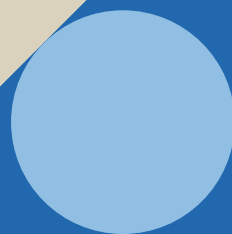


Protecting the Future, Thriving with Excellence







Laporan Keberlanjutan 2024

2024 Sustainability Report

Strategi Keberlanjutan

Strategi keberlanjutan kami bertujuan untuk meningkatkan nilai bagi para pemangku kepentingan, membangun dan mengembangkan karyawan, serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Strategi ini selaras dengan peta jalan pemerintah Indonesia untuk pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), dengan menyeimbangkan pertumbuhan bisnis, tanggung jawab terhadap lingkungan, dan kontribusi sosial.

PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (ZAI) bersama dengan PT Zurich General Takaful Indonesia (ZGTI) dan PT Zurich Topas Life (ZTL) mengintegrasikan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup untuk mendorong pertumbuhan berkelanjutan. Bagi Zurich Indonesia, keberlanjutan adalah landasan utama dalam menciptakan, mengoptimalkan, dan memberikan nilai bagi para pemangku kepentingan.

Dalam menerapkan program keberlanjutan, Perusahaan berfokus pada tiga pilar utama:

1. *People*
2. *Planet*
3. *Customer*

Strategi keuangan berkelanjutan Zurich Indonesia didasarkan pada prinsip-prinsip utama, yaitu investasi yang bertanggung jawab, strategi dan praktik berkelanjutan, pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup yang efektif, tata kelola yang kuat, komunikasi yang transparan, inklusivitas, pengembangan sektor unggulan, serta kolaborasi strategis.

Pendekatan ini menekankan pengelolaan risiko secara menyeluruh yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, untuk meminimalkan dampak negatif dari operasional Perusahaan.

Sustainability Strategy

Our sustainability strategy designed to enhance stakeholder value, foster employee growth, and create positive societal impact. This strategy aligns with Indonesia's roadmap for the Sustainable Development Goals (SDGs), balancing business growth with environmental stewardship and social contributions.

PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (ZAI), PT Zurich General Takaful Indonesia (ZGTI), and PT Zurich Topas Life (ZTL) integrate economic, social, and environmental interests to drive sustainable growth. For Zurich Indonesia, sustainability is the cornerstone of value creation and optimization to its stakeholder.

To implement its sustainability programs, the Company focuses on three core pillars:

1. *People*
2. *Planet*
3. *Customer*

Zurich Indonesia's sustainable finance strategy is guided by key principles, including responsible investment, sustainable strategies and practices, effective social and environmental risk management, strong governance, transparent communication, inclusivity, sector development, and strategic collaboration.

At the heart of this approach is a holistic risk management framework that addresses economic, social, and environmental dimensions, ensuring that the Company minimizes the adverse impacts.

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance Overview

Kinerja Lingkungan

Environmental Performance

Uraian Description	Satuan Unit	2024	2023
Penggunaan Energi <i>Energy Consumption</i>			
Penggunaan listrik <i>Electricity Consumption</i>	GigaJoule	6,585	6,470.24
Penggunaan BBM <i>Fuel Consumption</i>	Liter/Litre	128,795	137,039.00
Penggunaan air <i>Water Consumption</i>	m ³	5,039	5,813.00
Pelestarian Keanekaragaman Hayati <i>Biodiversity Conservation</i>			
Penanaman pohon <i>Tree-planting</i>	Pohon/Trees	4,000	2,000
Dana penanaman pohon <i>Tree-planting fund</i>	Rp	350,000,000	200,000,000

Profil Perusahaan

Informasi ini dapat dilihat pada Bab Profil Perusahaan, Bab Analisis dan Pembahasan Manajemen pada Laporan Tahunan Zurich Indonesia 2024.

Company Profile

This information can be found in the Company Profile section, the Management Discussion and Analysis section of Zurich Indonesia's 2024 Annual Report.

Penjelasan Dewan Direksi

Zurich Indonesia berkomitmen untuk menciptakan masa depan yang lebih baik dengan mengintegrasikan nilai-nilai keberlanjutan dalam praktik bisnisnya. Komitmen ini tercermin melalui dukungan yang berkelanjutan terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan upaya untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjalankan bisnis yang beretika di lingkungan Perusahaan.

Board of Directors' Statement

Zurich Indonesia is committed to creating a better future by integrating sustainability into its business practices. This commitment is reflected in our continuous support for the Sustainable Development Goals (SDGs) and our efforts to promote awareness about ethical business practices within the Company's environment.

Kami mengelola aspek keberlanjutan sejalan dengan peran kami sebagai perusahaan asuransi. Hal ini dilakukan melalui pemetaan risiko keberlanjutan, pengembangan strategi mitigasi, serta penguatan pilar-pilar keberlanjutan. Selain itu, kami secara aktif mengelola risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) untuk meminimalkan dampak negatif dari kegiatan operasional kami.

We manage sustainability aspects in alignment with our role as an insurance company. This includes conducting sustainability risk mapping, developing mitigation strategies, and strengthening sustainability pillars. Additionally, we actively manage environmental, social, and governance (ESG) risks to minimize the adverse impacts of our operational activities.

Pendekatan kami terhadap keberlanjutan berfokus pada keberlangsungan bisnis dengan mempertimbangkan kesejahteraan masyarakat, kelestarian lingkungan, dan kepentingan nasabah. Melalui berbagai inisiatif ini, Zurich Indonesia berupaya meningkatkan kinerja keberlanjutan dan memberikan dampak positif jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

Kebijakan Strategi Keberlanjutan

Zurich Indonesia berkomitmen untuk menjalankan strategi keberlanjutan yang berlandaskan pada tiga pilar utama: *People*, *Planet*, dan *Customer*. Melalui pilar *People*, kami berupaya memberikan dampak positif bagi karyawan, nasabah, dan masyarakat. Pilar *Planet* mencerminkan upaya kami dalam mengurangi dampak lingkungan dari kegiatan operasional, sementara pilar *Customer* berfokus pada penyediaan produk-produk berkelanjutan untuk mendukung gaya hidup nasabah menuju masa depan yang lebih baik.

Setiap aktivitas bisnis kami dijalankan dengan pendekatan holistik yang mengintegrasikan etika, tata kelola perusahaan yang baik, prinsip-prinsip keberlanjutan, serta kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku. Kami juga memperhatikan kepentingan seluruh pemangku kepentingan untuk memastikan kontribusi yang berkelanjutan dalam jangka panjang.

Zurich Indonesia menerapkan nilai-nilai keberlanjutan sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan yang diatur dalam POJK No. 51/POJK.03/2017. Nilai-nilai ini selaras dengan visi dan misi Perusahaan, serta menjadi bagian dari dukungan kami terhadap program pemerintah dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Pada tahun 2024, Zurich Indonesia melaksanakan berbagai inisiatif untuk memperkuat praktik keberlanjutan dan mengatasi tantangan keberlanjutan di industri asuransi. Upaya ini mencakup aspek lingkungan, sosial, dan produk, yang mencerminkan komitmen kami untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

Dari aspek lingkungan, Zurich Indonesia berfokus pada pengurangan konsumsi energi dan penurunan

Our approach to sustainability focuses on ensuring business continuity while considering the well-being of people, the preservation of the environment, and the interests of our customers. Through these efforts, Zurich Indonesia aims to enhance sustainability performance and contribute to long-term positive impacts for all stakeholders.

Sustainability Strategy Policy

Zurich Indonesia is committed to implementing a sustainability strategy built on three key pillars: People, Planet, and Customer. Through the People pillar, we aim to create positive impact for our employees, customers, and the broader community. The Planet pillar reflects our efforts to reduce the environmental impact of our operations, while the Customer pillar focuses on providing sustainable products that support our customers' lifestyles for a better future.

Our business activities are guided by a holistic approach that integrates ethics, good corporate governance, sustainability principles, and compliance with applicable regulations. We also place strong emphasis on stakeholders interests to ensure our long-term contribution to sustainable development.

Zurich Indonesia applies sustainability values in line with the principles of sustainable finance set out in POJK No. 51/POJK.03/2017. These values are fully aligned with the Company's vision and mission and reinforce our commitment to supporting the government's Sustainable Development Goals (SDGs) agenda.

Sustainable Finance Implementation

In 2024, Zurich has implemented various initiatives to strengthen sustainability practices and address key challenges within the insurance industry. Our efforts spanned environmental, social, and product-related areas, reflecting our commitment to creating long-term value for all stakeholders.

From an environmental perspective, Zurich Indonesia focused on reducing energy consumption and

emisi gas rumah kaca (GRK). Kami mengidentifikasi bahwa konsumsi energi terbesar dalam operasional Perusahaan berasal dari transportasi udara dan darat, sehingga kami menerapkan langkah-langkah efisiensi yang tepat untuk mengurangi dampak lingkungan.

Dalam aspek sosial, kami mengutamakan pengembangan sumber daya manusia melalui program pelatihan yang komprehensif guna meningkatkan kompetensi karyawan. Hingga akhir tahun 2024, rata-rata jam pelatihan yang dicapai adalah 20,82 jam per karyawan per tahun. Selain itu, kami juga mengelola praktik ketenagakerjaan yang adil dan beretika dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, kesetaraan gender, serta mendorong keberagaman dan inklusivitas di lingkungan kerja. Sebagai hasilnya, komposisi karyawan perempuan tercatat sebesar 46.17% dari total karyawan.

Dari sisi produk, Zurich Group menargetkan peningkatan keuntungan sebesar USD6 juta pada tahun 2024 dari produk-produk yang terdaftar sebagai produk berkelanjutan. Target ini mencerminkan fokus strategis kami untuk menghadirkan solusi inovatif yang tidak hanya mendorong pertumbuhan bisnis, tetapi juga mendukung pembangunan berkelanjutan di industri asuransi.

Strategi Pencapaian Target

Zurich Indonesia berkomitmen untuk mendorong kinerja keberlanjutan melalui pengembangan produk berkelanjutan baru yang didaftarkan setiap tahun kepada Zurich Group. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dari produk berkelanjutan, dengan target pertumbuhan yang ditetapkan secara tahunan guna mendukung pencapaian tujuan jangka panjang Perusahaan. Melalui kolaborasi strategis, kami terus berinovasi untuk menghadirkan produk berkelanjutan yang lebih komprehensif, sekaligus memanfaatkan peluang baru di pasar.

Kami juga memahami tantangan dan peluang yang ada dalam lanskap keberlanjutan, sehingga dapat merumuskan strategi yang lebih efektif di masa mendatang. Sebagai bagian dari industri asuransi, kami menyadari peran penting dalam memberikan perlindungan untuk mendukung transformasi masyarakat menuju masa depan yang lebih berkelanjutan. Selain memberikan rasa aman dan nyaman melalui layanan asuransi, kami berkomitmen menciptakan solusi yang memberikan dampak positif yang berkelanjutan.

minimizing greenhouse gas (GHG) emissions. We identified that the highest energy consumption within our operations originated from air and land which leads us to implement targeted measures to improve efficiency in these areas.

In the social area, we prioritized the development of our employees through comprehensive training programs designed to enhance employee competencies. By the end of 2024, we had achieved an average of 20.82 training hours per employee per year. Additionally, we also maintained fair and ethical employment practices, upholding human rights, promoting gender equality, and fostering diversity and inclusivity within the workplace. These efforts contributed to a workforce composition where female employees represented 46.17% of the total workforce.

From the product perspective, Zurich Group set an ambitious goal to increase profits by USD 6 million in 2024 from products registered as sustainable. This target reflects our strategic focus on delivering innovative solutions that not only drive business growth but also support sustainable development across the industry.

Target Achievement Strategy

Zurich Indonesia is committed to driving sustainability performance by continuously introducing new sustainable products registered with Zurich Group every year. This initiative aims to increase revenue from sustainable products, with annual growth targets supporting the Company's long-term objectives. Through strategic collaborations, we innovate to develop more comprehensive sustainable products while capitalizing on emerging market opportunities.

Recognizing both the challenges and opportunities within the sustainability landscape, the Company leverages its role in the insurance industry to support society's transformation toward a more sustainable future. Beyond providing security and peace of mind through our insurance services, we are dedicated to creating solutions that contribute to long lasting positive impacts.

Untuk memastikan pencapaian target kinerja keberlanjutan, Perusahaan memperkuat tata kelola keberlanjutan sebagai bagian dari strategi utama. Hal ini diwujudkan melalui pengembangan proses pengawasan dan evaluasi atas pengelolaan aspek keberlanjutan dalam kerangka bisnis Perusahaan. Selain itu, kami mengintegrasikan prinsip-prinsip GCG dan etika bisnis ke dalam tata kelola keberlanjutan untuk memastikan akuntabilitas dan penerapan praktik bisnis yang etis di seluruh operasi kami.

Tata Kelola Keberlanjutan

Zurich Indonesia memandang tata kelola keberlanjutan sebagai kerangka kerja penting untuk mengelola dan mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan ke dalam operasional perusahaan secara efektif. Kerangka ini dirancang untuk menetapkan struktur, proses, dan tanggung jawab yang jelas guna memastikan bahwa tujuan dan strategi keberlanjutan diterapkan di seluruh tingkatan organisasi.

Untuk mendukung implementasi tersebut, Perusahaan telah membentuk komite khusus yang bertanggung jawab mengawasi inisiatif keberlanjutan. Komite ini berperan penting dalam mendorong pelaksanaan strategi keberlanjutan, memantau kemajuan, serta memastikan keselarasan dengan tujuan jangka panjang Perusahaan.

Tata kelola keberlanjutan di Zurich Indonesia tidak hanya berfokus pada operasi internal, tetapi juga mencakup keterlibatan dan kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal, seperti pelanggan, pemasok, dan masyarakat lokal. Pendekatan ini mendorong dampak positif yang lebih luas dengan mempromosikan praktik keberlanjutan di seluruh kegiatan usaha.

Melalui penerapan praktik tata kelola keberlanjutan yang kuat, Perusahaan mampu mengelola risiko keberlanjutan secara efektif, memanfaatkan peluang yang muncul, dan menciptakan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan. Hal ini memungkinkan Zurich Indonesia untuk menghadapi tantangan lanskap keberlanjutan yang semakin kompleks dan dinamis, serta berkontribusi terhadap masa depan yang berkelanjutan dan tangguh bagi Perusahaan maupun masyarakat secara keseluruhan.

To ensure the achievement of sustainability performance targets, the Company strengthens sustainable governance as a core component of its strategy. This involves developing robust oversight and evaluation processes for sustainability management within our business framework. Furthermore, we integrate GCG principles and business ethics into our sustainability governance, reinforcing accountability and ethical practices across all operations.

Sustainability Governance

Zurich Indonesia recognizes sustainability governance as a critical framework to effectively managing and integrating sustainability principles into its operations. This framework is designed to establish clear structures, processes, and responsibilities to ensure sustainability goals and strategies are implemented across all levels of the organization.

To support the implementation of sustainability initiatives, the company has formed a dedicated committee responsible for overseeing sustainability initiatives. This committee plays an important role in driving the implementation of sustainability strategies, monitoring progress, and ensuring alignment with the Company's long-term objectives.

Sustainability governance at Zurich Indonesia not only focuses on internal operations but also extends to active engagement and collaboration with external stakeholders, including customers, suppliers, and local communities. This approach fosters a broader impact, promoting sustainable practices across all business activities.

Through robust sustainability governance practices, the Company effectively manages risks, capitalizes on emerging opportunities, and creates long-term value for all stakeholders. This enables Zurich Indonesia to navigate the complexities of the evolving sustainability landscape with agility, contributing to a resilient and sustainable future for both the Company and society at large.

Struktur Tata Kelola

Di Zurich Indonesia, kami meyakini bahwa keberlanjutan adalah tanggung jawab bersama di mana setiap individu memiliki peran penting dalam mendorong inisiatif yang berdampak. Komitmen kami terhadap keberlanjutan tercermin melalui kepemimpinan yang kuat dan struktur tata kelola yang memandu penetapan serta penerapan tujuan, nilai, dan strategi keberlanjutan di seluruh organisasi.

Dewan Direksi berperan penting dalam mengarahkan dan mengidentifikasi isu-isu keberlanjutan yang selaras dengan arahan strategis dari Zurich Group. Sementara itu, Dewan Komisaris memastikan pengawasan dan pemantauan yang menyeluruh terhadap inisiatif keberlanjutan kami, yang mencakup aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola.

Untuk memperkuat upaya keberlanjutan, Zurich Indonesia telah membentuk komite khusus yang bertanggung jawab untuk menjalankan dan mengawasi seluruh program keberlanjutan di Perusahaan. Komite ini terdiri dari perwakilan lintas fungsi dari tiga entitas di Zurich Indonesia, yang bertujuan mendorong kolaborasi dan aksi kolektif menuju masa depan yang lebih berkelanjutan.

Menciptakan masa depan yang efektif dan berkelanjutan membutuhkan komitmen, komunikasi yang jelas, kepemimpinan yang kuat, serta kerangka tata kelola yang mendukung perbaikan berkelanjutan. Melalui berbagai upaya ini, Zurich Indonesia memastikan bahwa keberlanjutan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari strategi bisnis dan operasional kami.

Pengembangan Kompetensi

Pada tahun 2024, Zurich Indonesia menunjukkan komitmennya dalam memperkuat praktik keberlanjutan melalui partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pengembangan kompetensi. Anggota Dewan Komisaris, Dewan Direksi, serta pejabat atau unit kerja yang bertanggung jawab terhadap penerapan keberlanjutan terlibat secara aktif dalam inisiatif ini untuk meningkatkan pengetahuan dan kapabilitas mereka dalam mendukung tujuan keberlanjutan Perusahaan.

Governance Structure

At Zurich Indonesia, we believe that sustainability is a collective responsibility where every individual plays a vital role in driving impactful initiatives. Our commitment to sustainability is reflected in strong leadership and governance structures that guide the establishment and implementation of sustainability goals, values, and strategies across the organization.

The Board of Directors plays a key role in identifying and guiding sustainability issues in alignment with Zurich Group's strategic direction. To complement this, the Board of Commissioners provides comprehensive oversight and monitoring of our sustainability initiatives, ensuring thorough coverage across economic, environmental, social, and governance aspects.

To strengthen our sustainability efforts, Zurich Indonesia has established a dedicated committee responsible for executing and overseeing all sustainability programs within the Company. This cross-functional committee brings together representatives from the three entities within Zurich Indonesia, fostering collaboration and driving collective action toward a more sustainable future.

Creating an effective and sustainable future requires more than just commitment, it demands clear communication, strong leadership, and a governance framework that supports continuous improvement. Through these efforts, Zurich Indonesia ensures that sustainability remains an integral part of our business strategy and operations.

Competency Development

In 2024, Zurich Indonesia reinforced its commitment to strengthening sustainability practices through active participation in various competency development activities. Members of the Board of Commissioners, the Board of Directors, and key officers or units responsible for sustainability implementation were actively involved in these initiatives, enhancing their knowledge and capabilities to support the Company's sustainability objectives.

Kegiatan ini dirancang untuk memastikan seluruh tata kelola memiliki kompetensi yang memadai dalam menghadapi tantangan keberlanjutan dan mendorong strategi yang berdampak di seluruh organisasi. Informasi lebih lanjut mengenai program pengembangan kompetensi terkait tata kelola keberlanjutan dapat ditemukan pada Bab Tinjauan Pendukung Operasional dalam Laporan Tahunan Zurich Indonesia 2024.

Penilaian Risiko

Zurich Indonesia menyadari bahwa inisiatif keberlanjutan sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan. Untuk memastikan keberhasilan pelaksanaan rencana aksi keberlanjutan, Perusahaan secara proaktif mengidentifikasi, menilai, dan memitigasi risiko yang dapat menghambat kemajuan. Pendekatan ini memungkinkan Perusahaan untuk mengambil langkah yang tepat dan menerapkan strategi yang efektif dalam mengatasi kendala.

Melalui pengelolaan risiko secara aktif, Perusahaan tidak hanya menjaga kelangsungan upaya keberlanjutannya, tetapi juga memperkuat komitmennya terhadap praktik berkelanjutan. Sikap proaktif ini menjadi kunci dalam menjaga ketahanan dan mencapai tujuan keberlanjutan jangka panjang di seluruh aspek operasional Perusahaan.

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Zurich Indonesia berkomitmen untuk membangun hubungan yang kuat dengan para pemangku kepentingan melalui komunikasi yang berkelanjutan dan pelibatan aktif. Kami meyakini bahwa kolaborasi dan sinergi dengan para pemangku kepentingan merupakan kunci untuk mendorong pertumbuhan berkelanjutan dan mencapai tujuan jangka panjang Perusahaan.

Untuk mendukung hal tersebut, Zurich Indonesia telah menyusun kerangka kerja yang terstruktur guna memandu hubungan dan melibatkan para pemangku kepentingan dalam kegiatan pengelolaan Perusahaan. Kerangka ini memastikan bahwa setiap interaksi dilakukan secara strategis, konsisten, dan selaras dengan tujuan keberlanjutan, sehingga dapat membangun kemitraan yang bermakna dan berkontribusi terhadap kesuksesan Perusahaan.

These activities aim to ensure that all governance possess the necessary expertise to address sustainability challenges and drive impactful strategies across the organization. Further details on the competency development programs related to sustainability governance are provided in the Operational Support Overview section of Zurich Indonesia's 2024 Annual Report.

Risk Assessment

Zurich Indonesia acknowledges that sustainability initiatives often face inherent challenges. To ensure the successful implementation of our sustainability action plan, the Company remains proactive in identifying, assessing, and mitigating risks that could hinder progress. This approach allows us to take timely actions and apply effective strategies to address potential obstacles.

Through active risk management, the Company not only ensures the continuity of its sustainability efforts but also reinforces its commitment to sustainable practices. This approach is crucial for maintaining resilience and achieving long-term sustainability objectives across all aspects of our operations.

Stakeholders Engagement

Zurich Indonesia is committed to fostering strong relationships with stakeholders through active engagement and continuous communication. We believe that collaboration and synergy with stakeholders are essential for driving sustainable growth and achieving our long-term objectives.

To this end, Zurich Indonesia has developed a structured framework to guide stakeholder engagement and involvement in the Company's management activities. This framework ensures that our interactions are strategic, consistent, and aligned with our sustainability goals, fostering meaningful partnerships that contribute to the Company's success.

Kerangka hubungan dan keterlibatan para pemangku kepentingan Zurich Indonesia adalah sebagai berikut:

Zurich Indonesia's stakeholder engagement and involvement framework is outlined below:

Metode Pelibatan <i>Engagement Method</i>	Frekuensi Pertemuan <i>Meeting Frequency</i>	Topik <i>Topics</i>
Pemegang Saham <i>Shareholders</i>		
RUPS	Minimal satu kali dalam setahun	• Pemantauan dan evaluasi kinerja Zurich Indonesia • Penentuan pembagian dividen • Persetujuan laporan keuangan dan laporan tahunan Zurich Indonesia
GMS	<i>At least once in a year</i>	• <i>Monitoring and evaluation of the Company's performance</i> • <i>Determination of dividend distribution</i> • <i>Approval of the Company's financial statements and annual reports</i>
Regulator <i>Regulator</i>		
Kegiatan sosialisasi	Sesuai kebutuhan	Sosialisasi regulasi baru terkait penyusunan laporan tahunan
<i>Dissemination activities</i>	<i>As required</i>	<i>Dissemination of new regulations related to the preparation of the annual report</i>
Karyawan <i>Employees</i>		
Kegiatan sosialisasi	Sesuai kebutuhan	Sosialisasi kegiatan keberlanjutan
<i>Dissemination activities</i>	<i>As required</i>	<i>Dissemination of sustainability activities</i>
Rapat koordinasi	Sesuai kebutuhan	Penyusunan laporan keberlanjutan
<i>Coordination meeting</i>	<i>As required</i>	<i>Sustainability report preparation</i>
Nasabah <i>Customers</i>		
Penanganan pengaduan nasabah	Sesuai kebutuhan	Sesuai kebutuhan
<i>Customer complaint handling</i>	<i>As required</i>	<i>As required</i>
Survei kepuasan nasabah	Setiap nasabah berinteraksi dengan Zurich Indonesia	Pengukuran kepuasan nasabah atas layanan Zurich Indonesia
<i>Customer satisfaction survey</i>	<i>Every customer interacts with Zurich Indonesia</i>	<i>Customer satisfaction measurement for Zurich Indonesia's services</i>
Layanan informasi produk asuransi	Sesuai kebutuhan	Sesuai kebutuhan
<i>Insurance product information services</i>	<i>As required</i>	<i>As required</i>
Pengkinian data Customer	Minimal satu kali dalam setahun	Sesuai kebutuhan
<i>Customer data update</i>	<i>At least once a year</i>	<i>As required</i>

Permasalahan yang Dihadapi

Zurich Indonesia berkomitmen untuk mengintegrasikan keberlanjutan ke dalam inti strategi bisnis, memastikan bahwa keberlanjutan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh operasional Perusahaan. Melalui penciptaan budaya keberlanjutan yang kuat, kami bertujuan untuk menghasilkan dampak positif yang melampaui bisnis kami dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan keberlanjutan jangka panjang.

Meski demikian, penerapan inisiatif keberlanjutan secara efektif masih menemui tantangan, terutama terkait kesadaran atau pemahaman mengenai konsep keberlanjutan yang masih terbatas dan sumber daya yang tersedia kurang memadai. Perusahaan secara aktif mengatasi tantangan ini melalui edukasi berkelanjutan, dengan melibatkan pemangku kepentingan, dan optimalisasi sumber daya. Pendekatan ini memperkuat kemampuan Perusahaan dalam mengatasi hambatan sekaligus menjadikan keberlanjutan sebagai pendorong utama pertumbuhan dan ketahanan bisnis.

Kinerja Keberlanjutan

Zurich Indonesia berkomitmen untuk menumbuhkan kepercayaan di antara para pemangku kepentingan dan berkontribusi terhadap masa depan yang lebih berkelanjutan melalui praktik bisnis yang bertanggung jawab. Kinerja keberlanjutan yang kuat mencerminkan komitmen ini, menunjukkan dedikasi kami terhadap operasional yang etis, ramah lingkungan, dan bertanggung jawab secara sosial.

Challenges Faced

Zurich Indonesia is committed to integrating sustainability into the core of its business strategy, ensuring it becomes an integral part of our operations. By fostering a strong sustainability culture, we aim to create a positive impact that extends beyond our business and contributes to achieving long-term sustainability goals.

However, the effective implementation of sustainability initiatives can be impeded by certain challenges, particularly regarding limited awareness or understanding of sustainability concepts and insufficient available resources. The Company actively addresses these challenges through continuous education, stakeholders' engagement, and resource optimization. This approach strengthens our ability to overcome obstacles while reinforcing sustainability as a key driver of our business growth and resilience.

Sustainability Performance

Zurich Indonesia is committed to fostering trust among stakeholders and contributing to a more sustainable future through responsible business practices. Strong sustainability performance reflects this commitment, demonstrating our dedication to ethical, environmentally conscious, and socially responsible operations.



Atas dasar tersebut Perusahaan secara aktif memantau kinerja keberlanjutannya guna memperoleh wawasan yang mendalam terkait dampak lingkungan, kontribusi sosial, dan ketahanan ekonomi. Pemantauan berkelanjutan ini memungkinkan Zurich Indonesia untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, memperkuat inisiatif keberlanjutan, dan memastikan hasil jangka panjang yang positif bagi Perusahaan maupun masyarakat luas.

Membangun Budaya Berkelanjutan

Zurich Indonesia berkomitmen untuk mengambil langkah nyata dalam mempromosikan dan membangun budaya keberlanjutan di seluruh lingkungan perusahaan. Komitmen ini diwujudkan melalui berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran karyawan terhadap praktik keberlanjutan dan mendorong partisipasi aktif dalam mendukung inisiatif keberlanjutan.

Sejak tahun 2022, Zurich Indonesia secara rutin mensosialisasikan program-program keberlanjutan kepada seluruh karyawan melalui video tahunan yang menampilkan pencapaian inisiatif keberlanjutan Perusahaan. Video ini tidak hanya menyoroti berbagai pencapaian penting, tetapi juga berisi himbauan untuk mendorong kesadaran dan membangun budaya keberlanjutan di kantor pusat maupun di seluruh cabang Zurich Indonesia.

Melalui langkah-langkah konkret ini, Zurich Indonesia memperkuat komitmennya terhadap keberlanjutan, memastikan bahwa nilai-nilai keberlanjutan tertanam dalam setiap aspek operasional dan menjadi bagian penting dari strategi pertumbuhan jangka panjang Perusahaan.

Kinerja Ekonomi

Perbandingan Target dan Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Adapun perbandingan target dan kinerja keberlanjutan berdasarkan tiga pilar adalah sebagai berikut:

Therefore, the Company actively monitors its sustainability performance to gain in-depth insights into its environmental impact, social contributions, and economic resilience. This continuous monitoring enables Zurich Indonesia to identify areas for improvement, strengthen sustainability initiatives, and ensure long-term positive outcomes for both the Company and the broader community.

Building A Sustainable Culture

Zurich Indonesia is committed to taking concrete steps to promote and build a strong sustainability culture across the organization. This commitment is reflected in our continuous efforts to raise awareness of sustainability practices and encourage active participation from all employees.

Since 2022, Zurich Indonesia has consistently communicated its sustainability programs to employees through an annual video that showcases the Company's achievements in sustainability initiatives. This video not only highlights the key milestones but also serves as a compelling call to action, inspiring employees at the head office and all Zurich Indonesia branches to actively support and contribute to a sustainability-driven culture.

Through these concrete measures, Zurich Indonesia reinforces its steadfast commitment to sustainability, ensuring that these values are embedded in every aspect of our operations and become an essential part of the Company's long-term growth strategy.

Economic Performance

Comparison of sustainable financial targets and performance

The comparison of sustainability targets and performance based on the three pillars is as follows:

Perbandingan Antara Target dan Realisasi Program Keberlanjutan

Comparison Between Sustainability Program Targets and Realization

Uraian <i>Description</i>	Target <i>Target</i>	Realisasi <i>Actual</i>
People		
Partisipasi karyawan melalui program Zurich Entrepreneurship Program dan berbagai kegiatan sosial lainnya <i>Employee participation through the Zurich Entrepreneurship Program and various other social activities</i>	100%	95%
Tingkat kelulusan peserta program Management Trainee bernama ANTZ <i>Completion rate of participants in the ANTZ Management Trainee program</i>	100%	100%
Peningkatan internal hiring <i>Internal hiring improvement</i>	65%	73.2%
Tingkat aksesibilitas LinkedIn Learning <i>LinkedIn Learning accessibility rate</i>	60%	60%
Aktivitas employee resources group <i>Employee resources group activities</i>	4x dalam setahun <i>4 times a year</i>	4x dalam setahun <i>4 times a year</i> (1Z Outing, 1Z Breakfasting, International Women's Day, dan Emerging Leaders with Stanley/ People Manager Townhall)
Planet		
Penurunan perjalanan udara <i>Reduction in air travel</i>	55%	67%
Penurunan tingkat intensitas karbon <i>Decrease in carbon intensity levels</i>	Menurunkan 102 menjadi 77 pada tahun 2025 <i>Reduced from 102 to 77 by the year 2025</i>	masih berjalan <i>on progress</i>
Pengurangan penggunaan kertas <i>Reduction in paper usage</i>	55%	91%
Pembelian kendaraan listrik dan tempat pengisian daya <i>Purchase of electric vehicles and charging stations</i>	1	1
Customer		
Pendaftaran produk berkelanjutan <i>Sustainable product registration</i>	1	8 produk/products
Penyelarasan data commitment journey <i>Alignment of data commitment journey</i>	Ditargetkan selesai pada tahun 2024 <i>Targeted completion in 2024</i>	Terlaksana <i>Completed</i>

Produk Berkelanjutan

Pada tahun 2024, Zurich Indonesia menawarkan berbagai produk berkelanjutan, sebagai berikut:

Bike Insurance

Asuransi yang memberikan perlindungan dari kerugian total akibat kecelakaan atau pencurian sepeda, perlindungan kecelakaan pribadi untuk pengendara sepeda, dan perlindungan atas tanggung jawab pihak ketiga.

Dengue Micro Insurance

Memberikan manfaat berupa biaya rawat jalan rumah sakit jika tertanggung didiagnosis menderita penyakit demam berdarah.

Hospital Cash Plan 5 Disease

Menyediakan biaya rawat jalan rumah sakit, jika tertanggung didiagnosis menderita salah satu dari penyakit berikut: Demam Berdarah, Tifus, Pneumonia, Difteri, dan Meningitis.

Parametric Weather Insurance

Asuransi hasil perkebunan di mana klaim akan dibayarkan berdasarkan parameter tertentu yang menunjukkan bahwa cuaca tidak mendukung untuk hail perkebunan tertentu.

Typhoid Micro Insurance

Memberikan manfaat berupa biaya rawat jalan rumah sakit jika tertanggung didiagnosis menderita penyakit tifus.

Ziaga Life Plus (ZLP) & Flexy (ZLF)

Produk mikro asuransi yang didistribusikan melalui mitra bank kami melalui rujukan digital langsung (*Referral Digital Direct/RDD*) kepada nasabah yang mendapat subsidi. ZLP menyediakan perlindungan jiwa dengan Pengembalian Premi atas Komponen Tabungan, sementara ZLF menawarkan perlindungan asuransi jiwa.

Sustainable Products

In 2024, Zurich Indonesia offered a range of sustainable products, as follows:

Bike Insurance

An insurance policy that provides protection against total loss due to accidents or theft of bicycles, personal accident coverage for cyclists, and third-party liability protection.

Dengue Micro Insurance

Offers coverage for outpatient treatment costs at a hospital if the insured is diagnosed with dengue fever.

Hospital Cash Plan 5 Disease

Covers outpatient treatment costs at a hospital if the insured is diagnosed with any of the following diseases: Dengue Fever, Typhoid, Pneumonia, Diphtheria, or Meningitis.

Parametric Weather Insurance

Agricultural insurance where claims are paid based on specific parameters that indicate unfavorable weather conditions for a particular plantation crop.

Typhoid Micro Insurance

Provides benefits for outpatient hospital expenses if the insured is diagnosed with typhoid fever.

Ziaga Life Plus (ZLP) & Flexy (ZLF)

A microinsurance product distributed through our bank partners via Referral Digital Direct (RDD) to subsidized customers. ZLP provides life coverage with a Premium Return on the Savings Component, while ZLF offers life insurance protection.

Zurich Group Protector

Zurich Group Protector (ZGP) adalah produk asuransi kecelakaan kumpulan dari PT Zurich Topas Life dan PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk, yang memberikan manfaat dasar atas risiko meninggal dunia karena kecelakaan sesuai dengan Polis. Produk ini juga menawarkan pilihan manfaat tambahan (*rider*) untuk perlindungan komprehensif, serta dapat digunakan untuk asuransi kumpulan dan asuransi jiwa kredit.

Livewell dan Medicillin (Group Health)

Medicillin merupakan aplikasi yang mengakomodasi seluruh tunjangan kesehatan karyawan secara komprehensif dan dapat diakses secara *cashless* di seluruh rumah sakit mitra Zurich. Aplikasi Medicillin dengan LiveWell memberikan kemudahan manfaat, penyedia, dan klaim elektronik, serta mengedepankan gaya hidup sehat dan perilaku aman, serta gratis bagi seluruh anggotanya.

Zurich Group Protector

Zurich Group Protector (ZGP) is a group accident insurance product offered by PT Zurich Topas Life and PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk. It provides basic benefits for accidental death as outlined in the policy. The product also offers optional riders for enhanced protection and can be utilized for both group insurance and credit life insurance.

Livewell and Medicillin (Group Health)

Medicillin is a cashless application that provides comprehensive access to employee health benefits at all Zurich partner hospitals. The app, along with LiveWell, provides easy access to benefits, providers, and electronic claims, while promoting a healthy lifestyle and safe behaviors. It is free for all members.



Kinerja Sosial

Zurich Indonesia berkomitmen untuk menumbuhkan budaya tanggung jawab sosial dengan mendorong karyawan untuk aktif terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat dan kerja sukarela. Melalui inisiatif ini, para karyawan telah memberikan kontribusi nyata dalam berbagai bidang, termasuk bantuan bencana, program dukungan pendidikan, dan upaya pelestarian lingkungan.

Dengan mempromosikan semangat kerja sukarela, Perusahaan tidak hanya memperkuat hubungan dengan masyarakat, tetapi juga memberdayakan karyawan untuk menciptakan dampak positif di luar lingkungan kerja. Hal ini mencerminkan komitmen Zurich Indonesia terhadap keberlanjutan dan tanggung jawab sosial sebagai bagian yang tak terpisahkan dari nilai-nilai Perusahaan.

Komitmen terhadap Karyawan

Zurich Indonesia berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan iklim kerja yang kondusif melalui berbagai program dan aktivitas yang melibatkan seluruh karyawan. Komitmen ini didasarkan pada keyakinan bahwa budaya kerja yang positif mendorong kesejahteraan karyawan dan kesuksesan perusahaan.

Keadilan dan kesetaraan menjadi prinsip utama dalam praktik ketenagakerjaan di Zurich Indonesia. Kami menjunjung tinggi prinsip non-diskriminasi dan tidak mentoleransi segala bentuk diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, gender, atau faktor lain yang tidak relevan dengan kinerja karyawan. Selain itu, kami mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan melarang penggunaan tenaga kerja paksa maupun tenaga kerja anak.

Seluruh proses yang berkaitan dengan karyawan, mulai dari rekrutmen, penempatan, penilaian kinerja, hingga pengembangan kompetensi, dilaksanakan secara objektif. Proses ini didasarkan pada kebutuhan spesifik di setiap unit kerja serta profil kompetensi individu karyawan, sehingga memastikan pengambilan keputusan yang adil dan memberikan kesempatan berkembang yang setara bagi semua karyawan.

Social Performance

Zurich Indonesia is committed to fostering a culture of social responsibility by encouraging employees to actively participate in community service and volunteer activities. Through these initiatives, employees make meaningful contributions to various causes, including disaster relief efforts, educational support programs, and environmental conservation activities.

By promoting the spirit of volunteer work, the company will not only strengthen its connection with the community but also empowers employees to create a positive impact beyond the workplace. This reflects Zurich Indonesia's broader commitment to sustainability and social responsibility as integral parts of its corporate values.

Commitment to Employees

Zurich Indonesia is dedicated to fostering a harmonious and conducive work environment through programs and activities that actively involve all employees. This commitment is rooted in our belief that a positive workplace culture drives both employee well-being and organizational success.

Ensuring fairness and equality is at the core of our employment practices. Zurich Indonesia strictly upholds the principle of non-discrimination, with zero tolerance for any form of discrimination based on ethnicity, religion, race, gender, or other factors unrelated to employee performance. Additionally, we fully comply with applicable regulations by prohibiting the use of forced or child labor.

All employee-related processes, including recruitment, placement, performance evaluations, and competency development, are conducted objectively. These processes are based on the specific needs of each work unit and the individual competency profiles of our employees, ensuring merit-based decisions and equal growth opportunities for all.

Dari segi remunerasi, Zurich Indonesia menyediakan paket kompensasi yang kompetitif, berdasarkan penilaian kinerja tahunan dan pencapaian Key Performance Indicator (KPI). Tunjangan karyawan mencakup gaji pokok yang dibayarkan setiap akhir bulan sesuai dengan ketentuan Upah Minimum Provinsi (UMP), jaminan sosial tenaga kerja (BPJS Ketenagakerjaan) yang meliputi jaminan kematian (JK), jaminan kecelakaan kerja (JKK), dan jaminan hari tua (JHT), asuransi kecelakaan diri dan jiwa, tunjangan kesehatan, tunjangan hari raya, serta bonus kinerja. Pendekatan ini mencerminkan komitmen kami untuk mendukung kesejahteraan dan pengembangan profesional karyawan.

Informasi mengenai komposisi karyawan dapat dilihat pada Bab Profil Perusahaan pada Laporan Tahunan Zurich Indonesia 2024.

Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi

Zurich Indonesia mengeluarkan anggaran sebesar Rp16.221.122.200 untuk penyelenggaraan pengembangan kompetensi karyawan selama tahun 2024.

In terms of remuneration, Zurich Indonesia provides competitive compensation package tied to annual performance assessments and the achievement of Key Performance Indicators (KPIs). Our employee benefits include a basic salary aligned with the applicable Provincial Minimum Wage (UMP), employee social security (BPJS Ketenagakerjaan) covering death benefits (JK), occupational accident insurance (JKK), old age benefits (JHT), personal accident and life insurance, health benefits, holiday bonuses, and performance-based incentives. This comprehensive approach reflects our commitment to employee welfare and professional growth.

Information about employee composition can be found in the Company Profile section of Zurich Indonesia's 2024 Annual Report.

Training and Competency Development

Zurich Indonesia allocated a budget of IDR 16,221,122,200 for employee competency development initiatives in 2024.

Rata-Rata Jam Pelatihan

Average Training Hours

Uraian Description	Jumlah Karyawan yang Memperoleh Pelatihan (orang) Total Employees Receiving Training (person)		Jam Pelatihan (jam) Training Hours (hours)		Rata-Rata Jam Pelatihan Setiap Karyawan (jam/orang) Average Training Hours per Employee (hours/person)	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Total karyawan Total employees	1,014	873	1,095.4	1,064.9	20.82	20.37

Biaya Pengembangan Kompetensi Karyawan

Employee Competency Development Budget

Topik Pelatihan Training Topic	Satuan Unit	2024	2023
Realisasi biaya pendidikan dan pelatihan Training and Education Budget Realization	Rp	16.221.122.200	23,582,740,000
Rata-rata biaya pelatihan per karyawan Average Training Cost per Employee	Rp	15,997,161.93	23,120,333

Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman

Zurich Indonesia berkomitmen untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dengan mengutamakan keselamatan, kesehatan, dan kesejahteraan karyawan serta kelestarian lingkungan. Komitmen ini diwujudkan melalui penerapan standar keselamatan, kesehatan, dan lingkungan yang ketat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kami berupaya mencapai nihil kecelakaan (*zero accident*) guna memastikan perlindungan maksimal bagi manusia dan lingkungan.

Menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat merupakan tanggung jawab bersama. Setiap karyawan Zurich Indonesia memiliki peran aktif dalam mencegah terjadinya kecelakaan kerja dan penyakit di tempat kerja, sekaligus mendorong terciptanya budaya keselamatan dan kesehatan kerja yang berkelanjutan. Untuk mendukung hal ini, Zurich Indonesia melaksanakan berbagai inisiatif sebagai berikut:

1. **Upaya Preventif dan Promosi Kesehatan**
Memberikan informasi kesehatan, meningkatkan gizi, menyediakan vaksinasi flu, serta mendorong partisipasi dalam kegiatan olahraga secara rutin.
2. **Budaya Hidup Bersih dan Sehat**
Mensosialisasikan dan menerapkan budaya hidup bersih dan sehat di lingkungan kerja untuk mendukung kesejahteraan karyawan.
3. **Penyediaan Fasilitas Kesehatan**
Menyediakan fasilitas pendukung kesehatan seperti ruang olahraga (*gym*), ruang kesehatan, dan kantin untuk mendukung gaya hidup sehat.
4. **Pemeriksaan Kesehatan Berkala**
Melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin untuk memantau kondisi kesehatan karyawan dan mendeteksi potensi masalah kesehatan sejak dini.
5. **Identifikasi dan Pencegahan Risiko**
Mengidentifikasi risiko terkait penyakit akibat kerja dan mengambil langkah pencegahan yang tepat untuk mengurangi potensi risiko tersebut.
6. **Pemantauan Kesehatan Lingkungan Kerja**
Melakukan pemantauan dan penilaian terhadap kondisi lingkungan kerja untuk memastikan tidak ada dampak negatif terhadap kesehatan karyawan.

A Proper and Safe Work Environment

Zurich Indonesia is dedicated to achieving sustainable growth by prioritizing the health, safety, and well-being of its employees and the environment. This commitment is reflected in our strict adherence to safety, health, and environmental standards, in full compliance with applicable regulations. We aim for zero harm to both people and the environment, striving to maintain a zero-accident workplace.

Creating a safe and healthy work environment is a shared responsibility. Every employee at Zurich Indonesia plays an active role in preventing workplace accidents and illnesses while fostering a culture of safety and well-being. To this end, Zurich Indonesia promotes employee participation through a range of health and safety initiatives, as follows:

1. **Preventive Measures and Health Promotion**
Providing health information, improving nutrition, offering flu vaccinations, and encouraging regular physical activities.
2. **Clean and Healthy Lifestyle**
Promoting and maintaining a clean and healthy workplace culture to support employee well-being.
3. **Provision of Health Facilities**
Providing access to facilities like a gym, health room, and canteen to support physical health and wellness.
4. **Regular Medical Check-Ups**
Conducting periodic health screenings to monitor employees' health and detect potential health issues early.
5. **Risk Identification and Prevention**
Identifying occupational health risks and implementing preventive measures to minimize exposure.
6. **Work Environment Health Monitoring**
Regularly assessing workplace to ensure it does not pose health risks to employees.

Melalui berbagai inisiatif tersebut, Zurich Indonesia menegaskan komitmennya untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan berkelanjutan, mendukung kesejahteraan karyawan serta keberhasilan jangka panjang Perusahaan.

Komitmen kepada Nasabah

Zurich Indonesia berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan perlakuan yang setara kepada seluruh nasabah sebagai bagian dari upaya kami untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Kami meyakini bahwa pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi merupakan kunci untuk membangun hubungan jangka panjang dan meningkatkan kepercayaan nasabah.

Untuk mendukung komitmen ini, Zurich Indonesia telah menerapkan kebijakan dan prosedur standar operasi (SOP) yang komprehensif, mencakup berbagai aspek layanan pelanggan. Prosedur ini meliputi Layanan Pelanggan, Audit Layanan, Pengelolaan *Physical Evidence* di Kantor Cabang, Penanganan Keluhan, serta Jasa Pelayanan Umum *General Service Management & Corporate Real Estate*.

Menyadari bahwa kebutuhan nasabah terus berkembang, Zurich Indonesia secara rutin melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan prosedur tersebut untuk memastikan efektivitas dan relevansi dalam memberikan layanan. Melalui upaya perbaikan berkelanjutan ini, kami bertekad untuk senantiasa memenuhi dan melampaui harapan nasabah, serta memperkuat posisi kami sebagai mitra terpercaya di industri asuransi.

Inovasi dan Pengembangan

Zurich Indonesia terus berkomitmen untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Selama tahun buku, berbagai inisiatif telah diterapkan untuk menyederhanakan proses, meningkatkan interaksi dengan pelanggan, serta menghadirkan pengalaman layanan yang lebih optimal. Inovasi dan pengembangan tersebut adalah sebagai berikut:

Through these initiatives, Zurich Indonesia reinforces its commitment to maintaining a safe, healthy, and sustainable workplace that supports both employee well-being and the Company's long-term success.

Commitment to Customers

Zurich Indonesia is dedicated to delivering exceptional services and ensuring equal treatment for all customers as part of our commitment to sustainable growth. We believe that providing consistent, high-quality service is key to building long-term relationships and fostering customer trust.

To uphold this commitment, Zurich Indonesia has implemented comprehensive policies and standard operating procedures (SOPs) that govern various aspects of customer service. These include Customer Service protocols, Service Audits, Management of Physical Evidence at Branch Offices, Complaint Handling, and General Service Management & Corporate Real Estate.

Recognizing the evolving needs of our customers, we regularly review and enhance these policies and procedures to maintain their effectiveness and relevance. Through continuous improvement, Zurich Indonesia strives to meet and exceed customer expectations and strengthen its position as a trusted partner in the insurance industry.

Innovation and Development

Zurich Indonesia remains committed to innovation and service excellence to enhance customer satisfaction. Throughout the fiscal year, we introduced several initiatives aimed at streamlining processes, improving customer interactions, and delivering a more seamless service experience, as follows:

1. Integrasi Sistem dengan Mitra Strategis
Memungkinkan nasabah untuk memantau progres status klaim secara *real-time*, sehingga meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan klaim.
2. Pengembangan Aplikasi Medicillin
Meningkatkan tampilan antarmuka (*user interface*) dan navigasi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara lebih cepat dan nyaman.
3. Sentralisasi Nomor Layanan Pengaduan
Konsolidasi layanan pengaduan melalui nomor *hotline* 1500 456 untuk memastikan *respons* yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih konsisten.
4. Pelatihan Berkala bagi *Frontliner* dan Agen
Menyelenggarakan pelatihan secara rutin untuk meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
5. *Tone of Voice*, Aplikasi Berbasis AI
Menggunakan aplikasi berbasis kecerdasan buatan (AI) untuk membantu pembuatan materi komunikasi yang selaras dengan prinsip-prinsip Zurich, memastikan konsistensi dan kejelasan dalam setiap pesan yang disampaikan.

Melalui berbagai inovasi ini, Zurich Indonesia menegaskan komitmennya untuk terus menghadirkan pengalaman layanan pelanggan yang unggul, seiring dengan berkembangnya kebutuhan dan ekspektasi nasabah.

Mekanisme dan Jumlah Pengaduan Masyarakat

Zurich Indonesia berkomitmen untuk menjaga komunikasi yang transparan dan responsif dengan seluruh pemangku kepentingan. Untuk mendukung hal tersebut, kami menyediakan saluran komunikasi yang dapat diakses oleh semua pemangku kepentingan guna menyampaikan keluhan atau memberikan tanggapan terkait dampak operasional Perusahaan.

1. *System Integration with Strategic Partners*
Enabling real-time claim status updates for greater transparency and efficiency in claim management.
2. *Development of the Medicillin App*
Enhancing user interface and navigation for a faster, more convenient customer transactions.
3. *Centralized Customer Service Hotline*
Consolidating customer support through a dedicated hotline at 1500 456 for faster response times and more consistent service.
4. *Periodic Training for Frontliners and Agents*
Conducting regular training sessions to strengthen customer service skills and improve the overall quality of customer interactions.
5. *AI-Powered Tone of Voice Application*
Utilizing an AI-powered application to develop customer communication materials that align with Zurich's principles, ensuring clarity and consistency in our messaging.

Through these innovations, Zurich Indonesia reinforces its commitment to delivering exceptional customer experiences while adapting to evolving customer needs and expectations.

Public Complaints Mechanism and Statistics

Zurich Indonesia is committed to maintaining transparent and responsive communication with all stakeholders. To support this, we provide accessible communication channels that allow stakeholders to submit complaints or provide feedback regarding the impact of our operations.

Setiap keluhan yang diterima akan ditangani dengan penuh perhatian. Zurich Indonesia berkomitmen untuk memberikan solusi terbaik dengan mengedepankan kesepakatan bersama, guna memastikan setiap permasalahan dapat diselesaikan secara efektif. Pendekatan ini mencerminkan komitmen kami terhadap perbaikan berkelanjutan dan akuntabilitas di seluruh aspek operasional Perusahaan.

Each complaint is handled with care and attention, with a strong commitment to providing the best possible solutions. We prioritize mutual agreements to ensure that concerns are addressed effectively, fostering trust and strengthening relationships with our stakeholders. This approach reflects our commitment to continuous improvement and accountability in all aspects of our operations.

Penanganan Pengaduan di 2024

Complaint Handling in 2024

Tujuan Purpose	2024	2023
Minta informasi To inquire	44,267	39,302
Minta bantuan To request assistance	35,883	32,564
Keluhan/Pengaduan To file complaints	945	841
Lain-lain Others	794	1,112
Jumlah Total	81,889	73,819

Situs Web

Zurich Indonesia memiliki situs web yang memuat berbagai informasi penting perusahaan. Situs web Perusahaan dapat diakses melalui **www.zurich.co.id**.

Website

Zurich Indonesia operates a website that provides important corporate information. The Company's website can be accessed at **www.zurich.co.id**.

Layanan Call Center

Zurich Indonesia memfasilitasi kebutuhan seluruh pemangku kepentingan untuk menyampaikan masukan dan mengadukan keluhan atas layanan Perusahaan melalui layanan Call Center 1500 456.

Call Center Service

Zurich Indonesia provides a Call Center service at 1500 456 to facilitate feedback and complaints from all stakeholders regarding the Company's services.

Media Sosial

Zurich Indonesia juga aktif menyampaikan informasi terkini mengenai aktivitas Perusahaan melalui akun media sosial Instagram (@zurichid) dan LinkedIn (Zurich Indonesia).

Social Media

Zurich Indonesia also actively shares the latest updates about the Company's activities through its social media accounts on Instagram (@zurichid) and LinkedIn (Zurich Indonesia).

Survei Kepuasan Pelanggan

Zurich Indonesia melakukan survei kepuasan nasabah setiap tahun untuk mengukur kepuasan nasabah dan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk Zurich. Hasil survei tahun 2024 menunjukkan Indeks *Net Promoter Score* sebesar 54,6.

Komitmen terhadap Masyarakat

Zurich Indonesia memiliki komitmen penuh dalam pelaksanaan tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas. Sebagai bagian dari tanggung jawab sosial, Zurich Indonesia secara konsisten menjalankan berbagai kegiatan sosial di bidang pendidikan, kesehatan, dan kemanusiaan yang menjadi bagian integral dari program CSR Perusahaan.

Keberlanjutan usaha tidak terlepas dari pentingnya membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, termasuk masyarakat di sekitar wilayah operasional Perusahaan. Kontribusi Zurich Indonesia terhadap masyarakat Indonesia diwujudkan melalui program CSR sebagai bentuk dukungan terhadap kesejahteraan masyarakat dan pelestarian lingkungan.

Dalam pengelolaan kegiatan CSR, Zurich Indonesia senantiasa mengedepankan asas kepatuhan dan kewajaran dalam pengalokasian dana. Untuk memastikan efektivitas pelaksanaan program, Perusahaan melakukan evaluasi secara berkala, baik triwulan maupun tahunan. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyaluran program dan anggaran telah tepat sasaran, sekaligus menjadi masukan berharga untuk meningkatkan kualitas dan dampak program CSR di masa mendatang.

Customer Satisfaction Survey

Zurich Indonesia conducts an annual customer satisfaction survey to measure customer satisfaction and their likelihood of recommending Zurich products. The 2024 survey reported a Net Promoter Score of 54.6.

Commitment to Society

Zurich Indonesia is fully committed to implementing Corporate Social Responsibility (CSR) in accordance with Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Companies. As part of this commitment, Zurich Indonesia actively engages in social initiatives across key areas such as education, healthcare, and humanitarian efforts, all of which are integral components of its CSR program.

Recognizing that business sustainability is closely linked to fostering mutually beneficial relationships with both internal and external stakeholders, including the communities surrounding the Company's operational areas, Zurich Indonesia contributes to Indonesian society through its long-term CSR initiatives. These programs are designed not only to support the well-being of communities and the environment but also to create meaningful value for the Company.

In managing CSR activities, Zurich Indonesia upholds the principles of compliance and fairness, ensuring that resources are allocated responsibly. To measure the effectiveness of CSR programs, the Company conducts regular evaluations on a quarterly and annual basis. These assessments help ensure that programs and budgets are well-targeted, while also providing valuable insights for continuous improvement in future CSR initiatives.



Dampak Operasi terhadap Masyarakat

Zurich Indonesia berkomitmen untuk menjaga standar kualitas produk dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Seluruh produk asuransi Zurich Indonesia telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setelah melalui proses uji kelayakan dan verifikasi yang ketat. Hingga akhir tahun 2024, tidak ada produk yang ditarik atau diberhentikan oleh regulator, mencerminkan komitmen Perusahaan dalam menyediakan solusi asuransi yang andal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain memastikan kualitas produk, Zurich Indonesia juga aktif mendorong peningkatan literasi keuangan di kalangan masyarakat. Melalui berbagai kegiatan luring dan daring, Perusahaan memberikan penjelasan yang jelas dan transparan mengenai manfaat serta risiko yang terkait dengan produk asuransi. Penjelasan ini disampaikan baik secara lisan maupun tertulis kepada calon nasabah, dengan tujuan untuk memberdayakan mereka agar dapat mengambil keputusan finansial yang tepat berdasarkan pemahaman yang komprehensif terhadap produk yang ditawarkan.

Dukungan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terhadap TPB

Program CSR utama Zurich Indonesia adalah *Zurich Entrepreneurship Program* (ZEP) yang diluncurkan pada tahun 2022. Program pendidikan kewirausahaan ini dirancang untuk berlangsung selama tiga tahun dan bertujuan membekali siswa sekolah menengah dengan keterampilan bisnis dan profesional yang relevan.

Melalui ZEP, para siswa mendapatkan pengalaman langsung dengan mendirikan dan mengelola perusahaan sementara. Kegiatan ini membantu mereka mengembangkan kemampuan kewirausahaan, berpikir kritis, serta keterampilan kepemimpinan. Program ini mencerminkan komitmen Zurich Indonesia dalam mendukung lahirnya generasi wirausaha masa depan yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan keberlanjutan jangka panjang.

Impact of Operations on Society

Zurich Indonesia is committed to maintaining the highest standards of product quality and regulatory compliance. All insurance products offered by Zurich Indonesia are registered with the Financial Services Authority (OJK) after undergoing rigorous feasibility testing and verification processes. As of the end of 2024, none of the Company's products have been withdrawn or discontinued by the regulator, reflecting its commitment to providing reliable and compliant insurance solutions.

In addition to ensuring product quality, Zurich Indonesia actively promotes financial literacy to enhance public understanding of insurance products. Through a range of offline and online initiatives, the Company provides clear, transparent explanations of product benefits and associated risks. These explanations are communicated both verbally and in writing to potential customers, with the goal of empowering them to make informed financial decisions based on a comprehensive understanding of the products offered.

Corporate Social Responsibility Support for SDGs

Zurich Indonesia's flagship CSR initiative is the Zurich Entrepreneurship Program (ZEP), which was launched in 2022. This is a third year entrepreneurial education program is designed to equip high school students with essential business and professional skills.

Through ZEP, students gain hands-on experience by establishing and managing temporary companies, allowing them to develop practical entrepreneurial abilities, critical thinking, and leadership competencies. The program reflects Zurich Indonesia's commitment to fostering the next generation of entrepreneurs, contributing to long-term economic growth and sustainability.

No.	Jenis Program/Kegiatan <i>Type of Program/Activity</i>	Capaian <i>Achievement</i>	TPB SDGs
1.	Zurich Entrepreneurship Program	3,200 siswa dan guru yang dibimbing oleh 75 sukarelawan <i>3,200 students and teachers guided by 75 volunteers</i>	4 PENDIDIKAN BERKUALITAS 
2.	Penanaman Mangrove <i>Mangrove Planting</i>	1,000 pohon yang ditanam oleh 400 sukarelawan <i>1,000 trees planted by 400 volunteers</i>	15 EKOSISTEM DARATAN 
3.	Cleanup Planet	473 sukarelawan melakukan aksi kebersihan di 16 kota <i>473 volunteers participated in cleanup activities in 16 cities</i>	11 KOTA DAN PEMUKIMAN YANG BERKELANJUTAN 
4.	Penanaman Pohon Badui dan Kampung Alpukat <i>Badui and Kampung Alpukat Tree Planting</i>	3,000 pohon ditanam oleh 291 sukarelawan <i>3,000 trees planted by 291 volunteers</i>	15 EKOSISTEM DARATAN 
5.	Zurich Social Hackathon	1 organisasi sosial oleh 13 sukarelawan <i>1 charity by 13 volunteers</i>	3 KEHIDUPAN SEHAT DAN SEJAHTERA 
6.	Zurich Posyandu	154 balita yang dilayani oleh 20 sukarelawan <i>154 toddlers served by 20 volunteers</i>	3 KEHIDUPAN SEHAT DAN SEJAHTERA 
7.	Nutrition Hero Program	230 kader posyandu dan 100 difabel <i>230 health cadres and 100 disabled</i>	3 KEHIDUPAN SEHAT DAN SEJAHTERA 

Tidak hanya melakukan kegiatan CSR, Zurich Indonesia melakukan penyaluran dana Zakat, Infaq, Sadaqah (ZIS) yang memfokuskan pada peningkatan kesejahteraan dalam aspek pendidikan, pemberdayaan, sosial, dan kesehatan. Melalui penyaluran dana Zakat, Infaq, dan Sadaqah (ZIS), Zurich Syariah berupaya memenuhi kebutuhan mendesak yang muncul akibat kemiskinan, anak putus sekolah, serta dampak bencana alam. Dalam pelaksanaan program ZIS di tahun 2024, Zurich Syariah telah menyalurkan dana sebesar Rp 3,004,643,121 atau mengalami kenaikan 136% dibandingkan periode 2023, sebagian besar dana ZIS digunakan untuk donasi bencana alam, bantuan pendidikan, renovasi infrastruktur, bantuan kesehatan, dan kegiatan operasional ambulans.

Selain itu, Zurich Syariah berkomitmen untuk meningkatkan literasi keuangan syariah di Indonesia melalui edukasi dan dukungan kepada masyarakat. Data dari Survei Nasional Literasi Keuangan menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan syariah pada tahun 2022 masih rendah, yaitu 9.14%, jauh lebih kecil dibandingkan dengan tingkat literasi keuangan umum yang mencapai 49.68%. Mengingat populasi Muslim yang signifikan di Indonesia, Zurich Syariah percaya bahwa peningkatan literasi keuangan syariah merupakan langkah penting dalam memberdayakan masyarakat dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

In addition CSR activities, Zurich Indonesia through Zurich Syariah also distributes Zakat, Infaq, Sadaqah (ZIS) funds which focus on improving welfare in the areas of education, empowerment, social issues, and health. Through the distribution of Zakat, Infaq, and Sadaqah (ZIS) funds, Zurich Syariah aims to meet urgent needs arising from poverty, school dropouts, and the impacts of natural disasters. In the implementation of the ZIS program in 2024, Zurich Syariah has distributed funds amounting to Rp 3,004,643,121, reflecting a 136% increase compared to the 2023 period. The majority of the ZIS funds are allocated for disaster relief donations, educational assistance, infrastructure renovation, health support, and ambulance operational activities.

Additionally, Zurich Syariah is committed to improving Islamic financial literacy in Indonesia through education and support for the community. Data from the National Financial Literacy Survey indicates that the level of Islamic financial literacy in 2022 was still low at 9.14%, significantly lower than the general financial literacy level of 49.68%. Considering the significant Muslim population in Indonesia, Zurich Syariah believes that enhancing Islamic financial literacy is an important step in empowering communities and supporting sustainable development.

Proporsi penyaluran saldo Zakat, Infaq, dan Sadaqah (ZIS) periode 2024 :
Distribution proportions of Zakat, Infaq, and Sadaqah (ZIS) funds for the 2024 :

Sumber Dana <i>Source of Funds</i>	Jumlah Penyaluran <i>Amount Distributed</i>	Persentase <i>Percentage</i>
Zakat	Rp 1,055,702,000.-	35.14%
Infaq dan Sadaqah	Rp 1,892,069,000.-	62.97%
CSR	Rp 56,872,120.-	1.89%



Proporsi penyaluran saldo Zakat periode 2024 berdasarkan golongan asnaf :
Distribution proportions of Zakat funds for the 2024 based on asnaf categories :

Golongan <i>Category</i>	Jumlah Penyaluran <i>Amount Distributed</i>
Fakir	Rp 241,450,000.-
Miskin	Rp 265,803,000.-
Mualaf	Rp 197,220,000.-
Gharimin	Rp 50,000,000.-
Fisabilillah	Rp 230,143,000.-
Ibnu Sabil	Rp 71,086,000.-

Proporsi penyaluran saldo Infaq & Sadaqah dan dana CSR periode 2024 :
Distribution proportions of Infaq & Sadaqah and CSR funds for the 2024 :

Golongan <i>Category</i>	Jumlah Penyaluran <i>Amount Distributed</i>
Unit Ambulans <i>Ambulance unit</i>	Rp 308,970,167.-
Program Donasi Bencana Alam <i>Natural Disasters donation program</i>	Rp 435,453,500.-
Program Sponsorship <i>Sponsorship program</i>	Rp 62,000,000.-
Program Pendidikan (Beasiswa) <i>Education (scholarships) program</i>	Rp 285,687,287.-
Program Renovasi Infrastruktur <i>Infrastructure renovation program</i>	Rp 639,530,167.-
Program Kesehatan <i>Health program</i>	Rp 162,000,000.-
Program Sosial <i>Social program</i>	Rp 26,500,000.-
Program Parametric <i>Parametric program</i>	Rp 142,200,000.-

Kinerja Lingkungan Hidup

Sebagai perusahaan yang berorientasi pada keberlanjutan, Zurich Indonesia berkomitmen penuh untuk menjaga kelestarian lingkungan dan memastikan kepatuhan terhadap berbagai regulasi yang berlaku di Indonesia. Komitmen ini diwujudkan melalui penerapan praktik ramah lingkungan dalam operasional perusahaan, pengurangan jejak ekologis, serta dukungan terhadap inisiatif yang mendorong keberlanjutan lingkungan.

Environmental Performance

As a sustainability-oriented corporation, Zurich Indonesia is fully committed to environmental preservation and ensuring compliance with all applicable regulations in Indonesia. This commitment is reflected in our efforts to integrate environmentally responsible practices into our operations, reduce our ecological footprint, and support initiatives that promote environmental sustainability.

Melalui upaya berkelanjutan dan kepatuhan terhadap standar lingkungan, Zurich Indonesia bertujuan untuk berkontribusi dalam pelestarian sumber daya alam, mengurangi risiko lingkungan, serta mendukung terciptanya masa depan yang berkelanjutan bagi generasi mendatang.

Kepatuhan terhadap Ketentuan Lingkungan Hidup

Perusahaan berkomitmen untuk mematuhi seluruh peraturan dan standar lingkungan hidup yang berlaku di setiap wilayah operasionalnya. Zurich Indonesia menyadari bahwa kegiatan usahanya memiliki potensi dampak terhadap lingkungan, dan oleh karena itu berkomitmen untuk meminimalkan dampak tersebut melalui penerapan praktik pengelolaan lingkungan yang bertanggung jawab.

Dengan memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan mengintegrasikan praktik keberlanjutan dalam setiap aspek operasional, Zurich Indonesia secara aktif mengurangi jejak ekologisnya. Komitmen ini tidak hanya mencerminkan tanggung jawab Perusahaan terhadap lingkungan, tetapi juga menjadi bagian dari upaya berkelanjutan untuk mendukung terciptanya masa depan yang lebih berkelanjutan bagi lingkungan dan masyarakat.

Through continuous improvement and adherence to environmental standards, Zurich Indonesia aims to contribute to the protection of natural resources, mitigate environmental risks, and support the broader goal of creating a sustainable future for generations to come.

Compliance with Environmental Regulations

Zurich Indonesia is committed to complying with all relevant environmental regulations and standards across its operational areas. The Company acknowledges that its business activities may impact the environment and is dedicated to minimizing this impact through the implementation of responsible environmental management practices.

By adhering to regulatory requirements and integrating sustainable practices into its operations, Zurich Indonesia actively reduces its environmental footprint. This commitment not only ensures compliance but also supports the Company's broader goal of contributing to a more sustainable and resilient future for the environment and society.



Penggunaan Energi

Zurich Indonesia terus melakukan upaya efisiensi energi dan pemanfaatan energi terbarukan. Berikut rincian konsumsi energi perusahaan:

Konsumsi BBM
Fuel Consumption

Jenis BBM Type of Fuel	Satuan Unit	Konsumsi BBM Fuel Consumption	
		2024	2023
Jumlah Konsumsi BBM Total Fuel Consumption	Liter Litre	128,795	137,039

Selain itu, Zurich Indonesia juga menggunakan energi tidak langsung berupa energi listrik yang dipasok oleh PLN untuk memenuhi kebutuhan kantor pusat, kantor-kantor cabang, dan penerangan sekitar fasilitas operasional. Selama tahun 2024, total konsumsi energi listrik yang sudah digunakan Zurich Indonesia sebanyak 1.797.288 kWh.

Energy Consumption

Zurich Indonesia continues to enhance energy efficiency and expand the use of renewable energy sources. The detailed energy consumption breakdown is as follows:

In addition, Zurich Indonesia also utilizes indirect energy in the form of electricity supplied by PLN to meet the needs of the headquarters, branch offices, and lighting around operational facilities. In 2024, Zurich Indonesia’s total electricity consumption amounted to 1,797,288 kWh.

Konsumsi Energi Listrik
Electricity Consumption

Uraian Description	Satuan Unit	Konsumsi Energi Energy Consumption	
		2024	2023
Total Konsumsi Listrik Total Electricity Consumption	kWh	1,829,390	1,797,288
Konsumsi Energi Energy Consumption	Gj	6,585	6,470.24

Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan

Zurich Indonesia berkomitmen untuk mengelola konsumsi energi secara efektif dan efisien sebagai bagian dari upaya menjaga kelestarian lingkungan. Meskipun peran sumber energi tidak terbarukan dalam operasional Perusahaan belum dapat sepenuhnya tergantikan pada periode pelaporan ini, Zurich Indonesia terus berupaya mencari dan menerapkan inisiatif yang dapat mengurangi jejak energi.

Energy Efficiency Achievements and Renewable Energy Consumption

Zurich Indonesia remains committed to managing energy consumption effectively and efficiently as part of its environmental preservation efforts. While a complete transition away from non-renewable energy sources in the Company’s operations is not yet feasible during this reporting period, Zurich Indonesia continues to explore and implement initiatives to reduce its energy footprint.

Salah satu langkah penghematan energi yang telah diterapkan adalah penggunaan lampu panel surya dan sensor gerak. Teknologi ini membantu mengoptimalkan penggunaan energi, mengurangi konsumsi yang tidak perlu, serta mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan Perusahaan. Melalui peningkatan berkelanjutan dalam praktik pengelolaan energi, Zurich Indonesia berupaya meminimalkan dampak lingkungan dan mendorong transisi menuju solusi energi yang lebih berkelanjutan di masa depan.

One of the key energy-saving measures introduced is the use of solar panel lights and motion sensors. These technologies help optimize energy usage, reduce unnecessary consumption, and contribute to the Company's broader sustainability goals. Through continuous improvement in energy management practices, Zurich Indonesia aims to minimize its environmental impact while supporting a transition toward more sustainable energy solutions in the future.

Penggunaan Energi Terbarukan/Panel Surya
Renewable Energy Utilization/Solar Panel

Uraian Description	Satuan Unit	2024	2023
Penggunaan Lampu Panel Surya Usage of Solar Cell panel for Lighting	kWh	16,776	19,091
Total Konsumsi Energi Total Energy Consumption	Gj	65.85	68.73

Penggunaan Air

Zurich Indonesia menggunakan air untuk kebutuhan operasional kantor pusat serta unit-unit fasilitas operasional untuk kebutuhan sanitasi dan rumah tangga kantor. Sumber air Zurich Indonesia berasal dari PDAM. Pemakaian air selama tahun 2024 mencapai 5,039 m³ (liter).

Water Consumption

Zurich Indonesia consumes water for the operational needs of its head office and various facilities, primarily for sanitation and household purposes. The water is sourced from PDAM. In 2024, total water consumption reached 5,039 m³.

Pemakaian Air
Water Consumption

Uraian Description	Satuan Unit	2024	2023
PDAM Water Utility Company	m³	5,039	5,813
Jumlah Pemakaian Air Total Water Consumption	m³	5,039	5,813

Keanekaragaman Hayati

Zurich Indonesia berkomitmen untuk mendukung upaya pelestarian keanekaragaman hayati, khususnya dalam melindungi ekosistem, habitat, serta flora dan fauna di sekitar area operasional perusahaan. Pada tahun 2024, komitmen ini diwujudkan melalui inisiatif penanaman pohon di beberapa lokasi sebagai bagian dari upaya konservasi dan pemulihan lingkungan alam.

Biodiversity

Zurich Indonesia is committed to supporting biodiversity conservation, with a focus on protecting ecosystems, habitats, and the flora and fauna surrounding its operational areas. In 2024, the Company demonstrated this commitment through tree-planting initiatives at several locations, contributing to the preservation and restoration of natural environments.

Zurich Indonesia menyadari bahwa keanekaragaman hayati merupakan cerminan kelestarian ekosistem alami. Oleh karena itu, Perusahaan memastikan bahwa setiap kegiatan operasional tidak mengganggu kawasan lindung atau memberikan dampak negatif terhadap ekosistem alami. Hingga akhir tahun 2024, seluruh lokasi operasional Zurich Indonesia tidak berada di dekat kawasan lindung atau wilayah dengan keanekaragaman hayati tinggi, termasuk kawasan hutan lindung. Dengan demikian, tidak terdapat dampak signifikan dari aktivitas operasional Perusahaan terhadap keanekaragaman hayati, termasuk spesies tumbuhan dan hewan yang dilindungi.

Recognizing biodiversity as a key indicator of ecosystem sustainability, Zurich Indonesia ensures that its operations do not disrupt protected areas or negatively impact natural ecosystems. As of the end of 2024, none of the Company's operational sites were located near protected areas or regions with high biodiversity, including forest conservation zones. Consequently, Zurich Indonesia's activities have had no significant impact on biodiversity, including the preservation of protected plant and animal species.

Melalui pengelolaan lingkungan yang bertanggung jawab dan praktik operasional yang berkelanjutan, Zurich Indonesia terus berkontribusi dalam menjaga kelestarian keanekaragaman hayati, sejalan dengan tujuan pelestarian lingkungan secara global.

Through responsible environmental stewardship and sustainable operational practices, Zurich Indonesia continues to contribute to the protection of biodiversity, aligning its efforts with global environmental conservation goals.

Kegiatan Konservasi Keanekaragaman Hayati
Biodiversity Conservation Activities

Uraian <i>Description</i>	Satuan <i>Unit</i>	2024	2023
Penanaman Mangrove dan Pohon Badui <i>Mangrove and Badui Tree Planting</i>	Pohon <i>Tree</i>	4,000	2,000
Dana Penanaman Pohon <i>Tree Planting Budget</i>	Juta Rupiah <i>Million Rupiah</i>	350	200

Pengelolaan Emisi

Emission Management

Salah satu pemicu utama terjadinya pemanasan global dan perubahan iklim adalah emisi gas rumah kaca (GRK). Zurich Indonesia menyadari bahwa kegiatan operasional Perusahaan berkontribusi terhadap emisi GRK, terutama yang berasal dari penggunaan energi listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Sebagai bagian dari strategi keberlanjutan, Zurich Indonesia berkomitmen untuk mengelola emisi secara efektif guna mengurangi dampak lingkungan.

One of the key contributors to global warming and climate change is greenhouse gas (GHG) emissions. Zurich Indonesia recognizes that its operational activities contribute to GHG emissions, primarily from electricity and fuel consumption. As part of its broader sustainability strategy, the Company is committed to managing emissions effectively to minimize its environmental impact.

Zurich Indonesia menerapkan berbagai upaya untuk memantau, mengendalikan, dan mengurangi emisi yang dihasilkan. Perusahaan terus berinovasi dalam meningkatkan efisiensi energi dan mengadopsi praktik ramah lingkungan di seluruh lini operasional untuk mendukung upaya global dalam mengatasi perubahan iklim.

Zurich Indonesia implements various measures to monitor, control, and reduce emissions, continuously improving energy efficiency and adopting environmentally friendly practices across its operations to support global climate action.

Emisi yang dihasilkan oleh Zurich Indonesia dikategorikan sebagai berikut:

- Emisi Scope 1: Emisi langsung yang berasal dari konsumsi bahan bakar dalam kegiatan operasional.
- Emisi Scope 2: Emisi tidak langsung yang dihasilkan dari penggunaan energi listrik di kantor dan fasilitas operasional.
- Emisi Scope 3: Emisi tidak langsung lainnya yang terkait dengan aktivitas bisnis, seperti perjalanan dinas.

Melalui pengelolaan emisi yang proaktif, Zurich Indonesia berupaya untuk mengurangi jejak karbonnya dan berkontribusi dalam mewujudkan masa depan yang lebih berkelanjutan.

Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi

Zurich Indonesia berkomitmen untuk mengurangi jejak lingkungan melalui berbagai strategi penurunan emisi. Salah satu fokus utama dari upaya ini adalah penghematan konsumsi energi, baik dari penggunaan bahan bakar minyak (BBM) maupun energi listrik, guna meminimalkan emisi gas rumah kaca (GRK) yang dihasilkan dari aktivitas operasional.

Sebagai bagian dari komitmen tersebut, Perusahaan telah mengambil langkah signifikan dengan mengadopsi teknologi yang lebih ramah lingkungan. Hal ini meliputi penggantian refrigeran pada mesin pendingin udara (AC), beralih dari bahan berbasis *chlorofluorocarbon* (CFC) ke alternatif yang lebih aman dan ramah lingkungan. Selain itu, Zurich Indonesia juga telah mengganti bahan halon pada alat pemadam api ringan (APAR) dengan bahan yang lebih ramah lingkungan.

Untuk memperkuat upaya keberlanjutan, Zurich Indonesia juga mengimplementasikan berbagai inisiatif efisiensi energi, seperti penggunaan water sensor, lampu sensor gerak, panel surya (solar panel), serta melakukan pembelian sertifikat REC 100 secara tahunan. Melalui langkah-langkah proaktif ini, Zurich Indonesia berupaya berkontribusi dalam aksi global untuk mengatasi perubahan iklim.

The emissions generated by Zurich Indonesia are categorized as follows:

- *Scope 1: Direct emissions from fuel consumption in operational activities.*
- *Scope 2: Indirect emissions from electricity consumption in offices and operational facilities.*
- *Scope 3: Other indirect emissions from business-related activities, such as business travel.*

Through proactive emissions management, Zurich Indonesia strives to reduce its environmental impact and contribute to a more sustainable future.

Emission Reduction Efforts and Achievements

Zurich Indonesia is committed to reducing its environmental footprint through comprehensive emissions reduction strategies. One of the key focuses of these efforts is reducing energy consumption, including both fuel and electricity, to minimize greenhouse gas (GHG) emissions generated from operational activities.

To support this commitment, the Company has taken significant steps to adopt more environmentally friendly technologies. This includes replacing refrigerants in air conditioning units by transitioning from chlorofluorocarbons (CFCs) to safer, eco-friendly alternatives. Additionally, Zurich Indonesia has upgraded its light fire extinguishers by switching to more sustainable halon substitutes.

Further enhancing its sustainability efforts, Zurich Indonesia has introduced a range of energy-efficient initiatives, such as the installation of water sensors, motion sensor lights, and solar panels. The Company also demonstrates its environmental commitment through the annual purchase of REC 100 certificates. These proactive measures align with global climate action initiatives.

Pengelolaan Limbah dan Efluen

Zurich Indonesia berkomitmen untuk meminimalkan dampak lingkungan melalui praktik pengelolaan limbah dan efluen yang efektif. Sebagai bagian dari komitmen ini, Perusahaan bekerja sama dengan pihak ketiga bersertifikat untuk memastikan pengangkutan, pengelolaan, dan pembuangan limbah dilakukan dengan benar guna mencegah pencemaran lingkungan.

Dalam pengelolaan limbah domestik (limbah padat), Zurich Indonesia bermitra dengan Armada Kemasan untuk mengangkut dan mengelola sampah secara efisien. Upaya ini berhasil mengurangi jumlah sampah yang dikirim ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) hingga 80%. Selain itu, oli bekas dari genset dan kendaraan operasional diserahkan kepada pihak ketiga bersertifikat untuk dikelola dengan aman. Furnitur bekas dan limbah elektronik, seperti komputer, *cartridge*, lampu, dan peralatan elektronik lainnya, juga dikelola melalui kerja sama dengan pihak ketiga yang kompeten.

Zurich Indonesia menyediakan tempat sampah khusus untuk memfasilitasi pemilahan limbah di sumbernya, yaitu untuk limbah organik, non-organik, dan limbah non-B3. Inisiatif ini bertujuan untuk mendukung proses pengolahan dan daur ulang limbah yang lebih efektif oleh pengelola limbah pihak ketiga.

Sejalan dengan komitmen Perusahaan terhadap pelestarian lingkungan, Zurich Indonesia juga melakukan pengelolaan limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3), yang mencakup limbah padat, cair, gas, dan partikulat. Pengelolaan limbah B3 dilakukan bekerja sama dengan pihak ketiga bersertifikat untuk memastikan pengangkutan, pengolahan, dan pemanfaatannya sesuai dengan regulasi yang berlaku. Selain itu, pengelolaan efluen (air limbah) dilakukan melalui Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) Anaerob guna mengurangi potensi pencemaran air.

Melalui berbagai inisiatif tersebut, Zurich Indonesia menegaskan komitmennya untuk mendukung keberlanjutan lingkungan, memastikan setiap aktivitas operasional berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan yang lebih bersih dan sehat.

Waste and Effluent Management

Zurich Indonesia is committed to minimizing its environmental impact through effective waste and effluent management practices. In line with this commitment, the Company collaborates with certified third parties to ensure proper handling, transportation, and disposal of various types of waste, reducing the risk of environmental pollution.

To support sustainable waste management, Zurich Indonesia partners with Armada Kemasan to transport and manage domestic (solid) waste, successfully reducing the volume of waste sent to landfills by up to 80%. Additionally, used oil from generators and operational vehicles is responsibly handed over to certified third parties for proper disposal. The same approach is applied to old furniture and electronic waste, such as computers, cartridges, light bulbs, and other electronic items, which are also processed through specialized third-party services.

Zurich Indonesia also promotes waste segregation at the source by providing designated bins for organic, non-organic, and non-hazardous waste. This initiative facilitates more efficient recycling and waste processing by third-party waste management providers.

For hazardous waste, including solid, liquid, gas, and particulate materials, Zurich Indonesia works closely with certified waste management companies to ensure safe handling, transportation, and disposal in accordance with environmental regulations. Furthermore, wastewater is treated using Anaerobic Wastewater Treatment Plant to minimize water pollution and ensure cleaner water discharge.

Through these comprehensive waste management efforts, Zurich Indonesia reinforces its commitment to environmental sustainability, ensuring that its operations contribute to a cleaner and healthier future.

Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya

Zurich Indonesia menghargai masukan dari para pemangku kepentingan sebagai bagian penting dalam upaya keberlanjutan Perusahaan. Hingga periode pelaporan ini, Perusahaan belum menerima masukan terkait Laporan Keberlanjutan.

Namun demikian, Zurich Indonesia mendorong para pemangku kepentingan untuk menyampaikan komentar, saran, atau tanggapan mereka melalui saluran kontak yang tersedia di Perusahaan. Masukan tersebut sangat berharga untuk membantu Perusahaan meningkatkan praktik keberlanjutan dan transparansi pelaporan di masa mendatang.

Response to Feedback From The Previous Year's Report

Zurich Indonesia values stakeholder input as an essential part of its sustainability journey. As of this reporting period, the Company has not received any feedback on the Sustainability Report.

However, Zurich Indonesia actively encourages stakeholders to share their comments, suggestions, or concerns through the Company's available contact channels. This feedback is vital in helping the Company enhance its sustainability practices and reporting transparency, ensuring continuous improvement in future reports.

Daftar Pengungkapan Sesuai POJK NO. 51/POJK.03/2017

POJK NO. 51/POJK.03/2017 Disclosure Index

No. Indeks Index No.	Nama Indeks Index	Halaman Page
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy Description	158
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Sustainability Performance Highlights		
B.1	Aspek Ekonomi Economic Aspect	Refer to Annual Report
B.2	Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspect	
B.3	Aspek Sosial Social Aspect	
Profil Perusahaan Company Profile		
C.1	Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission, and Sustainability Values	12
C.2	Alamat Perusahaan Corporate Address	10
C.3	Skala Perusahaan Corporate Scale	82
C.4	Produk, Layanan dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities	75
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Association Memberships	-
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan Significant Changes to Listed or Public Company	-

No. Indeks <i>Index No.</i>	Nama Indeks <i>Index</i>	Halaman <i>Page</i>
Penjelasan Direksi <i>Message from Board of Directors</i>		
D.1	Penjelasan Direksi <i>Message from Board of Directors</i>	30
Tata Kelola Keberlanjutan <i>Sustainability Governance</i>		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Sustainable Finance Implementation Administrator</i>	159
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan <i>Competency Development on Sustainable Finance</i>	163
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Risk Assessment on Sustainable Finance Implementation</i>	164
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan <i>Relations with Stakeholders</i>	164
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan berkelanjutan <i>Sustainable Finance Implementation Issues</i>	166
Kinerja Keberlanjutan <i>Sustainability Performance</i>		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan <i>Sustainability Culture Development Activities</i>	167
Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi <i>Comparison Between Production Targets and Performance, Portfolios, Financing or Investment Targets, Revenue, and Profit/Loss</i>	167
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan <i>Comparison Between Portfolio Targets and Performance, Financing or Investment Targets in Similar Financial Instruments or Projects with Sustainable Finance</i>	-
Kinerja Lingkungan <i>Environmental Performance</i>		
Aspek Umum <i>General Aspect</i>		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup <i>Environmental Spending</i>	185
Aspek Material <i>Material Aspect</i>		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan <i>Environmentally Friendly Material Consumption</i>	-
Aspek Energi <i>Energy Aspect</i>		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan <i>Energy Consumption and Intensity</i>	183
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan <i>Energy Efficiency and Renewable Energy Consumption Efforts and Achievements</i>	184
Aspek Air <i>Water Aspect</i>		
F.8	Penggunaan Air <i>Water Consumption</i>	184

No. Indeks Index No.	Nama Indeks Index	Halaman Page
Aspek Keanekaragaman Hayati <i>Biodiversity Aspect</i>		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati <i>Impact of Operational Areas Near or Located in Conservation Areas or Areas with Biodiversity</i>	184
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati <i>Biodiversity Conservation Efforts</i>	185
Aspek Emisi <i>Emission Aspect</i>		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya <i>Emission Amount and Intensity by Type</i>	185
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan <i>Emission Reduction Efforts and Achievements</i>	186
Aspek Limbah dan Efluen <i>Waste and Effluent Aspect</i>		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis <i>Amount of Waste and Effluent Generated by Type</i>	-
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen <i>Waste and Effluent Treatment Mechanism</i>	187
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) <i>Spill (if any)</i>	-
Aspek Pengaduan terkait Lingkungan Hidup <i>Environmental Grievance Aspect</i>		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan <i>Number and Subject of Environmental Grievance Received and Resolved</i>	-
Kinerja Sosial Social Performance		
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Pelanggan <i>Commitment to Providing Equal Services for Products and/or Services to Consumers</i>	174
Aspek Ketenagakerjaan <i>Manpower Aspect</i>		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja <i>Equal Employment Opportunity</i>	171
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa <i>Child Labor and Forced Labor</i>	-
F.20	Upah Minimum Regional <i>Regional Minimum Wage</i>	172
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman <i>Decent and Safe Work Environment</i>	173
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai <i>Employee Training and Capacity Building</i>	173

No. Indeks <i>Index No.</i>	Nama Indeks <i>Index</i>	Halaman <i>Page</i>
Aspek Masyarakat <i>Community Aspect</i>		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar <i>Impact of Operations on the Surrounding Communities</i>	178
F.24	Pengaduan Masyarakat <i>Community Grievance</i>	175
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan <i>Corporate Social and Environmental Responsibility Activities</i>	177
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan <i>Responsibility for Sustainable Products/Services Development</i>		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Sustainable Financial Products/Services Innovation and Development</i>	169
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan <i>Products/Services that have been Evaluated for Safety for Customers</i>	163
F.28	Dampak Produk/Jasa <i>Products/Services' Impacts</i>	-
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali <i>Number of Products Recalled</i>	-
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Customer Satisfaction Survey on Sustainable Financial Products and/or Services</i>	177
Lain-lain <i>Others</i>		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) <i>Written Verification from Independent Party (if any)</i>	-
G.2	Lembar Umpan Balik <i>Feedback Form</i>	-
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya <i>Response to the Previous Year's Report Feedback</i>	188
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 <i>POJK No. 51/POJK.03/2017 Criteria Disclosure Index</i>	188

2024

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report



Zurich Indonesia

Graha Zurich
Jl. MT Haryono Kav. 42
Jakarta Selatan, 12780

 : www.zurich.co.id

 : @zurichid

 : Zurich Indonesia

 : ZurichID

 : Zurich Indonesia

Zurich Indonesia (PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk,
PT Zurich General Takaful Indonesia, dan PT Zurich Topas Life)
berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

