyawan, termasuk bagi karyawan perempuan. / Ensuring the fulfillment of employee rights, including for female employees. - Menerapkan sistem pengembangan karier non-diskriminatif, yang memberi kesempatan setara bagi karyawan perempuan. / Implementing a non-discriminatory career development system, which provides equal opportunities for female employees.
 #8 Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi Decent Work and Economic Growth	Mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, tenaga kerja penuh dan produktif, serta pekerjaan yang layak. / Promote sustained, inclusive, and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all.	- Peningkatan kinerja ekonomi secara berkelanjutan. / Sustainable economic performance improvement. - Penyediaan lapangan kerja, khususnya bagi masyarakat di sekitar wilayah operasional. / Provision of employment, especially for the community around the operational area - Kerja sama dengan pihak pemasok, khususnya pada skala lokal. / Collaboration with suppliers, especially on the local scale.

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2022-2024

2022-2024 Sustainable Finance Action Plan

Sebagai upaya sistematis untuk memastikan seluruh aktivitas bisnis dapat terlaksana secara bertanggung jawab, baik pada masa kini maupun masa mendatang, Mandiri Inhealth menyusun dan mengimplementasikan Rencana Aksi Berkelanjutan 2022-2024. Perseroan menjaga pengelolaan keuangan dengan tetap mengedepankan pertumbuhan berkelanjutan melalui keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, serta lingkungan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

As a systematic effort to ensure that all business activities can be carried out responsibly, both now and in the future, Mandiri Inhealth has prepared and implemented the 2022-2024 Sustainable Action Plan. The Company maintains financial management by prioritizing sustainable growth through alignment between economic, social, and environmental aspects in accordance with the applicable regulations.

Perseroan menyusun dan menjalankan Rencana Aksi Berkelanjutan 2022-2024 Mandiri Inhealth dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Peraturan OJK (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017.

The Company prepared and implemented the 2022-2024 Mandiri Inhealth Sustainable Action Plan based on the applicable laws and regulations, particularly OJK Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017.

Penjabaran Rencana Aksi Berkelanjutan 2022-2024 Mandiri Inhealth adalah sebagai berikut:

Below is a description of the 2022-2024 Mandiri Inhealth Sustainable Action Plan:

Rencana Aksi Berkelanjutan 2024-2028 / 2024-2028 Sustainable Action Plans

Tahun / Year	Target Kegiatan / Activity Target	Indikator / Indicator
2024	Implementasi Kegiatan Keuangan Berkelanjutan dengan bersinergi bersama klien Mandiri Inhealth. / Implementation of Sustainable Finance Activities by synergizing with Mandiri Inhealth clients.	Realisasi dana CSR yang dialokasikan. / The realization of CSR funds allocated.
	Penyesuaian Ketentuan Internal Keuangan Berkelanjutan / Adjustment of Internal Sustainable Finance Regulations	Penyesuaian proses bisnis yang mendukung praktik keuangan berkelanjutan dalam kegiatan operasional yang mengacu pada regulasi yang berlaku. / Adjustment of business processes that support sustainable financial practices in operational activities that refer to applicable regulations.
	Sosialisasi/Edukasi Internal / Internal Dissemination/ Education	Terbit 1 (satu) artikel Keuangan Berkelanjutan dalam Media Inhealth. / Publishing 1 (one) Sustainable Finance article in Media Inhealth.
2025	Implementasi Kegiatan Keuangan Berkelanjutan / Implementation of Sustainable Finance Activities	Realisasi dana CSR yang dialokasikan. / The realization of CSR funds allocated.
	Penyesuaian Ketentuan Internal Keuangan Berkelanjutan / Adjustment of Internal Sustainable Finance Regulations	Realisasi dana CSR yang dialokasikan. / The realization of CSR funds allocated.
	Sosialisasi/Edukasi Internal / Internal Dissemination/ Education	Terbit 1 (satu) artikel Keuangan Berkelanjutan dalam Media Inhealth. / Publishing 1 (one) Sustainable Finance article in Media Inhealth.

Rencana Aksi Berkelanjutan 2024-2028 / 2024-2028 Sustainable Action Plans

Tahun / Year	Target Kegiatan / Activity Target	Indikator / Indicator
2026	Implementasi Kegiatan Keuangan Berkelanjutan / Implementation of Sustainable Finance Activities	Realisasi dana CSR yang dialokasikan. / The realization of CSR funds allocated.
	Peningkatan kompetensi PIC Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Finance PIC competency improvement.	Peningkatan kompetensi PIC Keuangan Berkelanjutan. / Sustainable Finance PIC competency improvement
	Sosialisasi/Edukasi Internal / Internal Dissemination/ Education	Terbit 1 artikel Keuangan Berkelanjutan dalam Media Inhealth. / Publishing 1 (one) Sustainable Finance article in Media Inhealth.
2027	Implementasi Kegiatan Keuangan Berkelanjutan / Implementation of Sustainable Finance Activities	Realisasi dana CSR yang dialokasikan. / The realization of CSR funds allocated.
	Peningkatan kompetensi PIC Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Finance PIC competency improvement.	Keikutsertaan dalam training/sertifikasi pegawai berkelanjutan. / Participation in ongoing employee training/ certification.
	Sosialisasi/Edukasi Internal / Internal Dissemination/ Education	Terbit 1 (satu) artikel Keuangan Berkelanjutan dalam Media Inhealth. / Publishing 1 (one) Sustainable Finance article in Media Inhealth.
2028	Implementasi Kegiatan Keuangan Berkelanjutan / Implementation of Sustainable Finance Activities	Realisasi dana CSR yang dialokasikan. / The realization of CSR funds allocated.
	Pengembangan Sistem / System Development	Penyusunan sistem pengelolaan bisnis yang terintegrasi antara komponen lingkungan hidup, sosial dan tata kelola dalam pengelolaan risiko. / Preparation of an integrated business management system between environmental, social and governance components in risk management.
	Sosialisasi/Edukasi Internal / Internal Dissemination/ Education	Terbit 1 artikel Keuangan Berkelanjutan dalam Media Inhealth. / Publishing 1 (one) Sustainable Finance article in Media Inhealth.



Halaman ini sengaja dikosongkan

This page is intentionally left blank



SEKILAS TENTANG MANDIRI INHEALTH

OVERVIEW OF MANDIRI INHEALTH
[GRI 2-1, 2-2] [OJK C.3]



Identitas Perusahaan

Corporate Identity

	Nama Perusahaan Company Name	PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia
	Nama Merk Brand Name	Mandiri Inhealth
	Tanggal Pendirian Date of Establishment	06 Oktober 2008 / October 6, 2008
	Bidang Usaha Line of Business	Asuransi Jiwa / Life Insurance
	Badan Hukum Legal Status	Perseroan Terbatas / Limited Liability Company
	Dasar Hukum Pendirian Legal Basis of Establishment	Akta Pendirian PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia No. 2, Tanggal 06 Oktober 2008; No. AHU.90399.AH.01.01. Tahun 2008 tanggal 26 November 2008 / Deed of Establishment of PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia No. 2 Dated October 6, 2008; No.AHU.90399.AH.01.01; 26 November 2008
	Modal Dasar Authorized Capital	Rp1.000.000.000.000 (Satu Triliun Rupiah) / Rp1,000,000,000,000 (One Trillion Rupiah)
	Modal Ditempatkan dan Disetor Issued and Fully Paid-In Capital	Rp1.000.000.000.000 (Satu Triliun Rupiah) / Rp1,000,000,000,000 (One Trillion Rupiah)
	Jumlah Pegawai 2024 Total Employees in 2024 [GRI 2-7] [OJK F.3]	705 pegawai per 31 Desember 2024 / 705 employees as of December 31, 2024
	Kepemilikan Saham Share Ownership [OJK C.3]	- PT Asuransi Jiwa IFG (80%) - PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (20%)
	Jaringan Kantor Office Network	12 Kantor Pemasaran / Marketing Offices 11 Kantor Operasional / Operational Offices 34 Kantor Pelayanan / Service Offices



	Sekretaris Perusahaan Corporate Secretary	FAZLIA YULINDA Telepon / Phone: (021) 250 95000 E-mail: public.relations@mandiriinhealth.co.id
	Alamat Kantor Pusat Head Office Address [OJK C.2]	Mandiri Inhealth Tower Lt. 9 Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. E-IV No. 6 Kel. Karet Kuningan, Kec. Setiabudi Jakarta 12940
	Telepon Phone	(021) 250 95000
	Email	public.relations@mandiriinhealth.co.id
	Website	www.mandiriinhealth.co.id
	Media Sosial Social Media	@mandiri_inhealth_ @Mandiriinhealth Mandiri Inhealth PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Official Mandiri Inhealth
	Contact Center	• Mandiri Inhealth Priority 14071 • Mandiri Inhealth Managed Care 14072 • Mandiri Inhealth Indemnity 14073
	Pengaduan Gratifikasi Gratuity Complaint	upg@mandiriinhealth.co.id
	Whistleblowing System	wbs@mandiriinhealth.co.id

Visi, Misi, Dan Nilai Keberlanjutan [OJK C.1]

Vision, Mission, And Sustainability Values [OJK C.1]



Visi Vision

Menjadi pilihan utama dan terpercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia.

To become the most preferred and trusted company in the Indonesian commercial health insurance industry.

Penjelasan Visi / Vision Explanation:

Mandiri Inhealth merupakan perusahaan asuransi yang menjalankan dan mengembangkan usahanya sesuai dengan tata kelola perusahaan dan performa finansial yang baik sehingga meningkatkan kredibilitas Perseroan untuk menjadi pilihan utama yang terpercaya

Mandiri Inhealth is an insurance company that runs and develops its business based on good corporate governance, with a financial performance that increases the Company's credibility to become the trusted first choice.

Tinjauan Dewan Komisaris dan Direksi Atas Visi dan Misi Perusahaan

Review of Vision And Mission By The Board of Commissioners and Board of Directors

Visi dan Misi Perseroan senantiasa ditinjau secara berkala setiap tahun dalam Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan untuk memastikan relevansinya dengan perkembangan lingkungan bisnis serta tantangan yang dihadapi oleh Perseroan. Perumusan Visi dan Misi dilakukan melalui kajian secara mendalam dengan melibatkan Pemegang Saham, Dewan Komisaris dan Direksi, jajaran Perseroan dan para pemangku kepentingan.

The Company's Vision and Mission are always reviewed annually in the Annual General Meeting of Shareholders to ensure their relevance to the development of business environment and challenges faced by the Company. Formulation of Vision and Mission is carried out through in-depth study that involves Shareholders, Board of Commissioners, and Board of Directors, Company's management, and stakeholders.



MISI Mission

Menyelenggarakan usaha asuransi kesehatan komersial yang menjadi pilihan utama dan terpercaya di Indonesia, dengan menghasilkan:

- **Produk dan layanan yang direkomendasikan pelanggan kepada orang lain;**
- **Lingkungan kerja yang menarik bagi orang-orang yang bertalenta;**
- **Pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan berdasarkan prinsip Good Corporate Governance.**

To conduct commercial health insurance business as the most preferred and trusted company in Indonesia by providing:

- Products and services recommendable for our customers and the public;
- Attractive working environment for talented people;
- Sustainable business development based on the principles of Good Corporate Governance.

Penjelasan Misi / Mission Explanation:

1. **Produk dan layanan yang direkomendasikan Tertanggung kepada orang lain.** / Products and services that customers recommend to others.
2. **Melalui produk yang unggul dan berkualitas serta layanan yang ramah dan amanah/dapat dipercaya, menjadikan Mandiri Inhealth sebagai perusahaan asuransi yang memiliki kredibilitas tinggi, terpercaya, sehingga Tertanggung pun dengan suka rela merekomendasikan Mandiri Inhealth kepada orang lain.** / Through its superior and quality products and friendly and trustworthy services, Mandiri Inhealth has become an insurance company with high credibility, and is trusted, so that customers voluntarily recommend Mandiri Inhealth to others.
3. **Lingkungan kerja yang menarik bagi orang-orang yang Bertalenta. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset berharga bagi Mandiri Inhealth. Melalui SDM yang bertalenta, Perseroan dapat mewujudkan target dan Visi Perseroan. Oleh karena itu, untuk mempertahankan loyalitas pegawai yang bertalenta, Mandiri Inhealth berkomitmen untuk terus meningkatkan lingkungan kerja yang nyaman, yang dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai untuk menjadi lebih baik.** / Attractive working environment for talented people. Human Capital is one of Mandiri Inhealth's most valuable assets. The Company's HC has helped the Company realize its targets and vision. Therefore, to maintain the loyalty of its talented employees, Mandiri Inhealth is committed to continuously improving the working environment, making it comfortable so as to support improvements in the employee performances for the better.
4. **Pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan berdasarkan prinsip Good Corporate Governance Mandiri Inhealth memiliki komitmen yang tinggi untuk patuh terhadap peraturan dan perundang-undangan serta mengimplementasikan prinsip-prinsip Good Corporate Governance secara sistematis, konsisten dan berkelanjutan di setiap aspek kegiatan bisnis sehari-hari. Penerapan GCG ini menjadi fondasi yang kuat, sehingga Mandiri Inhealth tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan** / Sustainable business development based on the Good Corporate Governance principles Mandiri Inhealth has a high commitment to compliance with laws and regulations, and implements the principles of Good Corporate Governance systematically, consistently and sustainably in every aspect of its daily business activities. GCG implementation has become the strong foundation, whereby Mandiri Inhealth grows and develops in a sustainable manner.

Sebagai anak perusahaan IFG Life yang merupakan anggota Grup IFG, BUMN holding asuransi, penjaminan, dan investasi, serta sebagai bagian dari Grup Bank Mandiri yang merupakan salah satu Bank BUMN dengan skala terbesar di Indonesia, Mandiri Inhealth mengimplementasikan nilai-nilai inti (*core values*) sesuai arah kebijakan oleh Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu AKHLAK, dengan penjelasan sebagai berikut:

As a subsidiary of IFG Life which is a member of the IFG Group, a state-owned insurance, guarantee and investment holding company, and as part of the Bank Mandiri Group which is one of the largest state-owned banks in Indonesia, Mandiri Inhealth put the core values into practice, in accordance with the direction of the policy by the Ministry of State-Owned Enterprises (SOEs), namely AKHLAK, as follows:

AKHLAK

Core Value AKHLAK

Nilai Inti Perusahaan / Core Value of the Company	Definisi / Definition	Penduan Perilaku / Guidance of Behavior
Amanah Trustworthy	Memegang teguh kepercayaan yang diberikan. / Holding on to the trust given.	a. Memenuhi janji dan komitmen; / Keep promises and commitments; b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan; / Be responsible for tasks, decisions, and actions taken; c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika. / Hold fast to moral and ethical values.
Kompeten Competent	Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. / Keep learning and developing our capability.	a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah; / Improve self-competence to respond to ever-changing challenges; b. Membantu orang lain belajar; / Help others learn; c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik. / Complete tasks with the best quality.
Harmonis Harmonious	Saling peduli dan menghargai perbedaan. / Caring for each other and respecting differences.	a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya; / Respect everyone regardless of background; b. Suka menolong orang lain; / Likes to help others; c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif. / Build a conducive work environment
Loyal Loyal	Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara. / Dedicated and prioritizing the interests of the Nation and the State.	a. Menjaga nama baik sesama pegawai, pimpinan, BUMN, dan Negara; / Maintain the good name of fellow employees, leaders, BUMN, and the Country; b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar; / Is willing to sacrifice to achieve a greater goal; c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika. / Obey the leadership as long as it is not against the law and ethics.
Adaptif Adaptive	Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan. / Continuously innovating and being enthusiastic in moving or facing change.	a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik; / Quickly adapt to be better; b. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi; / Continuously make improvements following technological developments; c. Bertindak proaktif. / Act proactively.
Kolaboratif Collaborative	Membangun kerja sama yang sinergis. / Building synergistic cooperation.	a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi; / Provide opportunities for various parties to contribute; b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; / Open in working together to generate added value; c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama. / Mobilize the use of various resources for common goals.

Skala Perusahaan [OJK C.3] Company Scale [OJK C.3]

Hingga 31 Desember 2024 skala perusahaan Mandiri Inhealth diukur berdasarkan sejumlah komponen sebagai berikut:

As of December 31, 2024, Mandiri Inhealth's company scale is measured based on a number of components, with details as follows:

Uraian / Description	Satuan / Units	2024	2022	2021
Jumlah Karyawan / Number of Employees	Orang / People	705	745	752
Jumlah Kantor Pemasaran / Number of Marketing Offices	Unit / Units	12	12	12
Jumlah Kantor Operasional / Number of Operational Offices	Unit / Units	11	11	10
Jumlah Kantor Pelayanan / Number of Service Offices	Unit / Units	34	38	47
Jumlah Aset / Number of Assets	Juta Rupiah / Million Rupiah	3.609.300	2.823.142	2.668.917
Jumlah Liabilitas / Number of Liabilities	Juta Rupiah / Million Rupiah	2.033.279	1.238.114	1.229.661

Kepemilikan Saham Perusahaan Company Share Ownership

Per 31 Desember 2024, komposisi kepemilikan saham Perseroan terdiri dari PT Asuransi Jiwa IFG (IFG Life) sebagai pemegang saham utama serta PT Bank Mandiri (Persero) dengan perincian sebagai berikut:

As of December 31, 2024, the composition of the Company's share ownership consists of PT Asuransi Jiwa IFG (IFG Life) as the major shareholder and PT Bank Mandiri (Persero) with details as follows:

No.	Nama Pemegang Saham / Name of Shareholder	Jumlah Saham (Lembar) / Total Shares (Share)	Nominal / Nominal (Rp)	Presentase Kepemilikan (%) / Ownership Percentage (%)
1	PT Asuransi Jiwa IFG (IFG Life)	800.000	800.000.000.000	80
2	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	200.000	200.000.000.000	20
Jumlah / Total		1.000.000	1.000.000.000.000	100

Wilayah Operasi dan Jaringan [GRI 2-1, 2-6]

Areas of Operations and Networks [GRI 2-1, 2-6]

Dalam rangka memperkuat posisi perusahaan di tengah masyarakat, khususnya pada masing-masing wilayah jaringan, Mandiri Inhealth memiliki jaringan provider dan *telemedicine* yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

In order to strengthen the Company's position in the community, especially in each network area, Mandiri Inhealth has a provider and telemedicine network spread throughout Indonesia.

Wilayah operasi jaringan Mandiri Inhealth pada per 31 Desember 2024 adalah sebagai berikut:

The Mandiri Inhealth network operating areas as of December 31, 2024 are as follows:

12 
KANTOR PEMASARAN
MARKETING OFFICES

11 
KANTOR OPERASIONAL
OPERATIONAL OFFICES

34 
KANTOR LAYANAN
SERVICE OFFICES





Jaringan Kantor Mandiri Inhealth / Mandiri Inhealth Office Network

Jenis Kantor / Type of Office	2024	2023	2022	2021	2020
Kantor Pemasaran / Marketing Office	12	12	12	12	12
Kantor Operasional / Operational Office	11	11	10	10	10
Kantor Layanan / Service Office	34	38	47	47	50

Jaringan Kantor per Area (Pada 31 Desember 2024) / Table of Office Network by Region (as of December 31, 2023)

Wilayah / Area	Jenis Kantor / Office Type		
	Kantor Pemasaran / Marketing Offices	Kantor Operasional / Operational Offices	Kantor Layanan / Service Offices
Sumatera	3	3	7
Jawa	6	5	16
Kalimantan	1	1	7
Sulawesi	1	1	4
Bali	1	1	2



AREA MAKASSAR

Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha [GRI 2-6][OJK C.4]

Products, Services, and Line of Business [GRI 2-6][OJK C.4]

Sebagai anak Perusahaan BUMN yang bergerak di bidang Asuransi Jiwa, Mandiri Inhealth menghasilkan Produk dan Jasa, yang mencakup Asuransi Kesehatan dan Asuransi Jiwa dan Kecelakaan yang terbagi lagi ke beberapa produk dan jasa layanan yang di antaranya:

ASURANSI KESEHATAN

1. Mandiri Inhealth Managed Care

Produk asuransi kesehatan dengan sistem pelayanan menyeluruh sesuai dengan kebutuhan medis, pola rujukan terstruktur dan berjenjang oleh *provider* yang terseleksi, disertai upaya pengendalian biaya dan mutu melalui tinjauan pemanfaatan dan teknik pengelolaan kasus.

Pelayanan komprehensif meliputi tindakan promotif, preventif, kuratif hingga rehabilitatif. Selain itu produk asuransi Mandiri Inhealth Managed Care juga mengutamakan prinsip *patient safety*. Mandiri Inhealth menawarkan top up BPJS Kesehatan di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kesehatan sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal kepada pegawai dan keluarga.

Terdapat pilihan skema pada produk asuransi Mandiri Inhealth, yaitu:

- Skema Non COB;
- Skema Smart Plus;
- Skema Smart;
- Skema I-Flexi;
- Skema I-Flexi Smart;
- Skema I-Pro.

Tersedia berbagai pilihan plan sebagai berikut:

- Plan Diamond;
- Plan Platinum;
- Plan Gold;
- Plan Silver;
- Plan Blue;
- Plan Alba.

As a subsidiary of a state-owned Company engaged in life insurance, Mandiri Inhealth provides products and services, which include health insurance and life and accident insurance. These are divided into several products and services, including:

HEALTH INSURANCE

1. Mandiri Inhealth Managed Care

A health insurance product with a comprehensive service system according to medical needs, a structured and tiered referral pattern by selected providers, accompanied by cost and quality control efforts through user reviews and case management methods.

Comprehensive services include promotive, preventive, curative to rehabilitative actions. In addition, Mandiri insurance products Inhealth Managed Care also prioritizes the principle of patient safety. The benefit of this product can be integrated with BPJS Kesehatan to provide more optimal health services to employees and families.

Choices of schemes offered for Mandiri Inhealth Managed Care insurance products, including:

- Non-COB Scheme;
- Smart Plus Scheme;
- Smart Scheme;
- I-Flexi Scheme;
- I-Flexi Smart Scheme;
- I-Pro Scheme.

Furthermore, there are various plan options, as follows:

- Diamond Plan;
- Platinum Plan;
- Gold Plan;
- Silver Plan;
- Blues Plan;
- Alba Plan.

Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha [GRI 2-6]
Products, Services, and Line of Business [GRI 2-6]

2. Mandiri Inhealth Indemnity

Merupakan produk Asuransi Kesehatan kumpulan yang memberikan penggantian atas biaya pelayanan kesehatan secara *Fee for Service*, yaitu metode pembayaran kepada rumah sakit yang diberikan setelah pelayanan kesehatan diberikan kepada Tertanggung, sesuai dengan pilihan benefit atau plan sesuai ketentuan dalam polis. Mandiri Inhealth Indemnity memiliki fleksibilitas pelayanan kesehatan dengan dibatasi oleh limit/plafon untuk setiap manfaatnya.

Setiap manfaat asuransi yang akan diperoleh setiap Pemegang Polis dan atau Tertanggung akan berbeda-beda sesuai dengan kesepakatan antara Pemegang Polis dengan Perseroan.

Mandiri Inhealth Indemnity meliputi:

- Rawat Inap;
- Rawat Jalan;
- Rawat Gigi;
- Rawat Bersalin; dan
- Kacamata.

Dengan pilihan penggantian biaya baik secara *inner limit* maupun *as charge*.

3. Inhospital Cash Plan

Produk Asuransi Kesehatan Kumpulan yang memberikan santunan harian rawat inap kepada Tertanggung sesuai dengan lama perawatan yang secara medis dinilai wajar untuk suatu penyakit atau cedera yang diderita oleh Tertanggung.

4. Mandiri Inhealth MyCare Ultimate

Asuransi Kesehatan Individu dan/atau Kumpulan yang dirancang untuk menyediakan layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan permintaan Pemegang Polis yang berkoordinasi manfaat dengan BPJS Kesehatan. Menggunakan mekanisme pelayanan *Top Up* Kelas Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

2. Mandiri Inhealth Indemnity

Mandiri Inhealth Indemnity is a group Health Insurance product that provides reimbursement for the cost of health services on a *Fee for Service* basis, which is a method of payment to hospitals that is given after the health service is provided to the Insured, in accordance with the choice of benefit or plan according to the provisions in the policy. Mandiri Inhealth Indemnity has flexibility of health services by being limited by a limit/ceiling for each benefit.

Each insurance benefit that will be obtained by each Policyholder and/or Insured will be different in accordance with the agreement between the Policy Holder and the Company.

Mandiri Inhealth Indemnity includes:

- Inpatient;
- Outpatient;
- Dental Care;
- Maternity Care;
- Optical Care.

With a choice of compensations both in inner limits and as charged.

3. Inhospital Cash Plan

A Group Health Insurance product that provides daily inpatient allowance to the Insured according to the length of treatment, which is considered reasonable medically for a sickness or injury suffered by the Insured.

4. Mandiri Inhealth MyCare Ultimate

Individual and/or Group Health Insurance designed to provide health services according to the needs and requests of Policy Holders in coordination of benefits with BPJS Kesehatan, using the National Health Insurance Participant Inpatient Class *Top Up* service mechanism.

5. Produk Asuransi Bersama

Indonesia Travel Covid Insurance (Intracoins)

Produk Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap Covid-19 dan asuransi jiwa bagi Pelaku Perjalanan Luar Negeri (PPLN) yang akan ke Indonesia (wilayah pertanggunggunaan).

MIFG My Managed Care

Produk Asuransi Kesehatan Individu dirancang untuk masyarakat Indonesia (yang dinilai telah memenuhi syarat *eligible* oleh Penanggung) yang membutuhkan jaminan layanan kesehatan yang menyeluruh/komprehensif meliputi Promotif, Preventif, Kuratif dan Rehabilitatif

5. Joint Insurance Product

Indonesia Travel Covid Insurance (Intracoins)

An insurance product providing protection against Covid-19 and life insurance for Foreign Travelers (PPLN) visiting Indonesia (area of coverage).

MIFG My Managed Care

An Individual Health Insurance product designed for the Indonesian people (who are deemed eligible by the Insurer) who require comprehensive health service coverage including Promotive, Preventive, Curative, and Rehabilitative care.

ASURANSI JIWA DAN KECELAKAAN [GRI 2-6]

1. Mandiri Inhealth Group Term Life

Produk asuransi jiwa kumpulan yang memberikan manfaat asuransi sebesar uang pertanggunggunaan kepada Ahli Waris yang ditunjuk, apabila Tertanggung meninggal dunia karena sakit/alami atau kecelakaan dalam masa asuransi selanjutnya pertanggunggunaan berakhir.

2. Mandiri Inhealth Group Personal Accident

Produk asuransi kecelakaan diri kumpulan berjangka yang memberikan perlindungan apabila Tertanggung mengalami musibah meninggal dunia akibat kecelakaan dan mengalami kecacatan selama periode masa asuransi, apabila terjadi risiko sebagai berikut:

- Meninggal dunia karena kecelakaan;
- Cacat tetap karena kecelakaan; dan
- Penggantian biaya perawatan karena kecelakaan.

Pembayaran manfaat asuransi akan dibayarkan oleh Mandiri Inhealth selama risiko yang terjadi dalam masa asuransi dan bukan termasuk pengecualian Polis Asuransi.

3. Inhealth Endowment Regular

Produk asuransi jiwa kumpulan berjangka yang memberikan perlindungan apabila:

- Tertanggung mengalami risiko meninggal dunia pada masa asuransi.
- Nilai tunai apabila tertanggung mengundurkan diri dari asuransi sebelum masa asuransi berakhir.
- Tertanggung tetap hidup pada akhir tahun polis.

LIFE AND ACCIDENT INSURANCE [GRI 2-6]

1. Mandiri Inhealth Group Term Life

A Group Health Insurance product that provides daily inpatient allowance to the Insured according to the length of treatment, which is considered reasonable medically for a sickness or injury suffered by the Insured.

2. Mandiri Inhealth Group Personal Accident

A term group personal accident insurance product that provides protection if the Insured passed away due to an accident and suffers a disability during the insurance period, in the event of the following risks:

- Passing away due to an accident;
- Experiencing accidental disability; and
- Reimbursement of accidental medical expenses.

Insurance benefit payments will be paid by Mandiri Inhealth as long as the risk occurs during the insurance period and does not include the exclusion of Insurance Policy.

3. Regular Inhealth Endowment

Term group life insurance product that provides protection if:

- The insured experiences the risk of death during the insurance period.
- Cash value if the insured withdraws from insurance before the insurance period ends.
- The insured remains alive at the end of the policy year

Manfaat Asuransi yang diberikan atas Produk Asuransi Mandiri Inhealth Endowment sesuai dengan pilihan skema sebagai berikut:

I. Skema Reguler:

Pada skema Reguler, manfaat asuransi yang diberikan oleh Penanggung sebagai berikut:

- a. Santunan asuransi jiwa, apabila Tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi maka kepada Ahli Waris Yang ditunjuk akan dibayarkan 100% UP;
- b. Manfaat hidup, apabila Tertanggung tetap hidup di akhir masa asuransi maka akan dibayarkan manfaat asuransi sebesar 100% UP;
- c. Apabila Tertanggung mengundurkan diri sebelum masa asuransi berakhir maka akan dibayarkan Nilai Tunai yang terbentuk pada saat Tertanggung mengundurkan diri.

II. Skema Hybrid: Pada skema Hybrid, manfaat asuransi yang diberikan oleh Penanggung sebagai berikut:

- a. Santunan meninggal dunia, apabila Tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi maka kepada Ahli Waris Yang ditunjuk akan dibayarkan 100% UP ditambah nilai tunai yang terbentuk pada saat terjadinya risiko yang dipertanggung terjadi atas diri Tertanggung;
- b. Manfaat hidup, apabila Tertanggung tetap hidup di akhir masa asuransi maka akan dibayarkan manfaat asuransi sebesar 100% UP ditambah nilai tunai yang terbentuk pada akhir tahun Polis;
- c. Apabila Tertanggung mengundurkan diri sebelum masa asuransi berakhir maka akan dibayarkan Nilai Tunai yang terbentuk pada saat Tertanggung mengundurkan diri.

4. Inhealth Credit Life

Produk Asuransi Jiwa Berjangka dengan Uang Pertanggungan menurun yang memberikan perlindungan asuransi jiwa jika Tertanggung meninggal dunia karena sakit maupun kecelakaan. Asuransi Jiwa Kredit Kumpulan adalah jenis produk Group (asuransi jiwa kredit kumpulan) dimana Pemegang Polis sekaligus Penerima Benefit adalah Bank atau lembaga pembiayaan sebagai pemberi kredit.

Insurance benefits provided by Mandiri Inhealth Endowment Insurance Products are in accordance with the following scheme options:

I. Regular Scheme

In the Regular scheme, the insurance benefits provided by the Insurer are as follows:

- a. Life insurance compensation, if the Insured passed away during the insurance period, 100% UP will be paid to the designated Heir;
- b. Life benefit, if the Insured is still alive at the end of the insurance period, then the insurance benefit will be paid at 100% UP;
- c. If the Insured resigns before the insurance period ends, the Cash Value that was formed when the Insured resigned will be paid.

II. Hybrid Scheme: In the Hybrid scheme, the insurance benefits provided by the Insurer are as follows:

- a. Death compensation, if the Insured passed away during the insurance period, 100% UP will be paid to the designated Beneficiary plus the cash value formed when the insured risk occurs to the Insured;
- b. Life benefit, if the Insured remains alive at the end of the insurance period, the insurance benefit will be paid at 100% UP plus the cash value formed at the end of the policy year;
- c. If the Insured resigns before the insurance period ends, the Cash Value that was formed when the Insured resigned will be paid.

4. Inhealth Credit Life

Term Life Insurance product with reduced Sum Insured which provides life insurance protection if the Insured passed away due to illness or accident. Group Credit Life Insurance is a type of Group product (group credit life insurance) where the Policy Holder and Beneficiary are Banks or financing institutions as credit providers.

5. Inhealth Riders

Mandiri Inhealth juga menawarkan produk-produk Rider yang dapat melengkapi produk dasar yang telah atau akan dimiliki oleh perusahaan Anda. Produk-produk rider Mandiri Inhealth terdiri atas:

- **Mandiri Inhealth Rider Term Life**
Produk asuransi tambahan yang memberikan proteksi jiwa dengan memberikan uang pertanggungan apabila Tertanggung meninggal dunia akibat sakit/alami atau kecelakaan dalam masa asuransi.
- **Mandiri Inhealth Rider Hospital Cash Plan**
Produk asuransi tambahan yang memberikan santunan biaya perawatan atas diri Tertanggung apabila dirawat inap di Rumah Sakit dalam masa asuransi.
- **Mandiri Inhealth Rider PA A**
Produk asuransi tambahan yang memberikan proteksi jiwa dengan memberikan santunan apabila Tertanggung meninggal dunia akibat kecelakaan dalam masa asuransi.
- **Mandiri Inhealth Rider PA AB**
Produk asuransi tambahan yang memberikan perlindungan apabila Tertanggung mengalami risiko meninggal dunia atau mengalami kecacatan akibat kecelakaan dalam masa asuransi.
- **Mandiri Inhealth Rider PA ABD**
Produk asuransi tambahan yang memberikan perlindungan apabila Tertanggung mengalami risiko meninggal dunia akibat kecelakaan, mengalami kecacatan akibat kecelakaan atau penggantian biaya perawatan akibat kecelakaan dalam masa asuransi.
- **Mandiri Inhealth Rider TPD**
Produk asuransi tambahan yang memberikan proteksi jiwa dengan memberikan santunan cacat tetap total akibat sakit maupun kecelakaan dalam masa asuransi.

5. Inhealth Riders

Mandiri Inhealth also offers Rider products that can complement the basic products your Company has or will have. Mandiri Inhealth's rider products consist of:

- **Mandiri Inhealth Rider Term Life**
Additional Insurance Product that provides life protection by giving the sum insured if the Insured passed away due to illness/natural cause or accident during the period of insurance.
- **Mandiri Inhealth Rider Hospital Cash Plan**
Additional insurance product that provides compensation for the hospitalization cost should the Insured is being inpatient during the insurance period.
- **Mandiri Inhealth Rider PA A**
Additional insurance product that provides life protection by providing compensation if the Insured passed away due to an accident during the insurance period.
- **Mandiri Inhealth Rider PA AB**
Additional insurance product that provides protection if the insured is exposed to death risk or experiences disability due to accident that occurs within the insurance period.
- **Mandiri Inhealth Rider PA ABD**
Additional insurance product that provides protection if the Insured experiences the death risk due to an accident or if the Insured experiences a disability due to an accident or reimbursement of treatment costs due to an accident during the insurance period.
- **Mandiri Inhealth Rider TPD**
Additional Insurance Product that provides life protection by providing the total permanent disability benefits due to illness or accident within the insurance period.

6. Instividual

Mandiri Inhealth Instividual adalah Asuransi Individu yang di sediakan bagi Tertanggung Eksisting dengan berbagai pilihan perlindungan tambahan. Produk-produk Instividual terdiri atas:

- **Mandiri Inhealth Life Protection**
Produk asuransi yang memberikan manfaat asuransi kepada penerima manfaat. Manfaat yang didapat adalah jika Tertanggung meninggal dunia dalam masa Asuransi, maka akan dibayarkan sebesar 100% uang pertanggungan kepada penerima manfaat.
- **Mandiri Inhealth Accident Protection**
Produk asuransi yang memberikan manfaat asuransi kepada penerima manfaat yang ditunjuk atau Tertanggung, jika Tertanggung meninggal dunia karena kecelakaan atau mengalami kecacatan akibat kecelakaan dalam masa asuransi, maka penanggung akan membayarkan 100% uang pertanggungan kepada penerima manfaat dan seluruh biaya perawatan di rumah sakit akan diganti biaya medis maksimum 10% dari uang pertanggungan.
- **Mandiri Inhealth Hospital Cash Plan**
Produk asuransi yang memberikan manfaat kepada Tertanggung apabila Tertanggung menjalani rawat inap di Rumah Sakit rekanan BPJS Kesehatan atau Rumah Sakit rekanan Mandiri Inhealth. Manfaatnya berupa Santunan Harian Rawat Inap, Santunan Harian di ICU atau sejenisnya dan Biaya Operasi per kasus.

6. Instividual

Mandiri Inhealth Instividual is an Individual Insurance that is provided for the Existing Policyholder with various additional protection options. Instividual products consist of:

- **Mandiri Inhealth Life Protection**
An insurance product that provides insurance benefits to beneficiaries. The benefit obtained is that if the insured passed away during the insurance period, 100% of the sum insured will be paid to the beneficiary.
- **Mandiri Inhealth Accident Protection**
An insurance product that provides insurance benefits to the designated beneficiary or the insured, if the insured passed away due to an accident or suffers a disability due to an accident during the insurance period, the insurer will pay 100% of the sum insured to the beneficiary and all costs of hospitalization will be reimbursed at maximum of 10% of the sum insured.
- **Mandiri Inhealth Hospital Cash Plan**
An insurance product that provides benefits to the Insured if the Insured undergoes hospitalization at a BPJS Kesehatan partner hospital or Mandiri Inhealth partner hospital. Benefits in the form of Compensation Daily Hospitalization, Daily Benefits in the ICU or the likes, and Operational Costs per case.

Membangun Budaya Keberlanjutan [OJK F.1]

Building A Culture of Sustainability [OJK F.1]

Memahami pentingnya membangun budaya keberlanjutan, Mandiri Inhealth menerapkan budaya keberlanjutan secara berkesinambungan, sesuai visi dan misi keberlanjutan Mandiri Inhealth serta selaras dengan internalisasi *core values* AKHLAK kepada seluruh Insan Perusahaan.

Sebagai anak perusahaan IFG Life yang merupakan anggota Grup IFG, BUMN holding asuransi, penjaminan, dan investasi serta sebagai bagian dari Grup Bank Mandiri yang merupakan salah satu Bank BUMN dengan skala terbesar di Indonesia, Mandiri Inhealth berpartisipasi aktif dalam sinergitas di antara Grup BUMN dalam mengimplementasikan *core values* AKHLAK, dengan nilai nilai inti berupa Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Sesuai visi untuk hadir sebagai pilihan utama dan terpercaya dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia, Mandiri Inhealth mendorong peningkatan pencapaian kinerja keberlanjutan melalui praktik internalisasi *core values* AKHLAK. Hal tersebut antara lain diterapkan melalui keberadaan Tim Internalisasi Budaya pada masing-masing Direktorat Perseroan, dengan kegiatan internalisasi budaya diadakan secara berkala yaitu pada setiap pekan.

Selama periode tahun 2024, Mandiri Inhealth telah berupaya membangun budaya keberlanjutan di lingkungan Perusahaan melalui:

1. Menerapkan *Green Business Mindset*;
2. Mengoptimalkan seluruh *business process* di Mandiri Inhealth secara digital untuk mengukung efisiensi Perusahaan;
3. Memperkuat produk *eksisting* agar dapat *sustain* di tahun-tahun mendatang; dan
4. Melakukan penetrasi ke produk individu dan *non-health*.

Understanding the significance of fostering a culture of sustainability, Mandiri Inhealth continuously implements sustainability culture in alignment with its vision and mission and carries out internalization of the AKHLAK core values among all Company personnel.

As a subsidiary of IFG Life which is a member of the IFG Group, a state-owned insurance, guarantee and investment holding company and as part of the Bank Mandiri Group which is one of the largest state-owned banks in Indonesia, Mandiri Inhealth actively participates in synergy between state-owned banks in implementing the AKHLAK core values, with core values of Trustworthy, Competent, Harmonious, Loyal, Adaptive, and Collaborative.

In line with its vision to be the first and most trusted choice in the commercial health insurance industry in Indonesia, Mandiri Inhealth encourages increased achievement of sustainability performance by internalizing AKHLAK core values. This is implemented, among others, by establishing a Cultural Internalization Team in each of the Company's Directorate, with cultural internalization activities held weekly.

In 2024, Mandiri Inhealth strove to build a culture of sustainability in the Company's environment through:

1. Implementing a Green Business Mindset;
2. Optimizing all business processes at Mandiri Inhealth digitally to promote Company efficiency;
3. Strengthening existing products so that they can be sustainable in the coming years; and
4. Penetrating individual and non-health products.

Pendekatan atau Prinsip Pencegahan

Approaches or Principles Of Prevention

Untuk dapat meraih pertumbuhan yang berkelanjutan, Mandiri Inhealth berkomitmen menjalankan pengelolaan bisnis yang sehat dan berintegritas. Komitmen tersebut diwujudkan melalui penunjukan auditor eksternal, dan Divisi Audit Internal yang secara berkala menjalankan fungsinya melakukan kajian terhadap penerapan pengendalian internal. Hal ini dilaksanakan untuk menghadirkan pertimbangan terkait penelaahan pengendalian internal Perusahaan serta untuk pemerolehan saran-saran perbaikan. Penerapan pengendalian internal Mandiri Inhealth merupakan salah satu pendekatan prinsip pencegahan dari berbagai risiko dalam menjalankan kegiatan operasional, sesuai rencana bisnis yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan hal itu, Perusahaan juga telah menerapkan *corporate risk profile* dan *key risk indicator* pada kegiatan bisnisnya. *Corporate risk profile* dan *key risk indicator* menjadi alat ukur efektivitas terhadap mitigasi yang dilakukan. Perusahaan juga secara berkala melakukan *monitoring* pelaksanaan rencana mitigasi setiap triwulan yang hasilnya dilaporkan dalam laporan profil risiko terintegrasi sesuai regulasi yang berlaku. Berdasarkan pengukuran profil risiko pada kuartal IV tahun 2024, peringkat risiko Perseroan tercatat stabil berada pada tingkat risiko 2 (**Low To Moderate**), yang mencerminkan kondisi Perusahaan secara umum Sehat sehingga dinilai mampu menghadapi pengaruh negatif yang signifikan dari perubahan kondisi bisnis dan faktor eksternal lain.

To achieve sustainable growth, Mandiri Inhealth is committed to implementing a business management approach grounded in health and integrity. This commitment is realized through the appointment of external auditors and the Internal Audit Division, which periodically reviews the implementation of internal controls. These reviews are conducted to assess the effectiveness of the Company's internal controls and to provide recommendations for improvement. Implementing internal controls is a key strategy for preventing various risks associated with operational activities, in accordance with the established business plan.

To support this effort, the Company has implemented a corporate risk profile and key risk indicators for its business activities. These serve to measure the effectiveness of risk mitigation efforts. The Company also monitors the implementation of its mitigation plans quarterly, with results reported in an integrated risk profile report, in line with applicable regulations. Based on the measurement of the risk profile in the fourth quarter of 2024, the Company's risk rating was recorded as stable at risk level 2 (**Low To Moderate**), which reflects the Company's generally Healthy condition so that it is considered capable of facing significant negative impacts from changes in business conditions and other external factors.

Inisiatif Eksternal

External Initiatives

Untuk mempertahankan posisinya, Mandiri Inhealth berupaya untuk meningkatkan standar mutu dan layanan, yang dibuktikan dengan menghadirkan produk-produk asuransi yang kompetitif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Upaya ini membawa dampak positif berupa penghargaan dan sertifikasi yang diperoleh secara eksternal, sebagai indikator sekaligus wujud pengakuan terhadap standar mutu dan layanan yang dihadirkan.

To maintain its position, Mandiri Inhealth strives to improve its quality and service standards, which is reflected in the development of competitive insurance products that comply with applicable regulations. This has resulted in positive results in the form of awards and certifications from external organizations, which serve as indicators and recognition of the high-quality standards and services it provides.

Sejumlah penghargaan dan sertifikasi yang diperoleh Mandiri Inhealth pada 2024 adalah sebagai berikut:

Awards and certifications obtained by Mandiri Inhealth in 2024 are as follows:

SERTIFIKASI

CERTIFICATIONS

No	Sertifikasi	Penyelenggara	Masa Berlaku
1	Sertifikasi ISO 27001:2022 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi / ISO 27001:2022 Certification for Information Security Management Systems	Komite Akreditasi Nasional (KAN) / National Accreditation Committee (KAN)	30 November 2022 - 29 November 2024 / November 30, 2022 - November 29, 2024
2	Sertifikasi ISO 37001:2016 terkait Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) / ISO 37001:2016 certification related to Anti-Bribery Management System (ABMS)	PT TÜV NORD Indonesia	04 Desember 2023 - 03 Desember 2026 / December 4, 2023 – December 3, 2026
3	Rating peringkat idAA (Double A; Stable Outlook) / idAA Rating (Double A; Stable Outlook)	PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo)	19 Februari 2024 - 1 Februari 2025 / February 19, 2024 - February 1, 2025



PENGHARGAAN AWARDS



Indonesia Excellence Good Corporate Governance Awards 2024

Warta Ekonomi

05 Maret 2024
March 05, 2024



The Best of The Best Life Insurance Company 2024

Infobank

25 Juli 2024
July 25, 2024



Best Leader For Strengthening Business Development to Improve Service Quality

Warta Ekonomi

16 Mei 2024
May 16, 2024



The Excellent Performance Life Insurance Company (Gross Premium Rp1 Trillion to Rp5 Trillion)

Infobank

26 Juli 2024
July 26, 2024



500 Most Outstanding Women 2024 in Financial Sector & State Owned Enterprise - Infobank

Infobank

01 Juni 2024
June 01, 2024



The Best Performance Life Insurance Company (Gross Premium Rp1 Trillion to <Rp5 Trillion)

Infobank

26 Juli 2024
July 26, 2024



Best Social Reputation in BUMN Brand Equity Awards 2024

The Economics

20 Juni 2024
June 20, 2024



The Excellence Performance Life Insurance Company in 10 Consecutive Years (2014-2023) oleh Infobank

Infobank

26 Juli 2024
July 26, 2024



ASEAN Risk Awards 2024

Enterprise Risk Management
Academy (ERMA)

05 Juli 2024
July 05, 2024



The Best of The Best - State Owned Enterprise Subsidiary 2024

The Asian Post

03 Oktober 2024
October 03, 2024



Life Insurance Market Leaders Awards 2024

Media Asuransi

30 Juli 2024
July 30, 2024



Life Insurance Category With Premium Gross Rp1 Trillion to <Rp5 Trillion

The Finance

22 Oktober 2024
June 20, 2024



Public Expose Mandiri Amal Insani - Kolaborasi Anak Perusahaan

Mandiri Amal Insani (MAI)

16 Agustus 2024
August 16, 2024



Best CFO Category Life Insurance

The Finance

22 Oktober 2024
October 22, 2024

Rantai Pasokan [GRI 2-28][OJK C.5] Supply Chain [GRI 2-28][OJK C.5]

Dalam rangka mendukung kesejahteraan masyarakat di sekitar wilayah operasional Perusahaan, Mandiri Inhealth menjalin kerja sama dengan pemasok/vendor. Dalam menjalankan kerja sama dengan para pemasok, Perusahaan menetapkan mekanisme proses pengadaan barang maupun jasa secara transparan dan wajar sesuai peraturan yang berlaku. Hal ini sebagai bagian dari penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik. Kerja sama tersebut dilakukan di antaranya dengan provider rumah sakit, klinik laboratorium, puskesmas, serta penyedia jasa layanan kesehatan lain, yang dilakukan untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari.

To support the welfare of the community surrounding its operational areas, Mandiri Inhealth collaborates with various suppliers/vendors. In collaborating with the suppliers, the Company upholds a transparent and fair procurement process for goods and services in accordance with applicable regulations. This is part of Good Corporate Governance implementation. This collaboration is carried out with hospital providers, laboratory clinics, public health centers, and other health service providers, which are carried out to support daily operational activities.

Keanggotaan Organisasi dan Asosiasi [GRI 2-29][OJK E.4] Membership of Organizations and Associations [GRI 2-29][OJK E.4]

Sebagai upaya menghadirkan peran aktif di tengah industri asuransi di Indonesia secara konsisten, Mandiri Inhealth tergabung dan berpartisipasi pada sejumlah organisasi dan asosiasi. Pada periode laporan, keanggotaan Mandiri Inhealth di dalam organisasi dan asosiasi industri adalah sebagai berikut:

To consistently plays an active role in the insurance industry in Indonesia, Mandiri Inhealth is affiliated with and participates in several organizations and associations. During the reporting period, Mandiri Inhealth's memberships in various industry organizations and associations were as follows:

Nama Asosiasi/Organisasi / Name of Association/Organization	Ruang Lingkup Asosiasi/Organisasi / Scope of Association/Organization	Posisi Mandiri Inhealth / Mandiri Inhealth Position
Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) / Indonesian Life Insurance Association (AAJI)	Asuransi Jiwa / Life Insurance	Anggota / Member
Kamar Dagang dan Industri (Kadin) / Chamber of Commerce and Industry (Kadin)	Perdagangan dan Industri / Trade and Industry	Anggota / Member
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan / Alternative Institutions for Settlement of Financial Services Sector Disputes	Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan / Financial Services Sector Dispute Resolution	Anggota / Member

Perubahan Signifikan Pada Organisasi Perusahaan

[OJK C.6]

Significant Changes In The Company Organization [OJK C.6]

Pada 2024, terdapat perubahan pada organisasi Perseroan, yaitu pengurangan kantor operasional dan kantor layanan, dari 38 menjadi 34. Pengungkapan atas hal tersebut dapat dilihat pada Wilayah Operasional Jaringan. Selain itu pada tanggal 26 Juni 2024 terjadi perubahan komposisi pemegang saham PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia (Mandiri Inhealth), yaitu PT Asuransi Jiwa IFG 80% dan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 20%.

In 2024, there was a change in the Company's organization, namely the reduction of operational offices and service offices, from 38 to 34. Disclosure of this can be seen in the Network Operational Area. In addition, on June 26, 2024, there was a change in the composition of shareholders of PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia (Mandiri Inhealth), namely PT Asuransi Jiwa IFG 80% and PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 20%.

Keterlibatan Pemangku Kepentingan [OJK E.4]

Stakeholder Engagement [OJK E.4]

Untuk menjaga keberlanjutan usaha, Mandiri Inhealth telah memetakan pelibatan para pemangku kepentingan yang memiliki dampak signifikan terhadap bisnis Perusahaan. Berikut rincian metode pelibatan, frekuensi, serta topik pembahasan sebagai berikut:

To maintain business sustainability, Mandiri Inhealth has mapped out the engagement of stakeholders who have a significant impact on the Company's business. The following are details of the involvement methods, frequencies, and discussion topics:

Keterlibatan Pemangku Kepentingan / Stakeholder Engagement

Pemangku Kepentingan / Stakeholders	Metode Pelibatan / Engagement Method	Frekuensi / Frequency	Topik Pembahasan / Discussion Topics
Pemegang Saham / Shareholders	RUPS Tahunan / Annual GMS	Satu kali dalam satu tahun / Once a year	Pencapaian Kinerja / Performance Achievement
	RUPS Luar Biasa / Extraordinary GMS	Saat diperlukan / As necessary	
Pelanggan/Nasabah / Customer/Consumer	Survei Kepuasan / Satisfaction Survey	Satu kali dalam satu tahun / Once a year	Tingkat Kepuasan Pelanggan / Customer Satisfaction Level
Mitra Kerja/Pemasok / Partners/Suppliers	Kontrak Kerja / Work Contract	Sesuai kebutuhan / As necessary	Pengadaan Barang/Jasa / Procurement of Goods/Services
Pegawai / Employees	Survei Kepuasan Pegawai / Employee Satisfaction Survey	Satu kali dalam satu tahun / Once a year	Tingkat Kepuasan Pegawai / Employee Satisfaction Level
Lembaga Swadaya Masyarakat / Non-Governmental Organization	Kerja sama dalam pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TJSL/CSR) / Collaboration in carrying out Corporate Social Responsibility (CSR) programs	Secara berkala / Periodically	Strategi pengelolaan CSR untuk meningkatkan reputasi Mandiri Inhealth / CSR management strategy to enhance Mandiri Inhealth's reputation
Media	- Press release - Press conference	Saat diperlukan / As necessary	Informasi kinerja, produk dan program Mandiri Inhealth yang disampaikan ke publik / Information on the performance, products, and programs of Mandiri Inhealth to the public



PENJELASAN DIREKSI

STATEMENT OF THE BOARD OF DIRECTORS



Penjelasan Direksi

Statement of the Board of Directors



RAHMAT SYUKRI

Plt. Direktur Utama

Acting President Director



Pemegang Saham dan Para Pemangku Kepentingan terhormat, Respected Shareholders and Stakeholders,

Bersama ini kami mengucapkan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya, Mandiri Inhealth dapat menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam kegiatan operasionalnya secara konsisten. Perseroan berkomitmen mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan sebagai upaya pemenuhan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL).

Sebagai wujud nyata dari pelaksanaan komitmen tersebut, Mandiri Inhealth menerapkan *green business mindset* sebagai landasan dalam menjalankan operasional dan pengambilan keputusan strategis. Hal ini tercermin dari komitmen Mandiri Inhealth untuk mendukung program pemerintah dalam mewujudkan *Net Zero Emission* pada tahun 2060. Mandiri Inhealth secara aktif mengintegrasikan prinsip keberlanjutan dalam berbagai inisiatif, seperti efisiensi energi, pengurangan emisi karbon, penggunaan bahan ramah lingkungan, serta pelestarian lingkungan di sekitar wilayah operasional. Tujuan utama upaya tersebut adalah menciptakan lingkungan yang sehat sekaligus memastikan keberlangsungan bumi yang hijau untuk generasi mendatang.

Tidak hanya berfokus pada aspek lingkungan, *green business mindset* juga diwujudkan dalam kontribusi sosial Mandiri Inhealth. Berbagai program pemberdayaan masyarakat dan kolaborasi dengan para

All praise to God Almighty for His grace, which has enabled Mandiri Inhealth to consistently implement sustainability principles throughout its operations. The Company remains committed to prioritizing economic, social, and environmental aspects as part of its commitment to fulfilling Social and Environmental Responsibility (TJSL).

As a concrete demonstration of its commitment, Mandiri Inhealth embraces a green business mindset as the foundation for its operations and strategic decision-making. This commitment aligns with the government's initiative to achieve Net Zero Emissions by 2060. Mandiri Inhealth actively incorporates sustainability principles across various initiatives, including energy efficiency, carbon emission reduction, the use of environmentally friendly materials, and the preservation of the local environment surrounding its operations. The primary goal of these efforts is to foster a healthy environment while ensuring a sustainable future for generations to come.

In addition to its environmental focus, Mandiri Inhealth's green business mindset is also reflected in its social contributions. The company implements various community empowerment programs

pemangku kepentingan dijalankan untuk menciptakan nilai bersama (*shared value*), memperkuat ketahanan sosial, dan mendukung pembangunan berkelanjutan di sekitar wilayah operasional Mandiri Inhealth.

Perseroan telah berupaya untuk menjalankan kinerja keberlanjutan sesuai rencana yang telah ditetapkan demi mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman, serta menjalankan bisnis yang berkelanjutan. Melalui Laporan Keberlanjutan ini, kami ingin menyampaikan kinerja keberlanjutan yang dijalankan Perseroan, yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

KEBIJAKAN MERESPONS KEBERLANJUTAN

[GRI 203-1]

Mandiri Inhealth berkomitmen kuat untuk melakukan pemenuhan tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK/03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Dukungan Perseroan terhadap pelaksanaan keuangan berkelanjutan selaras dengan tekad Perseroan untuk menjalankan usaha dengan mengedepankan keseimbangan ekonomi (*profit*), sosial (*people*), dan lingkungan hidup (*planet*).

Mandiri Inhealth secara berkala menyusun Rencana Keuangan Aksi Berkelanjutan (RKAB) untuk periode 3 (tiga tahun) sebagai upaya untuk mengatur pelaksanaan kinerja operasional dan kinerja keberlanjutan Perseroan. Penyusunan RKAB diyakini dapat mendukung upaya Perseroan dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan dengan menyelaraskan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan, serta mendorong investasi berkelanjutan dan pembiayaan yang ramah lingkungan. Untuk itu, dalam kegiatan operasionalnya, Perseroan menerapkan keuangan berkelanjutan di berbagai aspek bisnis, sehingga Perseroan dapat mewujudkan pembangunan berkelanjutan sesuai visi dan misi Perseroan.

STRATEGI MERESPONS KEBERLANJUTAN

Untuk mendukung penerapan kinerja keberlanjutan, Perusahaan secara konsisten memantapkan strategi keberlanjutan yang mengacu pada rencana bisnis, sebagai upaya dalam menghadirkan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan. Sebagai *market leader* pada industri asuransi kesehatan kumpulan, Perseroan terus meningkatkan kinerja operasional dan keuangan guna memperkuat *market share* dan perbaikan proses bisnis.

and collaborates with stakeholders to create shared value, bolster social resilience, and support sustainable development in the areas where it operates.

Mandiri Inhealth strives to implement sustainability performance according to the established plans, aiming to mitigate environmental impacts, ensure a safe and comfortable setting, and conduct a sustainable business. Through this Sustainability Report, we would like to present the Company's sustainability performance in the areas of economy, society, and the environment.

POLICY ON SUSTAINABILITY

[GRI 203-1]

Mandiri Inhealth is firmly committed to fulfilling its social and environmental responsibilities as outlined in the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK/03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. The Company's support to sustainable finance reflects its commitment to balancing the economic (*profit*), social (*people*), and environmental (*planet*) aspects.

Periodically, Mandiri Inhealth develops a Sustainable Action Financial Plan (RKAB) covering a three-year period to guide the implementation of our operational and sustainability objectives. The preparation of the RKAB is believed to be able to support the Company's efforts in realizing sustainable development by aligning economic, social, and environmental aspects, as well as encouraging sustainable investment and environmentally friendly financing. Therefore, in its operational activities, the Company implements sustainable finance in various aspects of the business, so that the Company can realize sustainable development in accordance with the Company's vision and mission.

SUSTAINABILITY STRATEGY

To support the implementation of its sustainability performance, the Company consistently establishes sustainability strategies that refer to its business plans, in an effort to deliver added value for all stakeholders. As a market leader in the group health insurance sector, the Company continues to improve its operational and financial performance to strengthen market share and optimize business processes.

Kami bersyukur, strategi-strategi yang dijalankan Perseroan pada tahun 2024 dapat berdampak positif bagi kinerja keberlanjutan Perseroan. Strategi-strategi tersebut antara lain menerapkan *Green Business Mindset*; mengoptimalisasi seluruh *business process* di Mandiri Inhealth secara digital untuk mengusung efisiensi Perusahaan; memperkuat produk eksisting agar dapat *sustain* di tahun-tahun mendatang; serta melakukan penetrasi ke produk individu dan *non-health*.

Secara umum tahun 2024 perusahaan asuransi dihadapkan dengan beragam tantangan akibat dampak dari gejolak ekonomi global dan nasional, salah satunya adalah inflasi medis. Sejak pandemi Covid-19, peningkatan biaya kesehatan global menjadi isu yang tidak dapat diabaikan. Pada 2024 inflasi medis mencapai 13,6%. Tingginya inflasi medis ini memicu biaya rumah sakit, khususnya di Indonesia sebesar 10-14% per tahunnya.

Dalam menyikapi tantangan tersebut, Mandiri Inhealth telah merancang dan merealisasikan serangkaian inisiatif untuk memastikan kesehatan dan keberlanjutan bisnis. Mandiri Inhealth berfokus pada pengembangan produk asuransi kesehatan, melakukan penguatan pengelolaan internal, serta bekerja sama dengan perusahaan asuransi lainnya.

Untuk memperkuat posisinya sebagai *market leader* di sektor asuransi serta memastikan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, Mandiri Inhealth melakukan penetrasi pada pasar individu melalui *channel* digital dan koasuransi dengan mitra bisnis. Dengan strategi dan inisiatif yang telah direncanakan, Mandiri Inhealth terus melakukan penyesuaian-penyesuaian dan meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi pegawai.

PENCAPAIAN KINERJA KEBERLANJUTAN

Kinerja Ekonomi

Kinerja operasional Perseroan menerapkan prinsip berkelanjutan untuk menciptakan nilai ekonomi, sosial, dan ekologis. Perseroan berupaya untuk menjaga performa kinerja keuangan. Dengan kinerja keuangan yang sehat, Perseroan dapat menjaga keberlanjutan ekonomi sehingga kinerja bisnis Perseroan bisa berjalan stabil.

Dalam perjalanan bisnisnya, pada tahun 2024 Mandiri Inhealth diakuisisi oleh PT Asuransi Jiwa IFG (IFG Life). Dengan akuisisi tersebut, Perseroan berupaya untuk meraih

We are pleased that the strategies implemented in 2024 positively impacted the Company's sustainability performance. These strategies include implementing a Green Business Mindset, optimizing all business processes at Mandiri Inhealth digitally to promote the Company's efficiency, strengthening existing products to ensure that they can be sustainable in the coming years, and penetrating individual and non-health products.

In general, insurance companies faced various challenges in 2024, due to the impact of global and national economic turmoil, including medical inflation. Since the Covid-19 pandemic, the increase in global health costs has become an issue that cannot be ignored. In 2024, medical inflation reached 13.6%. This high medical inflation triggers hospital costs, especially in Indonesia, by 10-14% per year.

In responding to these challenges, Mandiri Inhealth has designed and implemented a series of initiatives to ensure business health and sustainability. Mandiri Inhealth focuses on developing health insurance products, strengthening internal management, and collaborating with other insurance companies.

To strengthen its position as a market leader in the insurance sector and ensure sustainable business growth, Mandiri Inhealth is penetrating the individual market through digital channels and co-insurance with business partners. With the strategies and initiatives that have been planned, Mandiri Inhealth continues to make adjustments and improve human resource capabilities by improving employee competency.

SUSTAINABILITY PERFORMANCE ACHIEVEMENTS

Economic Performance

The Company's operational performance is grounded in sustainable principles, aiming to create economic, social, and ecological values. The Company strives to maintain its financial performance. With a positive financial performance, the Company will maintain its economic stability, enabling stable business operations.

In its business operations, Mandiri Inhealth was acquired by PT Asuransi Jiwa IFG (IFG Life) in 2024. With this acquisition, the Company strives to foster sustainable business growth

pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan melalui penyediaan produk dan layanan asuransi jiwa dan kesehatan yang komprehensif.

Di tengah tantangan perolehan laba, sepanjang tahun 2024 Perseroan berhasil meraih pendapatan premi netto Rp4,68 triliun, meningkat 31,18% dibanding tahun 2023 yang sejumlah Rp2,71 triliun. Sementara itu total aset pada 2024 mencapai Rp3,61 triliun, meningkat 27,85% dari tahun 2023 yang sejumlah Rp2,82 triliun.

Kinerja Lingkungan

Perubahan iklim menjadi isu keberlanjutan yang menjadi perhatian dunia, termasuk Indonesia. Isu tersebut memiliki dampak kerusakan lingkungan yang kian masif yang dapat mengancam makhluk hidup. Berangkat dari kondisi tersebut, Mandiri Inhealth berkomitmen untuk melakukan pelestarian lingkungan dalam kegiatan bisnisnya. Perseroan melakukan upaya-upaya efisiensi konsumsi energi. Pada tahun 2024 penggunaan BBM mencapai Rp870 miliar, menurun dibandingkan tahun 2023 yang sebesar Rp905 miliar.

Program pelestarian lingkungan juga dilakukan Perseroan melalui penanaman pohon mangrove bersama perusahaan asuransi lainnya dalam kegiatan bertajuk Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) Peduli Bumi. Pada kegiatan tersebut kami melakukan penanaman mangrove sebanyak kurang lebih 2.000 bibit. Kegiatan ini menjadi simbol penerapan praktik ESG industri asuransi jiwa di Indonesia.

Kinerja Sosial

Perseroan memperkuat langkahnya untuk memberikan dampak positif kepada masyarakat luas. Dalam mewujudkan kinerja sosial Perseroan melakukan berbagai kegiatan TJSL, antara lain memberikan donasi dan literasi keuangan kepada anak yatim, menyelenggarakan khitanan massal, memberikan dukungan tempat sampah untuk sekolah, dan memberikan bantuan kepada masyarakat Flores Timur, NTT yang terdampak letusan Gunung Lewotobi Laki-laki.

Pada 2024 Perseroan mengeluarkan biaya TJSL sebesar Rp357,26 juta, meningkat dari tahun 2023 yang sejumlah Rp113,27 juta. Perseroan berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja sosial/program CSR agar dapat memberikan manfaat positif kepada masyarakat.

by offering a comprehensive range of life and health insurance products and services.

Amidst the challenges in gaining profit in 2024, the Company successfully achieved revenues of net premium of Rp4.68 trillion, an increase of 31.18% compared to 2023 at Rp2.71 trillion. Meanwhile, total assets in 2024 reached Rp3.61 trillion, an increase of 27.85% from 2023 at Rp2.82 trillion.

Environmental Performance

Climate change remains a sustainability issue of global concern, including Indonesia, with an increasingly massive impact on the environment. In light of this, Mandiri Inhealth is committed to preserving the environment through its business activities. To that end, the Company made efforts to increase energy consumption efficiency. In 2024, fuel consumption reached Rp870 billion, down from Rp905 billion in 2023.

The Company also carries out environmental conservation programs through mangrove tree planting, in collaboration with other insurance companies, in an activity entitled the Indonesian Life Insurance Association (AAJI) Cares for the Earth. In this activity, we planted approximately 2,000 mangrove seedlings. This activity is a symbol of the implementation of ESG practices in the life insurance industry in Indonesia.

Social Performance

The Company strengthens its efforts to make a positive impact on the larger community. To realize its social performance, the Company held various TJSL activities, including providing donations and financial literacy to orphans, organizing mass circumcisions, providing trash bin support for schools, and providing assistance to the people of East Flores, NTT who were affected by the eruption of Mount Lewotobi Laki-laki.

In 2024, the Company spent TJSL costs of Rp357.26 million, an increase from 2023 which amounted to Rp113.27 million. The Company is committed to continuing to improve social performance/CSR programs in order to provide positive benefits to the community.

PRESTASI PERSEROAN

Komitmen Perseroan menjalankan kinerja keberlanjutan mendatangkan pencapaian-pencapaian. Pada tahun 2024 Perseroan berhasil meraih Top Agent Awards (TAA) AAJI. Prestasi ini menjadi bukti nyata dari dedikasi tim Mandiri Inhealth dalam menjaga dan melayani kebutuhan asuransi masyarakat.

Perseroan juga berhasil meraih penghargaan *"Indonesia Excellence Good Corporate Governance Ethics in Strengthening Healthcare Service Innovation and Expansion"* kategori Life Insurance. Prestasi ini membuktikan komitmen kuat Perseroan dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam kegiatan bisnisnya.

APRESIASI

Direksi mengapresiasi seluruh Insan Perseroan yang telah berupaya untuk mendukung pelaksanaan kinerja keberlanjutan sehingga dapat mendorong terwujudnya pembangunan berkelanjutan yang memberikan dampak positif bagi makhluk hidup. Tidak lupa kami juga berterima kasih kepada pemegang saham yang telah memberikan kepercayaannya kepada kami, sehingga kami dapat memberikan manfaat bagi para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada masyarakat dan mitra kerja yang senantiasa mendukung dan bekerja sama dengan kami. Bagi kami, dukungan, kepercayaan, dan kerja sama menjadi modal yang sangat penting dalam perjalanan bisnis kami. Kami berharap dengan semangat yang sama kita semua dapat terus bersinergi mewujudkan pembangunan berkelanjutan demi kehidupan yang lebih baik di masa mendatang.

COMPANY ACHIEVEMENTS

The Company's commitment to sustainable performance has culminated in achievements. In 2024, the Company proudly received the AAJI Top Agent Awards (TAA), exemplifying the dedication of the Mandiri Inhealth team in meeting and serving the insurance needs of the community.

The Company received the *"Indonesia Excellence Good Corporate Governance Ethics in Strengthening Healthcare Service Innovation and Expansion"* award in the Life Insurance category. This achievement demonstrates the Company's strong commitment to implementing Good Corporate Governance (GCG) principles in its business activities.

APPRECIATION

The Board of Directors expresses sincere appreciation to all Company personnel for their efforts in advancing the sustainability initiatives, thereby contributing to positive environmental and social outcomes. We also extend our gratitude to our shareholders for their trust, which empowers us to deliver value to both shareholders and other stakeholders.

We acknowledge the continuous support of the community and our business partners, recognizing that trust and collaboration are crucial components of our business journey. We hope that, together, we can all continue to work to realize sustainable development for a better life in the future.

Jakarta, 28 April 2025 / Jakarta, April 28, 2024

Atas nama Direksi PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia,

On behalf of the Board of Directors of PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia,



Rahmat Syukri

Plt. Direktur Utama

Acting President Director



Halaman ini sengaja dikosongkan

This page is intentionally left blank



TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

ABOUT THE SUSTAINABILITY REPORT



Tentang Laporan Keberlanjutan [GRI 2-3, 2-4]

About the Sustainability Report [GRI 2-3, 2-4]



Laporan Keberlanjutan Mandiri Inhealth diterbitkan sebagai wujud nyata dari pelaksanaan prinsip transparansi yang merupakan bagian dari prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance* (GCG). Dengan demikian, Laporan ini merupakan bentuk pemenuhan komitmen keterbukaan informasi kepada para pemegang saham dan seluruh pemangku kepentingan mengenai kinerja keberlanjutan yang mencakup aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) atau *Environmental, Social, and Governance* (ESG) yang dijalankan oleh Perusahaan untuk periode pelaporan 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2024.

The Sustainability Report of Mandiri Inhealth is published as a concrete manifestation of the implementation of the transparency principle. It is part of the of Good Corporate Governance (GCG) principles. Furthermore, this Report also serves to fulfill the Company's commitment to information disclosure to shareholders and all stakeholders. It covers the Environmental, Social, and Governance (ESG) aspects of the Company's operations for the reporting period from January 1 to December 31, 2024.

Laporan Keberlanjutan ini merupakan laporan ke-5 yang diterbitkan oleh Perusahaan. **[GRI 2-3]** Laporan ini diterbitkan bersamaan dengan Laporan Tahunan. Laporan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya Perusahaan dalam menjaga kualitas praktik tata kelola perusahaan sesuai prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), selaras dengan pelaporan pengelolaan keuangan berkelanjutan.

Untuk memudahkan para pemangku kepentingan mengakses Laporan ini sekaligus meningkatkan keterbacaan informasi, laporan ini disajikan dalam 2 (dua) bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan Inggris. Data-data kuantitatif dalam laporan ini diungkapkan melalui perbandingan, sekurang-kurangnya selama 3 (tiga) tahun terakhir, sebagai sarana yang dapat dimanfaatkan oleh pembaca untuk menganalisis tren kinerja Mandiri Inhealth. Pada Laporan ini tidak terdapat penyajian kembali atau *restatement* dari data keuangan yang disajikan pada laporan ini. **[GRI 2-4]**

PENETAPAN DAN PERIODE LAPORAN

[GRI 2-3]

Penyusunan Laporan Keberlanjutan didasari oleh standar pelaporan POJK 51/2017 dan Panduan Pelaporan Keberlanjutan oleh *Global Reporting Initiative (GRI Standards)* 2021. Perusahaan menggunakan kedua standar tersebut guna meningkatkan kualitas pelaporan, sehingga penyusunan dan penyajian informasi pada laporan ini disesuaikan dengan standar yang berlaku, baik pada lingkup nasional maupun global.

Perusahaan melibatkan para pemangku kepentingan dalam menentukan topik material, dengan mempertimbangkan konteks keberlanjutan, aspek materialitas, serta kelengkapan data yang relevan. Proses penentuan topik material dilakukan berdasarkan sejumlah tahapan, yaitu identifikasi topik material, penentuan prioritas terhadap topik keberlanjutan, hingga proses validasi atas data-data yang digunakan. Laporan ini juga melibatkan para pemangku kepentingan sebagai pembaca laporan, salah satunya melalui adanya lembar umpan balik, sebagai mekanisme pelibatan yang memungkinkan Perusahaan melakukan penyempurnaan kualitas pelaporan pada tahun mendatang. Pada tahun 2024 tidak terdapat tanggapan dari pemangku kepentingan setelah diterbitkannya Laporan Keberlanjutan Tahun 2023. **[OJK G.3]**

This Sustainability Report is the fifth report published by the Company. **[GRI 2-3]** This report is published simultaneously with the Annual Report and an inseparable part of the Company's efforts to maintain the quality of good corporate governance practices in accordance with the principles of Good Corporate Governance (GCG), in line with sustainable financial management reporting.

To enhance accessibility for stakeholders and improve the readability of this Report, it is presented bilingually in Indonesian and English. The quantitative data is disclosed through comparisons spanning at least the last 3 (three) years, allowing readers to analyze the performance trends of Mandiri Inhealth. There are no restatements of the financial data presented in this report. **[GRI 2-4]**

DETERMINATION AND REPORTING PERIOD

[GRI 2-3]

The preparation of the Sustainability Report adheres to the reporting standards of POJK 51/2017 and the Sustainability Reporting Guidelines by the 2021 Global Reporting Initiative (GRI Standards). The Company uses both standards to improve the quality of reporting, ensuring the preparation and presentation of information in this report follow the applicable national and global standards.

The Company involves stakeholders in determining material topics, taking into account the sustainability context, materiality aspects, and the completeness of relevant data. The process of determining material topics is carried out based on a number of stages, namely identifying material topics, determining priorities for sustainability topics, and the validation process for the data used. This report also involves stakeholders as readers of the report, one of which is through a feedback sheet, as an engagement mechanism that allows the Company to improve the quality of reporting in the coming year. In 2024, there was no feedback from stakeholders after the publication of the 2023 Sustainability Report. **[OJK G.3]**

Mengacu pada *GRI Standards*, penentuan isi laporan dilakukan berdasarkan 4 (empat) prinsip, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Inklusivitas Pemangku Kepentingan

Perusahaan memastikan adanya keterlibatan pemangku kepentingan dalam proses penentuan isu-isu yang diungkapkan dalam laporan.

2. Konteks Keberlanjutan

Penentuan isi laporan dilakukan dengan mempertimbangkan isu atau topik sesuai dengan konteks keberlanjutan, terbagi ke dalam lingkup ekonomi, lingkungan, dan sosial.

3. Materialitas

Adanya penetapan materialitas melalui identifikasi topik, penetapan bobot material dari masing-masing topik, untuk kemudian didapatkan topik yang material, yaitu topik yang menjadi prioritas dan dinilai penting untuk diungkapkan.

4. Kelengkapan

Informasi kinerja keberlanjutan disajikan dalam format narasi dan angka, sebagai informasi yang bersifat kualitatif dan kuantitatif, guna mendukung kelengkapan data bagi pembaca laporan.

Di samping itu, penyusunan laporan ini juga telah memperhatikan 6 (enam) prinsip kualitas dalam penyusunan laporan sesuai rekomendasi yang termuat dalam *GRI Standards*, sebagai berikut:

1. Akurasi

Informasi yang disajikan dipastikan bersifat akurat dan detail, sehingga dapat digunakan secara optimal oleh pemangku kepentingan dalam menilai kinerja Perusahaan.

2. Keseimbangan

Kinerja yang disajikan memuat baik aspek positif maupun negatif, untuk memudahkan pemangku kepentingan dalam melakukan penilaian secara rasional.

3. Kejelasan

Pengungkapan topik material dilakukan melalui penyajian yang mudah dipahami serta terbuka, untuk memudahkan pemangku kepentingan dalam mengakses informasi dalam laporan.

In accordance with the preparation practice of the GRI Standards, the content of the report is determined based on 4 (four) principles, as follows:

1. Stakeholder Inclusiveness

The Company ensures stakeholder engagement in the process of determining the issues disclosed in the report.

2. Sustainability Context

The report content is determined by taking into account the issues or context, in accordance with the sustainability context, divided into the scopes of economy, environment, and society.

3. Materiality

There is a determination of materiality through topic identification, determining the material weight of each topic, to then obtain material topics, namely topics that are prioritized and considered important to disclose.

4. Completeness

The information on the sustainability performance is presented in narratives and numbers as qualitative and quantitative information to provide completeness for the reader.

Furthermore, the Company also takes into account the 6 (six) quality principles in accordance with the recommendation by GRI Standards, including:

1. Accuracy

The presented information is ensured to be accurate and detailed so that it can be used optimally by the stakeholders to assess the Company's performance.

2. Balance

The performance is presented in both positive and negative aspects to facilitate the stakeholders in assessing it rationally.

3. Clarity

The disclosure of the material topics is carried out through an easy-to-understand and transparent presentation to facilitate the stakeholders in accessing the information in the report.

4. Keterbandingan

Informasi yang disajikan harus bersifat konsisten dan dapat dibandingkan, sehingga memudahkan pemangku kepentingan dalam menilai progres kinerja Perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

5. Keandalan

Laporan keberlanjutan memuat informasi yang dipastikan valid, di samping memuat proses yang digunakan dalam penyusunan laporan, yang dapat diperiksa hingga mencerminkan kualitas dan tingkat materialitas informasi yang disajikan.

6. Ketepatan Waktu

Perusahaan memastikan laporan keberlanjutan dipublikasikan secara berkala dan tepat waktu, sehingga pemangku kepentingan dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi yang ada.

4. Comparability

The presented information must be consistent and comparable, so as to facilitate the stakeholders in assessing the Company's performance progress in a certain period.

5. Reliability

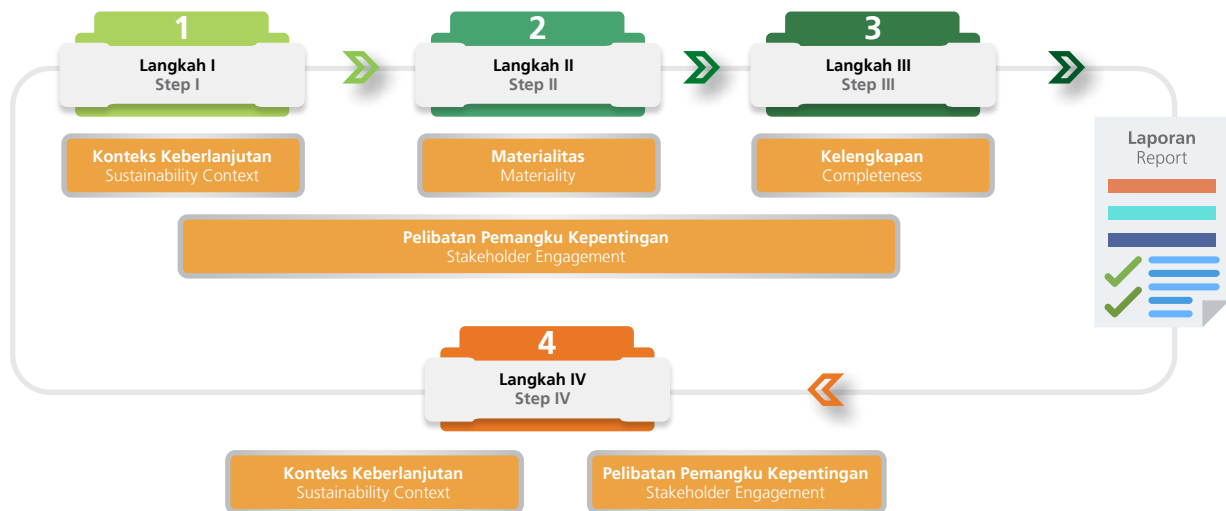
The sustainability report contains information that is valid, aside from containing the process that is used to prepare the report, which can be checked so it will reflect the quality and the level of materiality of the presented information.

6. Punctuality

The Company ensures that the sustainability report is published periodically and punctually so that the stakeholders can make a decision based on the existing information.

Secara keseluruhan, proses penyusunan laporan ini dapat dilihat melalui bagan berikut:

Overall, the process of preparing this report is illustrated in the following chart:



Sesuai informasi yang telah diungkapkan sebelumnya, laporan ini memuat kinerja keberlanjutan Mandiri Inhealth untuk periode tahun 2024, yaitu pada rentang 1 Januari hingga 31 Desember 2024. Perusahaan berkomitmen untuk dapat melaksanakan penyusunan laporan keberlanjutan dan mempublikasikannya secara periodik dan tepat waktu.

Based on the previously disclosed information, this report contains Mandiri Inhealth's sustainability performance for 2024, from January 1 to December 31, 2024. The Company is committed to being able to carry out the preparation of sustainability reports and publish them periodically and punctually.

PENENTUAN TOPIK MATERIAL

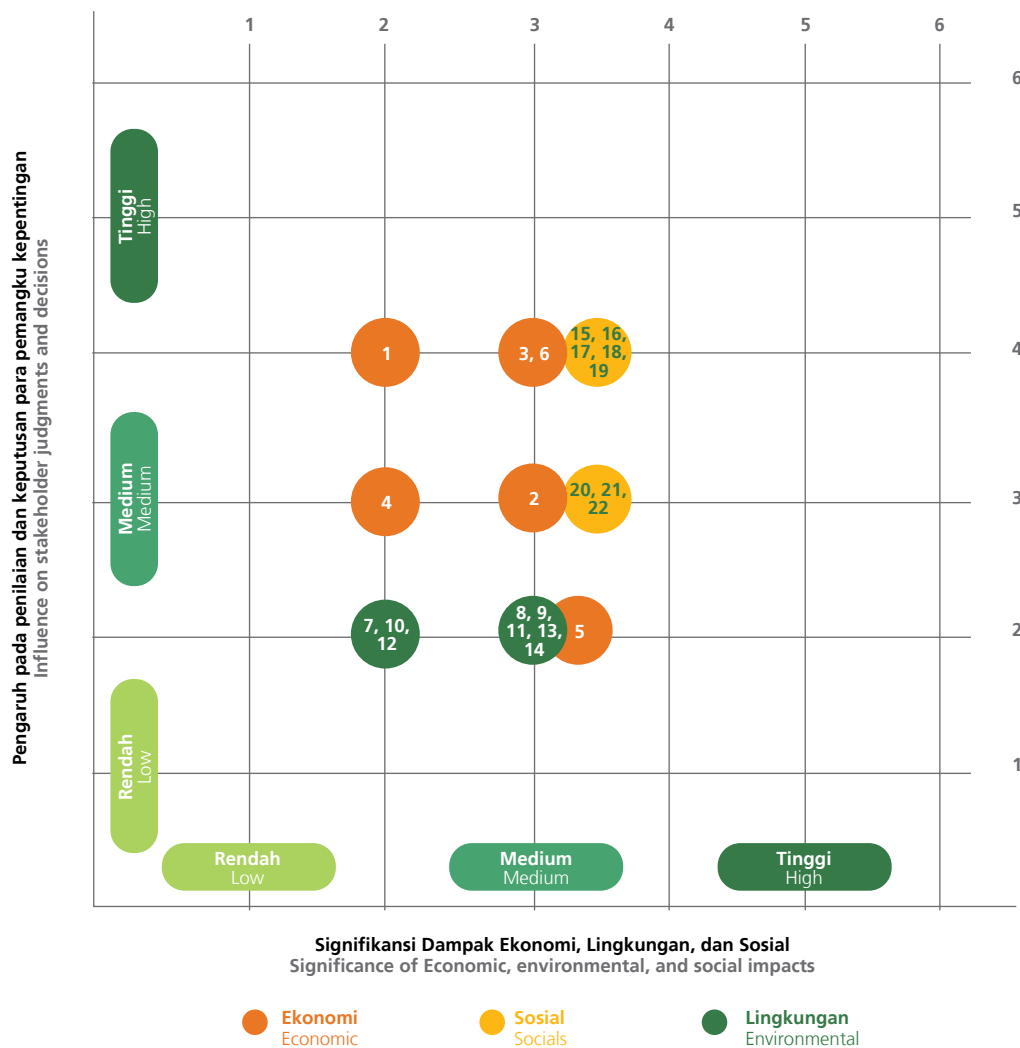
Laporan Keberlanjutan ini disusun melalui proses penentuan topik material dan batasan dari masing-masing topik, dengan melakukan analisis materialitas. Perusahaan menyimpulkan, pada tahun 2024 topik material yang telah ditetapkan masih relevan dan kondisi yang terjadi pada 2024. Masing-masing topik material tersebut dipastikan memiliki dampak signifikan baik bagi Perusahaan dan pemangku kepentingan. [GRI 3-1, 3-2] Mandiri Inhealth menetapkan signifikansi isu-isu material yang diungkapkan dalam laporan melalui 2 (dua) kategori utama, yaitu sedang dan tinggi.

Penetapan isu-isu material yang bersifat signifikan tersebut dapat dilihat melalui grafik dan tabel sebagai berikut:

DETERMINING MATERIAL TOPICS

This Sustainability Report is prepared through a process of determining material topics and the boundaries of each topic, by conducting a materiality analysis. The Company concluded that in 2024 the material topics that have been determined are still relevant and the conditions that occurred in 2024. Each of these material topics is certain to have a significant impact on both the Company and stakeholders. [GRI 3-1, 3-2] Mandiri Inhealth determines the significance of the material issues disclosed in the report through 2 (two) main categories, namely medium and high.

The determination of these significant material issues can be seen through the following charts and tables:



Berikut daftar topik material Laporan Keberlanjutan Mandiri Inhealth tahun 2024:

The following is a list of material topics for the 2024 Mandiri Inhealth Sustainability Report:

[GRI 3-1, 3-2, 3-3]

Topik Material dan Batasan Dampak / Material Topics and Impact Boundaries

No.	Isu/Topik / Issue/Topic	Alasan Materialitas / Materiality Reasons	Batasan Dampak / Impact Boundaries	
			Internal Perusahaan / The Company's Internals	Eksternal Perusahaan / The Company's External
Kategori Ekonomi / Economic Category				
1	Kinerja ekonomi / Economic performance	Memiliki dampak yang signifikan bagi pemangku kepentingan. / Has a significant impact on stakeholders.	✓	-
2	Keberadaan Pasar / Market Existence		✓	-
3	Dampak Ekonomi Tidak Langsung / Indirect Economic Impact		✓	✓
4	Praktik Pengadaan / Procurement Practices		✓	✓
5	Anti-Korupsi / Anti-Corruption		-	✓
6	Perilaku Anti-Persaingan / Anti-Competitive Behavior		✓	✓
Kategori Lingkungan / Environmental Category				
7	Material / Material	Memiliki dampak yang signifikan bagi pemangku kepentingan. / Has a significant impact on stakeholders.	-	-
8	Energi / Energy		-	✓
9	Air / Water		-	✓
10	Keanekaragaman Hayati / Biodiversity		-	-
11	Emisi / Emission		-	✓
12	Air Limbah (Efluen) dan Limbah / Waste Water (Effluent) and Waste		-	-
13	Kepatuhan Lingkungan / Environmental Compliance		-	✓
14	Penilaian Lingkungan Pemasok / Supplier Environmental Assessment		-	✓
Kategori Sosial / Social Category				
15	Kepegawaian / Employment	Memiliki dampak yang signifikan bagi pemangku kepentingan. / Has a significant impact on stakeholders.	✓	✓
16	Hubungan Tenaga Kerja/Manajemen / Labor/ Management Relations		✓	✓
17	Kesehatan dan Keselamatan Kerja / Occupational Health and Safety		✓	✓
18	Pelatihan dan Pendidikan / Training and Education		✓	✓
19	Keanekaragaman dan Kesempatan Setara / Diversity and Equal Opportunity		✓	✓
20	Non-Diskriminasi / Non-Discrimination		✓	✓
21	Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif / Freedom of Association and Collective Bargaining		✓	✓
22	Masyarakat Lokal / Local Community		-	✓
23	Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan / Customer Health and Safety		✓	✓

VERIFIKASI TERTULIS PIHAK INDEPENDEN

[GRI 2-5][OJK G.1]

Sampai dengan periode laporan, Laporan Keberlanjutan ini belum diverifikasi oleh pihak independen. Kendati demikian, demi meningkatkan kualitas Laporan Keberlanjutan ini, di masa mendatang Perusahaan akan memanfaatkan pihak eksternal independen untuk memverifikasi isi Laporan Keberlanjutan. Perusahaan memastikan informasi dan data yang disajikan pada Laporan Keberlanjutan ini telah sesuai dengan standar yang berlaku, termasuk *GRI Standards 2021* sebagai standar pelaporan yang berlaku pada lingkup internasional dan POJK 51/2017 sebagai standar pelaporan yang berlaku pada lingkup nasional. Selain itu, manajemen Mandiri Inhealth memastikan bahwa keseluruhan informasi yang diungkapkan bersifat akurat, sesuai dengan kondisi Perusahaan pada periode pelaporan.

KONTAK LAPORAN [GRI 2-3]

Untuk meningkatkan kualitas Laporan Keberlanjutan ini, Mandiri Inhealth menyediakan akses komunikasi bagi para pemangku kepentingan untuk bertanya atau menyampaikan masukan, kritik, dan saran terkait laporan keberlanjutan ini. Akses komunikasi tersebut adalah sebagai berikut:

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Mandiri Inhealth Tower Lt. 9
JL. Prof. Dr. Satrio Kav. E-IV No. 6
Kel. Karet Kuningan, Kec. Setiabudi Jakarta 12940
Telp : (021) 250 95000
E-mail : esg@mandiriinhealth.co.id

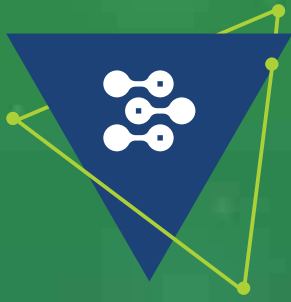
INDEPENDENT PARTY WRITTEN

VERIFICATION [GRI 2-5][OJK G.1]

Up to the reporting period, this Sustainability Report has not been verified by an independent party. However, to enhance the quality of future reports, the Company plans to engage an independent external party to verify the contents of the Sustainability Report. The Company ensures that the preparation process and reporting results in this sustainability report are in accordance with applicable standards, including the 2021 GRI Standards as a reporting standard that applies internationally and POJK 51/2017 as a reporting standard that applies nationally. In addition, Mandiri Inhealth management ensures that all information disclosed is accurate, in accordance with the Company's conditions in the reporting period. [102-50]

CONTACT [GRI 2-3]

To improve the quality of this Sustainability Report, Mandiri Inhealth provides communication access for stakeholders to ask questions or provide input, criticism, and suggestions related to this sustainability report. The communication access is as follows:



TATA KELOLA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY GOVERNANCE

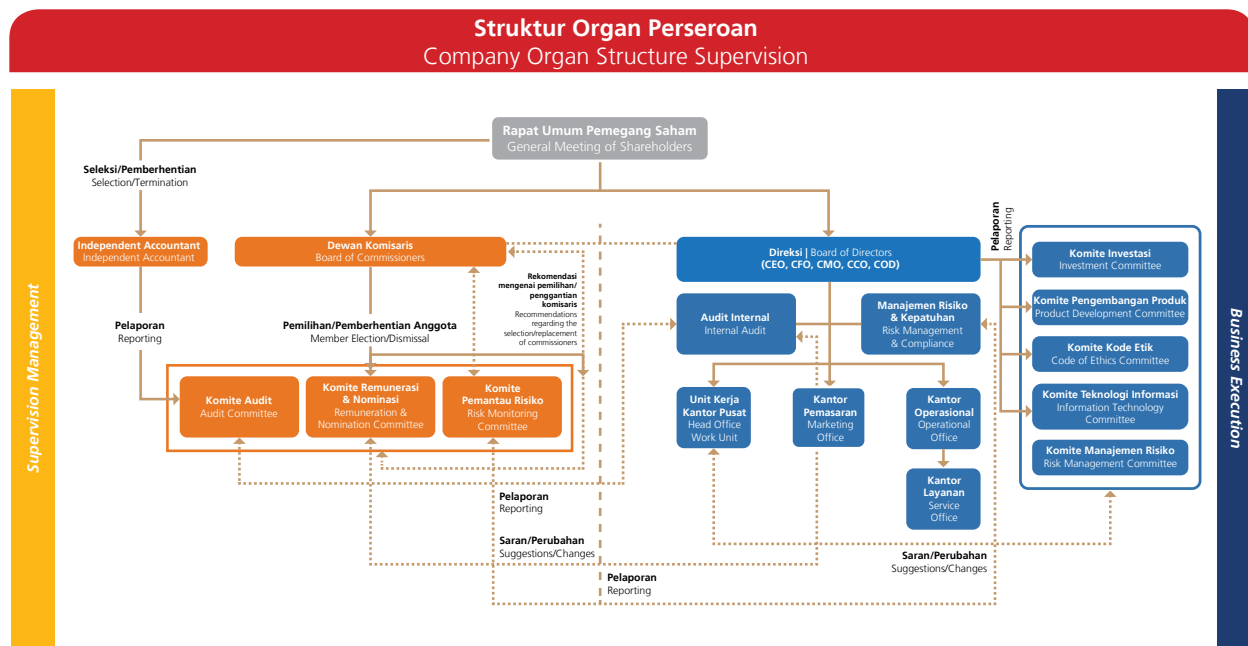


Keberlanjutan Dalam Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Sustainability In Good Corporate Governance

STRUKTUR TATA KELOLA [OJK E.1]

GOVERNANCE STRUCTURE [OJK E.1]



Mandiri Inhealth memiliki sistem tata kelola yang dirancang dengan memperhatikan pemisahan yang jelas antara fungsi, tugas, dan tanggung jawab di setiap organ, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta praktik terbaik dalam *Good Corporate Governance* (GCG). Struktur tata kelola perusahaan ini terdiri dari tiga organ utama, yaitu Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi, yang didukung oleh berbagai organ di bawah Dewan Komisaris dan Direksi, termasuk Komite-Komite Dewan Komisaris, Sekretaris Perusahaan, dan Divisi Audit Internal. [GRI 2-9, 2-11, 2-12]

Secara ringkas, penjelasan 3 (tiga) organ utama tata kelola Mandiri Inhealth adalah sebagai berikut:

- 1. RUPS:** organ tertinggi dalam struktur tata kelola yang memiliki wewenang khusus yang tidak dimiliki oleh organ-organ lain. Mengacu pada prinsip GCG, Mandiri Inhealth memiliki kebijakan memberikan perlakuan yang setara kepada para pemegang saham. Kebijakan ini menjamin bahwa semua pemegang saham,

Mandiri Inhealth has a governance system designed by taking into account a clear separation of functions, duties, and responsibilities in each organ, in accordance with applicable laws and regulations and best practices in Good Corporate Governance (GCG). This corporate governance structure consists of three main organs, namely the General Meeting of Shareholders (GMS), the Board of Commissioners, and the Board of Directors, which are supported by various organs under the Board of Commissioners and the Board of Directors, including the Board of Commissioners Committees, the Corporate Secretary, and the Internal Audit Division. [GRI 2-9, 2-11, 2-12]

In summary, the 3 (three) main organs of Mandiri Inhealth governance are explained as follows:

- 1. GMS:** the highest organ in the corporate governance structure with authorities not granted to other organs. In adherence to the GCG principle, Mandiri Inhealth implements a policy that guarantees equal treatment for all shareholders. This policy ensures that every shareholder, including minority shareholders, is treated

termasuk pemegang saham minoritas, diperlakukan adil dalam hal hak-hak, keuntungan, dan akses informasi, termasuk hak suara dan dividen.

2. **Dewan Komisaris:** bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melaksanakan fungsi pengawasan dan pemberian nasihat secara independen kepada Direksi. Informasi mengenai keberagaman Dewan Komisaris secara rinci dapat dilihat pada Laporan Tahunan Perusahaan.
3. **Direksi:** organ dalam tata kelola dengan wewenang serta bertugas dan bertanggung jawab secara kolegal dalam menjalankan mengelola Perseroan. Informasi mengenai keberagaman Direksi secara rinci dapat dilihat pada Laporan Tahunan Perusahaan.

RAPAT DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

Dewan Komisaris wajib menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. Sepanjang 2024 Dewan Komisaris sebanyak 8 kali. Sedangkan rapat gabungan Dewan Komisaris dan Direksi diselenggarakan sebanyak 6 kali.

Sementara itu, pada 2024 Direksi telah menyelenggarakan rapat sebanyak 48 kali. Informasi lebih rinci mengenai rapat Dewan Komisaris dan Direksi dapat dilihat dalam Laporan Tahunan.

NOMINASI ANGGOTA DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

Kriteria untuk seleksi dan penilaian calon anggota Dewan Komisaris serta Direksi Perseroan ditentukan berdasarkan ketentuan *fit and proper test* yang relevan, baik secara umum maupun khusus untuk perusahaan di sektor perasuransian. Dalam rangka pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), pemegang saham memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan *fit and proper test* terhadap anggota Dewan Komisaris dan Direksi, yang dilakukan dengan cara yang transparan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ketentuan mengenai *fit and proper test* di Mandiri Inhealth mengikuti peraturan yang berlaku untuk perusahaan perasuransian. **[GRI 2-10]**

Informasi mengenai nominasi anggota Dewan Komisaris dan Direksi dapat dilihat dalam Laporan Tahunan Perusahaan.

fairly concerning their rights, benefits, and access to information. It specifically encompasses voting rights and dividend distributions.

2. **Board of Commissioners:** collectively responsible for supervising and providing advice to the Board of Directors independently. Detailed information regarding the diversity of the Board of Commissioners can be seen in the Company's Annual Report.
3. **Board of Directors:** an organ of the Company with collegial authority and duties and responsibilities in managing the Company. Detailed information regarding the diversity of the Board of Directors can be seen in the Company's Annual Report.

BOARD OF COMMISSIONERS AND BOARD OF DIRECTORS MEETINGS

The Board of Commissioners is required to hold regular Board of Commissioners meetings at least once a month. Throughout 2024, the Board of Commissioners held 8 meetings. Meanwhile, joint meetings of the Board of Commissioners and Board of Directors were held 6 times.

In 2024, the Board of Directors held 48 meetings. More detailed information regarding the Board of Commissioners and Board of Directors meetings can be seen in the Annual Report.

NOMINATION OF THE BOARD OF COMMISSIONERS AND BOARD OF DIRECTORS

The criteria for the selection and assessment of candidates for members of the Company's Board of Commissioners and Board of Directors are determined based on the fit and proper test, both in general and specifically for companies in the insurance sector. In the context of implementing the General Meeting of Shareholders (GMS), shareholders are responsible for conducting a fit and proper test on members of the Board of Commissioners and Board of Directors, which is carried out in a transparent manner and in accordance with applicable regulations. The provisions regarding the fit and proper test at Mandiri Inhealth follow the regulations applicable to insurance companies. **[GRI 2-10]**

Information regarding nominations for members of the Board of Commissioners and Board of Directors can be seen in the Company's Annual Report.

REMUNERASI ANGGOTA DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI [GRI 2-19, 2-20]

Kebijakan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi merujuk pada Anggaran Dasar Perseroan, yang menetapkan bahwa Anggota Dewan Komisaris dan Direksi dapat diberi gaji dan tunjangan yang jumlahnya ditentukan oleh RUPS. Pemegang Saham mayoritas dalam hal ini Bank Mandiri menetapkan bahwa remunerasi Dewan Komisaris mengacu pada Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER 02/MBU/06/2016 tanggal 20 Juni 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER 04/MBU/2014 tentang Pedoman Penetapan Penghasilan Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara. Informasi lebih rinci mengenai remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi dapat dilihat dalam Laporan Tahunan Perusahaan.

PENGEMBANGAN KOMPETENSI BERKELANJUTAN [OJK E.2]

Mandiri Inhealth menyediakan kesempatan bagi anggota Dewan Komisaris, Direksi, Sekretaris Perusahaan, serta karyawan di berbagai tingkatan organisasi untuk berpartisipasi dalam pengembangan kompetensi secara berkala setiap tahunnya. Inisiatif ini diambil sebagai bentuk kesadaran Mandiri Inhealth akan pentingnya peran Sumber Daya Manusia, termasuk dalam mendukung penerapan keuangan berkelanjutan. Informasi mengenai kegiatan pengembangan kompetensi yang diikuti oleh Dewan Komisaris, Direksi, Komite, Internal Audit, dan Sekretaris Perusahaan selama periode 2024 adalah sebagai berikut:

[GRI 2-17]

REMUNERATION OF MEMBERS OF THE BOARD OF COMMISSIONERS AND BOARD OF DIRECTORS [GRI 2-19, 2-20]

The remuneration policy of the Board of Commissioners and Board of Directors refers to the Company's Articles of Association, which stipulates that Members of the Board of Commissioners and Board of Directors may be given salaries and allowances in the amount determined by the GMS. The majority shareholder in this case Bank Mandiri stipulates that the remuneration of the Board of Commissioners refers to the Regulation of the Minister of State-Owned Enterprises No. PER 02/MBU/06/2016 dated June 20, 2016 concerning the Amendment to the Regulation of the Minister of State-Owned Enterprises No. PER 04/MBU/2014 concerning Guidelines for Determining the Income of Directors, Board of Commissioners, and Supervisory Board of State-Owned Enterprises. More detailed information regarding the remuneration of the Board of Commissioners and Board of Directors can be seen in the Company's Annual Report.

SUSTAINABLE COMPETENCY DEVELOPMENT [OJK E.2]

Mandiri Inhealth provides opportunities for members of the Board of Commissioners, Board of Directors, Corporate Secretary, and employees at various levels of the organization to participate in competency development periodically every year. This initiative was taken as a form of Mandiri Inhealth's awareness of the importance of the role of Human Resources, including in supporting the implementation of sustainable finance. Information on competency development activities participated in by the Board of Commissioners, Board of Directors, Committee, Internal Audit, and Corporate Secretary and Corporate Secretary in 2024 is as follows: [GRI 2-17]

Nama / Name	Jabatan / Position	Pelatihan / Training	Tanggal / Date	Tempat / Place	Penyelenggara / Organizer
Dewan Komisaris / Board of Commissioners					
Mochamad Rizaldi	Komisaris Utama / President Commissioner	Strategi Pengelolaan Investasi Industri Perasuransian dan Dana Pensiun / Investment Management Strategy for the Insurance and Pension Fund Industry	14 Juli 2024 / July 14, 2024	Jakarta	BSMR
		Mandiri Leadership Forum	28-31 Agustus 2024 / August 28-31	Batam	Bank Mandiri
Hernando	Komisaris / Commissioner	Strategi Pengelolaan Investasi Industri Perasuransian dan Dana Pensiun / Investment Management Strategy for the Insurance and Pension Fund Industry	14 Juli 2024 / July 14, 2024	Jakarta	BSMR

Nama / Name	Jabatan / Position	Pelatihan / Training	Tanggal / Date	Tempat / Place	Penyelenggara / Organizer
Fathema Djan	Komisaris Independen / Independent Commissioner	Strategi Pengelolaan Investasi Industri Perasuransian dan Dana Pensiun / Investment Management Strategy for the Insurance and Pension Fund Industry	14 Juli 2024 / July 14, 2024	Jakarta	BSMR
Bambang Widiyanto	Komisaris Independen / Independent Commissioner	Pendidikan dan Pelatihan QRGP / QRGP Education and Training	6 Februari 2024 / February 6, 2024	Jakarta	LSP MKS
MD Abrory Djabbar	Komisaris Independen / Independent Commissioner	Strategi <i>Management and Leadership</i> / Management and Leadership Strategies	12-27 Juni 2024 / June 12-27, 2024	Jakarta	Republic of Indonesia Defense University
		Pelatihan Advance GRCE / Advanced GRCE Training	5 Juli 2024 / July 5, 2024	Jakarta	LSPP
		Sertifikasi Manajemen Risiko Jenjang 4 / Risk Management Certification Level 4	19-20 Juli 2024 / July 19-20, 2024	Jakarta	LSPP
		Sertifikasi GRCE / GRCE Certification	29 Juli 2024 / July 29, 2024	Jakarta	Badan Nasional Sertifikasi Profesi
Direksi / Board of Directors					
Budi Tua Arifin Tampubolon	Direktur Utama / President Director	Mandiri Inhealth Risk Forum 2024	24 Januari 2024 / January 25, 2024	Jakarta	Mandiri Inhealth
		AAJI DRiM 2024	15-17 Mei 2024 / May 15-17, 2024	Bandung	AAJI
Rahmat Syukri	Plt. Direktur Utama/Direktur Keuangan / Acting President Director/Director of Finance	<i>Refreshment</i> Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan Level 4 / Banking Risk Management Certification Refreshment Level 4	15 Februari 2024 / February 15, 2024	Jakarta	LSPP
		<i>Training & Certification Program</i> QRGP (Tutorial)	22 Februari 2024 / February 22, 2024	Jakarta	CRMS
		Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan Jenjang 5 / Banking Risk Management Certification Level 5	22 Maret 2024 / March 22, 2024	Jakarta	LSPP
		Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan Jenjang 6 / Banking Risk Management Certification Level 6	27 Maret 2024 / March 27, 2024	Jakarta	LSPP
		Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan Jenjang 7 / Banking Risk Management Certification Level 7	24 April 2024 / April 24, 2024	Jakarta	LSPP
		AAJI DRiM 2024	15-17 Mei 2024 / May 15-17, 2024	Bandung	AAJI
		Konsolidasi Operasional & Training Leadership 2024 / Operational Consolidation & Leadership Training 2024	17-20 Juli 2024 / July 17-20, 2024	Bali	Mandiri Inhealth
		GRC Summit 2024	22-23 Agustus 2024 / August 22-23, 2024	Yogyakarta	CRMS
		Mandiri Leadership Forum	28 – 31 Agustus 2024 / August 28-31, 2024	Batam	Bank Mandiri
		<i>Training</i> dengan Tema “Kunci Menuju Tata Kelola Perusahaan Yang Baik” / Training with the theme "The Key to Good Corporate Governance"	10-11 Oktober 2024 / October 10-11, 2024	Makassar	Mandiri Inhealth

Nama / Name	Jabatan / Position	Pelatihan / Training	Tanggal / Date	Tempat / Place	Penyelenggara / Organizer
Bugi Riagandhy	Direktur Pemasaran / Director of Marketing	<i>Refreshment</i> Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan Level 4 / Banking Risk Management Certification Refreshment Level 4	15 Februari 2024 / February 15, 2024	Jakarta	LSPP
		<i>Training & Certification Program</i> QRG (Tutorial)	22 Februari 2024 / February 22, 2024	Jakarta	CRMS
		Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan Jenjang 5 / Banking Risk Management Certification Level 5	22 Maret 2024 / March 22, 2024	Jakarta	LSPP
		Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan Jenjang 6 / Banking Risk Management Certification Level 6	27 Maret 2024 / March 27, 2024	Jakarta	LSPP
		Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan Jenjang 7 / Banking Risk Management Certification Level 7	24 April 2024 / April 24, 2024	Jakarta	LSPP
		AAJI DRiM 2024	15-17 Mei 2024 / May 15-17, 2024	Bandung	AAJI
Tisye Dyah Retnojati	Direktur Pemasaran / Director of Marketing	Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan Level 3 / Banking Risk Management Certification Level 3	14 Juli 2024 / July 14, 2024	Jakarta	BSMR
		Sertifikasi KKNi Kualifikasi 5 Manajemen Risiko Perbankan / KKNi Certification Qualification 5 Banking Risk Management	22 Februari 2024 / February 22, 2024	Jakarta	LSPP
		<i>Mandiri Leadership Forum</i>	28-31 Agustus 2024 / August 28-31, 2024	Batam	Bank Mandiri
		<i>Visa Innovation & Immersion Program</i>	2-7 September 2024 / September 2-7, 2024	San Francisco-Los Angeles, USA	Bank Mandiri
Marihot Halomoan Tambunan	Direktur Kepatuhan / Director of Compliance	Mandiri Inhealth Risk Forum 2024	24 Januari 2024 / Januari 24, 2024	Jakarta	Mandiri Inhealth
		Rapat Kerja Direktorat Manajemen Risiko PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Tahun 2024 / Work Meeting of the Risk Management Directorate of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk in 2024	19-21 Januari 2024 / January 19-21, 2024	Bali	Bank Mandiri
		<i>Risk Hub Webinar ESG Integration in Risk Management A Practical Exploration</i>	15 Maret 2024 / March 15, 2024	Virtual	RiskHub
		Pembekalan Manajemen Risiko Perbankan Jenjang 5 / Banking Risk Management Preparation Level 5	24 April 2024 / April 24, 2024	Jakarta	PT Asanka Kreasi Mandiri
		Pembekalan Manajemen Risiko Perbankan Jenjang 6 / Banking Risk Management Preparation Level 6	25 April 2024 / April 25, 2024	Jakarta	PT Asanka Kreasi Mandiri
		AAJI DRiM 2024	15-17 Mei 2024 / May 15-17, 2024	Bandung	AAJI
		Konsolidasi Operasional & <i>Training Leadership</i> 2024 / Operational Consolidation & Leadership Training 2024	17-20 Juli 2024 / July 17-20, 2024	Bali	Mandiri Inhealth
		<i>Mandiri Leadership Forum</i>	28-31 Agustus 2024 / August 28-31, 2024	Batam	Bank Mandiri
		<i>Sharing Session Legal Talks</i> 2024	10 September 2024 / September 10, 2024	Jakarta	Mandiri Inhealth
		Training dengan Tema "Kunci Menuju Tata Kelola Perusahaan Yang Baik" / Training with the theme "The Key to Good Corporate Governance"	10-11 Oktober 2024 / October 10-11, 2024	Makassar	Mandiri Inhealth
		<i>Insurance Innovators</i> 2024	5-6 November 2024 / November 5-6, 2024	London, England	MarketforceLive

Nama / Name	Jabatan / Position	Pelatihan / Training	Tanggal / Date	Tempat / Place	Penyelenggara / Organizer
Komite / Committees					
Fonny Yulina	Komite Pemantau Risiko / Risk Monitoring Committee	<i>Indonesian Actuarial Conference 2024</i>	20 November 2024 / November 20, 2024	Jakarta	PAI
		Konferensi Nasional Profesional Manajemen Risiko ke X LSPMR / 10th LSPMR National Conference of Risk Management Professionals	12-13 Desember 2024 / December 12-13, 2024	Bali	LSP MR
Mahardi	Komite Pemantau Risiko / Risk Monitoring Committee	<i>Workshop Lean management 2024</i>	6-7 September 2024 / September 6-7, 2024	Jakarta	RS Jantung Jakarta
		<i>Risk Beyond 2024</i>	5-6 Desember 2024 / December 5-6, 2024	Bali	CRMS
Faktasia Anita	Komite Audit / Audit Committee	<i>Indonesian Actuarial Conference 2024</i>	Indonesian Actuarial Conference 2024	Jakarta	PAI
		Konferensi Nasional Profesional Manajemen Risiko ke X LSPMR / 10th LSPMR National Conference of Risk Management Professionals	12-13 Desember 2024 / December 12-13, 2024	Bali	LSP MR
Daniel Simanjuntak	Komite Audit / Audit Committee	<i>Risk Beyond 2024</i>	5-6 Desember 2024 / December 5-6, 2024	Bali	CRMS
Sekretaris Perusahaan / Corporate Secretary					
Fazlia Yulinda	Kepala Divisi Sekretaris Perusahaan / Head of the Corporate Secretary Division	<i>Training Character Development (Annual Meeting Mandiri Inhealth 2024)</i>	11 Januari 2024 / January 11, 2024	Bandung	Mandiri Inhealth
		<i>Risk Forum 2024</i>	24 Januari 2024 / January 24, 2024	Jakarta	Mandiri Inhealth
		<i>Business Continuity Management Awarnes Series 2</i>	22 Maret 2024 / March 22, 2024	Virtual	Mandiri Inhealth
		<i>AAJI DRiM 2024</i>	15-17 Mei 2024 / May 15-17, 2024	Bandung	AAJI
		<i>Sharing Session Legal Talks 2024</i>	10 September 2024 / September 10, 2024	Jakarta	Mandiri Inhealth
		<i>Training dengan Tema "Kunci Menuju Tata Kelola Perusahaan Yang Baik" / Training with the theme "The Key to Good Corporate Governance"</i>	10-11 Oktober 2024 / October 10-11, 2024	Makassar	Mandiri Inhealth

Nama / Name	Jabatan / Position	Pelatihan / Training	Tanggal / Date	Tempat / Place	Penyelenggara / Organizer
Internal Audit					
Deselffina	Kepala Divisi Internal Audit / Head of the Internal Audit Division	<i>Risk Forum 2024</i>	24 Januari 2024 / January 24, 2024	Jakarta	Mandiri Inhealth
		<i>Webinar Insurance Insight 6 "How We Do Healthcare Service"</i>	26 Januari 2024 / January 26, 2024	Virtual	Mandiri Inhealth
		<i>CPD Program 2024 and Panel Discussion on Credit Insurance after POJK 202023</i>	6 Maret 2024 / March 6, 2024	Virtual	PAI
		<i>AAJI DRiM 2024</i>	15-17 Mei 2024 / May 15-17, 2024	Bandung	AAJI
		<i>7th Indonesian Actuaries Summit 2024 Actuaries, Now and Beyond</i>	20-22 Agustus 2024 / August 20-22, 2024	Semarang	PAI
		<i>ACIIA Regional Conference 2024</i>	28-29 Agustus 2024 / August 28-29, 2024	Bali	IJA
		<i>Webinar Awareness ISO 27001 Sistem Manajemen Keamanan Informasi / Webinar Awareness ISO 27001 Information Security Management System</i>	1 Oktober 2024 / October 1, 2024	Virtual	Mandiri Inhealth
		<i>Training dengan Tema "Kunci Menuju Tata Kelola Perusahaan Yang Baik" / Training with the theme "The Key to Good Corporate Governance"</i>	10-11 Oktober 2024 / October 10-11, 2024	Makassar	Mandiri Inhealth
		<i>MI PACE for L2/L3+</i>	20-22 November 2024 / November 20-22, 2024	Tangerang	Mandiri Inhealth
		<i>Risk Beyond 2024</i>	5-6 Desember 2024 / December 5-6, 2024	Bali	CRMS

PENILAIAN KINERJA BADAN TATA KELOLA TERTINGGI [GRI 2-18]

Penilaian kinerja Dewan Komisaris dilakukan oleh Pemegang Saham dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tahunan yang disampaikan dalam Laporan tugas pengawasan Dewan Komisaris yang dituangkan dalam Laporan Tahunan Perseroan. Berdasarkan laporan tersebut RUPS menyatakan memberikan pembebasan sepenuhnya pertanggungjawaban (*acquit et decharge*) kepada Dewan Komisaris atas tugas pengawasan yang dilakukan sepanjang tahun buku yang bersangkutan.

Sementara prosedur pelaksanaan assessment kinerja Direksi oleh Pemegang Saham dilakukan melalui mekanisme Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dengan mengacu pada *Key Performance Indicators* (KPI) yang telah disepakati sebelumnya oleh Pemegang Saham, Dewan Komisaris, dan Direksi. Informasi lebih detail mengenai penilaian kinerja Dewan Komisaris dan Direksi dapat dilihat dalam Laporan Tahunan Perusahaan.

PERFORMANCE ASSESSMENT OF THE HIGHEST GOVERNANCE BODY [GRI 2-18]

The performance assessment of the Board of Commissioners is conducted by the Shareholders during the Annual General Meeting of Shareholders (GMS). This assessment is detailed in the Report on the Board of Commissioners' supervisory duties, which is included in the Company's Annual Report. Based on this report, the GMS grants full release and discharge (*acquit et decharge*) to the Board of Commissioners for the supervisory duties they performed during the relevant financial year.

Additionally, the procedure for assessing the performance of the Board of Directors involves the Shareholders, who evaluate it through the GMS mechanism. This assessment is guided by the Key Performance Indicators (KPIs) that have been previously established in agreement with the Shareholders, the Board of Commissioners, and the Board of Directors. For more comprehensive information regarding the performance assessments of both the Board of Commissioners and the Board of Directors, please refer to the Company's Annual Report.

PENERAPAN TATA KELOLA BERKELANJUTAN

[GRI 2-12, 2-14]

Mandiri Inhealth melakukan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) secara komprehensif, sejalan dengan upaya perbaikan yang berkelanjutan di setiap level organisasi. Penerapan GCG di Mandiri Inhealth dilaksanakan secara terus-menerus melalui kerangka kerja yang diilustrasikan sebagai berikut.

IMPLEMENTATION OF SUSTAINABLE GOVERNANCE [GRI 2-12, 2-14]

Mandiri Inhealth implements Good Corporate Governance (GCG) comprehensively, in line with continuous improvement efforts at every level of the organization. GCG at Mandiri Inhealth is carried out continuously through the framework illustrated as follows.

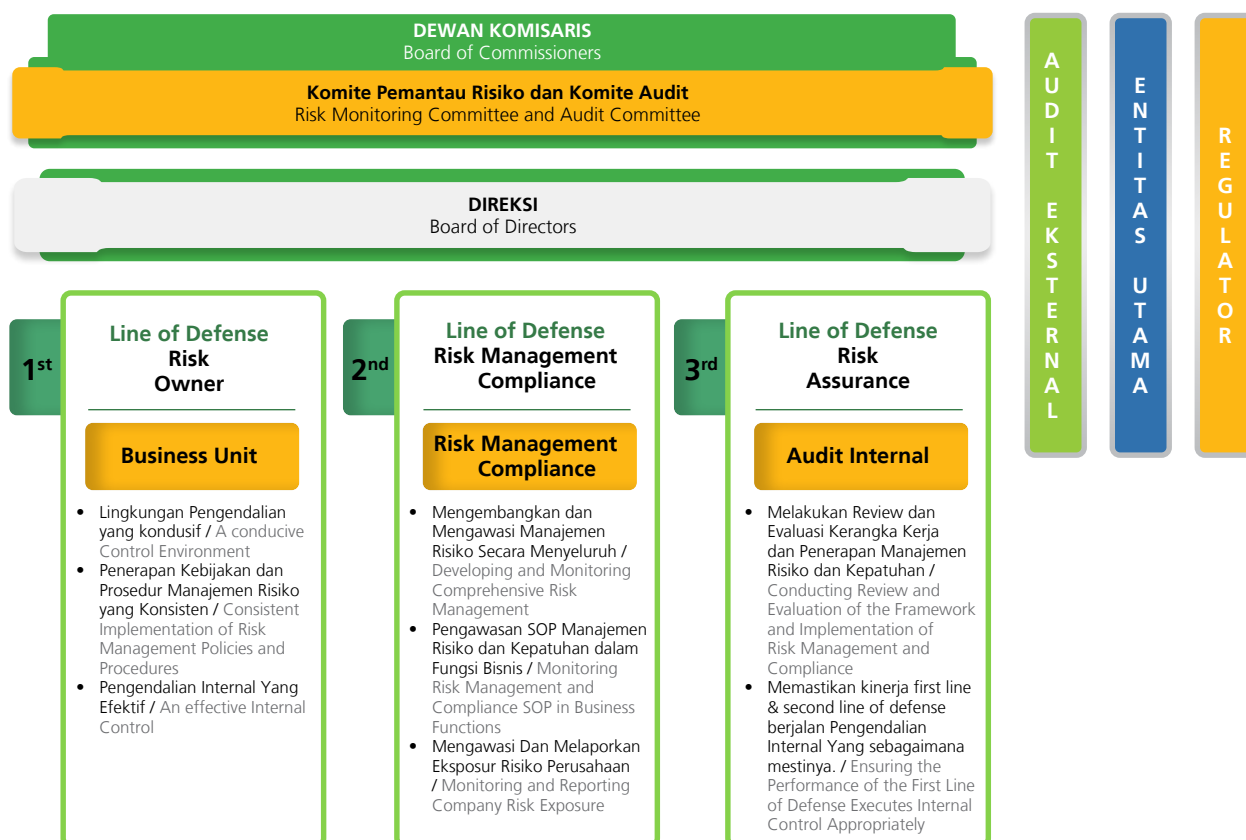


Mandiri Inhealth berkomitmen untuk berkembang sebagai penyedia layanan asuransi kesehatan komersial yang terkemuka dan dapat diandalkan di Indonesia. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, Mandiri Inhealth berupaya untuk mewujudkan pertumbuhan yang berkelanjutan dengan senantiasa menjaga integritas melalui penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam setiap rencana dan aktivitas operasionalnya. Perusahaan secara konsisten menjaga dan meningkatkan kualitas penerapan GCG, sejalan dengan perkembangan kebutuhan baik dari sisi eksternal maupun internal, serta mematuhi peraturan yang berlaku, keputusan pemegang saham, hasil penilaian GCG, dan proses *benchmarking* dalam penerapan GCG.

Mandiri Inhealth is committed to developing as a leading and reliable commercial health insurance service provider in Indonesia. To achieve this goal, Mandiri Inhealth strives to realize sustainable growth by always maintaining integrity through the implementation of Good Corporate Governance (GCG) principles in every operational plan and activity. The Company consistently maintains and improves the quality of GCG implementation, in line with the development of needs both from external and internal aspects, and complies with applicable regulations, shareholder decisions, GCG assessment results, and benchmarking processes in GCG implementation.

Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) di Perseroan tidak hanya sekadar formalitas, tetapi juga diperkuat dengan mengoptimalkan peran setiap organ dalam struktur tata kelola, unit bisnis, serta seluruh karyawan Mandiri Inhealth. Penguatan tersebut dilakukan dengan menerapkan konsep *three lines of defense* yang mencakup berbagai aspek dalam organisasi sebagai berikut:

The implementation of *Good Corporate Governance* (GCG) in the Company is not merely a formality, but is also strengthened by optimizing the role of each organ in the governance structure, business units, and all Mandiri Inhealth employees. This strengthening is carried out by implementing the concept of *three lines of defense* which covers various aspects of the organization as follows:



Sebagai bagian dari praktik pengelolaan risiko, *three lines of defense* diterapkan secara menyeluruh di seluruh lini organisasi Mandiri Inhealth, dengan pengawasan yang dilakukan oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Setiap unit bisnis dan unit pendukung Perseroan berperan sebagai pemilik risiko, menjalankan fungsi sebagai *first line of defense* yang bertanggung jawab atas pengelolaan risiko yang berkaitan dengan masing-masing unit kerja. Satuan Kerja Manajemen Risiko dan Satuan Kerja Kepatuhan Perseroan berfungsi sebagai *second line of defense*, yang bertugas memantau penerapan kebijakan serta pedoman manajemen risiko di tingkat korporasi. Selanjutnya, Divisi Audit Internal berperan sebagai *third line of defense*, yang memberikan jaminan independen terhadap pelaksanaan manajemen risiko di dalam Perseroan.

As part of the risk management practice, three lines of defense are implemented comprehensively across all lines of the Mandiri Inhealth organization, with supervision carried out by the Board of Commissioners and Board of Directors. Each business unit and supporting unit of the Company acts as a risk owner, carrying out the function as the first line of defense which is responsible for managing risks related to each work unit. The Company's Risk Management Work Unit and Compliance Work Unit function as the second line of defense, which is tasked with monitoring the implementation of risk management policies and guidelines at the corporate level. Furthermore, the Internal Audit Division acts as the third line of defense, which provides independent assurance of the implementation of risk management within the Company.

Mandiri Inhealth percaya bahwa peningkatan kualitas penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) yang dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan akan memberikan nilai tambah yang optimal bagi para pemegang saham dan pemangku kepentingan. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, Mandiri Inhealth secara rutin melakukan evaluasi terhadap penerapan GCG, dengan mengacu pada kriteria yang telah disusun oleh pihak internal Perusahaan.

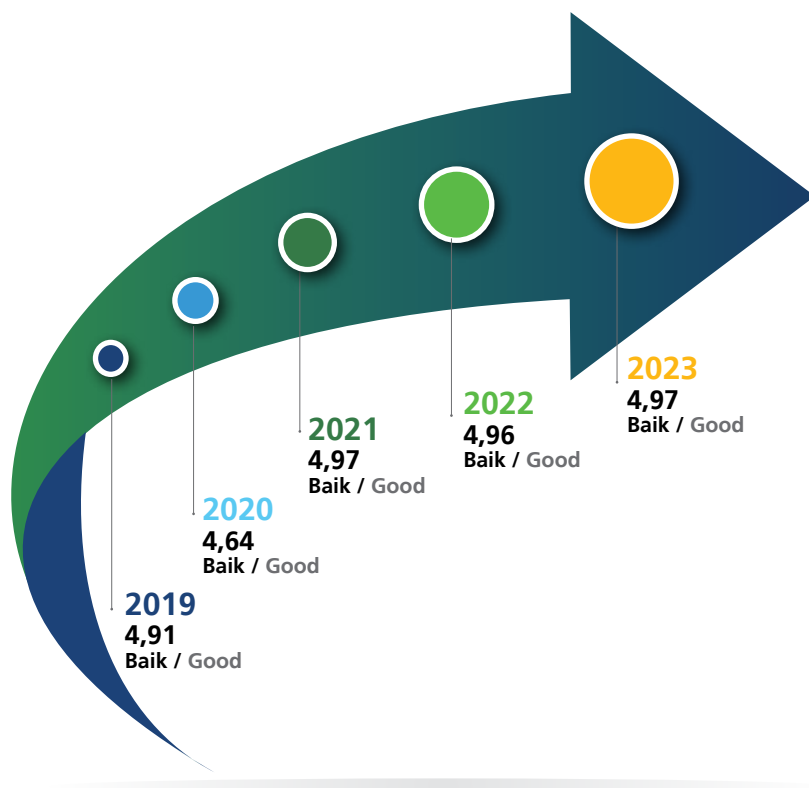
Pada tahun 2024, Perseroan telah melakukan penilaian terhadap penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) untuk tahun buku 2023, yang menunjukkan hasil capaian skor mencapai **4,97** dengan kategori **"Baik"**. Hasil ini mencerminkan kemampuan Mandiri Inhealth dalam mempertahankan kualitas penerapan GCG, sejalan dengan rekomendasi dan hasil penilaian yang telah diperoleh.

Pencapaian skor GCG Mandiri Inhealth selama 5 (lima) tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Mandiri Inhealth believes that consistent and sustainable improvement of the *Good Corporate Governance* (GCG) quality will provide optimal added value for shareholders and stakeholders. In order to realize this, Mandiri Inhealth routinely evaluates the implementation of GCG, with reference to the criteria that have been prepared by the Company's internal parties.

In 2024, the company conducted an assessment of its *Good Corporate Governance* (GCG) practices for the 2023 financial year, resulting in a score of **4.97**, with the **"Good"** category. This result reflects Mandiri Inhealth's capability to uphold the quality of its GCG practices, in accordance with the recommendations and assessment results previously obtained.

Mandiri Inhealth's GCG score achievements over the last 5 (five) years are as follows:



Pada tahun 2024, kondisi Perusahaan secara umum dinilai sehat dan stabil dengan tingkat risiko 2 (**Low to Moderate**). Pencapaian ini mencerminkan ketangguhan Perusahaan dalam merespons pengaruh negatif yang signifikan dari perubahan kondisi bisnis dan faktor eksternal lainnya. Penilaian ini didasarkan pada sejumlah indikator yang meliputi Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik, Profil Risiko, Rentabilitas dan Permodalan yang secara umum baik.

PENGENDALIAN INTERNAL, MANAJEMEN RISIKO, PENERAPAN ANTI-PENCUCIAN UANG DAN PENCEGAHAN PENDANAAN TERORISME [GRI 2-25][OJK E.3]

Mandiri Inhealth menyadari bahwa pengendalian internal dan manajemen risiko adalah elemen krusial dalam meningkatkan kualitas tata kelola. Hal ini tercermin melalui upaya menjaga aset, menyediakan laporan keuangan dan manajerial yang dapat diandalkan, serta meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku. Selain itu, dukungan juga diberikan melalui praktik pengelolaan risiko yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian, penyimpangan, dan pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian Perusahaan.

Sistem pengendalian internal yang handal dan efektif di Perseroan menjadi tanggung jawab bersama seluruh fungsi bisnis dan operasional, termasuk fungsi pendukung serta audit internal. Dengan memanfaatkan sistem dan alat yang tersedia, Mandiri Inhealth berkomitmen untuk menjaga lingkungan usaha yang sehat serta menerapkan tata kelola yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan praktik terbaik dalam *Good Corporate Governance* (GCG).

Bersamaan dengan itu, Mandiri Inhealth secara konsisten menerapkan kebijakan manajemen risiko serta upaya Anti-Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT) yang terintegrasi di semua tingkatan internal. Kebijakan ini melibatkan seluruh unit kerja dan pihak-pihak yang beroperasi untuk dan atas nama perusahaan. Implementasi kebijakan-kebijakan tersebut merupakan bagian dari upaya berkelanjutan untuk mencapai tujuan dan sasaran jangka panjang Perusahaan.

Mandiri Inhealth menerapkan sistem manajemen risiko sesuai standar ISO 31000:2009, mulai dari prinsip yang digunakan, kerangka kerja, hingga proses manajemen risiko.

In 2024, the Company's condition is generally considered healthy and stable with a risk level of 2 (**Low to Moderate**). This achievement reflects the Company's resilience in responding to significant negative impacts from changes in business conditions and other external factors. This assessment is based on a number of indicators including the Implementation of Good Corporate Governance, Risk Profile, Profitability and Capitalization which are generally good.

INTERNAL CONTROL, RISK MANAGEMENT, IMPLEMENTATION OF ANTI-MONEY LAUNDERING AND COUNTER TERRORISM FINANCING [GRI 2-25][OJK E.3]

Mandiri Inhealth is aware that internal control and risk management are crucial elements in improving the quality of governance. This is reflected through efforts to maintain assets, provide reliable financial and managerial reports, and improve compliance with applicable regulations and provisions. In addition, support is also provided through risk management practices aimed at preventing losses, deviations, and violations of the Company's prudent principles.

A reliable and effective internal control system in the Company is the shared responsibility of all business and operational functions, including support functions and internal audits. By utilizing available systems and tools, Mandiri Inhealth is committed to maintaining a healthy business environment and implementing governance in accordance with laws and regulations and best practices in *Good Corporate Governance* (GCG).

At the same time, Mandiri Inhealth consistently implements risk management policies and integrated Anti-Money Laundering and Counter Terrorism Financing (AML and CTF) efforts at all internal levels. This policy involves all work units and parties operating for and on behalf of the Company. The implementation of these policies is part of an ongoing effort to achieve the Company's long-term goals and objectives.

Mandiri Inhealth implements a risk management system according to the ISO 31000:2009 standard, starting from the principles used, the framework, to the risk management

Dengan standar tersebut, Penerapan sistem manajemen risiko melibatkan penggunaan *tools* yang telah dimiliki oleh fungsi manajemen risiko, mencakup *risk register*, *monitoring review*, matriks sebagai alat untuk melakukan pengukuran/penilaian risiko, serta *level of guidance* untuk mengelola risiko.

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk terus meningkatkan kesadaran risiko (*risk awareness*) di setiap jenjang organisasi, sebagai bagian integral dalam budaya Perseroan. Untuk menjaga kualitas penerapan sistem manajemen risiko, Mandiri Inhealth melakukan sosialisasi budaya manajemen risiko secara berkala, dengan memanfaatkan sejumlah saluran, antara lain *email blast "Risk and Control Awareness Campaign"* kepada seluruh pegawai Mandiri Inhealth. Lebih dari itu, Perseroan melakukan pengukuran tingkat kesadaran risiko pegawai melalui *Risk Awareness Survey (RAWS)* secara berkala setiap 1 (satu) tahun, guna mengidentifikasi tingkat kesadaran manajemen risiko pada berbagai tingkat lingkungan unit kerja Perseroan. Pengukuran tersebut juga berfungsi sebagai sarana dalam memberikan arahan peningkatan kesadaran risiko ke depan.

Mandiri Inhealth adalah bagian dari grup keuangan Bank Mandiri. Dengan pemahaman tersebut, Perusahaan berkomitmen untuk memenuhi semua regulasi yang berlaku, termasuk yang berkaitan dengan profil risiko terintegrasi sesuai dengan Peraturan OJK No. 17/POJK.03/2014 mengenai Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi untuk Konglomerasi Keuangan. Pemenuhan terhadap peraturan ini dilakukan melalui penilaian profil risiko yang harus dikelola dalam penerapan manajemen risiko terintegrasi, yang mencakup berbagai jenis risiko seperti risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategis, risiko kepatuhan, risiko transaksi intra-grup, serta risiko asuransi.

Mandiri Inhealth menjalankan kerangka kerja dan tata kelola manajemen risiko, terdiri dari fungsi pengawasan risiko (*risk oversight*) yang dijalankan Dewan Komisaris, serta fungsi pengelola kebijakan manajemen risiko yang dilaksanakan oleh Direksi. Lebih lanjut, fungsi pengawasan risiko dilakukan oleh Dewan Komisaris dengan dukungan Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, dan Komite Tata Kelola Terintegrasi. Pada tingkat operasional, terdapat

process. With these standards, the implementation of the risk management system involves the use of tools that have been owned by the risk management function, including risk registers, monitoring reviews, matrices as tools for measuring/assessing risk, and levels of guidance for managing risk.

Mandiri Inhealth is committed to continuously improving risk awareness at every level of the organization, as an integral part of the Company's culture. To maintain the quality of the implementation of the risk management system, Mandiri Inhealth periodically disseminates the risk management culture by utilizing numerous channels, including the "Risk and Control Awareness Campaign" email blast to all Mandiri Inhealth employees. Furthermore, the Company measures the level of employee risk awareness through the Risk Awareness Survey (RAWS) periodically every 1 (one) year to identify the level of risk management awareness at various levels of the Company's work unit environment. This measurement also serves as a means of providing direction for increasing risk awareness in the future.

Mandiri Inhealth is part of the Bank Mandiri financial group. With this understanding, the Company is committed to complying with all applicable regulations, including those related to the integrated risk profile in accordance with OJK Regulation No. 17/POJK.03/2014 on the Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomerates. Compliance with this regulation is carried out through risk profile assessments that must be managed in the implementation of integrated risk management, which includes various types of risks such as credit risk, market risk, liquidity risk, operational risk, legal risk, reputation risk, strategic risk, compliance risk, intra-group transaction risk, and insurance risk.

Mandiri Inhealth implements a risk management framework and governance, consisting of a risk oversight function carried out by the Board of Commissioners, as well as a risk management policy management function carried out by the Board of Directors. Furthermore, the risk oversight function is carried out by the Board of Commissioners with the support of the Audit Committee, the Risk Monitoring Committee, and the Integrated Governance Committee.

fungsi identifikasi risiko, pengukuran risiko, mitigasi risiko, serta pengendalian risiko yang dijalankan oleh Divisi Manajemen Risiko bersama Unit Bisnis dan Unit Kerja Kepatuhan Perseroan. **[GRI 2-13]**

Sebagai pemenuhan Peraturan OJK No. 23/POJK.01/2019 pasal 8 (1), Mandiri Inhealth memiliki Unit Kerja Fungsi Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT). Kemudian, Mandiri Inhealth telah menetapkan Kepala Manajemen Risiko sebagai pejabat yang bertanggung jawab dalam penerapan program APU dan PPT Perseroan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 59/II/HC/KEP/0416 tanggal 13 April 2016 tentang Penunjukan Kepala Divisi Manajemen Risiko sebagai penanggung jawab Penerapan Program APU dan PPT.

Mandiri Inhealth bertekad untuk memberikan kontribusi dalam upaya pencegahan dan penanggulangan Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU) serta Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT). Sebagai bentuk komitmen tersebut, perusahaan aktif terlibat dalam berbagai kegiatan seperti pelatihan, *workshop*, dan seminar yang berkaitan dengan Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT). Selain itu, Perusahaan secara rutin memenuhi kewajiban untuk melaporkan permintaan data transaksi nasabah yang mencurigakan, memantau database individu yang terlibat dalam terorisme, serta menyelenggarakan pelatihan mengenai pentingnya penerapan program APU dan PPT, terutama dalam hal prosedur pengenalan dan pemutakhiran data nasabah di lingkungan Mandiri Inhealth.

Mandiri Inhealth juga menerapkan *Financial Integrity Rating on Money Laundering/Terrorist Financing* (FIR on ML/TF), yang berfungsi sebagai evaluasi terhadap integritas pihak pelapor dalam efektivitas Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT), dengan penekanan pada kinerja pelaporan APU-PPT. Pelaksanaan kegiatan FIR on ML/TF dilakukan oleh Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), di mana Mandiri Inhealth berperan sebagai salah satu responden dalam kategori Penyedia Jasa Keuangan Non-Bank dalam kegiatan tersebut.

At the operational level, there are risk identification, risk measurement, risk mitigation, and risk control functions carried out by the Risk Management Division together with the Company's Business Units and Compliance Work Units. **[GRI 2-13]**

In compliance with OJK Regulation No. 23/POJK.01/2019 article 8 (1), Mandiri Inhealth has an Anti-Money Laundering and Counter Terrorism Financing (AML and CTF) Function Work Unit. Then, Mandiri Inhealth has appointed the Head of Risk Management as the official responsible for implementing the Company's AML and CTF program based on the Decree of the Board of Directors No. 59/II/HC/KEP/0416 dated April 13, 2016 on the Appointment of the Head of the Risk Management Division as the person in charge of the Implementation of the AML and CTF Program.

Mandiri Inhealth is determined to contribute to efforts to prevent and overcome Money Laundering (AML) and Terrorism Financing (CTF). As a form of this commitment, the Company is actively involved in various activities such as training, workshops, and seminars related to Anti-Money Laundering (AML) and Counter Terrorism Financing (CTF). In addition, the Company routinely fulfills its obligations to report requests for suspicious customer transaction data, monitors the database of individuals involved in terrorism, and conducts training on the importance of implementing the AML and CTF program, especially in terms of procedures for recognizing and updating customer data in the Mandiri Inhealth environment.

Mandiri Inhealth also implements the Financial Integrity Rating on Money Laundering/Terrorist Financing (FIR on ML/TF), which functions as an evaluation of the integrity of the reporting party in the effectiveness of the Anti-Money Laundering and Counter Terrorism Financing (AML and CTF) Program, with an emphasis on the performance of AML and CTF reporting. The implementation of the FIR on ML/TF activity is carried out by the Financial Transaction Reports and Analysis Center (PPATK), where Mandiri Inhealth acts as one of the respondents in the Non-Bank Financial Services Provider category in the activity.

Dalam beberapa tahun terakhir, Mandiri Inhealth telah menerapkan *Financial Integrity Rating on Money Laundering/Terrorist Financing* (FIR on ML/TF) yang berfungsi sebagai evaluasi terhadap integritas pihak pelapor dalam efektivitas Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT). Namun, penerapan tersebut telah selesai dilakukan pada tahun 2023, Mandiri Inhealth tidak lagi menjadi respondes dalam pelaksanaan Finansial Intelligence Report (FIR) on ML/TF yang diselenggarakan oleh Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

KODE ETIK DAN INTEGRITAS PERUSAHAAN [GRI 2-23, 2-24]

Mandiri Inhealth menganggap kode etik sebagai dokumen tertulis yang menetapkan standar nilai-nilai etika yang harus diikuti oleh seluruh karyawan. Kode etik ini berfungsi sebagai pedoman perilaku yang harus diterapkan oleh semua anggota manajemen. Implementasi kode etik merupakan langkah yang diambil oleh Perseroan untuk memastikan bahwa setiap individu di Mandiri Inhealth berperilaku secara profesional, bertanggung jawab, adil, layak, dan dapat dipercaya dalam menjalankan interaksi bisnis, baik dengan rekan kerja maupun mitra. Diharapkan bahwa penerapan kode etik ini dapat berkontribusi pada pencapaian pertumbuhan yang berkelanjutan dengan memberikan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan Mandiri Inhealth.

Secara tertulis, kode etik Mandiri Inhealth tertuang dalam dokumen Pedoman GCG PT Asuransi Jiwa Inhealth, yang merupakan bagian dari *soft-structure* GCG Perseroan. Kode etik Mandiri Inhealth memuat ketentuan terkait hubungan Insan Mandiri Inhealth dengan pemangku kepentingan, mencakup masyarakat sekitar, pihak internal Perseroan, kerahasiaan informasi, ketepatan pembukuan, benturan kepentingan, kontribusi dalam aktivitas politik, pengendalian gratifikasi, hingga praktik pengamanan aset.

Mandiri Inhealth melaksanakan penerapan kode etik secara terstruktur, yang diperkuat dengan penandatanganan pakta integritas dan program *annual disclosure*. Pakta integritas perusahaan ditandatangani secara berkala oleh Dewan Komisaris, Direksi, dan seluruh karyawan, yang dilakukan setiap awal tahun dalam acara pengarahan tahunan Direksi. Selain itu, program kesadaran mengenai penerapan kode

In recent years, Mandiri Inhealth has implemented the Financial Integrity Rating on Money Laundering/Terrorist Financing (FIR on ML/TF) which functions as an evaluation of the integrity of the reporting party in the effectiveness of the Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Financing (APU-PPT) Program. However, the implementation has been completed in 2023, Mandiri Inhealth is no longer a respondent in the implementation of the Financial Intelligence Report (FIR) on ML/TF organized by the Financial Transaction Reports and Analysis Center (PPATK).

CODE OF CONDUCT AND CORPORATE INTEGRITY [GRI 2-23, 2-24]

Mandiri Inhealth considers the code of conduct as a written document that sets out the standards of ethical values that must be followed by all employees. The code of conduct serves as a guideline for behavior that must be applied by all members of management. The implementation of the code of conduct is a step taken by the Company to ensure that every individual at Mandiri Inhealth behaves professionally, responsibly, fairly, appropriately, and trustworthy in carrying out business interactions, both with colleagues and partners. The implementation of the code of conduct is expected to contribute to the achievement of sustainable growth by providing added value to all stakeholders of Mandiri Inhealth.

Mandiri Inhealth's code of conduct is stated in the GCG Code document of PT Asuransi Jiwa Inhealth, which is part of the Company's GCG soft-structure. The Mandiri Inhealth code of conduct contains provisions related to the relationship between Mandiri Inhealth personnel and stakeholders, including the surrounding community, internal parties of the Company, confidentiality of information, accuracy of bookkeeping, conflicts of interest, contributions to political activities, control of gratification, and asset security practices.

Mandiri Inhealth implements a structured code of conduct, which is strengthened by the signing of an integrity pact and an annual disclosure program. The Company's integrity pact is signed periodically by the Board of Commissioners, Board of Directors, and all employees, which is carried out at the beginning of each year at the Board of Directors' annual briefing event. In addition, awareness programs regarding

etik dilaksanakan melalui berbagai kegiatan sosialisasi, termasuk pertemuan langsung, pemasangan poster, penyajian video, serta program induksi untuk karyawan baru.

Sebagai langkah untuk meningkatkan penerapan kode etik, Perusahaan secara rutin melaksanakan sosialisasi kepada seluruh karyawan dan pihak-pihak terkait lainnya. Proses sosialisasi mengenai kode etik ini dilakukan dengan memanfaatkan berbagai media, termasuk teknologi informasi, yang memungkinkan semua pemangku kepentingan untuk mengakses isi kode etik dengan mudah kapan saja.

Pada tahun 2024, tercatat tidak ada pelanggaran terhadap Kode Etik, dengan berbagai jenis sanksi yang diterapkan, berikut perincian atas pelanggaran yang terjadi:

the implementation of the code of conduct are carried out through various dissemination activities, including direct meetings, poster installation, video presentations, and induction programs for new employees.

As a step to improve the implementation of the code of conduct, the Company routinely carries out dissemination to all employees and other related parties. The dissemination process regarding the code of conduct is carried out by utilizing various media, including information technology, which allows all stakeholders to easily access the contents of the code of conduct at any time.

In 2024, there were no violations of the Code of Conduct, resulting in a range of sanctions. Below are the details of the violations that occurred:

Tabel Sanksi Pelanggaran Kode Etik 2024 / Sanctions for Violating the 2024 Code of Conduct

Jenis Sanksi / Type of Sanction	2024
Sanksi Ringan / Light Sanction	Nihil / None
Sanksi Sedang / Moderate Sanction	Nihil / None
Sanksi Berat / Severe Sanction	Nihil / None
Total	Nihil / None

PENCEGAHAN BENTURAN KEPENTINGAN

Untuk memastikan independensi dan mencegah terjadinya konflik kepentingan, setiap anggota Dewan Komisaris dan/atau Direksi harus memenuhi kriteria nominasi yang telah ditetapkan. Apabila terjadi konflik kepentingan, anggota Dewan Komisaris dan/atau Direksi yang terlibat dalam suatu transaksi, kontrak, atau usulan kontrak dengan Perseroan wajib mengungkapkan sifat kepentingannya dalam rapat Dewan Komisaris dan/atau Direksi yang membahas keputusan terkait transaksi tersebut. Anggota yang bersangkutan diharuskan untuk meninggalkan ruang rapat selama proses pengambilan keputusan berlangsung.

[GRI 2-15]

Secara khusus, dalam situasi terdapat konflik kepentingan yang melibatkan anggota Direksi, Mandiri Inhealth berkomitmen untuk mempertahankan independensinya dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:

1. Terjadi pada seorang anggota Direksi dalam menyelesaikan tugasnya, maka dengan persetujuan Dewan Komisaris, Perseroan diwakili oleh anggota Direksi yang lain;

PREVENTION OF CONFLICT OF INTEREST

To ensure independence and prevent conflicts of interest, each member of the Board of Commissioners and/or Board of Directors shall meet the established nomination criteria. In the event of a conflict of interest, members of the Board of Commissioners and/or Board of Directors involved in a transaction, contract, or proposed contract with the Company are required to disclose the nature of their interest in a meeting of the Board of Commissioners and/or Board of Directors discussing decisions related to the transaction. The concerned member is required to leave the meeting room during the decision-making process. **[GRI 2-15]**

Specifically, in situations where there is a conflict of interest involving a member of the Board of Directors, Mandiri Inhealth is committed to maintaining its independence by implementing the following steps:

1. Should this happen to a member of the Board of Directors in completing his duties, the Company shall be represented by another member of the Board of Directors with the approval of the Board of Commissioners;

2. Menyangkut semua anggota Direksi, maka Perseroan diwakili oleh Komisaris atau salah seorang yang ditunjuk oleh Dewan Komisaris;
3. Dalam hal tidak ada Komisaris, maka RUPS dapat mengangkat seorang atau lebih untuk mewakili Perseroan dalam menjalankan tugas tersebut; dan
4. Ketika benturan kepentingan tidak dapat dihindari, demi kepentingan Perseroan, pengungkapan yang cukup harus dibuat pada Laporan Keuangan atau Laporan Tahunan.

2. Should this happen to all members of the Board of Directors, the Company shall be represented by a Commissioner or someone appointed by the Board of Commissioners;
3. Should there be no Commissioner, the GMS can appoint one or more people to represent the Company in carrying out these duties;
4. If conflicts of interest cannot be avoided, in the interests of the Company, adequate disclosure must be made in the Financial Statements or Annual Report.

SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

[GRI 2-16, 2-26]

Whistleblowing System (WBS) Mandiri Inhealth adalah sebuah mekanisme yang dirancang untuk menerima, menganalisis, dan menindaklanjuti laporan mengenai dugaan atau terjadinya pelanggaran. Pelanggaran tersebut dapat berupa tindakan yang berpotensi menimbulkan kerugian atau risiko kerugian, baik yang bersifat finansial maupun non-finansial. Penerapan WBS di Perseroan dilakukan melalui beberapa unit kerja yang berhubungan, termasuk Unit Kerja Kepatuhan, Komite Kode Etik, dan Unit Pengendali Gratifikasi.

Mandiri Inhealth memberikan jaminan perlindungan kepada pihak pelapor sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 13 tahun 2006 mengenai Perlindungan Saksi. Perlindungan ini mencakup segala bentuk ancaman, intimidasi, hukuman, atau tindakan yang tidak menyenangkan, dengan syarat pihak pelapor menjaga kerahasiaan terkait kasus yang dilaporkan kepada pihak manapun. Selain itu, perusahaan juga menjamin perlindungan bagi pegawai yang bertugas melakukan investigasi dalam sistem *Whistleblowing System* (WBS) serta bagi individu yang memberikan dukungan informasi terkait pengaduan atau pengungkapan dugaan pelanggaran.

Whistleblowing System (WBS) Mandiri Inhealth dapat diakses melalui saluran berikut:

1. Alamat email: wbs@mandiriinhealth.co.id dan
2. Situs web Mandiri Inhealth: <https://www.inhealth.co.id/id/wbs>.

Dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai WBS bagi seluruh pegawai, Mandiri Inhealth secara berkala dan berkelanjutan melakukan sosialisasi WBS melalui sejumlah sarana berikut:

WHISTLEBLOWING SYSTEM

[GRI 2-16, 2-26]

Whistleblowing System (WBS) is a mechanism designed to receive, analyze, and follow up on reports of alleged or occurring violations. These violations can be actions that have the potential to cause losses or risks of loss, both financial and non-financial. The implementation of WBS in the Company is carried out through several related work units, including the Compliance Work Unit, the Code of Conduct Committee, and the Gratuity Control Unit.

Mandiri Inhealth provides protection guarantees to the reporting party in accordance with the provisions stipulated in Law No. 13 of 2006 on Witness Protection. This protection includes all forms of threats, intimidation, punishment, or unpleasant actions, on condition that the reporting party maintains confidentiality regarding the case reported to any party. In addition, the Company also guarantees protection for employees who are tasked with conducting investigations in the *Whistleblowing System* (WBS) as well as for individuals who provide information support related to complaints or disclosure of alleged violations.

The *Whistleblowing System* (WBS) of Mandiri Inhealth can be accessed via the following channels:

1. Email address: wbs@mandiriinhealth.co.id; and
2. Mandiri Inhealth website: <https://www.inhealth.co.id/id/wbs>.

In order to improve understanding of the WBS for all employees, Mandiri Inhealth periodically and continuously disseminates the WBS through the following means:

1. Email blast;
2. Buku Saku GCG;
3. Poster; dan
4. Sosialisasi tatap muka di Kantor Pusat, Kantor Pemasaran, Kantor Operasional, dan Kantor Layanan.

Hingga tanggal 31 Desember 2024, semua laporan telah ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku. Perusahaan telah memastikan bahwa *Whistleblowing System* (WBS) berfungsi dengan baik sepanjang tahun 2024, dan semua dugaan pelanggaran yang diterima dipastikan tidak memberikan dampak signifikan terhadap kinerja serta reputasi perusahaan.

PENGENDALIAN GRATIFIKASI, ANTI-PENYUAPAN, DAN KORUPSI [205-1, 205-3]

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk mematuhi peraturan perundang-undangan dan etika bisnis yang berlaku dengan menerapkan kebijakan serta mekanisme pengendalian terhadap gratifikasi, penyuapan, dan korupsi. Melalui langkah-langkah ini, perusahaan menunjukkan dedikasinya dalam berkontribusi secara aktif terhadap upaya pemberantasan korupsi, baik melalui pencegahan tindakan korupsi maupun pengendalian penerimaan gratifikasi. Implementasi kebijakan tersebut dilakukan dengan adanya peraturan internal Mandiri Inhealth, yang mencakup ketentuan khusus mengenai pengendalian gratifikasi yang tercantum dalam kode etik Perusahaan.

Secara mendasar, kebijakan pengendalian gratifikasi, antipenyuapan, dan anti-korupsi Mandiri Inhealth mengacu pada Undang-Undang No. 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 31 Tahun 1999 tentang Pembatasan Tindak Pidana Korupsi. Mandiri Inhealth juga menerapkan manajemen anti-penyuapan berdasarkan ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP).

Sebagai tindak lanjut atas peraturan dan standar tersebut, Mandiri Inhealth menerapkan mekanisme internal pengelolaan gratifikasi melalui keberadaan Unit Pengelola Gratifikasi (UPG). Tim pengelola gratifikasi Mandiri Inhealth telah menyediakan sejumlah sarana pelaporan yang dapat diakses secara mudah, antara lain melalui layanan email pada alamat upg@mandiriinhealth.co.id

1. Email blast;
2. GCG Pocket Book;
3. Poster; and
4. Face-to-face dissemination at the Head Office, Marketing Office, Operational Office, and Service Office.

As of December 31, 2024, all reports have been handled in accordance with applicable procedures. The Company has ensured that the Whistleblowing System (WBS) functioned properly throughout 2024, and all allegations of violations received are confirmed to have no significant impact on the Company's performance and reputation.

GRATUITY, ANTI-BRIBERY, AND CORRUPTION CONTROL [205-1, 205-3]

Mandiri Inhealth is committed to complying with applicable laws and business ethics by implementing policies and control mechanisms for gratuity, bribery, and corruption. Through these steps, the Company demonstrates its dedication in actively contributing to efforts to eradicate corruption, both through prevention of corruption and controlling the acceptance of gratuity. The implementation of this policy is carried out through the existence of Mandiri Inhealth's internal regulations, which include specific provisions regarding gratuity control as stated in the Company's code of conduct.

Basically, Mandiri Inhealth's gratuity, anti-bribery, and anti-corruption control policies refer to Law No. 20 of 2001 on Amendments to Law No. 31 of 1999 on the Limitation of Corruption. Mandiri Inhealth also implements anti-bribery management based on ISO 37001:2016 on the Anti-Bribery Management System (SMAP).

As a follow-up to these regulations and standards, Mandiri Inhealth has implemented an internal mechanism for managing gratuity through the Gratuity Management Unit (UPG). The gratuity management team has provided a number of reporting facilities that can be easily accessed, including via email services at upg@mandiriinhealth.co.id.

Mandiri Inhealth melaksanakan program sosialisasi secara rutin untuk seluruh pegawai di berbagai tingkatan organisasi, sebagai bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kesadaran mengenai praktik antikorupsi dan pengendalian gratifikasi. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk email, Buku Saku GCG, poster, pertemuan tatap muka, serta pengumuman tertulis yang ditujukan kepada semua rekanan dan mitra kerja.

Dalam implementasi pengelolaan pelaporan gratifikasi di tahun 2024, Perseroan telah menerima sebanyak 304 (tiga ratus empat) laporan dengan rincian sebagai berikut:

Bulan / Month	Jumlah Pelaporan Gratifikasi / Total Gratuity Reporting
Januari / January	1
Februari / February	-
Maret / March	-
April / April	3
Mei / May	-
Juni / June	-

Mandiri Inhealth routinely implements dissemination programs for all employees at various levels of the organization, as part of ongoing efforts to raise awareness of anti-corruption practices and gratuity control. These dissemination activities are carried out through various channels, including email, the GCG Pocket Book, posters, face-to-face meetings, and written announcements addressed to all partners and work partners.

In the implementation of gratuity reporting for 2024, the company has received a total of 304 (three hundred four) reports, with the following details:

Bulan / Month	Jumlah Pelaporan Gratifikasi / Total Gratuity Reporting
Juli / July	-
Agustus / August	-
September / September	-
Oktober / October	300
November / November	-
Desember / December	-

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

[OJK E.4]

Mandiri Inhealth melakukan analisis terhadap setiap elemen pemangku kepentingan untuk selanjutnya menetapkan metode, isu atau topik, serta frekuensi keterlibatan yang sesuai. Penjelasan mengenai hal ini adalah sebagai berikut:

STAKEHOLDERS ENGAGEMENT

[OJK E.4]

Mandiri Inhealth analyzes each stakeholder element to then determine the appropriate method, issue or topic, and frequency of engagement with explanation as follows:

Pelibatan Pemangku Kepentingan Mandiri Inhealth / Mandiri Inhealth's Stakeholder Engagement

Pemangku Kepentingan / Stakeholder	Dasar Pemilihan / Reason for Selection	Metode Pelibatan / Engagement Method	Isu/Topik / Issue/Topic	Frekuensi / Frequency
Tertanggung / Insured Parties	Berpengaruh secara signifikan terhadap kelangsungan usaha Perseroan / Have a significant impact on the Company's business continuity.	- Komunikasi langsung / Direct communication - Pengelolaan Call Center / Call Center Management - Penyediaan akses informasi / Provision of access to information	- Kualitas layanan / Service quality - Kualitas produk/jasa / Good/services quality	- Setiap hari kerja / Every working day - Saat diperlukan / When necessary
Karyawan / Employees	Merupakan Sumber Daya Manusia yang berperan penting sebagai aset strategis Perseroan / Human Resource that plays an important role as a strategic asset of the Company.	- Kegiatan operasional sehari-hari / Daily operational activities - Pertemuan berkala / Regular meetings - Employee Gathering	- Kesejahteraan karyawan / Employee welfare - Aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) / Occupational Health and Safety (OHS) - Penciptaan lingkungan kerja yang kondusif / Creation of a conducive work environment	- Setiap hari kerja / Every working day - Saat diperlukan / When necessary

Pelibatan Pemangku Kepentingan Mandiri Inhealth / Mandiri Inhealth's Stakeholder Engagement

Pemangku Kepentingan / Stakeholder	Dasar Pemilihan / Reason for Selection	Metode Pelibatan / Engagement Method	Isu/Topik / Issue/Topic	Frekuensi / Frequency
Masyarakat / Public	Merupakan pihak yang berpotensi menerima dampak dari aktivitas operasional Perseroan / A party that has the potential to receive impacts from the Company's operational activities	- Program kehumasan / Public relations program - Sosialisasi kegiatan TJSL / Dissemination of TJSL activities - Pelaksanaan kegiatan TJSL / Implementation of TJSL activities	- Pemberdayaan ekonomi / Economic empowerment - Bantuan sosial-kemasyarakatan / Social and community assistance	Setiap tahun buku / Every fiscal year
Regulator / Regulators	Merupakan pihak yang memiliki kewenangan menentukan regulasi bagi Perseroan / The party who has the authority to determine regulations for the Company	- Penyampaian laporan secara triwulanan dan tahunan / Submission of quarterly and annual reports - Pembayaran pajak / Tax payment	- Pemenuhan regulasi / Compliance with regulations - Dukungan terhadap pembangunan berkelanjutan / Support for sustainable development	- Setiap tahun / Every year - Setiap triwulan / Every quarter
Pemegang Saham / Shareholders	Merupakan pihak yang memegang kepemilikan atas Perseroan / The party who holds ownership of the Company	- RUPS / GMS - Pembagian dividen / Dividend distribution	- Kinerja Perseroan / Company Performance - Persetujuan atas hal-hal penting terkait Perseroan / Approval of important matters related to the Company	- Setiap tahun / Every year - Saat diperlukan / When necessary
Pemasok / Suppliers	Merupakan mitra kerja yang menunjang kegiatan operasional Perseroan / A work partner who supports the Company's operational activities	- Proses tender / Tender process - Penyampaian informasi bagi pemasok / Provision of information to suppliers	- Mekanisme pengadaan barang dan jasa / Mechanism for procurement of goods and services - Pemenuhan terhadap ketentuan dan persyaratan dalam proses tender / Fulfilment of the terms and conditions in the tender process	- Setiap tahun / Every year - Saat diperlukan / When necessary
Media Massa / Mass Media	Merupakan pihak eksternal yang berpengaruh terhadap kualitas keberlangsungan usaha Perseroan / Is an external party that influences the quality of the Company's business continuity	Press release	Keterbukaan informasi / Information transparency	- Secara berkala / Periodically - Saat diperlukan / When necessary

PERMASALAHAN PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN [OJK E.5]

Pada tahun 2024, Mandiri Inhealth tidak menghadapi masalah yang berdampak signifikan terkait dengan upaya penerapan keuangan berkelanjutan.

ISSUES IN IMPLEMENTING SUSTAINABLE FINANCE [OJK E.5]

In 2024, Mandiri Inhealth did not face any issues that have a significant impact on the efforts to implement sustainable finance.



ASPEK EKONOMI KEBERLANJUTAN

SUSTAINABLE ECONOMIC ASPECT



Memperkuat Kontribusi Bagi Negeri

Strengthening Contribution For The Nation



Pemulihan ekonomi Indonesia terus berlanjut pada tahun 2024, meskipun terdapat tantangan yang disebabkan oleh ketidakpastian global yang tinggi. Kolaborasi antara kebijakan moneter Bank Indonesia dan kebijakan ekonomi nasional menjadi faktor penting dalam menjaga kinerja ekonomi yang positif. Upaya ini diharapkan dapat mempercepat proses transformasi ekonomi nasional ke depannya. Diproyeksikan peningkatan sinergi dan koordinasi antar kebijakan akan menjadi pendorong bagi pemulihan dan kebangkitan ekonomi nasional, yang diharapkan dapat berlanjut menuju visi Indonesia Emas 2045.

Menurut Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan Republik Indonesia, pertumbuhan ekonomi Indonesia pada kuartal IV tahun 2024 tercatat mencapai 5,03%.

Indonesia's economy continued to recover in 2024, despite facing challenges from high global uncertainty. A key factor in maintaining positive economic performance is the collaboration between Bank Indonesia's monetary policy and national economic policy. This cooperation is expected to expedite the national economic transformation process in the years to come. Increased synergy and coordination between these policies are projected to act as a catalyst for national economic recovery, which are expected to continue toward the vision of Golden Indonesia 2045.

According to the Fiscal Policy Agency of the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia, Indonesia's economic growth in the fourth quarter of 2024 was recorded at

Memperkuat Kontribusi Bagi Negeri Strengthening Contribution For The Nation

Pencapaian ini didorong oleh peningkatan yang signifikan dalam sektor investasi dan manufaktur, serta didukung oleh stabilitas permintaan domestik dan pemulihan permintaan global.

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia melaporkan bahwa pemerintah bersama Bank Indonesia telah berhasil mencapai target inflasi untuk tahun 2024, yaitu sebesar 1,57% (YoY), yang tetap berada dalam batas sasaran 2,5%. Keberhasilan ini merupakan hasil dari konsistensi dalam penerapan kebijakan moneter dan fiskal, serta kolaborasi yang efektif dalam pengendalian inflasi di tingkat pusat maupun daerah. Angka inflasi yang tercatat menunjukkan penurunan dibandingkan dengan tahun 2023, yang mencapai 2,61% (YoY), dan merupakan yang terendah dalam dua puluh tahun terakhir.

Dalam sektor industri asuransi, Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) melaporkan premi dicatat industri asuransi umum mencapai senilai Rp112,86 triliun pada 2024, atau meningkat 8,7% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Perolehan premi terbesar bersumber dari lini bisnis asuransi properti yang mencapai Rp30,36 triliun atau naik sebesar 14,7% (YoY) jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Sementara itu, peningkatan premi paling signifikan terjadi pada asuransi kesehatan yang mencapai Rp11,82 triliun pada tahun 2024, atau meningkat 77,2% jika dibandingkan dengan premi dicatat pada tahun lalu.

Pertumbuhan industri asuransi tersebut mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan-perusahaan asuransi, yang didorong oleh kesadaran yang tinggi akan pentingnya perlindungan kesehatan.

Sebagai perusahaan asuransi yang memiliki visi untuk tumbuh sebagai pilihan utama dan terpercaya di dalam industri asuransi kesehatan komersial di Indonesia, Mandiri Inhealth terus berupaya menjaga kepercayaan masyarakat melalui sejumlah pencapaian positif pada aspek operasional dan keuangan di tahun 2024. Kinerja positif yang ditunjukkan

5.03%. This achievement is attributed to significant growth in the investment and manufacturing sectors, bolstered by stable domestic demand and a rebound in global demand.

The Coordinating Ministry for Economic Affairs of the Republic of Indonesia reported that the government, in collaboration with Bank Indonesia, successfully achieved the inflation target for 2024, setting it at 1.57% (YoY), well within the target limit of 2.5%. This success is the result of consistent monetary and fiscal policy implementation, along with effective collaboration in controlling inflation at both the central and regional levels. The recorded inflation rate not only shows a decline from 2023's rate of 2.61% (YoY) but also marks the lowest level in the past twenty years.

In the insurance sector, the Indonesian General Insurance Association (AAUI) revealed that the general insurance industry recorded premiums of Rp112.86 trillion in 2024, reflecting an increase of 8.7% compared to the same period last year. The property insurance business line generated the largest share, reaching Rp30.36 trillion, an increase of 14.7% (YoY) over the previous year. Notably, health insurance premiums surged significantly to Rp11.82 trillion in 2024, representing an impressive increase of 77.2% compared to the previous year.

The growth within the insurance industry is indicative of the public's increasing trust in insurance companies, driven by a heightened awareness of the importance of health protection.

As an insurance provider aiming to become the primary and most trusted choice in Indonesia's commercial health insurance sector, Mandiri Inhealth continuously strives to maintain public trust through various positive operational and financial achievements in 2024. Mandiri Inhealth's strong performance is highlighted by the idAA rating

oleh Mandiri Inhealth juga tercermin dari perolehan peringkat idAA yang diberikan oleh PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) sejak tahun 2017, dengan prospek yang stabil serta menunjukkan karakteristik keuangan yang lebih solid dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan sejenis lainnya.

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan kesehatan di tingkat nasional, yang akan tercermin dalam kinerja ekonomi pada tahun 2024. Melalui berbagai aktivitas operasional dan bisnis yang telah dilaksanakan, Mandiri Inhealth berhasil menciptakan dampak ekonomi yang bermanfaat bagi semua pemangku kepentingan, baik dalam bentuk dampak langsung maupun tidak langsung.

KINERJA MANDIRI INHEALTH 2024 [OJK F.2]

Mandiri Inhealth berhasil mencapai kinerja yang baik pada tahun 2024. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian hampir seluruh target dan rencana kerja keuangan, serta peningkatan beberapa indikator jika dibandingkan dengan tahun 2023, dengan rincian sebagai berikut:

awarded by PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) since 2017, reflecting stable prospects and robust financial characteristics compared to the other companies.

Mandiri Inhealth is committed to contributing to both economic growth and health at the national level, as demonstrated in its economic performance in 2024. Through its diverse operational and business activities, Mandiri Inhealth has successfully created a positive economic impact that benefits all stakeholders, both directly and indirectly.

MANDIRI INHEALTH'S PERFORMANCE IN 2024 [OJK F.2]

Mandiri Inhealth managed to achieve good performance in 2024 as seen from the achievement of almost all targets and financial work plans, as well as an increase in several indicators when compared to 2023, with the following details:

Ikhtisar Keuangan Tahun 2024-2023 / 2023-2024 Financial Highlights

Dalam Jutaan Rupiah / In Millions of Rupiah

Uraian / Description	2024	2023	RKAP 2024 / 2024 RKAP	Persentase Terhadap RKAP / Percentage Against RKAP	Persentase Perubahan 2023-2024 / Percentage of Changes in 2023-2024
Aset / Assets	3.609.299	2.823.142	3.399.274	106,18%	27,85%
Liabilitas / Liabilities	2.033.279	1.238.114	1.631.348	124,64%	64,22%
Ekuitas / Equity	1.576.020	1.585.027	1.767.926	89,15%	(0,57%)
Premi Bruto / Gross Premium	4.681.486	3.435.552	3.515.186	133,18%	36,27%
Hasil Investasi / Investment Return	190.746	153.474	191.662	78,65%	24,29%
Klaim dan Manfaat / Claims and Benefits	3.611.349	2.823.119	2.746.600	131,48%	27,92%
Laba (Rugi) Tahun Berjalan / Profit (Loss) for the Year	(9.810)	174.833	213.580	(104,59)%	(105,61%)

Pada akhir tahun 2024, Mandiri Inhealth berhasil mencatatkan premi bruto sebesar Rp4,68 triliun, melebihi target RKAP yang ditetapkan sebesar Rp3,52 triliun, dengan pencapaian mencapai 133,18%. Selain itu, pada indikator Pendapatan, Mandiri Inhealth mencatatkan hasil yang signifikan pada tahun 2024 dengan total sebesar Rp3,78 triliun, yang memenuhi 121,27% dari target RKAP yang ditetapkan sebesar Rp3,12 triliun.

At the end of 2024, Mandiri Inhealth managed to record gross premiums of Rp4.68 trillion, exceeding the RKAP target set at Rp3.52 trillion, with an achievement of 133.18%. In addition, in the Revenue indicator, Mandiri Inhealth recorded significant results in 2024 with a total of Rp3.78 trillion, which met 121.27% of the RKAP target set at Rp3.12 trillion.

Pendapatan dari segmen usaha Perseroan yang berkaitan dengan jenis produk asuransi kesehatan kumpulan dan asuransi jiwa kumpulan pada tahun 2024 menunjukkan peningkatan/penurunan di seluruh lini produk premi asuransi. Untuk melihat pencapaian Pendapatan Premi Asuransi Kesehatan Kumpulan dari tahun 2022 hingga 2024, dapat merujuk pada tabel yang disediakan berikut ini.

Revenue from the Company's business segments related to group health insurance and group life insurance products in 2024 increased/decreased across all insurance premium product lines. To see the achievement of Group Health Insurance Premium Revenue from 2022 to 2024, is provided in the table below.

**Pendapatan Premi Bruto Asuransi Kesehatan 2023-2024 /
Health Insurance Gross Premium Revenue in 2023-2024**

Dalam Jutaan Rupiah / In Millions of Rupiah

Uraian / Description	2024	2023	2022	Perubahan 2023-2024 / Changes in 2023-2024	
				Nominal / Nominal	Persentase / Percentage
<i>Inhealth Managed Care</i>	2.856.799	1.978.873	1.751.959	877.926	44,36%
<i>Inhealth Indemnity</i>	1.541.646	1.289.369	1.056.756	252.277	19,57%
Individu / Individual	1.135	412	-	723	175,49%
Jumlah / Total	4.399.580	3.268.654	2.808.715	1.130.926	34,60%

Pada tahun 2024 pendapatan Perseroan dari segmen asuransi kesehatan kumpulan tercatat sebesar Rp4,40 triliun, naik 34,60% atau Rp1,13 triliun dari tahun sebelumnya sebesar Rp3,27 triliun. Pendapatan asuransi kesehatan mencapai 93,98% dari total pendapatan premi keseluruhan. Peningkatan ini didominasi oleh meningkatnya premi atas produk Managed Care sebesar 44,36%, dari Rp1,98 triliun menjadi Rp2,86 triliun pada tahun 2024.

In 2024, the Company's revenue from the group health insurance segment was recorded at Rp4.40 trillion, reflecting a 34.60% increase, or Rp1.13 trillion, from the previous year's Rp3.27 trillion. Health insurance revenue accounted for 93.98% of the total premium income. This growth was primarily driven by a 44.36% rise in premiums for Managed Care products, which increased from Rp1.98 trillion to Rp2.86 trillion in 2024.

Pendapatan dari segmen lain, yakni premi asuransi jiwa dan kecelakaan juga menunjukkan peningkatan pada berbagai produk asuransi yang ditawarkan. Untuk periode 2022 hingga 2024, pendapatan premi asuransi jiwa dan kecelakaan dari Mandiri Inhealth tercatat sebagai berikut.

Income from other segments, namely life and accident insurance premiums also increased in various insurance products offered. For the period 2022 to 2024, life and accident insurance premium income from Mandiri Inhealth was recorded as follows.

**Pendapatan Premi Bruto Asuransi Jiwa dan Kecelakaan 2022-2024 /
Life and Accident Insurance Gross Premium Revenue in 2022-2024**

Dalam Jutaan Rupiah / In Millions of Rupiah

Uraian / Description	2024	2023	2022	Perubahan 2023-2024 / Changes in 2023-2024	
				Nominal / Nominal	Persentase / Percentage
<i>Inhealth Group Term Life</i>	54.078	29.828	36.741	24.251	81,30%
<i>Inhealth Group Personal Accident</i>	9.397	4.974	5.565	4.423	88,94%
<i>Inhealth Credit Life</i>	36.180	40.128	36.741	(3.948)	(9,84)%
<i>Inhealth Endowment</i>	182.187	92.254	70.352	89.933	97,48%
<i>Instidividual</i>	10	10	-	(0.237)	(2,35)%
Produk <i>Rider</i> Lainnya / Other Rider Products	84	53	-	30.791	57,93%
Jumlah / Total	281.936	167.247	139.376	114.690	68,58%

Pada tahun 2024 pendapatan Perseroan dari segmen asuransi jiwa dan kecelakaan tercatat sebesar Rp281,94 miliar, naik 68,58% atau Rp114,69 miliar dari tahun sebelumnya sebesar Rp167,25 miliar. Peningkatan ini didominasi oleh meningkatnya premi atas produk Endowment sebesar 97,48%, dari Rp92,25 miliar menjadi Rp182,19 miliar pada tahun 2024.

Mandiri Inhealth memiliki sumber pendapatan yang beragam, tidak hanya terbatas pada premi asuransi kesehatan dan premi asuransi jiwa, tetapi juga mencakup pendapatan yang diperoleh dari investasi. Selama 3 (tiga) tahun terakhir, hasil investasi dari berbagai instrumen yang dikelola oleh Mandiri Inhealth menunjukkan perkembangan yang signifikan, dengan uraian sebagai berikut:

In 2024, the Company's revenue from the life and accident insurance segment was recorded at Rp281.94 billion, representing a 68.58% increase of Rp114.69 billion from the previous year's total of Rp167.25 billion. This growth was primarily driven by a significant rise in premiums for Endowment products, which surged by 97.48%, increasing from Rp92.25 billion to Rp182.19 billion in 2024.

Mandiri Inhealth has various sources of income, not only limited to health insurance premiums and life insurance premiums, but also includes income obtained from investments. Over the past 3 (three) years, investment results from various instruments managed by Mandiri Inhealth have shown significant development, with the following description:

Hasil Investasi Per Instrumen / Investment Return Per Instrument

Dalam Jutaan Rupiah / In Millions of Rupiah

Uraian / Description	2024	2023	2022	Perubahan 2023-2024 / Changes in 2023-2024	
				Nominal / Nominal	Persentase / Percentage
Deposito / Deposit	80.299	60.942	39.634	19.357	31,76%
Obligasi Korporasi dan MTN / Corporate Bonds and MTN	34.885	41.564	38.716	(6,679)	(16,07%)
Obligasi Pemerintah / Government Bonds	59.755	44.544	34.737	15.211	34,15%
Deposito <i>on Call</i> / On Call Deposit	651	398	534	253	63,57%
Reksadana / Mutual Funds	16.073	6.967	10.002	9.106	130,70%
Total Hasil Investasi / Total investment income	191.663	154.415	123.623	37.248	24,12%
Beban Investasi / Investment expenses	(917)	(941)	(1.438)	24	(2,55%)
Jumlah / Total	190.746	153.474	122.185	37.272	24,29%

Di tahun 2024, Perseroan mencatat hasil investasi senilai Rp 190,75 miliar, nilai tersebut mengalami peningkatan Rp37,27 miliar atau 24,29% jika dibandingkan dengan tahun 2023 yang sebesar Rp153,47 miliar. Hal ini lebih disebabkan oleh Peningkatan Reksadana Rp6,97 miliar di tahun 2023 menjadi Rp16,07 miliar pada tahun 2024.

In 2024, the Company reported investment income of Rp190.75 billion, which represents an increase of Rp37.27 billion, or 24.29%, compared to the Rp153.47 billion recorded in 2023. This growth was primarily driven by an increase in Mutual Funds, which rose from Rp6.97 billion in 2023 to Rp16.07 billion in 2024.

PERBANDINGAN TARGET DAN KINERJA TJSL [OJK F.3, F.25]

Mandiri Inhealth melaksanakan praktik keuangan berkelanjutan melalui pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), sebagai kegiatan yang telah direncanakan, disusun anggarannya, dan dilaksanakan secara berkala setiap tahun buku.

Adapun anggaran serta realisasi penyaluran TJSL Perseroan untuk tahun 2024, beserta perbandingan selama 3 (tiga) tahun terakhir, adalah sebagai berikut:

COMPARISON OF TJSL TARGETS AND PERFORMANCE [OJK F.3, F.25]

Mandiri Inhealth implements sustainable financial practices through the implementation of the Social and Environmental Responsibility (TJSL) program, as an activity that has been planned, budgeted, and implemented periodically every fiscal year.

The budget and realization of the Company's TJSL distribution for 2024, along with a comparison for the last 3 (three) years, are as follows:

Perbandingan Anggaran dan Realisasi Penyaluran TJSL / Comparison of TJSL Distribution Budget and Realization

Dalam Jutaan Rupiah, kecuali dinyatakan lain /
In millions of rupiah unless stated otherwise

Uraian / Description	2024	Anggaran 2024 / 2024 Budget		2023	2022
		Nominal / Nominal	Pemenuhan / Fulfilment		
Biaya TJSL	357,26	357,26	100%	113,27	400,12

DISTRIBUSI EKONOMI [201-1]

Mandiri Inhealth membukukan distribusi nilai ekonomi secara langsung pada tahun 2024, dengan penjelasan dan perbandingan yang mencakup 3 (tiga) tahun terakhir sebagai berikut:

ECONOMIC DISTRIBUTION [201-1]

Mandiri Inhealth recorded direct distribution of economic value in 2024, with explanations and comparisons covering the last 3 (three) years as follows:

Distribusi Nilai Ekonomi / Distribution of Economic Values

Dalam Jutaan Rupiah / In Millions of Rupiah

Uraian	2024	2023	2022
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan / Direct Economic Values Generated			
Pendapatan Premi-Netto / Premium Revenue-Net	3.553.378	2.708.853	2.459.108
Hasil Investasi-Netto / Investment Return-Net	190.746	151.932	122.185
Pendapatan/(Beban) Lain-lain Netto / Other Income/(Expense) – Net	33.613	31.559	3.524
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan / Total Direct Economic Values Generated	3.777.737	2.892.344	2.584.817
Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan / Direct Economic Values Distributed			
Klaim dan manfaat / Claims and Benefits	3.611.350	2.823.119	2.365.789
Klaim reasuransi dan koasuransi / Reinsurance and coinsurance claims	(777.018)	(652.575)	487.286
Perubahan neto liabilitas manfaat polis masa depan, estimasi liabilitas klaim dan aset reasuransi terkait / Net changes in liabilities of future policy benefits, estimated claim liabilities, and related reinsurance assets	433.032	4.887	56.477
Beban akuisisi, neto / Acquisition expenses, net	193.627	175.904	142.068
Total beban asuransi / Total insurance expenses	3.460.990	2.342.363	2.078.433
Beban pemasaran / Marketing expenses	11.486	12.262	13.565
Beban umum dan administrasi / General and administrative expenses	327.250	327.356	289.710
Pajak final / Final tax	(26.932)	(21.197)	14.990
Beban pajak penghasilan / Income tax expenses	39.111	(18.724)	32.634
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan / Total Direct Economic Values Distributed	3.865.769	2.705.492	2.427.947
Jumlah Nilai Ekonomi yang Ditahan / Total Retained Economic Values	(88.032)	186.852	156.870

KONTRIBUSI TERHADAP NEGARA

Mandiri Inhealth secara berkala memberikan sumbangan kepada negara dengan memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Dengan pelaksanaan kewajiban ini, perusahaan berperan serta dalam mendukung proses pembangunan melalui berbagai program infrastruktur dan upaya pengentasan kemiskinan di masyarakat.

Pada tahun 2024, Mandiri Inhealth telah melakukan pembayaran pajak dengan total sebesar Rp68.040.838.528,- yang menunjukkan penurunan dibandingkan dengan tahun 2023 yang mencapai Rp69.736.065.442. **[GRI 201-1]**

CONTRIBUTION TO THE COUNTRY

Mandiri Inhealth periodically contributes to the country by fulfilling its tax payment obligations. By implementing this obligation, the Company plays a role in supporting the development process through various infrastructure programs and poverty alleviation efforts in the community.

In 2024, Mandiri Inhealth made tax payments totaling Rp68,040,838,528, which represents a decrease compared to Rp69,736,065,442 in 2023. **[GRI 201-1]**

Pembayaran Pajak 2022-2024 / Tax Payment in 2022-2024

Dalam Rupiah / In of Rupiah

Jenis Pajak / Type of Tax	2024	2023	2022
PPh Pasal 25 Dibayar di Muka / Article 25 Income Tax Paid in Advance	326.688.230	14.497.013.601	15.120.582.180
PPh Pasal 23 Dibayar di Muka / Article 23 Income Tax Paid in Advance	546.390.163	66.878.220	84.336.763
PPh Pasal 29 / Article 29 Income Tax	33.814.933.047	-	26.985.180.860
PPh Pasal 21 / Article 21 Income Tax	395.000	48.417.198.162	45.397.340.752
PPh Pasal 23 / Article 23 Income Tax	546.390.163	1.980.315.900	1.980.740.841
PPh Pasal 4 ayat (2) / Article 4 paragraph (2) Income Tax	238.838.129	2.606.113.115	2.347.311.488
PPh Pasal 26 / Article 26 Income Tax	-	44.372.545	14.105.973
PPN / VAT	785.072.774	695.295.073	71.783.855
Jumlah / Total	36.258.707.506	69.736.065.442	92.575.423.590

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk secara berkelanjutan memenuhi kewajiban pembayaran pajak, yang dapat dibuktikan dengan tidak adanya kasus ketidakpatuhan yang terjadi terkait kewajiban pajak dalam bentuk apa pun, sejak awal operasional hingga saat ini.

Mandiri Inhealth is committed to continuously fulfilling its tax payment obligations, as evidenced by the absence of any cases of non-compliance related to tax obligations in any form, since the beginning of operations.

DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG

[GRI 203-2]

Sebagai bagian dari praktik keuangan berkelanjutan, Mandiri Inhealth melakukan aktivitas operasional dengan dampak ekonomi, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, bagi pemangku kepentingan. Pada 2024, dampak ekonomi tidak langsung Perseroan antara lain dihadirkan melalui praktik-praktik pengadaan barang dan jasa serta penyerapan tenaga kerja lokal, dengan uraian sebagai berikut:

INDIRECT ECONOMIC IMPACT

[GRI 203-2]

As part of sustainable financial practices, Mandiri Inhealth carries out operational activities with economic impacts, both direct and indirect, for stakeholders. In 2024, the Company's indirect economic impacts were presented through procurement practices for goods and services and absorption of local labor, with the following description:

Praktik Pengadaan Barang dan Jasa

Praktik pengadaan barang dan jasa yang dilakukan oleh Mandiri Inhealth secara mendasar telah menghadirkan dampak tidak langsung berupa pemberdayaan ekonomi melalui penyerapan tenaga kerja oleh pihak pemasok. Selain itu, aktivitas ekonomi yang dilakukan pihak pemasok juga berdampak bagi masyarakat yang merupakan produsen bahan baku yang dihasilkan pemasok, yang akhirnya ikut berkontribusi pada upaya pemberdayaan.

Mandiri Inhealth bertekad untuk memberikan perhatian khusus kepada pemasok yang berada di wilayah Jabodetabek, sebagai bentuk dukungan terhadap pertumbuhan ekonomi di sekitar area operasionalnya. Sepanjang tahun 2024, Mandiri Inhealth telah melaksanakan pengadaan barang dan jasa sebanyak 135 (seratus tiga puluh lima) kali, yang melibatkan pemasok lokal dari Jabodetabek, dengan total dana yang dialokasikan mencapai Rp56,42 miliar.

[GRI 204-1]

Penyerapan Tenaga Kerja Lokal

Mandiri Inhealth menekankan pentingnya pemanfaatan tenaga kerja lokal sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) dalam kegiatan operasionalnya. Pendekatan ini memberikan dampak ekonomi yang signifikan, terutama dalam hal pemberdayaan masyarakat, khususnya bagi karyawan yang menjadi bagian dari perusahaan. Dengan memberikan remunerasi kepada karyawan, dampak positif lainnya juga dapat dirasakan melalui aktivitas ekonomi yang berlangsung di dalam keluarga mereka.

Sampai dengan akhir tahun 2024, keseluruhan komposisi sumber daya manusia Mandiri Inhealth akan terdiri dari tenaga kerja yang berasal dari wilayah domestik tempat operasional berlangsung. **[GRI 203-2]**

Goods and Services Procurement Practices

The goods and services procurement practices carried out by Mandiri Inhealth have basically presented an indirect impact in the form of economic empowerment through the absorption of labor by suppliers. In addition, the economic activities carried out by suppliers also have an impact on the community who are producers of raw materials produced by suppliers, which ultimately contributes to empowerment efforts.

Mandiri Inhealth is determined to pay special attention to suppliers in the Jabodetabek area, as a form of support for economic growth around its operational areas. Throughout 2024, Mandiri Inhealth carried out 135 (one hundred and thirty five) times, procurement of goods and services, involving local suppliers from Jabodetabek, with total funds allocated reaching Rp56.42 billion. **[GRI 204-1]**

Local Labor Absorption

Mandiri Inhealth emphasizes the importance of utilizing local labor as Human Resources (HR) in its operational activities. This approach has a significant economic impact, especially in terms of community empowerment, especially for employees who are part of the company. By providing remuneration to employees, other positive impacts can also be felt through economic activities that take place in their families.

By the end of 2024, the entire composition of Mandiri Inhealth's human resources consisted of workers from domestic areas where the Company operates. **[GRI 203-2]**

RISIKO PERUBAHAN IKLIM

Perubahan iklim secara umum tidak memiliki dampak ekonomi yang langsung terhadap industri asuransi. Namun, dampak tidak langsung dapat muncul terkait dengan perubahan iklim, seperti cuaca ekstrem yang memengaruhi kondisi nasabah. Selain itu, dampak tidak langsung juga dapat terjadi ketika perubahan iklim menyebabkan kerugian bagi pihak-pihak yang memiliki kewajiban kepada perusahaan, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan ketidakmampuan dalam memenuhi kewajiban tersebut.

[GRI 3-1, 3-3]

Mandiri Inhealth melakukan pemantauan dan analisis terhadap potensi risiko sosial dan lingkungan yang mungkin timbul akibat perubahan iklim. Sepanjang tahun 2024, tidak ada risiko yang secara langsung diakibatkan oleh perubahan iklim terhadap Perseroan. **[GRI 201-2]**

BANTUAN FINANSIAL DARI PEMERINTAH

Pada tahun 2024, Mandiri Inhealth tidak memperoleh dukungan keuangan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, dari pihak Pemerintah. **[GRI 201-4, 206-1]**

PRAKTIK MONOPOLISME DAN ANTI-PERSAINGAN **[GRI 2-27]**

Pada tahun 2024, tidak ditemukan adanya praktik monopoli yang berkaitan dengan penjualan produk asuransi, dan tidak ada sanksi atau tindakan hukum yang diambil terhadap Perseroan terkait dengan praktik monopoli serta anti-persaingan usaha.

RISK OF CLIMATE CHANGE

Climate change generally does not have a direct economic impact on the insurance industry. However, indirect impacts can arise related to climate change, such as extreme weather that affects customer conditions. In addition, indirect impacts can also occur when climate change causes losses for parties who have obligations to the Company, which can ultimately result in the inability to fulfill these obligations. **[GRI 3-1, 3-3]**

Mandiri Inhealth monitors and analyzes potential social and environmental risks that may arise due to climate change. Throughout 2024, there were no risks directly caused by climate change to the Company. **[GRI 201-2]**

FINANCIAL ASSISTANCE FROM THE GOVERNMENT

In 2024, Mandiri Inhealth did not receive any financial assistance, either directly or indirectly, from the government. **[GRI 201-4, 206-1]**

MONOPOLISTIC AND ANTI-COMPETITION PRACTICES **[GRI 2-27]**

In 2024, there were no evidence of monopolistic practices concerning the sale of insurance products, nor were there any sanctions or legal actions taken against the Company related to monopolistic or anti-competitive practices.



ASPEK SOSIAL

SOCIAL ASPECT



Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Human Resource Management

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran signifikan bagi kemajuan Perseroan. Perseroan memandang, keberadaan SDM yang kompeten dan berkualitas dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan daya saing Perusahaan. Atas dasar itu, Mandiri Inhealth melakukan pengelolaan SDM secara menyeluruh dan berkelanjutan, mulai dari proses perencanaan kebutuhan organisasi, pemenuhan kapasitas, pengembangan, manajemen kinerja dan sistem imbal jasa, hingga pelaksanaan *retirement* pegawai, sehingga didapatkan SDM yang berkualitas dan berkarakter unggul. Pada praktiknya, Perseroan memastikan pengelolaan SDM dijalankan dengan mengusung prinsip kesetaraan dan keadilan, tanpa praktik diskriminatif dalam bentuk apa pun.

Human Resources (HR) play a vital role in the growth of the Company. The Company recognizes that having competent and qualified HR can enhance productivity, efficiency, and competitiveness. Therefore, Mandiri Inhealth implements comprehensive and sustainable HR management practices, including planning organizational needs, fulfilling capacity, employee development, performance management, reward systems, and managing employee retirement. This ensures high-quality HR with exceptional character. In practice, the Company ensures that HR management is conducted in accordance with the principles of equality and justice, free from any form of discrimination.

DEMOGRAFI KARYAWAN [GRI 405-1]

Di tahun 2024, Perseroan memiliki sebanyak 705 pegawai. Informasi jumlah pegawai Perseroan selama 5 (lima) tahun terakhir adalah sebagai berikut:

EMPLOYEE DEMOGRAPHICS [GRI 405-1]

As of 2024, the Company had 705 individuals. The following is the data on the number of employees over the last 5 (five) years:

Tabel Jumlah Pegawai tahun 2020 – 2024 /
Table of Number of Employees in 2020 – 2024

2024	2023	2022	2021	2020
705	745	752	785	825

Perseroan mengkategorikan karyawan berdasarkan jenis kelamin, level organisasi, tingkat pendidikan, status kepegawaian, dan usia. Di samping itu, Perseroan tidak memiliki pekerja yang bukan karyawan yang dipekerjakan untuk menyelesaikan sebuah tugas dan fungsi tertentu. Berikut demografi karyawan selama tiga tahun berturut-turut: [GRI 2-28]

The Company classifies employees by gender, organizational level, education level, employment status, and age. In addition, the Company does not hire workers who are not employees hired to complete certain duties and functions. Below are the employee demographics for three consecutive years: [GRI 2-28]

Demografi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Employee Demographic by Gender

Jenis Kelamin / Gender	2024		2023		2022	
	Jumlah / Total	Komposisi (%) / Composition (%)	Jumlah / Total	Komposisi (%) / Composition (%)	Jumlah / Total	Komposisi (%) / Composition (%)
Laki-laki / Male	327	46,4	353	47,38	343	45,6%
Perempuan / Female	378	53,6	392	52,62	409	54,4%
Jumlah / Total	705	100,00	745	100,00	752	100,%

Demografi Pegawai Berdasarkan Level Organisasi

Employee Demographic by Organizational Level

Level Organisasi / Organizational Level	2024			2023			2022		
	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total
Kepala Divisi dan Deputi / Head of Division and Deputy	10	10	20	10	13	23	7	15	22
Kepala Kantor Operasional / Head of Operational Office	3	6	9	3	6	9	3	7	10
Kepala Kantor Pemasaran / Head of Marketing Office	8	3	11	8	3	11	8	3	11
Kepala Departemen / Head of Department	26	19	45	26	19	45	23	15	38
Kepala Unit / Head of Unit	31	16	47	26	17	43	22	19	41
Kepala Kantor Layanan / Head of Service Office	17	11	28	23	12	35	28	16	44
Elips	-	3	-	-	-	-	-	-	-
Staf / Staff	232	310	542	257	322	579	252	334	586
Jumlah / Total	327	378	705	353	392	745	343	409	752

Demografi Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan

Employee Demographic by Education Level

Tingkat Pendidikan / Education Level	2024			2023			2022		
	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total
Strata 2 / Master's Degree	29	26	55	36	24	60	38	46	84
Strata 1 / Bachelor's Degree	255	253	508	269	272	541	258	265	523
Diploma / Associate's Degree and/or Bachelor of Applied Science	43	99	142	48	96	144	47	98	145
SMA/Sederajat / High School/Equivalent	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah / Total	327	378	705	353	392	745	343	409	752

Demografi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian [GRI 2-8]

Employee Demographic by Employment Status [GRI 2-8]

Status Kepegawaian / Employment Status	2024			2023			2022		
	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total
Penugasan / Assignment	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Pegawai Tetap / Permanent Employee	200	233	433	202	229	431	205	232	438
Pegawai Kontrak / Contracted Employee	127	145	272	150	163	313	137	177	314
Jumlah / Total	327	378	705	353	392	745	343	409	752

Demografi Pegawai Berdasarkan Usia

Employee Demographic by Age

Usia / Age	2024			2023			2022		
	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total	Laki-laki / Male	Perempuan / Female	Jumlah / Total
41 tahun ke atas / 41 and above	111	113	224	102	97	102	85	81	166
31 - 40 tahun / 31 -40 years old	165	208	373	198	237	198	208	255	463
>20 - 30 tahun / 20 - 30 years old	51	57	108	53	58	53	50	73	123
Jumlah / Total	327	378	705	353	392	745	343	409	752

REKRUTMEN DAN KESETARAAN KESEMPATAN DALAM BEKERJA

Pada 31 Desember 2024, Perseroan memiliki sebanyak 705 pegawai, menurun sebesar 5,3% jika dibandingkan dengan jumlah pegawai tahun 2023 sebanyak 745 pegawai. Penurunan ini merupakan salah satu inisiatif peningkatan produktivitas pegawai dan efisiensi biaya.

Di sisi lain, di tahun 2024 Perseroan melakukan rekrutmen pegawai baru sejumlah 43 orang, terdiri atas 36 orang staf, 6 orang Kepala Departemen, serta 1 orang Kepala Divisi. Dari keseluruhan personel yang direkrut tersebut, 36 orang *pro-hire* dan 7 orang merupakan *fresh graduate*.

[GRI 401-1]

Pada proses praktik rekrutmen Perseroan menjamin terlaksananya prinsip kesetaraan dan keadilan serta hak asasi manusia, sehingga tidak ada diskriminasi dalam bentuk apa pun. Melalui rekrutmen yang telah dilaksanakan, Mandiri Inhealth memberikan kesempatan yang sama bagi calon pegawai untuk dapat bekerja tanpa perbedaan terhadap identitas karyawan, mencakup identitas gender. Salah satu wujud praktik non-diskriminatif dalam rekrutmen pegawai tercermin dari jumlah pegawai perempuan yang mencapai 378 orang per 31 Desember 2024 atau sebesar 53,6% terhadap keseluruhan jumlah pegawai. **[OJK F.18]**. Untuk memperkuat pelaksanaan prinsip kesetaraan, Perseroan memiliki Kebijakan Non-Diskriminasi yang diatur dalam peraturan Perusahaan.

Di samping memperhatikan kesetaraan dan keadilan, Perusahaan juga mengedepankan dan menegakkan prinsip-prinsip hak asasi manusia (HAM) pada kegiatan bisnisnya. Perseroan melakukan pemenuhan hak-hak seluruh karyawan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

RECRUITMENT AND EQUAL EMPLOYMENT OPPORTUNITY

As of December 31, 2024, the Company had 705 employees, reflecting a decrease of 5.3% compared to that of 2023 at 745 employees. This decline is the result of the Company's initiatives aimed at enhancing employee productivity and cost efficiency.

In 2024 the Company recruited 43 new employees, consisting of 36 staff, 6 Department Heads, and 1 Division Head. Of the total personnel recruited, 36 were pro-hire and 7 were fresh graduates. **[GRI 401-1]**

The Company ensures that the recruitment process adheres to principles of equality, justice, and human rights, eliminating any form of discrimination. In its recruitment processes, Mandiri Inhealth provides equal opportunities for prospective employees, regardless of their identity, including gender identity. This non-discriminative practice is reflected, among others, in the demographic of the female employees, which was recorded at 378 employees as of December 31, 2024, or 53.6% of the total employees. **[OJK F.18]** To further demonstrate the application of the equality principle, the Company has a Non-Discrimination Policy, which is outlined in the Company's regulations.

In addition to prioritizing equality and justice, the Company is committed to upholding human rights principles in its business operations. The Company fulfills all employees' rights in accordance with applicable laws and regulations. The Company strives to create a safe work environment,

Perusahaan berupaya menciptakan lingkungan kerja yang aman, memberdayakan perempuan, menentang tindak pelecehan, dan memupuk budaya keragaman. Melalui peraturan internal yang ditetapkan, kami menegaskan komitmen untuk menghormati hak semua karyawan yang bekerja di operasional bisnis Perusahaan. Upaya Perseroan menerapkan prinsip-prinsip HAM membawa hasil dengan tidak terdapatnya pelanggaran HAM di sepanjang tahun 2024.

TINGKAT PERPUTARAN PEGAWAI

Untuk mengendalikan tingkat *turnover* pegawai, Mandiri Inhealth bertekad menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan kondusif bagi pegawai untuk bekerja, di samping memperhatikan tingkat remunerasi yang terus dipastikan bersifat kompetitif terhadap standar yang berlaku di industri. Secara berkala, Perseroan melakukan survei terhadap pegawai untuk mengetahui perkembangan kebutuhan dan tingkat kepuasan pegawai. Di samping itu, Perseroan juga melakukan survei sebagai *review* terhadap kebijakan-kebijakan yang berlaku secara internal, khususnya terkait remunerasi dan *benefit* bagi pegawai.

Pada 2024, tingkat *turnover* pegawai Mandiri Inhealth adalah sebesar 13,3% atau meningkat dibanding pada 2023 yang sebesar 9,8%. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat perputaran pegawai Perseroan masih dalam batas yang wajar dan terkendali. **[GRI 401-1]**

KESEJAHTERAAN PEGAWAI

Perseroan memberlakukan sistem remunerasi Mandiri Inhealth pegawai yang mengacu pada jabatan dan penilaian kinerja yang dilakukan tanpa bentuk diskriminasi dalam bentuk apa pun. Pada tahun 2024 Perseroan telah melakukan penilaian kinerja kepada seluruh karyawan (100%) dengan menggunakan *Key Performance Indicators* (KPI). **[GRI 404-3]**

Dalam menetapkan upah yang layak, Perseroan menetapkan Upah Minimum Provinsi berdasarkan peraturan yang berlaku. Perseroan juga memberikan program kesejahteraan lainnya di samping gaji pokok seperti tunjangan tetap seperti tunjangan perumahan, tunjangan transportasi, tunjangan hari raya, cuti tahunan, pensiun, hingga tunjangan tidak tetap seperti bantuan kontrak rumah bagi Kepala Divisi dan Departemen. Sedangkan untuk pegawai staf, manfaat kesejahteraan yang diterima adalah tunjangan tetap seperti

empower women, campaign against sexual harassment, and promote a culture of diversity. Through our internal regulations, we affirm our commitment to respecting the rights of all employees within the Company's business operations. The Company's efforts in implementing the human rights principles have resulted in no reported human rights violations in 2024.

EMPLOYEE TURNOVER RATE

To control the employee turnover rate, Mandiri Inhealth is committed to creating a comfortable, safe, and conducive work environment, in addition to focusing on remuneration levels to ensure they remain competitive with industry standards. The Company conducts periodic employee surveys to understand the evolving needs and satisfaction levels of its employees. The Company also reviews internal policies, particularly those related to employee remuneration and benefits.

In 2024, Mandiri Inhealth's employee turnover rate was 13.3%, indicating an increase from 2023 at 9.8%. This figure remains within reasonable and controlled limits. **[GRI 401-1]**

EMPLOYEE WELFARE

The Company employs Mandiri Inhealth's employee remuneration system that is based on position and performance assessments, conducted without any form of discrimination. In 2024, the Company conducted performance assessments for all employees (100%) using Key Performance Indicators (KPI). **[GRI 404-3]**

To ensure fair wages, the Company adheres to the Provincial Minimum Wage established by relevant regulations. In addition to base salaries, the Company offers various welfare programs, including fixed allowances that include housing allowance, transportation allowance, holiday allowance, annual leave, retirement plan, and non-fixed allowances such as house contract assistance for Heads of Divisions and Departments. Meanwhile, staffs receive benefits in the form of fixed allowances such as housing,

perumahan, transportasi, hari raya dan cuti tahunan. Untuk Kepala Divisi dan Departemen, Perseroan memberikan bonus dan *overriding* (Unit Sales), sedangkan untuk staf mendapatkan bonus dan kompensasi lembur. **[GRI 401-2, 201-3][OJK F.20]** Terkait rasio kompensasi tahunan Perseroan belum melakukan penghitungan. **[GRI 2-21]**

Untuk menjaga lingkungan kerja yang kondusif, Perseroan senantiasa berupaya menjaga gap rasio gaji seluruh pegawai agar tidak terdapat perbedaan yang terlalu tinggi. Perseroan menjaga rasio gaji tertinggi dan terendah, serta memperhatikan rasio upah standar bagi pegawai baru dibandingkan dengan Upah Minimum Regional yang berlaku pada 2024 yang berjumlah minimal 1:1. Perseroan juga menetapkan kebijakan kesetaraan dalam besaran remunerasi berdasarkan jenis kelamin atau faktor SARA. Adapun rasio gaji pokok dan remunerasi antara karyawan pria dan wanita dipastikan adil dan setara, yaitu 1:1. **[GRI 202-1] [GRI 405-2]**

Terkait biaya tenaga kerja, pada tahun 2024 Perseroan mengeluarkan biaya tenaga kerja sebesar Rp254.029 juta atau mengalami peningkatan sebesar 3% dibanding pada 2023 yang sebesar Rp241.383 juta. Biaya tenaga kerja terdiri dari sejumlah komponen, yaitu gaji, Asuransi Kesehatan, BPJS Kesehatan Tunjangan Tetap dan Tidak Tetap, serta Bonus dan Tantiem. Proporsi masing-masing komponen biaya tenaga kerja pada 2023-2024 adalah sebagai berikut:

transportation, holidays and annual leave. For Division and Department Heads, the Company provides bonuses and overriding (Unit Sales), while staff receive bonuses and overtime compensation. **[GRI 401-2, 201-3][OJK F.20]** The Company has not conducted any calculations regarding the annual compensation ratio. **[GRI 2-21]**

To maintain a conducive work environment, the Company continuously strives to keep the salary ratio gap among employees to a minimum. The Company ensures that the ratio between the highest and lowest salaries is reasonable, aiming for a standard wage ratio of at least 1:1 compared to the Regional Minimum Wage effective in 2024. Additionally, the Company has established a policy that guarantees equal remuneration regardless of gender or other religious and racial factors. The ratio of base salary and remuneration between male and female employees is fair and equal, at 1:1. **[GRI 202-1] [GRI 405-2]**

Regarding labor costs, the Company incurred expenses of Rp254,029 million in 2024, representing a 3% increase compared to Rp 241,383 million in 2023. The components of labor costs include salaries, Health Insurance, BPJS Kesehatan, fixed and non-fixed allowances, bonuses, and performance incentives. The proportion of each component for 2023-2024 is as follows:

Biaya Tenaga Kerja / Labor Costs

Dalam Jutaan Rupiah / In Millions of Rupiah

No.	Uraian / Description	2024		2023		Perubahan 2023-2024 / Changes in 2023-2024	
		Nominal	Persentase / Percentage	Nominal	Persentase / Percentage	Nominal	Persentase / Percentage
1	Gaji / Salary	89.760	35,33%	93.360	38,68%	3.600	3,35%
2	Asuransi Kesehatan / Health Insurance	14.813	5,83%	15.042	6,23%	339	0,40%
3	BPJS Kesehatan / Healthcare	2.633	1,04%	2.869	1,19%	236	0,15%
4	Tunjangan Tetap dan Tidak Tetap / Fixed and Non-Fixed Allowances	117.289	46,17%	100.037	41,44%	17.252	4,73%
5	Bonus dan Tantiem / Bonus and Performance Incentives	29.534	11,63%	30.074	12,46%	540	0,83%
Jumlah / Total		254.029	100,00%	241.382	100,00%	12.647	5,24%

CUTI MELAHIRKAN [GRI 401-3]

Mengacu pada peraturan perundang-undangan, Perseroan memberikan hak cuti yang terbagi sebagai berikut:

- Cuti Tahunan:
14 hari kerja (L4/L5), 17 hari kerja (L3), 18 hari kerja (L2/L3+) (untuk Pegawai yang telah memenuhi masa kerja satu tahun).
- Cuti Bersalin/Keguguran:
 - 1,5 bulan sebelum perkiraan kelahiran.
 - 1,5 bulan setelah melahirkan.
- Cuti Bersama yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perseroan juga memberikan hak izin tidak masuk kerja kepada karyawan seperti izin sakit, izin haid, dan izin penting lainnya. Per 31 Desember 2024, sebanyak 100% karyawan wanita kembali bekerja setelah menjalani cuti melahirkan. [GRI 401-3]

PARENTAL LEAVE [GRI 401-3]

In accordance with laws and regulations, the Company provides the following leave entitlements for employees:

- Annual Leave:
14 working days (L4/L5), 17 working days (L3), 18 working days (L2/L3+) (for employees who have completed one year of service).
- Parental and Miscarriage Leave:
 - 1.5 months before the estimated birth date.
 - 1.5 months after giving birth.
- Collective Leave: Offered in accordance with applicable laws and regulations.

Additionally, the Company provides sick leave, menstrual leave, and other emergency leave. As of December 31, 2024, 100% of female employees who took parental leave returned to work. [GRI 401-3]

Cuti Melahirkan	Perempuan yang mengambil cuti melahirkan		
	2024	2023	2022
Total karyawan yang berhak mendapat cuti melahirkan / Total employees entitled to parental leave	248	242	239
Total karyawan yang kembali bekerja pada periode pelaporan setelah cuti melahirkan / Total employees who returned to work in the reporting period after parental leave	18	32	28
Total karyawan yang kembali bekerja setelah cuti melahirkan berakhir dan masih bekerja setelah 12 bulan / Total number of employees who returned to work after maternity leave ended and were still working after 12 months	18	32	28
Tingkat karyawan yang mengambil cuti melahirkan yang kembali bekerja dan dapat dipertahankan / The rate of employees who take maternity leave who return to work and are retained	18	32	28

KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA (K3) [GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4]

Penerapan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat, sehingga dapat meningkatkan produktivitas. Memahami pentingnya praktik K3, Perseroan berkomitmen mematuhi peraturan dan regulasi yang berlaku di bidang ketenagakerjaan, khususnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Upaya ini juga merupakan bentuk pemenuhan hak karyawan oleh Perseroan.

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY (OHS) [GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4]

The implementation of the Occupational Health and Safety (OHS) aims to establish a safe and healthy work environment that enhances productivity. Recognizing the significance of OHS practices, the Company is committed to adhering to relevant laws and regulations in the field of employment, particularly Law No. 13 of 2003 regarding Manpower in the Republic of Indonesia. This initiative also serves as the Company's commitment to fulfilling employee rights.

Pada praktiknya, Mandiri Inhealth telah mencantumkan klausul tentang K3 dalam Peraturan Perusahaan pada Petunjuk Teknis Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Hal ini merupakan upaya sistematis dalam memelihara terwujudnya tidak ada kasus kecelakaan kerja (*zero accident*) atau nihilnya kecelakaan kerja serta mencegah penyakit akibat kerja di lingkungan Perseroan. **[GRI 403-5, 403-6, 403-7, 403-8] [OJK F.21]** Per 31 Desember 2024 tidak terdapat kecelakaan kerja dengan dampak signifikan terhadap aktivitas operasional Perseroan. **[GRI 403-9, 403-10]**

PENGEMBANGAN KOMPETENSI

Dalam rangka menjaga kualitas kinerja sekaligus memenuhi kebutuhan SDM, Perseroan menyelenggarakan program pengembangan kompetensi bagi pegawai. Pengembangan kompetensi sekaligus merupakan upaya Perseroan dalam memenuhi hak masing-masing pegawai untuk dapat mengembangkan diri. **[OJK F.22]**

Penerapan program pengembangan kompetensi SDM Mandiri Inhealth didasari atas kerangka pelatihan dan pengembangan (*learning and development framework*) yang mencakup seluruh aspek dan metode pengembangan pegawai. Pengembangan kompetensi diselenggarakan baik melalui pelatihan di dalam kelas, *on the job training*, *project assignment*, *e-learning*, hingga keikutsertaan pada kegiatan asosiasi profesi. Pada tahun 2024 pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan meliputi 173 (seratus tujuh puluh tiga) pelatihan dengan 7 (tujuh) kategori program yang diikuti oleh 1042 (seribu empat puluh dua) pegawai dari berbagai level jabatan. Sementara itu rata-rata jam pelatihan per tahun mencapai 12 jam. **[GRI 404-1]**

Sebagai wujud nyata pelaksanaan komitmen Perseroan dalam menciptakan SDM yang kompeten dan berdaya saing, pada 2024 Mandiri Inhealth merealisasikan biaya pengembangan kompetensi pegawai mencapai Rp7.036.791.975, meningkat sebesar 31% jika dibandingkan nilai realisasi di tahun 2023 sejumlah Rp5.034.649.456,-. Perseroan berkomitmen untuk melakukan program pengembangan kompetensi SDM secara berkesinambungan. **[GRI 404-2]**

In practice, Mandiri Inhealth has incorporated the OHS clause into its Company Regulations and Technical Instructions for Occupational Health and Safety (OHS). This is a systematic approach that aims to achieve zero work accidents and prevent work-related illnesses within the Company. **[GRI 403-5, 403-6, 403-7, 403-8] [OJK F.21]** As of December 31, 2024, there were no significant work accidents impacting the Company's operations. **[GRI 403-9, 403-10]**

COMPETENCY DEVELOPMENT

To ensure high-quality performance and address HR needs, the Company implements a competency development program for its employees. This program is the manifestation of the Company's effort to uphold each employee's right to personal and professional growth. **[OJK F.22]**

The Mandiri Inhealth HR competency development program is grounded in a comprehensive learning and development framework that addresses all aspects and methods of employee advancement. Competency development is conducted through in-class training, on-the-job training, project assignments, e-learning, and participation in activities organized by professional associations. In 2024, the learning and training activities for employees include 173 (one hundred and seventy three) trainings with 7 (seven) program categories attended by 1042 (one thousand and forty two) employees across different job levels. The average training hours per year is 12 hours. **[GRI 404-1]**

As a concrete demonstration of its commitment to developing competent and competitive human resources, Mandiri Inhealth allocated Rp7,036,791,975 for employee competency development in 2024. This reflects a 31% increase compared to that of 2023 at Rp5,034,649,456. The Company is committed to implementing HR competency development programs on an ongoing basis. **[GRI 404-2]**

HUBUNGAN INDUSTRIAL [GRI 2-30]

Per 31 Desember 2024 Mandiri Inhealth belum memiliki Serikat Pekerja. Walaupun demikian Perseroan berupaya kuat untuk menjaga hubungan yang sehat dengan pegawai melalui mekanisme komunikasi, di samping berupaya menyelesaikan permasalahan hubungan industrial, jika ada, secara berkeadilan sesuai prosedur yang berlaku.

Praktik hubungan industrial Perseroan dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Menciptakan hubungan industrial yang harmonis yang dibangun dan dikelola dengan baik, dengan peran aktif pegawai dan organisasi pegawai yang diakui oleh Perseroan;
2. Menciptakan kegiatan yang dapat meningkatkan *level of engagement* Pegawai terhadap Perseroan melalui program-program efektif yang mampu memberikan dampak pada perubahan sikap dan perilaku kerja pegawai serta membawa perubahan yang positif bagi kinerja Perseroan;
3. Menciptakan lingkungan yang aman, terbuka dan bertanggung jawab bagi para pegawai dalam bekerja agar pegawai dapat bekerja secara nyaman, berkarya dan berinovasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh organisasi.

PROGRAM ENGAGEMENT PEGAWAI

Untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara pegawai dan Perseroan, Mandiri Inhealth memiliki program *engagement* pegawai. Program ini mendorong setiap pegawai memiliki keterlibatan dan rasa memiliki terhadap Mandiri Inhealth, di samping diharapkan termotivasi untuk terus berkarya dan berkontribusi bersama di lingkungan Perseroan.

Sepanjang 2024 Perseroan telah melakukan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan *engagement* pegawai, antara lain:

1. *Mandiri Inhealth Leaders Talk Mindset* (MI-LTM);
2. *Mandiri Inhealth Onboarding Program* (MIOP);
3. *Healthy Minds*;
4. *Reward Mandiri Inhealth Best Employee* (MIBE);
5. *Event Internal*.

INDUSTRIAL RELATIONS [GRI 2-30]

As of December 31, 2024, Mandiri Inhealth does not have a labor union. However, the Company strives to maintain healthy employee relations through effective communication mechanisms, as well as fair problem-solving in accordance with applicable procedures.

The Company's practices in industrial relations adhere to the following principles:

1. Creating harmonious industrial relations that are well built and managed, with the active role of employees and employee organizations recognized by the Company;
2. Creating activities that can increase the level of employee engagement with the Company through effective programs that are able to have an impact on changes in employee attitudes and work behavior and bring positive changes to the Company's performance;
3. Creating a safe, open and responsible environment for employees at work so that employees can work comfortably, create and innovate according to the needs of the organization.

EMPLOYEE ENGAGEMENT PROGRAM

To promote a harmonious relationship between employees and the Company, Mandiri Inhealth has implemented an employee engagement program. This program encourages every employee to feel involved and develop a sense of belonging at Mandiri Inhealth, motivating them to work collaboratively within the Company.

In 2024, the Company conducted several activities to enhance employee engagement, including:

1. Mandiri Inhealth Leaders Talk Mindset (MI-LTM);
2. Mandiri Inhealth Onboarding Program (MIOP);
3. Healthy Minds initiative
4. Mandiri Inhealth Best Employee (MIBE) Reward
5. Internal events

KERJA PAKSA DAN PEKERJA ANAK

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Mandiri Inhealth berkomitmen untuk memenuhi regulasi ketenagakerjaan antara lain dengan memberlakukan batas usia minimal pegawai, yaitu 18 tahun. Selain itu, Perseroan mengatur durasi jam kerja maksimal 8 jam dalam sehari sesuai Peraturan Perusahaan. **[OJK F.19]** Perseroan juga memberlakukan peraturan batas usia minimal pegawai dan durasi jam kerja kepada para pemasok. Hal ini sebagai bentuk komitmen Perseroan dalam menentang praktik kerja paksa dan pekerja anak.

Upaya Perseroan untuk senantiasa mematuhi peraturan perundang-undangan berdampak tidak terdapatnya insiden kerja paksa dan penggunaan pekerja anak di lingkungan Mandiri Inhealth maupun pemasok Perseroan di sepanjang tahun 2024. **[GRI 408-1, 409-1]**

FORCED LABOR AND CHILD LABOR

In its operations, Mandiri Inhealth is committed to complying with employment regulations, including enforcing a minimum age requirement of 18 years for employees. Furthermore, the Company has established a maximum working duration of 8 hours per day in accordance with Company Regulations. **[OJK F.19]** This commitment extends to suppliers, ensuring compliance with minimum age and working hour regulations, as a way to oppose forced labor and child labor practices.

The Company's adherence to laws and regulations has resulted in no incidents of forced labor or the use of child labor in the Mandiri Inhealth environment or among its suppliers throughout 2024. **[GRI 408-1, 409-1]**

Harmonisasi Bersama Masyarakat Lokal

Harmonization With The Local Community

Mandiri Inhealth memahami tanggung jawabnya untuk melakukan pemenuhan terhadap Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Secara aktif Perseroan menghadirkan nilai manfaat bagi masyarakat sekitar melalui pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Program TJSL yang dijalankan Perseroan secara mendasar mencakup 4 (empat) pilar utama, yaitu Pendidikan, Keagamaan, Kesehatan dan Bina Lingkungan. Penerapan keempat pilar tersebut dalam jangka panjang diharapkan dapat menghadirkan timbal balik positif bagi keberlanjutan pertumbuhan usaha Perseroan maupun bagi para pemangku kepentingan. **[OJK F.23]**

Keempat pilar tersebut mengacu pada konsep *People, Planet, Profit* (3P), selaras dengan salah satu tujuan Mandiri Inhealth yaitu peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Melalui penerapan pilar-pilar TJSL, Perseroan berkomitmen untuk terus menghadirkan kontribusi positif bagi upaya bersama pemberdayaan masyarakat di Indonesia sekaligus mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)/ *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Lebih lanjut, program TJSL yang dijalankan oleh Perseroan merujuk pada beberapa standar praktik dan peraturan eksternal yaitu ISO 26000: *Guidance on Standard Social Responsibility* serta Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.

Mandiri Inhealth recognizes its responsibility to fulfill its Corporate Social Responsibility (CSR). The Company actively contributes to the surrounding community through its Corporate Social Responsibility (CSR) program, which focuses on 4 (four) main pillars: Education, Religion, Health, and Community Development. The long-term implementation of these pillars aims to positively impact both the sustainability of the Company's business growth and its stakeholders. **[OJK F.23]**

These four pillars adhere to the People, Planet, Profit (3P) concept, aligning with Mandiri Inhealth's goal of caring for societal and environmental interests to improve community welfare. Through the implementation of the CSR pillars, the Company is committed to making positive contributions to empower communities in Indonesia while working towards the Sustainable Development Goals (SDGs).

Additionally, the CSR program adheres to the external practice standards and regulations, including ISO guidelines on Social Responsibility and OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.

Pada 2024 Perseroan telah menjalankan program pengembangan sosial kemasyarakatan sebagai berikut:

In 2024, the Company conducted various social community development programs:

Program Pengembangan Sosial Kemasyarakatan / Social Community Development Program

Tanggal / Date	Sasaran / Target	Acara / Events	Program CSR / CSR Program	Lokasi / Location
Januari / January	Anak Yatim & Dhuafa / Orphans & Underprivileged People	Mandiri Amal Insani	Khitanan massal bersama MAI 2024 / Mass circumcision with MAI 2024	Sumatra Utara, Sumatra Barat, Sumatra Selatan, Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Kalimantan Barat, Sulawesi Tenggara dan Papua (11 Provinsi) / North Sumatra, West Sumatra, South Sumatra, Jakarta, West Java, Central Java, East Java, Bali, West Kalimantan, Southeast Sulawesi and Papua (11 Provinces)
Maret / March	Anak Yatim / Orphans	Bank Mandiri	Santunan Anak Yatim – Mandiri Group / Orphanage Assistance – Mandiri Group	Jakarta
Maret / March	Anak Yatim / Orphans	Forum Jurnalis Berbagi	Donasi & Literasi Keuangan Anak Yatim - Forum Jurnalis Berbagi / Donation & Financial Literacy for Orphans - Journalist Sharing Forum	Jakarta
April / April	Anak Yatim / Orphans	Mandiri Inhealth	Santunan Anak Yatim / Orphanage Assistance	Jakarta
April / April	Anak Yatim / Orphans	Rohis Mandiri Inhealth / Mandiri Inhealth Spiritual Health Center	Pemberian Santunan Anak Yatim / Provision of Orphanage Assistance	Jakarta
Mei / May	Pelajar dan Masyarakat Umum / Students and the General Public	Mandiri Inhealth	Bantuan CSR SD Binaan OIKN / CSR Assistance for OIKN Fostered Elementary Schools	Balikpapan
Mei / May	Masyarakat Umum / General Public	AAJI	Tanam Mangrove Bersama AAJI / Plant Mangroves with AAJI	Jakarta
Mei / May	Masyarakat Umum / General Public	Mandiri Amal Insani	Kurban Mandiri Grup / Mandiri Group's Sacrificial Animal Donation	Jakarta
Oktober / October	Anak Yatim / Orphans	Mandiri Inhealth	CSR HUT Mandiri Inhealth ke-16 / CSR for Mandiri Inhealth's 16th Anniversary	Bandung, Jayapura, Surabaya, Palembang, Batam, Padang, Makassar, Semarang, Denpasar, Tangerang, Banjarmasin, Pekanbaru, Medan, Jakarta, Yogyakarta, Balikpapan (16 Kota) / Bandung, Jayapura, Surabaya, Palembang, Batam, Padang, Makassar, Semarang, Denpasar, Tangerang, Banjarmasin, Pekanbaru, Medan, Jakarta, Yogyakarta, Balikpapan (16 cities)
Desember / December	Masyarakat Umum / General Public	Bank Mandiri	Dukungan Natal BMRI Area Medan / BMRI Medan Area Christmas Assistance	Medan
Desember / December	Masyarakat Umum / General Public	Bank Mandiri	Dukungan Natal BMRI Area Batam / BMRI Batam Area Christmas Assistance	Batam
Desember / December	Masyarakat Umum / General Public	Mandiri Amal Insani	Bantuan Bencana Lewotobi / Lewotobi Disaster Relief	NTT

Per 31 Desember 2024 program pengembangan sosial kemasyarakatan Mandiri Inhealth telah memberikan dampak positif, melalui keterlibatan masyarakat lokal dan pemangku kepentingan secara luas. Salah satu tolok ukur dampak positif, Perseroan telah menyalurkan biaya program sosial dan kemasyarakatan mencapai Rp357.261.782 pada 2024, yang memenuhi 100% terhadap anggaran yang ditetapkan. Berikut kegiatan CSR dan biaya yang dikeluarkan oleh Perseroan:

As of December 31, 2024, Mandiri Inhealth's social community development program has positively impacted local communities and stakeholders. One benchmark of this positive impact is the distribution of social and community program costs, which totaled Rp357,261,782 million in 2024, fully meeting the allocated budget. The following are CSR activities and costs incurred by the Company:

Bulan / Month	Kegiatan / Activities	Tanggal / Date	Biaya / Cost
Januari / January	Khitanan massal bersama (Mandiri Amal Insani) MAI / Mass circumcision with (Mandiri Amal Insani) MAI	18 Januari 2024 / January 18, 2024	10.000.000
Maret / March	Donasi & literasi keuangan anak yatim - Forum Jurnalis Berbagi / Donation & financial literacy for orphans - Journalist Sharing Forum	31 Maret 2024 / March 31, 2024	7.291.667
April / April	Santunan anak yatim & piatu bersama Bank Mandiri Group / Orphan & half-orphan assistance with Bank Mandiri Group	05 April 2024 / April 5, 2024	125.000.000
	Buka Puasa Mandiri Inhealth dan santunan anak yatim & piatu / Mandiri Inhealth Fast-Breaking and orphan and half-orphan assistance	03 April 2024 / April 3, 2024	13.624.000
	Rohis Mandiri Inhealth memberikan santunan kepada Yayasan Darut Taubah Harapan Jaya / Rohis Mandiri Inhealth provides donations to the Darut Taubah Harapan Jaya Foundation	06 April 2024 / April 6, 2024	7.500.000
Mei / May	Mandiri Inhealth memberi dukungan tempat sampah pilah kepada 10 SD Binaan Otorita IKN dalam rangka mendukung Generasi Emas Indonesia & Smart Forest City IKN / Mandiri Inhealth provides sorting waste bins to 10 elementary schools under the guidance of the IKN authority in support of the Golden Generation of Indonesia & Smart Forest City IKN	03 Mei 2024 / May 3, 2024	11.861.345
	Mandiri Inhealth bersama AAJI penanaman mangrove di PIK / Mandiri Inhealth together with AAJI mangrove planting in PIK	4 Mei 2024 / May 4, 2024	5.102.041
Junji / June	Mandiri Inhealth menyalurkan Hewan Qurban kepada Masyarakat melalui Mandiri Amal Insani (MAI) / Mandiri Inhealth distributes sacrificial animals to the community through Mandiri Amal Insani (MAI)	17 Juni 2024 / June 17, 2024	36.000.000
Oktober / October	Rayakan hari ulang tahun ke-16, Mandiri Inhealth wujudkan kepedulian kesehatan ke panti asuhan di 16 kota / Celebrating 16th anniversary, Mandiri Inhealth realizes health care to orphanages in 16 cities	30 September-06 Oktober 2024 / September 30 – October 6, 2024	128.882.729
Desember / December	Mandiri Inhealth memberikan dukungan natal bersama Bank Mandiri area Medan / Mandiri Inhealth provides christmas support with Bank Mandiri Medan area	14 Desember 2024 / December 14, 2024	5.000.000
	Mandiri Inhealth memberikan dukungan natal bersama Bank Mandiri Area Batam / Mandiri Inhealth provides christmas support with Bank Mandiri Batam area	08 Desember 2024 / December 8, 2024	2.000.000
	Mandiri Inhealth bersama Mandiri Amal Insani hadir untuk membantu masyarakat Flores Timur, Nusa Tenggara Timur (NTT), yang terdampak letusan Gunung Lewotobi Laki-Laki. / Mandiri Inhealth together with Mandiri Amal Insani are here to help the people of East Flores, East Nusa Tenggara (NTT), who were affected by the eruption of Mount Lewotobi Laki-Laki.	15-16 Desember 2024 / December 15-16, 2024	5.000.000
Total Biaya / Total Costs			357.261.782

PENGADUAN MASYARAKAT [OJK F.24]

Sebagai bentuk transparansi dan meningkatkan kinerja keberlanjutan Perseroan, Mandiri Inhealth menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat guna melaporkan atau memberikan masukan terkait operasional Perseroan maupun kegiatan TJSL yang dapat disampaikan melalui *Whistleblowing System*, yang telah dijelaskan secara rinci pada bab Tata Kelola Keberlanjutan. Perseroan juga menyediakan akses pelaporan melalui alamat kontak Mandiri Inhealth sebagai berikut:



Mandiri Inhealth

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia
Mandiri Inhealth Tower Lt. 9
JL. Prof. Dr. Satrio Kav. E-IV No. 6
Kel. Karet Kuningan, Kec. Setiabudi, Jakarta 12940
Telepon : (021) 250 95000
Website : www.mandiriinhealth.co.id
E-mail : customerservice@mandiriinhealth.co.id

PUBLIC COMPLAINTS [OJK F.24]

To promote transparency and enhance the Company's sustainability performance, Mandiri Inhealth offers a complaint facility for the public to report issues or provide feedback related to its operations and CSR activities. These can be submitted through the Whistleblowing System, detailed in the Sustainability Governance chapter. Additionally, the Company provides reporting access via the following contact information:

Sampai dengan akhir 2024, tidak terdapat pengaduan, sanksi, atau denda berkenaan dengan aktivitas operasional Mandiri Inhealth. [OJK F.24]

As of the end of 2024, there have been no complaints, sanctions, or fines related to Mandiri Inhealth's operational activities. [OJK F.24]

Mewujudkan Kepuasan Pelanggan

Achieving Customer Satisfaction

PRIVASI PELANGGAN

Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang asuransi jiwa, Mandiri Inhealth memahami bahwa kerahasiaan data pelanggan merupakan bagian dari prinsip perlindungan konsumen. Atas dasar itu, Perseroan berkomitmen kuat untuk menjaga kerahasiaan dan tidak menggunakan informasi atau data apa pun terkait nasabah di luar kesepakatan dengan nasabah. Upaya Perseroan dalam menerapkan komitmen tersebut membawa hasil positif. Pada tahun 2024 tidak terdapat pengaduan atau pelanggaran dalam bentuk apapun berkenaan dengan privasi data pelanggan serta tidak terdapat kasus mengenai kebocoran, pencurian atau kehilangan data nasabah atau pelanggan. **[GRI 418-1]**

MENGUTAMAKAN PELANGGAN

Memahami pentingnya peran pelanggan sekaligus sebagai bentuk pemenuhan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Mandiri Inhealth berkomitmen untuk memenuhi hak-hak nasabah, yang mencakup pemberian kemudahan dalam proses klaim yang diajukan selama memenuhi ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Penyelesaian klaim nasabah dilakukan sesuai dengan *Service Level Agreement*. **[OJK F.28]**

Untuk mendukung pelaksanaan pemenuhan hak nasabah, Perseroan senantiasa menyediakan informasi berkenaan dengan jasa dan produk asuransi yang diberikan secara akurat dan lengkap. Sampai dengan akhir 2024, tidak terdapat ketidakpatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, ataupun regulasi lain yang berlaku bagi perusahaan jasa keuangan, yang dilakukan oleh Mandiri Inhealth. Di samping itu, tidak terdapat produk dan/atau jasa Mandiri Inhealth yang dievaluasi ataupun ditarik kembali atas adanya pelanggaran terhadap regulasi perlindungan pelanggan. **[OJK F.27, F.29]**

CUSTOMER PRIVACY

As a company engaged in the life insurance sector, Mandiri Inhealth understands that customer data confidentiality is part of the principle of consumer protection. Therefore, the Company is firmly committed to maintaining this confidentiality and does not use any customer information or data beyond what is agreed upon with the customer. The Company's efforts to uphold this commitment have yielded positive results. In 2024, there were no complaints or violations related to customer data privacy, nor were there any incidents of data leaks, theft, or loss. **[GRI 418-1]**

PRIORITIZING CUSTOMER

Recognizing the vital role customers play and in compliance with Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.07/2013 regarding Consumer Protection in the Financial Services Sector, Mandiri Inhealth is committed to fulfilling customer rights, which include facilitating the claim process as long as it complies with established provisions and procedures. Customer claims are settled in accordance with the *Service Level Agreement*. **[OJK F.28]**

To support the implementation of customer rights fulfillment, the Company always provides information regarding the insurance services and products provided accurately and completely. As of the end of 2024, there has been no non-compliance with laws, regulations, or other relevant regulations governing financial services by Mandiri Inhealth. Furthermore, no Mandiri Inhealth products or services have been evaluated or recalled due to violations of customer protection regulations. **[OJK F.27, F.29]**

Perseroan mempunyai mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan konsumen atau tertanggung yang termuat dalam buku Petunjuk Teknis Layanan Pengaduan yang diterbitkan pada tanggal 1 Juli 2021. Petunjuk teknis tersebut telah memuat ketentuan terkait alur, proses dan teknis pengelolaan layanan pengaduan mulai dari penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan sampai penyelesaian pengaduan.

The Company has implemented a mechanism for submitting and addressing consumer complaints, as outlined in the Complaint Service Technical Instructions issued on July 1, 2021. These instructions detail the flow, process, and management of complaint services, from receiving complaints to resolution.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, per 31 Desember 2024, Mandiri Inhealth sudah melakukan survei kepuasan pelanggan, dengan hasil 86,58%, melampaui yang ditargetkan Perusahaan sebesar 85%. Peningkatan ini menunjukkan komitmen kuat Perusahaan untuk senantiasa menghadirkan produk dan layanan jasa yang terbaik bagi pelanggan. **[OJK F.30]**

To understand the customer satisfaction, Mandiri Inhealth has conducted a customer satisfaction survey as of December 31, 2024, with results of 86.58%, exceeding the Company's target of 85%. This increase shows the Company's strong commitment to always present the best products and services for customers. **[OJK F.30]**

KINERJA KPI MANDIRI INHEALTH

Tingkat kepuasan dan kemudahan layanan yang dirasakan oleh pelanggan Mandiri Inhealth mengalami peningkatan di 20 dampak terhadap peningkatan NPS Mi yang signifikan meningkat dibandingkan 2023 sebelumnya. Peningkatan ini terutama dirasakan oleh pelanggan Managed Care.

MANDIRI INHEALTH KPI PERFORMANCE

The level of satisfaction and ease of service benefiting Mandiri Inhealth customers has increased in 20 impacts on the significant increase in Mi NPS compared to the previous 2023. This increase is due to Managed Care.

				NPS		CSAT Index	
				-100 s/d 100		0 s/d 100	
	■ Detractors (Score 0-6)	■ Passives (Score 7-3)	■ Promoters (Score 9-10)	2023	2024	2023	2024
Total Mandiri Inhealth (n:1090)	6	38	56	42	50 ▲	85,34	86,58
Managed care Mandiri Inhealth (n:546)	5	35	60	47	55 ▲	85,81	87,43
Indemnity Mandiri Inhealth (n:544)	7	42	52	39	45	84,95	85,72

Norms NPS NielsenQ Industri Keuangan	
Norms	NPS
Indonesia (Finance industry)*	36
Asia Tenggara (Insurance - B2C)	12

*Norms dari 2019-2024

*Base Responden / Base Respondent: 45,121

PRODUK DAN LAYANAN YANG SETARA

[OJK F.17]

Perseroan berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Perseroan senantiasa menerapkan budaya layanan pelanggan dengan optimal. Dalam memperlakukan pelanggan, Perseroan menerapkan prinsip kesetaraan dan adil, tidak membedakan pelanggan berdasarkan ras, suku, agama, dan politik.

PENGEMBANGAN PRODUK BERKELANJUTAN

Mandiri Inhealth terus berupaya meningkatkan layanan dengan mengembangkan produk yang seluruhnya sudah didaftarkan ke Otoritas Jasa Keuangan, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penggunaan produk agar memiliki nilai manfaat yang lebih luas bagi para pelanggan. Berikut pengembangan produk yang dilakukan Perseroan pada tahun 2024: [OJK F.26]

EQUIVALENT PRODUCTS AND SERVICES

[OJK F.17]

The Company is committed to providing the best service to its customers. Mandiri Inhealth fosters a culture of optimal customer service, adhering to principles of equality and fairness without discrimination based on race, ethnicity, religion, or politics.

SUSTAINABLE PRODUCT DEVELOPMENT

Mandiri Inhealth continuously strives to enhance its services by developing products that are all registered with the Financial Services Authority in an effort to improve product quality, enabling it to offer broader benefits to customers. The following are the product developments undertaken by the Company in 2024: [OJK F.26]

Realisasi Pengembangan Produk 2024 / Product Development Realization in 2024

No.	Nama Produk / Product Name	Lini Usaha / Line of Business	Kategori Produk / Product Category
1	Mandiri Inhealth Medical Care	Kesehatan / Health	Kumpulan / Group
2	Mandiri Inhealth Indemnity	Kesehatan / Health	Kumpulan / Group
3	Mandiri Inhealth MyCare Ultimate	Kesehatan / Health	Kumpulan dan/atau Individu / Group and/or Individual
4	MIFG My Managed Care	Kesehatan / Health	Individu / Individual
5	Mandiri Inhealth Group Term Life	Kematian Berjangka / Term Life Insurance	Kumpulan / Group
6	Mandiri Inhealth Group Personal Accident	Kecelakaan / Accident	Kumpulan / Group
7	Mandiri Inhealth Rider Term Life	Kematian Berjangka / Term Life Insurance	Kumpulan / Group
8	Mandiri Inhealth Rider Personal Accident A	Kecelakaan / Accident	Kumpulan / Group
9	Mandiri Inhealth Rider Personal Accident AB	Kecelakaan / Accident	Kumpulan / Group
10	Mandiri Inhealth Rider Personal Accident ABD	Kecelakaan / Accident	Kumpulan / Group
11	Mandiri Inhealth Rider Permanent Disability	Kecelakaan / Accident	Kumpulan / Group
12	Mandiri Inhealth Rider Hospital Cash Plan	Kesehatan / Health	Kumpulan / Group
13	Mandiri Inhealth Critical Protection	Ekawarsa / Other Insurance	Kumpulan / Group
14	Inhealth Credit Life	Kematian Berjangka / Term Life Insurance	Kumpulan / Group
15	Mandiri Inhealth Endowment	Dwiguna / Endowment	Kumpulan / Group
16	Mandiri Inhealth Hospital Cash Plan	Kesehatan / Health	Kumpulan / Group
17	Mandiri Inhealth Life Protection	Kematian Berjangka / Term Life Insurance	Kumpulan / Group
18	Mandiri Inhealth Accident Protection	Kecelakaan / Accident	Kumpulan / Group
19	Inhospital Cash Plan	Kesehatan / Health	Kumpulan / Group
20	Indonesia Travel Covid Insurance	Kesehatan / Health	Kumpulan dan/atau Individu / Group and/or Individual

EVALUASI PRODUK/JASA DAN PENANGGULANGAN DAMPAK

Untuk mengantisipasi adanya risiko ataupun dampak merugikan tertentu bagi pelanggan. Mandiri Inhealth menerapkan mekanisme *review* dan evaluasi terhadap produk-produk yang akan dihadirkan bagi pelanggan. *Review* dan evaluasi dilakukan oleh unit kerja pelaksana pengembangan sehingga produk yang akan dihadirkan dipastikan telah sesuai dengan pengajuan produk dan/jasa yang disetujui manajemen. **[OJK F.28]**

Hingga 31 Desember 2024, tidak terdapat produk dan/atau jasa Perseroan yang ditarik kembali sebagai respons atas *review* dan evaluasi yang dilakukan. **[OJK F.27, F29]**

PENINGKATAN LITERASI DAN INKLUSIVITAS KEUANGAN BAGI KONSUMEN DAN/ATAU MASYARAKAT



■ Gerakan Indonesia Mengajar
Indonesia Teaching Movement

Sebagai lembaga jasa keuangan, Mandiri Inhealth memiliki kewajiban meningkatkan literasi dan inklusi keuangan bagi konsumen dan/atau masyarakat. Pada 2024, Perseroan telah melakukan berbagai kegiatan literasi, khususnya di bidang asuransi kepada masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai produk-produk asuransi dan jasa keuangan serta manfaatnya mengikuti program asuransi kesehatan. **[GRI 413-1] [GRI 413-2]**

PRODUCT/SERVICE EVALUATION AND IMPACT MITIGATION

To anticipate potential risks or adverse impacts for customers, Mandiri Inhealth implements a review and evaluation mechanism for all products before they are offered to customers. The review and evaluation are conducted by the development implementation work unit to ensure that the products align with the submissions approved by management. **[OJK F.28]**

As of December 31, 2024, no Company's products or services have been recalled as a result of these reviews and evaluations. **[OJK F.27, F29]**

INCREASING FINANCIAL LITERACY AND INCLUSIVITY FOR CONSUMERS AND/OR THE COMMUNITY



■ Mandiri Inhealth dan IFGL Mengajar "Literasi Keuangan"
Mandiri Inhealth and IFGL Teach "Financial Literacy"

As a financial services institution, Mandiri Inhealth must increase financial literacy and inclusion among consumers and/or the community. In 2024, the Company implemented various literacy initiatives, particularly focused on the insurance sector, aimed at educating the public about insurance products, financial services, and the benefits of participating in health insurance programs. **[GRI 413-1] [GRI 413-2]**



■ Literasi Keuangan dan Perkembangan Industri Asuransi
Financial Literacy and the Development of the Insurance Industry



■ Literasi Keuangan "Smart Money, Smart Future" Financial Literacy "Smart Money, Smart Future"



■ Journey to Industry - Actuarial Institut Pertanian Bogor



■ Mandiri Inhealth dan IFGL Mengajar "Literasi Keuangan"
Mandiri Inhealth and IFGL Teach "Financial Literacy"

Kegiatan literasi keuangan Perseroan pada 2024 diuraikan sebagai berikut:

The Company's financial literacy activities in 2024 are outlined as follows:

**Kegiatan Literasi Keuangan Mandiri Inhealth 2024 /
Mandiri Inhealth Financial Literacy Activities in 2024**

No.	Nama Kegiatan / Event Name	Tujuan / Objective	Pelaksanaan / Location	Waktu Pelaksanaan / Time
1.	Pelatihan pengelolaan keuangan bagi anak-anak yatim dari OJK / Financial management training for orphans from OJK	Edukasi Keuangan / Financial Education	Jakarta	31 Maret 2024 / March 31, 2024
2.	Gerakan Indonesia Mengajar / Indonesia Teaching Movement	Edukasi Keuangan / Financial Education	Sulawesi Utara / North Sulawesi	3 Juni 2024 / June 3, 2024
3.	Journey to Industry - Actuarial Institut Pertanian Bogor	Edukasi Keuangan / Financial Education	Jakarta	26 Juni 2024 / June 26, 2024
4.	Mandiri Inhealth dan IFGL Mengajar "Literasi Keuangan" / Mandiri Inhealth and IFGL Teach "Financial Literacy"	Edukasi Keuangan / Financial Education	Bogor	27 Juli 2024 / July 27, 2024
5.	Literasi Keuangan "Smart Money, Smart Future" / Financial Literacy "Smart Money, Smart Future"	Edukasi Keuangan / Financial Education	Bogor	3 Agustus 2024 / August 3, 2024
6.	Literasi Keuangan dan Perkembangan Industri Asuransi / Financial Literacy and the Development of the Insurance Industry	Edukasi Keuangan / Financial Education	Yogyakarta	4 Oktober 2024 / October 4, 2024

**Kegiatan Inklusi Keuangan Mandiri Inhealth 2024 /
Mandiri Inhealth Financial Inclusion Activities in 2024**

No.	Nama Kegiatan / Event Name	Pelaksanaan / Location	Waktu Pelaksanaan / Time
1.	Transformasi industri perasuransian sebagai upaya mendukung pertumbuhan ekonomi nasional / Transformation of the Insurance Industry as an Effort to Support National Economic Growth	Sulawesi Tengah / Central Sulawesi	25 April 2025 / April 25, 2025
2.	Penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan di Mandiri Jogja Marathon / Provision of financial products and/or services at Mandiri Jogja Marathon	Yogyakarta	30 Juni 2024 / June 30, 2024
3.	Penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan di HUT ke-8 Mitrasraya Adhijasa / Provision of financial products and/or services on the 8th anniversary of Mitrasraya Adhijasa	Jakarta	28 Agustus 2024 / August 28, 2024
4.	Penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan di HUT ke-16 PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) / Provision of financial products and/or services on the 16th anniversary of PT Kereta Commuter Indonesia (KCI)	Depok	15 September 2024 / September 15, 2024
5.	Penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM / Provision of financial products and/or services at the Faculty of Economics and Business UGM	Yogyakarta	4 Oktober 2024 / October 4, 2024
6.	Penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan di acara Mandiri Karnaval / Provision of financial products and/or services at the Mandiri Carnival event	Jakarta	5 Oktober 2024 / October 5, 2024
7.	Penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan di acara Wellness Event Petronas Carigail / Provision of financial products and/or services at the Petronas Carigail Wellness Event	Jakarta	31 Oktober 2024 / October 31, 2024
8.	Penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan di acara Medical Wellness World Tourism Expo / Provision of financial products and/or services at the Medical Wellness World Tourism Expo event	Jakarta	15 – 17 November 2024 / November 15 – 17, 2024
9.	Penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan di acara Dies Natalies FKG UI / Provision of financial products and/or services at the FKG UI Dies Natalies event	Jakarta	14 Desember 2024 / December 14, 2024



ASPEK LINGKUNGAN

ENVIRONMENTAL ASPECT



Mewujudkan Bisnis Berwawasan Lingkungan

Creating an Environmentally-Friendly Business

Pertumbuhan bisnis yang terjadi saat ini membawa tantangan bagi kelangsungan perkembangan usaha di masa mendatang. Tantangan ini berkaitan dengan dampak ekonomi yang ditimbulkan oleh kerusakan lingkungan. Dalam hal ini, sebagai entitas korporasi yang bertanggung jawab, Mandiri Inhealth berperan aktif dalam mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) di Indonesia, salah satunya melalui penerapan praktik operasional yang ramah lingkungan.

Mandiri Inhealth secara konsisten memperluas kebijakan yang berkaitan dengan aspek lingkungan, melalui kontribusi dalam bentuk pengembangan produk dan layanan yang berkelanjutan serta inisiatif untuk menjaga kelestarian lingkungan. Selain itu, Mandiri Inhealth juga berkomitmen untuk meningkatkan praktik operasional yang sejalan dengan penghematan energi dan pemanfaatan material yang ramah lingkungan. Langkah-langkah ini merupakan bagian dari penerapan keuangan berkelanjutan, yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan standar etika bisnis yang berlaku.

Kebijakan yang berkaitan dengan aspek lingkungan dilaksanakan sebagai bentuk kepatuhan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 51/POJK.03/2017 mengenai Penerapan Keuangan Berkelanjutan untuk Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Selain itu, kebijakan ini juga merujuk pada standar praktik dalam pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) atau *Corporate Social Responsibility* (CSR). Mandiri Inhealth telah secara khusus mengadopsi pendekatan yang terintegrasi sesuai dengan standar ISO 26000, yang berfungsi sebagai panduan internasional dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial (*Guidance on Standard Social Responsibility*).

Lebih dari itu, Mandiri Inhealth secara rutin melaksanakan survei dan *Focus Group Discussing* (FGD) dengan berbagai pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, untuk membahas isu-isu yang memiliki dampak signifikan terhadap lingkungan. Temuan dari survei dan FGD tersebut

The current growth of businesses presents challenges for sustainable development in the future, concerning the economic impacts of environmental damage. As a responsible corporate entity, Mandiri Inhealth takes an active role in supporting the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia by, among others, implementing environmentally-friendly operational practices.

Mandiri Inhealth consistently expands its policies related to environmental aspect, including through contributions in the form of sustainable product and service development, as well as initiatives aimed at maintaining environmental sustainability. Furthermore, Mandiri Inhealth is committed to promoting operational practices that prioritize energy savings and the use of eco-friendly materials. These efforts are part of implementing sustainable finance, in accordance with applicable laws, regulations, and business ethics standards.

The environmental policies are applied in adherence to the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 51/POJK.03/2017, concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies. Additionally, these policies refer to the standard practices for Corporate Social Responsibility (CSR). Mandiri Inhealth has specifically adopted an integrated approach that aligns with ISO 26000 standards, serving as an international Guidance on Standard Social Responsibility.

Moreover, Mandiri Inhealth regularly conducts surveys and Focus Group Discussions (FGD) with various stakeholders, both internal and external, to address issues that significantly impact the environment. The findings from these surveys and discussions serve as references for the Company's

Mewujudkan Bisnis Berwawasan Lingkungan Creating an Environmentally-Friendly Business

menjadi acuan bagi Perusahaan dalam mengembangkan praktik operasional yang ramah lingkungan, dengan tujuan mengurangi dampak negatif serta mendukung upaya pelestarian lingkungan.

KEBIJAKAN MENDUKUNG PELESTARIAN LINGKUNGAN

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk melestarikan lingkungan hidup dengan mengandalkan perangkat regulasi dan kebijakan internal yang telah ditetapkan. Dengan adanya regulasi dan kebijakan tersebut, diharapkan upaya pelestarian lingkungan dapat diinternalisasi dan menjadi bagian dari budaya positif bagi seluruh Insan Mandiri Inhealth.

Kebijakan Mandiri Inhealth dalam upaya mendukung pelestarian lingkungan dapat dicermati sebagai berikut:

development of environmentally friendly operational practices, which aim to minimize negative impacts and support environmental conservation efforts.

POLICIES TO SUPPORT ENVIRONMENTAL CONSERVATION

Mandiri Inhealth is committed to environmental preservation by adhering to the established internal regulations and policies. Through these regulations and policies, the Company hopes to internalize environmental conservation efforts, fostering a positive culture among all Mandiri Inhealth personnel.

Mandiri Inhealth's commitment to supporting environmental conservation can be summarized as follows:

Kebijakan Pelestarian Lingkungan / Environmental Conservation Policies

Penjelasan	Dampak Aturan
Penggunaan aplikasi pada seluruh kegiatan operasional Perseroan maupun pengelolaan pelayanan. / Use of the application in all operational activities of the Company and service management	Meminimalisasi dampak dan risiko lingkungan yang mungkin timbul atas kegiatan usaha perseroan. / Minimizing potential environmental impacts and risks
Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan meningkatkan penggunaan aplikasi berbasis teknologi yang selain untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen atau nasabah. / The Company uses the development of information technology by increasing the use of technology based applications in addition to improving services to consumers or customers.	Meminimalisasi penggunaan kertas. / Minimizing paper usage.

INVESTASI PELESTARIAN LINGKUNGAN HIDUP [OJK F.4]

Komitmen Mandiri Inhealth terhadap pelestarian lingkungan hidup diwujudkan melalui penyediaan alokasi dana yang terdapat pada RKAP tahun 2024. Dana tersebut digunakan untuk berbagai program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) di bidang lingkungan. Melalui penyediaan anggaran tersebut, Mandiri Inhealth berkeyakinan dapat memberikan kontribusi aktif mendukung bisnis ramah lingkungan dan mempercepat transisi ekonomi hijau.

ENVIRONMENTAL CONSERVATION INVESTMENT [OJK F.4]

Mandiri Inhealth's commitment to environmental preservation is demonstrated through the provision of fund allocations contained in the 2024 RKAP. The funds are used for various Social and Environmental Responsibility (TJSL) programs in the environmental sector. Through the provision of this budget, Mandiri Inhealth believes it can provide an active contribution to supporting environmentally friendly businesses and accelerating the green economy transition.



GREEN BUSINESS MINDSET MANDIRI INHEALTH [GRI 302-4, 302-5]

Salah satu langkah untuk mencapai keberlanjutan dalam bisnis adalah melalui implementasi program *Green Business Mindset*, yang menekankan pada pendekatan operasional yang ramah lingkungan. Program ini mencakup upaya penghematan energi, pengurangan emisi dengan pemanfaatan freon AC yang tidak berbahaya bagi lapisan ozon, serta pelaksanaan uji emisi pada peralatan yang menghasilkan asap, seperti *generator set* dan kendaraan operasional.

Program *Green Business Mindset* yang dilaksanakan oleh Mandiri Inhealth diwujudkan dalam kegiatan perkantoran dengan memanfaatkan bahan-bahan yang ramah lingkungan, termasuk penggunaan *platform* dan teknologi digital yang dapat mengurangi ketergantungan pada kertas serta material lainnya. Di samping itu, Mandiri Inhealth juga menerapkan langkah-langkah penghematan dalam penggunaan listrik dan air di area kantor melalui program sosialisasi yang ditujukan kepada seluruh karyawan.

GREEN BUSINESS MINDSET MANDIRI INHEALTH [GRI 302-4, 302-5]

One of the steps to achieve sustainability in business is the implementation of the Green Business Mindset program, which emphasizes environmentally friendly operational practices. This program includes initiatives to save energy, reduce harmful emissions by using ozone-friendly AC refrigerants, and conduct emission tests on smoke-producing equipment such as generators and operational vehicles.

The Green Business Mindset program by Mandiri Inhealth is implemented in its office activities by utilizing environmentally friendly materials, including digital platforms and technologies that reduce reliance on paper and other resources. Additionally, Mandiri Inhealth promotes electricity and water conservation in the office through an outreach program for all employees.

Peran Mandiri Inhealth dalam menjaga kelestarian lingkungan juga tercermin dalam proses pemilihan vendor dalam praktik pengadaan barang dan jasa. Kontribusi vendor terhadap pelestarian lingkungan menjadi indikator khusus bagi Perusahaan dalam proses seleksi pengadaan barang dan jasa. Hal ini bertujuan untuk memastikan setiap vendor yang menjalin kerja sama bisnis, memiliki kesamaan dalam memandang pentingnya lingkungan yang lestari, sejalan dengan komitmen Perusahaan. **[GRI 308-1]**.

PENGUNAAN LISTRIK & AIR [GRI 302-1, 302-2, 302-3, 303-1, 303-3, 303-4, 303-5] [OJK F.6, F.7, F.8]

Mandiri Inhealth berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi dalam penggunaan listrik dan air sebagai bagian dari upaya mendukung keberlanjutan lingkungan. Di tahun 2024, total biaya penggunaan listrik dan air Perusahaan mencapai Rp3,03 miliar, mengalami kenaikan sebesar 4,6% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai Rp2,89 miliar. Kenaikan ini terjadi seiring dengan meningkatnya intensitas penggunaan energi listrik dan air untuk aktivitas kantor.

Upaya Mandiri Inhealth dalam melakukan efisiensi energi tercermin melalui penerapan kegiatan operasional yang bertanggung jawab, seperti pemanfaatan kaca dalam desain arsitektur bangunan yang berfungsi sebagai penerang ruangan pada siang hari. Selain itu, Mandiri Inhealth juga melakukan penghematan listrik melalui penerapan lampu hemat energi serta pengaturan suhu udara *Air Conditioner* (AC). **[GRI 303-2, 302-4]**

Mandiri Inhealth juga memahami pengelolaan sumber daya air merupakan hal yang sangat penting selain pengelolaan listrik. Upaya untuk menghemat penggunaan air tidak hanya berkontribusi pada pengurangan biaya, tetapi juga berperan dalam pelestarian lingkungan dengan menjaga ketersediaan cadangan air. Selain itu, dengan melakukan penghematan, diharapkan pasokan air dapat dimanfaatkan secara lebih efisien oleh masyarakat di sekitarnya. **[GRI 302-5]**

Berikut ini adalah total biaya penggunaan energi listrik dan air yang merupakan hasil dari seluruh upaya efisiensi energi yang dilakukan Mandiri Inhealth selama kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir:

Mandiri Inhealth's role in environmental preservation is also reflected in its vendor selection process for procuring goods and services. The environmental contributions of vendors are a key indicator for the Company in its procurement selection processes. This aims to ensure that all vendors the Company collaborated with share its commitment to sustainability and environmental preservation. **[GRI 308-1]**

ELECTRICITY & WATER USAGE [GRI 302-1, 302-2, 302-3, 303-1, 303-3, 303-4, 303-5] [OJK F.6, F.7, F.8]

Mandiri Inhealth is committed to improving efficiency in electricity and water use as part of its environmental sustainability efforts. In 2024, the Company's total expenses for electricity and water usage reached Rp3.03 billion, reflecting an increase of 4.6% compared to the that of previous year at Rp2.89 billion. This increase was attributed to increasing intensity of electricity and water use for office activities.

Mandiri Inhealth's efforts in energy efficiency is evident in its responsible operational practices, such as the use of glass in building designs to enhance natural lighting during the day. Furthermore, Mandiri Inhealth reduces electricity usage by implementing energy-efficient lighting fixtures and regulating the temperature of air conditioners (AC). **[GRI 303-2, 302-4]**

Mandiri Inhealth also recognizes the importance of managing water resources alongside electricity management. Efforts to reduce water usage not only contribute to cost savings but also play a role in environmental protection by conserving water reserves. Additionally, it is hoped that saving water may enable the surrounding community to use water more efficiently. **[GRI 302-5]**

The following is the total costs for electricity and water usage, reflecting the results of Mandiri Inhealth's energy efficiency initiatives over the past 3 (three) years:

Penggunaan Listrik dan Air / Electricity and Water Usage

Dalam miliaran Rupiah / In billions of Rupiah

Uraian	2024	2023	2022	Persentase Kenaikan / Increase Percentage
Biaya Penggunaan Listrik dan Air / Electricity and Water Usage Costs	3,03	2,89	1,7	4,6%

Catatan / Note:

Saat ini, Mandiri Inhealth sedang menyusun metode pengumpulan dan perhitungan energi yang digunakan, sehingga jumlah intensitas energi yang digunakan belum dihitung melalui satuan tertentu. / Mandiri Inhealth is currently developing a method to collect and calculate energy usage, as the energy intensity has not yet been quantified using a specific unit.

PENGUNAAN DAN PENGHEMATAN BAHAN BAKAR [OJK F.6, F.7]

Mandiri Inhealth secara berkelanjutan berupaya untuk mengurangi penggunaan bahan bakar setiap tahunnya. Mandiri Inhealth telah mengidentifikasi sumber utama penggunaan bahan bakar bersumber dari aktivitas kendaraan operasional. Oleh karena itu, pengurangan aktivitas kendaraan operasional menjadi upaya Mandiri Inhealth dalam melakukan efisiensi penggunaan bahan bakar.

Di tahun 2024, Mandiri Inhealth mencatat biaya penggunaan bahan bakar mencapai Rp870,63 juta, yang menunjukkan penurunan dibandingkan dengan tahun 2023 yang mencapai Rp904,93 juta. Penurunan ini terjadi seiring dengan efisiensi penggunaan bahan bakar untuk aktivitas operasional.

FUEL USAGE AND SAVINGS [OJK F.6, F.7]

Mandiri Inhealth consistently strives to reduce fuel usage each year. Furthermore, Mandiri Inhealth has identified the activities of operational vehicles as the primary cause of fuel consumption. Therefore, Mandiri Inhealth aims to enhance fuel efficiency by minimizing these operational vehicle activities.

In 2024, Mandiri Inhealth recorded fuel usage costs of Rp870.63 million, which represents a decrease compared to that of 2023 at Rp904.93 million. This decrease was due to the efficiency of fuel use for operational activities.

Penggunaan Bahan Bakar / Fuel Usage

Dalam juta Rupiah / In millions of Rupiah

Uraian	2024	2023	2022	Persentase Penghematan / Saving Percentage
Biaya Penggunaan Bahan Bakar / Fuel Usage Costs	870,63	904,93	750	3,8%

Catatan / Note:

Saat ini, Mandiri Inhealth sedang menyusun metode pengumpulan dan perhitungan bahan bakar yang digunakan, sehingga jumlah intensitas bahan bakar yang digunakan belum dihitung melalui satuan tertentu. / Mandiri Inhealth is currently developing a method to collect and calculate fuel usage, as the energy intensity has not yet been quantified using a specific unit.

PENGHEMATAN PENGGUNAAN ALAT TULIS KANTOR [OJK F.5]

Pengurangan penggunaan kertas adalah salah satu bentuk kontribusi Mandiri Inhealth dalam menekan dampak lingkungan, terutama terkait dengan proses produksi kertas yang sebagian belum menerapkan prinsip keberlanjutan. Selain itu, Mandiri Inhealth juga melakukan efisiensi dalam penggunaan alat tulis kantor sebagai langkah untuk mengurangi limbah serta penggunaan bahan plastik.

OFFICE STATIONERY USAGE AND SAVING [OJK F.5]

Reducing paper consumption is one of Mandiri Inhealth's contributions to lessening environmental impacts, particularly those associated with paper production processes, many of which have yet to embrace sustainable practices. Additionally, Mandiri Inhealth carries out efficiency in the use of office stationery to minimize waste and reduce reliance on plastic materials.

Perseroan menunjukkan komitmennya untuk mengurangi penggunaan alat tulis kantor dengan memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai aktivitas administrasi dan operasional. Di samping itu, Mandiri Inhealth juga menerapkan strategi penghematan biaya komunikasi melalui pengelolaan *Customer Handling System* (CHS) serta aplikasi layanan informasi yang dapat diakses oleh nasabah melalui *platform* IOS dan Android, sehingga mengurangi kebutuhan kertas dalam proses pencetakan brosur informasi produk bagi calon nasabah.

Biaya untuk pengadaan peralatan kantor Mandiri Inhealth pada tahun 2024 tercatat sebesar Rp317 juta. Jumlah ini mengalami penurunan sebesar 24% jika dibandingkan dengan biaya pada tahun 2023 yang mencapai Rp417 juta. Penurunan ini disebabkan oleh komitmen digitalisasi yang diinisiasikan oleh management sebagai bagian dalam proses bisnis internal seperti penggunaan aplikasi digital approval, privy IDE dan E-Invoice dalam penagihan premi badan usaha.

The Company demonstrates its commitment to reducing office stationery usage by using digital technology across various administrative and operational activities. Mandiri Inhealth also implements a strategy to save on communication costs through the management of the Customer Handling System (CHS) and service applications accessible to customers via iOS and Android platforms. This approach reduces the need to print product information brochures for prospective customers.

In 2024, the cost of procuring office equipment for Mandiri Inhealth was recorded at Rp317 million. This represents a 24% decrease compared to the cost in 2023 at Rp417 million. This reduction can be attributed to management's commitment to digitalization as part of the internal business process. Initiatives such as the implementation of digital approval applications, Privy IDE, and E-Invoice for billing corporate premiums contributed to this decrease.

**Penggunaan Alat Tulis Kantor (ATK) /
Costs of Office Stationery Purchase**

Dalam juta Rupiah / In millions of Rupiah

Uraian	2024	2023	2022	Persentase Penghematan / Saving Percentage
Biaya Pembelian Alat Tulis Kantor (ATK) / Costs of Office Stationery Purchase	317	417	135,42	24%

**DAMPAK OPERASIONAL BAGI
DAERAH KONSERVASI ATAU MEMILIKI
KEANEKARAGAMAN HAYATI [OJK F.9]**

Hingga saat ini, Mandiri Inhealth menjalankan kegiatan usaha yang tidak secara langsung mempengaruhi keberlanjutan lingkungan. Di samping itu, Mandiri Inhealth juga tidak beroperasi di kawasan yang berdekatan dengan area konservasi atau wilayah yang dilindungi oleh hukum.

**OPERATIONAL IMPACT ON CONSERVATION
AREAS AND BIODIVERSITY [OJK F.9]**

To date, Mandiri Inhealth has conducted business activities that do not have a direct impact on environmental sustainability. Additionally, Mandiri Inhealth does not operate in areas adjacent to conservation zones or areas that are legally protected.

**PROGRAM PELESTARIAN HAYATI
[GRI 304-1, 304-2, 304-3, 304-4] [OJK F.10]**

Mandiri Inhealth memberikan kontribusi ekonomi untuk mendukung pelestarian keanekaragaman hayati melalui program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) di sektor lingkungan. Pada tahun 2024, Mandiri Inhealth bersama Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) menyelenggarakan penanaman mangrove dalam kegiatan bertajuk AAJI Peduli Bumi. Kegiatan ini didukung oleh komunitas mangrove Jakarta dan berlokasi di Ekowisata

**BIOLOGICAL CONSERVATION PROGRAM
[GRI 304-1, 304-2, 304-3, 304-4] [OJK F.10]**

Mandiri Inhealth makes economic contributions to support biodiversity conservation through its Corporate Social Responsibility (CSR) program focused on the environment. In 2024, Mandiri Inhealth together with the Indonesian Life Insurance Association (AAJI) held a mangrove planting in an activity entitled AAJI Cares for the Earth. This activity was supported by the Jakarta mangrove community and was located at the Pantai Indah Kapuk (PIK) Mangrove

Mangrove Pantai Indah Kapuk (PIK), Jakarta Utara, dan Pulau Tidung, Kepulauan Seribu. Aktivitas tersebut merealisasikan penanaman mangrove sebanyak kurang lebih 2.000 bibit dan menjadi simbol penerapan praktik ESG dari industri asuransi jiwa di Indonesia. Mandiri Inhealth berkeyakinan upaya tersebut dapat merespons isu lingkungan yang terjadi, serta meningkatkan kualitas tata kelola yang bertanggungjawab.

PENGENDALIAN EMISI [OJK F.11, F.12]

Sebagai langkah untuk menekan emisi, Mandiri Inhealth melaksanakan berbagai inisiatif, seperti pemanfaatan kendaraan operasional yang memiliki emisi rendah, meningkatkan efisiensi dalam penggunaan kendaraan, serta melaksanakan perawatan rutin pada kendaraan operasional. Perawatan yang dilakukan secara berkala pada kendaraan operasional berpotensi untuk menurunkan emisi dalam jangka panjang, terutama yang disebabkan oleh kondisi mesin yang tidak optimal. Selain itu, Mandiri Inhealth juga mulai menggunakan kendaraan listrik (EV) untuk aktivitas operasional, yang secara langsung dapat mengurangi emisi gas rumah kaca yang menjadi penyebab utama pemanasan global. Melalui sejumlah inisiatif tersebut, Mandiri Inhealth berkomitmen untuk mendukung Pemerintah mewujudkan lingkungan yang berhasil merealisasikan *net zero emission* pada 2060, sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap kelangsungan hidup masyarakat dan lingkungan di sekitarnya.

Di tahun 2024, Mandiri Inhealth belum melakukan pengukuran terhadap emisi yang dihasilkan dari kegiatan operasionalnya, sehingga informasi mengenai jumlah emisi yang dihasilkan, tidak dapat disampaikan.

PENGELOLAAN LIMBAH DAN EFLUEN [OJK F.13, F.14, F.15]

Sebagai perusahaan yang beroperasi pada bidang usaha asuransi, Mandiri Inhealth tidak menghasilkan limbah atau efluen tertentu yang memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap lingkungan hidup. Sampai dengan 2024, pengelolaan limbah yang dilakukan oleh Mandiri Inhealth terbatas pada pengelolaan terhadap sampah kantor.

Ecotourism, North Jakarta, and Tidung Island, Seribu Islands. This activity realized the planting of approximately 2,000 mangrove seedlings and became a symbol of the implementation of ESG practices from the life insurance industry in Indonesia. Mandiri Inhealth believes that these efforts can respond to environmental issues that occur, as well as improve the quality of responsible governance.

EMISSION CONTROL [OJK F.11, F.12]

To reduce emissions, Mandiri Inhealth has implemented various initiatives, such as utilizing low-emission operational vehicles, increasing vehicle usage efficiency, and conducting routine maintenance on these vehicles. Regular maintenance has the potential to lower emissions in the long term, particularly by addressing suboptimal engine conditions. In addition, Mandiri Inhealth has also started using electric vehicles (EV) for operational activities, which can directly reduce greenhouse gas emissions which are the main cause of global warming. Through these efforts, Mandiri Inhealth is committed to supporting the government in achieving a net zero emission environment in 2060, which can positively impact the sustainability of the community and the surrounding areas.

As of 2024, Mandiri Inhealth has not measured the emissions generated from its operational activities. Therefore, information regarding the number of emissions produced cannot be provided.

WASTE AND EFFLUENT MANAGEMENT [OJK F.13, F.14, F.15]

As a company engaging in the insurance sector, Mandiri Inhealth does not generate waste or effluent that significantly impacts the environment. As of 2024, the waste management efforts of Mandiri Inhealth have been limited to managing office waste.



SARANA PENGADUAN MASALAH LINGKUNGAN [OJK F.16]

Mandiri Inhealth menyediakan saluran komunikasi bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan atau keluhan yang berkaitan dengan dampak lingkungan hidup kepada Mandiri Inhealth ESG Helpdesk melalui alamat email esg@mandiriinhealth.co.id.

Selama periode 2024, Mandiri Inhealth tidak menerima pengaduan terkait ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan mengenai lingkungan hidup yang ditujukan kepada Mandiri Inhealth. Hal ini menunjukkan bahwa Mandiri Inhealth telah berhasil mewujudkan komitmennya untuk menjadi entitas usaha yang bertanggung jawab. **[GRI 307-1]**.

ENVIRONMENTAL COMPLAINTS FACILITY [OJK F.16]

Mandiri Inhealth provides a communication channel for the public to submit feedback or complaints related to environmental impacts. This can be carried out via the Mandiri Inhealth ESG Helpdesk at esg@mandiriinhealth.co.id.

During the 2024 period, Mandiri Inhealth did not receive any complaints regarding non-compliance with environmental laws and regulations. This indicates that Mandiri Inhealth has successfully upheld its commitment to being a responsible business entity. **[GRI 307-1]**

Lembar Umpan Balik [OJK G.2]

Feedback Form [OJK G.2]

Para pemangku kepentingan yang terhormat, dalam rangka meningkatkan kinerja keberlanjutan Perseroan dan memberikan layanan yang terbaik, kami mengharapkan umpan balik atas Laporan Keberlanjutan Tahun 2024.

In order to improve the Company's sustainability performance and provide the best service to stakeholders, we expect feedback on the 2024 Sustainability Report as our first report.

Bapak/Ibu/Saudara/i para pembaca (para pemangku kepentingan) dapat memilih dan mengisi pertanyaan sebagai berikut:

You, readers (stakeholders) may choose and fill in the following questions:



Identitas Pengirim

Reader's Profile

Nama :
Name :
Email :
No. Telp :
Phone Number :



Identifikasi menurut kategori pemangku kepentingan

Stakeholder Category

- | | |
|--|---|
| ☐ Tertanggung / Insured | ☐ Mitra Kerja / Business partner |
| ☐ Pegawai/Organisasi Pegawai / Employee/Employee Organization | ☐ Media massa / Mass Media |
| ☐ Pemegang saham / Shareholder | ☐ Masyarakat / Public |
| ☐ Pemerintah/Regulator, Legislatif / Government, Regulator, Legislative | ☐ Lain-lain / Others : |



Mohon isi salah satu jawaban untuk pertanyaan dan/atau pernyataan di bawah ini:

Please choose one answer for the following questions and/or statements

- | | |
|---|---|
| 1. Laporan ini sudah menggambarkan informasi aspek material bagi Perseroan: | 1. This report has described the information on material aspects of the Company: |
| ☐ Sangat Setuju / Very Agree ☐ Setuju / Agree ☐ Netral / Neutral ☐ Tidak Setuju / Disagree ☐ Sangat Tidak Setuju / Very Disagree | |
| 2. Laporan ini sudah menggambarkan informasi positif dan negatif Perseroan: | 2. This report has described the positive and negative information about the Company: |
| ☐ Sangat Setuju / Very Agree ☐ Setuju / Agree ☐ Netral / Neutral ☐ Tidak Setuju / Disagree ☐ Sangat Tidak Setuju / Very Disagree | |

3. Laporan ini mudah dimengerti

3. This report is easy to be understood

☐ Sangat Setuju /
Very Agree

☐ Setuju /
Agree

☐ Netral /
Neutral

☐ Tidak Setuju /
Disagree

☐ Sangat Tidak Setuju /
Very Disagree

4. Materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah cukup lengkap:

4. The material and data in this Sustainability Report are complete:

☐ Sangat Setuju /
Very Agree

☐ Setuju /
Agree

☐ Netral /
Neutral

☐ Tidak Setuju /
Disagree

☐ Sangat Tidak Setuju /
Very Disagree

5. Laporan ini menarik

5. This report is interesting

☐ Sangat Setuju /
Very Agree

☐ Setuju /
Agree

☐ Netral /
Neutral

☐ Tidak Setuju /
Disagree

☐ Sangat Tidak Setuju /
Very Disagree

Penilaian terhadap kegiatan manajemen keberlanjutan Perseroan

Assessment on the Company's sustainability management activities

1. Apakah desain, tata letak, grafis dan foto-foto dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah bagus?

1. Is this Sustainability Report made with good design, layout, graphics, and pictures?

☐ Kinerja Ekonomi /
Economic Performance

☐ Emisi /
Emission

☐ Kesehatan dan Keselamatan Kerja /
Occupational Health and Safety

☐ Energi /
Energy

☐ Anti Korupsi /
Anti-Corruption

☐ Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan /
Customer Health and Safety

2. Mohon berikan saran/usul/komentar Saudara atas laporan ini

2. Please provide your suggestions/inputs/comments on this report

.....

.....

.....

Mohon agar tanggapan/masukan/ formulir ini dapat dikirimkan kembali kepada:

Please send feedback/input/ this form to:

PT ASURANSI JIWA INHEALTH INDONESIA

Mandiri Inhealth Tower Lt. 9

JL. Prof. Dr. Satrio Kav. E-IV No. 6

Kel. Karet Kuningan, Kec. Setiabudi

Jakarta 12940

Telp: (021) 250 95000

Email: esg@mandiriinhealth.co.id

Indeks POJK 51/2017 [OJK G.4]

Index of POJK 51/2017 [OJK G.4]

No. Indeks Index Number	Nama Indeks Index Subject	Halaman Page
Strategi Keberlanjutan / Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan / Sustainability Strategy Explanation	6
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan / Sustainability Performance Highlights		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi / Economic Performance Highlights	5
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup / Environmental Performance Highlights	5
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial / Social Performance Highlights	5
Profil Perusahaan / Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan / Sustainability Vision, Mission, and Values	20
C.2	Alamat Perusahaan / Address of the Company	19
C.3	Skala Perusahaan / Scale of the Company	17, 23
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan / Products, Services, and Business Activities	26
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi / Membership in Associations	37
C.6	Perubahan pada Organisasi yang Bersifat Signifikan / Significant Changes in the Organization	38
Penjelasan Direksi / Statement of the Board of Directors		
D.1	Penjelasan Direksi / Statement of the Board of Directors	39
Tata Kelola Keberlanjutan / Sustainability Governance		
E.1	Penanggungjawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan / Manager of Sustainable Finance Implementation	56
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Finance Competency Development	58
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan / Risk Assessment for Sustainable Finance Implementation	66
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan / Relationship with Stakeholders	37, 38
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan / Issues in Sustainable Finance Implementation	66, 74
Kinerja Keberlanjutan / Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan / Activities to Build Sustainability Culture	32
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi / Comparison between Production Target and Performance, Financing or Investment Target, Revenue and Profit or Loss	78
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan / Comparison between Production Target and Performance, Financing or Investment Target in Financial Instruments or Similar Projects	18, 81
Kinerja Lingkungan / Environmental Performance		
Umum / General Aspect		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup / Environmental Cost	107

No. Indeks Index Number	Nama Indeks Index Subject	Halaman Page
Aspek Material / Material Aspect		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan / Use of Environmentally Friendly Material	110
Aspek Energi / Energy Aspect		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan / Amount and Intensity of Energy Used	110
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan / Efforts and Achievements of Energy Efficiency and the Use of Renewable Energy	110
Aspek Air / Water Aspect		
F.8	Penggunaan Air / Water Usage	109
Aspek Keanekaragaman Hayati / Biodiversity Aspect		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati / Impacts of Operational Area in the Proximity of or in Conservation Areas or Areas with Biodiversity	111
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati / Efforts for Biodiversity Conservation	111
Aspek Emisi / Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya / Amount and Intensity of Emissions Produced by Type	112
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan / Efforts and Achievements of Emission Reduction	112
Aspek Limbah dan Efluen / Waste and Effluents Aspect		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis / Amount of Waste and Effluents Produced by Type	112
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen / Waste and Effluents Management Mechanism	112
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada) / Occurring Spills (If Any)	112
Aspek Pengaduan terkait Lingkungan Hidup / Environmental Complaint Aspect		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan / Number and Subjects of Environmental Complaints Received and Resolved	113
Kinerja Sosial / Social Performance		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/ atau Jasa yang Setara kepada Konsumen / Commitment of Financial Services Institution or Public Company to Providing Equal Service on Products and/or Services to Consumers	101
Aspek Ketenagakerjaan / Labor Aspect		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja / Equal Work Opportunity	88
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa / Child Labor and Forced Labor	94
F.20	Upah Minimum Regional / Regional Minimum Wage	90
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman / Proper and Safe Working Environment	92
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai / Employee Training and Competency Development	92

No. Indeks Index Number	Nama Indeks Index Subject	Halaman Page
Aspek Masyarakat / Community Aspect		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar / Impacts of Operations to the Surrounding Community	95
F.24	Pengaduan Masyarakat / Community Complaints	98
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) / Social and Environmental Responsibility Activities	81
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan / Responsibility for Sustainable Products/Services Development		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan / Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services	101
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan / Products/Services Evaluated for Customer Safety	99, 102
F.28	Dampak Produk/Jasa / Impacts of Products/Services	99, 102
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali / Number of Recalled Products	102
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan / Survey of Customer Satisfaction with Sustainable Financial Products and/or Services	100
Lain-lain / Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) / Written Verification by Independent Party (if any)	54
G.2	Lembar Umpan Balik / Feedback Form	114
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahunan Sebelumnya / Response to the Feedback on Previous Year Report	49
G.4	Daftar Pengungkapan sesuai POJK 51/2017 / List of Disclosures Based on POJK 51/2017	116

Indeks Konten GRI Standard 2021

GRI Standard Index 2021

GRI Standard		Halaman / Page
GRI 2 STANDAR UNIVERSAL: PENGUNGKAPAN UMUM (2021) / UNIVERSAL STANDARDS: GENERAL DISCLOSURES (2021)		
Organisasi dan Praktik Pelaporan / The Organization and its Reporting Practices		
2-1	Detail Organisasi / Organization Details	17, 24
2-2	Entitas yang Disertakan Dalam Laporan Keberlanjutan Organisasi / Entities included in the organization's sustainability reporting	17
2-3	Periode Pelaporan, Frekuensi, dan Poin Kontak / Reporting Period, Frequency, and Contact Point	49, 54
2-4	Penyajian Kembali Informasi / Restatements of Information	48, 49
2-5	Asurans Eksternal / External Assurance	54
Kegiatan dan Pekerja / Activities and Workers		
2-6	Aktivitas, Rantai Nilai, dan Hubungan Bisnis Lainnya / Activities, Value Chain, and Other Business Relationship	26, 27, 28
2-7	Ketenagakerjaan / Employees	18
2-8	Pekerja yang Bukan Karyawan / Workers Who Are Not Employees	87
Tata Kelola / Governance		
2-9	Struktur dan Komposisi Tata Kelola / Governance Structure and Composition	56
2-10	Penominsian dan pemilihan badan tata kelola tertinggi / Nomination and selection of the highest governance body	57
2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi / Chair of the highest governance body	56
2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi pengelolaan dampak / Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	56, 63
2-13	Pendelegasian tanggung jawab untuk mengelola dampak / Delegation of responsibility for managing impact	68
2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam laporan keberlanjutan / Role of the highest governance body in sustainability reporting	63
2-15	Konflik Kepentingan / Conflicts of interest	70
2-16	Komunikasi Hal Kritis / Communication of critical concerns	71
2-17	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi / Collective knowledge of highest governance body	71
2-18	Mengevaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi / Evaluation of the performance of the highest governance body	62
2-19	Kebijakan remunerasi / Remuneration policies	57
2-20	Proses untuk menentukan remunerasi / Process to determine remuneration	58
2-21	Rasio kompensasi total tahunan / Annual total compensation ratio	90
Strategi, Kebijakan, dan Praktek / Strategy, Policies, and Practices		
2-22	Pernyataan mengenai strategi pembangunan berkelanjutan / Statement on sustainable development strategy	6
2-23	Komitmen kebijakan / Policy commitments	69
2-24	Menanamkan komitmen kebijakan dalam organisasi / Embedding policy commitments	69
2-25	Proses remediasi dampak negatif / Processes to remediate negative impacts	66
2-26	Mekanisme untuk saran dan masalah etika / Mechanisms for seeking advice and raising concerns	71
2-27	Kepatuhan hukum dan peraturan / Compliance with laws and regulations	84
2-28	Keanggotaan asosiasi / Membership associations	37, 86
Keterlibatan Pemangku Kepentingan / Stakeholder Engagement		
2-29	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan / Approach to stakeholder engagement	37
2-30	Kesepakatan perundingan kolektif / Collective bargaining agreements	93

GRI Standard		Halaman / Page
GRI 3 TOPIK MATERIAL 2021 / MATERIAL TOPICS 2021		
Organisasi dan Praktik Pelaporan / The Organization and its Reporting Practices		
3-1	Proses untuk menentukan topik material / Process to determine material topics	52, 53
3-2	Daftar topik material / List of material topics	52, 53
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
Pengungkapan Standar Khusus / Topic-Specific Disclosure		
Topik Ekonomi / Economic Topics		
Kinerja Ekonomi / Economic Performance		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan / Direct economic value generated and distributed	81, 82
201-2	Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim / Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	84
201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya / Defined benefit plan obligations and other retirement plans	90
201-4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah / Financial assistance received from government	84
Dampak Ekonomi Tidak Langsung / Indirect Economic Impacts		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan / Infrastructure investments and services supported	42
203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan / Significant indirect Economic Impacts	82
Topik Lingkungan / Environmental Topics		
GRI 302: Energi / Energy		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
302-1	Konsumsi energi dalam organisasi / Energy consumption within the organization	109
302-2	Konsumsi energi di luar organisasi / Energy consumption outside of the organization	109
302-3	Intensitas energi / Energy intensity	109
302-4	Pengurangan konsumsi energi / Reduction of energy consumption	108, 109
302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa / Reductions in energy requirements of products and services	108, 109
GRI 303: Air dan Efluen / Water and Effluents		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
303-1	Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama / Interactions with water as a shared resource	109
303-2	Manajemen dampak yang berkaitan dengan pembuangan air/ Management of water discharge-related impacts	109
303-3	Pengambilan air / Water withdrawal	109
303-4	Pembuangan air / Water discharge	109
303-5	Konsumsi air / Water consumption	109
GRI 304: Keanekaragaman Hayati / Biodiversity		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
304-1	Lokasi operasional yang dimiliki, disewa, dikelola, atau berdekatan dengan kawasan lindung dan kawasan dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi di luar kawasan lindung / Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	111
304-2	Dampak signifikan dari kegiatan, produk, dan jasa terhadap keanekaragaman hayati / Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	111
304-3	Habitat yang dilindungi atau direstorasi / Habitats protected or restored	111
304-4	Spesies Daftar Merah IUCN (Uni Internasional untuk Konservasi Alam) dan spesies daftar konservasi nasional dengan habitat dalam wilayah yang terkena efek operasi. / IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	111

GRI Standard		Halaman / Page
Topik Sosial / Social Topics		
GRI 401: Kepegawaian 2016 / Employment 2016		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan / New employee hires and employee turnover	88, 89
401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu / Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	90
401-3	Cuti melahirkan / Parental leave	91
GRI 403: Keselamatan dan Kesehatan Kerja 2018 / Occupational Health and Safety 2018		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
403-1	Sistem manajemen kesehatan dan keselamatan Kerja / Occupational health and safety management system	91
403-2	Identifikasi bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden / Hazard identification, risk assessment, and incident	91
403-3	Pelayanan kesehatan kerja / Occupational health services	91
403-4	Partisipasi pekerja, konsultasi, dan komunikasi tentang kesehatan dan keselamatan kerja / Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	91
403-5	Pelatihan pekerja tentang kesehatan dan keselamatan kerja / Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	92
403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja / Promotion of worker health	92
403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak kesehatan dan keselamatan kerja yang terkait langsung dengan hubungan bisnis / Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	92
403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja / Workers covered by an occupational health and safety management system	92
403-9	Kecelakaan kerja / Work-related injuries	92
403-10	Penyakit akibat kerja / Work-related ill health	92
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan / Training and Education		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan / Average hours of training per year per employee	92
404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan / Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	92
404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier / Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	89
GRI 405: Keberagaman dan Kesetaraan / Diversity and Equal Opportunity		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan / Diversity of governance bodies and employees	86
405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki / Ratio of basic salary and remuneration of women to men	90
GRI 408: Pekerja Anak / Child Labor		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak / Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	94
GRI 409: Kerja Paksa / Forced or Compulsory		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja / Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	94
GRI 413: Masyarakat Sekitar / Local Communities		
3-3	Manajemen topik material / Management of material topics	53
413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan / Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	102
413-2	Operasi yang secara aktual dan yang berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat lokal / Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	102

2024

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report



Memperkuat Langkah, Mewujudkan Keberlanjutan
Strengthening Steps, Realizing Sustainability



PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia

Mandiri Inhealth Tower Lt. 9
JL. Prof. Dr. Satrio Kav. E-IV No. 6
Kel. Karet Kuningan, Kec. Setiabudi
Jakarta 12940

☎ (021) 250 95000
✉ esg@mandiriinhealth.co.id



www.mandiriinhealth.co.id

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

2024