



A Year of Resilience

Laporan Tahunan 2024
2024 Annual Report

PT Zurich Topas Life

PT Zurich Topas Life berizin dan diawasi oleh
Otoritas Jasa Keuangan Indonesia (OJK)



Daftar Isi

Table of Contents

Bab 1

Tentang Zurich

About Zurich

Informasi Perusahaan

Corporate Information

Tentang Zurich

About Zurich



Bab 2

Laporan Manajemen

Management Report

Laporan Dewan Komisaris

Board of Commissioners Report

Laporan Direksi

Board of Directors Report



Bab 3

Profil Manajemen

Management Profile

Profil Dewan Komisaris

Board of Commissioners' Profile

Profil Direksi

Board of Directors' Profile



Bab 4

Tinjauan Pendukung Operasional

Operational Support Overview

Operasional dan Teknologi Informasi

Operations and Information Technology

Sumber Daya Manusia

Human Resources



Bab 5

Analisis dan Pembahasan Manajemen

Management Discussion and Analysis

Tinjauan Operasional Usaha

Business Operational Overview

Kinerja Keuangan

Financial Performance



Bab 6

Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance



Bab 7

Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report





A Year of Resilience

Dalam menghadapi situasi yang dinamis, PT Zurich Topas Life (“ZTL” atau “Perusahaan”) telah menunjukkan kemampuan beradaptasi dan ketahanan yang luar biasa. Dengan cepat menanggapi perubahan kondisi pasar dan kebutuhan nasabah. Kunci dari strategi adaptif kami adalah keberhasilan dalam meluncurkan produk terbaru kami, *Zurich Family Gen Assurance* dan *Zurich Group Protector*.

Produk inovatif ini dirancang dengan cermat untuk memenuhi regulasi dan kebutuhan nasabah kami yang terus berkembang, memberi mereka nilai dan solusi yang tak tertandingi.

ZTL menekankan pentingnya karyawan Perusahaan, tahun ini Perusahaan disertifikasi sebagai *Great Place to Work* untuk tahun kedua. Dalam hal keberlanjutan, ZTL telah berhasil mengurangi intensitas karbon dari operasi Perusahaan, dan melalui Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) telah memberikan dampak pada lebih dari 9.000 penerima manfaat.

Selain itu, kami terus merangkul kolaborasi dengan berbagai industri, termasuk perbankan dan *platform* digital.

Komitmen kami untuk memahami dan mengantisipasi kebutuhan nasabah telah menjadi kekuatan pendorong di balik keberhasilan ini, dengan memanfaatkan teknologi mutakhir, seperti peningkatan *My Zurich Application* untuk tenaga pemasar, dan peluncuran *Zurich One* untuk portal nasabah.

Saat kami menatap masa depan, kami tetap berdedikasi pada peningkatan dan inovasi berkelanjutan, memastikan bahwa kami tetap kompetitif di industri dan terus memberikan nilai yang terbaik kepada nasabah kami.

*In dealing with dynamic situations, PT Zurich Topas Life (“ZTL” or the “Company”) has demonstrated exceptional adaptability and resilience. By swiftly responding to changing market conditions and customer needs. A key highlight of our adaptive strategy has been the successful launch of our new products, *Zurich Family Gen Assurance* and *Zurich Group Protector*.*

This innovative product was meticulously designed to address the regulations and evolving needs of our customers, providing them with unparalleled value and solutions.

ZTL emphasizes the importance of the Company’s employees, this year the Company was certified as a Great Place to Work for the second year running. In terms of sustainability, ZTL has successfully reduced the carbon intensity of the Company’s operations, and through its Corporate Social Responsibility (CSR) Program has impacted more than 9,000 beneficiaries.

In addition, we continue to embrace collaborations with various industries, including banking and digital platforms.

*Our commitment to understanding and anticipating customer needs has been the driving force behind this success, by leveraging advanced technology such as the enhancement of the *My Zurich Application* for sales force and the launch of *Zurich One* for the customer portal.*

As we look to the future, we remain dedicated to continuous improvement and innovation, ensuring that we stay competitive in the industry and continue to deliver exceptional value to our customers.

Kilas Kinerja

Performance Overview

Ikhtisar Operasional

Operational Highlights

Uraian	2024	2023	Description
Premi Bruto (dalam jutaan Rupiah)	865,664	843,823	Gross Written Premium (in million Rupiah)
Total Karyawan	185	182	Employee Headcount

Laporan Laba/Rugi

Profit/Loss Statement

(dalam jutaan Rupiah, kecuali dinyatakan lain / in million Rupiah, unless otherwise stated)

Uraian	2024	2023	Description
Jumlah Pendapatan	851,398	894,928	Total Income
Jumlah Beban	1,022,988	1,073,510	Total Expenses
Kenaikan (Penurunan) Nilai Aset	(93,269)	(48,069)	Increase (Decrease) in Asset Value
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	(78,321)	(130,513)	Profit (Loss) Before Tax
Pajak Penghasilan	-	-	Income tax
Laba (Rugi) Setelah Pajak	(78,321)	(130,513)	Profit (Loss) After Tax
Pendapatan Komprehensif Lain	(18,944)	19,904	Other Comprehensive Income
Total Laba (Rugi) Komprehensif	(97,265)	(110,609)	Total Comprehensive Profit (Loss)

Ikhtisar Keuangan

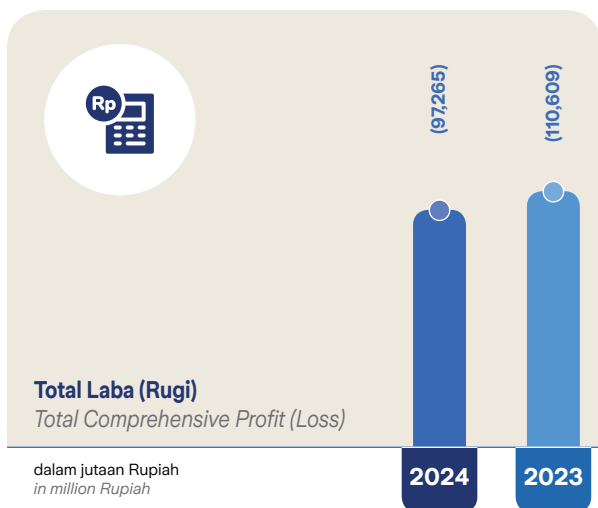
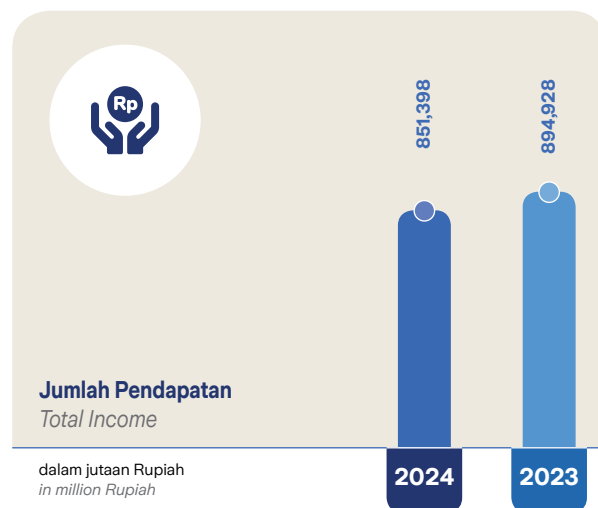
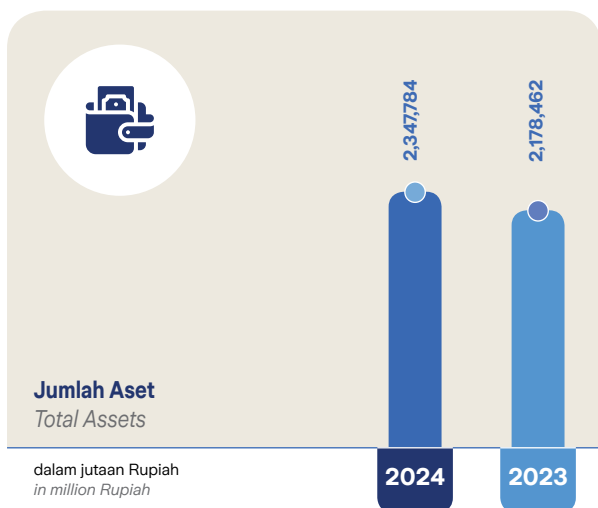
Financial Highlights

(dalam jutaan Rupiah, kecuali dinyatakan lain / in million Rupiah, unless otherwise stated)

Uraian	2024	2023	Description
Aset Investasi	2,150,516	1,904,464	Investment Asset
Aset Bukan Investasi	197,268	273,998	Non-investment Asset
Jumlah Aset	2,347,784	2,178,462	Total Assets
Cadangan Teknis	1,841,647	1,653,928	Technical Reserves
Liabilitas Lain	216,375	277,508	Other Liabilities
Jumlah Liabilitas	2,058,022	1,931,436	Total Liabilities
Jumlah Ekuitas	289,762	247,026	Total Equity
Jumlah Liabilitas & Ekuitas	2,347,784	2,178,462	Total Liabilities and Equity
Rasio Solvabilitas	315%	375%	Solvency Ratio

Grafik Ikhtisar Keuangan

Chart of Financial Highlights



Kaleidoskop 2024

2024 Kaleidoscope

Januari / January

- *Zurich Innovation Championship* kembali digelar untuk edisi kelima, diikuti lebih dari 30 peserta dari Indonesia. Kompetisi global ini terus menjadi katalisator ide-ide inovatif, mendorong kolaborasi dengan *startup* dan wirausahawan untuk mengembangkan solusi yang membentuk masa depan industri asuransi.
- Sebagai bagian dari *Zurich Entrepreneurship Program (ZEP)*, ZTL menyelenggarakan *Webinar Personal Finance* yang bertujuan untuk membekali siswa dengan literasi keuangan yang komprehensif. Acara ini diikuti oleh lebih dari 1.000 siswa dari berbagai Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan di berbagai wilayah di Indonesia, mencerminkan komitmen ZTL dalam memberdayakan generasi muda dengan literasi keuangan untuk pengambilan keputusan yang bijak.
- ZTL menyelenggarakan acara *Agency Kick-Off* untuk membangkitkan semangat dan menginspirasi tim dalam meraih kesuksesan bisnis serta meningkatkan kinerja sepanjang tahun.
- *The Zurich Innovation Championship returned for its fifth edition, attracting over 30 participants from Indonesia. This global competition remains a catalyst for groundbreaking ideas, fostering innovation and collaboration among startups and entrepreneurs to shape the future of the insurance industry.*
- *As part of the Zurich Entrepreneurship Program (ZEP), ZTL hosted a Personal Finance Webinar to equip students with essential financial literacy skills. More than 1,000 students from various high schools and vocational schools across Indonesia attended the event, reflecting ZTL's commitment to empowering the younger generation with financial literacy for informed decision-making.*
- *ZTL held an Agency Kick-Off event aimed at energizing and inspiring the team to achieve greater business success and drive performance throughout the year.*

Februari / February

- Lebih dari 30 sukarelawan ZTL turut serta dalam program kesehatan di Kampung Alpukat, Lebak; dan Desa Bayur Kidul, Karawang Timur. Melalui inisiatif ini, ZTL memperkuat komitmennya terhadap kesejahteraan masyarakat dengan mendukung dan berinteraksi langsung dengan warga setempat guna meningkatkan kesadaran kesehatan.
- Karyawan ZTL berpartisipasi dalam *LiveWell Step Challenge*, dengan donasi disalurkan ke Yayasan Seribu Cita Indonesia. Inisiatif ini mencerminkan komitmen ZTL dalam membangun budaya kesehatan, kesejahteraan, dan tanggung jawab sosial melalui keterlibatan aktif karyawan.
- *More than 30 ZTL volunteers took part in health initiatives in Kampung Alpukat, Lebak; and Bayur Kidul Village, East Karawang. Through these programs, ZTL reaffirmed its commitment to community well-being by supporting and engaging local residents to improve health outcomes.*
- *ZTL employees participated in the LiveWell Step Challenge, donated to the Seribu Cita Indonesia Foundation. This initiative underscored ZTL's commitment to promoting health, wellness, and social responsibility through collective employee engagement.*

Maret / March

- Menyelenggarakan diskusi media mengenai Laporan Risiko Global 2024, sebuah studi dari *World Economic Forum*, bekerja sama dengan *Zurich Insurance Group* dan *Marsh McLennan*. Acara ini menghadirkan Dr. Ir. Lukas, MAI, CISA, IPM, Ketua *Indonesia AI Society (IAIS)*, sebagai pembicara utama yang membagikan wawasan mendalam terkait berbagai risiko global yang tengah berkembang.
- *Zurich Innovation Championship Indonesia* telah berhasil menyelesaikan tahap seleksi tingkat nasional dan menetapkan inovator-inovator terbaik untuk melaju ke kompetisi tingkat global.
- Lebih dari 100 karyawan turut serta dalam kegiatan penanaman pohon di Kampung Alpukat, Banten. Kegiatan ini juga mencakup pemeriksaan kesehatan gratis bagi masyarakat setempat serta edukasi tentang sains dan kesehatan bagi siswa sekolah dasar di Desa Padasuka.
- Bersama 30 agen, ZTL berpartisipasi dalam kompetisi *Power Walk & LiveWell* yang diselenggarakan di Gelora Bung Karno, sebagai bagian dari upaya mendorong gaya hidup sehat dan mempererat semangat kebersamaan.
- *Organized a media discussion on the Global Risk Report 2024, a study by the World Economic Forum, in collaboration with Zurich Insurance Group and Marsh McLennan. The event featured Dr. Ir. Lukas, MAI, CISA, IPM, Chairperson of the Indonesia AI Society (IAIS), as the keynote speaker, providing expert insights into emerging global risks.*
- *The Zurich Innovation Championship Indonesia successfully concluded its national selection phase, identifying top local innovators to represent Indonesia in the global competition.*
- *More than 100 employee volunteers took part in a tree-planting initiative in Alpukat Village, Banten. The program also included free health check-ups for the local community and educational activities on science and health for elementary school students in Padasuka Village.*
- *Together with 30 agents, joined the ZTL Power Walk & LiveWell competition at Gelora Bung Karno, promoting a healthy lifestyle and team spirit through engaging wellness activities.*

April / April

- Dalam rangka memperingati Hari Bumi, ZTL mengadakan kegiatan *Clean Up Planet* secara serentak di 15 kota. Kegiatan ini melibatkan lebih dari 150 karyawan sukarelawan di Jakarta yang berpartisipasi aktif dalam revitalisasi taman di sekitar Sungai Ciliwung, sebagai wujud komitmen ZTL terhadap keberlanjutan lingkungan dan kesejahteraan masyarakat.
- ZTL menyelenggarakan *ZTL Agency Awards Night 2024*, sebuah malam penghargaan bergengsi yang memberikan apresiasi kepada para agen atas dedikasi luar biasa dan pencapaian terbaik sepanjang tahun 2023. Acara ini menjadi momen perayaan atas keunggulan sekaligus sumber inspirasi untuk meraih kesuksesan yang lebih tinggi di masa mendatang.
- Agensi ZTL menyelenggarakan *Amazing Journey to London and Seoul* bersama para agen ZTL. Kegiatan tersebut merupakan bentuk apresiasi ZTL kepada para agen Perusahaan atas kinerja terbaiknya.

- In celebration of Earth Day, ZTL organized a Clean Up Planet initiative, held simultaneously across 15 cities. More than 150 volunteer employees in Jakarta took part in revitalizing parks along the Ciliwung River, reinforcing ZTL's commitment to environmental sustainability and community well-being.
- ZTL held the ZTL Agency Awards Night 2024, a prestigious appreciation event recognizing agents who demonstrated outstanding dedication and achieved exceptional performance throughout 2023. The event served as a celebration of excellence and a source of inspiration for continued success.
- Agency ZTL organizes an Amazing Journey to London and Seoul with ZTL agents. The activity is a ZTL appreciation to the Company's agents for their best performance.

Mei / May

- ZTL berkolaborasi dengan UI Mobile dalam upaya meningkatkan literasi dan inklusi asuransi di kalangan 27.000 mahasiswa Universitas Indonesia (UI), sebagai wujud komitmen ZTL untuk memberdayakan generasi muda melalui edukasi dan peningkatan kesadaran finansial.
- Untuk menutup tahun kedua pelaksanaan ZEP, ZTL menggelar Kompetisi *Regional Student Company*, yaitu ajang yang bertujuan mengasah keterampilan kewirausahaan dan memberikan pengalaman bisnis nyata bagi siswa. Kompetisi ini menghasilkan pendapatan lebih dari Rp320 juta, menegaskan dampak program dalam meningkatkan literasi keuangan dan membentuk generasi muda yang mandiri secara finansial.
- Lebih dari 80 karyawan turut berpartisipasi sebagai sukarelawan dalam inisiatif pelestarian lingkungan melalui penanaman 1.000 pohon di Desa Kanekes, Badui, Banten. Kegiatan ini mencerminkan komitmen berkelanjutan ZTL terhadap konservasi alam dan keterlibatan sosial di tingkat komunitas.
- ZTL partnered with UI Mobile to promote insurance literacy and financial inclusion for 27,000 students at the University of Indonesia (UI), reaffirming its commitment to empowering the younger generation through education and awareness.
- To celebrate the second successful year of the ZEP, ZTL hosted the *Regional Student Company Competition*, a platform that nurtures young entrepreneurs through real-world business experience. The competition generated over IDR 320 million in revenue, demonstrating the program's impact in fostering entrepreneurial skills and financial literacy among students.
- More than 80 employees volunteered in a sustainability initiative to plant 1,000 trees in Kanekes Village, Badui, Banten. This activity reflects ZTL's continued dedication to environmental conservation and community engagement.

Juni / June

- ZTL meluncurkan *Zurich Family Gen Assurance*, Produk Asuransi yang dikaitkan dengan Investasi (PAYDI) yang menghadirkan solusi menyeluruh dengan menggabungkan proteksi jiwa, perlindungan kesehatan, dan manfaat investasi jangka panjang sebagai sebuah inovasi penting untuk menjawab kebutuhan keluarga modern.
- ZTL menggelar acara *talkshow* interaktif yang mencakup sesi *Business Talk*, membahas peluang berkarier bersama Zurich, serta sesi kesehatan spesial bertajuk "*Secret to Take Care of Dry and Sensitive Skin with Dermatologist*" yang disampaikan oleh dokter spesialis kulit.
- ZTL bekerja sama dengan Kumparan dalam menyelenggarakan Kumparan *Hangout* dengan tema "Persiapan Masa Depan dengan Pengelolaan Keuangan Sejak Dini", yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran finansial dan mendorong perencanaan keuangan sejak usia muda.
- ZTL launched *Zurich Family Gen Assurance*, its *Investment-Linked Insurance Products (PAYDI)*, offering a comprehensive solution that combines life protection, health coverage, and long-term investment benefits, marking a significant innovation in addressing the evolving needs of modern families.
- ZTL hosted a dynamic talk show event featuring *Business Talk*, an engaging discussion on building a career with Zurich, alongside a special health segment titled "*Secrets to Take Care of Dry and Sensitive Skin*," presented in collaboration with professional dermatologists.
- ZTL collaborated with Kumparan to present *Kumparan Hangout*, a knowledge-sharing session themed "*Preparing for the Future with Early Financial Management*," aimed at raising financial awareness and encouraging proactive financial planning among young audiences.

Juli / July

- Penguatan kerja sama dengan mitra bank melalui peluncuran produk baru, yaitu *Zurich Family Gen Assurance*, sebuah produk PAYDI yang menawarkan perlindungan bagi satu keluarga lintas generasi.
- Zurich Indonesia menggelar konferensi pers di Graha Zurich untuk mengumumkan kolaborasi strategis dengan LiveWell, menandai langkah penting dalam menghadirkan solusi kesehatan dan kesejahteraan holistik. Acara ini dihadiri oleh CEO LiveWell, yang menegaskan komitmen bersama untuk mengintegrasikan program inovatif dalam mendukung kesejahteraan pelanggan.
- ZTL menggelar *ZEP Company of the Year Competition*, ajang bergengsi bagi pengusaha muda yang diikuti oleh 11 tim dari berbagai kota di Indonesia. Kompetisi ini mendorong inovasi, keterampilan bisnis, dan kepemimpinan wirausaha serta menegaskan komitmen ZTL dalam mendukung generasi pemimpin bisnis masa depan.
- Lebih dari 100 karyawan sukarelawan berpartisipasi dalam inisiatif sosial di Desa Padasuka, Kampung Alpukat, Banten, dengan menanam 1.000 bibit pohon alpukat, membangun fasilitas sanitasi umum, dan memberikan edukasi bagi anak-anak. Program ini mencerminkan komitmen ZTL terhadap keberlanjutan lingkungan, kesehatan masyarakat, dan pendidikan komunitas.

- ZTL mengadakan acara *Digital Community* bagi para agen dengan tema “Bermedia Sosial Bareng Generasi Ziap”, di *Zurich Centre of Excellence, Millennium Centennial Center*. Acara ini diikuti oleh lebih dari 60 agen dan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan *digital engagement*, sekaligus memberdayakan agen dalam memanfaatkan media sosial secara efektif untuk memperkuat hubungan dengan nasabah serta memperluas peluang bisnis.
- ZTL menyelenggarakan perjalanan ke Bangkok, Thailand, bersama dengan para agen ZTL.
- *Strengthening cooperation with banking partners through the launch of a new product, Zurich Family Gen Assurance, a PAYDI product that offers protection for an entire family across generations.*
- *Zurich Indonesia held a press conference at Graha Zurich to announce its strategic collaboration with LiveWell, marking a key milestone in advancing holistic well-being solutions. LiveWell CEO attended the event, underscoring the shared commitment to integrating innovative health and wellness programs for customers.*
- *ZTL hosted the ZEP Company of the Year Competition, a premier platform for young entrepreneurs, bringing together 11 teams from across Indonesia. The competition fostered innovation, business acumen, and entrepreneurial leadership, reaffirming ZTL's commitment to developing the next generation of business leaders.*
- *Over 100 volunteer employees participated in a meaningful community initiative in Padasuka Village, Kampung Alpukat, Banten, planting 1,000 avocado seedlings, building public sanitation facilities, and conducting educational activities for children. This initiative underscores ZTL's ongoing commitment to environmental sustainability, public health, and community education.*
- *ZTL hosted a Digital Community event for the agents, themed “Social Media with Generation Ziap”, at the Zurich Center of Excellence, Millennium Centennial Center. Attended by over 60 agents, the event aimed to enhance digital engagement capabilities by empowering agents to leverage social media effectively in strengthening customer relationships and expanding business opportunities.*
- *ZTL organized a trip to Bangkok, Thailand, with ZTL agents.*

Agustus / August

- ZTL resmi meluncurkan ZEP tahun ketiga melalui acara *kick-off* yang sekaligus menegaskan komitmennya dalam mendukung pengembangan wirausaha muda dan literasi keuangan. Program ini terus menjadi wadah bagi calon wirausahawan untuk mengasah keterampilan bisnis dan mendapatkan pengalaman langsung dalam membangun usaha berkelanjutan.
- ZTL mengadakan kegiatan *Agency Roadshow* di area Gelora Bung Karno yang dirancang untuk mempererat hubungan antar sesama agen ZTL sekaligus mendorong gaya hidup sehat melalui sesi olahraga bersama. Kegiatan ini menjadi wadah untuk membangun semangat kebersamaan, memperkuat kerja tim, dan menyegarkan energi para tenaga pemasar dalam suasana yang dinamis dan inspiratif.
- ZTL berpartisipasi dalam acara diskusi terkait kepemimpinan perempuan dan cara mengatasi tantangan gender di tempat kerja, dalam sebuah forum bernama *Female Leaders Advocate Group Conversation*. Acara ini secara rutin diselenggarakan oleh Zurich Indonesia dalam rangka pemberdayaan perempuan.

- *ZTL officially launched the third year of the ZEP with a kick-off event, reaffirming its commitment to fostering entrepreneurial talent and financial literacy among young innovators. The program remains a platform for aspiring entrepreneurs to develop essential business skills and gain hands-on experience in building sustainable enterprises.*
- *ZTL held an Agency Roadshow event at the Gelora Bung Karno area, designed to foster stronger connections among ZTL agents while promoting health and wellness through group workout sessions. The event served as a platform to build camaraderie, strengthen teamwork, and energize the sales force in a dynamic and engaging environment.*
- *ZTL participated in a discussion event related to women's leadership and how to overcome gender challenges in the workplace, in a forum called the Female Leaders Advocate Group Conversation. This event is regularly held by Zurich Indonesia in relation to women's empowerment.*

September / September

- Lebih dari 250 karyawan berpartisipasi dalam inisiatif *Clean Up Planet* serta menanam 250 pohon *mangrove* dalam rangka peringatan *Climate Month*. Kegiatan ini mencerminkan komitmen ZTL terhadap keberlanjutan lingkungan, khususnya dalam pemulihan ekosistem pesisir dan ketahanan iklim.
- ZTL berkolaborasi dengan platform *digital parenting* terbesar di Asia Tenggara untuk memberdayakan para ibu yang telah mengikuti pelatihan, dengan memberikan kesempatan bagi mereka untuk menjadi afiliator produk ZTL. Inisiatif ini bertujuan mendukung pemberdayaan ekonomi perempuan sekaligus memperluas jangkauan ZTL melalui pendekatan komunitas yang autentik.
- ZTL meluncurkan *Zurich One*, sebuah portal nasabah yang dirancang khusus untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Melalui akses yang mudah terhadap berbagai alat, sumber daya, dan dukungan secara *real-time*, platform ini membantu para nasabah untuk mendapatkan informasi polis hingga terhubung dengan agen apabila dibutuhkan. Peluncuran *Zurich One* menunjukkan komitmen ZTL untuk terus meningkatkan pelayanan bagi nasabah dan agen.
- *Over 250 employees joined a Clean Up Planet initiative and planted 250 mangrove trees as part of Climate Month. This initiative underscored ZTL's commitment to environmental sustainability, supporting coastal ecosystem restoration and climate resilience efforts.*
- *ZTL partnered with Southeast Asia's largest digital parenting platform to empower mothers who had undergone training by offering them the opportunity to become ZTL product affiliates. This initiative aims to support women's economic empowerment while expanding ZTL's reach through authentic, community-driven engagement.*
- *ZTL launched Zurich One, a customer portal specifically designed to enhance the customer experience. Through easy access to various tools, resources, and real-time support, this platform helps customers obtain policy information and connect with agents when needed. The launch of Zurich One demonstrates ZTL's commitment to continuously improving service for customers and agents.*

● Oktober / October

- Penandatanganan kerja sama baru dengan mitra perbankan strategis.
- Dalam rangka memperingati Hari Kesehatan Mental Sedunia, ZTL berpartisipasi dalam penyelenggaraan acara *Wellbeing Week*. Acara *Wellbeing Week* diadakan setiap tahun untuk mendukung kesejahteraan kesehatan mental dan fisik para karyawan.
- Lebih dari 100 karyawan berpartisipasi sebagai sukarelawan dalam kegiatan sosial pengemasan 330 paket nutrisi untuk didistribusikan kepada para kader posyandu serta anggota komunitas difabel. Kegiatan ini mencerminkan komitmen berkelanjutan ZTL terhadap tanggung jawab sosial dan kesejahteraan masyarakat melalui keterlibatan aktif karyawan.
- *Signed-off the new collaboration agreements with strategic banking partners.*
- *To commemorate World Mental Health Day, ZTL participated in organizing Wellbeing Week. The Wellbeing Week event is held annually to support the mental and physical well-being of employees.*
- *More than 100 employee volunteers participated in a social initiative to package and prepare 330 nutritional care packages for distribution to health post (posyandu) cadres and members of the disabled community. This activity reflects ZTL's ongoing commitment to social responsibility and community well-being through meaningful employee engagement.*

● November / November

- ZTL menggelar *Blue Fun Walk*, acara jalan sehat 5 km yang diikuti lebih dari 700 peserta, termasuk karyawan, agen, dan mitra bisnis, untuk merayakan ulang tahun ke-33 Zurich Indonesia. Acara ini mempererat kebersamaan sekaligus mendorong gaya hidup sehat di lingkungan Perusahaan.
- ZTL mengadakan acara *Digital Community PoundFit* bersama para agen sebagai upaya untuk mempererat semangat kebersamaan dan membangun solidaritas tim. Kegiatan ini juga mendorong gaya hidup sehat dan aktif, sejalan dengan pendekatan holistik ZTL dalam mendukung kesejahteraan agen dan karyawan.
- ZTL menggelar konferensi pers bertema "Zurich Indonesia Catat Kinerja Positif: Asuransi Kendaraan, Perjalanan, dan Kesehatan Dorong Pertumbuhan Perusahaan". Konferensi pers ini menyoroti pencapaian keuangan ZTL, ekspansi pasar strategis, dan peran penting produk asuransi dalam mendorong pertumbuhan bisnis berkelanjutan.
- *ZTL hosted the Blue Fun Walk, a 5 km event attended by over 700 participants, including employees, agents, and business partners, to celebrate Zurich Indonesia's 33rd anniversary. The event fostered camaraderie and teamwork while promoting participants' health and well-being.*
- *ZTL hosted a Digital Community PoundFit event in collaboration with its agents, aiming to strengthen team spirit and foster a sense of togetherness. The event also promoted a healthy, active lifestyle, reflecting ZTL's holistic approach to employee and agent well-being.*
- *ZTL held a press conference titled "Zurich Indonesia's Positive Performance: Vehicle, Travel, and Health Insurance Driving Growth". The event showcased ZTL's strong financial performance, strategic market expansion, and the vital role of its insurance solutions in driving business growth.*

● December / Desember

- Sebagai wujud kepedulian sosial, ZTL menggalang dana untuk mendukung *SOS Children's Village*. Sebagai bagian dari inisiatif ini, ZTL mengunjungi Desa Anak SOS Cibubur, berinteraksi dengan anak-anak, dan mendukung program yang berfokus pada kesejahteraan serta pendidikan mereka.
- *ZTL reinforced its commitment to social impact by organizing a fundraising event for SOS Children's Village. As part of this initiative, ZTL visited SOS Children's Village in Cibubur, engaging with children and supporting programs to enhance their well-being and development.*

Awards 2024

Penghargaan 2024



HR Asia Sustainable Workplace Awards 2024

by HR Asia Media

May 31 2024



HR Asia Best Companies to Work for in Asia 2024 - Indonesia Chapter

by HR Asia Media

May 31 2024



INDONESIA CORPORATE SUSTAINABILITY INITIATIVES 2024 - Employee Volunteering

by SWA

December 18 **2024**

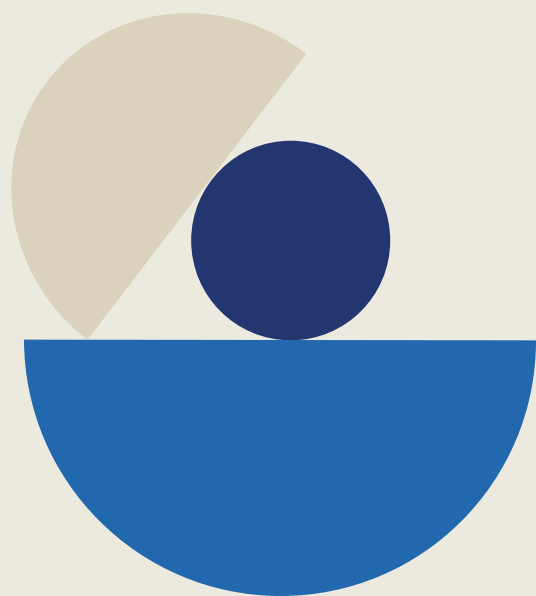
No	Date	Award	Organizer
1	31-May-24	HR Asia Best Companies to Work for in Asia 2024 - Indonesia Chapter	HR Asia Media
2	31- May-24	HR Asia Sustainable Workplace Awards 2024	HR Asia Media
3	31- May-24	Top 500 Outstanding Women 2024	Infobank Media Group
4	9-Aug-24	AAJI Awards 2024 - Top Agent in Bancassurance by Policy 2023 (5th rank to Septy Intan Maharani)	AAJI
5	18-Dec-24	Indonesia Corporate Sustainability Initiatives 2024 - Employee Volunteering	SWA





Tentang Zurich

About Zurich





Tentang Zurich About Zurich

Grup Asuransi Zurich

Zurich Insurance Group (Zurich) adalah perusahaan asuransi multi-lini global terkemuka yang didirikan lebih dari 150 tahun yang lalu, yang terus berkembang menjadi bisnis yang melayani lebih dari 75 juta pelanggan di lebih dari 200 negara dan wilayah, sekaligus memberikan total pengembalian pemegang saham yang terdepan di industri.

Sebagai refleksi tujuan untuk ‘menciptakan masa depan yang lebih baik bersama-sama,’ Zurich menawarkan layanan perlindungan yang tidak hanya asuransi tradisional, untuk mendukung nasabahnya dalam membangun ketahanan. Sejak 2020, proyek Hutan Zurich mendukung reboisasi dan pemulihan keanekaragaman hayati di Hutan Atlantik Brasil.

Grup ini memiliki lebih dari 63.000 karyawan dan berkantor pusat di Zurich, Swiss. *Zurich Insurance Group Ltd* (ZURN) terdaftar di Bursa Efek Swiss SIX dan memiliki program *American Depositary Receipt* (ZURVY) level I, yang diperdagangkan secara *over-the-counter* di OTCQX. Informasi lebih lanjut tersedia di www.zurich.com.

Zurich Insurance Group

Zurich Insurance Group (Zurich) is a leading global multi-line insurer founded more than 150 years ago, which has grown into a business serving more than 75 million customers in more than 200 countries and territories, while delivering industry-leading total shareholder returns.

Reflecting its purpose to ‘create a brighter future together,’ Zurich offers protection services that go beyond traditional insurance, to support its customers in building resilience. Since 2020, the Zurich Forest project supports reforestation and biodiversity restoration in Brazil’s Atlantic Forest.

The Group has more than 63,000 employees and is headquartered in Zurich, Switzerland. Zurich Insurance Group Ltd (ZURN) is listed on the SIX Swiss Exchange and has a level I American Depositary Receipt (ZURVY) program, which is traded over-the-counter on OTCQX. Further information is available at www.zurich.com.



Tujuan Purpose

Menciptakan masa depan yang lebih baik bersama-sama

Create a brighter future together



Aspirasi Aspiration

Menjadi salah satu bisnis yang paling bertanggung jawab dan berdampak

To be one of the most responsible and impactful business



Customer Promises

Kebutuhan anda menjadi fokus utama kami
Your needs at the heart of everything we do



Partner Promises

Berkolaborasi untuk menciptakan nilai bersama
Collaborate to create mutual value



Planet Promises

Mendorong dampak positif
Drive positive impact



Employee Promises

Berkembang bersama
Let's grow together

Nilai Value

Optimisme, Peduli, Dapat Diandalkan, Orientasi Hasil, Kebersamaan, dan Berpikir ke Depan

Optimism, Caring, Reliability, Results orientation, Togetherness, and Forward-Thinking

Perilaku Behaviours

Berkolaborasi, Berkembang dan Bertumbuh, Mengutamakan Nasabah, Menggerakkan Inovasi, Arahkan yang jelas, Mewujudkan Tujuan

Collaborate together, Develop and grow, Put customers first, Fuel innovation, Provide clear direction, Make it happen



Tentang Zurich Indonesia

Beroperasi melalui tiga entitas, yakni: PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (ZAI), PT Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah), dan PT Zurich Topas Life (ZTL), Zurich Indonesia berkomitmen memberikan solusi perlindungan menyeluruh bagi nasabah di Indonesia melalui produk dan layanan asuransi terbaik.

Pengalaman panjang serta jaringan distribusi Zurich di industri asuransi meningkatkan reputasi Zurich Indonesia di industri asuransi nasional. Melalui pendekatan One Zurich serta integrasi bisnis, Zurich memberikan kemudahan dan kenyamanan satu pintu, baik bagi nasabah asuransi umum maupun asuransi jiwa.

Bisnis Asuransi Jiwa

Didirikan pada tahun 2010 dan berkantor pusat di Jakarta, ZTL merupakan perusahaan asuransi jiwa patungan antara Zurich Insurance Company Ltd dan PT Mayapada Prasetya Prakarsa. Menggabungkan keahlian global dengan wawasan lokal, ZTL berkomitmen untuk menghadirkan solusi asuransi jiwa yang inovatif guna mendukung keamanan finansial jangka panjang para nasabahnya melalui pilihan produk yang beragam.

Berdasarkan Akta No. 10 tanggal 9 Februari 2016 yang dibuat di hadapan Aryanti Artisari, S.H., M.Kn., Notaris di Jakarta, susunan pemegang saham ZTL saat ini adalah sebagai berikut:

Pemegang Saham Shareholders	Lembar Saham Shares	Persentase Saham Percentage of Shares
Zurich Insurance Company Ltd	730.000	83,67%
PT Mayapada Prasetya Prakarsa	142.500	16,33%
Total	872.500	100%

About Zurich Indonesia

Operating under three entities, namely PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (ZAI), PT Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Sharia), and PT Zurich Topas Life (ZTL), Zurich Indonesia is committed to providing comprehensive solutions that protect its customers in Indonesia by delivering the best insurance products and services.

Zurich's long experience and vast distribution networks in the insurance industry further improve Zurich Indonesia's reputation in the national insurance industry. With the One Zurich approach and business integration, Zurich provides one-stop convenience and comfort for both general and life insurance customers.

Life Insurance Business

Established in 2010 and headquartered in Jakarta, ZTL is a joint venture life insurance company between Zurich Insurance Company Ltd and PT Mayapada Prasetya Prakarsa. Combining global expertise with local insight, ZTL is committed to delivering innovative life insurance solutions that support the long-term financial security of its customers through a diverse range of products.

Pursuant to Deed No. 10 dated 9 February 2016, made before Aryanti Artisari, S.H., M.Kn., a Notary in Jakarta, the current composition of ZTL's shareholders is as follows:

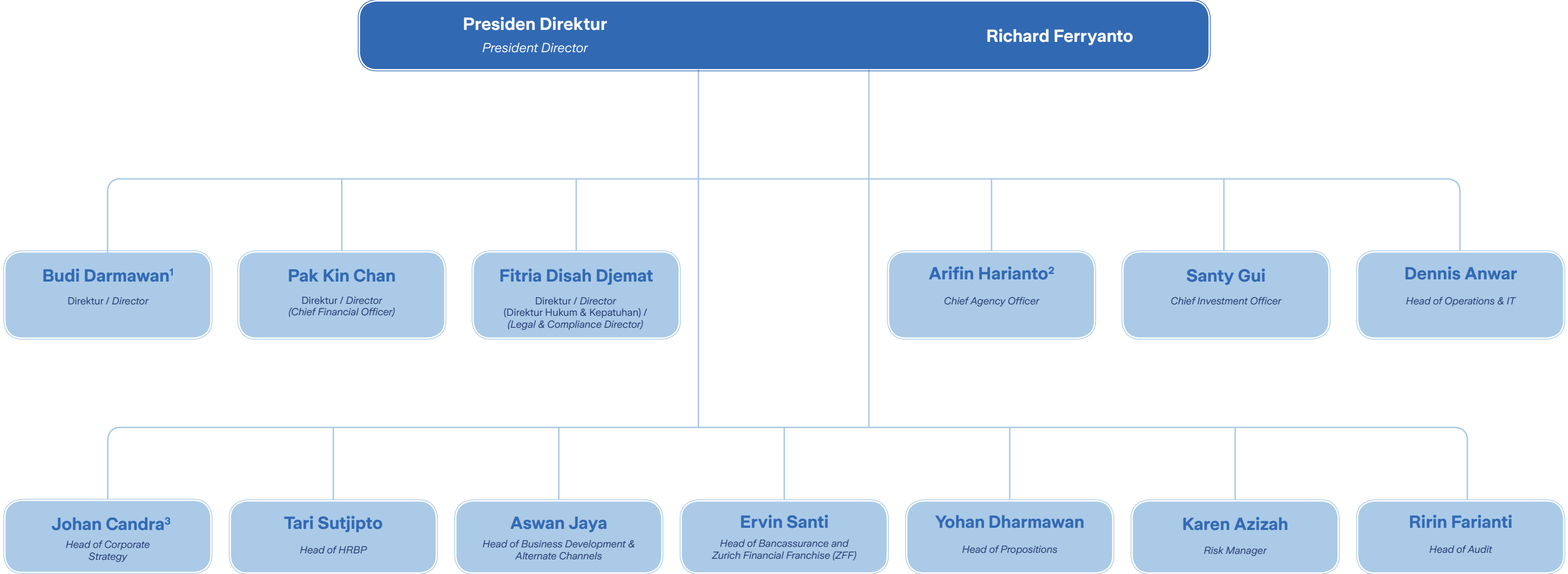
Terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), ZTL berkomitmen penuh untuk memberikan layanan unggulan kepada nasabah, karyawan, pemegang saham, dan mitra bisnis. Komitmen ini tercermin dalam dedikasi dan profesionalisme 185 karyawan, yang didukung oleh jaringan tenaga pemasar berpengalaman serta mitra perbankan terpercaya. Bersama-sama, mereka mendorong upaya ZTL dalam menyediakan solusi asuransi jiwa yang andal dan berfokus pada kebutuhan nasabah di pasar Indonesia.

Registered and supervised by the Financial Services Authority (OJK), ZTL is firmly committed to delivering exceptional service to its customers, employees, shareholders, and business partners. This commitment is reflected in the dedication and professionalism of its 185 employees, supported by a network of experienced marketers and trusted banking partners. Together, they drive ZTL's efforts to deliver reliable, customer-centric life insurance solutions in the Indonesian market.



Struktur Organisasi ZTL

ZTL Organizational Structure



¹ Budi Darmawan mengundurkan diri sebagai Direksi efektif sejak tanggal 1 Januari 2025
¹ Budi Darmawan resigned as Director effective 1 January 2025

² Arifin Harianto bergabung sebagai Chief Agency Officer pada 3 Januari 2025
² Arifin Harianto joined as Chief Agency Officer on 3 January 2025

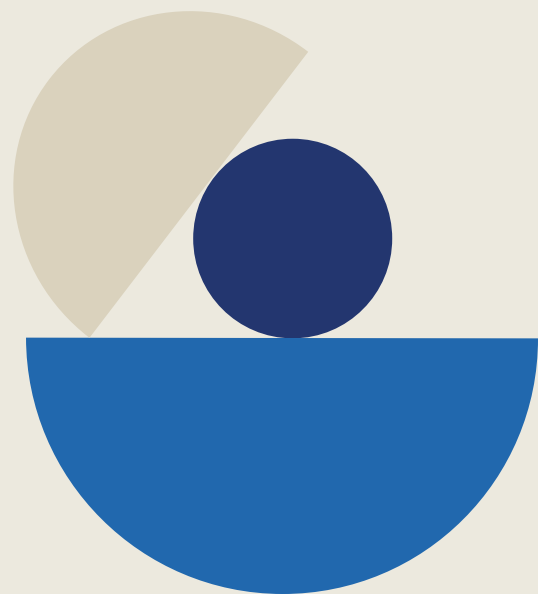
³ Johan Candra ditunjuk sebagai Head of Corporate Strategy pada 1 Februari 2025
³ Johan Candra appointed as Head of Corporate Strategy on 1 February 2025





Laporan Manajemen

Management Report





Laporan Dewan Komisaris *Board of Commissioners' Report*

“

Di tahun 2024, tingkat rasio solvabilitas (*Risk Based Capital/RBC*) Perusahaan sebesar 315%, melampaui target internal yang ditetapkan sebesar 260%.

In 2024, the Company achieved a remarkable solvency ratio (Risk-Based Capital/RBC) of 315%, significantly exceeding our internal target of 260%.

Yuliana

Presiden Komisaris
President Commissioner



Di tengah ketidakpastian yang melanda perekonomian global di tahun 2024, ekonomi Indonesia dan industri asuransi jiwa dalam negeri menunjukkan ketahanan yang luar biasa serta membukukan pertumbuhan yang solid. Di tengah iklim usaha yang cukup dinamis tersebut, Dewan Komisaris secara konsisten mengawasi pengelolaan Perusahaan oleh Direksi. Dengan ini, kami pun menyampaikan Laporan Dewan Komisaris 2024 sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan fungsi pengawasan terhadap implementasi strategi, prospek usaha, dan penerapan tata kelola oleh Direksi dan Perusahaan sepanjang tahun tersebut.

Penilaian Kinerja Direksi

Dewan Komisaris menilai bahwa sepanjang tahun 2024, Direksi telah menjalankan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya dengan baik dalam mengelola Perusahaan di tengah dinamika industri asuransi jiwa yang penuh tantangan. Di tengah ketidakpastian ekonomi global serta perubahan preferensi dan kebutuhan pasar yang terus berkembang, Direksi mampu menjaga stabilitas operasional dan menerapkan strategi bisnis yang adaptif dan tepat sasaran, serta menjaga kepercayaan para pemangku kepentingan. Keberhasilan ini dicapai melalui berbagai inovasi dan inisiatif strategis yang telah dirumuskan dan dilaksanakan dalam rencana bisnis jangka pendek, menengah, dan panjang.

Selain penerapan strategi bisnis yang tepat dalam menciptakan stabilitas Perusahaan, hal tersebut juga didukung oleh pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2024 yang tetap stabil, melanjutkan catatan pertumbuhan ekonomi di tahun sebelumnya, di level 5% berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), sejalan dengan pertumbuhan ekonomi global yang juga stabil di level 2% berdasarkan data Bank Dunia.

Dewan Komisaris mengapresiasi keberhasilan Direksi dalam mempertahankan tingkat persistensi Perusahaan di atas 75% selama lima tahun terakhir yang menunjukkan peningkatan yang stabil dan mengesankan serta tingkat rasio solvabilitas (*Risk Based Capital/RBC*) sebesar 315%, melampaui target internal yang ditetapkan sebesar 260%.

Dalam rangka penguatan dan peningkatan kinerja Perusahaan, Dewan Komisaris menilai bahwa Direksi berhasil melaksanakan upaya transformasi digital yang signifikan. Salah satu pencapaian penting adalah peluncuran *Zurich One*, sebuah portal nasabah yang dirancang khusus untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Portal ini tidak hanya memudahkan nasabah dalam memperoleh informasi polis, tetapi juga menyediakan fasilitas untuk terhubung dengan agen jika diperlukan.

Amidst the uncertainties affecting the global economy in 2024, both Indonesia's economy and the domestic life insurance industry demonstrated remarkable resilience and recorded solid growth. In this dynamic business climate, the Board of Commissioners consistently oversaw the Company's management under the leadership of the Board of Directors. We hereby present the 2024 Board of Commissioners' Report as part of our accountability for overseeing the implementation of strategies, business outlook, and the application of good governance practices carried out by the Board of Directors and the Company throughout the year.

Performance Assessment of the Board of Directors

The Board of Commissioners acknowledges that, throughout 2024, the Board of Directors effectively carried out its duties, functions, and responsibilities in managing the Company amidst the challenging dynamics of the life insurance industry. Despite ongoing global economic uncertainty and shifting market demands, the Board of Directors succeeded in maintaining operational stability and executing adaptive and well-targeted business strategies, while preserving stakeholder trust. This success has been achieved through various innovations and strategic initiatives that have been formulated and executed in short-term, medium-term, and long-term business plans.

In addition to implementing the appropriate business strategy to ensure the Company's stability, this is supported by Indonesia's economic growth in 2024, which remains stable, continuing the previous year's economic growth record of 5%, according to data from the Central Statistics Agency (BPS), and in line with global economic growth, which is also stable at 2%, according to World Bank data.

*The Board of Commissioners also appreciates the success of the Board of Directors in achieving a Company's persistence rate exceeding 75% over the past five years, that reflects steady and remarkable progress as well as a level of solvency ratio (*Risk-Based Capital/RBC*) of 315%, well above the internal target of 260%.*

*In strengthening and improving the Company's performance, the Board of Commissioners assesses that the Board of Directors has successfully implemented significant digital transformation efforts. One of the notable achievements is the launch of *Zurich One*, a customer portal specifically designed to enhance the customer experience. This portal not only facilitates customers in obtaining policy information but also provides the capability to connect with agents when needed.*



Selain itu, Dewan Komisaris juga mengapresiasi komitmen Perusahaan dalam memperkuat operasionalnya, yang diwujudkan melalui peningkatan kualitas dan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM). Pada tahun 2024, Perusahaan telah menyelenggarakan 151 pelatihan yang memberikan dampak signifikan dalam mendorong produktivitas operasional dan kematangan organisasi. Hal ini memungkinkan Perusahaan untuk lebih efektif dan efisien dalam mencapai visi dan misinya. Upaya ini telah membawa Perusahaan mendapatkan penghargaan *HR Asia Best Place to Work* dan sertifikat *Great Place to Work* selama dua tahun berturut turut.

Dewan Komisaris juga selalu mendukung upaya Direksi untuk menjadi Perusahaan yang memberikan dampak positif bagi masyarakat, salah satunya melalui kegiatan sukarela yang telah diikuti lebih dari 90% karyawan ZTL di tahun 2024 dalam berperan aktif di berbagai kegiatan tanggung jawab sosial Perusahaan.

Secara keseluruhan, Dewan Komisaris menilai bahwa Direksi telah menunjukkan kinerja yang solid, visioner, dan berorientasi pada keberlanjutan, serta secara konsisten menjaga sinergi yang baik dengan Dewan Komisaris guna memastikan pencapaian tujuan jangka panjang Perusahaan.

Pengawasan terhadap Perumusan dan Implementasi Strategi Direksi

Sepanjang tahun 2024, Dewan Komisaris menilai bahwa perumusan dan implementasi strategi serta rencana bisnis oleh Direksi telah dilakukan secara terarah, adaptif, dan responsif terhadap dinamika industri asuransi jiwa yang terus berkembang. Di tengah tekanan eksternal seperti fluktuasi ekonomi, ketidakpastian pasar, serta perubahan perilaku dan ekspektasi nasabah, Direksi mampu menavigasi jalannya Perusahaan dengan tetap menjaga fokus pada keberlanjutan bisnis.

Dewan Komisaris melihat bahwa strategi dan rencana bisnis yang disusun oleh Direksi selaras dengan visi Perusahaan untuk menjadi mitra perlindungan terpercaya bagi nasabah. Pelaksanaan strategi tersebut menunjukkan kesinambungan dan konsistensi terhadap tujuan jangka panjang Perusahaan. Kolaborasi yang erat antara Direksi dan seluruh lini manajemen menjadi faktor penting dalam menjaga ketangguhan Perusahaan serta mempersiapkan langkah strategis guna menangkap peluang pertumbuhan di masa mendatang.

Moreover, the Board of Commissioners appreciates the Company's commitment to strengthening its operations, which is realized through the enhancement of the quality and capacity of Human Resources (HR). In 2024, the Company conducted 151 training sessions, which had a significant impact on driving operational productivity and organizational maturity. This enables the Company to be more effective and efficient in achieving its vision and mission. These efforts have led the Company to receive the HR Asia Best Place to Work award and the Great Place to Work certificate for two consecutive years.

The Board of Commissioners also always supports the Board of Directors' efforts to become a Company that has a positive impact on the society, one of which is through volunteer activities in which more than 90% of ZTL employees participate with active roles in various Corporate Social Responsibility activities.

Overall, the Board of Commissioners concludes that the Board of Directors demonstrated a solid, forward-looking, and sustainability-oriented performance, while maintaining strong synergy with the Board of Commissioners to support the achievement of the Company's long-term objectives.

Supervision of the Formulation and Implementation of the Board of Directors' Strategy

Throughout 2024, the Board of Commissioners observed that the formulation and execution of the Company's strategic plans by the Board of Directors were conducted in a well-directed, adaptive, and responsive manner, aligned with the fast-evolving dynamics of the life insurance industry. Amidst external challenges, including economic fluctuations, market uncertainties, and shifts in customer behavior, the Board of Directors successfully steered the Company while maintaining a strong focus on sustainable business growth.

The Board of Commissioners assessed that the business plans developed by the Board of Directors were effectively implemented and remained aligned with the Company's vision of becoming a trusted protection partner for its customers. These strategies were executed with consistency and continuity, supporting the Company's long-term objectives. Close collaboration between the Board of Directors and all levels of management played a key role in maintaining the Company's resilience and readiness to seize future growth opportunities.

Sebagai bagian dari fungsi pengawasan, Dewan Komisaris secara aktif memberikan arahan, melakukan peninjauan, dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis oleh Direksi. Pengawasan ini mencakup penilaian atas kesesuaian strategi dengan rencana bisnis Perusahaan, baik jangka pendek, menengah, maupun panjang, serta memastikan bahwa setiap langkah strategis mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

Fungsi pengawasan ini dijalankan melalui hubungan kerja yang terstruktur antara Dewan Komisaris dan Direksi, didukung oleh komunikasi yang intensif dan berlangsung secara berkala. Sepanjang tahun, Dewan Komisaris mengadakan pertemuan dengan Direksi untuk mendiskusikan isu-isu strategis, mengevaluasi kinerja, serta memberikan masukan terhadap kebijakan penting yang memerlukan perhatian khusus maupun persetujuan. Pada tahun 2024, Dewan Komisaris telah menyelenggarakan 5 (lima) kali rapat gabungan dengan Direksi sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi pengawasan tersebut.

Pandangan terhadap Prospek Perusahaan

Dewan Komisaris menyampaikan apresiasi atas penyusunan prospek usaha tahun 2025 oleh Direksi. Kami menilai bahwa proyeksi pertumbuhan yang dirancang telah disusun secara realistis dan komprehensif, dengan mempertimbangkan kondisi pasar, dinamika industri, serta tantangan makroekonomi yang ada. Pendekatan yang berhati-hati namun tetap berorientasi pada peluang menjadi landasan penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis di masa depan.

Dewan Komisaris memandang bahwa strategi yang telah ditetapkan oleh Direksi, termasuk penguatan jalur distribusi, pengembangan produk yang relevan dengan kebutuhan nasabah, serta percepatan transformasi digital, merupakan langkah strategis yang tepat untuk mempertahankan daya saing dan merespons dinamika industri asuransi jiwa yang terus berkembang.

Kami juga menilai bahwa penguatan tata kelola risiko serta pengelolaan portofolio investasi secara berkelanjutan merupakan pilar penting dalam mendukung stabilitas dan pertumbuhan kinerja Perusahaan dalam jangka panjang. Dengan eksekusi yang konsisten dan berintegritas, Dewan Komisaris meyakini bahwa Perusahaan akan mampu mempertahankan kinerja yang solid serta memperluas kontribusinya di industri asuransi jiwa nasional.

Meski demikian, dalam mewujudkan pertumbuhan jangka panjang yang berkelanjutan, masih terdapat sejumlah aspek yang perlu terus diperkuat dan

As part of its oversight function, the Board of Commissioners actively provided guidance, conducted reviews, and evaluated the implementation of the Company's strategic policies. This included assessing the alignment of strategic execution with the Company's short, medium, and long-term business plans, while ensuring that all actions adhered to sound corporate governance principles.

This oversight was carried out through a structured working relationship between the Board of Commissioners and the Board of Directors, supported by regular and ongoing communication. Throughout the year, the Board of Commissioners held discussions with the Board of Directors to address strategic matters, evaluate performance, and provide input on key decisions requiring attention or formal approval. In 2024, the Board of Commissioners convened a total of 5 (five) joint meetings with the Board of Directors as part of its supervisory responsibilities.

Views on the Company's Business Outlook

The Board of Commissioners applauds the 2025 business outlook prepared by the Board of Directors. We assess that the growth projections have been designed in a realistic and comprehensive manner, taking into account market conditions, industry dynamics, and existing macroeconomic challenges. This thoughtful yet opportunity-driven approach provides a strong foundation for ensuring the Company's long-term sustainability.

We believe the strategies outlined by the Board of Directors, including the strengthening of distribution channels, development of products tailored to customer needs, and acceleration of digital transformation, are well-positioned to maintain the Company's competitive edge and address the evolving challenges of the life insurance industry.

The Board of Commissioners also views the Company's focus on strengthening risk governance and sustainable portfolio management as critical pillars in supporting long-term business growth. With consistent and principled execution, we are confident that the Company will sustain its strong performance and broaden its contribution to the national life insurance industry.

However, in pursuing sustainable long-term growth, there remain key areas that should continue to be improved and strengthened. We therefore encourage



ditingkatkan. Oleh karena itu, kami mendorong Direksi untuk terus meningkatkan pertumbuhan dalam saluran distribusi, serta mempercepat implementasi transformasi digital, khususnya pada aspek layanan nasabah dan efisiensi proses operasional internal. Peningkatan kualitas pengalaman nasabah harus menjadi prioritas utama di era digital yang terus berkembang. Selain itu, pengembangan kapabilitas SDM yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan dinamika pasar juga perlu menjadi fokus strategis agar Perusahaan tetap siap dan unggul dalam menghadapi tantangan di masa depan.

Melalui proses evaluasi yang berkesinambungan, sinergi yang solid antara Direksi dan manajemen, serta dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, Dewan Komisaris yakin bahwa Perusahaan akan mampu memperkuat kinerja, meningkatkan daya saing, dan terus menciptakan nilai tambah jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

Pandangan terhadap Tata Kelola Perusahaan

Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*) merupakan fondasi penting dalam memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan, peningkatan kinerja, serta terciptanya kepercayaan dari seluruh pemangku kepentingan. Dewan Komisaris meyakini bahwa kualitas penerapan GCG yang tinggi akan memperkuat ketahanan Perusahaan dalam menghadapi dinamika industri dan mendukung pencapaian visi jangka panjang.

Untuk itu, Dewan Komisaris secara konsisten mendorong Direksi untuk terus meningkatkan kualitas penerapan GCG di seluruh aspek operasional Perusahaan, tidak hanya dalam rangka memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dan praktik terbaik di tingkat nasional, tetapi juga sejalan dengan standar tata kelola global yang diterapkan oleh Grup Zurich.

Melalui komite-komite di bawah naungan Dewan Komisaris, pengawasan terhadap aktivitas dan operasional Perusahaan dilakukan secara seksama dan berkesinambungan. Komite Pemantau Risiko berperan dalam menilai toleransi risiko yang dapat diambil oleh Perusahaan, serta melakukan pengawasan terhadap proses implementasi dan tata kelola kerangka kerja manajemen risiko yang telah disusun dan dikelola oleh manajemen Perusahaan. Sementara itu, Komite Audit menjalankan fungsi pengawasan atas integritas laporan keuangan serta efektivitas sistem pengendalian internal. Keberadaan komite-komite penunjang ini

the Board of Directors to further drive growth in distribution channels, as well as accelerate the implementation of digital transformation, particularly in customer service and internal operational efficiency. Enhancing the quality of customer experience must be a top priority in the ever-evolving digital era. In addition, the development of agile and future-ready Human Resources that can adapt to technological changes and shifting market dynamics is strategically important to ensure the Company's readiness in navigating future industry challenges.

Through continuous evaluation, strong synergy between the Board of Directors and management, and the support of all stakeholders, the Board of Commissioners is confident that the Company will continue to improve its performance, strengthen its competitiveness, and deliver long-term value for all stakeholders.

Views on Corporate Governance

The implementation of Good Corporate Governance (GCG) serves as a critical foundation for ensuring sustainable growth, enhancing performance, and fostering stakeholder trust. The Board of Commissioners believes that strong governance practices strengthen the Company's resilience in navigating industry dynamics and support the achievement of its long-term vision.

Accordingly, the Board of Commissioners consistently encourages the Board of Directors to continuously enhance the quality of GCG implementation across all areas of the Company's operations, not only to comply with applicable laws and prevailing best practices in Indonesia, but also to align with the global governance standards adopted by the Zurich Group.

Through its supporting committees, the Board of Commissioners exercises continuous and comprehensive oversight of the Company's operations and activities. The Risk Oversight Committee plays a role in assessing the risk tolerance that the Company can undertake, as well as overseeing the implementation process and governance of the risk management framework that has been developed and managed by the Company's management. Meanwhile, the Audit Committee ensures the integrity of financial reporting and the effectiveness of internal control systems. The existence of these supporting committees

memperkuat prinsip *check and balance* antara fungsi pengawasan dan pelaksanaan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola Perusahaan.

Secara keseluruhan, komitmen kepatuhan GCG dan perwujudan budaya tata kelola yang kuat, ditunjukkan melalui adanya peningkatan dari sisi komunikasi, koordinasi, dan transparansi antara manajemen Perusahaan dan Dewan Komisaris, serta kepada para pemegang saham.

Penutup

Dewan Komisaris menyampaikan apresiasi yang tulus kepada pemegang saham, mitra bisnis, Direksi, seluruh karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya atas dedikasi, kerja keras, dan kepercayaan yang telah mendukung Perusahaan sepanjang tahun 2024. Pencapaian yang diraih mencerminkan kolaborasi yang solid, komitmen terhadap tata kelola yang baik, serta ketangguhan Perusahaan dalam menghadapi dinamika industri yang terus berkembang. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada nasabah, regulator, dan asosiasi atas dukungan penuh terhadap Perusahaan yang menjadi fondasi penting bagi Perusahaan untuk terus bertumbuh, berinovasi, dan menghadirkan solusi perlindungan yang bernilai bagi masyarakat.

Ke depan, Dewan Komisaris mendorong Perusahaan untuk tetap fokus pada pertumbuhan berkelanjutan melalui strategi yang adaptif, peningkatan daya saing, dan peningkatan kualitas layanan. Dengan komitmen untuk memberikan perlindungan yang relevan dan menciptakan nilai jangka panjang, kami yakin Perusahaan akan terus memberikan dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan di masa yang akan datang.

Jakarta, 24 Juni 2025

Atas nama Dewan Komisaris

strengthens the principles of checks and balances between oversight and execution functions, as well as enhance transparency and accountability within the Company.

Overall, the commitment to GCG compliance and the embodiment of a strong governance culture are demonstrated through improvements in communication, coordination, and transparency between the Company's management and the Board of Commissioners, as well as with the shareholders.

Closing

The Board of Commissioners extends its sincere appreciation to the shareholders, business partners, Board of Directors, all employees, and other stakeholders for their dedication, hard work, and trust that have supported the Company throughout 2024. The achievements of the year reflect strong collaboration, a commitment to good corporate governance, and the Company's resilience in navigating an ever-evolving industry landscape. We also express our gratitude to the customers, regulators, and associations, for their continued support, which serves as a vital foundation for the Company to growing, innovating, and providing valuable protection solutions to the public.

Looking ahead, the Board of Commissioners encourages the Company to maintain its focus on sustainable growth through adaptive strategies, improved competitiveness, and enhanced service quality. With a continued emphasis on delivering customer-focused protection and creating long-term value, we are confident that the Company will continue to make a positive and lasting impact on all stakeholders.

Jakarta, 24 June 2025

On Behalf of Board of Commissioners

Yuliana



Presiden Komisaris / President Commissioner



Laporan Direksi *Board of Directors' Report*

“

Perusahaan mencatat pertumbuhan premi bruto sebesar 2,6% dan peningkatan total aset sebesar 8% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.

The Company recorded a modest 2.6% growth in gross premiums and an 8% increase in total assets compared to the same period in the previous year.

**Richard
Ferryanto**
Presiden Direktur
President Director



Sebagai bentuk pertanggungjawaban kami dalam menjalankan usaha ZTL sesuai rencana yang telah ditetapkan, dengan ini kami menyampaikan Laporan Direksi 2024 yang membahas kinerja dan pencapaian Perusahaan, langkah-langkah strategis, tantangan yang dihadapi, serta prospek usaha ke depannya.

Kondisi Makroekonomi

Tahun 2024 merupakan periode yang penuh tantangan bagi perekonomian global maupun nasional. Ketidakpastian pasar keuangan global, fluktuasi suku bunga acuan, serta perlambatan konsumsi rumah tangga menjadi faktor utama yang mempengaruhi stabilitas ekonomi. Meski demikian, fundamental ekonomi Indonesia tetap terjaga dengan baik, tercermin dari pertumbuhan ekonomi yang solid dan stabilitas makro yang relatif terjaga. Hal ini memberikan ruang bagi sektor-sektor strategis, termasuk industri asuransi jiwa, untuk tetap tumbuh secara positif.

Berdasarkan data dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), pendapatan premi industri asuransi jiwa tercatat tumbuh sebesar 4,3% sepanjang tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya. Capaian ini mencerminkan ketahanan industri dalam menghadapi dinamika ekonomi yang kompleks, serta mengindikasikan adanya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan finansial sebagai bagian dari perencanaan keuangan jangka panjang.

Beberapa faktor menjadi katalis pertumbuhan industri, antara lain transformasi digital, pengembangan produk yang berfokus pada kebutuhan nasabah, serta perluasan jalur distribusi melalui kemitraan strategis. Inisiatif-inisiatif ini memungkinkan pelaku industri untuk tetap relevan dan kompetitif di tengah perubahan preferensi dan perilaku konsumen.

Perusahaan memandang bahwa prospek industri asuransi jiwa ke depan tetap menjanjikan, didorong oleh meningkatnya literasi keuangan masyarakat, kebutuhan akan solusi perlindungan yang komprehensif, serta kemampuan industri dalam beradaptasi terhadap perubahan lanskap pasar. Sejalan dengan hal tersebut, Perusahaan berkomitmen untuk terus memperkuat strategi pertumbuhan yang berkelanjutan dan berfokus pada kebutuhan nasabah, serta mengedepankan inovasi sebagai kunci dalam menjawab tantangan dan peluang di masa mendatang.

As part of our accountability in carrying out ZTL business in accordance with predetermined plans, we hereby present the Board of Directors' Report 2024, which highlights the Company's performance, achievements, strategic initiatives, challenges, and future business outlook.

Macroeconomic Conditions

The year 2024 was marked by a series of challenges for both the global and domestic economies. Financial market volatility, fluctuations in benchmark interest rates, and a slowdown in household consumption were among the key factors affecting overall economic stability. Despite these headwinds, Indonesia's economic fundamentals remained sound, reflected in steady growth and maintained macroeconomic stability. This resilience created opportunities for continued expansion in key sectors, including the life insurance industry.

According to the Indonesian Life Insurance Association (AAJI), the life insurance industry recorded a modest premium income growth of 4.3% throughout 2024 compared to the previous year. This performance highlighted the industry's resilience amid complex economic dynamics and reflected the growing public awareness of the importance of financial protection as part of long-term financial planning.

Several key factors supported this growth, including digital transformation, the development of customer-centric products, and the expansion of distribution channels through strategic partnerships. These initiatives have enabled industry players to remain relevant and competitive amid evolving customer preferences and behavior.

The Company remains optimistic about the long-term prospects of the life insurance industry, supported by increasing financial literacy, a growing demand for comprehensive protection solutions, and the industry's adaptability to an evolving market landscape. In response to these trends, the Company is committed to strengthening its sustainable and customer-focused growth strategy, as well as embracing innovation as a key enabler in addressing future challenges and opportunities.



Kebijakan dan Strategi Bisnis

Dalam rangka mewujudkan pertumbuhan jangka panjang yang berkelanjutan, Perusahaan senantiasa berkomitmen untuk memperkuat fundamental bisnis dan meningkatkan daya saing di tengah dinamika industri yang terus berkembang. Sepanjang tahun 2024, Perusahaan menjalankan operasional bisnis berdasarkan tiga pilar strategi utama yang saling mendukung, yaitu: fokus pada nasabah, simplifikasi, dan inovasi berkelanjutan.

- **Nasabah**

Nasabah merupakan inti dari setiap inisiatif strategis Perusahaan. Kami berkomitmen untuk membangun hubungan yang bermakna dan berkelanjutan dengan nasabah melalui penyediaan solusi perlindungan yang relevan dan bernilai. Pada tahun 2024, Perusahaan meluncurkan produk unggulan *Zurich Family Gen Assurance (ZFGA)*, sebuah inovasi perlindungan komprehensif yang mencakup jiwa, kesehatan, dan finansial bagi seluruh anggota keluarga dalam satu polis. Produk ini dirancang untuk mendukung keberlanjutan perlindungan lintas generasi, di mana manfaat polis dapat dialihkan hingga generasi ketiga tanpa memerlukan proses pemeriksaan ulang.

- **Simplifikasi**

Perusahaan terus menyederhanakan proses bisnis dan operasional guna meningkatkan efisiensi dan mengurangi kompleksitas internal. Strategi ini bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya serta mempercepat respons terhadap kebutuhan nasabah, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih cepat, tepat, dan bernilai tambah.

- **Inovasi**

Sebagai bagian dari komitmen untuk tetap relevan dengan dinamika pasar, Perusahaan terus menghadirkan inovasi dalam menyediakan solusi dan pengalaman terbaik bagi nasabah. Pada tahun 2024, Perusahaan memperkenalkan *Zurich One*, yaitu sebuah portal nasabah yang dirancang khusus untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Portal ini tidak hanya memudahkan nasabah dalam memperoleh informasi polis, tetapi juga menyediakan fasilitas untuk terhubung dengan agen jika diperlukan.

Business Policy and Strategy

To achieve sustainable long-term growth, the Company remains committed to strengthening its business fundamentals and enhancing competitiveness amidst an evolving industry landscape. Throughout 2024, the Company operated based on three key strategic pillars: customer focus, simplification, and continuous innovation.

- **Customer Focus**

Customers lie at the heart of every strategic initiative. The Company strives to build meaningful and lasting relationships by offering relevant and valuable protection solutions. In 2024, the Company launched its flagship product, Zurich Family Gen Assurance (ZFGA), a comprehensive protection plan that covers life, health, and financial security for all family members under a single policy. Designed to support intergenerational protection, this product allows policy benefits to be transferred up to the third generation without requiring additional underwriting.

- **Simplification**

The Company continued to streamline its business processes and operations to enhance efficiency and reduce internal complexity. This strategy aims to optimize resource utilization and improve responsiveness to customer needs, enabling the delivery of faster, more accurate, and value-added services.

- **Innovation**

As part of its commitment to staying relevant in a dynamic market, the Company remains focused on delivering innovative solutions and exceptional customer experiences. In 2024, the Company introduced Zurich One, a customer portal specifically designed to enhance the customer experience. This portal not only facilitates customers in obtaining policy information but also provides the capability to connect with agents when needed.

Ke depan, Perusahaan akan terus memperkuat ketiga pilar strategis ini sebagai fondasi utama dalam menjalankan pendekatan bisnis, dengan fokus pada pertumbuhan yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Peran Direksi dalam Perumusan dan Pelaksanaan Strategi dan Kebijakan Strategis

Direksi memegang peran penting dalam merumuskan, mengarahkan, dan memastikan implementasi strategi serta kebijakan strategis Perusahaan secara efektif. Komitmen ini diwujudkan melalui proses pemantauan dan evaluasi yang berkesinambungan terhadap pelaksanaan strategi di seluruh lini operasional.

Sepanjang tahun 2024, Direksi secara aktif mengadakan rapat internal maupun rapat gabungan dengan Dewan Komisaris sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan strategis dan pengawasan. Dalam periode tersebut, Direksi telah melaksanakan 13 (tiga belas) kali rapat internal dan 5 (lima) kali rapat gabungan dengan Dewan Komisaris. Rapat-rapat ini menjadi sarana penting untuk membahas perkembangan bisnis, meninjau pencapaian kinerja, serta menyelaraskan arah strategis dengan dinamika pasar dan kondisi makroekonomi.

Melalui diskusi yang mendalam dan mekanisme pengambilan keputusan yang terstruktur, Direksi memastikan bahwa seluruh kebijakan strategis diimplementasikan secara tepat sasaran, efisien, dan selaras dengan visi, misi, serta tujuan jangka panjang Perusahaan. Evaluasi dilakukan secara periodik untuk memastikan strategi yang dijalankan tetap relevan, adaptif terhadap perubahan lingkungan eksternal, serta sesuai dengan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/ GCG*) dan nilai-nilai keberlanjutan yang dijunjung oleh Perusahaan.

Kinerja Perusahaan Tahun 2024

Sepanjang tahun 2024, ZTL menunjukkan kinerja yang solid dan tangguh di tengah tantangan industri asuransi jiwa yang semakin kompleks serta ketidakpastian ekonomi global. Keberhasilan ini didukung oleh penerapan strategi bisnis yang adaptif, penguatan kapabilitas distribusi, transformasi digital yang progresif, serta fokus berkelanjutan pada kebutuhan nasabah.

Going forward, the Company will continue to strengthen these three strategic pillars as the foundation of its business approach, with a focus on inclusive, adaptive growth and customer-centric excellence.

Role of the Board of Directors in Formulating and Executing Strategies and Strategic Policies

The Board of Directors plays a central role in formulating, directing, and ensuring the effective implementation of the Company's strategies and strategic policies. This responsibility is fulfilled through continuous monitoring and evaluation of strategy execution across all operational areas.

In 2024, the Board of Directors actively convened internal meetings as well as joint meetings with the Board of Commissioners as part of the strategic decision-making and oversight process. In total, the Board of Directors held 13 (thirteen) internal meetings and 5 (five) joint meetings with the Board of Commissioners. These sessions served as key forums for reviewing business developments, evaluating performance achievements, and realigning strategic direction in response to market dynamics and macroeconomic conditions.

Through in-depth discussions and a structured decision-making process, the Board of Directors ensures that all strategic policies are implemented in a focused and efficient manner, and remain aligned with the Company's vision, mission, and long-term goals. Periodic evaluations are conducted to ensure the continued relevance and adaptability of the Company's strategies in response to external developments, while upholding the principles of Good Corporate Governance (GCG) and the Company's sustainability values.

Company Performance in 2024

Throughout 2024, ZTL demonstrated solid and resilient performance amidst the increasingly complex challenges of the life insurance industry and ongoing global economic uncertainty. This achievement was driven by the Company's adaptive business strategy, strengthened distribution capabilities, progressive digital transformation, and unwavering focus on customer needs.



Sejalan dengan dinamika industri, Perusahaan mencatat pertumbuhan premi bruto sebesar 2,6% dibandingkan tahun sebelumnya yang didorong kenaikan pendapatan premi dari Asuransi Jiwa Kumpulan. Selain itu, Perusahaan juga berhasil mencatatkan peningkatan total aset sebesar Rp169,3 miliar, meningkat 8% dibandingkan tahun sebelumnya, yang didorong oleh peningkatan pada surat berharga dan deposito. Nilai investasi pada surat berharga juga mengalami pertumbuhan hingga 13%, didorong oleh peningkatan portofolio produk tradisional dan didukung oleh kenaikan investasi obligasi. Pencapaian ini mencerminkan ketangguhan dan konsistensi Perusahaan dalam menjaga stabilitas bisnis, sekaligus menjadi fondasi yang kuat untuk meraih peluang pertumbuhan yang lebih besar dan berkelanjutan di masa depan.

Berbagai upaya juga dilakukan oleh ZTL dalam memperkuat posisi Perusahaan di industri asuransi jiwa, diantaranya dengan melakukan pembaruan produk perlindungan yang sudah ada dan peluncuran beberapa produk baru, seperti *Zurich Family Gen Assurance*, *Zurich Plan Protector*, dan *Zurich Optimal Health Assurance*. Tercatat pada tahun 2024, *Zurich Plan Protector* dan *Zurich Optimal Health Assurance* menyumbang sebagian besar penjualan, masing-masing mengalami peningkatan sebesar 59% dan 6% dibandingkan tahun 2023.

Sepanjang tahun, ZTL juga secara aktif menjalin dan memperluas kemitraan strategis, termasuk kerja sama baru dengan mitra perbankan untuk memperluas jangkauan pasar dan memperkuat jalur distribusi. Inisiatif-inisiatif ini merupakan bagian integral dari strategi pertumbuhan Perusahaan yang inklusif dan berkelanjutan.

Berbagai capaian dan inisiatif strategis sepanjang tahun 2024 mencerminkan dedikasi dan komitmen ZTL dalam menciptakan nilai tambah bagi nasabah, masyarakat, dan seluruh pemangku kepentingan di Indonesia, sekaligus memperkuat posisinya sebagai penyedia solusi perlindungan terpercaya di industri asuransi jiwa.

Tantangan Bisnis

Sepanjang tahun 2024, Perusahaan menghadapi berbagai tantangan yang mencerminkan dinamika industri asuransi jiwa di tengah ketidakpastian ekonomi global maupun nasional. Fluktuasi indikator

In line with broader industry trends, the Company recorded a modest 2,6% growth compared to the previous year, driven by an increase in Group Life Insurance premium income. Furthermore, the Company's also recorder a total assets growth by Rp169.3 billion, an 8% increase year-on-year, with main driver by growth in marketable securities and deposits. Investment securities also rose by 13%, reflecting the growing emphasis on traditional products and an increase in bond investments. These results reflect ZTL's resilience and consistent execution, laying a strong foundation for capturing greater and more sustainable growth opportunities ahead.

ZTL has also made various efforts to strengthen the Company's position in the life insurance industry, including several updated existing protection products and newly launched products, such as Zurich Family Gen Assurance, Zurich Plan Protector, and Zurich Optimal Health Assurance. Recorded in 2024, Zurich Plan Protector and Zurich Optimal Health Assurance contributed the most to sales, increasing by 59% and 6% respectively compared to 2023.

ZTL also expanded its strategic partnerships during the year, including new collaborations with banking institutions, as part of efforts to broaden market reach and enhance distribution channels. These initiatives form an integral part of the Company's inclusive and sustainable growth strategy.

The achievements and strategic initiatives undertaken in 2024 underscore ZTL's commitment to continued growth and long-term value creation for its customers, the broader community, and all stakeholders in Indonesia, further reinforcing its position as a trusted provider of protection solutions in the life insurance industry.

Business Challenges

Throughout 2024, the Company faced a range of challenges reflecting the dynamics of the life insurance industry amid ongoing global and domestic economic uncertainty. Fluctuations in macroeconomic indicators,

makroekonomi, perubahan kebijakan regulasi, serta pergeseran preferensi dan perilaku konsumen menjadi faktor utama yang memengaruhi pola operasional dan strategi bisnis Perusahaan.

Salah satu tantangan signifikan yang dicermati oleh Direksi adalah menjaga pertumbuhan premi di tengah tekanan terhadap daya beli masyarakat yang belum sepenuhnya pulih. Selain itu, volatilitas pasar keuangan mendorong Perusahaan untuk mengelola risiko secara lebih hati-hati serta mengoptimalkan strategi investasi guna menjaga stabilitas portofolio dan imbal hasil.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, Perusahaan tetap mengedepankan prinsip kehati-hatian, ketahanan operasional, dan orientasi pada nasabah. Berbagai upaya berkelanjutan dilakukan untuk memperkuat fondasi bisnis, meningkatkan efisiensi operasional, serta memastikan bahwa setiap produk dan layanan yang ditawarkan tetap relevan, kompetitif, dan bernilai tambah bagi nasabah.

Prospek Usaha

Direksi memandang prospek usaha ZTL ke depan berada pada jalur yang positif dan berkelanjutan. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan jiwa dan perencanaan keuangan jangka panjang menjadi katalis utama bagi pertumbuhan industri asuransi jiwa di Indonesia. Optimisme ini turut diperkuat oleh pertumbuhan kelas menengah, percepatan adopsi teknologi digital, serta penguatan regulasi yang mendorong tata kelola industri yang semakin transparan dan sehat.

Direksi meyakini bahwa dengan strategi yang adaptif, kolaborasi lintas fungsi yang solid, serta budaya Perusahaan yang berorientasi pada inovasi dan nasabah, ZTL memiliki kapabilitas untuk menghadapi dinamika industri secara proaktif dan berkelanjutan. Perusahaan tetap berkomitmen untuk menciptakan nilai tambah jangka panjang bagi pemegang saham, nasabah, dan seluruh pemangku kepentingan.

Ke depan, ZTL akan melanjutkan fokus strategis pada kolaborasi, serta mengakselerasi pertumbuhan melalui tiga pilar utama: fokus pada nasabah, simplifikasi, dan inovasi. Dalam hal fokus pada nasabah, kami akan terus mendengarkan dan memahami kebutuhan

changes in regulatory policies, and shifting consumer preferences were key factors influencing business performance during the year.

One of the most pressing challenges identified by the Board of Directors was maintaining premium growth amid continued pressure on consumer purchasing power. Additionally, ongoing volatility in financial markets prompted the Company to adopt a more prudent risk management approach and optimize its investment strategies to safeguard portfolio stability and returns.

In addressing these challenges, the Company remained focused on prudence, operational resilience, and customer-centricity. Efforts continued to strengthen the business foundation, improve operational efficiency, and ensure that products and services remained relevant, competitive, and value-driven.

Business Outlook

The Board of Directors views the business outlook for ZTL as positive and sustainable. Increasing public awareness of the importance of life protection and long-term financial planning continues to drive growth in Indonesia's life insurance industry. This optimism is further reinforced by the expanding middle-income segment, rapid adoption of digital technologies, and the strengthening of regulatory frameworks that promote greater transparency and sound industry governance.

The Board of Directors is confident that, through adaptive strategies, strong cross-functional collaboration, and the Company's culture rooted in innovation and customer focus, ZTL is well-positioned to navigate industry dynamics proactively and sustainably. The Company remains committed to delivering long-term value to shareholders, customers, and all stakeholders.

Looking ahead, ZTL will continue to strengthen its strategic focus on collaboration while accelerating growth through three core pillars: customer centricity, simplicity, and innovation. In terms of customer centricity, the Company will stay attuned to customer



nasabah guna menghadirkan solusi yang relevan, serta meningkatkan pengalaman nasabah melalui pendekatan yang lebih personal, cepat, dan responsif.

Dalam hal simplifikasi, Perusahaan berkomitmen untuk menyederhanakan proses layanan dan distribusi produk agar semakin mudah diakses oleh masyarakat luas. Sementara itu, inovasi akan terus menjadi fondasi utama strategi pertumbuhan, melalui pengembangan solusi berbasis teknologi yang disesuaikan dengan dinamika pasar dan ekspektasi nasabah yang terus berkembang.

Dengan pendekatan strategis ini, ZTL optimistis dapat memperkuat posisi kompetitifnya di industri, memperluas jangkauan pasar, dan menghadirkan nilai berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan di tahun-tahun mendatang.

Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Perusahaan secara konsisten menjunjung tinggi penerapan prinsip-prinsip GCG sebagai landasan dalam menjalankan kegiatan usaha yang berintegritas, transparan, dan berkelanjutan. Bagi Perusahaan, GCG bukan sekadar kewajiban kepatuhan terhadap regulasi, melainkan elemen kunci dalam menjaga keberlangsungan usaha, memperkuat kepercayaan publik, dan menciptakan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

Penerapan GCG dilakukan dengan mengacu pada lima prinsip utama, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta keadilan. Prinsip-prinsip ini diterapkan secara konsisten dalam seluruh aktivitas bisnis dan proses pengambilan keputusan strategis guna memastikan perlindungan yang adil dan proporsional bagi nasabah, mitra bisnis, pemegang saham, dan seluruh pemangku kepentingan lainnya.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap tata kelola yang berkualitas, Perusahaan secara berkala menyelenggarakan program sosialisasi, edukasi, dan pelatihan GCG bagi manajemen dan seluruh karyawan. Inisiatif ini bertujuan untuk menanamkan pemahaman yang mendalam serta membangun budaya tata kelola yang kuat dan menyeluruh di seluruh lini organisasi.

needs, offering relevant solutions and enhancing the customer experience through more personalized, responsive, and seamless engagement.

In terms of simplicity, ZTL is committed to streamlining key processes to ensure greater ease of access to its products and services. At the same time, innovation will remain the cornerstone of the Company's growth strategy, driven by technology-based offerings tailored to evolving market trends and customer expectations.

With this strategic approach, ZTL is confident in its ability to strengthen its competitive position, expand market reach, and deliver sustainable value for years to come.

Implementation of Corporate Governance

The Company consistently upholds the principles of GCG as a foundational pillar for conducting business with integrity, transparency, and sustainability. For the Company, GCG is not merely a matter of regulatory compliance but a critical component in ensuring long-term business continuity, strengthening public trust, and creating sustainable value for all stakeholders.

GCG is implemented based on five core principles: transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness. These principles are consistently applied across all business activities and strategic decision-making processes to ensure equitable protection and fair treatment of customers, business partners, shareholders, and other stakeholders.

As part of its commitment to sound governance practices, the Company regularly conducts GCG dissemination, education, and training programs for management and employees. These initiatives aim to foster a strong understanding of governance and embed a culture of integrity throughout the organization.

Sepanjang tahun 2024, Perusahaan terus melakukan pembaruan dan penyempurnaan terhadap struktur, proses, dan mekanisme tata kelola agar senantiasa selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta praktik terbaik di industri. Setiap organ Perusahaan dan seluruh fungsi pendukung, telah menjalankan peran dan tanggung jawabnya sesuai dengan mandat yang diberikan serta prinsip-prinsip GCG yang berlaku.

Dengan penerapan tata kelola yang kuat, Perusahaan optimistis dapat menghadapi tantangan bisnis secara berkelanjutan, sekaligus memperkuat posisinya sebagai perusahaan asuransi jiwa yang tepercaya dan bertanggung jawab.

Penutup

Direksi mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh Pemegang Saham, Dewan Komisaris, karyawan, mitra bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya atas dukungan dan komitmennya sepanjang tahun 2024. Pencapaian yang berhasil diraih pada tahun tersebut merupakan hasil kolaborasi yang luar biasa dan dedikasi seluruh pihak yang terlibat. Meskipun menghadapi tantangan global dan dinamika pasar yang terus berubah, ZTL berhasil menunjukkan ketahanan dan mencatatkan kinerja yang sangat baik.

Direksi optimis dalam melihat peluang pertumbuhan pada 2025 dan tahun-tahun mendatang. Karena itulah kami akan terus berupaya untuk memperkuat fondasi Perusahaan, berinovasi dalam setiap aspek bisnis, dan memastikan bahwa ZTL tetap menjadi pilihan terbaik bagi nasabah. Dengan dukungan berkelanjutan dari seluruh pemangku kepentingan, kami optimistis bahwa Perusahaan dapat terus menghadapi tantangan dan mempertahankan tren kinerja positif di tahun-tahun mendatang.

Jakarta, 24 Juni 2025
Atas nama Direksi,

In 2024, the Company continued to enhance and refine its governance structure, processes, and mechanisms in alignment with applicable laws, regulations, and industry best practices. The Company's organs and supporting functions, fulfilled their respective roles and responsibilities in accordance with prevailing provisions and GCG principles.

With a strong governance foundation, the Company is confident in its ability to navigate future business challenges while reinforcing its position as a trusted and responsible life insurance provider.

Closing

The Board of Directors expresses its deepest gratitude to the Shareholders, the Board of Commissioners, employees, business partners, and other stakeholders for their support and commitment throughout 2024. The achievements of the year were made possible through strong collaboration and the dedication of all parties involved. Despite global challenges and a constantly evolving market landscape, ZTL has demonstrated resilience and delivered strong performance.

The Board of Directors remains optimistic about the growth opportunities in 2025 and the years ahead. We are committed to further strengthening the Company's foundation, driving innovation across all aspects of the business, and ensuring that ZTL remains the best choice for customers. With the continued support of all stakeholders, we are optimistic in our ability to overcome challenges and sustain the positive performance the Company has consistently achieved.

Jakarta, 24 June 2025
On Behalf of the Board of Directors,



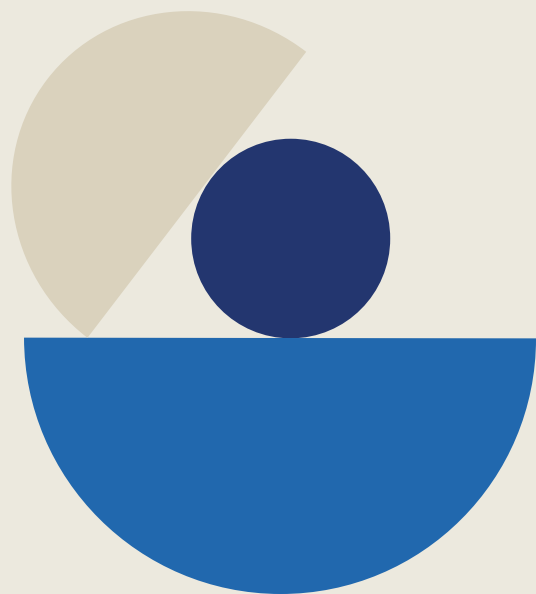
Richard Ferryanto
Presiden Direktur / President Director





Profil **Manajemen**

Management
Profile





Profil Dewan Komisaris *Board of Commissioners' Profile*



Yuliana

Presiden Komisaris
Kewarganegaraan: Indonesia

President Commissioner
Nationality: Indonesian

Lahir pada 16 September 1972, Yuliana merupakan lulusan dari University of Southern California, AS, dengan gelar *Bachelor of Science* di bidang Akuntansi pada tahun 1995 dan gelar *Master of Accounting* pada tahun 1996.

Sebelum bergabung dengan Zurich, beliau menduduki berbagai jabatan senior, diawali dengan menjabat sebagai Direktur di Topas Multi Securities (1998 – 2003), Direktur di PT Nico Central (2004 – sekarang), Komisaris di Topas Multi Finance (2007 – 2023), Direktur di PT Sejahtera Alam Property (2013 – 2016), CEO di Tahir Foundation (sejak 2014 – sekarang), dan Direktur di PT Mayapada Chung-Chung (2019 – sekarang).

Beliau diangkat sebagai Presiden Komisaris Perusahaan pada 11 Januari 2016 berdasarkan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB), setelah dinyatakan lulus uji kemampuan dan kepatutan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 22 Desember 2015 melalui Keputusan OJK No. KEP-935/NB.11/2015.

Born on 16 September 1972, Yuliana graduated from the University of Southern California, USA, with a Bachelor of Science degree in Accounting in 1995 and a Master of Accounting degree in 1996.

Prior to joining Zurich, she held various senior positions, starting as a Director at Topas Multi Securities (1998 – 2003), Director at PT Nico Central (2004 – present), Commissioner at Topas Multi Finance (2007 – 2023), Director at PT Sejahtera Alam Property (2013 – 2016), CEO at Tahir Foundation (since 2014 – present), and Director at PT Mayapada Chung-Chung (2019 – present).

She was appointed as President Commissioner of the Company on 11 January 2016, based on the Resolution of the Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS), after passing the fit and proper test held by the Financial Services Authority (FSA) on 22 December 2015, through FSA Decree No. KEP-935/NB.11/2015.

Christopher Franz Bendl

Wakil Presiden Komisaris Kewarganegaraan: Kanada

*Vice President Commissioner
Nationality: Canadian*



Lahir pada 18 Desember 1968, Christopher Franz Bendl meraih gelar *Bachelor of Science* dari University of British Columbia, Kanada, pada tahun 1991 dan gelar *Master of Business Administration* dari Queen's University, Kanada, pada tahun 1997.

Beliau memiliki pengalaman selama lebih dari 25 tahun di industri asuransi Indonesia, menduduki posisi eksekutif di berbagai perusahaan asuransi terkemuka, antara lain American International Group, Inc. (AIG), Avrist Assurance, Manulife, dan PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk.

Beliau diangkat sebagai Wakil Presiden Komisaris Perusahaan pada 19 Desember 2023 berdasarkan Keputusan RUPSLB yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2024, setelah dinyatakan lulus uji kemampuan dan kepatutan oleh OJK pada 27 November 2023 melalui Keputusan OJK No. KEP-212/PD.02/2023.

Born on 18 December 1968, Christopher Franz Bendl holds a Bachelor of Science from the University of British Columbia, Canada, in 1991 and a Master of Business Administration from Queen's University, Canada, in 1997.

He has over 25 years of experience in the insurance industry in Indonesia, holding executive positions in various leading insurance companies, including American International Group, Inc. (AIG), Avrist Assurance, Manulife, and PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk.

He was appointed as Vice President Commissioner of the Company on 19 December 2023, based on the Resolution of the EGMS, which was effective 1 January 2024, after passing the fit and proper test held by FSA on 27 November 2023, through FSA Decree No. KEP-212/PD.02/2023.



Djamin Edison Nainggolan

Komisaris Independen **Kewarganegaraan: Indonesia**

Independent Commissioner
Nationality: Indonesian



Lahir pada 10 Januari 1963, Djamin Edison Nainggolan meraih gelar Sarjana di bidang Manajemen dari Universitas Padjajaran, Bandung, pada tahun 1986 dan gelar di bidang *Business Administration* dari University of Arkansas, Conway AR, Amerika Serikat, pada tahun 1994.

Sebelum bergabung dengan Zurich, beliau berkarier di dunia perbankan selama lebih dari 20 tahun sejak tahun 1999, diawali dengan menjabat sebagai *Consumer Financing Head* di Citibank N.A. (1999 – 2010), diikuti dengan menjabat sebagai *Consumer Lending Head* di PT Bank Danamon Indonesia Tbk (2010 – 2018), *Digital Banking Head* di PT Bank Danamon Indonesia Tbk (2018 – 2020), dan *Executive Director* di Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (2020 – sekarang).

Beliau diangkat sebagai Komisaris Independen Perusahaan pada 15 Juni 2022 berdasarkan Keputusan RUPSLB, setelah dinyatakan lulus uji kemampuan dan kepatutan oleh OJK pada 6 April 2022 melalui Keputusan OJK No. KEP-193/NB.11/2022.

Born on 10 January 1963, Djamin Edison Nainggolan holds a Bachelor's degree in Management from Padjajaran University, Bandung, in 1986, and a degree in Business Administration from the University of Arkansas, Conway AR, USA, in 1994.

Prior to joining Zurich, he had a career in banking for more than 20 years, starting in 1999 as Consumer Financing Head at Citibank N.A. (1999 – 2010), followed by serving as Consumer Lending Head at PT Bank Danamon Indonesia Tbk (2010 – 2018), Digital Banking Head (2018 – 2020) at PT Bank Danamon Indonesia Tbk, and Executive Director at the Indonesian Payment System Association (ASPI) (2020 – present).

He was appointed as Independent Commissioner of the Company on 15 June 2022, based on the Resolution of the EGMS, after passing the fit and proper test held by FSA on 6 April 2022, through FSA Decree No. KEP-193/NB.11/2022.

Ellyana Fuad

Komisaris Independen
Kewarganegaraan: Indonesia
Independent Commissioner
Nationality: Indonesian



Lahir pada 2 Mei 1961, Ellyana Fuad meraih gelar di bidang *Business Administration* dari University of Simon Fraser, BC Vancouver, Kanada, pada tahun 1984.

Born on 2 May 1961, Ellyana Fuad holds a degree in Business Administration from the University of Simon Fraser, BC, Vancouver, Canada, in 1984.

Sebelum bergabung dengan Zurich, beliau telah berkarier dan menduduki berbagai jabatan senior di bidang asuransi sejak tahun 1984, mulai dari menjabat sebagai *Head of Direct Marketing Leads Department* di PT Asuransi Cigna (1984 – 1997), *Country Manager* di PT Visa Worldwide Indonesia (1997 – 2016), Komisaris di PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (2018 – 2022), Komisaris Independen di PT Zurich General Takaful Indonesia (2018 – 2022), Komisaris Independen di PT Dompot Anak Bangsa (2023), dan Komisaris di PT Puratos Indonesia (2023 – 2024).

Prior to joining Zurich, she had a career and held various senior positions in the insurance industry since 1984, starting with serving as Head of the Direct Marketing Leads Department at PT Asuransi Cigna (1984 – 1997), Country Manager at PT Visa Worldwide Indonesia (1997 – 2016), Commissioner at PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (2018 – 2022), Independent Commissioner at PT Zurich General Takaful Indonesia (2018 – 2022), Independent Commissioner at PT Dompot Anak Bangsa (2023), and Commissioner at PT Puratos Indonesia (2023 – 2024).

Beliau diangkat sebagai Komisaris Independen Perusahaan pada 11 Januari 2023 berdasarkan Keputusan RUPSLB, setelah dinyatakan lulus uji kemampuan dan kepatutan oleh OJK pada 21 November 2022 melalui Keputusan OJK No. KEP-743/NB.11/2022.

She was appointed as Independent Commissioner of the Company on 11 January 2023, based on the Resolution of the EGMS, after passing the fit and proper test held by FSA on 21 November 2022, through FSA Decree No. KEP-743/NB.11/2022.

Profil Dewan Komisaris Sebelumnya

Previous Board of Commissioners Profile



Matthew Reilly
Komisaris
Commissioner
Kewarganegaraan: Inggris
Nationality: United Kingdom

Matthew Reilly diangkat sebagai Komisaris Perusahaan berdasarkan Keputusan RUPSLB tanggal 14 November 2019 serta Keputusan OJK No. KEP-520/NB.11/2019 tertanggal 10 September 2019, dan mengundurkan diri sebagai Komisaris Perusahaan pada 17 Mei 2024, sesuai dengan persetujuan RUPSLB.

Matthew Reilly was appointed as the Company's Commissioner based on the EGMS resolution on 14 November 2019, and FSA Decree No. KEP-520/NB.11/2019 dated 10 September 2019, and resigned from his position as the Company's Commissioner on 17 May 2024, with the EGMS approval.



Profil Direksi *Board of Directors' Profile*



Richard Ferryanto

Presiden Direktur
Kewarganegaraan: Indonesia

President Director
Nationality: Indonesian

Lahir pada 25 Februari 1979, Richard Ferryanto meraih gelar Sarjana Teknik Industri dari Universitas Trisakti, Jakarta, pada tahun 2001 dan *Master of Applied Commerce* dari the University of Melbourne, Australia, pada tahun 2003.

Beliau memiliki pengalaman berkarier yang kuat di bidang asuransi jiwa dalam kaitannya dengan pengembangan penjualan dan distribusi, khususnya di bidang *bancassurance* selama lebih dari 15 tahun. Sebelum bergabung dengan Zurich, beliau menduduki jabatan senior di berbagai perusahaan asuransi, diantaranya PT Asuransi AIA Indonesia, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, FWD Group Management Holdings Limited (Hong Kong), dan PT Sun Life Financial Indonesia.

Beliau diangkat sebagai Presiden Direktur Perusahaan pada 8 September 2023 berdasarkan Keputusan RUPSLB dan efektif menjabat pada 11 September 2023, setelah dinyatakan lulus uji kemampuan dan kepatutan oleh OJK pada 21 Agustus 2023 melalui Keputusan OJK No. KEP-26/PD.02/2023.

Born on 25 February 1979, Richard Ferryanto holds a Bachelor's degree in Industrial Engineering from Trisakti University, Jakarta, in 2001 and a Master of Applied Commerce from the University of Melbourne, Australia, in 2003.

He had a strong career experience in life insurance in relation to sales and distribution development, particularly in bancassurance, for more than 15 years. Prior to joining Zurich, he held senior positions in several insurance companies, such as PT Asuransi AIA Indonesia, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, FWD Group Management Holdings Limited (Hong Kong), and PT Sun Life Financial Indonesia.

He was appointed as President Director of the Company on 8 September 2023, based on the Resolution of the EGMS and effective on 11 September 2023, after passing the fit and proper test held by FSA on 21 August 2023, through FSA Decree No. KEP-26/PD.02/2023.

Budi Darmawan

Direktur
Kewarganegaraan: Indonesia

Director

Nationality: Indonesian



Lahir pada 25 Juni 1971, Budi Darmawan menimba ilmu di Universitas Kristen Indonesia, jurusan Teknik Sipil. Di bidang asuransi, beliau telah mengikuti dan meraih berbagai gelar profesi, di antaranya *Fellow Life Management Insurance* (FLMI) yang sudah mendapatkan persetujuan disamakan dengan gelar Ahli Asuransi Indonesia Jiwa (AAIJ), *Life Underwriter Training Council Fellow* (LUTCF), *Certified Professional Life and Health Insurance* (CPLHI), dan *Associate Financial Service Institute* (AFSI). Sejak tahun 2022, beliau terdaftar sebagai Tenaga Ahli Asuransi Jiwa Perusahaan.

Beliau memiliki pengalaman lebih dari 29 tahun di bidang asuransi. Sebelum bergabung dengan Zurich pada tahun 2017, beliau menduduki jabatan senior di berbagai perusahaan asuransi multinasional, di antaranya Manulife Indonesia, MLC Indonesia, dan AXA Financial Indonesia.

Beliau diangkat sebagai Direktur Perusahaan pada 11 Maret 2019 berdasarkan Keputusan RUPSLB, setelah dinyatakan lulus uji kemampuan dan kepatutan oleh OJK pada 1 Februari 2019 melalui Keputusan OJK No. KEP-43/NB.11/2019, dan mengundurkan diri sebagai Direktur Perusahaan, efektif sejak tanggal 1 Januari 2025, sesuai dengan persetujuan RUPSLB.

Born on 25 June 1971, Budi Darmawan studied at Universitas Kristen Indonesia, majoring in Civil Engineering. In the field of insurance, he pursued and achieved many professional titles, including Fellow Life Management Insurance (FLMI), which has obtained approval, which equates with the title of Indonesian Life Insurance Expert (AAIJ), Life Underwriter Training Council Fellow (LUTCF), Certified Professional Life and Health Insurance (CPLHI), and Associate Financial Service Institute (AFSI). Since 2022, he has been registered as a Life Insurance Expert for the Company.

His career spans more than 29 years in the insurance sector. Prior to joining Zurich in 2017, he held senior positions in several multinational insurance companies, such as Manulife Indonesia, MLC Indonesia, and AXA Financial Indonesia.

He was appointed as Director of the Company on 11 March 2019, based on the Resolution of the EGMS, after passing the fit and proper test held by FSA on 1 February 2019, through FSA Decree No. 43/NB.11/2019, and resigned from his position as the Company's Director, effective as of 1 January 2025, with the EGMS approval.





Pak Kin Chan (Fred Chan)

Direktur
Kewarganegaraan: China
Director
Nationality: Chinese



Lahir pada 18 Maret 1973, Fred Chan adalah Anggota Institute of Actuaries of Australia dan juga telah memperoleh gelar MBA (Eksekutif) dari Chinese University of Hong Kong.

Memiliki pengalaman lebih dari 25 tahun di industri asuransi. Sebelum bergabung dengan Zurich, beliau membangun kariernya di Manulife Financial Asia Limited, PT AJ Manulife Indonesia, PT Asuransi Aviva Indonesia, Sun Life Financial Asia, PT Sun Life Financial Indonesia, Watson Wyatt Insurance Consultant Limited, dan Tower Life Australia.

Beliau diangkat sebagai Direktur Perusahaan pada 18 Agustus 2020 berdasarkan Keputusan RUPSLB, setelah dinyatakan lulus uji kemampuan dan kepatutan oleh OJK pada 2 Juli 2020 melalui Keputusan OJK No. KEP-100/NB.1/2020.

Born on 18 March 1973, Fred Chan is a fellow of the Institute of Actuaries of Australia and has also earned an MBA (Executive) from the Chinese University of Hong Kong.

Having over 25 years of experience in the insurance industry. Prior to joining Zurich, he built his career at Manulife Financial Asia Limited, PT AJ Manulife Indonesia, PT Asuransi Aviva Indonesia, Sun Life Financial Asia, PT Sun Life Financial Indonesia, Watson Wyatt Insurance Consultant Limited, and Tower Life Australia.

He was appointed as Director of the Company on 18 August 2020, based on the Resolution of the EGMS, after passing the fit and proper test held by FSA on 2 July 2020, through FSA Decree No. KEP-100/NB.1/2020.

Fitria Disah Djemat

Direktur
Kewarganegaraan: Indonesia

Director
Nationality: Indonesian



Lahir pada 26 Juli 1977, Fitria Disah Djemat meraih gelar Sarjana Hukum dari Universitas Indonesia pada tahun 2000 dan gelar Master Hukum dari Utrecht University pada tahun 2002.

Sebelum bergabung dengan Zurich, beliau berkarier selama lebih dari 20 tahun di bidang hukum, di antaranya di PT Bentoel Prima, PT Asuransi Allianz Life Indonesia, PT Great Eastern Life Indonesia, PT Heinz ABC Indonesia, PT ACE Life Assurance, PT Moores Rowland Indonesia, PT Asuransi AIA Indonesia, dan Kantor Hukum Gani Djemat & Partners.

Beliau diangkat sebagai Direktur Perusahaan pada 18 Agustus 2020 berdasarkan Keputusan RUPSLB, setelah dinyatakan lulus uji kemampuan dan kepatutan oleh OJK pada 24 Juni 2020 melalui Keputusan OJK No. KEP-77/NB.1/2020.

Born on 26 July 1977, Fitria Disah Djemat holds a Bachelor of Law degree from University of Indonesia in 2000 and a Master of Laws degree from Utrecht University in 2002.

Prior to joining Zurich, she had over 20 years of experience in the legal sector, including at PT Bentoel Prima, PT Asuransi Allianz Life, PT Great Eastern Life Indonesia, PT Heinz ABC Indonesia, PT ACE Life Assurance, PT Moores Rowland Indonesia, PT Asuransi AIA Indonesia, and Gani Djemat & Partners Law Office.

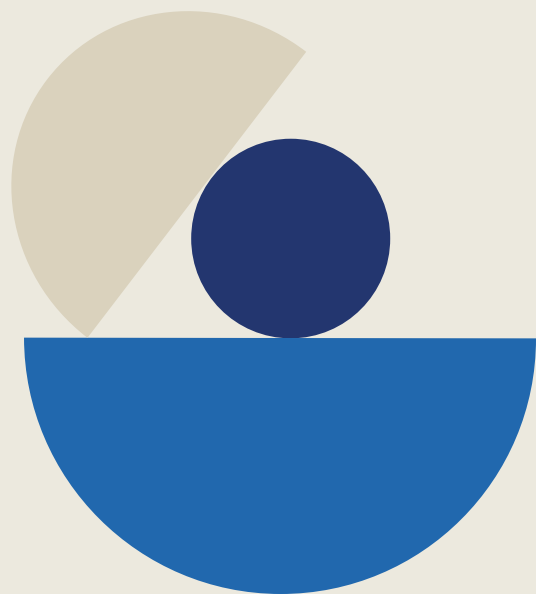
She was appointed as Director of the Company on 18 August 2020, based on the Resolution of the EGMS, after passing the fit and proper test held by FSA on 24 June 2020, through FSA Decree No. KEP-77/NB.1/2020.





Tinjauan Pendukung Operasional

*Operational
Support Overview*





Operasional dan Teknologi Informasi *Operations and Information Technology*

Perusahaan terus berupaya mengoptimalkan penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan daya saing, produktivitas, serta kemampuan beradaptasi terhadap dinamika bisnis yang terus berkembang. Implementasi strategi digital yang tepat tidak hanya mendukung percepatan pertumbuhan bisnis, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dan ketahanan organisasi.

Sebagai bagian dari strategi digital yang berfokus pada kepuasan nasabah, Departemen Operasional dan Teknologi Informasi memainkan peran aktif dalam mendukung pertumbuhan Perusahaan. Melalui implementasi teknologi yang strategis dan inovatif, Perusahaan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan meningkatkan efisiensi di seluruh lini operasional.

Pada tahun 2024, Departemen Operasional dan Teknologi Informasi telah menjalankan program kerja untuk menunjang operasional Perusahaan dengan menerapkan strategi digital yang berfokus pada nasabah sekaligus peningkatan tata kelola, keamanan, dan ketahanan bisnis Perusahaan dengan pencapaian sebagai berikut:

1. Mengembangkan portal nasabah *Zurich One* untuk memudahkan nasabah mendapatkan informasi mengenai polis yang dimiliki serta melakukan perubahan data.
2. Meluncurkan sistem manajemen *Banca Leads* untuk memudahkan jalur distribusi *Bancassurance* memonitor polis potensial yang masuk dari berbagai kantor cabang bank.
3. Meningkatkan dan menyederhanakan jalur *Referral Digital Direct* (RDD) guna meningkatkan pengalaman nasabah dalam pembelian digital.
4. Memperbarui fitur *sales tools* dan *digital advisor* berdasarkan masukan pengguna serta menyesuaikannya dengan regulasi yang berlaku.
5. Menerapkan teknologi *Robotic Process Automation* dan *Power Automate* guna mempercepat dan meningkatkan efisiensi operasional Perusahaan.

The Company continues to optimize its implementation of information technology to enhance competitiveness, productivity, and adaptability in an ever-evolving business landscape. A well-executed digital strategy not only accelerates business growth but also strengthens operational efficiency and organizational resilience.

As part of its customer-centric digital strategy, the Operations and Information Technology Department plays an active role in supporting the Company's growth. By strategically and innovatively applying technology, the Company remains committed to delivering the best possible service while enhancing efficiency across all operational areas.

In 2024, Operations and Information Technology Department implemented a work program to support the Company's operations by implementing a digital strategy focused on customers while also enhancing governance, security, and business resilience with the following key achievements:

1. *Developed the Zurich One customer portal to provide easier access to policy information and allow customers to update their data.*
2. *Launched the Banca Leads management system to support the Bancassurance distribution channel in tracking potential policies from bank branch offices.*
3. *Enhanced and simplified the Referral Digital Direct (RDD) channel to improve the customer experience in digital purchases.*
4. *Upgraded sales tools and digital advisor features based on user feedback and aligned them with applicable regulations.*
5. *Implemented Robotic Process Automation and Power Automate technology to streamline and enhance the Company's operational efficiency.*

Berbagai pencapaian strategis ini tercermin dalam beberapa hasil survei berikut:

1. Peningkatan *Transactional Net Promoter Score* (TNPS) yang positif.
2. *Employee engagement score* yang tinggi.
3. Pencapaian *Information Technology (IT) Net Promoter Score* dan *IT employee satisfaction* yang melampaui target.

Perusahaan terus berupaya menyederhanakan, mendigitalisasi, dan mengotomatisasi berbagai proses bisnis guna mendukung pertumbuhan berkelanjutan serta meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah. Hal ini sejalan dengan komitmen Perusahaan untuk beradaptasi dengan dinamika industri dan kebutuhan bisnis yang terus berkembang. Sebagai bagian dari upaya tersebut, Departemen Operasional dan Teknologi Informasi akan terus berkontribusi dalam pengembangan teknologi informasi guna memastikan setiap inovasi yang diterapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional serta mendukung strategi bisnis secara optimal.

These strategic achievements are reflected in the following survey results:

1. *A positive increase in the Transactional Net Promoter Score (TNPS).*
2. *A high employee engagement score.*
3. *Information Technology (IT) Net Promoter Score and IT employee satisfaction exceeded the set targets.*

The Company remains committed to simplifying, digitizing, and automating business processes to support sustainable growth and enhance service quality for customers. This initiative aligns with the Company's commitment to adapting to industry dynamics and evolving business needs. As part of this effort, the Operations and Information Technology Department will continue to make significant contributions to IT development, ensuring that every innovation enhances operational efficiency and effectively supports the Company's business strategy.

Sumber Daya Manusia

Human Resources

Di Perusahaan, kepemimpinan tertanam dalam kultur kami, membentuk sifat dan perilaku sebagai fondasi dari etos organisasi. Pendekatan kami terhadap kepemimpinan mencakup proses menyeluruh dari awal hingga akhir, termasuk perekrutan dan seleksi individu untuk Zurich. Kami mendukung mobilitas internal lintas fungsi dan membuka kesempatan bagi talenta eksternal, sekaligus membangun budaya pengembangan berkelanjutan.

Pengembangan kepemimpinan juga dilakukan oleh Perusahaan yang mencakup lulusan universitas berprestasi yang menunjukkan kinerja luar biasa secara akademis, baik di dalam maupun di luar lingkungan akademis. Bakat-bakat muda ini kami undang untuk berpartisipasi dalam program kepemimpinan masa depan kami yang dikenal dengan nama *Awe-Inspiring Next Talent of Zurich* (ANTZ).

In the Company, leadership is embedded in our culture, shaping traits and behaviors as a fundamental part of our organizational ethos. Our approach to leadership involves a comprehensive end-to-end process, from recruiting and selecting individuals for Zurich. We support internal mobility across functions and warmly welcome external talent, fostering a culture of continuous development.

*Leadership development also extends to promising university graduates who demonstrate outstanding academic performance and achievements, both within and outside their academic environment. These emerging talents are invited to participate in our leadership program for future leaders, known as *Awe-Inspiring Next Talent of Zurich* (ANTZ).*



Seiring dengan berkembangnya industri asuransi di Indonesia dan keterbatasan talenta di pasar, kami menyediakan program-program khusus untuk mendorong pertumbuhan di area kritis. *Actuarial Development Program* (ADP) dirancang untuk memenuhi kebutuhan Perusahaan akan tenaga ahli aktuaris yang kompeten serta meningkatkan kapabilitas aktuaris nasional di industri asuransi. Program ini menyediakan dukungan belajar dan pendampingan, dengan tingkat kelulusan yang melebihi rata-rata pasar.

Perusahaan juga kembali berhasil meraih sertifikasi *Great Place To Work* (GPTW) berdasarkan hasil survei kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja dalam dua tahun berturut-turut. Seiring dengan peningkatan kepuasan karyawan, berbagai kegiatan *engagement* juga telah dilaksanakan sepanjang tahun, baik di kantor cabang maupun di kantor pusat.

Sebagai bagian dari komitmen kami terhadap pengembangan karyawan, kami berinvestasi secara signifikan dalam berbagai peluang pembelajaran, baik melalui sesi tatap muka maupun platform daring seperti *MyDevelopment* dan *LinkedIn Learning*. Pada tahun 2024, kami menyelenggarakan 72 sesi pembelajaran tatap muka dan menyampaikan hingga 79 modul *e-learning*.

Inklusi dan Keberagaman

Kami menyadari bahwa keterlibatan karyawan mendorong pertumbuhan. Komunitas internal, seperti *Female Leaders Advocate Group* (FLAG), generasi penerus pimpinan di Zurich (NEXT), dan *Employee Resource Group* (ERG) ZURINA, memfasilitasi diskusi yang bermanfaat dan berbagi pengetahuan. FLAG mendukung karyawan wanita dalam mengembangkan diri dan karier, sementara NEXT memperkuat suara generasi muda dalam organisasi, dan ZURINA meningkatkan keterlibatan karyawan, mempromosikan keseimbangan kerja dan kehidupan, serta memperkuat kerja tim dan kolaborasi.

Komunitas-komunitas ini sejalan dengan komitmen Zurich untuk menghargai dan menjunjung tinggi keragaman, kesetaraan, inklusi, dan rasa memiliki di semua tingkat organisasi dan area operasional. Untuk memperkuat rasa memiliki, kami menghubungkan karyawan melalui program *coaching* yang memfasilitasi keterlibatan lintas generasi, minat, dan profesi.

With the growth of the insurance industry in Indonesia and the limited talent pool in the market, we offer targeted programs to build capability in critical areas. The Actuarial Development Program (ADP) is designed to meet the Company's need for competent actuarial professionals while contributing to the development of national actuarial talent in the insurance industry. The program provides study support and mentorship, with a pass rate that exceeds the market average.

The Company has also once again successfully earned the Great Place To Work (GPTW) certification based on employee satisfaction surveys regarding the work environment for two consecutive years. Along with increased employee satisfaction, various engagement activities were also conducted throughout the year both at the branch offices and the head office.

As part of our commitment to employee development, we invest significantly in various learning opportunities, offering both in-person sessions and online platforms, such as MyDevelopment and LinkedIn Learning. In 2024, we conducted 72 in-class learning sessions and delivered up to 79 e-learning modules.

Inclusion and Diversity

We recognize that employee involvement fosters growth. Internal communities, such as the Female Leaders Advocate Group (FLAG), the next generation of leaders in Zurich (NEXT), and the Employee Resource Group (ERG) ZURINA, facilitate meaningful conversations and knowledge-sharing. FLAG supports female employees in developing both personally and professionally, while NEXT amplifies the voices of the younger generation within the organization, and ZURINA enhances employee engagement, promotes work-life balance, as well as strengthens teamwork and collaboration.

These communities align with Zurich's commitment to diversity, equity, inclusion, and belonging across all levels of the organization and areas of operation. To strengthen our sense of belonging, we connect with our people through coaching programs that foster engagement across generations, interests, and professions.

Pengembangan Kompetensi

Melalui berbagai program pelatihan dan pendidikan, sepanjang tahun 2024 Perusahaan terus memfokuskan diri pada pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mendukung pertumbuhan bisnis. Pengembangan SDM ini bertujuan meningkatkan produktivitas operasional serta kematangan organisasi agar lebih efektif dan efisien dalam mencapai visi dan misi Perusahaan. Program pengembangan ini berorientasi pada peningkatan kapasitas individu, sistem manajemen, kebijakan, strategi, peraturan, serta target dan agenda bisnis Perusahaan.

Dengan memanfaatkan platform Grup Zurich, *MyGuru*, kami menghadirkan *cross-border coaching*. Kami juga menjalankan program pengembangan *mentoring* internal melalui *Zurich Indonesia Mentoring Program* (ZIMP).

ZTL berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan kapasitas SDM-nya dengan memperkuat pelaksanaan program pendidikan dan pengembangan kompetensi, ditunjukkan dengan diselenggarakannya 151 sesi pelatihan sepanjang tahun 2024.

Competency Development

Through various training and education initiatives in 2024, the Company continued to focus on the development of Human Resources (HR) to support business growth. The objective of people development is to enhance operational productivity and organizational maturity, enabling greater effectiveness and efficiency in achieving the Company's vision and mission. This development program is oriented toward improving individual capacity, management systems, policies, strategies, regulations, and the Company's business targets and agenda.

Leveraging Zurich Group platform, *MyGuru*, we enable cross-border coaching interactions. We also run a local internal mentoring initiative named the *Zurich Indonesia Mentoring Program* (ZIMP).

ZTL is committed to continuously improving the quality and capacity of its HR by strengthening the implementation of education programs and competency development initiatives, shown by 151 training sessions conducted throughout 2024.

Jenis Pelatihan Training Type	Jumlah Pelatihan Total Training
Pelatihan Soft Skill & Hard Skill Soft Skill & Hard Skill Training	45
Pelatihan Publik Public Training	27
E-learning	79
Jumlah Total	151

Komposisi Karyawan Employee Composition

Berdasarkan Tingkatan Based on Level

Uraian Description	Jumlah Karyawan Total Employees
Direksi Director	4
Manajer Senior Senior Manager	47



Uraian Description	Jumlah Karyawan Total Employees
Manajer Manager	46
Asisten Manajer Assistant Manager	31
Staf Staff	57
Jumlah Total	185

Berdasarkan Kelompok Usia

Based on Age Group

Uraian Description	Jumlah Karyawan Total Employees
20–29 tahun / years old	39
30–39 tahun / years old	75
40–49 tahun / years old	66
> 50 tahun / years old	5
Jumlah Total	185

Berdasarkan Pendidikan

Based on Education

Uraian Description	Jumlah Karyawan Total Employees
Sekolah Menengah Atas Senior High School	0
Diploma Diploma	16
Sarjana Undergraduate	151
Magister Graduate	18
Jumlah Total	185

Berdasarkan Status Ketenagakerjaan
Based on Employment Status

Uraian Description	Jumlah Karyawan Total Employees
Karyawan Tetap Permanent Employee	178
Karyawan Kontrak Contract Employee	7
Jumlah Total	185

Berdasarkan Jenis Kelamin
Based on Gender

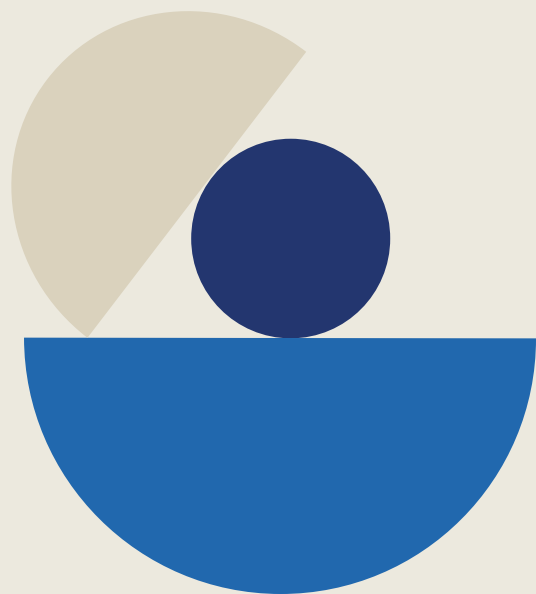
Uraian Description	Jumlah Karyawan Total Employees
Laki-Laki Men	86
Perempuan Women	99
Jumlah Total	185





Analisis dan Pembahasan Manajemen

*Management
Discussion
and Analysis*





Tinjauan Operasional Usaha

Business Operational Overview

Keagenan

Bekerja sama dengan PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (ZAI) dan PT Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah), Perusahaan berhasil membukukan total pendapatan premi ekuivalen tahunan (*Annual Premium Equivalent/APE*) sebesar Rp72,3 miliar melalui 340 agen *One Zurich* sepanjang tahun 2024.

Pencapaian ini didorong oleh sejumlah inisiatif strategis. Pertama, peluncuran produk baru *Zurich Family Gen Assurance* (ZFGA). Kedua, pada kuartal 2 tahun 2024, fitur *Recruitment Link* diperkenalkan dalam aplikasi *My Zurich Application* (MZA) untuk mempermudah dan mempercepat proses perekrutan agen baru. Ketiga, pada September 2024, Perusahaan meluncurkan ORION, sebuah program untuk merekrut dan mengembangkan kandidat berkualitas secara organik guna meningkatkan aktivasi, produktivitas, serta pengembangan agen baru menuju jenjang kepemimpinan dalam jalur keagenan.

Peningkatan sistem digital MZA juga turut memperkuat kinerja keagenan melalui fitur-fitur berikut:

- 1. MZA Pending Upload:** Agen dapat mengunggah dokumen yang belum lengkap langsung ke MZA. Status aplikasi yang tertunda diperbarui setiap 5 menit, memberikan informasi secara lebih cepat dan akurat.
- 2. Recruitment Link:** Agen kini dapat merekrut dengan lebih efisien melalui tautan yang dikirimkan kepada calon agen, memungkinkan mereka untuk mengisi data pribadi secara langsung melalui perangkat masing-masing.
- 3. Liveness Detection of PrivyID:** Implementasi teknologi *Liveness Detection* dalam proses tanda tangan digital melalui PrivyID untuk meningkatkan keamanan.

Pada Agustus 2024, ZTL juga meluncurkan *Zurich One Customer Portal*, yang memungkinkan nasabah ZTL mengakses ringkasan informasi polis, antara lain:

- Informasi pembayaran
- Informasi dan kontak nasabah
- Ringkasan profil

Agency

In collaboration with PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (ZAI) and PT Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Sharia), the Company recorded a total Annual Premium Equivalent (APE) of IDR 72.3 billion through 340 One-Zurich agents in 2024.

This achievement was supported by several strategic initiatives. First, the launch of a new product, Zurich Family Gen Assurance (ZFGA). Second, the introduction of the new Recruitment Link feature in the My Zurich Application (MZA) in Q2 2024, which streamlined and accelerated the recruitment process for new agents. Third, in September 2024, the Company launched ORION, a program designed to organically recruit and develop high-quality candidates, enhancing activation, productivity, and the development of new agents into future leaders within the agency channel.

The enhancement of the MZA also played a significant role in improving agency performance through the following features:

- 1. MZA Pending Upload:** *Agents can now upload pending documents directly into MZA. The status of pending applications is refreshed every 5 minutes, providing faster and more accurate updates.*
- 2. Recruitment Link:** *Agents can now recruit more efficiently by sending a link to prospective agents, allowing them to submit their personal information directly from their devices.*
- 3. Liveness Detection of PrivyID:** *The Liveness Detection feature has been integrated into the digital signature process via PrivyID to enhance security.*

In August 2024, ZTL also launched the Zurich One Customer Portal, enabling ZTL customers to access a summary of their policy information, including:

- *Payment details*
- *Customer information and contact*
- *Profile overview*

- Kontak CCC
- Fasilitas untuk melakukan perubahan minor pada nomor ponsel dan alamat korespondensi

Sejalan dengan implementasi ketentuan Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI) berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 5/SEOJK.05/2022, tahun 2022 ZTL telah sepenuhnya menerapkan *Frontline Safety Guide – Anti-Money Laundering* bagi seluruh agen, termasuk agen baru, sejak tahun 2022.

Hingga akhir 2024, ZTL didukung oleh 3.248 agen berdedikasi yang tersebar di 24 kantor keagenan di seluruh Indonesia. Berbekal pengalaman yang kuat, Perusahaan akan terus memperkuat strategi jalur distribusi keagenan guna mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan.

Bancassurance

Pada tahun 2024, ZTL secara strategis memprioritaskan kemitraannya dengan mitra perbankan untuk memfokuskan pada pengembangan sektor ritel untuk memastikan ketahanan dan keberlanjutan bisnis yang lebih baik. Fokus yang terarah ini, yang mencakup pengembangan budaya yang berorientasi pada penjualan dan revitalisasi aktivitas penjualan melalui perbankan, menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam perolehan prospek. Jalur distribusi ini pada akhirnya menyumbang Rp25,2 miliar dalam APE sepanjang tahun.

Terjadi pergeseran signifikan dalam fokus penjualan ke produk tradisional, yang menyumbang 99% dari total penjualan. Untuk memperluas jaringan kemitraan Perusahaan, ZTL juga menjalin kerja sama strategis dengan mitra bank baru pada akhir tahun 2024.

Ke depan, Perusahaan tetap berkomitmen untuk menghadirkan layanan terbaik bagi seluruh nasabah serta menjawab kebutuhan dari setiap segmen nasabah.

Referral Digital Direct

Pada tahun 2024, jalur *Referral Digital Direct* (RDD) mencatat kinerja yang positif dengan pertumbuhan pembelian asuransi secara *online* dengan kenaikan 69% polis baru. Strategi yang mengintegrasikan digitalisasi, kolaborasi dengan komunitas, serta edukasi publik secara konsisten telah meningkatkan

- CCC contact details
- Ability to make minor changes to mobile phone number and correspondence address

In line with the implementation of the regulation on Investment-Linked Insurance Products (PAYDI), as stipulated in Financial Services Authority (FSA) Circular Letter No. 5/SEOJK.05/2022 of 2022, ZTL has fully implemented the Frontline Safety Guide – Anti-Money Laundering training for all agents, including newly recruited agents, since 2022.

As of the end of 2024, ZTL was supported by 3,248 dedicated agents operating through 24 agency offices across Indonesia. The Company remains committed to continuously refining its agency channel strategy and fostering sustainable growth.

Bancassurance

In 2024, ZTL strategically prioritized the Company's partnership with banking partner to a specific focus on developing the retail sector to ensure greater business resilience and sustainability. This dedicated focus, which includes fostering a sales-driven culture and revitalizing sales activities within the bank, yielded a significant increase in lead generation. This distribution channel ultimately contributed IDR 25.2 billion in APE during the year.

There was a notable shift in sales focus towards traditional products, which accounted for a dominant 99% of total sales. To expand the Company's partnership network, ZTL also entered into a strategic collaboration with a new bank partner at the close of 2024.

Looking ahead, the Company remains committed to delivering exceptional service and meeting the diverse needs of each customer segment.

Referral Digital Direct

In 2024, the Referral Digital Direct (RDD) channel delivered positive performance, recording a 69% increase in new cases through online insurance purchases. By integrating digitalization, community collaboration, and customer education, ZTL successfully enhanced market penetration and



penetrasi pasar dan daya saing ZTL, yang tercermin dari peningkatan akuisisi nasabah baru asuransi jiwa sebesar 169%.

Ke depan, fokus utama RDD adalah mendorong kepuasan nasabah melalui peningkatan pemahaman tentang manfaat perlindungan asuransi, serta memastikan keamanan data yang andal. RDD juga akan memperluas kolaborasi dengan berbagai komunitas guna memperkuat kehadiran dan kepercayaan pasar. Perusahaan pun berkomitmen untuk menjadikan RDD sebagai layanan asuransi digital yang terpercaya, mudah diakses, dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi seluruh nasabah.

Grup Lainnya (Group Life)

Group Life merupakan jalur distribusi yang baru dibentuk untuk mendukung ekspansi ZTL ke segmen asuransi kumpulan melalui pendekatan B2B (*business-to-business*) dan B2B2C (*business-to-business-to-consumer*). Jalur ini dikembangkan secara strategis untuk memperkuat kehadiran Perusahaan di pasar non-tradisional dengan menggandeng nasabah korporat dan mitra digital, sehingga memungkinkan akses yang lebih luas terhadap solusi perlindungan yang disesuaikan di luar pasar ritel individu.

Sepanjang tahun 2024, jalur ini berhasil memberikan perlindungan kepada lebih dari 2 juta tertanggung melalui kolaborasi dengan berbagai mitra dalam beberapa model bisnis. Model tersebut mencakup platform *Digital Buy Now Pay Later* (BNPL), *Corporate Solutions* untuk program manfaat karyawan, serta *Embedded Insurance* yang menghadirkan perlindungan secara terintegrasi dalam ekosistem mitra. Di saat yang sama, kami terus mengembangkan bisnis Asuransi Jiwa Kredit sebagai bagian dari strategi diversifikasi jangka panjang.

Ke depan, kami berkomitmen penuh untuk mempercepat pertumbuhan bisnis asuransi jiwa kumpulan melalui kemitraan inovatif dan penawaran perlindungan sesuai kebutuhan nasabah. Dengan momentum yang kuat dan target perencanaan yang jelas, kami optimis bahwa jalur distribusi ini dapat bertumbuh dengan baik hingga akhir tahun 2025, menjadikannya sebagai salah satu motor penggerak signifikan terhadap pertumbuhan dan menciptakan nilai positif jangka panjang bagi Perusahaan.

competitiveness, resulting in a 169% increase in new life insurance customer acquisition.

Looking ahead, RDD will focus on driving customer satisfaction by raising awareness of insurance benefits and ensuring strong data security. The channel also aims to expand collaboration with various communities to further build market trust and presence. The Company is committed to positioning RDD as a trusted digital insurance service that is easily accessible and delivers a seamless experience for all customers.

Others Group (Group Life)

Group Life is a newly established distribution line designed to support ZTL's expansion into the group insurance segment through both B2B (business-to-business) and B2B2C (business-to-business-to-consumer) models. This channel was strategically developed to enhance the Company's presence in non-traditional markets by collaborating with corporate clients and digital partners, enabling broader access to tailored insurance solutions beyond the individual retail space.

Throughout 2024, this channel successfully provided coverage to over 2 million insured individuals, working with a diverse range of partners across multiple business models. These include Digital Buy Now Pay Later (BNPL) platforms, Corporate Solutions for employee benefit programs, and Embedded Insurance offerings that integrate protection seamlessly into partner ecosystems. In parallel, we remain focused on growing a more traditional Credit Life Insurance as part of our long-term diversification strategy.

Looking ahead, we are fully committed to scaling our group life insurance business through innovative partnerships and tailored insurance propositions. With strong momentum and a clear planning target, we are optimistic that this distribution channel is able to grow well until the end of 2025, positioning it as a key engine of growth and creating long-term positive value for the Company.

APE Berdasarkan Jalur Distribusi

APE Based on Distribution Channel

(dalam jutaan Rupiah, kecuali dinyatakan lain / in million Rupiah, unless otherwise stated)

Jalur Distribusi Distribution Channel	2024	2023
Keagenan Agency	72,259	90,329
Bancassurance	25,261	46,661
Grup Lainnya (Group Life) Others Group (Group Life)	20,933	
Individu Lainnya (RDD dan ZFF) Others Individual (RDD and ZFF)	2,939	3,541
Jumlah Total	121,392	140,531

Kinerja Keuangan Financial Performance

Pada tahun 2024, perekonomian Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang bersumber dari melemahnya pertumbuhan ekonomi global dan meningkatnya divergensi pertumbuhan antarnegara. Setelah mencatat pertumbuhan sebesar 2,1% pada 2023, Bank Dunia mencatat bahwa pertumbuhan ekonomi global pada 2024 tetap stabil di angka 2,6%. Optimisme pemulihan pada awal tahun 2024 berangsur meredup seiring dengan berlanjutnya *scarring effect* dan meningkatnya fragmentasi geopolitik dan ekonomi. Meskipun demikian, pemulihan ekonomi Indonesia terus berlanjut, didukung oleh permintaan domestik yang kuat. Bank Indonesia mencatat pertumbuhan ekonomi Indonesia mencapai 5,03% pada tahun 2024.

Di tengah berbagai tantangan global dan domestik tersebut, pendapatan premi ZTL pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 2,6% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini terutama didorong oleh kenaikan pendapatan premi dari Asuransi Jiwa Kumpulan, meskipun diimbangi dengan penurunan pada premi tahun pertama. Portofolio Perusahaan mengalami pergeseran menuju fokus pada produk tradisional dibandingkan produk unit link, untuk menyesuaikan dengan permintaan pasar yang terus berubah.

Sejalan dengan kondisi tersebut, pendapatan investasi bersih menurun sebesar 38% yang disebabkan oleh penurunan perubahan nilai wajar dari investasi pemegang unit link. Meskipun demikian, Perusahaan berhasil menjaga stabilitas pendapatan bunga dari deposito berjangka dan investasi obligasi.

In 2024, the Indonesian economy faced several challenges arising from slowing global economic growth and widening disparities among countries. Following a global growth rate of 2.1% in 2023, the World Bank reported that global economic growth remained stable at 2.6% in 2024. Initial optimism for a recovery early in the year gradually faded due to the lingering effects of the Scarring effect and increasing geopolitical and economic fragmentation. Nevertheless, Indonesia's economic recovery continued, supported by strong domestic demand. Bank Indonesia reported that Indonesia's Gross Domestic Product (GDP) growth reached 5.03% in 2024.

Amidst these global and domestic challenges, ZTL's premium income in 2024 grew by 2.6% compared to the previous year. This increase was primarily driven by an increase in premium income from Group Life Insurance, although it was offset by a decline in first-year premiums. The Company's portfolio experienced a shift towards a focus on traditional products as opposed to unit-linked products, in order to adapt to the continuously changing market demand.

In line with these conditions, net investment income decreased by 38%, driven by a decrease in fair value of unit-linked holder's investments. However, the Company managed to maintain stability in interest income from time deposits and bond investments.



Perusahaan juga mencatatkan penurunan biaya akuisisi sebesar 15% dan penurunan pada biaya umum serta administrasi sebesar 2% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini mencerminkan upaya berkelanjutan manajemen dalam mendorong efisiensi operasional.

Hingga akhir tahun 2024, Perusahaan membukukan pertumbuhan total aset sebesar Rp169,3 miliar, meningkat 8% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan pendorong utama berasal dari peningkatan pada surat berharga dan deposito. Nilai investasi pada surat berharga tumbuh sebesar 13%, didorong oleh peningkatan portofolio produk tradisional dan didukung oleh kenaikan investasi obligasi.

Perusahaan juga mencatatkan pertumbuhan liabilitas sebesar Rp127 miliar, didorong oleh pertumbuhan portofolio produk tradisional dan diimbangi oleh penurunan cadangan pemegang unit link, mencerminkan perubahan yang berkelanjutan di pasar asuransi jiwa di Indonesia.

Per 31 Desember 2024, Perusahaan mencatatkan rasio solvabilitas (*Risk Based Capital/RBC*) sebesar 315%, melampaui target internal yang ditetapkan sebesar 260%.

The Company also recorded a 15% decrease in acquisition expenses and a decrease in general as well as administrative expenses by 2% compared to the previous year, reflecting ongoing efforts by management to improve operational efficiency.

By the end of 2024, the Company's total assets had grown by IDR 169.3 billion, an 8% increase year-on-year, with main driver by growth in marketable securities and deposits. Investment securities grew by 13%, reflecting the growing emphasis on traditional products and an increase in bond investments.

Liabilities also increased by IDR 127 billion, mainly due to the expansion of traditional product portfolios, while a reduction in unit-linked policyholder reserves partially offset the growth, highlighting continued shifts within Indonesia's life insurance market.

*As of 31 December 2024, the Company recorded a solvency ratio (*Risk-Based Capital/RBC*) of 315%, well above the internal target of 260%.*

Laporan Posisi Keuangan Financial Statements

(dalam jutaan Rupiah, kecuali dinyatakan lain / in million Rupiah, unless otherwise stated)

Uraian	2024	2023	Description
Aset Investasi	2,150,516	1,904,464	Investment Asset
Aset Bukan Investasi	197,268	273,998	Non-investment Asset
Jumlah Aset	2,347,784	2,178,462	Total Assets
Cadangan Teknis	1,841,647	1,653,928	Technical Reserves
Liabilitas Lain	216,375	277,508	Other Liabilities
Jumlah Liabilitas	2,058,022	1,931,436	Total Liabilities
Jumlah Ekuitas	289,762	247,026	Total Equity
Jumlah Liabilitas & Ekuitas	2,347,784	2,178,462	Total Liabilities and Equity
Rasio Solvabilitas	315%	375%	Solvency Ratio

Laporan Laba/Rugi Profit/Loss Statement

(dalam jutaan Rupiah, kecuali dinyatakan lain / in million Rupiah, unless otherwise stated)

Uraian	2024	2023	Description
Jumlah Pendapatan	851,398	894,928	Total Income
Jumlah Beban	1,022,988	1,073,510	Total Expenses
Kenaikan (Penurunan) Nilai Aset	(93,269)	(48,069)	Increase (Decrease) in Asset Value

Uraian	2024	2023	Description
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	(78,321)	(130,513)	Profit (Loss) Before Tax
Pajak Penghasilan	-	-	Income tax
Laba (Rugi) Setelah Pajak	(78,321)	(130,513)	Profit (Loss) After Tax
Pendapatan Komprehensif Lain	(18,944)	19,904	Other Comprehensive Income
Total Laba (Rugi) Komprehensif	(97,265)	(110,609)	Total Comprehensive Profit (Loss)

Kinerja positif ditunjukkan melalui beberapa produk yang telah diperbarui serta produk baru yang diluncurkan, antara lain *Zurich Optimal Health Assurance* dan *Zurich Plan Protector*.

Positive performance was reflected in several updated and newly launched products, including Zurich Optimal Health Assurance and Zurich Plan Protector.

Pada tahun 2024, *Zurich Plan Protector* dan *Zurich Optimal Health Assurance* menyumbang sebagian besar penjualan, masing-masing mengalami peningkatan sebesar 59% dan 6% dibandingkan tahun 2023. Keduanya merupakan proposisi produk strategis yang kuat, yang menjawab kebutuhan akan perlindungan jiwa dan kesehatan, dengan fleksibilitas yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Selain proposisi individu, ZTL juga mencatatkan pendapatan premi yang disetahunkan (APE) sebesar Rp20,9 miliar dari penjualan produk Asuransi Jiwa Kumpulan (*Group Life Insurance*) sebagai bagian dari pertumbuhan saluran alternatif baru untuk memperluas jangkauan ZTL ke proposisi berbasis bisnis.

In 2024, Zurich Plan Protector and Zurich Optimal Health Assurance accounted for the majority of sales, increasing by 59% and 6% respectively compared to 2023. These two products represent strong strategic offerings that address customer needs for both life and health protection, with flexible features that can be tailored to individual preferences. In addition to individual product propositions, ZTL also recorded APE of IDR 20.9 billion from Group Life Insurance product sales, marking growth in a new alternate channel aimed at expanding the ZTL presence in business-based solutions.

Selain itu, selama lima tahun terakhir, Perusahaan berhasil mempertahankan tingkat persistensi di atas 75%, menunjukkan peningkatan yang stabil dan mengesankan. Pertumbuhan yang konsisten ini mencerminkan komitmen Perusahaan yang kuat terhadap kepuasan nasabah serta efektivitas strategi retensi yang dijalankan. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan dan menyediakan solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, Perusahaan telah mencatatkan peningkatan signifikan dalam pembaruan polis. Keberhasilan ini tidak hanya memperkuat stabilitas keuangan Perusahaan, tetapi juga menegaskan tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Furthermore, over the past five years, the Company has consistently achieved a persistency rate exceeding 75%, reflecting steady and remarkable progress. This sustained growth underscores the Company's strong commitment to customer satisfaction and the success of its retention strategies. By continually improving service quality and offering tailored solutions, the Company has seen a notable increase in policy renewals. This achievement not only enhances financial stability but also reinforces the trust and loyalty of its customers.

Aspek Pemasaran

ZTL berkomitmen untuk terus menjadi pilihan utama bagi nasabah asuransi jiwa dengan strategi pemasaran yang berfokus pada nasabah. Hal ini tercermin dalam inovasi produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar dan layanan untuk meningkatkan pengalaman berasuransi nasabah.

Marketing Aspects

ZTL is committed to continue being the preferred choice for life insurance customers with customer-focused marketing strategy. This is reflected in its product innovations that align to market needs and services which improves customers' insurance experience.



Sepanjang tahun 2024, fokus strategi pemasaran Perusahaan antara lain:

1. Meningkatkan literasi asuransi dan ketertarikan terhadap *brand* Zurich
2. Komersialisasi produk dan keterlibatan mitra bisnis
3. Membangun hubungan dengan nasabah

Menyikapi kebutuhan masyarakat yang terus berubah, ZTL senantiasa melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan di Indonesia. Pada tahun 2024, ZTL bekerja sama dengan media untuk memberikan literasi kepada orang tua muda untuk melakukan perencanaan keuangan masa depan bagi keluarga.

Pemasaran produk ZTL didukung oleh berbagai jalur distribusi untuk memudahkan nasabah dalam mengakses produk proteksi sesuai dengan kebutuhan, antara lain; keagenan, *Bancassurance*, dan *Referral Digital Direct* (RDD). Untuk menambah saluran distribusi serta pemasaran produk, ZTL juga mengembangkan kanal distribusi alternatif (*alternate channel*) yang fokus memasarkan produk asuransi jiwa kumpulan (*group life insurance*) melalui *business-to-business* dan *business-to-business-to-customer* serta asuransi jiwa kredit (*credit life insurance*).

Untuk meningkatkan kenyamanan nasabah, ZTL membuka berbagai jalur komunikasi dan informasi baru. Salah satunya, meluncurkan platform Zurich One untuk memudahkan nasabah mengakses dan mengelola polisnya. ZTL terus memanfaatkan teknologi untuk mengintegrasikan layanan nasabah agar lebih nyaman dan mudah, untuk mendampingi nasabahnya mewujudkan masa depan yang lebih baik.

Perubahan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan

Sejalan dengan praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*), ZTL mengkaji dan mematuhi setiap perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dapat memengaruhi kegiatan operasional secara berkala. Pada tahun 2024, OJK menerbitkan beberapa peraturan yang berdampak langsung atau signifikan terhadap kinerja keuangan ataupun operasional Perusahaan, diantaranya yaitu:

1. Peraturan OJK Nomor 8 Tahun 2024 tentang Produk Asuransi dan Saluran Pemasaran Produk Asuransi.

Throughout 2024, the Company's marketing strategy focuses on:

- 1. Increasing insurance literacy and Zurich brand consideration*
- 2. Product commercialization and business partner involvement*
- 3. Building customer relationships*

Responding to the dynamic market, ZTL continues its initiatives to improve financial literacy and inclusion in Indonesia. In 2024, ZTL collaborated with the media to provide literacy to young parents to create financial planning to prepare for their families' future.

ZTL's marketing is supported by various distribution channels to make it easier for customers to access protection according to their needs, including; agencies, Bancassurance, and Referral Digital Direct (RDD). To increase distribution channels and product marketing, ZTL also developed alternate distribution channels that focus on marketing group life insurance products through business-to-business and business-to-business-to-customer as well as credit life insurance.

To improve customer convenience, ZTL has opened various new communication and information channels. One of which is launching the Zurich One platform to ease customers in accessing and managing their policies. ZTL continues to utilize technology to integrate customer services to make them more convenient and easier, to accompany its customers in creating a better future.

Changes In Laws and Regulations

In line with Good Corporate Governance (GCG) practices, ZTL regularly reviews and complies any changes in laws and regulations that may affect its operations any changes in laws and regulations that may affect its operations. In 2024, FSA issued several regulations that have a direct or significant impact on the Company's financial or operational performance, such as:

- 1. FSA Regulation Number 8 of 2024 on Insurance Products and Marketing Channels of Insurance Products.*

2. Peraturan OJK Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud Bagi Lembaga Jasa Keuangan.
3. Peraturan OJK Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Peraturan OJK Nomor 28/POJK.05/2015 tentang Pembubaran, Likuidasi, dan Kepailitan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.
4. Peraturan OJK Nomor 37 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan OJK Nomor 17/POJK.05/2017 tentang Prosedur dan Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif di Bidang Perasuransian dan Pemblokiran Kekayaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.
5. Peraturan OJK Nomor 34 Tahun 2024 tentang Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Bagi Perusahaan Perasuransian, Lembaga Penjamin, Dana Pensiun, serta Lembaga Khusus Bidang Perasuransian, Penjaminan, dan Dana Pensiun.
6. Peraturan OJK Nomor 28 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Informasi Rekam Jejak Pelaku Melalui Sistem Informasi Pelaku di Sektor Jasa Keuangan.
7. Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2024 tentang Laporan Berkala Perusahaan Perasuransian.
8. Peraturan OJK Nomor 36 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan OJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.
9. Peraturan OJK Nomor 31 Tahun 2024 tentang Perintah Tertulis.
10. Surat Edaran OJK Nomor 14 Tahun 2024 tentang Persetujuan dan Pelaporan Produk Asuransi.
11. Surat Edaran OJK Nomor 18 Tahun 2024 tentang Penilaian Sendiri Terhadap Pemenuhan Ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
12. Surat Edaran OJK Nomor 13/SEOJK.08/2024 Tahun 2024 tentang Penyusunan dan Penyampaian Laporan Rencana dan Laporan Realisasi Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan
13. Surat Edaran OJK Nomor 23/SEOJK.05/2024 Tahun 2024 tentang Bentuk dan Susunan Laporan Berkala Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.
2. *FSA Regulation Number 12 of 2024 on the Application of Anti-Fraud Strategies for Financial Services Institutions.*
3. *FSA Regulation Number 38 of 2024 on the Amendment to FSA Regulation Number 28/POJK.05/2015 on Dissolution, Liquidation, and Bankruptcy of Insurance Company, Sharia Insurance Company, Reinsurance Company, and Sharia Reinsurance Company.*
4. *FSA Regulation Number 37 of 2024 on Amendment to FSA Regulation Number 17/POJK.05/2017 of 2017 on Procedures and Guidelines for the Imposition of Administrative Sanctions in the Insurance Sector and the Blocking of Assets of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies.*
5. *FSA Regulation Number 34 of 2024 on the Human Resource Quality Development for Insurance Companies, Guarantee Institutions, Pension Funds, and Specialized Institutions in the Field of Insurance, Guarantees, and Pension Funds.*
6. *FSA Regulation Number 28 of 2024 on Management of Actor Track Record Information Through the Financial Services Actors Information System.*
7. *FSA Regulation Number 22 of 2024 on Periodic Reports of Insurance Companies.*
8. *FSA Regulation Number 36 of 2024 on Amendment to the FSA Regulation Number 69/POJK.05/2016 concerning the Implementation of the Business of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies.*
9. *FSA Regulation Number 31 of 2024 on Written Orders.*
10. *FSA Circular Letter Number 14 of 2024 on Approval and Reporting of Insurance Products.*
11. *FSA Circular Letter Number 18 of 2024 on Self-Assessment of Compliance with Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector.*
12. *FSA Circular Letter Number 13/SEOJK.08/2024 of 2024 on Preparation and Submission of Financial Literacy and Inclusion Plans and Reports.*
13. *FSA Circular Letter Number 23/SEOJK.05/2024 of 2024 on Form and Structure of Periodic Report of Insurance Company and Reinsurance Company.*



Perubahan Kebijakan Akuntansi

Pada tahun 2024, Perusahaan menyusun dan menerapkan kebijakan akuntansi sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) yang diterbitkan oleh Dewan Standar Akuntansi Keuangan – Ikatan Akuntan Indonesia (DSAK-IAI). Implementasi standar-standar tersebut tidak memberikan dampak signifikan terhadap laporan keuangan Perusahaan, baik untuk periode berjalan maupun tahun sebelumnya.

Changes In Accounting Policy

In 2024, the Company adopted accounting policies in accordance with the Financial Accounting Standards (SAK) issued by the Financial Accounting Standards Board of the Indonesian Accounting Association (DSAK-IAI). The implementation of these standards did not have a significant impact on the Company's financial statements for either the current or prior year.

Produk Asuransi Insurance Products

Sebagai bagian dari komitmen berkelanjutan ZTL dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang serta memperkuat posisinya di pasar, Perusahaan menghadirkan sejumlah produk asuransi baru pada tahun 2024. Inovasi produk ini mencerminkan dedikasi ZTL dalam menyediakan solusi perlindungan yang komprehensif dan relevan sesuai dengan ekspektasi nasabah, sebagai berikut:

As part of ZTL's ongoing commitment to meeting the evolving needs of its customers and enhancing its competitive position in the market, the Company introduced several new insurance products in 2024. These innovations reflect ZTL's dedication to delivering comprehensive and relevant protection solutions tailored to customer expectations, as follows:

1. Zurich Group Protector

Zurich Group Protector merupakan produk asuransi kecelakaan kumpulan yang diselenggarakan secara koasuransi antara ZTL dan PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk. Produk ini memberikan manfaat asuransi dasar berupa perlindungan terhadap risiko meninggal dunia akibat kecelakaan, serta dilengkapi dengan berbagai pilihan manfaat tambahan. Dirancang untuk memenuhi kebutuhan perlindungan Pemegang Polis yang beragam, Zurich Group Protector menawarkan solusi asuransi yang fleksibel dan komprehensif guna meningkatkan ketenangan dan keamanan finansial.

1. Zurich Group Protector

Zurich Group Protector is a group accident co-insurance product jointly offered by ZTL and PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk. It provides core insurance benefits in the form of accidental death coverage, along with a range of optional supplementary benefits. Designed to meet the diverse protection needs of Policyholders, Zurich Group Protector offers a flexible and comprehensive solution that enhances financial security and peace of mind.

Manfaat Asuransi Dasar

Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan

- Apabila Peserta meninggal dunia karena kecelakaan, manfaat sebesar nilai yang tercantum dalam Sertifikat Polis akan dibayarkan kepada Penerima Manfaat.
- Manfaat ini ditanggung bersama oleh ZTL dan PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk.

Benefits of Basic Insurance:

Death Benefit due to Accident

- *If the Participant dies as a result of an accident, the benefit amount stated in the Policy Certificate will be paid to the Beneficiary.*
- *This benefit is jointly covered by ZTL and PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk.*

Manfaat Asuransi Tambahan

A. Manfaat Meninggal Dunia karena Sebab Apa Pun Selain Kecelakaan

- Apabila Peserta meninggal dunia karena sebab apa pun selain kecelakaan, manfaat sebesar nilai yang tercantum dalam Sertifikat Polis akan dibayarkan kepada Penerima Manfaat.
- Pembayaran manfaat ini dapat mengurangi atau tidak mengurangi nilai manfaat asuransi dasar.
- Manfaat ini ditanggung oleh ZTL.

B. Manfaat Cacat Tetap dan Total karena Sebab Apa Pun Selain Kecelakaan

- Apabila Peserta mengalami cacat tetap dan total karena sebab apa pun selain kecelakaan, manfaat sebesar nilai yang tercantum dalam Sertifikat Polis akan dibayarkan kepada Peserta.
- Pembayaran manfaat ini dapat mengurangi atau tidak mengurangi nilai manfaat asuransi dasar.
- Manfaat ini ditanggung oleh ZTL.

C. Manfaat Cacat Tetap dan Total karena Kecelakaan

- Apabila Peserta mengalami cacat tetap dan total karena kecelakaan, manfaat sebesar nilai yang tercantum dalam Sertifikat Polis akan dibayarkan kepada Peserta.
- Pembayaran manfaat ini dapat mengurangi atau tidak mengurangi nilai manfaat asuransi dasar.
- Manfaat ini ditanggung oleh ZTL.

D. Manfaat Penyakit Kritis

- Apabila Peserta didiagnosis menderita penyakit kritis tahap akhir, manfaat sebesar nilai yang tercantum dalam Sertifikat Polis akan dibayarkan kepada Peserta.
- Pembayaran manfaat ini dapat mengurangi atau tidak mengurangi nilai manfaat asuransi dasar.
- Manfaat ini ditanggung oleh ZTL.

E. Manfaat Biaya Pengobatan karena Kecelakaan

- Apabila Peserta menjalani perawatan medis di rumah sakit karena kecelakaan, manfaat sebesar nilai yang tercantum dalam Sertifikat Polis akan dibayarkan kepada Peserta.
- Pembayaran manfaat ini tidak akan mengurangi manfaat asuransi dasar.
- Manfaat ini ditanggung oleh ZTL.

F. Manfaat Santunan Harian Rawat Inap

- Apabila Peserta menjalani rawat inap minimal 1 (satu) hari di rumah sakit karena sebab apa pun, Penanggung akan membayarkan santunan harian sesuai dengan nilai manfaat yang tercantum dalam Sertifikat Polis kepada Peserta.
- Pembayaran manfaat ini tidak akan mengurangi manfaat asuransi dasar.
- Manfaat ini ditanggung oleh ZTL.

Additional Insurance Benefits

A. Death Benefit due to Causes Other than Accident

- *If the Participant dies due to any cause other than an accident, the benefit amount stated in the Policy Certificate will be paid to the Beneficiary.*
- *Payment of this benefit may or may not reduce the amount of the basic insurance benefit.*
- *This benefit is covered by ZTL.*

B. Total Permanent Disability Benefit Due to Causes Other Than Accident

- *If the Participant experiences total permanent disability due to any cause other than an accident, the benefit amount stated in the Policy Certificate will be paid to the Participant.*
- *Payment of this benefit may or may not reduce the amount of the basic insurance benefit.*
- *This benefit is covered by ZTL.*

C. Total Permanent Disability Benefit Due to Accident

- *If the Participant experiences total permanent disability as a result of an accident, the benefit amount stated in the Policy Certificate will be paid to the Participant.*
- *Payment of this benefit may or may not reduce the amount of the basic insurance benefit.*
- *This benefit is covered by ZTL.*

D. Critical Illness Benefit

- *If the Participant is diagnosed with a terminal critical illness, the benefit amount stated in the Policy Certificate will be paid to the Participant.*
- *Payment of this benefit may or may not reduce the amount of the basic insurance benefit.*
- *This benefit is covered by ZTL.*

E. Medical Expenses Benefit Due to Accident

- *If the Participant receives medical treatment in a hospital due to an accident, the benefit amount stated in the Policy Certificate will be paid to the Participant.*
- *Payment of this benefit will not reduce the amount of the basic insurance benefit.*
- *This benefit is covered by ZTL.*

F. Hospital Cash Plan Benefit

- *If the Participant is hospitalized for at least one (1) day for any reason, the benefit amount stated in the Policy Certificate will be paid to the Participant.*
- *Payment of this benefit will not reduce the amount of the basic insurance benefit.*
- *This benefit is covered by ZTL.*



G. Manfaat Santunan Rawat Inap

- Apabila Peserta menjalani rawat inap minimal 1 (satu) hari di rumah sakit karena sebab apa pun, Penanggung akan membayarkan santunan harian sesuai dengan nilai manfaat yang tercantum dalam Sertifikat Polis kepada Peserta.
- Pembayaran manfaat ini akan mengurangi manfaat asuransi dasar.
- Manfaat ini ditanggung oleh ZTL.

Keunggulan

A. Fleksibel dalam Pilihan Manfaat

Pemegang Polis dapat memilih manfaat yang disesuaikan dengan kebutuhan.

B. Fleksibel dalam Menyertakan Pasangan Peserta dalam Pertanggungan

Pemegang Polis dapat menyertakan pasangan Peserta dalam pertanggungan sebagai polis *joint life*.

C. Fleksibel dalam Pembayaran Manfaat Asuransi

Pemegang Polis dapat menentukan apakah manfaat asuransi dibayarkan kepada Penerima Manfaat atau kepada Pemegang Polis.

2. Zurich Family Gen Assurance

Zurich Family Gen Assurance merupakan produk asuransi jiwa yang dirancang untuk memberikan perlindungan yang komprehensif dan fleksibel, sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu. Melalui pilihan manfaat yang dapat dikustomisasi, Pemegang Polis dapat menentukan perlindungan yang paling sesuai dengan tahapan hidup dan tujuan finansial mereka. Produk ini juga menawarkan perlindungan jangka panjang dengan masa pertanggungan hingga usia 99 tahun, memberikan ketenangan bagi individu maupun keluarga dalam jangka panjang. Pada pengembangannya, produk ini dilengkapi dengan manfaat dari Zurich Family TermLink sebagai produk asuransi tambahan.

Manfaat:

A. Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan

Apabila Tertanggung meninggal dunia karena kecelakaan, 100% Uang Pertanggungan dan Nilai Investasi (jika ada) akan dibayarkan setelah dikurangi dengan kewajiban Pemegang Polis.

B. Manfaat Investasi

Penanggung memberikan manfaat investasi sebesar Nilai Investasi (jika ada) dari saldo unit yang terbentuk dalam polis, apabila Tertanggung

G. Hospital Care Compensation Benefit

- *If the Participant is hospitalized for at least one (1) day for any reason, the benefit amount stated in the Policy Certificate will be paid to the Participant.*
- *Payment of this benefit will reduce the amount of the basic insurance benefit.*
- *This benefit is covered by ZTL.*

Advantages:

A. Flexibility in Choosing Benefits

Policyholders can select benefits that are tailored to their needs.

B. Flexibility in Including the Participant's Spouse in the Coverage

Policyholders can include their spouse in the coverage under a joint life policy.

C. Flexibility in Payment of Insurance Benefits

Policyholders can determine whether insurance benefits are paid to the Beneficiaries or to themselves.

2. Zurich Family Gen Assurance

Zurich Family Gen Assurance is a life insurance product designed to provide comprehensive and flexible protection tailored to individual needs. With customizable coverage options, this product enables Policyholders to choose benefits that align with their life stage and financial goals. It also offers extended protection, with coverage available up to age 99, delivering long-term peace of mind for individuals and their families. In its development, this product is equipped with the benefits of Zurich Family TermLink as an additional insurance product.

Benefits:

A. Death Benefit due to Accident

If the Insured dies due to an accident, 100% of the Sum Assured and the Fund Value (if any) will be paid after deducting any obligations of the Policyholder.

B. Investment Benefit

The Insurer provides an investment benefit equal to the Fund Value (if any) of the unit balance accumulated in the policy, either upon the Insured's

meninggal dunia karena sebab apa pun atau mencapai usia 99 tahun.

C. Manfaat Loyalitas

Penanggung memberikan sejumlah nilai yang ditambahkan ke dalam Nilai Investasi, yang berasal dari Premi Dasar tahunan, pada akhir tahun polis ke-10 dan setiap periode 10 (sepuluh) tahun berikutnya.

Keunggulan:

- A. Memberikan perlindungan bagi keluarga dalam satu polis asuransi.
- B. Fleksibel dalam menentukan Masa Perlindungan, mulai dari 20 tahun hingga usia 99 tahun.
- C. Menjamin masa depan keuangan keluarga hingga generasi berikutnya melalui Fitur Pengalihan Pertanggungan ke Generasi Berikutnya.
- D. Jaminan Polis tetap aktif selama 5 tahun pertama, selama Premi Dasar dan Premi *Top Up* Berkala dibayarkan.
- E. Memberikan manfaat warisan hingga generasi ke-2 (dua).
- F. Tersedia Asuransi Tambahan (*Rider*) yang dapat dipilih untuk melengkapi perlindungan.

3. Zurich Family TermLink

Zurich Family TermLink merupakan produk asuransi tambahan yang melengkapi polis *Zurich Family Gen Assurance*. *Rider* ini memberikan manfaat perlindungan jiwa tambahan, sehingga memperkuat perlindungan menyeluruh yang diperoleh Pemegang Polis. Dengan mengintegrasikan *Zurich Family TermLink*, nasabah dapat meningkatkan ketahanan finansial serta memastikan ketenangan bagi diri sendiri dan keluarga.

Manfaat:

Manfaat Meninggal Dunia

Apabila Tertanggung meninggal dunia karena sebab apa pun, akan dibayarkan 100% Uang Pertanggungan.

Keunggulan:

- A. **Masa Perlindungan hingga Usia 99 Tahun**
Memberikan perlindungan atas risiko meninggal dunia karena sebab apa pun hingga usia 99 tahun.
- B. **Uang Pertanggungan yang Dapat Disesuaikan**
Memberikan perlindungan atas risiko meninggal dunia karena sebab apa pun sebesar 100% Uang Pertanggungan, dengan fleksibilitas untuk menentukan jumlah Uang Pertanggungan sesuai kebutuhan.

death (due to any cause) or upon reaching the age of 99.

C. Loyalty Benefit

The Insurer provides an additional amount to be added to the Fund Value, sourced from the Basic Premium, at the end of the 10th policy Year and every subsequent 10-year period.

Advantages:

- A. *Provides protection for the entire family under one insurance policy.*
- B. *Flexible Protection Period options, ranging from 20 years up to 99 years of age.*
- C. *Secures the family's financial future across generations through the Transfer of Coverage to the Next Generation feature.*
- D. *A No-Lapse Guarantee remains in effect for the first 5 years of the policy, provided the Basic Premium and Regular Top-Up Premium are paid.*
- E. *Offers legacy benefits for up to (2) two generations.*
- F. *Additional Insurance (Rider) options are available to enhance protection.*

3. Zurich Family TermLink

Zurich Family TermLink is a supplementary insurance product that complements the Zurich Family Gen Assurance plan. This rider provides additional life insurance coverage, enhancing the overall protection available to Policyholders. By integrating Zurich Family TermLink, customers can further strengthen their financial security and ensure greater peace of mind for themselves and their loved ones.

Benefits:

Death Benefit

If the Insured dies due to any cause, 100% of the Sum Assured will be paid.

Advantages:

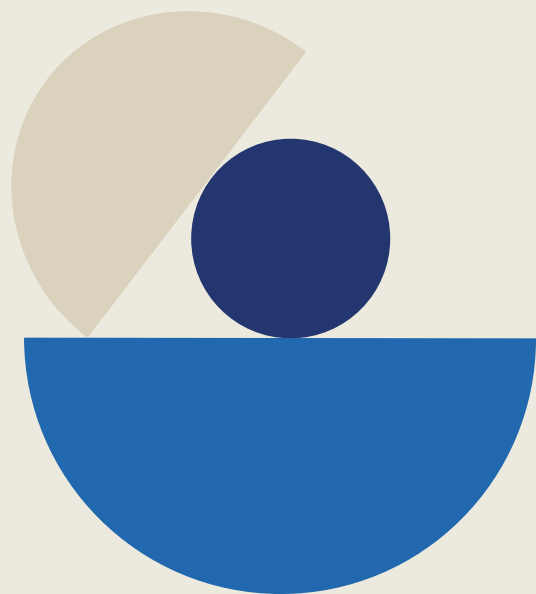
- A. **Coverage Period up to Age 99**
Provides death coverage for any cause up to the age of 99.
- B. **Adjustable Sum Assured**
Provides death coverage for any cause with 100% of the Sum Assured, and allows Policyholders to adjust the coverage amount according to their needs.





Tata Kelola Perusahaan

*Corporate
Governance*





Penerapan Tata Kelola Perusahaan *Corporate Governance Implementation*

Sebagai entitas usaha yang mengusung nilai-nilai keberlanjutan, Perusahaan senantiasa berupaya menerapkan praktik-praktik usaha yang sehat dan konsisten dengan mengacu pada prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*) yang berlaku universal dan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan.

GCG merupakan struktur dan mekanisme yang mengatur pengelolaan perusahaan sehingga mampu memberikan nilai ekonomi maupun sosial secara jangka panjang dan berkelanjutan bagi para pemegang saham dan pemangku kepentingan. Penerapan GCG menjadi salah satu upaya Perusahaan untuk mewujudkan visi dan misi Perusahaan, mencapai target pertumbuhan Perusahaan, memberikan nilai tambah dan manfaat bagi para pemegang Saham dan pemangku kepentingan, sekaligus menjaga dan meningkatkan kelangsungan usaha yang sehat dan kompetitif dalam jangka panjang secara berkelanjutan.

As a business entity that promotes sustainability values, the Company always strives to implement ethical and consistent business practices by referring to universally accepted Good Corporate Governance (GCG) principles and prioritizing the principles of transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness.

GCG is a structure and mechanism that regulates the management of the company, hence it is able to provide long-term and sustainable economic as well as social value for shareholders and stakeholders. The implementation of GCG is one of the Company's efforts to realize the Company's vision and mission, achieve the Company's growth targets, provide added value and benefits to shareholders and stakeholders, while maintaining and enhancing healthy and competitive business continuity in the long term in a sustainable manner.

Rapat Umum Pemegang Saham *General Meeting of Shareholders*

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan salah satu organ Perusahaan yang berfungsi sebagai sarana bagi para pemegang saham untuk membuat keputusan penting dan strategis dengan memperhatikan ketentuan Anggaran Dasar Perusahaan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. RUPS memiliki wewenang yang tidak diberikan kepada Dewan Komisaris dan Direksi dalam batas yang ditetapkan oleh hukum dan Anggaran Dasar Perusahaan.

RUPS dibagi menjadi 2 (dua), yaitu: RUPS Tahunan (RUPST) dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB). RUPST wajib diselenggarakan setahun sekali, sementara RUPSLB dapat dilaksanakan setiap saat apabila dianggap perlu oleh Direksi atas permintaan Dewan Komisaris atau dari Pemegang Saham.

The General Meeting of Shareholders (GMS) is one of the Company's organs that serves as a forum for shareholders to make important and strategic decisions, in accordance with the provisions of the Company's Articles of Association and relevant laws and regulations. The GMS has authority that is not granted to the Board of Commissioners and the Board of Directors within the limits established by law and the Company's Articles of Association.

The GMS is divided into 2 (two) categories, namely: the Annual GMS (AGMS) and Extraordinary GMS (EGMS). The AGMS must be held once a year, while the EGMS can be held whenever deemed necessary by the Board of Directors at the written request of the Board of Commissioners or the Shareholders.

Pelaksanaan RUPS

Pada tahun 2024, Perusahaan melaksanakan 1 (satu) kali RUPST pada 25 Juni 2024 dan mengeluarkan 5 (lima) keputusan sirkuler sebagai pengganti RUPS terkait dengan persetujuan pengunduran diri anggota Dewan Komisaris dan Direksi, laporan auditor independen, laporan keuangan, penunjukan auditor independen, laporan tahunan, perubahan rencana bisnis, serta rencana bisnis.

GMS Implementation

In 2024, the Company held 1 (one) AGMS on 25 June 2024, and issued 5 (five) circular resolutions in lieu of the GMS related to the approval of the resignation of members of the Board of Commissioners and the Board of Directors, the independent auditor's report, the financial statements, the appointment of independent auditors, the annual report, the revision of the business plan, and the business plan.

RUPST 2024

Agenda, keputusan, dan realisasi RUPST 2024 adalah sebagai berikut:

2024 AGMS

The agenda, resolutions, and realizations of the 2024 AGMS were as follows:

Agenda <i>Agenda</i>	Keputusan RUPST <i>AGMS Resolution</i>	Realisasi <i>Realization</i>
RUPST Perusahaan tahun 2024	1. Menyetujui Laporan Tahunan. 2. Menegaskan kembali persetujuan atas Laporan Keuangan Perusahaan yang berakhir pada 31 Desember 2023 yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik Purwantono, Sungkoro & Surja (Anggota Perusahaan dari Ernst & Young Global Limited). 3. Menyetujui pembebasan dan pelunasan secara penuh kepada seluruh anggota Direksi atas tindakan pengurusan Perusahaan dan kepada seluruh anggota Dewan Komisaris atas pengawasan terhadap tindakan pengurusan Perusahaan yang dilakukan oleh Direksi. 4. Menyetujui bahwa tidak ada penetapan pembagian laba. 5. Menyetujui pemberian kuasa dan wewenang kepada Presiden Direktur Perusahaan atas penetapan besarnya gaji/honorarium atau tunjangan lain bagi Dewan Komisaris dan Direksi. 6. Menegaskan kembali persetujuan para Pemegang Saham atas penunjukan Kantor Akuntan Publik Purwantono, Sungkoro & Surja (Anggota Perusahaan dari Ernst & Young Global Limited) sebagai auditor eksternal Perusahaan untuk tahun buku 2024.	Sudah terealisasi / <i>Implemented</i>
<i>The Company's AGMS of 2024</i>	1. <i>To approve the Annual Report.</i> 2. <i>To restate the approval of the Company's Financial Statement ended on 31 December 2023, which has been audited by the Public Accountant Firm Purwantono, Sungkoro & Surja (A Member Firm of Ernst & Young Global Limited).</i> 3. <i>To approve the discharge and full release to all members of the Board of Directors for the management actions of the Company and to all members of the Board of Commissioners for the supervision of the management actions of the Company conducted by the Board of Directors.</i> 4. <i>To approve that there is no determination of profit sharing.</i> 5. <i>To approve the delegation of authority to the President Director of the Company to determine the remuneration/honorarium or other allowances for the Board of Commissioners and the Board of Directors.</i> 6. <i>To restate the Shareholders' approval on the appointment of the Public Accountant Firm Purwantono, Sungkoro & Surja (A Member Firm of Ernst & Young Global Limited) as the external auditor of the Company for the 2024 financial year.</i>	



RUPST 2023

Agenda, keputusan, dan realisasi RUPST 2023 adalah sebagai berikut:

2023 AGMS

The agenda, resolutions, and realizations of the 2023 AGMS were as follows:

Agenda Agenda	Keputusan RUPST AGMS Resolution	Realisasi Realization
RUPST Perusahaan tahun 2023	1. Menyetujui Laporan Tahunan. 2. Menegaskan kembali persetujuan atas Laporan Keuangan Perusahaan yang berakhir pada 31 Desember 2022 yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik Purwantono, Sungkoro & Surja (Anggota Perusahaan dari Ernst & Young Global Limited). 3. Menyetujui pembebasan dan pelunasan secara penuh kepada seluruh anggota Direksi atas tindakan pengelolaan Perusahaan dan kepada seluruh anggota Dewan Komisaris atas pengawasan terhadap tindakan pengelolaan Perusahaan yang dilakukan oleh Direksi. 4. Menyetujui bahwa tidak ada penetapan pembagian laba. 5. Menyetujui pemberian kuasa dan wewenang kepada Presiden Direktur Perusahaan atas penetapan besarnya gaji/honorarium atau tunjangan lain bagi Dewan Komisaris dan Direksi. 6. Menegaskan kembali persetujuan para Pemegang Saham atas penunjukan Kantor Akuntan Publik Purwantono, Sungkoro & Surja (Anggota Perusahaan dari Ernst & Young Global Limited) sebagai auditor eksternal Perusahaan untuk tahun buku 2023.	Sudah terealisasi / Implemented
The Company's AGMS of 2023	1. To approve the Annual Report. 2. To restate the approval of the Company's Financial Statement ended on 31 December 2022, which has been audited by the Public Accountant Firm Purwantono, Sungkoro & Surja (A Member Firm of Ernst & Young Global Limited). 3. To approve the discharge and full release to all members of the Board of Directors for the management actions of the Company and to all members of the Board of Commissioners for the supervision of the management actions of the Company conducted by the Board of Directors. 4. To approve that there is no determination of profit sharing. 5. To approve the delegation of authority to the President Director of the Company to determine the remuneration/honorarium or other allowances for the Board of Commissioners and the Board of Directors. 6. To restate the Shareholders' approval on the appointment of Public Accountant Firm Purwantono, Sungkoro & Surja (A Member Firm of Ernst & Young Global Limited) as the external auditor of the Company for the 2023 financial year.	

Dewan Komisaris

Board of Commissioners

Dewan Komisaris merupakan organ Perusahaan yang memiliki tugas dan tanggung jawab secara kolektif dalam pengawasan terhadap kinerja Direksi dan memberikan rekomendasi kepada Direksi terkait strategi, kebijakan, serta kegiatan operasional Perusahaan, termasuk melakukan penilaian risiko dan pengawasan audit, sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, Dewan Komisaris memiliki pedoman, diantaranya tercantum pada Piagam Dewan Komisaris (*Board of Commissioners Charter*). Piagam tersebut mengatur, antara lain mengenai struktur dan keanggotaan Dewan Komisaris, Komisaris Independen, masa jabatan Dewan Komisaris, tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris, ketentuan pelaksanaan rapat Dewan Komisaris, sertifikasi keahlian dan pelatihan tahunan Dewan Komisaris, serta etika kerja Dewan Komisaris.

Piagam Dewan Komisaris disusun berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, peraturan perundang-undangan yang berlaku, prinsip-prinsip tata kelola, serta praktik terbaik pelaksanaan GCG.

Dewan Komisaris memiliki 2 (dua) fungsi utama, yaitu:

- (i) Mengawasi jalannya kepengurusan Perusahaan, dan
- (ii) Memberikan nasihat kepada Direksi terkait pengelolaan Perusahaan. Selain itu, Dewan Komisaris juga bertanggung jawab memastikan implementasi GCG secara menyeluruh dan efektif. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, Dewan Komisaris memiliki hak untuk memperoleh informasi atas setiap tindakan yang dilakukan oleh Direksi dalam mengelola Perusahaan dan wajib melaporkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab, dan kewenangannya kepada RUPS. Setiap

The Board of Commissioners is a Company's organ that has collective duties and responsibilities in supervising the performance of the Board of Directors and providing recommendations to the Board of Directors regarding the Company's strategy, policies, and operational activities, including carrying out risk assessments and audit supervision, in accordance with the Company's Articles of Association and applicable laws and regulations.

Duties and Responsibilities of the Board of Commissioners

In carrying out its duties and responsibilities, the Board of Commissioners adheres to guidelines, including those outlined in the Board of Commissioners Charter. This Charter regulates various aspects, such as the structure and membership of the Board of Commissioners, the roles of Independent Commissioners, the term of office of the Board of Commissioners, the duties and responsibilities of the Board of Commissioners, the conduct of meetings of the Board of Commissioners, certification of expertise and annual training of the Board of Commissioners, as well as the work ethics of the Board of Commissioners.

The Board of Commissioners Charter was drafted in accordance with the Company's Articles of Association, applicable laws and regulations, governance principles, and best practices in the implementation of GCG.

The Board of Commissioners has 2 (two) main functions, which are:

- (i) Overseeing the management of the Company, and*
- (ii) Providing advice to the Board of Directors regarding the management of the Company. In addition, the Board of Commissioners is also responsible for ensuring the comprehensive and effective implementation of GCG. In conducting its responsibilities, the Board of Commissioners has the right to obtain information on every action taken by the Board of Directors in managing the Company and is obliged to report the implementation of its duties, responsibilities, and authorities to the GMS.*



anggota Dewan Komisaris tidak dapat bertindak sendiri-sendiri, melainkan berdasarkan keputusan Dewan Komisaris atau keputusan sirkuler. Kegiatan pengawasan Dewan Komisaris dalam suatu periode akan disusun dalam sebuah laporan berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Each member of the Board of Commissioners is not able to act individually but based on the decisions of the Board of Commissioners or circular resolutions. The supervisory activities of the Board of Commissioners during a certain period will be compiled into a periodic report in accordance with the applicable laws and regulations.

Susunan Dewan Komisaris

Komposisi anggota Dewan Komisaris Perusahaan pada tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Composition of the Board of Commissioners

The composition of the Company's Board of Commissioners in 2024 is as follows:

No	Nama Name	Jabatan Position	Tanggal Pengangkatan oleh RUPS Appointment Date by GMS	Masa Jabatan Term of Office
1	Yuliana	Presiden Komisaris <i>President Commissioner</i>	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tertanggal 11 Januari 2016 dan diangkat kembali pada tanggal 29 November 2024. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 11 January 2016, and reappointed on 29 November 2024.</i>	Sampai dengan RUPST 2028 <i>Until the AGMS in 2028</i>
2	Christopher Franz Bendl ¹⁾	Wakil Presiden Komisaris <i>Vice President Commissioner</i>	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tertanggal 19 Desember 2023 dan diangkat kembali pada tanggal 29 November 2024. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 19 December 2023, and reappointed on 29 November 2024.</i>	Sampai dengan RUPST 2028 <i>Until the AGMS in 2028</i>
3	Matthew Reilly ²⁾	Komisaris <i>Commissioner</i>	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tertanggal 14 November 2019. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 14 November 2019.</i>	Sampai dengan Mei 2024 <i>Until May 2024</i>
4	Djamin Edison Nainggolan	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tertanggal 15 Juni 2022 dan diangkat kembali pada tanggal 29 November 2024. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 15 June 2022, and reappointed on 29 November 2024.</i>	Sampai dengan RUPST 2028 <i>Until the AGMS in 2028</i>
5	Ellyana Fuad	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tertanggal 11 Januari 2023 dan diangkat kembali pada tanggal 29 November 2024. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 11 January 2023, and reappointed on 29 November 2024.</i>	Sampai dengan RUPST 2028 <i>Until the AGMS in 2028</i>

1) Christopher Franz Bendl efektif menjabat sebagai Wakil Presiden Komisaris sejak 1 Januari 2024.
Christopher Franz Bendl has effectively served as Vice President Commissioner since 1 January 2024.

2) Matthew Reilly efektif mengundurkan diri sebagai Komisaris sejak 17 Mei 2024.
Matthew Reilly effectively resigned as Commissioner as of 17 May 2024.

Rapat Dewan Komisaris

Sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 73/POJK.05/2016 Tahun 2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian (Peraturan GCG) dan Anggaran Dasar Perusahaan, Dewan Komisaris wajib melaksanakan rapat secara berkala, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. Paling sedikit 4 (empat) kali rapat Dewan Komisaris diselenggarakan dengan mengundang Direksi dan paling sedikit 1 (satu) kali rapat Dewan Komisaris dilakukan dengan mengundang auditor eksternal.

Sepanjang tahun 2024, Dewan Komisaris telah mengadakan rapat sebanyak 5 (lima) kali dengan frekuensi kehadiran sebagai berikut:

Meetings of the Board of Commissioners

In line with Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 73/POJK.05/2016 of 2016 concerning the Good Corporate Governance for Insurance Companies (GCG Regulation) and the Company's Article of Association, the Board of Commissioners is required to hold meetings on a regular basis, at least 1 (once) a month. At least 4 (four) meetings of the Board of Commissioners shall be conducted by inviting the Board of Directors and at least 1 (one) meeting of the Board of Commissioners shall be conducted by inviting the external auditor.

Throughout 2024, the Board of Commissioners held 5 (five) meetings with the following frequency of attendance:

No	Nama Name	Posisi Position	Frekuensi Kehadiran* Frequency of Attendance	Persentase Percentage
1	Yuliana	Presiden Komisaris <i>President Commissioner</i>	5	100%
2	Christopher Franz Bendl ¹⁾	Wakil Presiden Komisaris <i>Vice President Commissioner</i>	5	100%
3	Matthew Reilly ²⁾	Komisaris <i>Commissioner</i>	2	40%
4	Djamin Edison Nainggolan	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>	5	100%
5	Ellyana Fuad	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>	5	100%

* Termasuk kehadiran oleh penerima kuasa
Including attendance by attorney-in-fact

1) Christopher Franz Bendl efektif menjabat sebagai Wakil Presiden Komisaris sejak 1 Januari 2024.
Christopher Franz Bendl has effectively served as Vice President Commissioner since 1 January 2024.

2) Matthew Reilly efektif mengundurkan diri sebagai Komisaris sejak 17 Mei 2024.
Matthew Reilly effectively resigned as Commissioner as of 17 May 2024.

Independensi Komisaris Independen

Komisaris Independen merupakan anggota Dewan Komisaris yang tidak memiliki hubungan keuangan, kepengurusan, kepemilikan saham, dan/atau hubungan keluarga dengan anggota Dewan Komisaris lainnya, Direksi, dan/atau Pemegang Saham Pengendali atau hubungan dengan Perusahaan yang dapat memengaruhi kemampuannya untuk bertindak

Independence of Independent Commissioner

An Independent Commissioner is a member of the Board of Commissioners who has no financial, management, share ownership, and/or family relationship with other members of the Board of Commissioners, Board of Directors, and/or Controlling Shareholders or relationships with the Company that may affect his/her ability to act independently



independen dalam mewujudkan objektivitas, independensi, keadilan, serta memberikan keseimbangan dan perlindungan bagi kepentingan para pemangku kepentingan. Perusahaan menjamin penunjukan Komisaris Independen Perusahaan dilaksanakan berdasarkan Peraturan GCG.

in realizing objectivity, independence, fairness, as well as providing balance and protection for the interests of stakeholders. The Company ensures that the appointment of the Company's Independent Commissioner is carried out in accordance with GCG Regulation.

Pengembangan Kompetensi

Setiap anggota Dewan Komisaris wajib meningkatkan kompetensinya melalui keikutsertaan sebagai peserta atau narasumber, baik dalam pelatihan, seminar, maupun pembuatan makalah atau karya tulis, dalam rangka memenuhi syarat keberlanjutan atau pemeliharaan kompetensi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Competency Development

Each member of the Board of Commissioners is required to enhance their competencies by participating as attendees or speakers in training sessions, seminars, or through the preparation of papers or written works, in order to meet the requirements for sustainability or competency maintenance in accordance with the applicable laws and regulations.

Sepanjang tahun 2024, pelatihan yang diikuti oleh anggota Dewan Komisaris Perusahaan, antara lain sebagai berikut:

Throughout 2024, the trainings attended by members of the Company's Board of Commissioners were as follows:

No	Nama Name	Jabatan Position	Kegiatan Activity
1	Yuliana	Presiden Komisaris <i>President Commissioner</i>	1. Webinar Mengintegrasikan Manajemen Kepatuhan: Implementasi POJK 22/2023 dari Teori ke Aksi: Kasus Pelindungan Konsumen. <i>Webinar on Integrating Compliance Management: Implementing POJK 22/2023 from Theory to Action: A Case Study on Consumer Protection.</i> 2. 2024 One Zurich Supervisory Board Members Forum: "Securing the Future: Integrating AI and Data Protection for Business Excellence".
2	Christopher Franz Bendl	Wakil Presiden Komisaris <i>Vice President Commissioner</i>	1. <i>Digital and Risk Management in Insurance 2024: "Insuring Tomorrow: Navigating the Digital Frontier in Life Insurance".</i> 2. 2024 One Zurich Supervisory Board Members Forum: "Securing the Future: Integrating AI and Data Protection for Business Excellence".
3	Matthew Reilly ¹⁾	Komisaris <i>Commissioner</i>	-
4	Djamin Edison Nainggolan	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>	1. <i>Seminar and Masterclass GRC Summit 2024: Leadership for Sustainable Impact: GRC, ESG, and SDGs.</i> 2. Seminar Online: "Peran dan Tanggung Jawab Komisaris dalam Mengembalikan Kepercayaan Pemangku Kepentingan". <i>Online Seminar: "The Role and Responsibilities of Commissioners in Restoring Stakeholder Trust".</i>
5	Ellyana Fuad	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>	1. <i>Digital and Risk Management in Insurance 2024: "Insuring Tomorrow: Navigating the Digital Frontier in Life Insurance".</i> 2. <i>Seminar and Masterclass GRC Summit 2024: Leadership for Sustainable Impact: GRC, ESG, and SDGs.</i> 3. 2024 One Zurich Supervisory Board Members Forum: "Securing the Future: Integrating AI and Data Protection for Business Excellence".

1) Pelatihan yang diikuti oleh Matthew Reilly selama menjabat sebagai anggota Komisaris sampai dengan 17 Mei 2024.
Training attended by Matthew Reilly during his tenure as a member of the Board of Commissioners until 17 May 2024.

Direksi

Board of Directors

Direksi merupakan organ Perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengelolaan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan, serta mewakili Perusahaan, baik di dalam maupun di luar pengadilan, sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Direksi Perusahaan wajib mematuhi Anggaran Dasar Perusahaan, peraturan perundang-undangan, serta melaksanakan prinsip-prinsip profesionalisme, efisiensi, transparansi, kemandirian, akuntabilitas, pertanggungjawaban, serta keadilan.

The Board of Directors is an organ of the Company that is authorized and fully responsible for the management of the Company for the benefit of the Company in accordance with the purposes and objectives of the Company, as well as representing the Company, both inside and outside the court, in accordance with the provisions of the Articles of Association and the provisions of applicable laws and regulations. The Company's Board of Directors shall comply with the Company's Articles of Association, statutory regulations, as well as implement the principles of professionalism, efficiency, transparency, independence, accountability, responsibility, and fairness.

Tugas dan Tanggung Jawab Direksi

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, Direksi memiliki pedoman, diantaranya tercantum pada Piagam Direksi (*Board of Directors Charter*). Piagam tersebut mengatur, antara lain mengenai struktur dan keanggotaan Direksi, masa jabatan Direksi, tugas dan tanggung jawab Direksi, ketentuan pelaksanaan rapat Direksi, sertifikasi keahlian dan pelatihan tahunan Direksi, serta etika kerja Direksi.

Duties and Responsibilities of the Board of Directors

In carrying out its duties and responsibilities, the Board of Directors adheres to guidelines, including those outlined in the Board of Directors Charter. This Charter regulates various aspects, such as the structure and membership of the Board of Directors, the term of office of the Board of Directors, the duties and responsibilities of the Board of Directors, the conduct of meetings of the Board of Directors, certification of expertise and annual training of the Board of Directors, as well as the work ethics of the Board of Directors.

Piagam Direksi disusun berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, peraturan perundang-undangan yang berlaku, prinsip-prinsip tata kelola, serta praktik terbaik pelaksanaan GCG.

The Board of Directors Charter was drafted in accordance with the Company's Articles of Association, applicable laws and regulations, governance principles, and best practices in the implementation of GCG.

Direksi bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif dalam penerapan strategi, pelaksanaan rencana dan anggaran kerja yang telah disetujui, menjalankan operasional Perusahaan, serta mengelola dan bertanggung jawab atas sistem pengendalian internal dan manajemen risiko.

The Board of Directors is collectively responsible for the implementation of the approved strategies and work budget, conducting the Company's operations, as well as managing and being responsible for the internal control system and risk management.

Pada praktiknya, Direksi bergerak secara bersama-sama sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan, baik di dalam maupun di luar pengadilan, sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Perusahaan. Setiap anggota Direksi dapat melaksanakan tugas

In practice, the Board of Directors acts in a collegial manner in accordance with the purpose and objective of the Company, both in court and outside the court, in line with the Company's Articles of Association. Each



dan mengambil keputusan secara independen dan profesional, baik melalui Rapat Direksi maupun keputusan sirkuler. Anggota Direksi mempunyai kedudukan yang sejajar, kecuali Presiden Direktur yang bertugas mengoordinasikan segala kegiatan anggota Direksi.

Susunan Direksi

Pada tahun 2024, terjadi 1 (satu) kali perubahan susunan komposisi anggota Direksi Perusahaan. Berdasarkan Akta No. 16 tanggal 3 Desember 2024, dibuat di hadapan Christina Dwi Utami, S.H., M.Hum., M.Kn., Notaris di Jakarta, komposisi anggota Direksi Perusahaan sebagai berikut:

No	Nama Name	Jabatan Position	Tanggal Pengangkatan oleh RUPS Appointment Date by GMS	Masa Jabatan Term of Office
1	Richard Ferryanto	Presiden Direktur <i>President Director</i>	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 8 September 2023 dan diangkat kembali pada tanggal 29 November 2024 <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 8 September 2023, and reappointed on 29 November 2024</i>	Sampai dengan RUPST 2028 <i>Until the AGMS in 2028</i>
2	Budi Darmawan ¹⁾	Direktur <i>Director</i>	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 11 Maret 2019 <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 11 March 2019</i>	Sampai dengan Desember 2024 <i>Until December 2024</i>
3	Pak Kin Chan	Direktur <i>Director</i>	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 18 Agustus 2020 dan diangkat kembali pada tanggal 29 November 2024 <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 18 August 2020, and reappointed on 29 November 2024</i>	Sampai dengan RUPST 2028 <i>Until the AGMS in 2028</i>
4	Fitria Disah Djemat	Direktur <i>Director</i>	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 18 Agustus 2020 dan diangkat kembali pada tanggal 29 November 2024 <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 18 August 2020, and reappointed on 29 November 2024</i>	Sampai dengan RUPST 2028 <i>Until the AGMS in 2028</i>

1) Budi Darmawan efektif mengundurkan diri sebagai Direktur sejak 1 Januari 2025.

1) Budi Darmawan effectively resigned as Director as of 1 January 2025.

Rapat Direksi

Sejalan dengan Peraturan GCG dan Anggaran Dasar Perusahaan, Direksi Perusahaan wajib menyelenggarakan rapat paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan dan rapat gabungan bersama Dewan Komisaris paling sedikit 4 (empat) kali dalam

member of the Board of Directors may implement their duties and make decisions independently and professionally, both through the Board of Directors Meeting and circular resolutions. Members of the Board of Directors have an equal position, except for the President Director, who is in charge of coordinating all activities of the members of the Board of Directors.

Composition of the Board of Directors

In 2024, there was 1 (one) change in the composition of the Company's Board of Directors. Based on Deed No. 16 dated 3 December 2024, made before Christina Dwi Utami, S.H., M.Hum., M.Kn., a Notary in Jakarta, the composition of the Company's Board of Directors is as follows:

Meetings of the Board of Directors

In line with the GCG Regulation and the Company's Article of Association, the Company's Board of Directors is required to hold meetings at least once a month and joint meetings with the Board of Commissioners at least 4 (four) times a year. Throughout 2024, the Board of

1 (satu) tahun. Sepanjang tahun 2024, Direksi telah mengadakan rapat Direksi sebanyak 13 (tiga belas) kali, baik melalui tatap muka maupun konferensi video dan rapat gabungan sebanyak 5 (lima) kali, dengan frekuensi kehadiran sebagai berikut:

Directors held 13 (thirteen) Board of Directors' meetings both through face-to-face and video conference and 5 (five) joint meetings, with the following frequency of attendance:

No	Nama Name	Posisi Position	Frekuensi Kehadiran Frequency of Attendance	Persentase Percentage
1	Richard Ferryanto	Presiden Direktur <i>President Director</i>	13	100%
2	Budi Darmawan ¹⁾	Direktur <i>Director</i>	11	84,61%
3	Pak Kin Chan	Direktur <i>Director</i>	13	100%
4	Fitria Disah Djemat	Direktur <i>Director</i>	12	92,3%

1) Budi Darmawan efektif mengundurkan diri sebagai Direktur sejak 1 Januari 2025.

1) *Budi Darmawan effectively resigned as Director as of 1 January 2025.*

Rapat Gabungan

Joint Meetings

No.	Nama Name	Jabatan Position	Frekuensi Kehadiran Frequency of Attendance	Persentase Percentage
Dewan Komisaris / Board of Commissioners				
1	Yuliana	Presiden Komisaris <i>President Commissioner</i>	5	100%
2	Christopher Franz Bendl ¹⁾	Wakil Presiden Komisaris <i>Vice President Commissioner</i>	5	100%
3	Matthew Reilly ²⁾	Komisaris <i>Commissioner</i>	2	40%
4	Djamin Edison Nainggolan	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>	5	100%
5	Ellyana Fuad	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>	5	100%
Direksi / Board of Directors				
1	Richard Ferryanto	Presiden Direktur <i>President Director</i>	5	100%
2	Budi Darmawan ³⁾	Direktur <i>Director</i>	4	80%
3	Pak Kin Chan	Direktur <i>Director</i>	5	100%
4	Fitria Disah Djemat	Direktur <i>Director</i>	5	100%

1) Christopher Franz Bendl efektif menjabat sebagai Wakil Presiden Komisaris sejak 1 Januari 2024.

1) *Christopher Franz Bendl has effectively served as Vice President Commissioner since 1 January 2024.*

2) Matthew Reilly efektif mengundurkan diri sebagai Komisaris sejak 17 Mei 2024.

2) *Matthew Reilly effectively resigned as Commissioner as of 17 May 2024.*

3) Budi Darmawan efektif mengundurkan diri sebagai Direktur sejak 1 Januari 2025.

3) *Budi Darmawan effectively resigned as Director as of 1 January 2025.*



Pengembangan Kompetensi

Setiap anggota Direksi wajib meningkatkan kompetensinya melalui keikutsertaan sebagai peserta atau narasumber, baik dalam pelatihan, seminar, maupun pembuatan makalah atau karya tulis, dalam rangka memenuhi syarat keberlanjutan atau pemeliharaan kompetensi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sepanjang tahun 2024, pelatihan yang diikuti oleh anggota Direksi Perusahaan, antara lain sebagai berikut:

Competency Development

Each member of the Board of Directors is required to enhance their competencies by participating as attendees or speakers in training sessions, seminars, or through the preparation of papers or written works, in order to meet the requirements for sustainability or competency maintenance in accordance with the applicable laws and regulations.

Throughout 2024, the trainings attended by members of the Company's Board of Directors were as follows:

No	Nama Name	Jabatan Position	Kegiatan Activity
1	Richard Ferryanto	Presiden Direktur <i>President Director</i>	1. <i>Digital and Risk Management in Insurance 2024: "Insuring Tomorrow: Navigating the Digital Frontier in Life Insurance".</i> 2. Sertifikasi Kompetensi Profesional Tata Kelola Risiko Berkualifikasi (QRGP). <i>Qualified Risk Governance Professional (QRGP) Certification.</i> 3. <i>Seminar and Masterclass GRC Summit 2024: Leadership for Sustainable Impact: GRC, ESG, and SDGs.</i> 4. <i>2024 One Zurich Supervisory Board Members Forum: "Securing the Future: Integrating AI and Data Protection for Business Excellence".</i> 5. <i>RISKHub International Webinar: Building Sustainable Systems: Internal Controls and ESG Convergence.</i>
2	Budi Darmawan ¹⁾	Direktur <i>Director</i>	1. <i>Digital and Risk Management in Insurance 2024: "Insuring Tomorrow: Navigating the Digital Frontier in Life Insurance".</i> 2. <i>2024 One Zurich Supervisory Board Members Forum: "Securing the Future: Integrating AI and Data Protection for Business Excellence".</i>
3	Pak Kin Chan	Direktur <i>Director</i>	1. <i>Digital and Risk Management in Insurance 2024: "Insuring Tomorrow: Navigating the Digital Frontier in Life Insurance".</i> 2. <i>2024 One Zurich Supervisory Board Members Forum: "Securing the Future: Integrating AI and Data Protection for Business Excellence".</i> 3. Sertifikasi Kompetensi Profesional Tata Kelola Risiko Berkualifikasi (QRGP). <i>Qualified Risk Governance Professional (QRGP) Certification.</i>
4	Fitria Disah Djemat	Direktur <i>Director</i>	1. <i>Cyber Risk Management Fundamentals.</i> 2. <i>Forum Audit Internal AAJI 2024.</i> 3. <i>Seminar GRC Summit 2024: Leadership for Sustainable Impact: GRC, ESG, and SDGs.</i> 4. <i>2024 One Zurich Supervisory Board Members Forum: "Securing the Future: Integrating AI and Data Protection for Business Excellence".</i> 5. <i>Indonesian In-House Counsel Summit 2024 "Acceleration of Business 2025".</i>

1) Pelatihan yang diikuti oleh Budi Darmawan selama menjabat sebagai anggota Direksi sampai dengan 1 Januari 2025.

1) Training attended by Budi Darmawan during his tenure as a member of the Board of Directors until 1 January 2025.

Penilaian Kinerja Dewan Komisaris dan Direksi

Performance Assessment of the Board of Commissioners and the Board of Directors

Kriteria evaluasi kinerja Dewan Komisaris dan Direksi ditetapkan berdasarkan pada target kinerja dalam perjanjian penunjukan sebagai anggota. Kinerja Dewan Komisaris dan Direksi dievaluasi setiap tahun oleh pemegang saham dalam RUPS berdasarkan kriteria evaluasi kinerja yang telah ditetapkan.

Hasil evaluasi kinerja masing-masing anggota Dewan Komisaris dan Direksi secara individual merupakan salah satu dasar pertimbangan bagi pemegang saham untuk melakukan penunjukan kembali. Hasil evaluasi terhadap kinerja Dewan Komisaris dan Direksi secara keseluruhan dan kinerja masing-masing anggota Dewan Komisaris dan Direksi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam skema remunerasi untuk Dewan Komisaris dan Direksi.

Penilaian oleh RUPS

Penilaian kinerja Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan oleh Pemegang Saham melalui mekanisme RUPS. Penilaian tersebut dilakukan sebagai bukti pertanggungjawaban Dewan Komisaris dan Direksi atas pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.

Penilaian Sendiri

Penilaian kinerja sendiri Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan melalui mekanisme *self-assessment* GCG dengan menetapkan indikator kinerja utama untuk anggota Dewan Komisaris dan Direksi.

Kriteria Penilaian Kinerja Dewan Komisaris

- Pemenuhan rapat minimum Dewan Komisaris dan rapat gabungan Dewan Komisaris dan Direksi.

The performance evaluation criteria of the Board of Commissioners and the Board of Directors are based on the performance targets in the appointment agreement. The performance of the Board of Commissioners and the Board of Directors is evaluated annually by the shareholders in the GMS based on the predetermined performance evaluation criteria.

The results of the performance evaluation of each member of the Board of Commissioners and the Board of Directors individually are one basis for consideration for shareholders to reappoint. The results of the evaluation of the performance of the Board of Commissioners and the Board of Directors as a whole and the performance of each member of the Board of Commissioners and the Board of Directors are an integral part of the remuneration scheme for the Board of Commissioners and the Board of Directors.

Assessment by GMS

The Board of Commissioners' and the Board of Directors' performance assessments are conducted by the Shareholders through the GMS mechanism. The assessment serves as evidence of the Board of Commissioners' and the Board of Directors' accountability for the implementation of their duties and responsibilities.

Self-Assessment

The Board of Commissioners' and the Board of Directors' performance self-assessments are conducted through the GCG self-assessment mechanism by setting key performance indicators for members of the Board of Commissioners and the Board of Directors.

Assessment Criteria of the Board of Commissioners' Performance

- *Fulfillment of the minimum meetings of the Board of Commissioners and joint meetings of the Board of Commissioners and the Board of Directors.*



- Kepatuhan Perusahaan terhadap:
 - a. Tata kelola Perusahaan
 - b. Tingkat kesehatan keuangan
 - c. Manajemen risiko terintegrasi
 - d. Kebijakan dasar manajemen risiko
 - e. Laporan audit eksternal
 - f. Pelaksanaan tugas komite-komite di bawah Dewan Komisaris

Kriteria Penilaian Kinerja Direksi

- Pemenuhan rapat minimum Direksi dan rapat gabungan Dewan Komisaris dan Direksi.
- Penilaian dilakukan berdasarkan *Key Performance Indicators* (KPI) Perusahaan.

Kriteria Penilaian Kinerja Komite di bawah Dewan Komisaris

Dalam menjalankan tugasnya, Dewan Komisaris dibantu oleh Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko. Penilaian kinerja komite dilakukan setiap tahun oleh Dewan Komisaris melalui metode *self-assessment*. Kriteria yang digunakan Dewan Komisaris dalam melakukan penilaian tersebut antara lain:

1. Pemenuhan tugas dan tanggung jawab komite sesuai dengan yang tercantum dalam piagam masing-masing komite.
2. Pencapaian kinerja atas rencana kerja tahunan masing-masing komite.

Sepanjang tahun 2024, Dewan Komisaris menilai komite-komite tersebut secara umum telah mencatatkan kinerja yang baik, serta mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

- *The Company's compliance towards:*
 - a. *Corporate governance*
 - b. *Financial soundness level*
 - c. *Integrated risk management*
 - d. *Basic risk management policy*
 - e. *External audit report*
 - f. *Duties implementation of the committees under the Board of Commissioners*

Assessment Criteria of the Board of Directors' Performance

- *Fulfillment of the minimum meetings of the Board of Directors and joint meetings of the Board of Commissioners and the Board of Directors.*
- *Assessment is based on the Company's Key Performance Indicators (KPIs).*

Assessment Criteria of the Committees under the Board of Commissioners' Performance

In conducting its duties, the Board of Commissioners is assisted by the Audit Committee and the Risk Oversight Committee. Committee performance assessment is conducted annually by the Board of Commissioners through the self-assessment method. The criteria used by the Board of Commissioners in this assessment are:

1. *Fulfillment of the committee's duties and responsibilities as stated in the charter of each committee.*
2. *Performance achievement on the annual work plan of each committee.*

Throughout 2024, the Board of Commissioners assessed that the committees had generally recorded good performance, and were able to carry out their duties and responsibilities.

Prosedur Penetapan Remunerasi

Remuneration Determination Procedure

RUPST memberikan kuasa dan wewenang kepada Presiden Direktur untuk menetapkan besaran honorarium dan tunjangan lainnya sekaligus pembagian *tantiem* atau bonus anggota Dewan Komisaris dan Direksi.

Struktur remunerasi anggota Dewan Komisaris dan Direksi Perusahaan terdiri dari gaji atau honorarium, Tunjangan Hari Raya (THR), bonus, serta fasilitas lainnya, baik dalam bentuk natura maupun non-natura. Penetapan remunerasi anggota Dewan Komisaris dan Direksi disesuaikan dengan pencapaian target profit, kemampuan menjaga keberlangsungan, dan pertumbuhan bisnis Perusahaan.

The AGMS grants power and authority to the President Director to determine the amount of honorarium and other benefits, as well as the distribution of tantiem or bonuses for members of the Board of Commissioners and the Board of Directors.

The remuneration structure for members of the Company's Board of Commissioners and Board of Directors consists of salary or honorarium, Religious Holiday Allowance (THR), bonus, and other facilities, both in kind and non-in kind. The determination of the remuneration of members of the Board of Commissioners and the Board of Directors is adjusted to the profit target achievement, the ability to maintain sustainability, and the growth of the Company's business.

Komite di Bawah Dewan Komisaris

Committees Under the Board of Commissioners

Komite Audit

Komite Audit mengemban tugas dan tanggung jawab untuk melakukan peninjauan atas laporan keuangan, kelengkapan dan kewajaran dari laporan, pengendalian internal Perusahaan dan peninjauan kinerja, baik audit internal maupun auditor eksternal, serta merekomendasikan Kantor Akuntan Publik atau auditor eksternal kepada Dewan Komisaris.

Audit Committee

The Audit Committee has the duties and responsibilities of reviewing financial reports, the completeness and fairness of the reports, the internal control of the Company and reviewing the performance of internal audit and external auditor, as well as recommending a Public Accounting Firm or external auditor to the Board of Commissioners.



Tugas dan tanggung jawab Komite Audit diuraikan sebagai berikut:

- Menilai pelaksanaan kegiatan serta hasil audit yang dilaksanakan oleh Audit Internal maupun Auditor Eksternal;
- Memberikan rekomendasi mengenai penyempurnaan sistem pengendalian internal serta pelaksanaannya;
- Memastikan Direksi melakukan tindak lanjut atas hasil temuan Audit Internal, Auditor Eksternal, dan hasil pengawasan OJK terhadap Perusahaan;
- Meninjau penunjukan Auditor Eksternal dan memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris terkait penunjukan calon Auditor Eksternal;
- Memastikan laporan keuangan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku di Indonesia dan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian;
- Mengevaluasi Piagam Komite Audit secara berkala disesuaikan dengan perkembangan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Melakukan identifikasi hal-hal lain yang menurut Komite Audit memerlukan perhatian Dewan Komisaris; dan
- Melakukan tugas lain dari Dewan Komisaris sepanjang penugasan tersebut telah ditetapkan dalam Piagam Komite Audit.

The duties and responsibilities of the Audit Committee are described as follows:

- Assess the execution of the audit activities and results performed by the Internal Audit and External Auditors;*
- Give recommendations on the improvement and implementation of the internal control system;*
- Ensure that the Board of Directors follows up on the findings of the Internal Audit, External Auditors, and the result of the supervision of the OJK upon the Company;*
- Review the appointment of the External Auditors and provide recommendations to the Board of Commissioners related to the appointment of the candidate for the External Auditors;*
- Ensure that the financial report is in line with the accounting standard prevailing in Indonesia and the provisions of the laws and regulations in the insurance sector;*
- Evaluate the Audit Committee Charter regularly to be adjusted with the development of the provisions of the laws and regulations;*
- Identify other matters that the Audit Committee thinks need attention from the Board of Commissioners; and*
- Conduct other assignments from the Board of Commissioners if such assignments have been determined in the Audit Committee Charter.*

Susunan Anggota Komite Audit

Compositions of the Audit Committee

Jabatan Position	Nama Name
Ketua Chairperson	Djamin Edison Nainggolan
Anggota Member	Yuliana
Anggota Member	Christopher Franz Bendl ¹⁾
Anggota Member	Matthew Reilly ²⁾
Anggota Member	Ellyana Fuad
Anggota Independen Independent Member	Andi Chandra

1) Christopher Franz Bendl menjabat sebagai Anggota Komite Audit dan Anggota Komite Pemantau Risiko sejak 1 Januari 2024.

1) Christopher Franz Bendl served as a member of the Audit Committee and Risk Oversight Committee since 1 January 2024.

2) Matthew Reilly mengundurkan diri sebagai Anggota Komite Audit dan Anggota Komite Pemantau Risiko sejak 17 Mei 2024.

2) Matthew Reilly resigned as a member of the Audit Committee and Risk Oversight Committee as of 17 May 2024.

Rapat Komite Audit

Berdasarkan ketentuan Surat Edaran OJK No. 14/SEOJK.05/2019 tentang Pembentukan, Susunan Keanggotaan, dan Masa Kerja Komite pada Dewan Komisaris Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah serta Piagam Komite Audit, rapat Komite Audit dilakukan paling sedikitnya 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. Rapat dapat dilakukan melalui tatap muka, telekonferensi, video konferensi, ataupun sarana media elektronik lainnya.

Sepanjang tahun 2024, Komite Audit telah menyelenggarakan 5 (lima) kali pertemuan tatap muka dan 12 (dua belas) kali rapat Komite Audit lain melalui keputusan sirkuler.

Audit Committee Meetings

Based on the provisions of OJK Circular Letter No. 14/SEOJK.05/2019 regarding the Establishment, Membership Composition, and Terms of Office of Committees within Board of Commissioners of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies as well as Audit Committee Charter, Audit Committee meetings are held at least once every three months. The meetings can be conducted through face-to-face, teleconference, video conference, or other electronic media facility.

Throughout 2024, the Audit Committee held 5 (five) face-to-face meetings and 12 (twelve) other Audit Committee meetings through circular resolutions.

Nama Name	Fungsi Function	Frekuensi Kehadiran Frequency of Attendance	Jumlah Rapat Total Meetings	Persentase Percentage
Djamin Edison Nainggolan	Ketua Chairperson	17	17	100%
Yuliana	Anggota Member	17	17	100%
Christopher Franz Bendl ¹⁾	Anggota Member	17	17	100%
Matthew Reilly ²⁾	Anggota Member	7	17	41.17%
Ellyana Fuad	Anggota Member	17	17	100%
Andi Chandra	Anggota Independen Independent Member	16	17	94.11%

1) Christopher Franz Bendl menjabat sebagai Anggota Komite Audit dan Anggota Komite Pemantau Risiko sejak 1 Januari 2024.

1) Christopher Franz Bendl served as a member of the Audit Committee and Risk Oversight Committee since 1 January 2024.

2) Matthew Reilly mengundurkan diri sebagai Anggota Komite Audit dan Anggota Komite Pemantau Risiko sejak 17 Mei 2024.

2) Matthew Reilly resigned as a member of the Audit Committee and Risk Oversight Committee as of 17 May 2024.

Pengembangan Kompetensi Komite Audit

Sepanjang tahun 2024, anggota Komite Audit Perusahaan telah mengikuti berbagai pelatihan, seminar, dan *workshop* dengan tujuan meningkatkan serta mengembangkan kompetensi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Komite Audit, sesuai syarat keberlanjutan yang di maksud dalam peraturan OJK.

Competency Development of Audit Committee

Throughout 2024, members of the Company's Audit Committee have attended various trainings, seminars, and workshops with the aim of improving and developing competencies related to the implementation of the duties and functions of the Audit Committee, in accordance with the sustainability requirements referred to in the OJK regulation.



Pelaksanaan Kegiatan Komite Audit

Sepanjang tahun 2024, program kerja Komite Audit Perusahaan meliputi tinjauan aspek keuangan, pengendalian internal Perusahaan, audit internal, auditor eksternal, aspek hukum dan kepatuhan, serta hal terkait lain yang diperlukan.

Komite Audit juga telah menyampaikan pelaporan kepada Dewan Komisaris secara triwulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Komite Pemantau Risiko

Komite Pemantau Risiko membantu Dewan Komisaris dalam menilai toleransi risiko yang dapat diambil oleh Perusahaan, serta melakukan pengawasan terhadap proses implementasi dan tata kelola kerangka kerja manajemen risiko yang telah disusun dan dikelola oleh manajemen Perusahaan.

Tugas dan tanggung jawab Komite Pemantau Risiko diuraikan sebagai berikut:

- Menilai efektivitas manajemen risiko, termasuk menilai toleransi risiko yang dapat diambil oleh Perusahaan;
- Melakukan evaluasi secara berkala atas penerapan manajemen risiko;
- Mengevaluasi Piagam Komite Pemantau Risiko secara berkala disesuaikan dengan perkembangan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Melakukan identifikasi hal-hal lain yang menurut Komite Pemantau Risiko memerlukan perhatian Dewan Komisaris; dan
- Melakukan penugasan lain dari Dewan Komisaris sepanjang penugasan tersebut telah ditetapkan dalam Piagam Komite Pemantau Risiko.

Susunan Anggota Komite Pemantau Risiko

Jabatan Position	Nama Name
Ketua Chairperson	Ellyana Fuad
Anggota Member	Yuliana
Anggota Member	Christopher Franz Bendl ¹⁾

Implementation of Audit Committee Activities

Throughout 2024, the work program of the Company's Audit Committee included a review of financial aspects, internal control of the Company, internal audit, external auditors, legal and compliance aspects, as well as other related matters as needed.

The Audit Committee has also submitted reports to the Board of Commissioners on a quarterly basis in accordance with applicable regulations.

Risk Oversight Committee

The Risk Oversight Committee assists the Board of Commissioners in assessing the risk tolerance that the Company can undertake, as well as supervising the implementation process and governance of the risk management framework that has been prepared and managed by the Company's management.

The duties and responsibilities of the Risk Oversight Committee are described below:

- Assess the effectiveness of risk management, including assess the risk tolerance that can be taken by the Company;
- Evaluate the implementation of risk management periodically;
- Evaluate the Risk Oversight Committee Charter periodically to be adjusted with the development of the provisions of the laws and regulations;
- Identify other matters that the Risk Oversight Committee thinks need attention from the Board of Commissioners; and
- Conduct other assignments from the Board of Commissioners if such assignments have been determined in the Risk Oversight Committee Charter.

Composition of the Risk Oversight Committee

Jabatan Position	Nama Name
Anggota Member	Matthew Reilly ²⁾
Anggota Member	Djamin Edison Nainggolan

- 1) Christopher Franz Bendl menjabat sebagai Anggota Komite Audit dan Anggota Komite Pemantau Risiko sejak 1 Januari 2024.
1) Christopher Franz Bendl served as a member of the Audit Committee and Risk Oversight Committee since 1 January 2024.
2) Matthew Reilly mengundurkan diri sebagai Anggota Komite Audit dan Anggota Komite Pemantau Risiko sejak 17 Mei 2024.
2) Matthew Reilly resigned as a member of the Audit Committee and Risk Oversight Committee as of 17 May 2024.

Rapat Komite Pemantau Risiko

Berdasarkan ketentuan Surat Edaran OJK No. 14/SEOJK.05/2019 tentang Pembentukan, Susunan Keanggotaan, dan Masa Kerja Komite pada Dewan Komisaris Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah serta Piagam Komite Pemantau Risiko, rapat Komite Pemantau Risiko dilakukan paling sedikitnya 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. Rapat dapat dilakukan melalui tatap muka, telekonferensi, video konferensi, ataupun sarana media elektronik lainnya.

Sepanjang tahun 2024, Komite Pemantau Risiko telah menyelenggarakan 4 (empat) kali pertemuan tatap muka dan 12 (dua belas) kali rapat Komite Pemantau Risiko lain melalui keputusan sirkuler.

Risk Oversight Committee Meetings

Based on the provisions of OJK Circular Letter No. 14/SEOJK.05/2019 regarding the Establishment, Membership Composition, and Terms of Office of Committees within Board of Commissioners of Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies as well as Risk Oversight Committee Charter, Risk Oversight Committee meetings are held at least once every three months. The meetings can be conducted through face-to-face, teleconference, video conference, or other electronic media facility.

Throughout 2024, the Risk Oversight Committee held 4 (four) face-to-face meetings and 12 (twelve) other Risk Oversight Committee's meetings through circular resolutions.

Nama Name	Fungsi Function	Frekuensi Kehadiran Frequency of Attendance	Jumlah Rapat Total Meetings	Persentase Percentage
Ellyana Fuad	Ketua Chairperson	16	16	100%
Yuliana	Anggota Member	16	16	100%
Christopher Franz Bendl ¹⁾	Anggota Member	16	16	100%
Matthew Reilly ²⁾	Anggota Member	6	16	37.5%
Djamin Edison Nainggolan	Anggota Member	16	16	100%

- 1) Christopher Franz Bendl menjabat sebagai Anggota Komite Audit dan Anggota Komite Pemantau Risiko sejak 1 Januari 2024.
1) Christopher Franz Bendl served as a member of the Audit Committee and Risk Oversight Committee since 1 January 2024.
2) Matthew Reilly mengundurkan diri sebagai Anggota Komite Audit dan Anggota Komite Pemantau Risiko sejak 17 Mei 2024.
2) Matthew Reilly resigned as a member of the Audit Committee and Risk Oversight Committee as of 17 May 2024

Pengembangan Kompetensi Komite Pemantau Risiko

Anggota Komite Pemantau Risiko Perusahaan sepanjang tahun 2024 telah mengikuti berbagai

Competency Development of Risk Oversight Committee

Members of the Company's Risk Oversight Committee throughout 2024 have attended various trainings,



pelatihan, seminar, dan *workshop* dengan tujuan meningkatkan serta mengembangkan kompetensi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Komite Pemantau Risiko, sesuai syarat keberlanjutan yang dimaksud dalam peraturan OJK.

Pelaksanaan Kegiatan Komite Pemantau Risiko

Sepanjang tahun 2024, Komite Pemantau Risiko telah melakukan pengawasan dan pemantauan atas tindakan terkait manajemen risiko yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam hal penyusunan, pengembangan, dan pengimplementasian manajemen risiko berdasarkan prinsip GCG.

Aktivitas Komite Pemantau Risiko sepanjang tahun 2024, antara lain melakukan pembahasan mengenai:

- Total Risk Profile* (TRP) Perusahaan termasuk status dan kemajuan tindakan mitigasi yang menyertainya;
- Pembaruan informasi terkini mengenai *Risk Appetite Statement* (RAS) serta proses tinjauan tahunannya;
- Aktivitas manajemen risiko termasuk pembaruan informasi terkini mengenai resiliensi bisnis;
- Penyampaian *Risk Governance and Framework*; dan
- Pembahasan *Matters to Raise* (MtR) dan *Matters to Note* (MtN).

Komite Pemantau Risiko juga telah menyampaikan pelaporan kepada Dewan Komisaris secara triwulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

seminars, and workshops with the aim of improving and developing competencies related to the implementation of the duties and functions of the Risk Oversight Committee, in accordance with the sustainability requirements referred to in the OJK regulation.

Implementation of Risk Oversight Committee Activities

Throughout 2024, the Risk Oversight Committee has supervised and monitored actions related to risk management conducted by the management in terms of preparation, development, and implementation of risk management based on the GCG principles.

The activities of the Risk Oversight Committee during 2024, among others, were discussed:

- The Total Risk Profile (TRP) of the Company includes the status and progress of its accompanying mitigation actions;*
- Risk Appetite Statement (RAS) dashboard update and its annual review;*
- Risk Management Activities include business resilience updates;*
- Risk Governance and Framework Update; and*
- Matters to Raise (MtR) and Matters to Note (MtN).*

The Risk Oversight Committee has also submitted reports to the Board of Commissioners on a quarterly basis in accordance with applicable regulations.

Komite di Bawah Direksi *Committees Under the Board of Directors*

Komite Manajemen Investasi Aset/Liabilitas

Komite Manajemen Investasi Aset/Liabilitas (*Asset/Liability Management Investment Committee/ALMIC*) merupakan komite yang membantu Direksi dalam mempersiapkan dan mengambil keputusan manajemen investasi aset Perusahaan dengan mempertimbangkan utang/kewajiban Perusahaan.

Asset/Liability Management Investment Committee

The Asset/Liability Management Investment Committee (ALMIC) is a committee that assists the Board of Directors in preparing and making investment management decisions on the Company's assets by considering the Company's debt/liabilities.

Tugas dan tanggung jawab ALMIC adalah sebagai berikut:

- Memastikan pasar agregat dan risiko telah ditelaah dengan baik;
- Memastikan profil kewajiban telah sesuai dengan profil aset Perusahaan;
- Alokasi atas target aset yang ingin dicapai Perusahaan;
- Identifikasi risiko investasi; dan
- Memastikan kepatuhan Perusahaan pada peraturan yang berlaku selaras dengan kebijakan internal Perusahaan.

The duties and responsibilities of ALMIC are as follows:

- Ensure that the aggregate market and the risk have been assessed;*
- Ensure that the obligation profile is in accordance with the Company's asset profile;*
- Allocate the asset targets to be achieved by the Company;*
- Identify investment risk; and*
- Ensure the Company's compliance with applicable regulations is in line with the Company's internal policies.*

Susunan Anggota ALMIC

Composition of the ALMIC Members

Fungsi <i>Function</i>	Jabatan <i>Position</i>
Ketua <i>Chairperson</i>	Presiden Direktur <i>President Director</i>
Anggota <i>Member</i>	Chief Financial Officer
Anggota <i>Member</i>	Chief Investment Officer (Wakil Ketua) <i>Chief Investment Officer (Deputy Chair)</i>
Anggota <i>Member</i>	Local Chief Actuary
Anggota <i>Member</i>	Local Risk Manager (LRO) (Chief Risk Officer, Head of Risk, atau appointed Risk Manager pada area yang dijangkau oleh ALMIC). <i>Local Risk Manager (LRO) (Chief Risk Officer, Head of Risk, or appointed Risk Manager for the area covered by the ALMIC).</i>

Pelaksanaan Kegiatan ALMIC

Pada tahun 2024, ALMIC telah melakukan peninjauan atas rencana investasi dari satuan kerja investasi dan penentuan strategi, pengawasan sistem aplikasi, serta penentuan arah investasi sesuai kondisi pasar. Pada tahun 2024, ALMIC menyelenggarakan 4 (empat) kali peninjauan, dimana 2 (dua) kali rapat dilakukan secara tatap muka, masing-masing dilakukan pada semester pertama dan kedua tahun 2024, dan juga 2 kali secara sirkuler.

Implementation of ALMIC Activities

In 2024, ALMIC has reviewed the investment plan of the investment unit and determined the strategy, supervised the application system, and determined the investment direction according to market conditions. ALMIC held 4 (four) reviews in 2024, comprising 2 (two) (face-to-face) meetings in the first and second semesters of 2024, and 2 (two) conducted via circulars.

Komite Investasi Unit Link

Komite Investasi Unit Link (*Unit Linked Investment Committee/ULIC*) berperan membantu Direksi dalam menyusun dan membuat keputusan pengelolaan investasi yang berkaitan dengan dana langsung dan dana Unit Link.

Unit Linked Investment Committee

The Unit Linked Investment Committee (ULIC) plays a role in assisting the Board of Directors in preparing and making investment management decisions relating to direct funds and any Unit Linked Funds.



Tugas dan tanggung jawab ULIC adalah sebagai berikut:

- Menyetujui penambahan dana baru, perubahan dana, dan penghapusan dana yang ada, berdasarkan ketentuan regulasi dan prinsip panduan yang disepakati atau kriteria (jika berlaku);
- Menyetujui penunjukan konsultan investasi pihak ketiga untuk investasi dan konsultasi (jika dan di mana diperlukan); ULIC bertanggung jawab untuk menyesuaikan strategi investasi Grup dengan persyaratan dan kendala lokal dan Unit Link, terutama dengan kapasitas risiko entitas lokal dan situasi regulasi, hukum, akuntansi, dan pajak yang spesifik;
- Memastikan bahwa pelanggaran kebijakan risiko, pedoman, dan batasan dilaporkan sesuai dengan kebijakan manajemen risiko internal. Pelanggaran material terhadap kebijakan lain, pedoman investasi dan batasan, serta masalah operasional material (termasuk penilaian dan penetapan harga unit investasi/dana Unit Link) yang mempengaruhi kegiatan investasi harus segera dilaporkan kepada *Local Risk Officer* dan selanjutnya dilaporkan pada rapat ULIC berikutnya oleh pemilik fungsi atau Unit Bisnis Keuangan terkait; dan
- Merekomendasikan modifikasi pada Kerangka Acuan untuk persetujuan oleh Unit Bisnis (jika dan di mana diperlukan). ULIC juga bertanggung jawab untuk memastikan daftar tanda tangan yang berwenang terkait dengan dana Unit Link selalu diperbarui, dengan tinjauan dua kali setahun.

The duties and responsibilities of ULIC are as follows:

- Approving new fund additions, fund changes, and removal of existing funds, based on the regulatory rules and agreed guiding principles or criteria (where applicable);*
- Approving the appointment of third party investment consultant for investments and advisory (as and where required); The ULIC is responsible to adapt the Group's investment strategy to local and Unit Link requirements and constraints, especially to the local entities' risk capacity and their specific regulatory, legal, accounting and tax situations;*
- Ensuring that breaches of risk policies, guidelines, and limits are reported per the internal risk management policies. Material breaches of other policies, investment guidelines and limits, as well as material operational issues (including valuation and unit pricing of investments/Unit Linked Funds) impacting investment activities must be reported to the Local Risk Officer immediately and subsequently reported at the next ULIC meeting, by respective Finance Business Unit or functional owner; and*
- Recommending modifications to its Terms of Reference for approval by the Business Unit (as and when required). The ULIC is also responsible for ensuring authorized signatory lists in connection with Unit Linked Funds are kept up to date, with a review period twice a year.*

Susunan Anggota ULIC

Composition of the ULIC Members

Fungsi Function	Jabatan Position
Ketua Chairperson	Presiden Direktur President Director
Anggota dengan Hak Suara Member with Voting Rights	Kepala Departemen Propositions (Wakil Ketua) Head of Propositions (Deputy Chair)
Anggota dengan Hak Suara Member with Voting Rights	Chief Financial Officer
Anggota dengan Hak Suara Member with Voting Rights	Chief Investment Officer
Anggota dengan Hak Suara Member with Voting Rights	Chief Life Actuary & Aktuaris yang Ditunjuk Chief Life Actuary & Appointed Actuary
Anggota dengan Hak Suara Member with Voting Rights	Kepala Departemen Manajemen Risiko Head of Risk Management

Fungsi <i>Function</i>	Jabatan <i>Position</i>
Anggota Tanpa Hak Suara <i>Member with Non-Voting Rights</i>	Sekretaris ULIC <i>ULIC Secretary</i>
Anggota Tanpa Hak Suara <i>Member with Non-Voting Rights</i>	Regional Investment Manager APAC

Pelaksanaan Kegiatan ULIC

Sepanjang tahun 2024, ULIC telah meninjau, memberikan arahan, dan masukan dalam proses perencanaan proyek tahunan, meninjau kinerja Produk Asuransi yang dikaitkan dengan Investasi (PAYDI), serta efisiensi proses yang dilakukan dan skema biaya.

Pada tahun 2024, ULIC telah menyelenggarakan 4 (empat) kali rapat secara tatap muka.

Implementation of ULIC Activities

Throughout 2024, ULIC has reviewed, provided guidance, and inputs in the annual project planning process, reviewed the performance of the Investment-Linked Insurance Product (PAYDI), as well as the efficiency of the processes undertaken and the cost scheme.

In 2024, ULIC held 4 (four) meetings (face-to-face).

Komite Manajemen Risiko

Komite Manajemen Risiko (*Risk Management Committee/RMC*) berperan membantu Direksi dalam implementasi manajemen risiko, penanaman budaya sadar risiko, dan pengelolaan potensi risiko yang berdampak material bagi Perusahaan.

Tugas dan tanggung jawab RMC diuraikan sebagai berikut:

- Mengevaluasi dan memberikan rekomendasi kepada Presiden Direktur dalam penyusunan kebijakan, strategi, dan pedoman penerapan manajemen risiko, termasuk tingkat risiko yang diambil (*risk appetite*) dan toleransi risiko (*risk tolerance*), kerangka dan kebijakan manajemen risiko, serta rencana darurat untuk mengantisipasi terjadinya kondisi tidak normal;
- Mengevaluasi pelaksanaan manajemen risiko dan merekomendasikan perbaikan atau penyesuaian kepada Direksi atas pelaksanaan manajemen risiko, antara lain menyempurnakan proses manajemen risiko secara berkala maupun bersifat insidental sebagai akibat dari suatu perubahan kondisi eksternal dan internal Perusahaan yang mempengaruhi kecukupan pendanaan, profil risiko Perusahaan, dan tidak efektifnya penerapan manajemen risiko berdasarkan hasil evaluasi;
- Mengidentifikasi dan menetapkan hal-hal yang terkait dengan keputusan bisnis yang menyimpang dari prosedur normal yang perlu diangkat dan

Risk Management Committee

The Risk Management Committee (RMC) plays a role in assisting the Board of Directors in implementing risk management, instilling a risk-aware culture, and managing potential risks that have a material impact on the Company.

The duties and responsibilities of RMC are described below:

- Evaluate and provide recommendations to the President Director in formulating policies, strategies, and guidelines for implementing risk management, including the level of risk taken (*risk appetite*) and risk tolerance, the framework and risk management policies, as well as contingency plans to anticipate abnormal conditions;
- Evaluate the implementation of risk management and recommend improvements or adjustments to the Board of Directors regarding risk management implementation, including refining risk management processes periodically or incidentally as a result of changes in external and internal conditions of the Company that affect funding adequacy, the Company's risk profile, and the ineffectiveness of risk management implementation based on evaluation results;
- Identify and determine matters related to business decisions deviating from normal procedures that need to be raised and considered by the Board of



diperhatikan oleh Direksi dan Komite, seperti pelampauan jumlah penempatan investasi yang signifikan dibandingkan dengan rencana bisnis Perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya atau pengambilan posisi (eksposur) risiko yang melampaui limit yang telah ditetapkan;

- d. Memantau tindak lanjut atas rekomendasi rencana tindakan yang sudah disetujui dalam rapat sampai dengan hal tersebut sudah diselesaikan dengan sewajarnya;
- e. Melakukan kaji ulang dan menyetujui laporan profil risiko Perusahaan yang disampaikan oleh fungsi manajemen risiko secara berkala, dimana frekuensi laporan dapat ditingkatkan dalam hal kondisi pasar berubah dengan cepat;
- f. Melakukan penugasan lain dari Direksi sepanjang penugasan tersebut telah ditetapkan dalam Piagam Komite Manajemen Risiko; dan
- g. Melakukan kaji ulang dan memperbarui Piagam Komite Manajemen Risiko secara periodik atau apabila diperlukan.

Directors and the Committee, such as exceeding the amount of significant investments compared to the Company's previously established business plan or taking positions (exposure) that exceed the set limits;

- d. *Monitor the follow-up of approved action plan recommendations until these have been appropriately completed;*
- e. *Review and approve the Company's risk profile reports submitted periodically by the risk management function, with the reporting frequency being increased in the event of rapidly changing market conditions;*
- f. *Undertake other assignments from the Board of Directors as long as they have been stipulated in the Risk Management Committee Charter; and*
- g. *Review and update the Risk Management Committee Charter periodically or as required.*

Susunan Anggota RMC

Composition of the RMC Members

Fungsi Function	Jabatan Position
Ketua Chairperson	Direktur yang membawahi Fungsi Manajemen Risiko <i>The Director overseeing the Risk Management Function</i>
Anggota Member	Seluruh anggota Direksi <i>All members of the Board of Directors</i>
Anggota Member	Perwakilan dari Fungsi Manajemen Risiko yang ditunjuk oleh Direksi <i>Representative from the Risk Management Function appointed by the Board of Directors</i>

Pelaksanaan Kegiatan RMC

Sepanjang tahun 2024, RMC telah mengevaluasi pelaksanaan manajemen risiko dan merekomendasikan perbaikan atau penyesuaian kepada Direksi dan fungsi terkait.

RMC juga telah menyelenggarakan 4 (empat) kali pertemuan tatap muka dengan agenda pembahasan profil risiko yang tergambar melalui *Total Risk Profiling* (TRP), pelanggaran batas risiko, insiden operasional, masalah pengendalian internal, kebijakan atau panduan risiko lokal yang baru atau direvisi, topik kepatuhan, serta risiko atau masalah lainnya yang memerlukan perhatian RMC.

Implementation of RMC Activities

Throughout 2024, RMC has evaluated the implementation of risk management and recommended improvements or adjustments to the Board of Directors and related functions.

RMC has also held 4 (four) face-to-face meetings with the agenda of discussing risk profiles depicted through Total Risk Profiling (TRP), risk limit breaches, operational incidents, internal control issues, new or revised local risk policies or guidelines, compliance topics, and other risks or issues that require RMC's attention.

Komite Pengembangan Produk

Komite Pengembangan Produk (*Product Development Product/PDC*) berperan membantu Direksi dengan tujuan utama ialah untuk meninjau dan membuat rekomendasi kepada Presiden Direktur tentang hal-hal yang berkaitan dengan produk baru dan pembaruan produk, diantaranya melakukan penilaian kesesuaian yang berkelanjutan dan profitabilitas produk yang terbuka untuk penjualan baru, termasuk memastikan profil risiko yang sesuai.

Tugas dan tanggung jawab PDC adalah:

- Meninjau dan merekomendasikan produk-produk baru untuk mendapatkan persetujuan Presiden Direktur;
- Meninjau dan merekomendasikan produk yang diperbarui secara sementara atau permanen untuk mendapatkan persetujuan Presiden Direktur;
- Meninjau dan memberikan persetujuan kesesuaian berkelanjutan dan profitabilitas untuk semua produk yang dijual; dan
- Melakukan pembahasan terkait pengalaman/data aktual dibandingkan dengan yang diharapkan (akan disediakan oleh *Chief Life Actuary* setidaknya setiap tahun), untuk merumuskan dan mengawasi tindakan bisnis yang dihasilkan.

Susunan Anggota PDC

Fungsi <i>Function</i>	Jabatan <i>Position</i>
Ketua <i>Chairperson</i>	Kepala Departemen <i>Propositions</i> <i>Head of Propositions</i>
Anggota <i>Member</i>	Presiden Direktur (Opsional) <i>President Director (Optional Attendee)</i>
Anggota <i>Member</i>	<i>Chief Financial Officer</i>
Anggota <i>Member</i>	<i>Chief Life Actuary</i>
Anggota <i>Member</i>	Kepala Departemen Transformasi Bisnis & Teknologi Informasi <i>Head of Business Transformation & Information Technology</i>
Anggota <i>Member</i>	Kepala Departemen <i>Operations</i> <i>Head of Operations</i>
Anggota <i>Member</i>	<i>Chief Agency Officer</i>
Anggota <i>Member</i>	Kepala Departemen <i>Bancassurance</i> dan <i>Zurich Financial Franchise</i> (ZFF) <i>Head of Bancassurance and Zurich Financial Franchise (ZFF)</i>

Product Development Committee

The Product Development Committee (PDC) plays a role in assisting the Board of Directors with the main objective of reviewing and making recommendations to the President Director on matters related to new products and revisions to products, such as assessing the continuing suitability and profitability of products open to new sales, including ensuring a suitable risk profile.

The duties and responsibilities of PDC are:

- Review and recommend new products for approval by the President Director;
- Review and recommend products that have been temporarily or permanently revised for approval by the President Director;
- Review and approve the continuing suitability and profitability of all products open to new sales; and
- To discuss the actual to expected experience (to be provided by Chief Life Actuary at least annually), to formulate and oversee the resulting business actions.

Composition of the PDC Members



Fungsi <i>Function</i>	Jabatan <i>Position</i>
Anggota <i>Member</i>	Direktur Hukum dan Kepatuhan <i>Legal and Compliance Director</i>
Anggota <i>Member</i>	Chief Risk Officer atau Local Risk Manager (LRO) <i>Chief Risk Officer or Local Risk Manager (LRO)</i>

Pelaksanaan Kegiatan PDC

Sepanjang tahun 2024, PDC telah mengkaji dan merekomendasikan produk baru, serta mengkaji dan menyetujui keberlangsungan dan profitabilitas seluruh produk yang dijual.

PDC juga telah menyelenggarakan 6 (enam) kali rapat dengan agenda pembahasan persetujuan produk baru, penyesuaian produk unit-link terhadap regulasi PAYDI terkait Biaya Pengelolaan Dana, penyesuaian produk kesehatan terhadap inflasi medis dan mengembangkan fitur produk agar tetap kompetitif di pasar, pembukaan produk untuk *Bancassurance*, dan pengkajian perencanaan pengembangan produk untuk tahun 2025, serta 1 (satu) kali pengambilan keputusan melalui sirkulasi email terkait persetujuan produk baru.

Implementation of PDC Activities

Throughout 2024, the PDC has reviewed and recommended new products, as well as reviewed and approved the continuity and profitability of all products sold.

PDC has also held 6 (six) meetings with the agenda of discussing new product approval, the adjustment of unit-linked products to PAYDI regulations due to Fund Management Charges, revamping stand-alone health product due to medical inflation while improving the product to be competitive in the market, opening products for Bancassurance, reviewing product development planning for 2025, as well as making 1 (one) decision by email circulation related to new product approval.

Komite Tata Kelola Teknologi Informasi & Proyek

Komite Tata Kelola Teknologi Informasi dan Proyek (*Information Technology & Project Governance Committee/IPGC*) bertugas membantu Direksi dalam mengelola proyek dan rencana pengembangan teknologi informasi sesuai standar tata kelola dan bisnis dan menerapkan manajemen risiko proyek dan teknologi informasi secara efektif.

Tugas dan tanggung Jawab IPGC diuraikan sebagai berikut:

- Memberikan keputusan pengembangan teknologi informasi dan proyek yang sesuai untuk mendukung pencapaian tujuan proyek;
- Memberikan arahan dan masukan dalam proses perencanaan proyek tahunan dengan memperhatikan strategi dan prioritas bisnis; dan

Information Technology & Project Governance Committee

The Information Technology and Project Governance Committee (IPGC) is tasked to assist the Board of Directors in managing projects and information technology development plans in accordance with governance and business standards, as well as implementing project and information technology risk management effectively.

The duties and responsibilities of the IPGC are described below:

- Provide appropriate decisions on technology development and projects to support project objectives;*
- Provide guidance and input in the annual project planning process by considering business strategies and priorities; and*

- c. Menyampaikan laporan kepada Direksi mengenai hal-hal berikut:
- Kinerja proyek dan teknologi informasi serta upaya perbaikannya.
 - Kecukupan dan alokasi sumber daya teknologi informasi dan manajemen proyek yang dimiliki Perusahaan.
 - Pengawasan dan eskalasi risiko utama proyek dan teknologi Informasi.
 - Pengawasan dan eskalasi insiden terkait proyek dan teknologi informasi.
 - Kesesuaian proyek dan rencana teknologi informasi yang disetujui dengan kegiatan usaha Perusahaan.
 - Kebijakan dan prosedur teknologi informasi.
 - Efektivitas mitigasi risiko atas investasi Perusahaan pada sektor proyek dan teknologi informasi untuk memastikan investasi tersebut memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan bisnis Perusahaan.

- c. Report to the Board of Directors on the following matters:
- Project and information technology performance and improvement efforts.
 - Adequacy and allocation of the Company's information technology and project management resources.
 - Monitoring and escalation of project and information technology-key risks.
 - Monitoring and escalation of incidents related to projects and information technology.
 - Alignment of approved project and information technology plans with the Company's business activities.
 - Information technology policies and procedures.
 - Effectiveness of risk mitigation for the Company's investments in the project and information technology sectors to ensure that such investments contribute to the achievement of the Company's business objectives.

Susunan Anggota IPGC

Composition of the IPGC Members

Fungsi Function	Jabatan Position
Ketua Chairperson	Presiden Direktur President Director
Wakil Ketua Vice Chairperson	Kepala Departemen Operations & Teknologi Informasi Head of Operations & Information Technology
Anggota Member	Chief Financial Officer
Anggota Member	Chief Agency Officer / Kepala Departemen Bancassurance Chief Agency Officer / Head of Bancassurance
Anggota Member	General Counsel
Anggota Member	Chief Risk Officer atau Local Risk Manager (LRO) Chief Risk Officer or Local Risk Manager (LRO)

Pelaksanaan Kegiatan IPGC

Sepanjang tahun 2024, IPGC telah membahas proyek dan rencana pengembangan teknologi informasi, kecukupan dan alokasi sumber daya teknologi informasi, kebijakan dan prosedur teknologi informasi, serta agenda lain sesuai dengan Piagam IPGC.

Implementation of IPGC Activities

Throughout 2024, IPGC has discussed projects and plans for information technology development, information technology resource adequacy and allocation, information technology policies and procedures, as well as other agenda items in accordance with the IPGC Charter.



IPGC juga telah menyelenggarakan 4 (empat) kali rapat dan 4 (empat) kali pengambilan keputusan melalui sirkulasi email dengan agenda pembahasan mengenai perkembangan proyek yang sedang berjalan, perkembangan risiko, dan perkembangan rutin di Departemen Teknologi Informasi.

IPGC also held 4 (four) meetings and made 4 (four) decision-makings through email circulation, with agendas discussing the update of the ongoing project, the risk update, and the regular update in the Information Technology Department.

Komite Penanganan Pengaduan Nasabah

Komite Penanganan Pengaduan Nasabah (*Customer Complaint Handling Committee/CHC*) membantu Direksi dalam merespons keluhan nasabah secara efektif dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan sopan, adil, cepat, dan konsisten, sesuai komitmen Perusahaan untuk fokus pada nasabah.

Tugas dan tanggung jawab CHC diuraikan sebagai berikut:

- Menerima proposal penyelesaian keluhan nasabah dari Unit Penanganan Keluhan berdasarkan hasil investigasi dan pemeriksaan yang dilakukan oleh departemen terkait;
- Menganalisis keluhan nasabah dan mengidentifikasi kemungkinan alternatif penyelesaian keluhan; dan
- Mengambil keputusan mengenai:
 - Persetujuan/penolakan penyelesaian keluhan nasabah.
 - Persetujuan/penolakan hukuman terhadap agen.

Customer Complaint Handling Committee

The Customer Complaint Handling Committee (CHC) assists the Board of Directors in effectively responding to customer complaints and resolving them courteously, fairly, promptly, and consistently, in line with the Company's commitments to focus on customer satisfaction.

The duties and responsibilities of the CHC are described below:

- Receive a customer complaint settlement proposal from the Complaint Handling Unit based on the investigation and checking results performed by the related departments;*
- Analyze customer complaints and identify possible alternative complaint settlement; and*
- Make decisions regarding:*
 - Approval/rejection customer complaint settlement.*
 - Approval/rejection of penalties against agents.*

Susunan Anggota CHC

Composition of the CHC Members

Fungsi Function	Jabatan Position
Ketua Chairperson	Kepala Departemen Operations & Teknologi Informasi Head of Operations & Information Technology
Anggota Tetap Permanent Member	Chief Financial Officer
Anggota Tetap Permanent Member	Direktur Hukum dan Kepatuhan Legal and Compliance Director
Anggota Tetap Permanent Member	Chief Risk Officer atau Local Risk Manager (LRO) Chief Risk Officer or Local Risk Manager (LRO)
Anggota Tetap Permanent Member	Chief Agency Officer
Anggota Tetap Permanent Member	Kepala Departemen Bancassurance Head of Bancassurance
Sekretaris Secretary	Kepala Departemen Customer Care Head of Customer Care

Pelaksanaan Kegiatan CHC

Sepanjang tahun 2024, CHC telah menganalisis keluhan nasabah, mengidentifikasi kemungkinan alternatif penyelesaian keluhan nasabah, dan mengambil keputusan penyelesaian keluhan.

CHC juga telah menyelenggarakan 1 (satu) kali pertemuan tatap muka dengan agenda pembahasan Laporan Tahunan Penanganan Pengaduan Nasabah dan 59 (lima puluh sembilan) kali pengambilan keputusan melalui sirkulasi email, diantaranya terkait penyelesaian pengaduan dan pengambilan keputusan penyelesaian keluhan (persetujuan dan penolakan).

Implementation of CHC Activities

Throughout 2024, CHC has analyzed customer complaints, identified possible alternative solutions to customer complaints, and made complaint resolution decisions.

CHC also held 1 (one) face-to-face meeting with an agenda discussing the Annual Report on Customer Complaint Handling and 59 (fifty-nine) decision-makings through email circulation, among others related to resolving complaints and decision-making on complaint resolution (approval and rejection).

Audit Internal

Internal Audit

Audit Internal berperan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional Perusahaan dengan memberikan penilaian independen dan objektif terhadap kegiatan usaha. Melalui pendekatan sistematis dan disiplin, Audit Internal mengevaluasi serta meningkatkan efektivitas manajemen risiko, pengendalian internal, dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik untuk mendukung pencapaian tujuan Perusahaan.

Demi memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan fungsi pengawasannya, Audit Internal bertanggung jawab langsung kepada Presiden Direktur serta menyampaikan laporan hasil penilaian kepada Presiden Direktur dan Dewan Komisaris melalui Komite Audit. Laporan-laporan tersebut memberikan wawasan berharga dan rekomendasi untuk mengatasi potensi risiko, meningkatkan efisiensi operasional, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Melalui komunikasi yang terbuka dengan organ tata kelola terkait, Audit Internal turut membangun budaya peningkatan berkelanjutan dan tata kelola perusahaan yang kuat.

The Internal Audit function plays a crucial role in enhancing the Company's operations by providing an independent and objective assessment of business activities. Using a systematic and disciplined approach, it evaluates and strengthens risk management, internal controls, and the implementation of good corporate governance, supporting the Company in achieving its objectives.

To ensure transparency and accountability in the execution of its supervisory functions, Internal Audit reports directly to the President Director and submits its assessment report to the President Director and the Board of Commissioners through the Audit Committee. These reports provide valuable insights and recommendations to address potential risks, enhance operational efficiency, and uphold regulatory compliance. By maintaining open communication with relevant governance bodies, Internal Audit fosters a culture of continuous improvement and sound corporate governance.

Kebijakan Audit Internal

Kebijakan Audit Internal adalah kerangka kerja bagi Audit Internal yang menetapkan kewenangan, struktur, tanggung jawab, kualifikasi, prosedur

Internal Audit Policy

The Internal Audit Policy serves as a framework for the Internal Audit function, defining its authority, structure, responsibilities, qualifications, reporting



pelaporan, pertemuan, serta masa jabatan. Kebijakan ini merupakan pedoman dan acuan yang jelas untuk memastikan efektivitas pelaksanaan aktivitas Audit Internal di Perusahaan.

Tugas dan Tanggung Jawab Audit Internal

Sesuai Kebijakan Audit Internal, tugas dan tanggung jawab Audit Internal adalah sebagai berikut:

1. Menyusun dan melaksanakan rencana Audit Internal tahunan, termasuk alokasi anggaran dan sumber daya.
2. Menguji dan mengevaluasi efektivitas pengendalian internal dan sistem manajemen risiko sesuai dengan kebijakan Perusahaan.
3. Melakukan pemeriksaan serta penilaian atas efisiensi dan efektivitas operasional, *underwriting*, klaim, pemasaran, teknologi informasi, sumber daya manusia, keuangan, akuntansi, dan fungsi lainnya.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan serta informasi objektif terkait kegiatan yang diaudit kepada semua tingkat manajemen.
5. Menyusun laporan hasil audit dan menyampaikannya kepada Presiden Direktur dan Dewan Komisaris.
6. Memantau, menganalisis, dan melaporkan pelaksanaan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah disampaikan.
7. Berkoordinasi dengan Komite Audit.
8. Menyusun program untuk menilai mutu pelaksanaan kegiatan Audit Internal.
9. Melaksanakan pemeriksaan khusus berdasarkan arahan dari Komite Audit, manajemen senior, atau pihak berwenang lainnya. Proses ini mencakup pengumpulan informasi dan dokumen, wawancara dengan pihak terkait, serta pelaksanaan prosedur pemeriksaan yang diperlukan. Hasil pemeriksaan khusus akan dilaporkan kepada pihak yang memberikan arahan dalam jangka waktu yang telah disepakati.
10. Melaksanakan penugasan *advisory* sesuai permintaan Komite Audit, manajemen senior, atau pihak berwenang lainnya. Proses ini mencakup pengumpulan informasi dan dokumen, wawancara dengan pihak terkait, serta pelaksanaan prosedur lain yang diperlukan. Hasil penugasan *advisory* akan dilaporkan kepada pihak yang memberikan arahan dalam jangka waktu yang telah disepakati.

procedures, meetings, and term of office. This policy provides clear guidelines and references to ensure the effective execution of Internal Audit activities within the Company.

Duties and Responsibilities of Internal Audit

In accordance with the Internal Audit Charter, the duties and responsibilities of Internal Audit are as follows:

1. *Developing and implementing an annual Internal Audit plan, including budget and resource allocation.*
2. *Testing and evaluating the effectiveness of internal controls and risk management systems in alignment with Company's policies.*
3. *Assessing the efficiency and effectiveness of operations, underwriting, claims, marketing, information technology, human resources, finance, accounting, and other relevant functions.*
4. *Providing recommendations and objective insights on audited activities to all levels of management.*
5. *Preparing audit reports and submitting them to the President Director and the Board of Commissioners.*
6. *Monitoring, analyzing, and reporting on the implementation of recommended corrective actions.*
7. *Working closely with the Audit Committee.*
8. *Developing programs to evaluate the quality of Internal Audit activities.*
9. *Conducting special examinations upon request from the Audit Committee, senior management, or other authorized parties. This includes gathering information and documents, interviewing relevant parties, and performing necessary audit procedures. Findings are reported to the requesting party within the agreed timeframe.*
10. *Performing specific advisory assignments at the request of the Audit Committee, senior management, or other authorized parties. This involves collecting information and documents, interviewing relevant parties, and executing necessary procedures, with results reported within the agreed timeframe.*

Profil Kepala Audit Internal

Ririn Farianti

Warga negara Indonesia, 40 tahun, menjabat sebagai Kepala Audit Internal sejak 14 September 2020. Meraih gelar Sarjana Ekonomi dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Jakarta, dan Magister Manajemen dari Binus Business School, Jakarta. Memiliki pengalaman kerja selama 18 tahun di bidang Kepatuhan dan Audit Internal dalam industri jasa keuangan, mencakup perbankan, pasar modal, dan asuransi.

Profile of the Head of the Internal Audit

Ririn Farianti

An Indonesian citizen, 40 years old, has served as Head of the Internal Audit since September 14, 2020. Holds a Bachelor's degree in Economics from Perbanas College of Economics, Jakarta, and a Master's degree in Management from Binus Business School, Jakarta. Has extensive experience in Compliance and Internal Audit, with 18 years in the financial industry, covering banking, capital markets, and insurance.

Pelaksanaan Kegiatan Audit Internal

Sepanjang tahun 2024, Audit Internal telah menjalankan berbagai kegiatan sebagai berikut:

1. Melaksanakan audit pada lima unit kerja, termasuk meninjau proses bisnis yang berjalan di masing-masing unit.
2. Memantau dan memastikan pelaksanaan rekomendasi audit yang telah disepakati.
3. Memfasilitasi auditor eksternal dalam pelaksanaan audit laporan keuangan Perusahaan.
4. Mengadakan rapat secara berkala dengan Direksi dan Komite Audit untuk membahas permasalahan terkait audit.
5. Menyerahkan laporan hasil audit kepada Presiden Direktur dan Direktur yang relevan serta memastikan bahwa tindakan perbaikan yang direkomendasikan telah ditindaklanjuti.

Implementation of Internal Audit Activities

Throughout 2024, the activities of the Company's Internal Audit were as follows:

1. Conducted audits across five work units, including a comprehensive review of their business processes.
2. Monitored and ensured the implementation of agreed audit recommendations.
3. Facilitated the external auditor during the audit of the Company's financial statements.
4. Held regular meetings with the Board of Directors and the Audit Committee to discuss audit-related matters.
5. Submitted reports on all audit findings to the President Director and relevant Directors, ensuring the implementation of recommended corrective actions.

Rapat Audit Internal

Sepanjang tahun 2024, Audit Internal telah menyelenggarakan 6 (enam) kali pertemuan, dengan agenda dan tingkat kehadiran sebagai berikut:

Internal Audit Meetings

Throughout 2024, the Internal Audit held 6 (six) meetings, with the following agendas and attendance rates:

Agenda Rapat Meeting Agenda	Jumlah Rapat Number of Meetings	Jumlah Kehadiran Number of Attendance	Tingkat Kehadiran Attendance Rates
Laporan hasil audit. (Januari – Desember 2024) <i>Audit findings report.</i> (January – December 2024)	4	4	100%



Agenda Rapat <i>Meeting Agenda</i>	Jumlah Rapat <i>Number of Meetings</i>	Jumlah Kehadiran <i>Number of Attendance</i>	Tingkat Kehadiran <i>Attendance Rates</i>
Pembahasan penunjukan auditor eksternal dan rekomendasi kepada Dewan Komisaris terkait dengan penunjukan kandidat untuk auditor eksternal. (Januari – Desember 2024) <i>Review of the external auditor appointment and recommendations to the Board of Commissioners on candidate selection.</i> <i>(January – December 2024)</i>	2	2	100%

Pengembangan Kompetensi Audit Internal

Sebagai bentuk komitmen terhadap pengembangan kompetensi Audit Internal, pada tahun 2024 Perusahaan mengikutsertakan Unit Audit Internal dalam berbagai pelatihan yang diperlukan. Pelatihan tersebut mencakup *Qualified Risk Governance Professional (QRGP)*, *coaching*, serta pelatihan lainnya guna memperkuat keahlian dan mendukung pengembangan profesional yang berkelanjutan.

Internal Audit Competency Development

As part of its commitment to enhancing Internal Audit competencies, the Company actively supported the Unit's participation in various training programs throughout 2024. These included the Qualified Risk Governance Professional (QRGP) certification, coaching sessions, and other relevant training programs to strengthen expertise and ensure continuous professional development.

Tinjauan Risiko *Risk Overview*

Bergerak di industri asuransi yang dinamis dan kompetitif, Perusahaan menyadari bahwa kesuksesan bisnisnya bergantung pada kemampuan untuk mengidentifikasi dan memanfaatkan kesempatan tanpa mengambil risiko yang tidak semestinya. Dalam mengidentifikasi dan memitigasi risiko, Perusahaan mengutamakan pendekatan yang sistematis dan disiplin. Perusahaan sejak dini telah mengembangkan sistem manajemen risiko yang terintegrasi di tingkat korporasi dengan melibatkan seluruh level organisasi. Sistem manajemen risiko Perusahaan dirancang berdasarkan strategi jangka panjang sesuai dengan kebijakan dan *risk appetite* Perusahaan untuk menjaga aset dan memitigasi risiko bisnis.

Operating in the dynamic and competitive insurance industry, the Company recognizes that its business success depends on the ability to identify and seize opportunities without taking unwarranted risks. In identifying and mitigating risks, the Company prioritizes a systematic and disciplined approach. From the outset, the Company has developed an integrated risk management system at the corporate level, involving all organizational layers. The Company's risk management system is designed in alignment with the Company's long-term strategy, policies, and risk appetite to safeguard its assets and mitigate business risks.

Perusahaan secara konsisten memastikan setiap potensi risiko yang berdampak secara material terhadap bisnisnya telah diidentifikasi, dianalisis, dimitigasi secara komprehensif dan efektif dengan mengacu pada prinsip kehati-hatian dan ketentuan-ketentuan dari OJK dan regulator lain.

The Company consistently ensures that potential risks with a material impact on its business are comprehensively and effectively identified, analyzed, and mitigated in accordance with prudential principles and regulations issued by the FSA and other regulators.

Perusahaan telah menyusun kebijakan manajemen risiko yang mengatur kerangka kerja manajemen risiko serta proses manajemen risiko berdasarkan POJK No. 44/POJK.05/2020 tahun 2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank serta sesuai Surat Edaran OJK No. 8/SEOJK.05/2021 tahun 2021 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah. Kebijakan ini juga ditinjau secara berkala.

Kerangka Manajemen Risiko

Kerangka kerja manajemen risiko Perusahaan terdiri dari berbagai komponen, sebagai berikut:

1. Tata kelola dan budaya risiko
2. Selera dan toleransi risiko
3. Identifikasi dan penilaian risiko
4. Respons risiko
5. Pengawasan dan pelaporan risiko
6. Lingkungan regulasi untuk manajemen risiko

Proses Manajemen Risiko

Proses manajemen risiko Perusahaan dilaksanakan berdasarkan pilar-pilar sebagai berikut:

- a. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris;
- b. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko;
- c. Kecukupan proses identifikasi, penilaian, respons, pemantauan dan pelaporan risiko, serta sistem informasi manajemen risiko; dan
- d. Pelaksanaan sistem pengendalian internal yang menyeluruh.

Perangkat Manajemen Risiko

Sebagai bagian dari kecukupan proses identifikasi risiko yang melekat pada aktivitas operasional dan bisnis, Perusahaan telah memiliki beberapa perangkat utama dalam penerapan manajemen risiko, sebagai berikut:

1. *Risk Appetite Statement (RAS)*
RAS dan *risk tolerance* adalah pernyataan besaran jumlah risiko spesifik maupun agregat yang diputuskan untuk diterima Perusahaan dalam periode waktu tertentu untuk mencapai tujuannya.

The Company has established a risk management policy that governs its risk management framework and processes in accordance with POJK No. 44/POJK.05/2020 of 2020 on Application of Risk Management for Non-Bank Financial Services Institutions and FSA Circular Letter No. 8/SEOJK.05/2021 of 2021 on Application of Risk Management by Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies. This policy is also reviewed regularly.

Risk Management Framework

The Company's risk management framework consists of the following components:

1. *Risk governance and culture*
2. *Risk appetite and tolerance*
3. *Risk identification and assessment*
4. *Risk response*
5. *Risk monitoring and reporting*
6. *Regulatory environment for risk management*

Risk Management Process

The Company's risk management process is implemented based on the following pillars:

- a. *Active oversight by the Board of Directors and the Board of Commissioners;*
- b. *Adequate policies, procedures, and risk limit-setting;*
- c. *Adequate processes for risk identification, assessment, response, monitoring and reporting, as well as the risk management information system; and*
- d. *Implementation of a comprehensive internal control system.*

Risk Management Tools

To ensure the adequacy of risk identification processes inherent in operational and business activities, the Company has developed several key tools for implementing risk management, as follows:

1. *Risk Appetite Statement (RAS)*
RAS and risk tolerance refer to statements that define the specific or aggregate level of risk the Company has decided to accept over a certain period to achieve its objectives.



2. *Total Risk Profiling (TRP)*

Mencakup risiko-risiko utama yang dihadapi Perusahaan. Metodologi TRP adalah metodologi penilaian risiko yang memanfaatkan pengetahuan dan wawasan kolektif peserta guna membantu manajemen dalam mengidentifikasi, melakukan penilaian, dan mengelola risiko yang dihadapi Perusahaan atau risiko dalam aktivitas bisnis tertentu.

3. *Zurich Risk Policy (ZRP) Attestation Process*
Sesuai ketentuan Zurich Group, Perusahaan melakukan pengesahan (*attestation*) kepatuhan ZRP Manual secara berkala melalui sistem *Risk and Control Engine* (RACE) oleh anggota eksekutif/*Leadership Team* (LT) dan Fungsi Manajemen Risiko.

4. *Operational Event Management (OEM)/Near Miss*
Operational Event adalah kejadian berisiko yang disebabkan oleh kegagalan atau tidak memadainya proses internal, orang, sistem, atau peristiwa eksternal, yang mengakibatkan kerugian atau keuntungan keuangan langsung atau tidak langsung, dampak reputasi, atau dampak regulasi atau hukum terhadap bisnis.

Near Miss adalah terjadinya risiko operasional yang tidak menyebabkan kerugian finansial langsung atau tidak langsung, dampak reputasi, dan/atau dampak regulasi atau hukum karena keberuntungan atau peluang, tindakan manajemen atau tindakan perbaikan segera, atau peristiwa operasional yang dicegah oleh keadaan, bukan melalui lingkungan pengendalian yang ditetapkan Perusahaan. *Near Miss* adalah suatu insiden yang dapat dicegah oleh keadaan, bukan melalui lingkungan pengendalian yang telah ditetapkan oleh Perusahaan dan tidak termasuk *whistleblower*.

5. *Self-Assessment of Operational Risk (SAOR)*
SAOR adalah salah satu komponen utama dari pendekatan Zurich dalam mengelola risiko operasional dan merupakan bagian dari kerangka risiko operasional yang lebih luas untuk mengidentifikasi, menilai, mengelola, melaporkan, dan memonitor risiko operasional di dalam Zurich. Tujuan utama SAOR adalah memberikan pandangan komprehensif mengenai risiko operasional, residu material, dan tanggapan risiko terkait di Perusahaan.

2. *Total Risk Profiling (TRP)*

Covering the key risks faced by the Company. The TRP methodology is a risk assessment approach that leverages the collective knowledge and insights of participants to help management identify, assess, and manage risks encountered by the Company or risks within specific business activities.

3. *Zurich Risk Policy (ZRP) Attestation Process*
In accordance with Zurich Group's provisions, the Company regularly attests to compliance with the ZRP Manual through the Risk and Control Engine (RACE) system, carried out by executive members/Leadership Team (LT) and the Risk Management Function.

4. *Operational Event Management (OEM)/Near Miss*
Operational Event refers to a risk event caused by the failure or inadequacy of internal processes, people, systems, or an external event, resulting in direct or indirect financial loss or gain, reputational impact, or regulatory or legal consequences for the business.

Near Miss refers to an operational risk event that does not result in direct or indirect financial loss, reputational impact, and/or regulatory or legal consequences due to luck or chance, immediate management actions or corrective measures, or because the event was prevented by circumstances rather than the Company's established control environment. A Near Miss is an incident avoided by circumstances, not by the Company's control environment, and does not include whistleblower-related matters.

5. *Self-Assessment of Operational Risk (SAOR)*
SAOR is a key component of Zurich's approach to managing operational risks and part of the broader operational risk framework for identifying, assessing, managing, reporting, and monitoring operational risks within Zurich. The primary objective of SAOR is to provide a comprehensive view of operational risks, material residuals, and related risk responses within the Company.

6. *Internal Control Integrated Framework (ICIF)*
ICIF mengacu pada kerangka kerja Zurich atas pengendalian internal. ICIF menetapkan dasar untuk pengembangan, pelaksanaan, eksekusi, pemeliharaan, dan pengawasan sistem pengendalian internal yang efektif yang diperlukan oleh Grup Zurich sesuai dengan kebijakan Grup Zurich, serta hukum dan peraturan yang relevan dengan Grup Zurich.
7. *Operational Risk Management System (ORMS)*
ORMS adalah aplikasi berbasis web milik Perusahaan yang digunakan untuk mendokumentasikan *Operational Event Management (OEM)*. Seluruh OEM wajib didokumentasikan dalam ORMS.
8. *Risk and Control Engine (RACE)*
RACE adalah aplikasi berbasis web milik Grup Zurich yang digunakan untuk mendukung proses pelaporan atas kerangka kerja manajemen risiko Grup Zurich.
9. *Manajemen Risiko Proyek*
Proses mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko yang mungkin berdampak pada keberhasilan pelaksanaan suatu proyek. Hal ini melibatkan penanganan secara sistematis potensi ketidakpastian dan ancaman yang dapat mempengaruhi tujuan, jadwal, sumber daya, dan hasil proyek.

Profil dan Upaya Mitigasi Risiko

Hingga akhir 2024, Perusahaan mengelola sembilan kategori risiko utama, sebagai berikut:

1. *Risiko Strategis*
Risiko strategis merupakan risiko yang timbul akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategis serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

Perusahaan telah menyusun rencana strategis secara berkesinambungan untuk mencapai visi, misi, dan memperkuat posisinya dalam industri asuransi. Dalam penerapan dan pengelolaan risiko strategis, Perusahaan telah melakukan proses penyusunan, implementasi, dan pemantauan secara

6. *Internal Control Integrated Framework (ICIF)*
ICIF refers to Zurich's internal control framework. It establishes the foundation for developing, implementing, executing, maintaining, and overseeing an effective internal control system required by the Zurich Group, in accordance with Zurich Group policies as well as applicable laws and regulations relevant to the Zurich Group.
7. *Operational Risk Management System (ORMS)*
ORMS is the Company's proprietary web-based application used for recording Operational Event Management (OEM). All OEMs must be recorded in ORMS.
8. *Risk and Control Engine (RACE)*
RACE is Zurich Group's proprietary web-based application used to support the reporting process within Zurich Group's risk management framework.
9. *Project Risk Management*
The process of identifying, assessing, and managing risks that may impact the successful execution of a project. This involves systematically addressing potential uncertainties and threats that could affect the project's objectives, timeline, resources, and outcomes.

Risk Profile and Mitigation Efforts

As of the end of 2024, the Company managed nine key risk categories, as follows:

1. *Strategic Risk*
Strategic risk refers to the risk arising from inaccuracies in making and/or implementing strategic decisions, as well as the failure to anticipate changes in the business environment.

The Company has continuously developed strategic plans to achieve its vision, mission, and strengthen its position within the insurance industry. In applying and managing strategic risks, the Company has implemented processes for formulating, executing, and regularly monitoring the strategic



berkala terhadap rencana strategis. Perusahaan juga senantiasa meningkatkan kemampuan organisasi dan sumber daya manusia guna mencapai tujuan strategisnya.

Pada tahun 2024, Perusahaan masih mengalami efek dari perubahan kebijakan terkait dengan asuransi jiwa di tahun 2023, dimana terdapat deviasi terhadap pencapaian bisnis Perusahaan baik *top line* dan *bottom line*. Perusahaan selalu melakukan pemantauan berkala terhadap pencapaian strategi Perusahaan yang telah dilakukan secara bulanan oleh Direksi dan jajaran manajemen Perusahaan.

2. Risiko Operasional

Risiko operasional merupakan risiko yang muncul akibat ketidaklayakan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem teknologi informasi, dan/atau adanya kejadian yang berasal dari luar lingkungan Perusahaan.

Perusahaan menjalankan implementasi operasional didukung dengan sistem manajemen risiko yang memadai. Dalam menjalankan bisnisnya, Perusahaan telah memiliki dukungan karyawan dengan kompetensi yang unggul, proses yang telah distandarisasi dalam tata kelola dokumen Perusahaan, sistem informasi atas risiko operasional yang memadai, serta didukung oleh implementasi kerangka *Business Resilience* yang mumpuni dengan dukungan dan pengalaman Grup Zurich. Perusahaan telah mengimplementasikan prosedur manajemen krisis dan pemulihan atas bencana terhadap proses kunci Perusahaan dengan sangat memadai.

3. Risiko Asuransi

Risiko asuransi adalah risiko yang timbul akibat kegagalan Perusahaan untuk memenuhi kewajiban kepada pemegang polis, peserta, dan/atau tertanggung sebagai akibat dari ketidakcukupan proses seleksi risiko (*underwriting*), penetapan premi (*pricing*), penggunaan reasuransi, dan/atau penanganan klaim.

Untuk mengatasi risiko tersebut, Perusahaan telah memiliki struktur, pedoman, dan prosedur yang terpisah atas fungsi *underwriting*, klaim, produk dan *pricing*, aktuaria, dan manajemen reasuransi. Perusahaan terus melakukan peningkatan kompetensi tim inti dan perbaikan konsisten dalam proses *risk assessment* dan *risk selection* sehingga

plan. The Company also consistently enhances its organizational capabilities and human resources to achieve its strategic objectives.

In 2024, the Company was still experienced the effects of changes in policies related to life insurance in 2023, resulting in deviations in both the Company's top line and bottom line performance. The Company consistently monitors its strategic performance, with monthly reviews conducted by the Board of Directors and the Company's management team.

2. Operational Risk

Operational risk refers to the risk arising from the inadequacy or failure of internal processes, human error, information technology system failures, and/or events originating outside the Company's environment.

The Company carries out its operations supported by a robust risk management system. Its business activities are underpinned by highly competent employees, standardized processes within a document governance framework, a sound information system for managing operational risks, and a strong Business Resilience framework, all supported by the expertise and experience of the Zurich Group. The Company has also effectively implemented crisis management and disaster recovery procedures for its key processes.

3. Insurance Risk

Insurance risk refers to the risk arising from the Company's failure to meet obligations to policyholders, participants, and/or insured parties due to inadequacies in underwriting, pricing, reinsurance utilization, and/or claims handling processes.

To mitigate these risks, the Company has established a clear structure, guidelines, and distinct procedures for underwriting, claims, product and pricing, actuarial, and reinsurance management functions. The Company continues to strengthen the core team's competencies and pursue continuous improvements in risk assessment and

proses akseptasi bisnis, pelayanan klaim yang efisien, serta manajemen reasuransi dilakukan secara efektif.

Terkait pengembangan produk, Perusahaan memiliki bauran produk yang terbagi menjadi produk asuransi kumpulan dan individu. Produk asuransi individu masih mendominasi dengan sebaran yang cukup seimbang antara produk tradisional dan non-tradisional/*unit link*. Mayoritas bauran produk tradisional merupakan produk dwiguna (manfaat meninggal dan manfaat pengembalian premi) dan produk kesehatan tradisional.

4. Risiko Kredit

Risiko kredit merupakan risiko yang muncul akibat kegagalan pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada Perusahaan.

Perusahaan telah memiliki Komite Manajemen Investasi Aset/Liabilitas (ALMIC) yang salah satu fungsinya adalah menetapkan strategi investasi dan melakukan pemantauan berkala terhadap kualitas aset investasi.

Eksposur Perusahaan terhadap risiko kredit sangat terbatas. Penempatan aset investasi dilakukan sesuai dengan ketentuan Perusahaan serta regulasi terkait. Selain itu, Perusahaan juga mengelola aset non-investasi, seperti piutang, dengan memadai.

5. Risiko Pasar

Risiko pasar merupakan risiko terhadap posisi aset, liabilitas, ekuitas, dan/atau rekening administratif, termasuk transaksi derivatif, yang timbul akibat perubahan kondisi pasar secara keseluruhan.

Perusahaan telah mengelola eksposur risiko pasar dengan baik melalui penyesuaian aset dan ketersediaan modal yang mencukupi. Pengelolaan dan pemantauan secara berkala atas risiko pasar Perusahaan dilakukan oleh ALMIC.

Eksposur risiko pasar Perusahaan dinilai cukup rendah dimana aset investasi dan aset non-investasi telah dikelola dengan memadai. Selain itu, Perusahaan mencatatkan kinerja dari aktivitas investasi yang cukup baik.

selection processes to ensure prudent business acceptance, efficient claims servicing, and effective reinsurance management.

*In terms of product development, the Company offers a diversified product mix comprising both group and individual insurance products. Individual insurance remains dominant, with a balanced distribution between traditional and non-traditional/*unit-linked* products. The majority of the traditional product mix consists of endowment products (providing both death benefits and premium refunds) and traditional health insurance products.*

4. Credit Risk

Credit risk refers to the risk arising from the failure of another party to fulfill its obligations to the Company.

The Company has an Asset/Liability Management Investment Committee (ALMIC), one of those functions is to establish investment strategies and regularly monitor the quality of investment assets.

The Company's exposure to credit risk is very limited. Investment assets are placed in accordance with the Company's policies and relevant regulations. The Company also adequately manages non-investment assets, such as receivables.

5. Market Risk

Market risk refers to the risk to assets, liabilities, equity positions, and/or administrative accounts, including derivative transactions, arising from changes in overall market conditions.

The Company effectively manages its market risk exposure through adjustments to assets and the maintenance of adequate capital availability. ALMIC is responsible for managing and regularly monitoring the Company's market risk.

The Company's market risk exposure is considered relatively low, with both investment and non-investment assets managed effectively. In addition, the Company has delivered solid performance from its investment activities.



6. Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko yang timbul akibat ketidakmampuan Perusahaan untuk memenuhi liabilitas yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari aset likuid yang dapat dengan mudah dikonversi menjadi kas tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan Perusahaan.

Perusahaan memiliki pengelolaan likuiditas dan prosedur yang mengedepankan prinsip kehati-hatian. Serupa dengan risiko kredit dan risiko pasar, risiko likuiditas juga diawasi secara ketat oleh ALMIC. Selain itu, Perusahaan telah menetapkan parameter RAS, yang salah satunya berkaitan dengan risiko likuiditas, yaitu parameter *internal modified liquidity coverage ratio*, di mana proses pemantauan dilakukan secara berkala oleh Komite Manajemen Risiko dan Komite Pemantau Risiko.

7. Risiko Hukum

Risiko hukum merupakan risiko yang timbul akibat tuntutan hukum dan/atau permasalahan aspek hukum.

Perusahaan mengelola paparan risiko hukum melalui Divisi Hukum. Dalam penyusunan setiap perjanjian kerja sama, Divisi Hukum melakukan kajian dan memperbarui standar perjanjian dengan memperhatikan berbagai aspek kelemahan perikatan atau litigasi yang berpotensi meningkatkan eksposur risiko hukum di kemudian hari.

8. Risiko Kepatuhan

Risiko kepatuhan merupakan risiko yang timbul akibat tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk memitigasi risiko kepatuhan, Perusahaan senantiasa mengikuti perkembangan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta menyelaraskannya dengan proses bisnis. Adapun ketidakpatuhan terhadap peraturan yang berlaku telah dikelola dengan baik dan dilaporkan kepada Direksi dan Dewan Komisaris.

Sesuai dengan perkembangan regulasi terkait dengan praktik bisnis dan industri asuransi, Perusahaan terus melakukan penilaian kesesuaian dan menjalankan tindak penyesuaian sehingga

6. Liquidity Risk

Liquidity risk refers to the risk arising from the Company's inability to meet its liabilities as they become due, using cash flow sources and/or liquid assets that can be easily converted into cash without disrupting its activities or the Company's financial condition.

The Company has liquidity management and procedures that prioritize prudential principles. Similar to credit risk and market risk, liquidity risk is also closely monitored by ALMIC. Additionally, the Company has established parameters in the RAS, one of which relates to liquidity risk, specifically the internal modified liquidity coverage ratio, which is regularly monitored by the Risk Management Committee and the Risk Oversight Committee.

7. Legal Risk

Legal risk refers to the risk arising from lawsuits and/or issues related to legal matters.

The Company manages legal risk exposure through the Legal Division. When drafting cooperation agreements, the Legal Division reviews and updates agreement standards by considering potential legal weaknesses or litigation risks that could increase legal risk exposure in the future.

8. Compliance Risk

Compliance risk refers to the risk arising from failure to comply with and/or implement applicable laws and regulations.

To mitigate compliance risk, the Company continuously monitors updates to applicable laws and regulations, ensuring alignment with business processes. Any instances of non-compliance are effectively managed and reported to the Board of Directors and the Board of Commissioners.

In line with evolving regulations related to insurance business practices and the industry as a whole, the Company continuously assesses its compliance and implements necessary adjustments to ensure

risiko kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan, baik secara operasional maupun implementasi tata kelola dapat dijaga dalam posisi yang cukup rendah.

9. Risiko Reputasi

Risiko reputasi merupakan risiko yang timbul akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Perusahaan.

Perusahaan telah memiliki dan menerapkan strategi *branding* yang selaras dengan strategi Grup Zurich demi menjaga reputasi Perusahaan. Pemeliharaan dan peningkatan reputasi juga dilakukan lewat pengelolaan dan pemantauan isu-isu yang beredar terkait Perusahaan, pemantauan berita dari berbagai media, termasuk media sosial, dan penanganan pengaduan nasabah.

Sampai saat ini, Zurich Insurance Company Ltd, selaku pemegang saham mayoritas adalah salah satu perusahaan asuransi terkemuka di dunia dengan peringkat AA/Peringkat Stabil (*Standard & Poor's rating*).

that compliance with the applicable laws and regulations, both in operations and governance implementation, remain at a relatively low level.

9. Reputation Risk

Reputation risk is a risk that exists due to a decrease in the level of stakeholder trust due to negative perceptions of the Company.

The Company has developed and implemented a branding strategy aligned with Zurich Group's overall strategy to maintain its reputation. Reputation management and enhancement are achieved by monitoring and addressing issues related to the Company, tracking news from various media, including social media, and handling customer complaints.

To date, Zurich Insurance Company Ltd, as the majority shareholder, remains one of the world's leading insurance companies with an AA rating and Stable Outlook (Standard & Poor's rating).

Upaya Peningkatan Budaya Sadar Risiko

Perusahaan senantiasa meningkatkan penerapan manajemen risiko guna menjamin akurasi identifikasi risiko dan efektivitas pengelolaan risiko. Perusahaan juga mendukung penuh komitmen penerapan manajemen risiko dan mendorong seluruh karyawan untuk menjadikan budaya sadar risiko sebagai bagian dalam aktivitas bisnis sehari-hari.

Dalam rangka membangun budaya sadar risiko, Perusahaan melakukan rangkaian kegiatan sadar risiko secara berkala melalui berbagai program komprehensif. Pada tahun 2024, kegiatan peningkatan budaya sadar risiko yang dijalankan oleh Departemen Manajemen Risiko adalah sebagai berikut:

1. Zurich Information Security & Cyber Incident Risk Awareness

Program ini bertujuan meningkatkan kesadaran dan partisipasi aktif seluruh karyawan dalam penerapan manajemen risiko, terutama dalam hal keamanan informasi dan data. *Zurich Information*

Efforts to Enhance Risk Awareness Culture

The Company continuously enhances its risk management implementation to ensure accurate risk identification and effective risk management. The Company also fully supports the commitment to risk management and encourages all employees to integrate a risk-aware culture into their daily business activities.

To build a risk-aware culture, the Company conducts regular risk awareness activities through various comprehensive programs. In 2024, the Risk Management Department carried out the following activities to enhance the risk awareness culture:

1. Zurich Information Security & Cyber Incident Risk Awareness

This program was designed to raise awareness and encourage active participation from all employees in the implementation of risk management, particularly in the areas of information and data security.



Security & Cyber Incident Risk Awareness terdiri dari serangkaian kegiatan, di antaranya *talkshow* bertajuk “*From an Attack to Actions: Lessons Learned from Cyber Incident*” di bulan September 2024 yang dipresentasikan oleh narasumber *Deputy Director – Head of IT ADMF* dan moderator *Head of Transformation & IT ZAI*.

2. *Risk Champion Program*

Pada tahun 2024, Departemen Manajemen Risiko Perusahaan melanjutkan *Risk Champion Program*, yakni menunjukan *Risk Champion* di setiap fungsi/direktorat Perusahaan yang telah berjalan dari tahun 2023. Para *Risk Champion* diharapkan dapat menjadi katalisator dan agen perubahan sadar risiko di masing-masing fungsi. Sepanjang tahun 2024, *Risk Champion* telah dilibatkan dalam program pengembangan sebagai agen perubahan dan sebagai pengembangan pemahaman atas kerangka dan proses manajemen risiko di Perusahaan. Perusahaan juga memberikan apresiasi terhadap tiga karyawan yang berhasil menyelesaikan program sebagai *Risk Champion* terbaik dengan mekanisme pengumpulan nilai atas rangkaian program *Risk Champion* yang telah ditetapkan.

3. *Pelatihan Online Tahunan Risk Management*

Pada bulan November 2024, Perusahaan melaksanakan program pelatihan tahunan yang melibatkan seluruh karyawan melalui *e-Learning* bertema “*Introduction to Risk Management Framework Training*”. Selain itu, sepanjang tahun 2024, Departemen Manajemen Risiko juga menjalankan program pelatihan tematik lainnya, antara lain *Operational Risk Management System Refreshment Training* dan *Internal Control Process Refreshment Training*. Berbagai program komprehensif tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman manajemen risiko di seluruh fungsi kerja Perusahaan.

4. *Pelatihan Internal*

Secara berkala Fungsi Manajemen Risiko melakukan peningkatan kompetensi dan pengetahuan tim melalui pelatihan internal dan sertifikasi. Program pelatihan diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pemahaman, serta memastikan praktik Manajemen Risiko dijalankan dengan baik. Pelatihan dan sertifikasi yang telah dilakukan selama tahun 2024, diantaranya *QRGP (Qualified Risk Governance Professional)* dan *Basic Sharia Training and Certification*.

Zurich Information Security & Cyber Incident Risk Awareness program included a number of activities, such as a talk show titled “*From an Attack to Actions: Lessons Learned from a Cyber Incident*” in September 2024, presented by the *Deputy Director – Head of IT ADMF* and moderated by the *Head of Transformation & IT ZAI*.

2. *Risk Champion Program*

In 2024, the Company’s Risk Management Department continued the *Risk Champion Program*, which had started in 2023 with the appointment of *Risk Champions* in each function/directorate within the Company. These *Risk Champions* were expected to serve as catalysts and change agents for promoting risk awareness within their respective functions. Throughout 2024, they participated in development programs as agents of change and enhanced their understanding of the Company’s risk management framework and processes. The Company also recognized three employees who successfully completed the program as the best *Risk Champions*, based on a score tallying mechanism tied to the series of activities outlined in the program.

3. *Online Annual Risk Management Training*

In November 2024, the Company held its annual training program for all employees through *e-Learning*, titled “*Introduction to Risk Management Framework Training*”. Additionally, throughout 2024, the Risk Management Department conducted other thematic training programs, including the *Operational Risk Management System Refreshment Training* and the *Internal Control Process Refreshment Training*. These comprehensive programs were designed to enhance risk management awareness and understanding across all functions within the Company.

4. *Internal Training*

The Risk Management Function regularly enhances team competencies and knowledge through internal training and certification programs. These initiatives are intended to broaden perspectives, deepen understanding, and ensure the effective implementation of risk management practices. Training and certification activities conducted in 2024 included the *Qualified Risk Governance Professional (QRGP)* program and *Basic Sharia Training and Certification*.

Evaluasi Atas Efektivitas Sistem Manajemen Risiko

Komite Audit dan Komite Manajemen Risiko telah melakukan tinjauan menyeluruh terhadap kerangka kerja manajemen risiko Perusahaan. Dalam hal ini, Perusahaan telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko sesuai praktik GCG di industri serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Atas dasar itulah, Direksi dan Dewan Komisaris meyakini bahwa pelaksanaan praktik manajemen risiko sepanjang tahun 2024 telah berkontribusi signifikan terhadap strategi penghindaran risiko Perusahaan serta mengurangi potensi risiko melalui identifikasi risiko yang proaktif, penilaian, dan proses pengambilan keputusan yang tepat, serta peningkatan praktik GCG dan pengendalian operasional secara berkelanjutan.

Evaluation on the Effectiveness of the Risk Management System

The Audit Committee and the Risk Management Committee have conducted a thorough review of the Company's risk management framework. The Company has successfully integrated risk management principles in full compliance with the GCG practices within the industry and the applicable laws and regulations in Indonesia. Therefore, the Board of Directors and the Board of Commissioners firmly believe that the effective implementation of robust risk management practices throughout 2024 significantly contributed to the Company's risk avoidance strategies, effectively mitigating potential risks through proactive risk identification, assessment, and sound decision-making processes, while continuously enhancing GCG practices and operational controls.

Sistem Pengendalian Internal Internal Control System

Sistem pengendalian internal yang kuat sangat penting untuk menjaga integritas operasional, melindungi aset, dan memastikan akuntabilitas Perusahaan. Sistem ini merupakan landasan bagi pengambilan keputusan yang tepat, manajemen risiko, serta kepatuhan terhadap peraturan, sekaligus memperkuat komitmen Perusahaan terhadap transparansi dan tata kelola perusahaan yang baik.

A strong internal control system is essential for maintaining operational integrity, safeguarding assets, and ensuring accountability within the Company. It serves as a foundation for sound decision-making, risk management, and regulatory compliance, reinforcing the Company's commitment to transparency and corporate governance.

Penerapan sistem pengendalian internal yang berkelanjutan oleh Dewan Komisaris, Direksi, manajemen, dan seluruh personel Perusahaan memberikan keyakinan yang memadai terhadap efektivitas dan efisiensi operasional, keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, serta berjalannya mekanisme *check-and-balance*.

The ongoing implementation of the internal control system by the Board of Commissioners, the Board of Directors, management, and all Company personnel ensures operational effectiveness and efficiency, reliable financial reporting, compliance with applicable laws and regulations, and the proper functioning of the check-and-balance mechanism.

Sebagai organ Perusahaan yang bertanggung jawab atas pengelolaan Perusahaan, Direksi memastikan bahwa fungsi pengendalian internal dan manajemen risiko diterapkan secara efektif di seluruh aspek dan lini Perusahaan. Dengan dukungan Audit

As the Company's organ that responsible for the management of the Company, the Board of Directors ensures that internal control and risk management functions are effectively implemented across all aspects and levels of the organization. With support



Internal yang berkoordinasi dengan Komite Audit, Direksi memastikan bahwa penerapan pengendalian internal selaras dengan tujuan dan sasaran Perusahaan.

Pengendalian Keuangan

Perusahaan menerapkan sistem pengendalian keuangan yang komprehensif untuk memastikan pelaksanaan rencana keuangan secara efektif serta menyesuaikan strategi dengan perubahan yang terjadi. Sistem ini mencakup perencanaan keuangan, mekanisme umpan balik, penyesuaian, dan proses validasi guna mendukung pengambilan keputusan yang tepat.

Kegiatan pengendalian keuangan meliputi pencatatan keuangan yang lengkap dan akurat, pelaporan yang tepat waktu, serta pemanfaatan aset secara optimal untuk menjaga integritas keuangan dan efisiensi operasional. Selain itu, kegiatan ini mencakup pemantauan kinerja keuangan, identifikasi potensi risiko, serta penerapan tindakan korektif guna memastikan keberlanjutan keuangan Perusahaan dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

Pengendalian Operasional

Perusahaan menerapkan pengendalian operasional dengan memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional mematuhi *Standard Operating Procedures* (SOP) yang berlaku. Untuk menjaga efektivitasnya, SOP dievaluasi dan diperbarui secara berkala sesuai dengan perkembangan kondisi.

Pengendalian operasional bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses bisnis. Kegiatan ini mencakup pemisahan fungsi dan otoritas, penerapan pembatasan akses, serta akuntabilitas terhadap sumber daya dan dokumentasi guna menjaga integritas operasional.

Kepatuhan

Untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, Perusahaan secara aktif menyosialisasikan perubahan serta pemberlakuan peraturan perundang-undangan baru kepada unit

from Internal Audit and in coordination with the Audit Committee, the Board of Directors oversees the alignment of internal control practices with the Company's goals and objectives.

Financial Control

The Company implements a comprehensive financial control system to ensure the effective execution of financial plans and adaptability to changing conditions. This system includes financial planning, feedback mechanisms, adjustments, and validation processes to support accurate decision-making.

Financial control activities involve maintaining complete and accurate financial records, ensuring timely and transparent reporting, and optimizing asset utilization to uphold financial integrity and operational efficiency. These activities also include monitoring financial performance, identifying potential risks, and implementing corrective measures to ensure the Company's financial sustainability and compliance with applicable regulations.

Operational Control

The Company enforces operational control by ensuring that all activities comply with applicable Standard Operating Procedures (SOPs). To maintain effectiveness, these SOPs are regularly evaluated and updated in response to changing conditions.

Operational control aims to enhance efficiency and effectiveness across business processes. Key activities include the segregation of functions and authorities, enforcement of access restrictions, and accountability for resources and documentation to safeguard operational integrity.

Compliance

To uphold regulatory compliance, the Company actively disseminates information on laws and regulations updates and the implementation of new regulations to relevant work units. Additionally, the Company conducts

kerja terkait. Perusahaan juga rutin melaksanakan audit kepatuhan sebagai bagian dari komitmennya terhadap tata kelola perusahaan yang baik.

Tinjauan Efektivitas Sistem Pengendalian Internal

Dewan Komisaris, Direksi, dan Komite Audit menilai bahwa sistem pengendalian internal yang diterapkan pada tahun 2024 telah memenuhi standar minimum untuk memastikan efektivitas, efisiensi, keandalan, keamanan, dan kepatuhan terhadap peraturan. Meski demikian, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan, terutama melalui tindak lanjut atas rekomendasi hasil audit guna semakin meningkatkan efektivitas sistem. Perusahaan juga berkomitmen untuk memperkuat pengendalian internal dengan membangun budaya akuntabilitas, memanfaatkan teknologi, serta menyelaraskan proses dengan praktik terbaik industri guna beradaptasi dengan dinamika bisnis yang terus berkembang, risiko yang muncul, dan perubahan peraturan.

regular compliance audits to ensure adherence to applicable laws and regulations, reinforcing its commitment to the good corporate governance.

Review of Internal Control System Effectiveness

The Board of Commissioners, Board of Directors, and Audit Committee acknowledge that the internal control system implemented in 2024 has met the minimum standards required for effectiveness, efficiency, reliability, security, and regulatory compliance. However, continuous improvements remain necessary, particularly through the implementation of audit result recommendations, to further enhance the system's effectiveness. The Company is also committed to strengthening its internal controls by fostering a culture of accountability, leveraging technology, and aligning processes with industry best practices to adapt to evolving business dynamics, emerging risks, and regulatory changes.

Kode Etik *Code of Conduct*

Kode Etik merupakan panduan etika kerja yang menjadi landasan penerapan GCG. Perusahaan memiliki Kode Etik yang berfungsi sebagai pedoman bagi seluruh karyawan dalam menjalankan tugas dan pengambilan keputusan. Penerapan Kode Etik ini bertujuan untuk mendorong perbaikan kinerja dan meningkatkan citra Perusahaan di mata pemegang saham, nasabah, dan pemangku kepentingan lain.

The Code of Conduct is a guideline for work ethics that serves as the foundation for implementing GCG. The Company has a Code of Conduct that functions as a guide for all employees in carrying out their duties and decision-making. The implementation of this Code of Conduct aims to encourage performance improvement and enhance the Company's image in the eyes of shareholders, customers, and other stakeholders.

Isi Kode Etik

Pedoman Kode Etik mengatur hal-hal yang terkait dengan:

- Hukum, standar, dan kebijakan
- Kepercayaan, akuntabilitas, dan transparansi
- Kesehatan dan keselamatan kerja
- Hubungan dan interaksi dengan sesama karyawan, nasabah, dan regulator
- Benturan kepentingan

Content of the Code of Conduct

The Code of Conduct governs issues related to:

- *Laws, standards, and policies*
- *Trust, accountability, and transparency*
- *Occupational health and safety*
- *Relationships and interactions with other employees, customers, and the regulators*
- *Conflicts of interest*



- Anti pencucian uang, anti-suap dan anti-gratifikasi, serta kejahatan keuangan lainnya
- Privasi, kerahasiaan, dan perlindungan aset
- Tanggung jawab terhadap pemegang saham

- Anti-money laundering, anti-bribery and anti-gratification, and other financial crimes
- Privacy, confidentiality of information, and asset protection
- Responsibility towards shareholders

Keberlakuan dan Penyebarluasan Kode Etik

Kode Etik berlaku bagi seluruh insan Perusahaan, yaitu Dewan Komisaris, Direksi, dan seluruh karyawan. Perusahaan senantiasa melakukan sosialisasi, implementasi, dan evaluasi Kode Etik kepada seluruh karyawan serta karyawan yang baru bergabung untuk memastikan pemahaman dan kepatuhan terhadap Kode Etik yang berlaku di Perusahaan. Pada tahun 2024, Perusahaan telah mengadakan pelatihan Kode Etik tahunan yang diikuti oleh seluruh Dewan Komisaris, Direksi, dan karyawan.

Implementation and Dissemination of the Code of Conduct

The Code of Conduct applies to all individuals within the Company, including the Board of Commissioners, the Board of Directors, and all employees. The Company continuously conducts socialization, implementation, and evaluation of the Code of Conduct for all employees as well as new joiners to ensure understanding and compliance with the applicable Code of Conduct within the Company. In 2024, the Company conducted the annual Code of Conduct training attended by all members of the Board of Commissioners, Board of Directors, and employees.

Upaya Penegakan dan Sanksi Pelanggaran Kode Etik

Perusahaan menetapkan sanksi tegas bagi siapa saja yang melakukan pelanggaran terhadap Kode Etik. Setiap insan Perusahaan yang melanggar Kode Etik berpotensi menerima sanksi setelah melalui proses investigasi serta berbagai pertimbangan.

Enforcement Efforts and Sanctions for Violations of the Code of Conduct

The Company establishes strict sanctions for anyone who violates the Code of Conduct. Every individual within the Company who breaches the Code of Conduct may face sanctions after undergoing an investigation process and various considerations.

Sistem Pelaporan Pelanggaran Whistleblowing System

Perusahaan membangun Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System/WBS*) sebagai sarana untuk mencegah dan mengungkapkan kecurangan atau pelanggaran di dalam Perusahaan. WBS Perusahaan mengelola pengaduan mengenai perilaku melawan hukum dan perbuatan tidak etis yang dilakukan oleh anonim atau mandiri.

The Company has established a Whistleblowing System (WBS) as a means to prevent and disclose fraud or violations within the Company. The Company's WBS manages complaints regarding unlawful behavior and unethical conduct carried out anonymously or independently.

Penetapan mekanisme WBS menjadi media bagi seluruh karyawan Perusahaan dan pihak ketiga untuk melaporkan pelanggaran, kecurangan, atau bentuk pelanggaran etika lainnya yang terkait dengan Perusahaan.

The establishment of the WBS mechanism provides a platform for all the Company's employees and third parties to report violations, fraud, or other forms of ethical violations related to the Company.

Tahap Pelaksanaan

1. Pelapor menyampaikan laporan dan/atau kronologis atas dugaan pelanggaran/penyimpangan beserta bukti atau fakta yang akurat melalui *Zurich Ethic Line* atau kepada Departemen Kepatuhan, Hukum, Sumber Daya Manusia dan Atasan Langsung.
2. Laporan dan/atau kronologis meliputi kriteria/kategori pelaporan, nama terlapor/pihak yang terlibat, tanggal kejadian, tempat kejadian, kronologis, dan bukti/fakta pendukung.
3. Pihak yang menerima laporan akan melakukan verifikasi lebih lanjut terhadap pelaporan yang memenuhi syarat dan kriteria.
4. Pelaporan yang telah selesai ditindaklanjuti dan terbukti *fraud* dan/atau terjadi pelanggaran Kode Etik, baik benturan kepentingan maupun pelanggaran hukum, akan segera dilaporkan ke Direksi oleh *Triage Committee*.

Perlindungan terhadap Pelapor

1. Identitas pelapor dan pelaporan akan dirahasiakan.
2. Penyampaian identitas pelapor bersifat opsional dan tidak wajib, hanya untuk keperluan komunikasi jika dibutuhkan verifikasi lebih lanjut.
3. Pelapor akan memberikan keterangan mengenai laporan tanpa intimidasi.

Perlindungan diberikan agar pelapor tidak merasa takut atau khawatir saat melaporkan tindakan atau peristiwa yang menyimpang di dalam Perusahaan. Pelapor yang terbukti terlibat dalam tindakan pelanggaran/kecurangan akan diberikan sanksi khusus sesuai kebijakan Direksi.

Hasil Penanganan Pengaduan

Pada tahun 2024, tidak ada laporan tentang potensi atau dugaan pelanggaran yang diterima oleh Perusahaan.

Execution Phase

1. *The whistleblower submits a report and/or chronology of alleged violations/deviations along with accurate evidence or facts through the Zurich Ethic Line or to the Department of Compliance, Legal, Human Resources, and Line Manager.*
2. *Reports and/or chronologies include reporting criteria/categories, the name of the reported party/parties involved, the date of the incident, the place of the incident, the chronology, and the supporting evidence/facts.*
3. *The receiver will carry out further verification of reports that meet the requirements and criteria.*
4. *Reports that have been followed up and proven to be fraudulent and/or a violation of the Code of Conduct, both conflicts of interest and violations of law, will be immediately reported to the Board of Directors by the Triage Committee.*

Protection for the Whistleblower

1. *The identity of the whistleblower and the report will be kept confidential.*
2. *Submission of the identity of the whistleblower is optional and not mandatory, only for communication purposes if further verification is required.*
3. *The whistleblower will provide information regarding the report without intimidation.*

Protection is provided so that the whistleblower does not feel afraid or worried when reporting deviant actions or events within the Company. Whistleblowers who are proven to be involved in acts of violation/fraud will be given special sanctions according to the policy of the Board of Directors.

Result of Complaint Handling

In 2024, there were no reports of potential or alleged violations received by the Company.



Pedoman Anti Suap dan Anti Korupsi (ABC)

Anti-Bribery and Anti-Corruption (ABC) Guidelines

Pedoman Anti Suap dan Anti Korupsi (Pedoman ABC) adalah panduan berisi informasi dan petunjuk pelaksanaan ABC bagi Penanggung Jawab dan Unit Pelaksana yang terlibat di dalamnya, serta seluruh karyawan Perusahaan.

Penerapan Pedoman ABC merupakan bentuk komitmen Perusahaan dalam menciptakan iklim usaha yang sehat, adil, dan bertanggung jawab, serta menolak semua bentuk penyuapan atau korupsi, dan perilaku bisnis apa pun yang dapat menimbulkan kesan pengaruh yang tidak pantas. Penerapan Pedoman ini juga merupakan bagian dari upaya Perusahaan untuk menekan dampak negatif, seperti risiko hukum, kerugian finansial, reputasi negatif, dan kehilangan nasabah.

The Anti-Bribery and Anti-Corruption Guideline (ABC Guideline) is a guide containing information and implementation instructions for the ABC program for the Responsible Parties and Taskforce Units involved, as well as all employees of the Company.

The implementation of the ABC Guideline is a form of the Company's commitment to creating a healthy, fair, and responsible business climate and rejecting all forms of bribery or corruption, and any business behavior that may give rise to undue influence. The implementation of ABC Guideline is also part of the Company's efforts to mitigate negative impacts, such as legal risks, financial losses, negative reputation, and customer loss.

Persyaratan dalam Mengatasi Praktik Korupsi, Balas Jasa (Kickbacks), Kecurangan, Suap dan/atau Gratifikasi dalam Emiten atau Perusahaan Publik

1. Tata Kelola

Di dalam tata kelola, terdapat beberapa hal yang wajib dilakukan untuk mengatasi penyuapan dan korupsi, yaitu:

- Penunjukan Pejabat Anti Suap dan Anti Korupsi
- Model Tiga Lapis Pertahanan

2. Uji Tuntas Pihak Terkait

Perusahaan melakukan uji tuntas sebelum memilih salah satu pihak untuk menjadi pihak terkait. Uji tuntas wajib mempertimbangkan potensi risiko suap dan korupsi yang timbul akibat hubungan dengan pihak terkait.

3. Pembayaran Pihak Ketiga

Di dalam pembayaran pihak ketiga, terdapat beberapa hal yang harus dilakukan untuk mengatasi penyuapan dan korupsi, yaitu:

- Uji tuntas pembayaran pihak ketiga
- Kehati-hatian dalam pembayaran fasilitasi
- Pengkajian atas skema insentif

4. Hadiah, Hiburan, dan Keuntungan Lainnya

Karyawan wajib menghindari perilaku apa pun yang dapat menimbulkan kesan pengaruh tidak pantas

Requirements for Overcoming Corruption, Kickbacks, Fraud, Bribery and/or Gratification Practices in Issuers or Public Companies

1. Governance

Within the governance, there are several things that must be done to overcome bribery and corruption, namely:

- Appointment of an Anti-Bribery and Anti-Corruption Officer
- Three Lines of Defense Model

2. Associated Persons Due Diligence

The Company perform due diligence before selecting a party to be an associated person. The due diligence should consider the potential risks of bribery and corruption arising from relationship with related parties.

3. Third-Party Payments

In third party payments, there are several things that must be done to address bribery and corruption, namely:

- Third party payment due diligence
- Caution in facilitation payments
- Review of incentive schemes

4. Gifts, Entertainment, and Other Advantages

Employees must avoid any conduct that will cause improper influence in all business activities, both

dalam semua aktivitas bisnis, baik dengan entitas maupun individu pemerintah dan nonpemerintah.

5. Kerangka Kerja ABC Lokal

Perusahaan mengembangkan dan memelihara kerangka ABC lokal dengan menetapkan rencana implementasi dan pemeliharaan kebijakan. Kerangka kerja tersebut juga memuat pengecualian/pengakuan terhadap Pedoman ABC.

6. Pelatihan dan Kesadaran

Setiap karyawan wajib menyadari dan memahami komitmen Perusahaan untuk memenuhi persyaratan ABC. Pelatihan dan kesadaran ABC mencakup:

- Pelatihan tahunan untuk semua karyawan
- Pelatihan lanjutan bagi karyawan dari satuan kerja yang terkait risiko ABC

Perusahaan harus memastikan bahwa aktivitas tersebut memenuhi persyaratan minimal yang ditetapkan regulasi.

7. Assurance dan Pengawasan

Setiap unit wajib mengembangkan, memelihara, dan menjalankan assurance dan pengawasan. Assurance untuk ABC dilakukan melalui pendekatan tiga lini pertahanan.

8. Pelaporan

Setiap unit harus memiliki proses pelaporan yang efektif dan efisien sebagai bagian dari kerangka kerja ABC. Proses pelaporan ini mendukung pengelolaan assurance di tingkat Grup, regional, dan lokal.

9. Investigasi oleh Pihak Berwenang

Tuduhan atau pelanggaran yang aktual terhadap hukum dan peraturan ABC dapat mengarah pada investigasi tak terduga yang dilakukan oleh otoritas penegak hukum dan/atau regulator setempat.

10. Melaporkan Persoalan Integritas Perusahaan

Perusahaan mendorong karyawan untuk menyampaikan dan melaporkan perilaku yang diyakini melanggar hukum, peraturan perundang-undangan, kebijakan internal, atau Pedoman Kode Etik dan tidak menoleransi pembalasan terhadap karyawan mana pun yang melaporkan hal tersebut dengan itikad baik.

with government and non-governmental entities or individuals.

5. Local ABC Framework

The Company develops and maintains a local ABC framework by establishing implementation plans and policy maintenance. The framework also contains exceptions/recognitions to the ABC Guideline.

6. Training and Awareness

Each employee must be aware of and understand the Company's commitment to comply with all ABC requirements. The ABC training and awareness includes:

- Annual training for all employees
- Advanced training for employees of work units related to ABC risks

The Company must ensure that these activities meet the minimum requirements defined by applicable regulations.

7. Assurance and Oversight

Each unit must develop, maintain, and operate assurance and oversight. ABC assurance is carried out through the three line of defense approach.

8. Reporting

Each unit must have an effective and efficient reporting process as part of the ABC framework. These reporting processes support assurance management at the Group, regional, and local level.

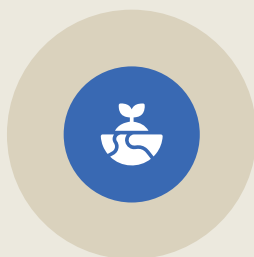
9. Investigation by Authorities

Alleged or actual breaches of ABC laws and regulations may lead to unexpected investigations conducted by local law enforcement authorities and/or regulatory authorities.

10. Reporting Integrity Concerns of the Company

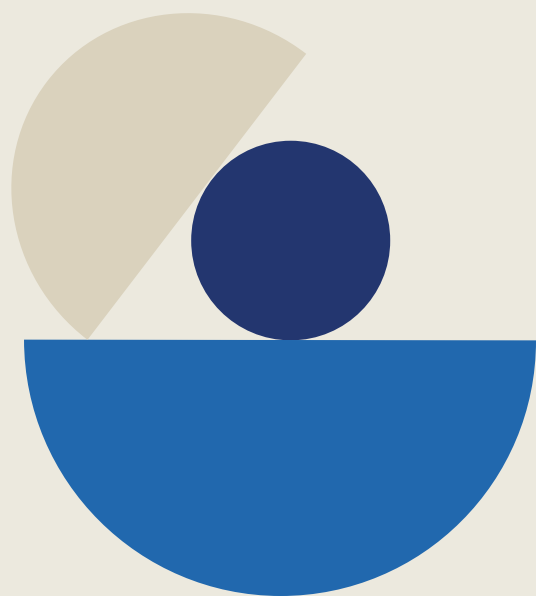
The Company encourages its employees to report and disclose conduct that they believe violates laws, regulations, internal policies, or Code of Conduct Guideline and does not tolerate retaliation against any employee who reports such concerns in good faith.





Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report





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 Topas Life (ZTL) bersama dengan PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (ZAI) dan PT Zurich General Takaful Indonesia (ZGTI) 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 Topas Life (ZTL) together with PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (ZAI) and PT Zurich General Takaful Indonesia (ZGTI) 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 <i>Description</i>	Satuan <i>Unit</i>	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.

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.

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.

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 berkelanjutan 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 berkelanjutan 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 Description	Target Target	Realisasi Actual
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 hasil 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 <i>SDGs</i>
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	m ³	5,039	5,813
Jumlah Pemakaian Air Total Water Consumption	m ³	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

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.

Emission Management

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 <i>Sustainability Strategy</i>		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan <i>Sustainability Strategy Description</i>	158
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan <i>Sustainability Performance Highlights</i>		
B.1	Aspek Ekonomi <i>Economic Aspect</i>	Refer to Annual Report
B.2	Aspek Lingkungan Hidup <i>Environmental Aspect</i>	159
B.3	Aspek Sosial <i>Social Aspect</i>	177
Profil Perusahaan <i>Company Profile</i>		
C.1	Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan <i>Vision, Mission, and Sustainability Values</i>	12
C.2	Alamat Perusahaan <i>Corporate Address</i>	10
C.3	Skala Perusahaan <i>Corporate Scale</i>	82
C.4	Produk, Layanan dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan <i>Products, Services, and Business Activities</i>	75
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi <i>Association Memberships</i>	-
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan <i>Significant Changes to Listed or Public Company</i>	-

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

Pernyataan Tanggung Jawab

Statement of Responsibility

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Tahunan PT Zurich Topas Life tahun 2024 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Tahunan perusahaan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juni 2025

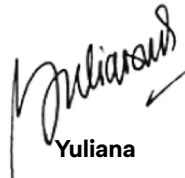
To the best of our knowledge as the Board of Commissioners and the Board of Directors of the Company, we hereby declare that the 2024 Annual Report of PT Zurich Topas Life is accurate and complete.

The statement is made in all truthfulness.

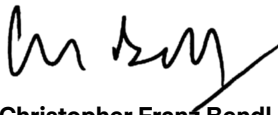
Jakarta, 24 June 2025

Dewan Komisaris

Board of Commissioners



Yuliana
Presiden Komisaris
President Commissioner



Christopher Franz Bendl
Wakil Presiden Komisaris
Vice President Commissioner



Djamin Edison Nainggolan
Komisaris Independen
Independent Commissioner



Ellyana Fuad
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Direksi

Board of Directors



Richard Ferryanto
Presiden Direktur
President Director



Pak Kin Chan (Fred Chan)
Direktur
Director



Fitria Disah Djemat
Direktur
Director

Halaman Ini Sengaja Dikosongkan
This page is intentionally left blank

2024

Laporan Tahunan
Annual Report



PT Zurich Topas Life

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

 : www.zurich.co.id

 : @zurichid

 : Zurich Indonesia

 : ZurichID

 : Zurich Indonesia

PT Zurich Topas Life berizin dan diawasi oleh
Otoritas Jasa Keuangan Indonesia (OJK)

