



Elevate Protection for a Brighter Future

Laporan Tahunan 2023

Annual Report 2023

PT Zurich Topas Life

Daftar Isi

Table of Content

10

Bab 1

Tentang Zurich *About Zurich*

Informasi Perusahaan
Corporate Information

Tentang Zurich
About Zurich

34

Bab 3

Profil Manajemen *Management Profile*

Profil Dewan Komisaris
Board of Commissioners' Profile

Profil Direksi
Board of Directors' Profile

52

Bab 5

Analisis dan Pembahasan Manajemen *Management Discussion and Analysis*

Tinjauan Operasional Usaha
Business Operational Overview

Kinerja Keuangan
Financial Performance

110

Bab 7

Laporan Keberlanjutan *Sustainability Report*

18

Bab 2

Laporan Manajemen *Management Report*

Laporan Dewan Komisaris
Board of Commissioners Report

Laporan Direksi
Board of Directors Report

44

Bab 4

Tinjauan Pendukung Operasional *Operational Support Overview*

Operasional dan Teknologi Informasi
Operations and Information Technology

Sumber Daya Manusia
Human Resources

64

Bab 6

Tata Kelola Perusahaan *Corporate Governance*

Elevate Protection for a Brighter Future

Di tengah pemulihan mobilitas masyarakat, perekonomian dunia dan domestik terlihat masih melambat, dibayangi oleh krisis iklim hingga konflik geopolitik. Industri asuransi jiwa juga diwarnai berbagai tantangan, termasuk pemberlakuan kebijakan baru dari pemerintah terkait unit link.

Meskipun demikian, PT Zurich Topas Life ("ZTL" atau "Perusahaan") cepat dalam beradaptasi mematuhi aturan baru dan terus berinovasi untuk menciptakan produk-produk perlindungan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sepanjang tahun 2023, Perusahaan meluncurkan tiga produk baru, yaitu Zurich Plan Protector yang merupakan produk perlindungan jiwa dan keuangan yang fleksibel dengan kebutuhan nasabah, Zurich Life Optima yang merupakan produk asuransi tambahan yang melekat pada produk Zurich Plan Protector dan menawarkan pertanggung jawaban hingga usia 100 tahun, dan Mahacita Protection yang merupakan produk perlindungan atas risiko meninggal dunia dengan manfaat investasi yang dapat dimulai sejak tahun pertama polis hingga akhir periode asuransi. Inovasi dan adaptasi ini menjadi landasan kuat bagi Perusahaan untuk meraih pertumbuhan di tahun-tahun mendatang.

Berbagai produk baru tersebut dikembangkan untuk menjawab kebutuhan nasabah seiring kami meningkatkan perlindungan demi masa depan yang lebih cerah.

Amidst the recovery of people's mobility, the global and domestic economies still seem to be slowing down, overshadowed by the climate crisis and geopolitical conflicts. The life insurance industry also faced challenges, including the implementation of new government policies related to unit link.

However, PT Zurich Topas Life ("ZTL" or "Company") was quick to adapt to the new regulations and continued to innovate to create protection products that meet customer needs. Throughout 2023, ZTL launched three new products, including Zurich Plan Protector, which is a life and financial protection product that is flexible to customer needs; Zurich Life Optima, which is an additional insurance product attached to the Zurich Plan Protector product and offers benefits such as coverage up to the age of 100; and Mahacita Protection, which is a protection product against the risk of death with investment benefits that can be started from the first year of the policy until the end of the insurance period. These innovations and adaptations provided a strong foundation for the Company to achieve growth in the coming years.

Those new products were developed to answer customers' needs as we elevate protection for a brighter future.



Kilas Kinerja

Performance Overview

Ikhtisar Operasional

Operational Highlights

Uraian	2023	2022	Description
Premi Bruto (dalam jutaan Rupiah)	843,823	865,493	Gross Written Premium (in million Rupiah)
Total Karyawan	182	184	Employee Headcount

Ikhtisar Keuangan

Financial Highlights

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

Uraian	2023	2022	Description
Aset Investasi	1,904,464	1,869,645	Investment Asset
Aset Bukan Investasi	273,998	180,383	Non-investment Asset
Jumlah Aset	2,178,462	2,050,028	Total Assets
Cadangan Teknis	1,653,928	1,418,408	Technical Reserves
Liabilitas Lain	277,508	273,984	Other Liabilities
Jumlah Liabilitas	1,931,436	1,692,392	Total Liabilities
Jumlah Ekuitas	247,026	357,636	Total Equity
Jumlah Liabilitas & Ekuitas	2,178,462	2,050,028	Total Liabilities and Equity
Rasio Solvabilitas	375%	675%	Solvency Ratio

Laporan Laba/Rugi

Profit/Loss Statement

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

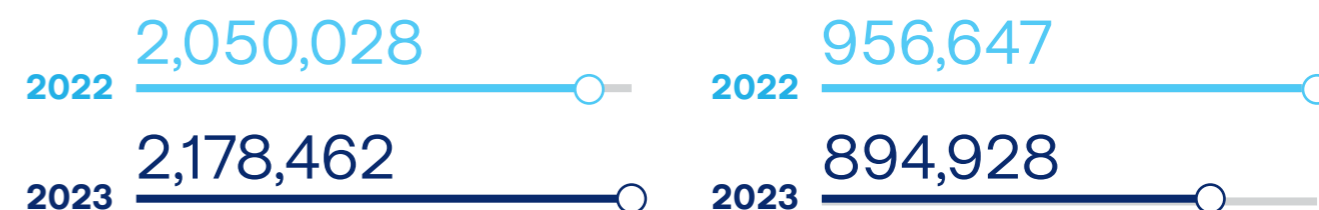
Uraian	2023	2022	Description
Jumlah Pendapatan	894,928	956,647	Total Income
Jumlah Beban	1,073,510	882,659	Total Expenses
Kenaikan (Penurunan) Nilai Aset	(48,069)	70,205	Increase (Decrease) in Asset Value
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	(130,513)	3,782	Profit (Loss) Before Tax
Pajak Penghasilan	-	-	Income tax
Laba (Rugi) Setelah Pajak	(130,513)	3,782	Profit (Loss) After Tax
Pendapatan Komprehensif Lain	19,904	(5,677)	Other Comprehensive Income
Total Laba (Rugi) Komprehensif	(110,609)	(1,895)	Total Comprehensive Profit (Loss)

Grafik Ikhtisar Keuangan

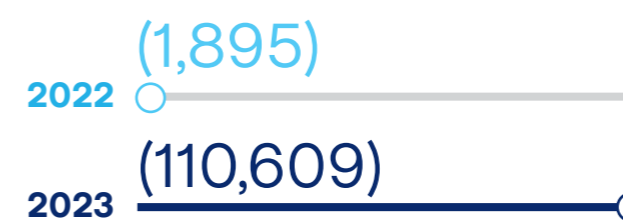
Chart of Financial Highlights

Jumlah Aset (dalam jutaan Rupiah)
Total Assets (in million Rupiah)

Jumlah Pendapatan (dalam jutaan Rupiah)
Total Income (in million Rupiah)



Total Laba (Rugi) Komprehensif
(dalam jutaan Rupiah)
Total Comprehensive Profit (Loss)
(in million Rupiah)



Kaleidoskop 2023

2023 Kaleidoscope

January

Sebagai rangkaian *Zurich Entrepreneurship Program*, ZTL menyelenggarakan *Financial Planning Webinar* bagi 500 pelajar dari 30 SMA/SMK di berbagai kota di Indonesia.

ZTL menyelenggarakan *Kick Off Agency 2023*, kegiatan tahunan untuk meresmikan penetapan target dan strategi agen sepanjang tahun.

As part of the Zurich Entrepreneurship Program, ZTL organized a Financial Planning Webinar for 500 students from 30 high schools/vocational schools in various cities across Indonesia.

ZTL held Kick Off Agency 2023, an annual activity to officially set agency targets and strategies throughout the year.

February

Guna meningkatkan kewirausahaan, kesiapan kerja, dan literasi keuangan generasi muda, ZTL menyelenggarakan *Regional Competition Zurich Entrepreneurship Program*.

ZTL mengadakan kegiatan *Leader's Conference* dan *Million Dollar Round Table* (MDRT) di Jakarta. Kegiatan ini dihadiri *Chief Executive Officer* (CEO) dan *Chief Agency Officer* (CAO) Zurich Takaful Malaysia sebagai media berbagi pengalaman kepada para agen dan anggota MDRT lainnya.

To enhance youth entrepreneurship, work readiness, and financial literacy, ZTL held the Regional Competition Zurich Entrepreneurship Program.

ZTL hosted the Leader's Conference and Million Dollar Round Table (MDRT) in Jakarta. This event was attended by the Chief Executive Officer (CEO) and Chief Agency Officer (CAO) of Zurich Takaful Malaysia as a medium for sharing experiences with agents and other MDRT members.

March

ZTL menggelar *Zurich Innovation Championship*, kompetisi tahunan bagi perusahaan rintisan dan pengusaha yang memiliki ide-ide revolusioner untuk menghadirkan produk atau layanan menarik bagi nasabah dan karyawan Zurich.

ZTL meluncurkan *New Mahacita Protection*, produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (PAYDI) yang memberikan perlindungan jiwa hingga akhir masa asuransi dengan peluang investasi yang optimal.

ZTL hosted the Zurich Innovation Championship, an annual competition for startups and entrepreneurs with groundbreaking ideas to bring compelling products or services to Zurich's customers and employees.

ZTL launched New Mahacita Protection, an insurance product linked to investment (PAYDI), which provides life protection until the end of the insurance period with optimal investment opportunities.

April

Kolaborasi dengan mitra strategis meluncurkan produk dengan premi terjangkau melalui model penjualan *Referral Digital Direct* (RDD).

Collaborates with a strategic partner to introduce an affordable premium product using a sales Referral Digital Direct (RDD) model.

May

ZTL mengadakan paparan kepada media nasional mengenai kinerja Perusahaan serta strategi.

ZTL menambah layanan perlindungan kesehatan menyeluruhnya dengan meluncurkan Zurich Optimal Health Assurance (ZOHA), hasil kolaborasi dengan mitra perbankan strategis dan salah satu jaringan rumah sakit swasta terbaik di Indonesia.

ZTL mengadakan ZTL Awards Night 2023, sebuah malam pengakuan atas pencapaian agen dalam berbagai kategori.

ZTL held discussions with the national media regarding Company performance and strategy.

ZTL expanded its comprehensive health protection services with the launch of Zurich Optimal Health Assurance (ZOHA), a collaboration with strategic banking partners and one of the best private hospital networks in Indonesia.

ZTL held ZTL Awards Night 2023, an evening of recognition for agents' accomplishments in a variety of categories.

June

ZTL berkolaborasi dengan *Female Radio* menggelar program literasi keuangan dan seminar mengenai pentingnya perlindungan asuransi.

Karyawan ZTL berpartisipasi dalam penanaman 300 bibit pohon di Badui, Banten.

ZTL collaborated with Female Radio to conduct a financial literacy program and seminar on the importance of insurance protection.

ZTL employees participated in planting 300 tree seeds in Badui, Banten.

July

ZTL menanam 800 pohon mangrove di Pusat Konservasi Muara Tawar, Bekasi.

ZTL menerima penghargaan The Best Underwriting Result dari Indonesia Re.

ZTL planted 800 mangrove trees at the Muara Tawar Conservation Center, Bekasi.

ZTL received The Best Underwriting Result award from Indonesia Re.

August

ZTL kembali menyelenggarakan *Zurich Entrepreneurship Program* untuk tahun kedua.

ZTL menyelenggarakan *Zurich Digital Community*, sesi *personal branding* yang dihadiri oleh 200 agen *onsite* maupun *online* dengan *public speaking coach* untuk membekali agen dengan kemampuan *public speaking* sekaligus perkembangan media sosial.

ZTL once again organized the Zurich Entrepreneurship Program for the second year.

ZTL held Zurich Digital Community, a personal branding session attended by 200 onsite and online agents with a public speaking coach, to equip agents with public speaking skills as well as social media development.

September

ZTL menggelar kompetisi nasional, *Zurich Entrepreneurship Program*, untuk siswa di Medan, Denpasar, dan Surabaya yang memenangkan tingkat regional.

ZTL menggelar berbagai kegiatan lingkungan, mulai dari penanaman 150 pohon di Badui serta pembersihan lingkungan di Sungai Ciliwung dan di sekitar wilayah operasional Zurich di Indonesia.

ZTL mengadakan kegiatan *Cleanup Planet* bersama 200 karyawan di 12 kota di Indonesia dengan tujuan meningkatkan kebersihan daerah setempat dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengelolaan sampah yang baik.

ZTL menyelenggarakan *Customer Day* untuk mengapresiasi para nasabah loyal.

ZTL mengumumkan pengangkatan Richard Ferryanto sebagai Presiden Direktur yang secara resmi telah disetujui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan pemegang saham.

ZTL organized the national competition of the Zurich Entrepreneurship Program for students from Medan, Denpasar, and Surabaya who have won at the regional level.

ZTL held various environmental activities, including planting 150 trees in Badui and cleaning the environment in the Ciliwung River and around Zurich's operational areas in Indonesia.

ZTL held the Cleanup Planet activity together with 200 employees in 12 cities in Indonesia to improve the cleanliness of local areas and raise public awareness on the importance of good waste management.

ZTL held Customer Day to appreciate loyal customers.

ZTL announced the appointment of Richard Ferryanto as President Director, officially approved by Financial Services Authority (FSA) and shareholders.

October

ZTL meluncurkan produk yang bertujuan sebagai solusi perencanaan keuangan dan perlindungan jiwa dalam satu polis asuransi, yaitu Zurich Plan Protector (ZPP).

ZTL menerbitkan *Sustainability Executives Survey* yang membahas strategi saat ini dan rencana ke depan para pejabat eksekutif di 15 negara terkait mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim.

ZTL launched a product that aims to be a financial planning solution and a life protection solution in one insurance policy, Zurich Plan Protector (ZPP).

ZTL published the Sustainability Executives Survey on the current strategies and future plans of executive officials in 15 countries regarding mitigation and adaptation to climate change.

November

Merayakan kebersamaan 32 tahun Zurich di Indonesia pada 1 November 2023, ZTL bekerja sama dengan sejumlah komunitas mengenalkan konsep makanan tanpa limbah. Zurich Indonesia juga melibatkan sukarelawan internal dan eksternal untuk berpartisipasi dalam program penanaman pohon di Kampung Alpukat, Banten.

ZTL meraih sertifikasi *Great Place To Work* (GPTW) berdasarkan hasil survei kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja.

ZTL menyelenggarakan *Digital Community Event* untuk *Mobile Photography* bagi para agen untuk dapat mengoptimalkan penggunaan telepon genggam mereka dalam pembuatan konten di sosial media dan memperkuat *personal branding* sebagai konsultan keuangan.

Celebrating Zurich's 32 years in Indonesia on 1 November 2023, ZTL collaborated with various communities to introduce the concept of zero-waste food. Zurich Indonesia also engaged with internal and external volunteers to participate in a tree planting program in Kampung Alpukat, Banten.

ZTL obtained the Great Place To Work (GPTW) certification based on an employee satisfaction survey on the working environment.

ZTL held a Digital Community Event for Mobile Photography for agents to be able to optimize the use of their mobile phones in creating content on social media and strengthen their personal branding as financial consultants.

December

ZTL menggelar bincang media untuk mendiskusikan *executive opinion survey* dan langkah-langkah Perusahaan menghadapi tantangan dunia di masa yang akan datang.

ZTL conducted a media discussion to talk about the executive opinion survey and the Company's steps in facing global challenges in the coming years.

Awards 2023

Penghargaan 2023



The Best Underwriting Result by Indonesia Re

5-Jul-23



Indonesia Top Insurance Company Award in the Perform Asset of 1-5 trillion for Life Insurance Category by The Economics

8-Sep-23

Top Agent in Bancassurance by Premium 2022 (4th Place) by Indonesian Life Insurance Association

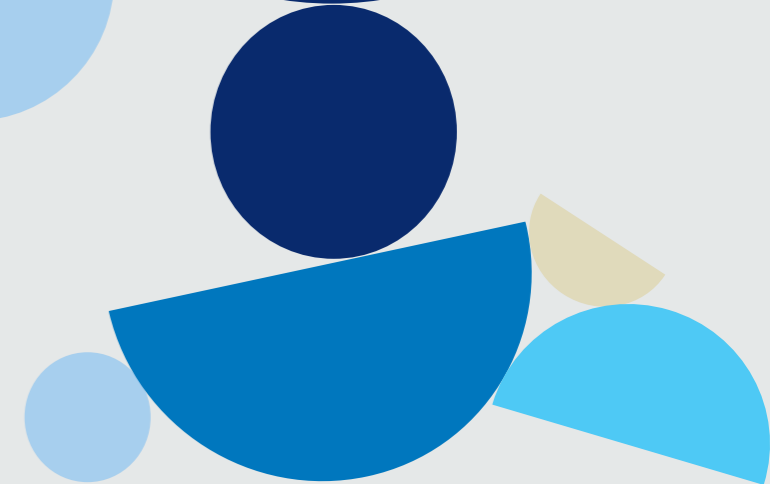


11-Aug-23

Indonesia's Best Corporate Sustainability Initiatives 2023 for the Employee Volunteering Program by MIX Magazine SWA Media



21-Nov-23



1

Tentang Zurich
About Zurich



Tentang Zurich About Zurich

Grup Asuransi Zurich Zurich Insurance Group

Berdiri sejak tahun 1872, Grup Asuransi Zurich (Zurich) adalah perusahaan asuransi multi-lini terkemuka yang melayani nasabah lokal dan global. Zurich menawarkan berbagai produk dan layanan asuransi, mulai dari asuransi umum hingga asuransi jiwa, yang tersebar di lebih dari 200 negara dan wilayah. Dengan dukungan sekitar 60.000 karyawan, pangsa pasar nasabah Zurich meliputi nasabah perorangan, usaha kecil dan menengah, perusahaan besar, maupun multinasional.

Established in 1872, Zurich Insurance Group (Zurich) is a leading multi-line insurance company that serves local and global customers. Zurich provides a wide range of insurance products, from general to life insurance services, in more than 200 countries and cities. Supported by approximately 60,000 employees, Zurich's customers include individuals, small and medium-sized businesses, large corporations, as well as multinational corporations.

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 di dunia

To be one of the most responsible and impactful business in the world



Customer Promise

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

Partner Promise

Berkolaborasi untuk menciptakan nilai bersama
Collaborate to create mutual value

Planet Promise

Mendorong dampak positif
Drive positive impact

Employee Promise

Berkembang bersama
Let's grow together



Nilai | Value

Optimisme, Peduli, Dapat Diandalkan, Tekad Kuat, Kebersamaan, dan Berpikir ke Depan

Optimism, Caring, Reliability, Determination, Togetherness, and Forward-Thinking

Perilaku | Behaviours

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

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

Tentang Zurich Indonesia

About 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.

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.

Bisnis Asuransi Jiwa

Life Insurance Business

Berdiri pada tahun 2010, ZTL, yang berkantor pusat di Jakarta, adalah perusahaan asuransi jiwa patungan antara Zurich Insurance Company Ltd dan PT Mayapada Prasetya Prakarsa. Berdasarkan Akta No. 10 tanggal 9 Februari 2016, yang dibuat di hadapan Aryanti Artisari S.H., M.Kn., notaris di Jakarta, susunan pemegang saham terakhir ZTL adalah sebagai berikut:

Established in 2010, ZTL, headquartered in Jakarta, is a joint venture life insurance company of Zurich Insurance Company Ltd and PT Mayapada Prasetya Prakarsa. Based on Deed No. 10 dated 9 February 2016, made before Aryanti Artisari S.H., M.Kn., notary in Jakarta, the latest composition of ZTL shareholders is as follows:

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%

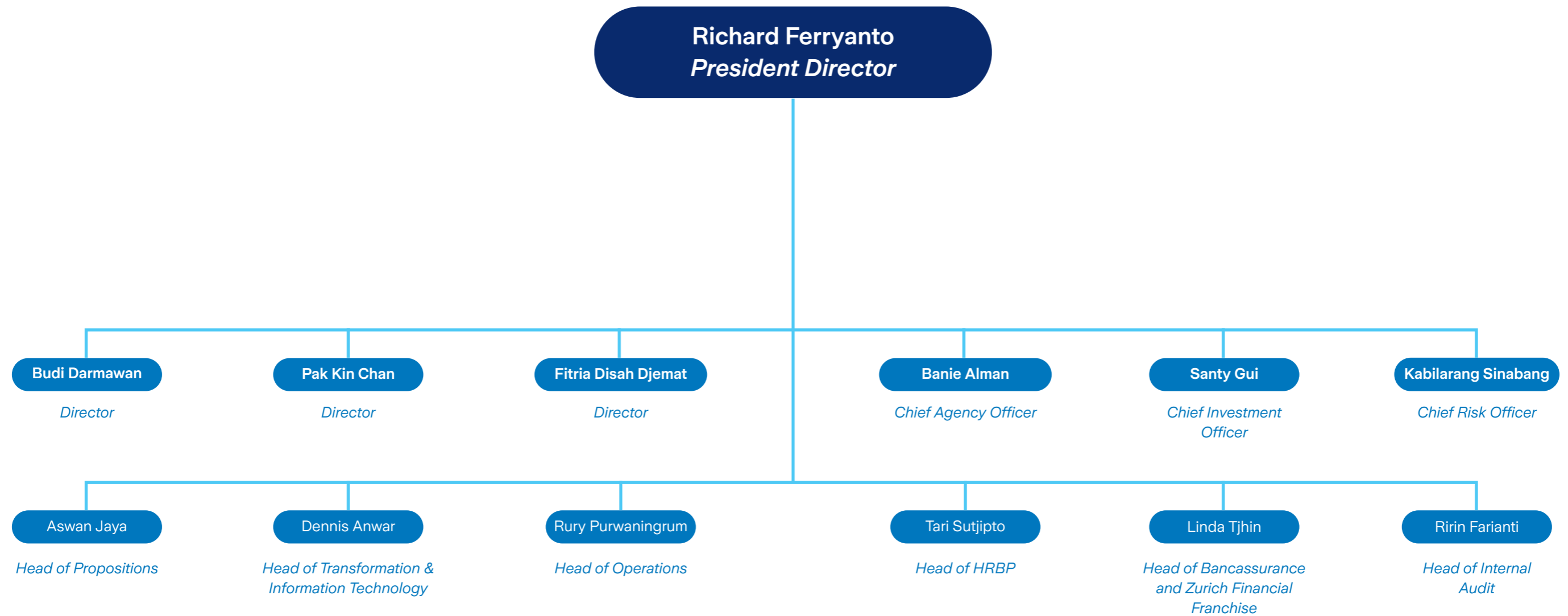
Terdaftar dan diawasi Otoritas Jasa Keuangan, ZTL berkomitmen memberikan layanan terbaik bagi nasabah, karyawan, pemegang saham, dan mitra bisnis. Komitmen ini didukung oleh 189 karyawan serta tenaga pemasar profesional dan mitra bank bereputasi.

Registered and supervised by the Financial Services Authority, ZTL is committed to providing the best services for customers, employees, shareholders, and business partners. This commitment is supported by 189 employees, as well as professional marketers and reputable bank partners.



Struktur Organisasi ZTL

ZTL Organizational Structure



2

Laporan Manajemen *Management Report*



Laporan Dewan Komisaris

Board of Commissioners' Report

“

ZTL mencatatkan peningkatan aset sebesar 6% dibandingkan dengan tahun 2022.

ZTL recorded an increase in assets of 6% compared to 2022.



Yuliana
Presiden Komisaris
President Commissioner

Di tengah dinamika perekonomian global dan industri asuransi tanah air, Dewan Komisaris menilai bahwa Direksi telah menjalankan pengelolaan Perusahaan dengan baik dan berhasil menorehkan kinerja yang solid untuk pertumbuhan berkelanjutan di masa yang akan datang. Kami juga melihat pengembangan berkelanjutan dari inisiatif otomasi dan digitalisasi dapat memberikan manfaat bagi nasabah dan distributor, seperti melalui *Referral Digital Direct* (RDD) dan *My Zurich Application* (MZA). Dewan Komisaris meyakini upaya Perusahaan pada tahun ini akan menjadikan ZTL sebagai salah satu pilihan perlindungan asuransi jiwa terbaik bagi masyarakat Indonesia.

Kinerja 2023

Sepanjang tahun 2023, industri asuransi jiwa di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, di antaranya penerapan peraturan baru pada produk asuransi unit link; persiapan penerapan standar akuntansi baru pada asuransi jiwa, Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 117, yang akan diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2025 yang merupakan adopsi dari *International Financial Reporting Standards* (IFRS) 17; meningkatnya klaim terkait medis yang didorong oleh berbagai faktor termasuk meningkatnya biaya fasilitas kesehatan, biaya pengobatan, dan obat-obatan; evolusi berkelanjutan atas preferensi dan harapan nasabah terhadap industri asuransi jiwa; serta reformasi industri asuransi yang berkelanjutan melalui peraturan baru yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Tujuan dari peraturan baru tersebut adalah untuk memberikan nilai tambah kepada nasabah dan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap asuransi jiwa di Indonesia di masa perubahan ini. Hal tersebut terlihat dari catatan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), meskipun jumlah tertanggung asuransi jiwa bertambah sebanyak 40 ribu orang di sepanjang tahun 2023, pendapatan premi asuransi jiwa di tahun 2023 berkontraksi sebesar 7,1% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Meskipun demikian, OJK mencatat bahwa rasio solvabilitas industri (*Risk Based Capital/RBC*) tetap kuat di atas batas ambang, yaitu sebesar 464,13%.

Dewan Komisaris menyambut baik strategi Direksi untuk melanjutkan pengembangan program digitalisasi Perusahaan melalui strategi RDD dalam menjangkau nasabah baru, pengembangan saluran distribusi Perusahaan, dan memperkuat infrastruktur digital untuk meningkatkan kinerja operasional. Pada tahun 2023, Perusahaan mencatatkan peningkatan aset sebesar 6% atau senilai Rp 128,4 miliar dan RBC sebesar 375%. Kinerja positif ini menjadi fondasi solid bagi Perusahaan untuk mendorong pertumbuhan Perusahaan di masa yang akan datang.

*In the midst of the dynamics of the global economy and the country's insurance industry, the Board of Commissioners considers that the Board of Directors has carried out the management of the Company well and managed to record a solid performance for sustainable growth in the future. We also see that the continuous development of automation and digitalization initiatives is able to benefit both customers and distributors, such as *Referral Digital Direct* (RDD) as well as *My Zurich Application* (MZA). The Board of Commissioners believes that the Company's efforts this year will make ZTL one of the best life insurance protection options for the Indonesian people.*

2023 Performance

*Throughout 2023, the life insurance industry in Indonesia has continued to face various challenges including implementation of new regulations on unit link insurance products; preparation of adoption of new accounting standard on life insurance, *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan* (PSAK) 117, to be ready by 1st January 2025, which an adoption of *International Financial Reporting Standards* (IFRS) 17; rising medical related claims driven by many factors including rising costs on health facilities, treatment costs, and drugs; continuous evolution of customers' preference and expectation on the life insurance industry; as well as the continuous reform of the insurance industry through new regulations issued by the Financial Services Authority (FSA).*

*The objective of these new regulations is to give value added to customers and increase public confidence in life insurance in Indonesia in this time of change. This can be seen from the records of the Indonesian Life Insurance Association (AAJI), where although the number of people insured by life insurance has increased by 40k people throughout 2023, the life insurance premium income in 2023 has contracted by 7.1% compared to the previous year. Nevertheless, FSA has noted that the industry's solvency ratio (*Risk-Based Capital/RBC*) remained strong above the threshold limit, at 464.13%.*

The Board of Commissioners welcomes the Board of Directors' strategy of continuation in the development of digitalization in the Company through the RDD strategy of reaching new customers, enlargement of the Company distribution channel, and strengthening digital infrastructure to improve operational performance. In 2023, the Company recorded an increase in assets of 6%, or IDR128.4 billion, and an RBC of 375%. This positive performance is a solid foundation for the Company to encourage the Company's growth in the future.

Penilaian Kinerja Direksi

Di tengah dinamika perekonomian global, Dewan Komisaris mengapresiasi langkah strategis yang diambil Direksi sepanjang tahun 2023 guna mengoptimalkan potensi bisnis. Dewan Komisaris menilai Direksi telah berhasil menjaga stabilitas dan pertumbuhan bisnis yang sehat serta menjaga kepercayaan para pemangku kepentingan melalui berbagai inovasi dan inisiatif strategis yang juga telah dituangkan dalam rencana bisnis baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang.

Dewan Komisaris mengapresiasi langkah yang diambil Direksi di tahun 2023 untuk mengimbangi dinamika bisnis, di antaranya dengan mengembangkan program digitalisasi untuk menjangkau nasabah-nasabah baru melalui strategi RDD dan peluncuran produk baru, yaitu Zurich Plan Protector. Selain itu, Dewan Komisaris menilai upaya penguatan kerja sama dengan mitra-mitra bisnis Perusahaan hingga program pengembangan kompetensi agen di sepanjang tahun 2023 dapat mendorong Perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya ke depan.

Kinerja ini memberikan nilai keberlanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan sehingga Perusahaan dapat menunjukkan keseimbangan portofolio produk sebagai wujud komitmen kecukupan dana dan perlindungan atas konsumen di Indonesia.

Meskipun Perusahaan menghadapi berbagai tantangan dalam penyesuaian terhadap peraturan baru produk unit link, Perusahaan telah mencatatkan pertumbuhan yang baik untuk produk perlingkungannya, yaitu Zurich Optimal Health Assurance dan Ziaga Life Plus, yang bertumbuh di atas 60% dibandingkan tahun lalu.

Perusahaan juga menunjukkan komitmennya untuk menjadi tempat kerja yang baik bagi karyawannya serta memberikan dampak bagi masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan berbagai kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) yang telah dilakukan selama tahun 2023. Selain itu, komitmen Perusahaan berhasil meraih sertifikasi *Great Place To Work* (GPTW) berdasarkan hasil survei kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja.

Pengawasan terhadap Perumusan dan Implementasi Strategi Direksi

Dewan Komisaris menjalankan fungsi pengawasan dengan mengarahkan, meninjau, dan melakukan evaluasi atas pelaksanaan kebijakan strategis Perusahaan. Dewan Komisaris juga memastikan strategi yang dijalankan Direksi telah sesuai dengan rencana bisnis Perusahaan baik dalam jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang.

Performance Assessment of the Board of Directors

In the midst of global economic dynamics, the Board of Commissioners appreciates the strategic steps taken by the Board of Directors throughout 2023 to optimize business potential. The Board of Commissioners considers that the Board of Directors has succeeded in maintaining stability and healthy business growth as well as maintaining the trust of stakeholders through various innovations and strategic initiatives that have also been outlined in short, medium, and long-term business plans.

The Board of Commissioners appreciates the steps taken by the Board of Directors in 2023 to keep pace with business dynamics, including by developing a digitalization program to reach new customers through the RDD strategy and the launched of new product, Zurich Plan Protector. In addition, the Board of Commissioners considers that efforts to strengthen cooperation with the Company's business partners and agent competency development programs throughout 2023 are able to encourage the Company to improve its performance going forward.

The performance provides sustainable value for all stakeholders, hence, the Company is able to demonstrate a balanced product portfolio as a form of commitment to adequate funds and protection of consumers in Indonesia.

Even though the Company has faced challenges in adapting to the new regulations for unit link products, the Company has recorded good growth for its protection products, including Zurich Optimal Health Assurance and Ziaga Life Plus, which grew above 60% compared to last year.

The Company also shows its commitment to be a great workplace for its employees and making an impact to the society. This is demonstrated by the various Corporate Social Responsibility activities that have been carried out in 2023. In addition, the Company have succeeded in achieving Great Place To Work (GPTW) certification based on the results of employee satisfaction surveys with the work environment.

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

The Board of Commissioners performs a supervisory function by directing, reviewing, and evaluating the implementation of the Company's strategic policies. The Board of Commissioners also ensures that the strategies implemented by the Board of Directors are in accordance with the Company's business plans in the short, medium, and long-term.

Fungsi pengawasan dijalankan melalui mekanisme hubungan kerja antara Dewan Komisaris dan Direksi serta komunikasi intensif dengan Direksi. Secara berkala, Dewan Komisaris melaksanakan pengawasan langsung melalui pertemuan-pertemuan dengan Direksi untuk berdiskusi terkait isu-isu strategis dan kinerja Perusahaan, baik hal-hal yang bersifat penting dan darurat maupun hal-hal yang membutuhkan persetujuan Dewan Komisaris. Sepanjang tahun 2023, Dewan Komisaris telah melaksanakan lima kali rapat bersama dengan Direksi.

Pandangan terhadap Prospek Perusahaan

Di tahun 2024, *International Monetary Fund* (IMF) memperkirakan bahwa volatilitas ekonomi global akan tetap berlanjut dengan proyeksi pertumbuhan lebih tinggi 0,1% dari realisasi pertumbuhan ekonomi tahun 2023 sebesar 3%. Sementara itu, Kementerian Keuangan Republik Indonesia optimistis bahwa perekonomian nasional akan tetap terjaga di tingkat 5%, melanjutkan kinerja pertumbuhan 2023.

Seiring dengan optimisme tersebut, AAJI memproyeksikan kinerja industri asuransi jiwa akan pulih di tahun 2024, berbekal terbentuknya keseimbangan baru dari produk unit link dan implementasi peraturan baru OJK terkait produk unit link di tahun 2023. Meskipun demikian, pelaku industri perlu gencar memberikan edukasi mengenai produk tradisional dan unit link guna mendukung penetrasi kedua produk.

Berbagai pembelajaran dan penyesuaian telah dialami Perusahaan untuk terus meningkatkan keamanan dan kepercayaan nasabah dalam berasuransi. Dewan Komisaris memandang prospek pertumbuhan bisnis Perusahaan ke depan akan terjaga dengan baik. Melalui pengembangan produk, pembinaan agen, penguatan infrastruktur digital, hingga peningkatan pelayanan nasabah, Perusahaan akan mampu menangkap berbagai peluang sekaligus tumbuh secara berkelanjutan di masa mendatang. Terlebih dengan tingkat penetrasi dan literasi asuransi jiwa di Indonesia yang masih rendah, pengalaman dan permodalan Perusahaan akan menjadi fondasi solid yang mendukung pertumbuhan Perusahaan di tahun 2024. Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2022 dari OJK, tingkat literasi asuransi di Indonesia sebesar 31,72% masih di bawah literasi perbankan yang mencapai 49,93%.

Meskipun demikian, Dewan Komisaris senantiasa mengimbau Direksi untuk tetap waspada dan mengambil langkah antisipasi atas polemik global yang mungkin akan berdampak pada perekonomian nasional dan juga kinerja Perusahaan di tahun mendatang.

The supervisory function is carried out through a working relationship mechanism between the Board of Commissioners and the Board of Directors and intensive communication with the Board of Directors. Periodically, the Board of Commissioners conducts direct supervision through meetings with the Board of Directors to discuss strategic issues and the Company's performance, both those of importance and urgency, as well as those requiring the approval of the Board of Commissioners. Throughout 2023, the Board of Commissioners held five joint meetings with the Board of Directors.

Outlook on the Company's Prospects

In 2024, the International Monetary Fund (IMF) estimates that global economic volatility will continue with a projected growth of 0.1% higher than 2023's realized economic growth of 3%. Meanwhile, the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia is optimistic that the national economy will be maintained at 5%, continuing its 2023 growth performance.

Along with this optimism, AAJI projects that the performance of the life insurance industry will recover in 2024, armed with the formation of a new balance of unit link products and the implementation of FSA's new regulations regarding unit link products in 2023. However, industry players need to aggressively provide education about traditional and unit link products to support the penetration of both products.

The Company has experienced various learnings and adjustments to continue to improve the security and trust of customers in insurance. The Board of Commissioners believes that the Company's business growth prospects going forward will be well maintained. Through product development, coaching agents, strengthening digital infrastructure, and enhancing customer service, the Company will be able to capture various opportunities while growing sustainably in the future. Moreover, with life insurance penetration and literacy rates in Indonesia still low, the Company's experience and capitalization will be a solid foundation that supports the Company's growth in 2024. Based on the 2022 FSA's National Survey on Financial Literacy and Inclusion (SNLIK), Indonesia's insurance literacy rate of 31.72% is still below banking literacy of 49.93%.

Nevertheless, the Board of Commissioners continues to urge the Board of Directors to remain vigilant and take anticipatory steps against global polemics that may impact the national economy and the Company's performance in the coming year.

Pandangan terhadap Tata Kelola Perusahaan

Dewan Komisaris menilai aspek tata kelola perusahaan merupakan salah satu faktor utama pendukung pertumbuhan berkelanjutan Perusahaan. Untuk itu, Dewan Komisaris berkomitmen memastikan pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik di Perusahaan sesuai dengan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*). Komitmen GCG tersebut juga ditunjukkan dengan adanya peningkatan dari sisi komunikasi, koordinasi, dan transparansi antara manajemen Perusahaan dan Dewan Komisaris, serta para pemegang saham.

Dewan Komisaris melalui komite yang berada di bawahnya, secara saksama melakukan pengawasan dan peninjauan terhadap aktivitas dan operasional Perusahaan, termasuk kepatuhan Perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Komite Pemantau Risiko berfungsi untuk mengawasi potensi risiko Perusahaan, sementara Komite Audit berfungsi mengawasi pengelolaan keuangan Perusahaan. Keberadaan sejumlah organ penunjang Dewan Komisaris tersebut juga semakin mendukung fungsi *check and balance* antara Dewan Komisaris dan Direksi. Dewan Komisaris percaya bahwa kinerja pengawasan dan pemberian nasihat akan terus meningkat untuk menunjang pertumbuhan Perusahaan di masa yang akan datang.

Selain itu, Dewan Komisaris juga melihat konsistensi Direksi untuk terus memperbaiki kualitas penerapan GCG di Perusahaan.

Berdasarkan hasil pengawasan tersebut, Dewan Komisaris menyadari bahwa penerapan GCG memiliki banyak tantangan seiring dinamika regulasi dan perkembangan zaman. Oleh karena itu, Dewan Komisaris juga senantiasa memantau kepatuhan Perusahaan terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku seraya tetap memastikan penerapan praktik terbaik Grup Zurich di Perusahaan.

Penutup

Kinerja dan pencapaian Perusahaan pada tahun 2023 terwujud berkat dukungan seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu, kami atas nama Dewan Komisaris menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pemegang saham, mitra bisnis, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya atas kepercayaan dan dukungan yang diberikan. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota Direksi, jajaran manajemen, serta karyawan yang telah berkontribusi dengan sepenuh hati dalam mengelola kegiatan usaha Perusahaan demi mewujudkan visi dan misi.

View on Corporate Governance

The Board of Commissioners considers the aspect of corporate governance as one of the main factors supporting the Company's sustainable growth. Therefore, the Board of Commissioners is committed to ensuring the implementation of good corporate governance at the Company in accordance with the principles of Good Corporate Governance (GCG). This commitment is demonstrated by an increase in terms of communication, coordination, and transparency between the Company's management and the Board of Commissioners, as well as the Shareholders.

The Board of Commissioners through the committees under the Board of Commissioners, deliberately monitors and reviews the Company's activities and operations, including the Company's compliance with applicable laws and regulations. The Risk Oversight Committee has the function of overseeing the Company's potential risks, while the Audit Committee has the function of overseeing the Company's financial management. The supporting units for the Board of Commissioners also further assist the function of checks and balances between the Board of Commissioners and the Board of Directors. The Board of Commissioners believes that the supervisory and advisory performance will continue to improve to support the Company's growth in the future.

In addition, the Board of Commissioners recognizes the consistency of the Board of Directors in continuously improving the quality of GCG implementation at the Company.

Based on supervision, the Board of Commissioners realizes that the implementation of GCG has many challenges in line with the dynamics of regulations and the times. Therefore, the Board of Commissioners also continuously monitors the Company's compliance with applicable regulations and procedures while ensuring the implementation of Zurich Group best practices at the Company.

Closing

The Company's performance and achievements in 2023 were realized thanks to the support of all stakeholders. Therefore, on behalf of the Board of Commissioners, we would like to express our deepest gratitude to our shareholders, business partners, employees, and other stakeholders for their trust and support. We would also like to thank all members of the Board of Directors, management, and employees who have contributed wholeheartedly to managing the Company's business activities to realize its vision and mission.

Memasuki tahun 2024, Dewan Komisaris berharap seluruh manajemen dan karyawan dapat bekerja sama dan bersinergi dengan segenap pemangku kepentingan lainnya. Didukung kolaborasi yang baik antar pemangku kepentingan, kami yakin Perusahaan dapat terus tumbuh secara berkelanjutan untuk menciptakan masa depan yang lebih cerah bersama.

Jakarta, 25 Juni 2024
Atas nama Dewan Komisaris



Yuliana
Presiden Komisaris
President Commissioner

Entering 2024, the Board of Commissioners expects all management and employees to work together and synergize with all other stakeholders. Supported by good collaboration between stakeholders, we believe the Company is able to continue to grow sustainably to create a brighter future together.

Jakarta, 25 June 2024
On behalf of the Board of Commissioners



Laporan Direksi

Board of Directors' Report

“

Tahun 2023 merupakan tahun penuh tantangan bagi industri asuransi jiwa. Meskipun demikian, ZTL berhasil mencatatkan rasio solvabilitas di angka 375%, di atas target internal sebesar 320%.

The year 2023 was a year full of challenges for the life insurance industry. However, ZTL managed to record a solvency ratio of 375%, above the internal target of 320%.



Richard Ferryanto

Presiden Direktur
President Director

Di tengah disrupsi ekonomi global dan domestik serta dinamika industri asuransi jiwa tanah air, Perusahaan menghadapi tantangan dalam satu tahun terakhir dan kami telah mengambil langkah-langkah tegas untuk menavigasi kondisi penuh tantangan ini, yaitu dengan memberikan fondasi yang kuat untuk laju pertumbuhan jangka panjang. Didukung jalur distribusi yang berpengalaman, strategis, dan komprehensif, Perusahaan terus memperkuat kolaborasi dengan mitra strategis, mengembangkan produk inovatif yang menjawab kebutuhan nasabah, dan memberikan pengalaman berasuransi yang lebih baik bagi nasabah melalui optimalisasi digital. Perusahaan juga senantiasa melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan di Indonesia.

Kondisi Makro Ekonomi

IMF melaporkan pertumbuhan ekonomi dunia tahun 2023 melambat ke angka 3,1%, turun dari 3,5% pada tahun 2022, seiring meningkatnya fragmentasi geopolitik-ekonomi. Di tengah perlambatan tersebut, Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan perekonomian Indonesia tahun 2023 tetap tumbuh dengan capaian sebesar 5,05%, turun dari 5,31% pada tahun 2022, ditopang oleh permintaan domestik yang kuat.

Sektor asuransi jiwa menghadapi tantangan pada tahun 2023. Berdasarkan statistik dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), meskipun total pendapatan komprehensif asuransi jiwa mencapai Rp 219,70 triliun, turun 2% dari tahun 2022, jumlah tertanggung industri asuransi jiwa tercatat mencapai 84,84 juta orang, meningkat 0,5% dari tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya peran asuransi jiwa meskipun terjadi penurunan total pendapatan.

Penurunan pendapatan asuransi jiwa dipengaruhi oleh terus berubahnya preferensi nasabah terhadap asuransi jiwa, kesenjangan antara indeks literasi dan inklusi keuangan di sektor perasuransian, serta dampak dari peraturan baru terkait unit link.

Kebijakan dan Strategi Bisnis

Guna mewujudkan pertumbuhan jangka panjang, Perusahaan berkomitmen untuk memperkuat fundamental bisnis dan daya saing. Sepanjang tahun 2023, Perusahaan melakukan bisnis yang didasarkan pada tiga pilar strategi utama, yaitu:

Amidst global and domestic economic disruptions and the dynamics of the country's life insurance industry, the Company has faced challenges in the past year, and we have taken decisive actions to navigate these challenging conditions, particularly by providing and provide a strong foundation for long-term growth. Supported by experience, strategic, and comprehensive distribution channels, the Company continues to strengthen collaboration with strategic partners, develop innovative products that address customer needs, and provide a better insurance experience for customers through digital optimization. The Company also continues to undertake various initiatives to improve Indonesian financial literacy and inclusion.

Macroeconomic Conditions

The IMF reported that world economic growth in 2023 slowed to a 3.1%, down from 3.5% in 2022, as geopolitical-economic fragmentation increased. Amidst the slowdown, the Statistics Indonesia (BPS) stated that Indonesia's economy in 2023 continued to grow with an achievement of 5.05%, declining from 5.31% in 2022, supported by strong domestic demand.

The life insurance sector has faced challenges in 2023. Based on the statistics provided by the Indonesian Life Insurance Association (AAJI), although the total life insurance comprehensive income has reached IDR219.70 trillion, a decrease of 2% from 2022, the number of people insured in the life insurance industry has reached a record of 84.84 million, an increase of 0.5% from 2022. This also indicates an increase in public awareness of the important role of life insurance despite the downturn in total income.

The declines in life insurance income were likely influenced by the continuous changes in customer preference for life insurance, the gap between the financial literacy and inclusion index in the insurance sector, and the potential impact of the new regulation related to unit link.

Business Policy and Strategy

To realize long-term growth, the Company is committed to strengthening its business fundamentals and competitiveness. Throughout 2023, the Company conducts business based on three main strategic pillars, as follows:

- **Nasabah**
Membangun hubungan yang bermakna dengan nasabah dan mendapatkan loyalitas mereka dengan memberikan berbagai produk dan layanan yang dibutuhkan nasabah. Di tahun 2023, Perusahaan meluncurkan produk terbaru, Zurich Plan Protector (ZPP), untuk memberikan perlindungan jiwa dan keuangan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Perusahaan juga menyempurnakan Mahacita Protection, produk asuransi unit link andalan kami yang memberikan investasi dan berbagai pilihan perlindungan.
- **Simplifikasi**
Menyederhanakan bisnis dan operasional guna mengurangi kompleksitas dan memanfaatkan sumber daya dengan lebih baik yang berorientasi untuk melayani nasabah.
- **Inovasi**
Berkembang dan berupaya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Di tahun 2023, Perusahaan terus meningkatkan pengalaman berasuransi nasabah melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi yang inovatif sehingga mempermudah proses dan meningkatkan efisiensi layanan.

Dalam menjalankan kegiatannya, Perusahaan tetap menerapkan prinsip keberlanjutan dan melakukan berbagai kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility* atau "CSR"). Perusahaan melanjutkan Zurich Entrepreneurship Program, di tahun kedua Perusahaan secara aktif memberikan edukasi kewirausahaan secara berkala kepada lebih dari 3.400 siswa dari 40 SMA dan SMK di 11 kota dan kabupaten di Indonesia serta melakukan berbagai kegiatan tanggung jawab sosial lainnya.

Di tahun 2023, Perusahaan melakukan berbagai kegiatan CSR yang melibatkan 94% dari total karyawan sebagai sukarelawan dengan 8.600 *volunteer hours*.

Proses Direksi untuk Memastikan Implementasi Strategi Bisnis

Direksi memastikan implementasi strategi melalui pemantauan dan evaluasi berkelanjutan terhadap eksekusi strategi Perusahaan. Hal ini dicapai melalui pertemuan berkala yang mencakup rapat Direksi dan rapat gabungan Direksi dan Dewan Komisaris. Pada tahun 2023, Direksi telah mengadakan rapat Direksi sebanyak 12 kali dan rapat gabungan sebanyak 5 kali.

Melalui diskusi intensif dan mekanisme rapat yang terstruktur, Direksi memastikan efektivitas dan akurasi pelaksanaan kebijakan strategis. Evaluasi periodik juga dilakukan untuk memastikan bahwa strategi dan kebijakan

- *Customers*
Building meaningful relationships with customers and earning their loyalty by providing various products and services that they need. In 2023, the Company launched the new, Zurich Plan Protector, to provide life and financial protection that can be customized according to customer needs. The Company also enhanced Mahacita Protection, our flagship unit link insurance product that provides investment and various protection options.
- *Simplification*
Simplify business and operations to reduce complexity and better utilize resources that are oriented towards serving customers.
- *Innovation*
Evolve and strive to meet customers' expectations and needs. In 2023, the Company continued to improve the customer insurance experience by optimizing the use of technology to simplify processes and increase service efficiency.

In carrying out its activities, the Company continues to apply the principles of sustainability and carries out various Corporate Social Responsibility (CSR) activities. The company continuing the Zurich Entrepreneurship Program, in the second year the Company actively provides regular entrepreneurship education to more than 3,400 students from 40 high schools and vocational schools in 11 cities and districts in Indonesia and carry out various other social responsibility activities.

In 2023, the Company carried out various CSR activities involving 94% of total employees as volunteers with 8,600 volunteer hours.

Board of Directors' Process to Ensure Business Strategy Implementation

The Board of Directors ensures strategy implementation through continuous monitoring and evaluation of the company's strategy execution. This was achieved through regular meetings, which include Board of Directors' meetings and joint meetings of the Board of Directors and Board of Commissioners. In 2023, the Board of Directors has held 12 Board of Directors' meetings and 5 joint meetings.

Through intensive discussions and structured meeting mechanisms, the Board of Directors ensures the effectiveness and accuracy of strategic policy implementation. Periodic evaluations are also conducted to

Perusahaan tetap relevan dengan kondisi berjalan dan sejalan dengan prinsip GCG serta nilai-nilai keberlanjutan Perusahaan.

Kinerja Perusahaan Tahun 2023

Meskipun terdapat tren penurunan pada industri asuransi jiwa tanah air di sepanjang tahun 2023, sejalan dengan dinamika perekonomian global, Perusahaan tetap mampu menciptakan fondasi solid untuk mendukung pertumbuhan jangka panjang Perusahaan melalui penerapan berbagai inisiatif strategis.

Pada bulan Agustus 2023, Perusahaan meluncurkan produk baru, Zurich Plan Protector (ZPP), yang memberikan kontribusi volume penjualan signifikan, baik melalui jalur distribusi keagenan maupun *bancassurance* sejak peluncurannya. Perusahaan juga menyempurnakan sistem digital *My Zurich Application* (MZA) untuk memfasilitasi kinerja tenaga pemasar. Berbagai langkah strategis tersebut terus mendukung pertumbuhan jalur distribusi keagenan sebagai fokus strategi utama Perusahaan serta dukungan Perusahaan agar agen menjadi anggota dari *Million Dollar Round Table* (MDRT). Jalur distribusi RDD juga mencatatkan pertumbuhan signifikan di tahun 2023, didukung oleh strategi pemasaran *online*.

Meskipun kinerja jalur distribusi *bancassurance* pada tahun 2023 dari perspektif total pendapatan terdampak oleh perubahan serangkaian produk unit link, kami melihat sejumlah peningkatan yang berasal dari produk baru yang kami tawarkan. Pada jalur *bancassurance* terjadi kenaikan jumlah polis secara signifikan di tahun 2023, yaitu 216% dibandingkan tahun sebelumnya, yang memberikan fondasi kuat untuk pertumbuhan Perusahaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, nilai pendapatan premi Perusahaan di tahun 2023 mengalami kontraksi sebesar 2,5% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Meskipun demikian, Perusahaan menunjukkan keseimbangan portofolio produk tradisional dan unit link sebagai wujud komitmen untuk menyediakan produk yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabah dalam hal perlindungan, tabungan, dan investasi.

Selama lima tahun terakhir, Perusahaan kami telah berhasil mencapai tingkat persistensi lebih dari 75%, menunjukkan peningkatan yang stabil dan mengesankan. Pertumbuhan yang konsisten ini mencerminkan komitmen kami yang tidak tergoyahkan terhadap kepuasan pelanggan dan efektivitas strategi retensi kami. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan dan menyediakan solusi yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, kami telah mencapai peningkatan signifikan dalam pembaruan polis. Keberhasilan ini tidak hanya memperkuat stabilitas keuangan kami, tetapi juga menegaskan kepercayaan dan loyalitas pemegang polis yang kami hargai.

ensure that the company's strategies and policies remain relevant to current conditions and in line with the principles of GCG and the Company's sustainability values.

Company Performance in 2023

Even though there is a downward trend in the country's life insurance industry throughout 2023, in line with the dynamics of the global economy, the Company was still able to create a solid foundation to support the Company's long-term growth through the implementation of strategic initiatives.

In August 2023, the Company launched the new product, Zurich Plan Protector (ZPP), which has contributed significant volume to both the agency and bancassurance channels since its launch. The Company also enhanced the My Zurich Application (MZA) digital system to facilitate sales force performance. These various strategic steps continue to support the growth of the agency distribution channel as the Company's main strategic focus as well as the Company's support for agents to become members of the Million Dollar Round Table (MDRT). The RDD distribution channel also recorded significant growth in 2023, supported by an online marketing strategy.

Despite the performance of the bancassurance channel in 2023 from a total income perspective driven by changes in unit link product range, we have seen a record number of new businesses written. In the bancassurance channel, there was a significant increase in the number of policies in 2023, which is 216% improvement compared to the previous year, giving a strong foundation for the Company's growth.

Based on these conditions, the Company's premium income in 2023 contracted by 2.5% compared to the previous year. However, the Company showed a balance of traditional and unit link product portfolios as a commitment to provide products that satisfy different customers' needs in terms of protection, savings, and investment.

Over the past five years, our company has been able to achieve over 75% of persistency, demonstrating a steady and impressive improvement. This consistent growth reflects our unwavering commitment to customer satisfaction and the effectiveness of our retention strategies. By continually enhancing our service quality and providing tailored solutions to meet our clients' needs, we have achieved a notable improvement in policy renewals. This success not only strengthens our financial stability but also underscores the trust and loyalty of our valued policyholders.

Perusahaan juga mencatatkan penurunan pada biaya akuisisi sebesar 18% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, menunjukkan upaya berkelanjutan manajemen dalam mendorong efisiensi operasional.

Hingga akhir tahun 2023, Perusahaan membukukan total aset sebesar Rp 2.178 miliar, meningkat 6% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dan total liabilitas sebesar Rp 1.931 miliar. Perolehan angka tersebut didorong oleh pertumbuhan portofolio produk tradisional dan terjaganya saldo dana cadangan pemegang unit link yang mencerminkan pertumbuhan portofolio polis aktif.

Landasan solid ini mendukung Perusahaan untuk mencatatkan rasio solvabilitas (RBC) sebesar 375%, di atas target internal sebesar 320%.

Kinerja Perusahaan ditopang oleh sumber daya manusia yang kuat. Mempertimbangkan hal ini, sepanjang tahun 2023, Perusahaan memberikan rata-rata 19,35 jam pelatihan per karyawan dengan investasi sebesar Rp 21.811.500.000.

Tantangan Bisnis

Tantangan utama yang dihadapi oleh Perusahaan dan industri asuransi jiwa secara umum adalah tingkat inklusi asuransi di Indonesia yang masih belum optimal. Berdasarkan data SNLIK OJK Tahun 2022, indeks literasi dan inklusi keuangan dikelola perasuransian masing-masing sebesar 30,46% dan 16,63%. Selain itu, komitmen Perusahaan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi juga membutuhkan komitmen tinggi.

Di balik rendahnya inklusi asuransi, Perusahaan memiliki peluang untuk meningkatkan literasi asuransi di Indonesia sekaligus memasarkan produk dan layanan Perusahaan. Pemanfaatan teknologi yang memakan waktu dan biaya juga merupakan bentuk investasi penting bagi Perusahaan untuk meningkatkan pengalaman berasuransi nasabah sekaligus menarik calon nasabah.

Prospek Usaha

Bank Dunia memproyeksikan pertumbuhan ekonomi global akan kembali melambat menjadi 2,4% pada tahun 2024, dipicu oleh berlanjutnya tren pengetatan kebijakan moneter dunia dan gejolak geopolitik yang menyebabkan lesunya perdagangan dan investasi global 2024. Kondisi ini menandai perlambatan ekonomi dunia untuk ketiga kalinya secara berturut-turut.

Sejalan dengan perlambatan ekonomi global, IMF memperkirakan perekonomian Indonesia akan terjaga di kisaran 5,0% pada tahun 2024, dipengaruhi oleh perlambatan ekonomi global, terutama Cina sebagai mitra dagang utama Indonesia yang telah mengalami krisis sejak tahun 2023. Pertumbuhan ekonomi Indonesia ditopang oleh kinerja ekspor yang solid, konsumsi domestik yang kuat, dan peningkatan belanja pemerintah.

The Company also recorded a decrease in acquisition costs by 18% compared to the previous year, showing management's continuous efforts to drive operational efficiency.

By the end of 2023, the Company had total assets of IDR2,178 billion, an increase of 6% compared to the previous year, and total liabilities of IDR1,931 billion. This figure was driven by growth in the traditional product portfolio and maintenance of unit link fund balances, reflecting growth in the active policy portfolio.

This solid foundation supported the Company to record a solvency ratio (RBC) of 375%, above the internal target of 320%.

The Company's performance is supported by strong human resources. Considering this, throughout 2023, the Company provided an average of 19.35 training hours per employee with an investment of IDR21,811,500,000.

Business Challenges

The main challenge faced by the Company and the life insurance industry in general is the level of insurance inclusion in Indonesia, which is still not optimal. Based on data from FSA SNLIK in 2022, the index of financial literacy and inclusion in the insurance sector is 30.46% and 16.63%, respectively. In addition, the Company's commitment to optimize the use of technology also requires a high commitment.

Despite the low insurance inclusion rate, the Company has an opportunity to improve insurance literacy in Indonesia while marketing the Company's products and services. The utilization of time- and cost-consuming technology is also an important form of investment for the Company to improve customers' insurance experiences while attracting potential customers.

Business Outlook

The World Bank projects that global economic growth will slow again to 2.4% in 2024, triggered by the continuing trend of tightening world monetary policy and geopolitical turmoil that causes sluggish global trade and investment in 2024. This condition marks the third consecutive slowdown in the world economy.

In line with the global economic slowdown, the IMF expects Indonesia's economy to remain at around 5.0% in 2024, affected by the global economic slowdown, especially China as Indonesia's main trading partner, which has been experiencing a property crisis since 2023. Indonesia's economic growth is supported by solid export performance, strong domestic consumption, and increased government spending.

Dari sektor industri asuransi jiwa, OJK memproyeksikan pendapatan premi asuransi jiwa pada tahun 2024 tumbuh sebesar 4,4%, didorong oleh penjualan produk asuransi jiwa tradisional dan asuransi jiwa unit link yang diperkirakan meningkat di tahun 2024.

Perusahaan akan tetap memiliki prospek usaha dan pertumbuhan yang baik di masa depan. Menyambut tahun 2024, Perusahaan tetap yakin untuk melanjutkan ekspansi pasar dan mengantisipasi pertumbuhan berkelanjutan di masa depan. Menyambut tahun 2024, Perusahaan juga akan tetap fokus menjawab kebutuhan nasabah melalui pengembangan produk inovatif yang semakin sesuai dengan kebutuhan dan permintaan nasabah. Selain itu, Perusahaan akan mempererat kolaborasi dengan sejumlah mitra strategis untuk memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan keuangan nasabah.

Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Perusahaan senantiasa menjunjung tinggi penerapan GCG sesuai dengan prinsip GCG. Perusahaan meyakini bahwa GCG merupakan aspek utama yang akan turut memastikan keberlangsungan Perusahaan dalam jangka panjang. Penerapan prinsip-prinsip GCG juga merupakan wujud upaya Perusahaan untuk memberikan perlindungan yang memadai, perlakuan yang adil, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan bagi nasabah serta pemangku kepentingan yang lain.

Kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pelatihan terkait GCG kepada manajemen dan seluruh karyawan merupakan salah satu langkah yang dijalankan Perusahaan secara berkala untuk membangun komitmen terhadap penerapan GCG.

Sepanjang tahun 2023, Perusahaan terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan dalam penerapan GCG, baik terkait struktur, proses, maupun mekanisme tata kelola berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan praktik terbaik. Pada tahun 2023, setiap organ Perusahaan telah menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

In the life insurance industry sector, FSA projects life insurance premium income in 2024 to grow by 4.4%, driven by sales of both traditional life insurance and unit link life insurance products, which are expected to increase in 2024.

The Company remains confident in continue market expansion and anticipates sustained growth moving forward. Looking forward to 2024, the Company will remain focused on responding to customer needs through innovative product development that is increasingly relevant to customer needs and demands. The Company also continues to improve the customer experience through digital optimization. In addition, the Company will strengthen collaboration with a number of strategic partners to provide the best service and fulfill customers' financial needs.

Implementation of Corporate Governance

The Company always upholds the implementation of GCG in accordance with GCG principles. The Company believes that GCG is a key aspect that will help ensure the Company's long-term sustainability. The implementation of GCG principles is also a manifestation of the Company's efforts to provide adequate protection, fair treatment, and increase trust and satisfaction for customers as well as other stakeholders.

Socialization, education, and training activities related to GCG for management and all employees are some of the steps the Company takes regularly to build commitment to GCG implementation.

Throughout 2023, the Company continued to make improvements and refinements in the implementation of GCG, both related to the structure, process, and mechanism of governance based on statutory provisions and best practices. In 2023, each of the Company's organs has conducted its functions and duties properly in accordance with applicable regulations.



Penutup

Perusahaan kembali membuktikan ketahanannya melalui masa penuh tantangan di tahun 2023 dengan menciptakan fondasi yang solid untuk laju pertumbuhan di masa yang akan datang. Atas nama Direksi, saya menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi yang tinggi kepada para nasabah setia, pemegang saham, Dewan Komisaris, mitra bisnis, tenaga pemasar, media, masyarakat, dan pemangku kepentingan lain atas dukungan yang diberikan kepada Perusahaan sepanjang tahun 2023.

Kami juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran manajemen dan karyawan Perusahaan atas dedikasi dan kontribusi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta dukungan dalam mewujudkan target Perusahaan sepanjang tahun 2023.

Kami berharap kedepannya Perusahaan dapat terus berinovasi, menghadapi tantangan, meraih berbagai peluang, dan menciptakan masa depan yang lebih cerah bersama.

Jakarta, 25 Juni 2024
Atas nama Direksi,



Richard Ferryanto
Presiden Direktur
President Director

Closing

The Company once again proved its resilience through the challenging period of 2023 by creating a solid foundation for future growth. On behalf of the Board of Directors, I would like to express our gratitude and appreciation to our loyal customers, shareholders, Board of Commissioners, business partners, sales forces, media, the public, and other stakeholders for the support provided to the Company throughout 2023.

We would also like to thank the entire management and employees of the Company for their dedication and contribution in carrying out their duties and responsibilities, as well as their support in realizing the Company's targets throughout 2023.

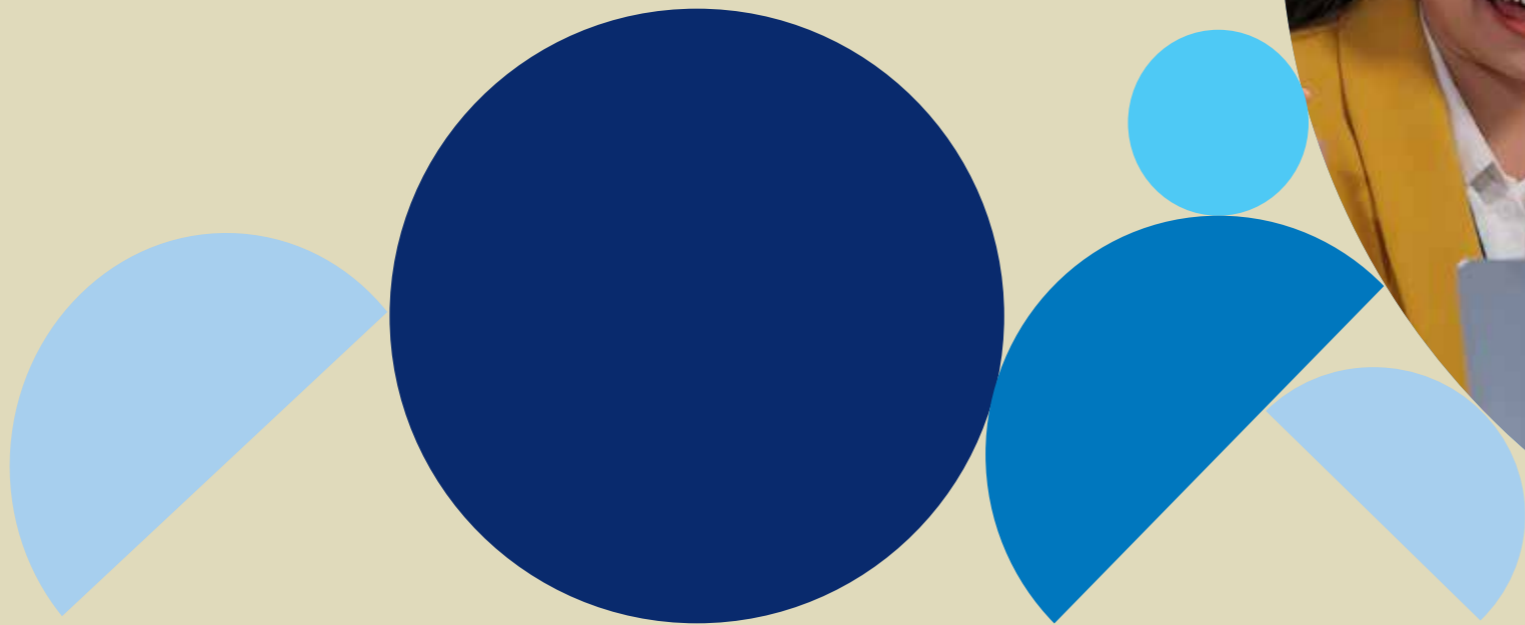
We expect that in the future, the Company will be able to continue to innovate, face challenges, seize various opportunities, and create a brighter future together.

Jakarta, 25 June 2024
On behalf of the Board of Directors,



3

Profil Manajemen *Management Profile*



Profil Dewan Komisaris

Board of Commissioners' Profile

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), Komisaris di Topas Multi Finance (2007 – 2023), Direktur di Sejahtera Alam Property (2013 – 2016), dan CEO di Tahir Foundation (sejak 2014 – sekarang).

Beliau diangkat sebagai Presiden Komisaris Perusahaan pada 11 Januari 2016 berdasarkan persetujuan 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), Commissioner at Topas Multi Finance (2007 – 2023), Director at Sejahtera Alam Property (2013 – 2016), and CEO at Tahir Foundation (since 2014 – present).

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



Yuliana

Presiden Komisaris
Kewarganegaraan: Indonesia

President Commissioner
Nationality: Indonesian



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 mendapatkan Sertifikasi Manajemen Risiko Perusahaan Perasuransian tingkat 5 dari Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI) pada tahun 2015. Selain itu, beliau berhasil meraih penghargaan dari AON Hewitt pada tahun 2015 atas *Advancement of Women in the Workplace* dan penghargaan dari *Government of Canada DFATD* pada tahun 2015 atas Proyek Pengembangan Jumlah dan Kualitas Aktuaris di Indonesia.

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 received Grade 5 Risk Management for Insurance Company Certification from the Indonesian Insurance Management Expert Association (AAMAI) in 2015. In addition, he received an award from AON Hewitt in 2015 for the Advancement of Women in the Workplace and the Government of Canada DFATD award in 2015 for the Number and Quality of an Actuarial Development Project in Indonesia.

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.



Matthew Reilly

Komisaris
Kewarganegaraan: Inggris
Commissioner
Nationality: United Kingdom

Lahir pada 28 Februari 1974, Matthew Reilly meraih gelar *Bachelor of Science Honors* di bidang Ekonomi dan Akuntansi dari Loughborough University, United Kingdom, dan memiliki Kualifikasi Profesional Akuntansi *United Kingdom Chartered* dari Association of Chartered Certified Accountants pada tahun 1999.

Sejak bergabung di Zurich Insurance Group pada tahun 1997, beliau menduduki berbagai jabatan senior, termasuk Chief Operating Officer Asia Pasifik untuk bidang Asuransi Umum di Zurich Insurance (Hong Kong) Limited (2013 – 2016), Komisaris di PT Zurich Insurance Indonesia (2014 – 2016), Presiden Komisaris di PT Zurich Insurance Indonesia (2016 – 2017), dan Chief Operating Officer Asia Pasifik untuk bidang Asuransi Jiwa & Umum di Zurich Insurance (Hong Kong) Limited (2016 – sekarang).

Beliau diangkat sebagai Komisaris Perusahaan pada 14 November 2019 berdasarkan Keputusan RUPSLB, setelah dinyatakan lulus uji kemampuan dan kepatutan oleh OJK pada 10 September 2019 melalui Keputusan OJK No. KEP-520/NB.11/2019, dan mengundurkan diri sebagai Komisaris Perusahaan pada 17 Mei 2024, sesuai dengan persetujuan RUPSLB.

Born on 28 February 1974, Matthew Reilly holds a Bachelor of Science Honors degree in Economics and Accounting from Loughborough University, United Kingdom, and has a United Kingdom Chartered Accountant Professional Qualification from the Association of Chartered Certified Accountants in 1999.

Since joining the Zurich Insurance Group in 1997, he has held various senior positions, including Chief Operating Officer of Asia Pacific for General Insurance at Zurich Insurance (Hong Kong) Limited (2013 – 2016), Commissioner at PT Zurich Insurance Indonesia (2014 – 2016), President Commissioner at PT Zurich Insurance Indonesia (2016 – 2017), and Chief Operating Officer of Asia Pacific for Life & General Insurance at Zurich Insurance (Hong Kong) Limited (2016 – present).

He was appointed as Commissioner of the Company on 14 November 2019, based on the Resolution of the EGMS, after passing the fit and proper test held by FSA on 10 September 2019, through FSA Decree No. KEP-520/NB.11/2019, and resigned from his position as the Company's Commissioner on 17 May 2024, with the EGMS approval.



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.

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 – sekarang).

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.

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

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 – present).

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 Direksi Board of Directors' Profile

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 berkarir 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.



Richard Ferryanto

**Presiden Direktur
Kewarganegaraan: Indonesia
President Director
Nationality: Indonesian**



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.

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.



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 karirnya 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 August 2020, through FSA Decree No. KEP-77/NB.1/2020.

Profil Direksi Sebelumnya

Previous Directors Profile



Christopher Franz Bendl

Presiden Direktur
Kewarganegaraan: Kanada
President Director
Nationality: Canadian

Christopher Franz Bendl diangkat sebagai Presiden Direktur Perusahaan berdasarkan Keputusan RUPSLB tanggal 8 September 2017 serta Keputusan OJK No. KEP-493/NB.11/2017 tertanggal 29 Agustus 2017, dan mengundurkan diri sebagai Presiden Direktur Perusahaan pada 11 September 2023, sesuai dengan persetujuan RUPSLB.

Christopher Franz Bendl was appointed as the Company's President Director based on the EGMS resolution on 8 September 2017, and FSA Decree No. KEP-493/NB.11/2017 dated 29 August 2017, and resigned from his position as the Company's President Director on 11 September 2023, with the EGMS approval.



Tini Nurianto

Direktur
Kewarganegaraan: Indonesia
Director
Nationality: Indonesian

Tini Nurianto diangkat sebagai Direktur Perusahaan berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 17 Juni 2019 serta Keputusan OJK No. KEP-221/NB.11/2019 tertanggal 16 April 2019, dan mengundurkan diri sebagai Direktur Perusahaan pada 1 September 2023, sesuai dengan persetujuan RUPSLB.

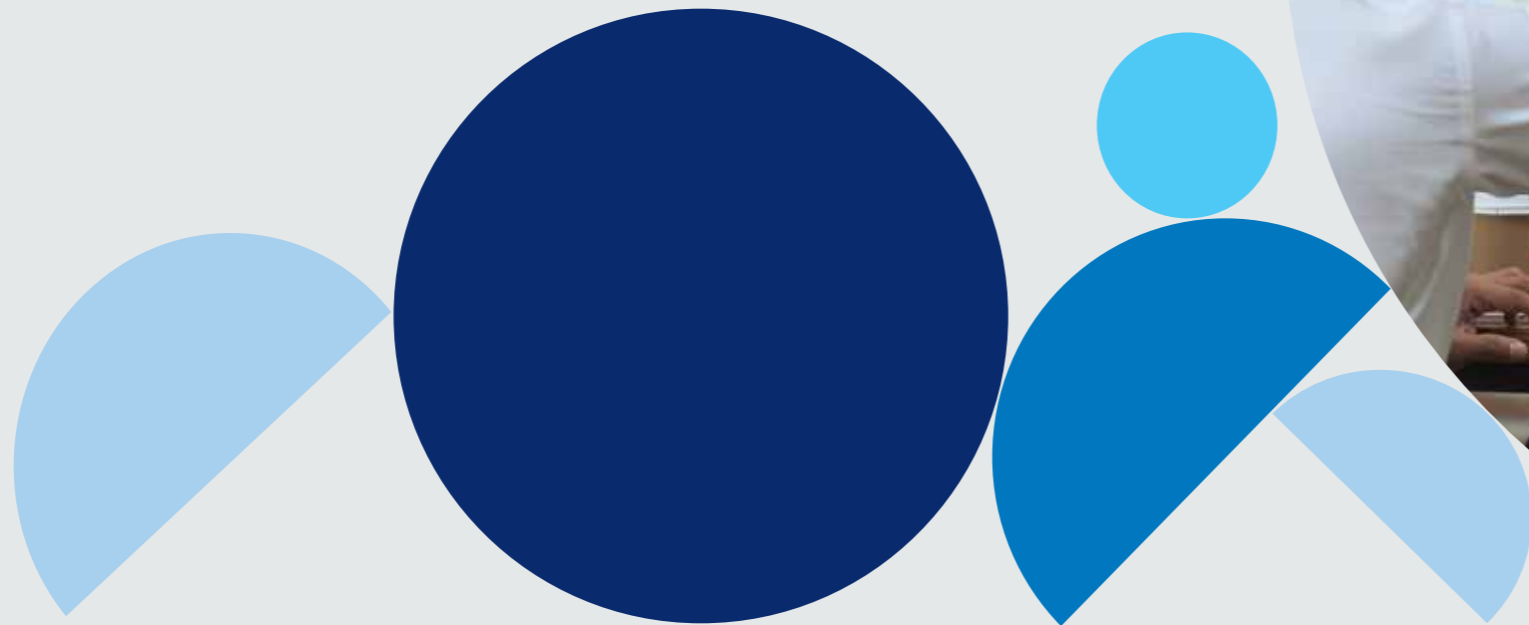
Tini Nurianto was appointed as the Company's Director based on the EGMS resolution on 17 June 2019, and FSA Decree No. KEP-221/NB.11/2019 dated 16 April 2019, and resigned from her position as the Company's Director on 1 September 2023, with the EGMS approval.



4

Tinjauan Pendukung Operasional

Operational Support Overview



Operasional dan Teknologi Informasi

Operations and Information Technology

Perusahaan menyadari bahwa penerapan teknologi informasi yang optimal mendorong Perusahaan untuk lebih produktif, kompetitif, dan adaptif terhadap perubahan dan tantangan perkembangan bisnis menuju percepatan pertumbuhan bisnis.

Sistem teknologi informasi Perusahaan bertujuan meningkatkan efisiensi kerja dengan melakukan otomatisasi berbagai proses bisnis, mengedepankan inovasi yang berkelanjutan, serta mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) unggul yang berperan dalam mengawasi dan mengendalikan sistem tersebut.

Memahami bahwa keandalan teknologi informasi dan dukungan operasional menjadi salah satu unsur penting dalam bisnis, Departemen Operasional dan Teknologi Informasi Perusahaan terus melakukan pengembangan teknologi yang tepat untuk mendukung pertumbuhan bisnis dan memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah, *advisor*, dan karyawan dengan pendekatan dan kebijakan strategis.

Di tahun 2023, Departemen Operasional dan Teknologi Informasi Perusahaan telah menyusun 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. Peningkatan fitur *sales tools* untuk mempermudah proses penjualan sesuai dengan regulasi Produk Asuransi Yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI) yang berlaku di tahun 2023.
2. Penambahan fitur *digital advisor* untuk mempermudah aktivitas *leads*, laporan-laporan tambahan, serta meningkatkan kinerja aplikasi.
3. Modernisasi sistem klaim dan *agent support* untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan *advisor*.
4. Perjanjian kerja sama dengan salah satu aplikasi *e-commerce* terbesar di Indonesia untuk pembayaran premi asuransi sebagai alternatif pembayaran premi bagi nasabah.
5. Peluncuran proposisi *One-Zurich* bekerja sama dengan salah satu aplikasi kredit instan ternama di Indonesia yang menawarkan perlindungan pembayaran bagi nasabah.
6. Penerapan teknologi *robotic process automation* dan *machine learning* untuk mempercepat dan meningkatkan operasional Perusahaan.

The Company recognizes that the optimal implementation of information technology drives the Company to be more productive, competitive, and adaptable to changes and challenges in business development towards business growth acceleration.

The Company's information technology system aims to improve work efficiency by automating various business processes, promoting sustainable innovation, and developing excellent Human Resources (HR) that play a role in overseeing and controlling these systems.

Understanding that the reliability of information technology and operational support is a crucial element in business, the Company's Operations and Information Technology Department continues to develop appropriate technology to support business growth and provide the best service to customers, advisors, and employees with strategic approaches and policies.

In 2023, the Company's Operations and Information Technology Department has formulated a work program to support the Company's operations by implementing a digital strategy that focuses on customers as well as improving the governance, security, and business resilience of the Company, with the achievement as follows:

1. *Enhancement of sales tool features to simplify the sales process in accordance with the insurance products linked to investment (PAYDI) regulations applicable in 2023.*
2. *Addition of digital advisor features to simplify lead activities, additional reports, and improve application performance.*
3. *Modernization of the claims system and agent support to improve service to customers and advisors.*
4. *Collaboration with one of the largest e-commerce applications in Indonesia for insurance premium payments as an alternative payment method for customers.*
5. *Launch of the One-Zurich proposition in collaboration with one of the renowned instant credit applications in Indonesia, offering payment protection for customers.*
6. *Implementation of robotic process automation and machine learning technologies to accelerate and improve the Company's operations.*

Berbagai pencapaian strategis ini tercermin dalam beberapa hasil survei, di antaranya:

1. *Transactional Net Promoter Score (TNPS)* yang positif.
2. *Employee Engagement Score.*
3. *Information Technology (IT) Net Promoter Score dan IT Employee Satisfaction.*

Perusahaan berkomitmen untuk terus melakukan pengembangan teknologi informasi sesuai dengan tuntutan industri dan kebutuhan Perusahaan. Sejalan dengan komitmen tersebut, Departemen Operasional dan Teknologi Informasi Perusahaan akan terus memberikan kontribusi terbaik untuk menyederhanakan, mendigitalisasi, dan mengotomasi proses bisnis sebagai bentuk dukungan terhadap pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dan pelayanan terbaik bagi nasabah.

These various strategic achievements are reflected in several survey results, including:

1. *Positive Transactional Net Promoter Score (TNPS).*
2. *Employee Engagement Score.*
3. *Information Technology (IT) Net Promoter Score and IT Employee Satisfaction.*

The Company is committed to continuing the development of IT in line with industry demands and the Company's needs. Aligned with this commitment, the Company's Operations and Information Technology Department will continue to provide the best contributions to simplify, digitize, and automate business processes as a support for sustainable business growth and the best service for customers.



Sumber Daya Manusia Human Resources

Di Perusahaan, kepemimpinan tertanam dalam kultur kami, membentuk sifat dan perilaku sebagai fondasi dari etos organisasi kami. Pendekatan kami terhadap kepemimpinan melibatkan proses menyeluruh dari awal hingga akhir, termasuk perekrutan dan pemilihan individu untuk Zurich. Kami mendukung mobilitas internal di berbagai fungsi dan membuka kesempatan bagi individu-individu berbakat dari luar organisasi membangun budaya pengembangan berkelanjutan.

Untuk memastikan keefektifan kepemimpinan yang berkelanjutan, kami melakukan penilaian individu secara berkala untuk merancang rencana pengembangan guna mempersiapkan individu dalam menjalankan peran yang lebih tinggi dalam waktu tiga hingga enam tahun ke depan. Pendekatan strategis ini melibatkan evaluasi cermat terhadap keterampilan dan kemajuan masing-masing individu, menyelaraskannya dengan tujuan pengembangan karier.

Pengembangan kepemimpinan juga berlaku bagi 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 bernama *Awe-Inspiring Next Talent of Zurich* (ANTZ).

Program ini mencakup berbagai aspek, termasuk bisnis, dukungan operasional, serta perangkat dan keterampilan penting yang diperlukan untuk menjalankan organisasi, memimpin tim, dan secara konsisten meningkatkan kualitas kinerja, termasuk keterampilan yang dibutuhkan di masa depan. Selain melalui pelatihan intensif dan berbagai proyek, peserta juga akan menjalani dua rotasi penempatan untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang bisnis dan operasional. Dengan cakupan materi dan persaingan yang cukup berat dalam program tersebut, kami menyediakan bimbingan dan pelatihan secara reguler bagi para peserta, termasuk interaksi langsung dengan tim Manajemen.

Seiring dengan evolusi tenaga kerja yang semakin beragam dan belia, kami menyediakan program spesifik untuk mendorong pertumbuhan di area kritical. Program Pengembangan Aktuaria (ADP) mengatasi kekurangan aktuaris, menyediakan dukungan belajar dan bimbingan, dengan tingkat kelulusan melebihi rata-rata pasar.

Sebagai komitmen kami terhadap pengembangan karyawan, kami berinvestasi secara signifikan dalam berbagai peluang pembelajaran, melalui penyediaan pembelajaran tatap muka dan platform *online*, seperti MyDevelopment dan LinkedIn Learning. Pada tahun 2023, kami menyelenggarakan lebih dari 100 sesi pembelajaran tatap muka dan hingga 250 sesi *e-learning* yang dikembangkan sendiri dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia.

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

To ensure the sustained efficacy of leadership, we conduct regular talent assessments to craft development plans for preparing individuals for higher roles within the next three to six years. This strategic approach involves a meticulous evaluation of each individual's skills and progress, aligning them with career advancement goals.

Leadership development also applies to promising university graduates who have demonstrated outstanding performance academically and within or 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).

The program covers various facets, including business, operational support, and the essential tools and skills needed to navigate the organization, lead teams, and consistently enhance performance quality, including future-proof skills. In addition to intensive training and projects, participants undergo two placement rotations to gain a broader understanding of business and operations. With the extensive coverage of materials and the considerable competition within the program, we provide regular guidance and training for participants, including direct interaction with the Management team.

As our workforce evolves to become more diverse and youthful, we provide specific programs to foster growth in critical areas. The Actuarial Development Program (ADP) addresses the scarcity of actuaries by providing study support and mentorship, with a passing rate exceeding the market average.

As our commitment to employee development, we invest significantly in various learning opportunities through the offer of in-person sessions and online platforms, such as MyDevelopment and LinkedIn Learning. In 2023, we conducted over 100 in-class learning sessions and up to 250 self-developed e-learning sessions, available in English and Bahasa Indonesia.

Tumbuh Bersama Grow Together

Kami menyadari bahwa keterlibatan karyawan mendorong pertumbuhan. Komunitas internal, seperti *Female Leaders Advocate Group* (FLAG), dialog antar-generasi (NEXT), dan *Employee Resource Group* (ERG) – ZURINA, memfasilitasi percakapan berarti dan berbagi pengetahuan. FLAG mendukung karyawan wanita berjuang untuk representasi yang setara, sementara NEXT memperkuat suara generasi muda dalam proses organisasi, dan ZURINA mendorong pertumbuhan individu dan perkembangan profesional bagi seluruh karyawan.

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 para karyawan melalui program *coaching* yang memfasilitasi keterlibatan lintas generasi, minat, dan profesi. Memanfaatkan platform grup kami, MyGuru, kami memiliki *cross-border coaching*. Kami juga menerapkan program pengembangan *coaching* internal secara lokal.

Pengembangan Kompetensi Competency Development

Melalui berbagai pelatihan dan pendidikan, sepanjang tahun 2023, Perusahaan terus memfokuskan pengembangan SDM untuk mendukung pertumbuhan bisnis. Pengembangan SDM bertujuan untuk 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.

Sebagai bukti komitmennya, di tahun 2023, Perusahaan kembali berhasil meraih sertifikasi *Great Place To Work* (GPTW) berdasarkan hasil survei kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja.

Perusahaan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan kapasitas SDM Perusahaan dengan terus meningkatkan pelaksanaan program pendidikan dan pengembangan kompetensi. Sepanjang tahun 2023, jumlah pelatihan yang diselenggarakan Perusahaan meningkat 2,7 kali lipat, dari 76 pelatihan pada tahun 2022 menjadi 207 pelatihan pada tahun 2023.

We recognize that employee involvement fosters growth. Internal communities, such as the Female Leaders Advocate Group (FLAG), inter-generational dialogue (NEXT), and the Employee Resource Group (ERG) – ZURINA, facilitate meaningful conversations and knowledge-sharing. FLAG supports female employees to strive for equal representation, while NEXT amplifies the voices of the younger generation in organizational processes, and ZURINA promotes personal and professional growth for all employees.

These communities align with Zurich's commitment to diversity, equity, inclusion, and belonging across all levels of the organization and areas of operation. To improve a sense of belonging, we connect our people through coaching programs that foster engagement across generations, interests, and professions. Leveraging our group platform, MyGuru, we provide cross-border coaching interactions. We also implement a local internal coaching development program.

Through various training and education initiatives throughout 2023, the Company continues to focus on the development of HR to support business growth. The aim of people development is to enhance operational productivity and organizational maturity for greater effectiveness and efficiency in achieving the Company's vision and mission. This development program is oriented towards improving individual capacity, management systems, policies, strategies, regulations, as well as the Company's business targets and agenda.

As proof of its commitment, in 2023, the Company has achieved Great Place To Work (GPTW) certification based on the employee satisfaction survey on the working environment.

Company is committed to continually improving the quality and capacity of the Company's HR by enhancing the implementation of education programs and competency development. Throughout 2023, the number of training sessions organized by the Company increased by 2.7 times, from 76 in 2022 to 207 in 2023.

Jenis Pelatihan <i>Training Type</i>	Jumlah Pelatihan <i>Total Training</i>
Pelatihan Soft Skill & Hard Skill <i>Soft Skill & Hard Skill Training</i>	50
Pelatihan Publik <i>Public Training</i>	2
E-learning	155

Jumlah Total 207

Komposisi Karyawan *Employee Composition*

Berdasarkan Tingkatan *By Level*

Uraian <i>Description</i>	Jumlah Karyawan <i>Total Employees</i>
Direksi <i>Director</i>	4
Manajer Senior <i>Senior Manager</i>	48
Manajer <i>Manager</i>	45
Asisten Manajer <i>Assistant Manager</i>	30
Staf <i>Staff</i>	57

Jumlah Total 184

Berdasarkan Kelompok Usia *By Age Group*

Uraian <i>Description</i>	Jumlah Karyawan <i>Total Employees</i>
20–29 tahun/ <i>years old</i>	44
30–39 tahun/ <i>years old</i>	77
40–49 tahun/ <i>years old</i>	58
> 50 tahun/ <i>years old</i>	5

Jumlah Total 184

Berdasarkan Pendidikan *By Education*

Uraian <i>Description</i>	Jumlah Karyawan <i>Total Employees</i>
Sekolah Menengah Atas <i>Senior High School</i>	1
Diploma <i>Diploma</i>	17
Sarjana <i>Undergraduate</i>	149
Magister <i>Graduate</i>	17

Jumlah Total 184

Berdasarkan Status Ketenagakerjaan *Based on Employment Status*

Uraian <i>Description</i>	Jumlah Karyawan <i>Total Employees</i>
Karyawan Tetap <i>Permanent Employee</i>	179
Karyawan Kontrak <i>Contract Employee</i>	5

Jumlah Total 184

Berdasarkan Jenis Kelamin *Based on Sex*

Uraian <i>Description</i>	Jumlah Karyawan <i>Total Employees</i>
Laki-Laki <i>Men</i>	84
Perempuan <i>Women</i>	100

Jumlah Total 184



5

Analisis dan Pembahasan Manajemen *Management Discussion and Analysis*



Tinjauan Operasional Usaha

Business Operational Overview

Keagenan Agency

Berkolaborasi dengan PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (ZAI) dan PT Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah), melalui 489 agen *One-Zurich* Perusahaan berhasil mencatatkan pendapatan sebesar Rp 78,4 miliar pada tahun 2023, meningkat dari Rp 72,5 miliar pada tahun 2022. Peningkatan ini berkontribusi pada pertumbuhan pendapatan premi bruto (*Gross Written Premium/GWP*) ZTL sebesar 8%, dengan total premi ekuivalen yang disetahunkan (*Annual Premium Equivalent/APE*) sebesar Rp 90,3 miliar. Selain itu, Perusahaan juga membukukan peningkatan dalam produktivitas kasus sebesar 9% *Year-on-Year* (YoY).

Berbagai faktor turut mendukung pencapaian ini. Pertama, peluncuran produk baru, Zurich Plan Protector (ZPP), di bulan Agustus 2023. Kedua, peningkatan sistem digital *My Zurich Application* (MZA) dengan adanya fitur *100 sales pipeline lead*, aksesibilitas ke fitur informasi *rider plan*, dan laporan reguler untuk agen.

Seiring pemberlakuan Peraturan Produk Asuransi Yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI) berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 5/SEOJK.05/2022, ZTL telah menerapkan ujian *Frontline Safety Guide – Anti Money Laundering* sepenuhnya kepada seluruh agen, termasuk agen yang baru bergabung, di tahun 2022.

Saat ini, ZTL memiliki 2.765 agen berdedikasi yang tersebar di 28 kantor keagenan di seluruh Indonesia. Berbekal pengalaman yang kuat, Perusahaan melalui jalur keagenan akan terus menyempurnakan strategi dan memupuk pertumbuhan yang berkelanjutan.

Bancassurance Bancassurance

Di tahun 2023, kerja sama Perusahaan dengan beberapa bank atau mitra strategis berfokus pada peningkatan aktivitas penjualan. Didukung kolaborasi solid dan penerapan strategi yang tepat, jalur *bancassurance* mengalami peningkatan produktivitas dibandingkan tahun sebelumnya.

Tahun 2023 ini, sejumlah tantangan mewarnai kinerja jalur *bancassurance*. Terjadinya perlambatan pertumbuhan pendapatan premi untuk produk unit link. Di sisi lain, produk tradisional mengalami kenaikan penjualan sebesar 80% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, selaras

Collaborating with PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (ZAI) and PT Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah), through 489 One-Zurich agents, the Company managed to record revenue of IDR78.4 billion in 2023, an increase from IDR72.5 billion in 2022. This increase contributed to ZTL's gross premium income (GWP) growth of 8%, with a total annual premium equivalent (APE) of IDR90.3 billion. In addition, the Company also recorded an increase in case productivity of 9% Year-on-Year (YoY).

Various factors contributed to this achievement. First, the launch of a new product, Zurich Plan Protector (ZPP), in August 2023. Second, improvement of the My Zurich Application (MZA) digital system with the 100-sales pipeline lead feature, accessibility to the rider plan information feature, and regular reports for agents.

Along with the implementation of Insurance Products Linked to Investment (PAYDI) Regulations based on Financial Services Authority (FSA) Circular Letter No. 5/SEOJK.05/2022, ZTL has fully implemented the Frontline Safety Guide - Anti Money Laundering exam for all agents, including newly joined agents, in 2022.

Currently, ZTL has 2,765 dedicated agents spread across 28 agency offices throughout Indonesia. Armed with strong experience, the Company will continue to refine its strategy through agency channels and foster sustainable growth.

In 2023, the Company's collaborated with several banks or strategic partners focused on increasing sales activities. Supported by solid collaboration and effective strategy implementation, the bancassurance channel increased productivity compared to the previous year.

In 2023, several challenges influenced the performance of the bancassurance channel. There was a slowdown of premium income growth for unit link products. On the other hand, traditional products experienced an 80% increase in sales compared to the previous year, aligning with a 765%

dengan meningkatnya penjualan melalui *Referral Digital Direct* (RDD) sebesar 765% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Ke depan, berbekal jalinan kerja sama strategis dan dukungan para mitra bank, Perusahaan melalui jalur *bancassurance* berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah dan memenuhi kebutuhan keuangan seluruh segmen.

Referral Digital Direct Referral Digital Direct

RDD mencatatkan peningkatan APE sebesar 1.510% di tahun 2023 dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan ini didukung oleh optimalisasi strategi pemasaran, termasuk melalui iklan dan konten di sosial media, yang berperan penting dalam meningkatkan kesadaran pasar terhadap produk dan *brand* Zurich. Selain itu, program afiliasi juga turut berkontribusi dalam peningkatan penjualan melalui jalur ini.

Ke depan, Perusahaan melalui jalur RDD berkomitmen untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan agar dapat meningkatkan proses *customer journey*, serta memberikan pengalaman berasuransi yang aman dan nyaman bagi seluruh nasabah.

increase in sales through Referral Digital Direct (RDD) compared to the previous year.

Looking ahead, armed with strategic partnerships and supported by bank partners, the Company through the bancassurance channel is committed to providing the best service to all customers and meeting the financial needs of all segments.

RDD recorded a 1,510% increase in APE in 2023 compared to the previous year. This growth was supported by the optimization of marketing strategies, including advertising and content on social media, which played a crucial role in raising market awareness of Zurich's products and brand. The affiliate program also contributed to the increase in sales through this channel.

In the future, the Company through the RDD channel is committed to continuous innovation and improvement of services to enhance the customer journey process, as well as providing a secure and seamless insurance experience for all customers.

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	2023	2022
Keagenan Agency	90,329	116,918
Bancassurance	46,661	77,495
RDD & lain-lain RDD & others	3,541	120
Jumlah Total	140,531	195,534

Kinerja Keuangan Financial Performance

Pada tahun 2023, perekonomian di Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang bersumber dari pertumbuhan ekonomi global yang melemah dan divergensi pertumbuhan antarnegara yang melebar. Setelah mencatat pertumbuhan tinggi sebesar 3,5% pada 2022, Bank Dunia mencatat bahwa pertumbuhan ekonomi dunia pada 2023 turun ke 2,1%. Optimisme pemulihan pada awal 2023 berangsur meredup sejalan dengan berlanjutnya *scarring effect* dan meningkatnya fragmentasi geopolitik-ekonomi. Meskipun demikian, pemulihan ekonomi Indonesia pada tahun 2023 terus berlanjut ditopang oleh permintaan domestik yang kuat. Bank Indonesia mencatat pertumbuhan ekonomi Indonesia mencapai 5,05% pada tahun 2023.

Di tengah berbagai tantangan global dan domestik tersebut, pendapatan premi ZTL di tahun 2023 mengalami kontraksi sebesar 2,5% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang didominasi oleh penurunan pendapatan premi tahun pertama dan diimbangi oleh kenaikan premi lanjutan. Di lain sisi, Perusahaan juga menunjukkan keseimbangan portofolio produk tradisional dan unit link sebagai wujud komitmen menyediakan kecukupan dana simpanan dan perlindungan kepada nasabah.

Sejalan dengan kondisi-kondisi tersebut, pendapatan investasi bersih menurun sebesar 50% yang disebabkan oleh penurunan atas laba pada nilai wajar dari investasi pemegang unit link. Meskipun demikian, Perusahaan berhasil menjaga stabilitas pendapatan bunga dari deposito berjangka dan investasi obligasi.

Perusahaan juga mencatatkan penurunan pada biaya akuisisi sebesar 18% dan peningkatan pada biaya umum serta administrasi sebesar 11% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan upaya berkelanjutan manajemen dalam mendorong efisiensi operasional.

Hingga akhir tahun 2023, Perusahaan membukukan pertumbuhan pada total aset sebesar Rp 128,4 miliar, naik 6% dibandingkan dengan tahun lalu terutama pada surat berharga dan tagihan klaim reasuransi. Investasi surat berharga tumbuh sebesar 31%, didukung oleh kenaikan pada investasi obligasi. Sementara itu, tagihan klaim reasuransi tumbuh sebesar 80% dari tahun sebelumnya karena peningkatan klaim produk kesehatan.

Perusahaan juga mencatatkan pertumbuhan kewajiban sebesar Rp 239 miliar, didorong oleh pertumbuhan portofolio produk tradisional dan cadangan pemegang unit link yang mencerminkan pertumbuhan portofolio polis aktif.

Per 31 Desember 2023, Perusahaan berhasil mencatatkan rasio solvabilitas (*Risk Based Capital/RBC*) hingga 375%, di atas target internal sebesar 320%.

In 2023, the Indonesian economy faced various challenges that stemmed from weakening global economic growth and widening growth divergence among countries. After recording a high growth rate of 3.5% in 2022, the World Bank recorded a decrease in global economic growth in 2023 to 2.1%. Optimism for recovery in early 2023 gradually faded in line with the continuing scarring effect and increasing geopolitical-economic fragmentation. Nevertheless, Indonesia's economic recovery in 2023 continued, supported by strong domestic demand. Bank Indonesia noted that Indonesia's economic growth reached 5.05% in 2023.

Amidst these global and domestic challenges, ZTL's premium income in 2023 experienced a contraction of 2.5% compared to the previous year, which was dominated by a decrease in first-year premium income and offset by an increase in renewal premiums. On the other hand, the Company also showed a balanced portfolio of traditional and unit link products as a commitment to provide adequate savings and protection for customers.

In line with these conditions, net investment income decreased by 50%, driven by a decrease of gain in the fair value of unit link holder's investments. However, the Company managed to maintain stability in interest income from time deposits and bond investments.

The Company also recorded a decrease in acquisition expenses by 18% and an increase in general as well as administrative expenses by 11% compared to the previous year. This demonstrates management's continuous efforts to drive operational efficiency.

By the end of 2023, the Company had recorded growth in total assets of IDR128.4 billion, up 6% compared to last year, mainly in securities and reinsurance claims receivable. Investment securities grew by 31%, supported by an increase in bond investments. Meanwhile, reinsurance claims receivables grew by 80% from the previous year due to increased in claims of medical products.

The Company also recorded a growth in liabilities of IDR239 billion, driven by growth in traditional product portfolios and unit link policyholder reserves, reflecting growth in active policy portfolios.

*As of 31 December 2023, the Company managed to record a solvency ratio (*Risk Based Capital/RBC*) of 375%, above the internal target of 320%.*

Laporan Posisi Keuangan Financial Statements

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

Uraian	2023	2022	Description
Aset Investasi	1,904,464	1,869,645	Investment Asset
Aset Bukan Investasi	273,998	180,383	Non-investment Asset
Jumlah Aset	2,178,462	2,050,028	Total Assets
Cadangan Teknis	1,653,928	1,418,408	Technical Reserves
Liabilitas Lain	277,508	273,984	Other Liabilities
Jumlah Liabilitas	1,931,436	1,692,392	Total Liabilities
Jumlah Ekuitas	247,026	357,636	Total Equity
Jumlah Liabilitas & Ekuitas	2,178,462	2,050,028	Total Liabilities and Equity
Rasio Solvabilitas	375%	675%	Solvency Ratio

Laporan Laba/Rugi Profit/Loss Statement

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

Uraian	2023	2022	Description
Jumlah Pendapatan	894,928	956,647	Total Income
Jumlah Beban	1,073,510	882,659	Total Expenses
Kenaikan (Penurunan) Nilai Aset	(48,069)	70,205	Increase (Decrease) in Asset Value
Laba (Rugi) Sebelum Pajak	(130,513)	3,782	Profit (Loss) Before Tax
Pajak Penghasilan	-	-	Income tax
Laba (Rugi) Setelah Pajak	(130,513)	3,782	Profit (Loss) After Tax
Pendapatan Komprehensif Lain	19,904	(5,677)	Other Comprehensive Income
Total Laba (Rugi) Komprehensif	(110,609)	(1,895)	Total Comprehensive Profit (Loss)

Kinerja positif ditunjukkan melalui beberapa produk yang mengalami pembaharuan serta baru diluncurkan, antara lain Ziaga Life Plus, Zurich Optimal Health Assurance, dan Zurich Plan Protector.

Di tahun 2023, Ziaga Life Plus menunjukkan peningkatan signifikan hingga 64% dibandingkan tahun sebelumnya, demikian juga dengan produk Zurich Optimal Health Assurance yang tercatat naik hingga 69% dibandingkan tahun 2022. Zurich Plan Protector yang baru diluncurkan di kuartal ke tiga tahun 2023 berhasil mencatatkan pendapatan signifikan melalui jalur distribusi keagenan dengan memberikan diskon premi bagi nasabah.

Selain itu, selama lima tahun terakhir, Perusahaan telah berhasil mencapai tingkat persistensi lebih dari 75%, menunjukkan peningkatan yang stabil dan mengesankan. Pertumbuhan yang konsisten ini mencerminkan komitmen Perusahaan yang tidak tergoyahkan terhadap kepuasan pelanggan dan efektivitas strategi retensi Perusahaan. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan dan menyediakan solusi yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, Perusahaan telah mencapai peningkatan signifikan dalam pembaruan polis. Keberhasilan ini tidak hanya memperkuat stabilitas keuangan Perusahaan, tetapi juga menegaskan kepercayaan dan loyalitas pemegang polis terhadap Perusahaan.

Positive performance is shown through several products that have been updated and newly launched, including Ziaga Life Plus, Zurich Optimal Health Assurance, and Zurich Plan Protector.

In 2023, Ziaga Life Plus showed a significant increase of up to 64% compared to the previous year, as well as the Zurich Optimal Health Assurance product, which recorded an increase of up to 69% compared to 2022. Zurich Plan Protector, which was just launched in the third quarter of 2023, managed to record significant revenue through agency distribution channels by providing premium discounts for customers.

In addition, over the past five years, the Company has been able to achieve over 75% of persistency, demonstrating a steady and impressive improvement. This consistent growth reflects the Company's unwavering commitment to customer satisfaction and the effectiveness of its retention strategies. By continually enhancing the quality of Company service and providing tailored solutions to meet clients' needs, the Company has achieved a notable improvement in policy renewals. This success not only strengthens the Company's financial stability but also underscores trust and loyalty toward the Company.

Aspek Pemasaran Marketing Aspect

ZTL terus berupaya memperkuat *brand* agar senantiasa menjadi pilihan utama di pasar asuransi. ZTL tetap menitikberatkan fokus pemasaran pada kepentingan nasabah. Upaya ini ditunjukkan melalui inovasi produk dan layanan guna meningkatkan pengalaman nasabah. ZTL juga memiliki jalur distribusi yang kompetitif, strategis, dan komprehensif, yakni keagenan, *bancassurance*, dan RDD.

Berkolaborasi dengan mitra dari industri keuangan maupun non-keuangan untuk memasarkan produk, ZTL berupaya menyediakan berbagai *touch point* untuk memberikan pengalaman berasuransi yang aman dan nyaman bagi nasabah. ZTL juga terus mengomunikasikan produk dan layanannya kepada nasabah serta masyarakat luas untuk memastikan nasabah dan masyarakat memperoleh manfaat perlindungan yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan.

Untuk meningkatkan penawaran produk dan memperluas ekosistem digital, ZTL terus mengeksplorasi peluang kerja sama dengan berbagai perusahaan teknologi ternama di Indonesia. Secara internal, ZTL juga meningkatkan inovasi digital yang berpusat pada nasabah dengan menawarkan produk dan layanan yang terus berkembang untuk memberikan solusi perlindungan menyeluruh kepada nasabah. Selain itu, sebagai bagian dari kontribusi kami kepada masyarakat, Perusahaan juga senantiasa melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan di Indonesia. Pada tahun 2023, ZTL bekerja sama dengan media radio untuk memberikan literasi dan inklusi keuangan kepada masyarakat profesional (perkantoran).

Sepanjang tahun 2023, Perusahaan menitikberatkan strategi pemasaran produk dan layanan, pada:

1. Komersialisasi produk dan keterlibatan mitra bisnis
2. Meningkatkan *brand consideration* dan *conversion*
3. Membangun hubungan dengan nasabah

ZTL continues to strengthen its brand to remain the top choice in the insurance market. On the other hand, ZTL continues to emphasize marketing focus on customer interests. This is demonstrated through product and service innovation to enhance the customer experience. ZTL also has a competitive, strategic, and comprehensive distribution channel, which includes agency, bancassurance, and RDD.

By collaborating with partners from both the financial and non-financial industries to market products, ZTL strives to provide various touch points to offer a safe and seamless insurance experience for customers. ZTL also continues to communicate its products and services to customers and the public to ensure that customers and the public receive the right protection that suits their needs.

To enhance product offerings and expand the digital ecosystem, ZTL continues to explore partnership opportunities with various leading technology companies in Indonesia. Internally, ZTL also enhances customer-centric digital innovations by offering products and services to provide comprehensive protection to customers. In addition, as part of our contribution to the society, the Company also continues to undertake various initiatives to improve financial literacy and inclusion in Indonesia. In 2023, ZTL collaborated with radio media to provide financial literacy and inclusion to professional communities.

Throughout 2023, the Company focuses its product and service marketing strategy on:

1. *Product commercialization and business partner engagement*
2. *Increasing brand consideration and conversion*
3. *Building relationships with customers*



Perubahan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Changes in Laws and Regulations

Sejalan dengan praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*), ZTL mengkaji setiap perubahan ketentuan peraturan perundang yang dapat memengaruhi kegiatan operasional secara berkala. Pada tahun 2023, OJK menerbitkan beberapa peraturan yang berdampak langsung atau signifikan terhadap kinerja keuangan ataupun operasional Perusahaan, yaitu:

1. Peraturan OJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat
2. Peraturan OJK Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan OJK Nomor 71/POJK.05/2016 tahun 2016 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi
3. Peraturan OJK Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal di Sektor Jasa Keuangan
4. Peraturan OJK Nomor 9 Tahun 2023 tentang Penggunaan Jasa Akuntan Publik dan Kantor Akuntan Publik dalam Kegiatan Jasa Keuangan
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 20 Tahun 2023 tentang Produk Asuransi yang dikaitkan dengan Kredit atau Pembiayaan Syariah dan Produk Suretyship atau Suretyship Syariah
6. Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
7. Peraturan OJK Nomor 23 Tahun 2023 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah
8. Surat Edaran OJK Nomor 18/SEOJK.03/2023 tahun 2023 tentang Tata Cara Penggunaan Jasa Akuntan Publik dan Kantor Akuntan Publik dalam Kegiatan Jasa Keuangan
9. Surat Edaran OJK Nomor 23/SEOJK.05/2023 tahun 2023 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan Bagi Pihak Utama Perusahaan Perasuransian, Lembaga Penjamin, dan Dana Pensiun

In line with Good Corporate Governance (GCG) practices, ZTL regularly reviews any changes in laws and regulations that may affect its operations. In 2023, 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 3 of 2023 on Enhancement of Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and the Public*
2. *FSA Regulation Number 5 of 2023 on the Second Amendments to FSA Regulation Number 71/POJK.05/2016 of 2016 on the Financial Soundness of Insurance and Reinsurance Companies*
3. *FSA Regulation Number 8 of 2023 on the Application of Anti-Money-Laundering and Prevention of Terrorism and Proliferation of Weapons of Mass Destruction Funding Programs within the Financial Services Sector*
4. *FSA Regulation Number 9 of 2023 on the Utilization of the Services of Public Accountants and Public Accounting Firms in Financial Service Activities*
5. *FSA Regulation Number 20 of 2023 on Insurance Products which are associated with Sharia Credit or Financing and Suretyship or Sharia Suretyship Products*
6. *FSA Regulation Number 22 of 2023 on Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector*
7. *FSA Regulation Number 23 of 2023 on Business Licensing and Institutional Aspects of Insurance Company, Sharia Insurance Company, Reinsurance Company, and Sharia Reinsurance Company*
8. *FSA Circular Letter Number 18/SEOJK.03/2023 of 2023 on the Procedures for the Utilization of the Services of Public Accountants and Public Accounting Firms in Financial Service Activities*
9. *FSA Circular Letter Number 23/SEOJK.05/2023 of 2023 on the Fit & Proper Test for Primary Parties of Insurance Companies, Guarantee Institutions, and Pension Funds*

Perubahan Kebijakan Akuntansi Changes in Accounting Policy

Pada tahun 2023, Perusahaan telah menyusun kebijakan akuntansi sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) yang telah diterbitkan oleh Dewan Standar Akuntansi Keuangan-Ikatan Akuntan Indonesia (DSAK-IAI). Implementasi standar-standar tersebut tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap laporan keuangan Perusahaan di periode berjalan atau tahun sebelumnya.

In 2023, the Company has prepared accounting policies in accordance with the Financial Accounting Standards (SAK) issued by the Financial Accounting Standards Board-Indonesian Accounting Association (DSAK-IAI). The implementation of these standards has had no significant impact on the Company's financial statements in the current period or the previous year.

Produk Asuransi Insurance Product

Sebagai wujud komitmen ZTL untuk terus memenuhi kebutuhan nasabah serta meningkatkan daya saing, Perusahaan meluncurkan berbagai produk asuransi berikut di tahun 2023:

1. Zurich Plan Protector

Merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan jiwa dan keuangan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Manfaat:

- a) **Manfaat Tahapan**
Manfaat tahapan akan dibayarkan kepada Pemegang Polis sesuai dengan jadwal dan besaran nilai yang telah disepakati.
- b) **Manfaat Meninggal Dunia**
100% uang pertanggungan akan dibayarkan jika Tertanggung meninggal dunia karena sebab apapun sebelum jadwal pembayaran manfaat tahapan dan polis Tertanggung masih berlaku.
- c) **Manfaat Meninggal karena Kecelakaan**
10% uang pertanggungan dengan maksimum nilai Rp 10.000.000 akan dibayarkan jika Tertanggung meninggal dunia karena kecelakaan setelah jadwal pembayaran manfaat tahapan dan polis Tertanggung masih aktif.
- d) **Manfaat Penebusan Polis**
Penanggung membayar sejumlah persentase tertentu atas total premi yang telah dibayarkan sebagai manfaat penebusan polis jika Pemegang Polis mengajukan penebusan polis sebelum jadwal pembayaran manfaat tahapan.

As a manifestation of ZTL's commitment to continuously meet the customer's needs and enhance competitiveness, the Company launched the following insurance products in 2023:

1. Zurich Plan Protector

An insurance product that provides flexible life and financial protection according to the needs of customers.

Benefits:

- a) **Living Benefit**
Living benefits will be paid to the Policyholders according to the agreed schedule and amount.
- b) **Death Benefit**
100% of the sum assured will be paid if the Insured dies due to any reason before the scheduled living benefit payment, and the Insured's policy is still valid.
- c) **Accidental Death Benefit**
10% of the sum assured with a maximum value of IDR 10,000,000, will be paid if the Insured dies due to an accident after the scheduled living benefit payment and the Insured's policy is still active.
- d) **Policy Surrender Benefit**
The Insurer pays a certain percentage of the total premium paid as a policy surrender benefit if the Policyholder submits a policy surrender before the scheduled living benefit payment.

Keunggulan:

- Fleksibel dalam memilih jadwal pembayaran manfaat tahapan**
Pemegang Polis dapat memilih jadwal pembayaran manfaat tahapan pada tahun polis ke-10, ke-11, atau hingga ke-20.
- Fleksibel dalam menentukan besaran manfaat tahapan**
Pemegang Polis dapat menentukan besaran manfaat tahapan, mulai dari 100% hingga 200% dari seluruh premi yang telah dibayarkan.
- Fleksibel dalam memilih masa pembayaran premi**
Pemegang Polis dapat memilih masa pembayaran Premi mulai dari 1, 2, hingga 20 tahun.
- Fleksibel dalam menentukan besaran uang pertanggungan**
Pemegang Polis dapat menentukan besaran uang pertanggungan sesuai kebutuhan.
- Fleksibel dalam menyertakan manfaat tambahan (rider)**
Pemegang Polis dapat menyertakan manfaat tambahan (rider) guna melengkapi dan meningkatkan perlindungan yang dibutuhkan.

2. Zurich Life Optima

Merupakan produk asuransi tambahan yang melekat pada produk Zurich Plan Protector dan memberikan manfaat perlindungan jiwa serta keuangan.

Manfaat:

Penanggung membayar 100% uang pertanggungan jika Tertanggung meninggal dunia karena sebab apapun sebelum berusia 100 tahun dan polis Tertanggung masih berlaku.

Keunggulan:

- Memberikan pertanggungan bagi Tertanggung hingga usia 100 tahun.
- Fleksibel dalam menentukan besaran uang pertanggungan sesuai dengan kebutuhan.
- Nilai premi yang terjangkau.

Advantages:

- Flexible in choosing the payment schedule of living benefit*
Policyholders are able to choose the living benefit payment schedule in the 10th, 11th, or up to the 20th policy year.
- Flexible in determining the living benefit amount*
Policyholders are able to determine the living benefit amount, starting from 100% to 200% of all the total premiums paid.
- Flexible in choosing the premium payment period*
Policyholders are able to choose the premium payment period, starting from 1, 2, to 20 years.
- Flexible in determining the sum assured amount*
Policyholders are able to determine the sum assured according to their needs.
- Flexible in including additional benefits (rider)*
Policyholders are able to include additional benefits (rider) to complement and enrich the protection needed.

2. Zurich Life Optima

An additional insurance product that is attached to the Zurich Plan Protector product and provides life as well as financial protection benefits.

Benefits:

The Insurer pays 100% of the sum assured if the Insured dies for any reason before the age of 100 and the Insured's policy is still valid.

Advantages:

- Provides coverage for the Insured up to the age of 100.*
- Flexible in determining the sum assured amount according to needs.*
- Affordable premium rates.*

3. Mahacita Protection

Merupakan produk yang memberikan manfaat perlindungan atas risiko meninggal dunia selama periode asuransi dan manfaat investasi hingga akhir periode asuransi. Produk ini merupakan hasil penyesuaian produk Mahacita Protection sebelumnya dengan Surat Edaran OJK tentang PAYDI.

Manfaat:

- Manfaat Meninggal Dunia**
Penanggung membayar uang pertanggungan yang sudah dikurangi dengan biaya yang menjadi kewajiban Pemegang Polis jika Tertanggung meninggal dunia karena sebab apapun selama masa asuransi.
- Manfaat Investasi**
Penanggung memberikan manfaat investasi sebesar nilai investasi yang dimiliki jika Tertanggung masih hidup hingga berakhirnya masa asuransi atau berusia 100 tahun pada ulang tahun polis berikutnya.

Keunggulan:

- Investasi bisa dimulai sejak tahun pertama polis**
60% premi dasar diinvestasikan pada tahun pertama polis.
- Nilai premi terjangkau**
Mulai dari Rp 4.000.000 per tahun.
- Bonus loyalitas**
Jika nasabah disiplin dalam membayar premi dasar selama polis masih aktif.
- Jaminan polis tetap aktif**
Jaminan polis tetap aktif selama 5 tahun walaupun nilai investasi tidak cukup untuk membayar biaya yang ditimbulkan.
- Fasilitas cuti premi**
Pemegang Polis dapat mengajukan cuti premi mulai tahun ke-6 dan polis tetap aktif selama nilai investasi cukup untuk membayar biaya yang ditimbulkan.
- Pilihan asuransi tambahan**
Nasabah diberikan berbagai pilihan asuransi tambahan yang dapat dipilih untuk melengkapi manfaat yang diperoleh sesuai kebutuhan.
- Fasilitas perpanjangan masa asuransi**
Pemegang Polis dapat memperpanjang masa asuransi hingga usia 100 tahun tanpa perlu melakukan pemeriksaan kembali.

3. Mahacita Protection

Insurance product that provides protection against the risk of death during the insurance period and investment benefits until the end of the insurance period. This product is the result of adjustments to the previous Mahacita Protection product with the FSA Circular Letter regarding PAYDI.

Benefits:

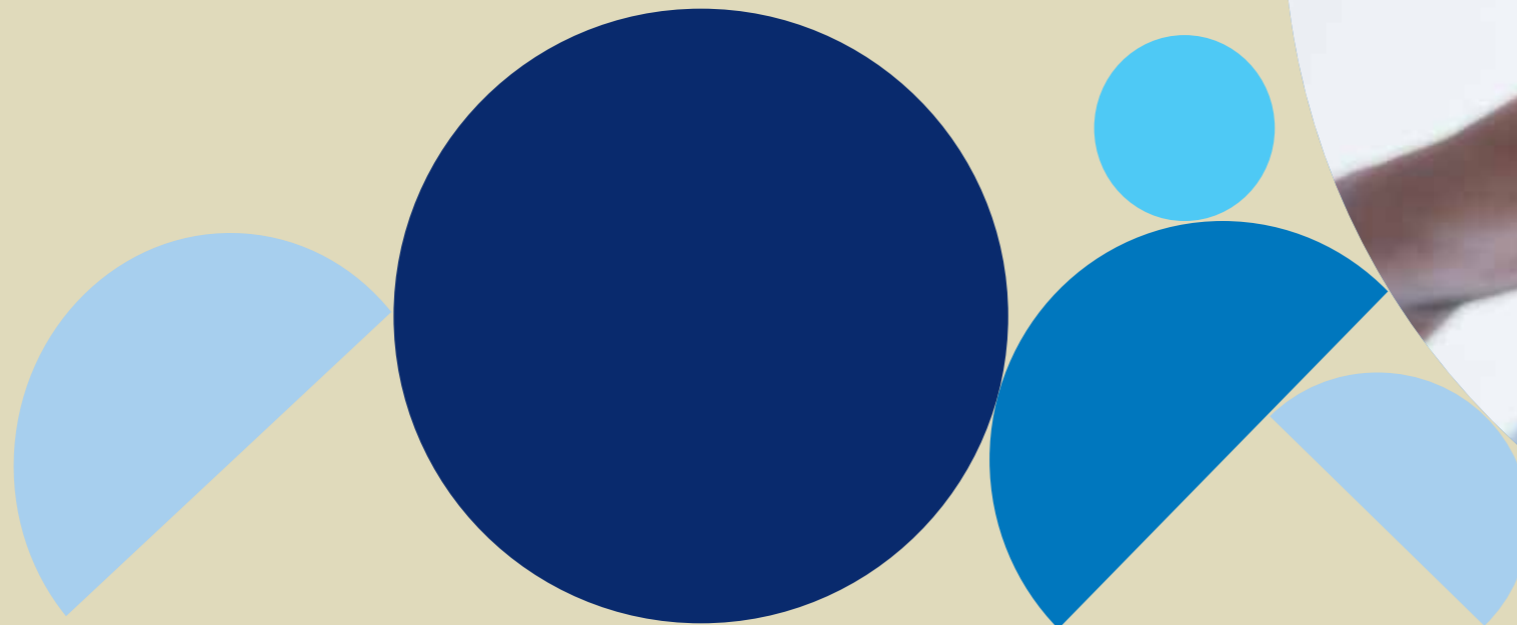
- Death Benefit**
The Insurer pays the sum assured, which has been deducted from the outstanding costs incurred by the Policyholders, if the Insured dies for any reason during the insurance period.
- Investment Benefit**
The Insurer provides investment benefits equal to the value of the investment if the Insured is still alive until the end of the insurance period or 100 years old on the next policy anniversary.

Advantages:

- Investment can start from the first year of the policy**
60% of the basic premium is invested in the first year of the policy.
- Affordable premium value**
Starting at IDR4,000,000 per year.
- Loyalty bonus**
If the customer is disciplined in paying the basic premium while the policy is still active.
- No-lapse guarantee**
The policy guarantee remains active for 5 years, even if the investment value is insufficient to pay the fees incurred.
- Premium leave facility**
Policyholders are able to apply for premium leave starting in the 6th year, and the policy remains active as long as the investment value is sufficient to pay the fees incurred.
- Additional insurance options**
Customers are provided with various additional insurance options that can be selected to complement the benefits obtained according to their needs.
- Insurance period extension facility**
Policyholders are able to extend the insurance period up to the age of 100 without the need to reassess.

6

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 providing 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 dan ketentuan 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 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 means for shareholders to make important and strategic decisions. The GMS has authority that is not granted to the Board of Commissioners and the Board of Directors within the limits set 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 GMS Implementation

Pada tahun 2023, Perusahaan melaksanakan 1 (satu) kali RUPST pada 23 Juni 2023 dan mengeluarkan 6 (enam) keputusan sirkuler sebagai pengganti RUPS terkait dengan persetujuan pengangkatan anggota Dewan Komisaris dan Direksi, persetujuan pengunduran diri anggota Direksi, laporan auditor independen, laporan keuangan, penunjukan auditor independen, laporan tahunan, revisi rencana bisnis, serta rencana bisnis.

In 2023, the Company held 1 (one) AGMS on 23 June 2023, and issued 6 (six) circular resolutions in lieu of the GMS related to the approval of the appointment of members of the Board of Commissioners and the Board of Directors, the approval of the resignation of members of 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 2023 2023 AGMS

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

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

Agenda Agenda

Keputusan RUPS AGMS Resolution

Realisasi Implementation

- | | | |
|------------------------------------|--|---|
| <p>RUPST Perusahaan tahun 2023</p> | <ol style="list-style-type: none"> 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 Direksi dan Dewan Komisaris atas pengurusan Perusahaan. 4. Menyetujui bahwa tidak ada penetapan pembagian laba. 5. Memberi kuasa dan wewenang atas penetapan 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. | <p>Sudah terealisasi/
Implemented</p> |
|------------------------------------|--|---|

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 Office Purwantono, Sungkoro & Surja (A Member Firm of Ernst & Young Global Limited).
3. To approve discharge and full release of the Board of Directors and the Board of Commissioners for the management of the Company.
4. To approve that there is no determination of profit sharing.
5. To grant power to determine salary/honorarium or other allowances for the Board of Commissioners and the Board of Directors.
6. To restate the Shareholders' approval of the Public Accountant Office Purwantono, Sungkoro & Surja (A Member Firm of Ernst & Young Global Limited) as an external auditor of the Company for the 2023 financial year.

RUPST 2022 2022 AGMS

Agenda, keputusan, dan realisasi RUPST 2022 adalah sebagai berikut:

The agenda, resolutions, and realizations of the 2022 AGMS were as follows:

Agenda Agenda	Keputusan RUPS AGMS Resolution	Realisasi Implementation
RUPST Perusahaan tahun 2022	<ol style="list-style-type: none"> Menyetujui Laporan Tahunan. Menegaskan kembali persetujuan atas Laporan Keuangan Perusahaan yang berakhir pada 31 Desember 2021 yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik Purwantono, Sungkoro & Surja (Anggota Perusahaan dari Ernst & Young Global Limited). Menyetujui pembebasan dan pelunasan Direksi dan Dewan Komisaris atas pengurusan Perusahaan. Menyetujui bahwa tidak ada penetapan pembagian laba. Memberi kuasa dan wewenang atas penetapan gaji/honorarium atau tunjangan lain bagi Dewan Komisaris dan Direksi. 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 2022. 	Sudah terealisasi/Implemented
The Company's AGMS of 2022	<ol style="list-style-type: none"> To approve the Annual Report. To restate the approval of the Company's Financial Statement ended on 31 December 2021, which has been audited by the Public Accountant Office Purwantono, Sungkoro & Surja (A Member Firm of Ernst & Young Global Limited). To approve discharge and full release of the Board of Directors and the Board of Commissioners for the management of the Company. To approve that there is no determination of profit sharing. To grant power to determine salary/honorarium or other allowances for the Board of Commissioners and the Board of Directors. To restate the Shareholders' approval of the Public Accountant Office Purwantono, Sungkoro & Surja (A Member Firm of Ernst & Young Global Limited) as external auditor of the Company for the 2022 financial year. 	Sudah terealisasi/Implemented

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 dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

The Board of Commissioners is a Company 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 Articles of Association and provisions of statutory regulations.

Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris Duties and Responsibilities of the Board of Commissioners

Dewan Komisaris memiliki dua fungsi utama, yaitu:

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

- | | |
|--|---|
| (i) mengawasi jalannya kepengurusan Perusahaan dan | <i>(i) overseeing the management of the Company and</i> |
| (ii) memberikan nasihat kepada Direksi terkait pengelolaan Perusahaan. Selain itu, Dewan Komisaris juga bertanggung jawab memastikan implementasi GCG secara menyeluruh dan efektif. Dalam melaksanakan tanggung jawabnya, Dewan Komisaris memiliki hak untuk mendapatkan informasi atas setiap tindakan yang dilakukan Direksi dalam mengelola Perusahaan dan wajib melaporkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab, dan kewenangannya kepada RUPS. Setiap anggota Dewan Komisaris tidak dapat bertindak sendiri-sendiri, melainkan berdasarkan keputusan Dewan Komisaris atau keputusan sirkuler. | <i>(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. 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.</i> |



Susunan Dewan Komisaris Composition of the Board of Commissioners

Komposisi anggota Dewan Komisaris Perusahaan pada tahun 2023 adalah sebagai berikut:

The composition of the Company's Board of Commissioners in 2023 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 President Commissioner	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tertanggal 11 Januari 2016 dan diangkat kembali pada tanggal 8 September 2023. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 11 January 2016, and reappointed on 8 September 2023.</i>	Sampai dengan RUPST 2025/ Until the AGMS in 2025.
2.	Matthew Reilly	Komisaris Commissioner	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tertanggal 14 November 2019 dan diangkat kembali pada tanggal 8 September 2023. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 14 November 2019, and reappointed on 8 September 2023.</i>	Sampai dengan RUPST 2025/ Until the AGMS in 2025.
3.	Djamin Edison Nainggolan	Komisaris Independen Independent Commissioner	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tertanggal 15 Juni 2022 dan diangkat kembali pada tanggal 8 September 2023. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 15 June 2022, and reappointed on 8 September 2023.</i>	Sampai dengan RUPST 2025/ Until the AGMS in 2025.
4.	Ellyana Fuad	Komisaris Independen Independent Commissioner	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tertanggal 11 Januari 2023 dan diangkat kembali pada tanggal 8 September 2023. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 11 January 2023, and reappointed on 8 September 2023.</i>	Sampai dengan RUPST 2025/ Until the AGMS in 2025.

Rapat Dewan Komisaris Meetings of the Board of Commissioners

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) rapat Dewan Komisaris dilakukan dengan mengundang Direksi dan paling sedikit 1 (satu) Rapat Dewan Komisaris dilakukan dengan mengundang auditor eksternal. Sepanjang tahun 2023, Dewan Komisaris telah mengadakan rapat sebanyak 5 (lima) kali dengan frekuensi kehadiran sebagai berikut:

In line with Financial Services Authority (FSA) 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 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 2023, the Board of Commissioners held 5 (five) meetings with the following frequency of attendance:

No.	Nama Name	Jabatan Position	Frekuensi Kehadiran Frequency of Attendance	Persentase Percentage
1.	Yuliana	Presiden Komisaris President Commissioner	5	100%
2.	Matthew Reilly	Komisaris Commissioner	4	80%
3.	Djamin Edison Nainggolan	Komisaris Independen Independent Commissioner	5	100%
4.	Ellyana Fuad	Komisaris Independen Independent Commissioner	5	100%

Independensi Komisaris Independen Independence of Independent Commissioner

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 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.

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 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 Competency Development

Sepanjang tahun 2023, pelatihan yang diikuti oleh anggota Dewan Komisaris Perusahaan, antara lain sebagai berikut:

Throughout 2023, 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 President Commissioner	<ol style="list-style-type: none"> Strategi Adaptasi di Tengah Disrupsi Blockchain Industri Keuangan. <i>Adaptation Strategies Amidst Blockchain Disruption in the Financial Industry.</i> Seminar GRC Summit 2023: Membangun Masa Depan yang Tangguh melalui GRC dan ESG. <i>GRC Summit 2023 Seminar: Building a Resilient Future through GRC and ESG.</i>
2.	Matthew Reilly	Komisaris Commissioner	<ol style="list-style-type: none"> Seminar GRC Summit 2023: Membangun Masa Depan yang Tangguh melalui GRC dan ESG. <i>GRC Summit 2023 Seminar: Building a Resilient Future through GRC and ESG.</i> 2023 Annual One Zurich Supervisory Board Members Training: "Adapt & Thrive: Insights into the Latest Regulatory Developments, Internal Control Best Practices, and Risk Management Strategies".
3.	Djamin Edison Nainggolan	Komisaris Independen Independent Commissioner	<ol style="list-style-type: none"> Seminar dan Masterclass GRC Summit 2023: Membangun Masa Depan yang Tangguh melalui GRC dan ESG. <i>GRC Summit 2023 Seminar and Masterclass: Building a Resilient Future through GRC and ESG.</i> 2023 Annual One Zurich Supervisory Board Members Training: "Adapt & Thrive: Insights into the Latest Regulatory Developments, Internal Control Best Practices, and Risk Management Strategies".
4.	Ellyana Fuad	Komisaris Independen Independent Commissioner	<ol style="list-style-type: none"> Seminar dan Masterclass GRC Summit 2023: Membangun Masa Depan yang Tangguh melalui GRC dan ESG. <i>GRC Summit 2023 Seminar and Masterclass: Building a Resilient Future through GRC and ESG.</i> 2023 Annual One Zurich Supervisory Board Members Training: "Adapt & Thrive: Insights into the Latest Regulatory Developments, Internal Control Best Practices, and Risk Management Strategies".

Direksi Board of Directors

Direksi merupakan organ Perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan 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 Duties and Responsibilities of the Board of Directors

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 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.

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 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.

Susunan Direksi Composition of the Board of Directors

Pada tahun 2023, terjadi 1 (satu) kali perubahan susunan komposisi anggota Direksi Perusahaan. Berdasarkan Akta No. 173 tanggal 15 September 2023, dibuat di hadapan Christina Dwi Utami, S.H., M.Hum., M.Kn., notaris di Jakarta, komposisi anggota Direksi Perusahaan sebagai berikut:

In 2023, there was 1 (one) change in the composition of the Company's Board of Directors. Based on Deed No. 173 dated 15 September 2023, 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:

No.	Nama Name	Jabatan Position	Tanggal Pengangkatan oleh RUPS Appointment Date by GMS	Masa Jabatan Term of Office
1.	Richard Ferryanto ¹⁾	Presiden Direktur President Director	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 8 September 2023. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 8 September 2023.</i>	Sampai dengan RUPST 2025/ Until the AGMS in 2025.
2.	Christopher Franz Bendl ²⁾	Presiden Direktur President Director	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 8 September 2017. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 8 September 2017.</i>	Sampai dengan September 2023/ Until September 2023.
3.	Budi Darmawan	Direktur Director	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 11 Maret 2019 dan diangkat kembali pada tanggal 8 September 2023. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 11 March 2019, and reappointed on 8 September 2023.</i>	Sampai dengan RUPST 2025/ Until the AGMS in 2025.
4.	Tini Nurianto ³⁾	Direktur Director	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 17 Juni 2019. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 17 June 2019.</i>	Sampai dengan September 2023/ Until September 2023.
5.	Pak Kin Chan	Direktur Director	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 18 Agustus 2020 dan diangkat kembali pada tanggal 8 September 2023. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 18 August 2020, and reappointed on 8 September 2023.</i>	Sampai dengan RUPST 2025/ Until the AGMS in 2025.
6.	Fitria Disah Djemat	Direktur Director	Diangkat berdasarkan keputusan RUPSLB tanggal 18 Agustus 2020 dan diangkat kembali pada tanggal 8 September 2023. <i>Appointed based on the resolution of the EGMS dated 18 August 2020, and reappointed on 8 September 2023.</i>	Sampai dengan RUPST 2025/ Until the AGMS in 2025.

¹⁾ Richard Ferryanto efektif menjabat sebagai Presiden Direktur sejak 11 September 2023.
¹⁾ Richard Ferryanto has effectively served as President Director since 11 September 2023.

²⁾ Christopher Franz Bendl efektif mengundurkan diri sebagai Presiden Direktur sejak 11 September 2023.
²⁾ Christopher Franz Bendl effectively resigned as President Director as of 11 September 2023.

³⁾ Tini Nurianto efektif mengundurkan diri sebagai Direktur sejak 1 September 2023.
³⁾ Tini Nurianto effectively resigned as Director as of 1 September 2023.

Rapat Direksi Meetings of the Board of Directors

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 1 (satu) tahun. Sepanjang tahun 2023, Direksi telah mengadakan rapat Direksi sebanyak 12 (dua belas) kali baik melalui tatap muka maupun konferensi video, dan rapat gabungan sebanyak 5 (lima) kali, dengan frekuensi kehadiran sebagai berikut:

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 2023, the Board of Directors held 12 (twelve) 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	Jabatan Position	Frekuensi Kehadiran Frequency of Attendance	Persentase Percentage
1.	Richard Ferryanto ¹⁾	Presiden Direktur President Director	4	33,3%
2.	Christopher Franz Bendl ²⁾	Presiden Direktur President Director	8	66,67%
3.	Budi Darmawan	Direktur Director	12	100%
4.	Tini Nurianto ³⁾	Direktur Director	8	66,67%
5.	Pak Kin Chan	Direktur Director	12	100%
6.	Fitria Disah Djemat	Direktur Director	12	100%

¹⁾ Richard Ferryanto efektif menjabat sebagai Presiden Direktur sejak 11 September 2023.
¹⁾ Richard Ferryanto has effectively served as President Director since 11 September 2023.

²⁾ Christopher Franz Bendl efektif mengundurkan diri sebagai Presiden Direktur sejak 11 September 2023.
²⁾ Christopher Franz Bendl effectively resigned as President Director as of 11 September 2023.

³⁾ Tini Nurianto efektif mengundurkan diri sebagai Direktur sejak 1 September 2023.
³⁾ Tini Nurianto effectively resigned as Director as of 1 September 2023.

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 President Commissioner	5	100%
2.	Matthew Reilly	Komisaris Commissioner	4	80%
3.	Djamin Edison Nainggolan	Komisaris Independen Independent Commissioner	5	100%
4.	Ellyana Fuad	Komisaris Independen Independent Commissioner	5	100%
Direksi/Board of Directors				
5.	Richard Ferryanto ¹⁾	Presiden Direktur President Director	2	40%
6.	Christopher Franz Bendl ²⁾	Presiden Direktur President Director	2	40%
7.	Budi Darmawan	Direktur Director	5	100%
8.	Tini Nurianto ³⁾	Direktur Director	2	40%
9.	Pak Kin Chan	Direktur Director	5	100%
10.	Fitria Disah Djemat	Direktur Director	5	100%

¹⁾ Richard Ferryanto efektif menjabat sebagai Presiden Direktur sejak 11 September 2023.

¹⁾ Richard Ferryanto has effectively served as President Director since 11 September 2023.

²⁾ Christopher Franz Bendl efektif mengundurkan diri sebagai Presiden Direktur sejak 11 September 2023.

²⁾ Christopher Franz Bendl effectively resigned as President Director as of 11 September 2023.

³⁾ Tini Nurianto efektif mengundurkan diri sebagai Direktur sejak 1 September 2023.

³⁾ Tini Nurianto effectively resigned as Director as of 1 September 2023.

Pengembangan Kompetensi Competency Development

Sepanjang tahun 2023, pelatihan yang diikuti oleh anggota Direksi Perusahaan, antara lain sebagai berikut:

Throughout 2023, 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 President Director	<ol style="list-style-type: none"> 1. Master Class Program Series XXII: "Risk Capacity, the Fundamental Missing Puzzle in Risk Management Practice". 2. Digital and Risk Management in Insurance 2023: "Entering the New World 4.0: Technology Beyond Imagination". 3. 2023 Annual One Zurich Supervisory Board Members Training: "Adapt & Thrive: Insights into the Latest Regulatory Developments, Internal Control Best Practices, and Risk Management Strategies".
2.	Christopher Franz Bendl ¹⁾	Presiden Direktur President Director	Environmental, Social, and Good Governance (ESG) Fundamentals.
3.	Budi Darmawan	Direktur Director	<ol style="list-style-type: none"> 1. Risk-Based Decision Making. 2. Digital and Risk Management in Insurance 2023: "Entering the New World 4.0: Technology Beyond Imagination".
4.	Tini Nurianto	Direktur Director	-
5.	Pak Kin Chan	Direktur Director	<ol style="list-style-type: none"> 1. RISKHub International Webinar: Global Turmoil: The Unpredictable Landscape. 2. Digital and Risk Management in Insurance 2023: "Entering the New World 4.0: Technology Beyond Imagination".
6.	Fitria Disah Djemat	Direktur Director	<ol style="list-style-type: none"> 1. RISKHub International Webinar: Global Turmoil: The Unpredictable Landscape. 2. Digital and Risk Management in Insurance 2023: "Entering the New World 4.0: Technology Beyond Imagination". 3. 2023 Annual One Zurich Supervisory Board Members Training: "Adapt & Thrive: Insights into the Latest Regulatory Developments, Internal Control Best Practices, and Risk Management Strategies".

¹⁾ Pelatihan yang diikuti oleh Christopher Franz Bendl selama menjabat sebagai anggota Direksi sampai dengan bulan September 2023.

¹⁾ Training attended by Christopher Franz Bendl during his tenure as a member of the Board of Directors until September 2023.

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.

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.

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.

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.

Penilaian oleh RUPS Assessment by GMS

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.

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.

Penilaian Sendiri Self-Assessment

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

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.

Kriteria Penilaian Kinerja Dewan Komisaris Assessment Criteria of the Board of Commissioners' Performance

- | | |
|---|--|
| 1. Pemenuhan rapat minimum Dewan Komisaris dan rapat gabungan Dewan Komisaris dan Direksi. | 1. <i>Fulfillment of the minimum meetings of the Board of Commissioners and joint meetings of the Board of Commissioners and the Board of Directors.</i> |
| 2. Kepatuhan Perusahaan terhadap: <ul style="list-style-type: none">• Tata kelola Perusahaan• Tingkat kesehatan keuangan• Manajemen risiko terintegrasi• Kebijakan dasar manajemen risiko• Laporan audit eksternal• Pelaksanaan tugas komite-komite di bawah Dewan Komisaris | 2. <i>The Company's compliance toward:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Corporate governance</i>• <i>Financial soundness level</i>• <i>Integrated risk management</i>• <i>Basic risk management policy</i>• <i>External audit report</i>• <i>Duties implementation of the committees under the Board of Commissioners</i> |

Kriteria Penilaian Kinerja Direksi Assessment Criteria of the Board of Directors' Performance

- | | |
|---|---|
| • Pemenuhan rapat minimum Direksi dan rapat gabungan Dewan Komisaris dan Direksi. | • <i>Fulfillment of the minimum meetings of the Board of Directors and joint meetings of the Board of Commissioners and the Board of Directors.</i> |
| • Penilaian dilakukan berdasarkan <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) Perusahaan. | • <i>Assessment is based on the Company's Key Performance Indicators (KPIs).</i> |

Kriteria Penilaian Kinerja Komite di Bawah Dewan Komisaris Assessment Criteria of the Committees Under the Board of Commissioners' Performance

Dalam menjalankan tugas, 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:

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. Pemenuhan tugas dan tanggung jawab komite sesuai dengan yang tercantum dalam piagam masing-masing komite. | 1. <i>Fulfillment of the committee's duties and responsibilities as stated in the charter of each committee.</i> |
| 2. Pencapaian kinerja atas rencana kerja tahunan masing-masing komite. | 2. <i>Performance achievement on the annual work plan of each committee.</i> |

Sepanjang tahun 2023, Dewan Komisaris menilai komite-komite tersebut secara umum telah mencatatkan kinerja yang baik, serta mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Throughout 2023, 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.

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.

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 nonnatura. Penetapan remunerasi anggota Dewan Komisaris dan Direksi disesuaikan dengan pencapaian target profit, kemampuan menjaga keberlangsungan, dan pertumbuhan bisnis Perusahaan.

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.

Remunerasi Direksi dan Dewan Komisaris ZTL di 2023 Remuneration of the Board of Directors and Board of Commissioners of ZTL in 2023

Jumlah Remunerasi Sepanjang 2023 Remuneration in 2023	Jumlah Direksi Number of Board of Directors	Jumlah Dewan Komisaris Number of Board of Commissioners
> Rp10 Miliar / > IDR 10 Billion	6	-
< Rp10 Miliar / < IDR 10 Billion	-	4

Komite di Bawah Dewan Komisaris Committees Under the Board of Commissioners

Komite Audit Audit Committee

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 eksternal, serta merekomendasikan Kantor Akuntan Publik atau auditor eksternal kepada Dewan Komisaris.

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 and external audits, 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:

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

- 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 perundangan-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.
- 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 Composition of the Audit Committee

Jabatan Position	Nama Name
Ketua Chairperson	Djamin Edison Nainggolan
Anggota Member	Yuliana
Anggota Member	Matthew Reilly
Anggota Member	Ellyana Fuad
Anggota Independen Independent Member	Andi Chandra

Rapat Komite Audit Audit Committee Meetings

Sepanjang tahun 2023, Komite Audit telah menyelenggarakan 6 (enam) kali pertemuan tatap muka dan 13 (tiga belas) kali rapat Komite Audit lain melalui keputusan sirkuler.

Throughout 2023, the Audit Committee held 6 (six) face-to-face meetings and 13 (thirteen) other Audit Committee meetings through circular resolutions.

Nama Name	Fungsi Function	Frekuensi Kehadiran Frequency of Attendance	Jumlah Rapat Total Total Meetings	Persentase Percentage
Djamin Edison Nainggolan	Ketua Chairperson	19	19	100%
Yuliana	Anggota Member	19	19	100%
Matthew Reilly	Anggota Member	17	19	89.47%
Ellyana Fuad	Anggota Member	19	19	100%
Andi Chandra	Anggota Independen Independent Member	18	19	94.73%

Pengembangan Kompetensi Komite Audit Competency Development of Audit Committee

Sepanjang tahun 2023, 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.

Throughout 2023, 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 Implementation of Audit Committee Activities

Sepanjang tahun 2023, 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.

Throughout 2023, 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.

Komite Pemantau Risiko Risk Oversight Committee

Komite Pemantau Risiko membantu Dewan Komisaris dalam pengawasan proses implementasi dan tata kelola kerangka kerja manajemen risiko yang telah disusun dan dikelola oleh manajemen Perusahaan.

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

Tugas dan tanggung jawab Komite Pemantau Risiko diuraikan sebagai berikut:

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

- 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.
- Assess the effectiveness of risk management, including assess the risk tolerance that can be taken by the Company;*
 - Evaluate the implementation of risk management annually;*
 - Evaluate the Risk Oversight Committee Charter annually 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.*

Susunan Anggota Komite Pemantau Risiko Composition of the Risk Oversight Committee

Jabatan Position	Nama Name
Ketua Chairperson	Ellyana Fuad
Anggota Member	Yuliana
Anggota Member	Matthew Reilly
Anggota Member	Djamin Edison Nainggolan

Rapat Komite Pemantau Risiko Risk Oversight Committee Meetings

Sepanjang tahun 2023, Komite Pemantau Risiko telah menyelenggarakan 4 (empat) kali pertemuan tatap muka dan 13 (tiga belas) kali rapat Komite Pemantau Risiko lain melalui keputusan sirkuler.

Throughout 2023, the Risk Oversight Committee held 4 (four) face-to-face meetings and 13 (thirteen) 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	17	17	100%
Yuliana	Anggota Member	17	17	100%
Matthew Reilly	Anggota Member	16	17	94.11%
Djamin Edison Nainggolan	Anggota Member	17	17	100%

Pengembangan Kompetensi Komite Pemantau Risiko Competency Development of Risk Oversight Committee

Anggota Komite Pemantau Risiko Perusahaan sepanjang tahun 2023 telah mengikuti berbagai 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.

Members of the Company's Risk Oversight Committee throughout 2023 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 Risk Oversight Committee, in accordance with the sustainability requirements referred to in the OJK regulation.

Pelaksanaan Kegiatan Komite Pemantau Risiko Implementation of Risk Oversight Committee Activities

Sepanjang tahun 2023, 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.

Throughout 2023, 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.

Aktivitas Komite Pemantau Risiko sepanjang tahun 2023, antara lain melakukan pembahasan mengenai:

The activities of the Risk Oversight Committee during 2023, among others, were discussed:

- 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)*.

- 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).*

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

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 Asset/Liability Management Investment Committee

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.

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:

The duties and responsibilities of ALMIC are as follows:

- Memastikan agregat pasar 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.

- 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

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

Pelaksanaan Kegiatan ALMIC Implementation of ALMIC Activities

Pada tahun 2023, ALMIC telah melakukan peninjauan atas rencana investasi dari satuan kerja investasi dan penentuan strategi, pengawasan sistem aplikasi, dan penentuan arah investasi sesuai kondisi pasar.

ALMIC juga menyelenggarakan 2 (dua) kali rapat untuk membahas pelaksanaan peninjauan realisasi program kerja dari satuan investasi pada periode semester pertama dan kedua tahun 2023.

In 2023, 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 also held 2 (two) meetings to discuss the review of the realization of the work program of the investment unit in the first and second semester periods of 2023.

Komite Manajemen Risiko Risk Management Committee

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 diperhatikan oleh Direksi dan Komite Pemantau Risiko, 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;
- Memonitor tindak lanjut atas rekomendasi rencana tindakan yang sudah disetujui dalam rapat sampai dengan hal tersebut sudah diselesaikan dengan sewajarnya;
- 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;
- Melakukan penugasan lain dari Direksi sepanjang penugasan tersebut telah ditetapkan dalam Piagam Komite Manajemen Risiko; dan
- Wajib menjaga kerahasiaan seluruh dokumen, data, dan informasi yang dibahas dalam rapat komite.

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 Directors and the Risk Oversight 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;*
- *Monitor the follow-up of approved action plan recommendations until these have been appropriately completed;*
- *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;*
- *Undertake other assignments from the Board of Directors as long as they have been stipulated in the Risk Management Committee Charter; and*
- *Obligated to maintain the confidentiality of all documents, data, and information discussed in committee meetings.*



Susunan Anggota RMC Composition of the RMC

Fungsi Function	Jabatan Position
Ketua Chairperson	Chief Risk Officer
Anggota Member	Seluruh anggota Direksi all members of the Board of the Directors
Undangan Tetap Permanent Invitation	Perwakilan dari Fungsi Hukum dan Kepatuhan Representative from the Legal and Compliance Function
Undangan Tetap Permanent Invitation	Perwakilan dari Fungsi Audit Internal Representative from the Internal Audit Function
Undangan Tetap Permanent Invitation	Perwakilan dari Fungsi Operations dan Teknologi Informasi Representative from the Operations and Information Technology Function

Pelaksanaan Kegiatan RMC Implementation of RMC Activities

Sepanjang tahun 2023, RMC telah mengevaluasi pelaksanaan manajemen risiko dan merekomendasikan perbaikan atau penyesuaian kepada Direksi dan fungsi terkait.

Throughout 2023, RMC has evaluated the implementation of risk management and recommended improvements or adjustments to the Board of Directors and related functions.

RMC juga telah menyelenggarakan 4 (empat) kali pertemuan tatap muka dengan agenda pembahasan 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.

RMC has also held 4 (four) face-to-face meetings with the agenda of 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 Product Development Committee

Komite Pengembangan Produk (*Product Development Committee/PDC*) adalah suatu badan manajemen yang mempunyai tujuan utama 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.

The Product Development Committee (PDC) is a management organ whose main objective is to review and make recommendations to the President Director on matters relating to new products and revisions to products, such as assess the continuing suitability and profitability of products open to new sales, including ensuring a suitable risk profile.

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.

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.*

Susunan Anggota PDC Composition of the PDC

Fungsi Function	Jabatan Position
Ketua Chairperson	Kepala Departemen Propositions Head of Propositions
Anggota Member	Presiden Direktur President Director
Anggota Member	Chief Financial Officer
Anggota Member	Chief Life Actuary
Anggota Member	Kepala Departemen Transformasi & Teknologi Informasi Head of Transformation & Information Technology
Anggota Member	Kepala Departemen Operations Head of Operations
Anggota Member	Chief Agency Officer
Anggota Member	Kepala Departemen Bancassurance dan Zurich Financial Franchise (ZFF) Head of Bancassurance and Zurich Financial Franchise (ZFF)
Anggota Member	Direktur Hukum dan Kepatuhan Legal and Compliance Director
Anggota Member	Chief Risk Officer

Pelaksanaan Kegiatan PDC Implementation of PDC Activities

Sepanjang tahun 2023, PDC telah mengkaji dan merekomendasikan produk baru, serta mengkaji dan menyetujui keberlangsungan dan profitabilitas seluruh produk yang dijual.

PDC juga telah menyelenggarakan 5 (lima) kali rapat dengan agenda pembahasan persetujuan produk baru, penyesuaian produk unit link terhadap regulasi Produk Asuransi Yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI), pembukaan produk untuk *bancassurance*, dan pengkajian perencanaan pengembangan produk untuk tahun 2024, serta 1 (satu) kali pengambilan keputusan melalui sirkulasi email terkait persetujuan produk baru.

Throughout 2023, 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 5 (five) meetings with the agenda of discussing new product approval, the adjustment of unit link products to Insurance Products Linked to Investment (PAYDI) regulations, opening products for bancassurance, and reviewing product development planning for 2024, as well as making 1 (one) decision by email circulation related to new product approval.

Komite Tata Kelola Teknologi Informasi & Proyek Information Technology & Project Governance Committee

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, serta menerapkan manajemen risiko proyek dan teknologi informasi secara efektif.

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.

Tugas dan tanggung jawab IPGC diuraikan sebagai berikut:

The duties and responsibilities of the IPGC are described below:

- 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
- 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.
- *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*
- *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

Fungsi Function	Jabatan Position
Ketua Chairperson	Presiden Direktur President Director
Wakil Ketua Vice Chairperson	Kepala Departemen Transformasi & Teknologi Informasi Head of Transformation & Information Technology
Anggota Member	Chief Financial Officer
Anggota Member	Chief Agency Officer / Kepala Departemen Bancassurance dan ZFF Chief Agency Officer / Head of Bancassurance and ZFF
Anggota Member	General Counsel
Anggota Member	Chief Risk Officer
Anggota Member	Kepala Departemen Operations Head of Operations

Pelaksanaan Kegiatan IPGC Implementation of IPGC Activities

Sepanjang tahun 2023, 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.

Throughout 2023, 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 3 (tiga) kali rapat dan 5 (lima) 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 3 (three) meetings and made 5 (five) 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 Complaint Handling Committee

Komite Penanganan Pengaduan Nasabah (*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:
 - a. Persetujuan/penolakan penyelesaian keluhan nasabah.
 - b. Persetujuan/penolakan hukuman terhadap agen.

The 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:*
 - a. *Approval/rejection customer complaint settlement.*
 - b. *Approval/rejection of penalties against agents.*

Susunan Anggota CHC Composition of the CHC

Fungsi Function	Jabatan Position
Ketua Chairperson	Kepala Departemen <i>Operations</i> Head of Operations
Anggota Tetap Permanent Member	Chief Risk Officer
Anggota Tetap Permanent Member	Direktur Hukum dan Kepatuhan Legal and Compliance Director
Anggota Tetap Permanent Member	Chief Agency Officer
Anggota Tetap Permanent Member	Kepala Departemen <i>Bancassurance</i> dan ZFF Head of Bancassurance and ZFF
Sekretaris Secretary	Kepala Departemen <i>Customer Care</i> Head of Customer Care

Pelaksanaan Kegiatan CHC Implementation of CHC Activities

Sepanjang tahun 2023, 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 18 (delapan belas) kali pengambilan keputusan melalui sirkulasi email, di antaranya terkait penyelesaian pengaduan dan pengambilan keputusan penyelesaian keluhan (persetujuan dan penolakan).

Throughout 2023, 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 18 (eighteen) 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 memberikan pandangan secara independen dan objektif terhadap kegiatan usaha Perusahaan dan membantu Perusahaan mencapai tujuannya melalui pendekatan sistematis dan disiplin dalam mengevaluasi serta meningkatkan efektivitas manajemen risiko, pengendalian internal, dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik. Audit Internal bertanggung jawab langsung kepada Presiden Direktur dan menyampaikan laporan hasil penilaian kepada Presiden Direktur dan Dewan Komisaris.

Internal Audit is an independent and objective view of the Company's business activities and help the Company achieve its objectives through a systematic and disciplined approach to evaluating and improving the effectiveness of risk management, internal control, and the implementation of good corporate governance. Internal Audit reports directly to the President Director and submits assessment reports to the President Director and the Board of Commissioners.

Kebijakan Audit Internal Internal Audit Policy

Perusahaan memiliki Kebijakan Audit Internal yang memuat acuan dan pedoman bagi Audit Internal dalam melaksanakan fungsi dan peran untuk aktivitas audit internal di Perusahaan, berisikan kewenangan, struktur dan kualifikasi tanggung jawab, pertemuan, pelaporan, serta masa jabatan.

The Company has an Internal Audit Policy that contains references and guidelines for the Internal Audit in conducting its functions and roles in internal audit activities in the Company, containing authority, structure and qualifications of responsibilities, meetings, reporting, and term of office.



Tugas dan Tanggung Jawab Audit Internal *Duties and Responsibilities of Internal Audit*

Berdasarkan Kebijakan Audit Internal, tugas dan tanggung jawab Audit Internal meliputi:

1. Menyusun dan melaksanakan rencana audit internal tahunan.
2. Menguji dan mengevaluasi pelaksanaan pengendalian internal dan sistem manajemen risiko sesuai dengan kebijakan Perusahaan.
3. Melakukan pemeriksaan, analisis, dan penilaian atas efisiensi dan efektivitas di bidang keuangan, akuntansi, operasional, Sumber Daya Manusia (SDM), pemasaran, teknologi informasi, dan kegiatan lainnya.
4. Membuat laporan hasil audit dan menyampaikannya kepada Presiden Direktur dan Dewan Komisaris dan memberikan salinannya kepada Komite Audit, Direksi, dan pejabat unit kerja terkait.
5. Memantau, menganalisis, dan melaporkan tindak lanjut perbaikan yang telah disarankan.
6. Bekerja sama dengan Komite Audit.
7. Melakukan pemeriksaan khusus apabila diperlukan.

Based on the Internal Audit Policy, the duties and responsibilities of Internal Audit include:

1. *Develop and implement annual internal audit plan.*
2. *Test and evaluate the implementation of internal control and risk management systems in accordance with the Company's policy.*
3. *Conduct examination, analysis, and assessment of efficiency and effectiveness in finance, accounting, operations, Human Resources (HR), marketing, information technology, and other activities.*
4. *Prepare audit reports and submit them to the President Director and Board of Commissioners, provide copies to the Audit Committee, the Board of Directors, and relevant work unit officials.*
5. *Monitor, analyze, and report on follow-up improvements that have been suggested.*
6. *Cooperate with the Audit Committee.*
7. *Conduct a special examination if necessary.*

Profil Kepala Audit Internal *Profile of Head of Internal Audit*

Ririn Farianti, Warga Negara Indonesia, 39 tahun, kelahiran Jakarta, 16 September 1984, menjabat sebagai Kepala Audit Internal sejak 14 September 2020. Ririn meraih gelar Sarjana Ekonomi dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Jakarta, dan Magister Manajemen dari Binus Business School, Jakarta.

Ririn Farianti, an Indonesian citizen, 39 years old, born in Jakarta on 16 September 1984, has served as Head of Internal Audit since 14 September 2020. Ririn holds a Bachelor of Economics degree from the Perbanas College of Economics, Jakarta, and a Master of Management degree from Binus Business School, Jakarta.

Hingga saat ini, Ririn telah memiliki 17 tahun pengalaman kerja di bidang Kepatuhan dan Audit Internal pada industri jasa keuangan, seperti perbankan, pasar modal, dan asuransi.

To date, Ririn has 17 years of working experience in Compliance and Internal Audit in the financial industry, such as banking, capital markets, and insurance.

Pelaksanaan Kegiatan Audit Internal *Implementation of Internal Audit Activities*

Sepanjang tahun 2023, kegiatan Audit Internal Perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan audit ke lima unit kerja termasuk meninjau proses bisnis yang berjalan di masing-masing unit kerja.
2. Menindaklanjuti pelaksanaan rekomendasi audit yang disepakati.
3. Memfasilitasi auditor eksternal selama pelaksanaan audit atas laporan keuangan Perusahaan.
4. Menyelenggarakan rapat secara teratur dengan Direksi dan Komite Audit untuk membahas isu audit.
5. Menyerahkan laporan tentang seluruh hasil audit yang telah dilaksanakan kepada Presiden Direktur dan Direktur yang relevan serta memastikan bahwa tindakan perbaikan yang direkomendasikan telah ditindaklanjuti.

Throughout 2023, the activities of the Company's Internal Audit were as follows:

1. *Conducted audits of five work units, including reviewing the business processes running in each work unit.*
2. *Followed up on the implementation of the 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 Audit Committee to discuss audit issues.*
5. *Submitted a report on all audit results to the President Director and relevant Directors and ensuring that the recommended corrective actions have been followed up.*

Rapat Audit Internal *Internal Audit Meetings*

Sepanjang tahun 2023, Audit Internal telah menyelenggarakan 6 (enam) kali pertemuan, dengan agenda dan tingkat kehadiran sebagai berikut:

Throughout 2023, the Internal Audit held 6 (six) meetings, with the following agendas and attendance rates:

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>
Laporan hasil audit (Januari – Desember 2023) <i>Audit results report (January – December 2023)</i>	4	4	100%
Meninjau penunjukan auditor eksternal dan memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris terkait dengan penunjukan kandidat untuk auditor eksternal (Januari – Desember 2023) <i>Review the appointment of the external auditor and provide recommendations to the Board of Commissioners regarding the appointment of candidates for the external auditor. (January – December 2023)</i>	2	2	100%

Pengembangan Kompetensi Audit Internal *Competency Development of Internal Audit*

Pada tahun 2023, Perusahaan mengikutsertakan Audit Internal di berbagai kegiatan pelatihan yang diperlukan, seperti *Influential Story Telling*, *Coaching*, *e-Learning ABC*, *e-Learning Data Privacy and Protection*, *e-Learning Record Retention*, *e-Learning Code of Conduct*, dan pelatihan lainnya. Hal ini merupakan bentuk komitmen Perusahaan terhadap pengembangan kompetensi Audit Internal.

In 2023, the Company included the Internal Audit in various required training activities, such as Influential Story Telling, Coaching, e-Learning ABC, e-Learning Data Privacy and Protection, e-Learning Record Retention, e-Learning Code of Conduct, and other training. This is a Company's commitment to the development of Internal Audit competencies.

Tinjauan Risiko

Risk Overview

Perusahaan menyadari keberadaan berbagai risiko bisnis yang berpotensi mengganggu kelancaran kinerja operasional dan keuangan Perusahaan. Untuk itu, Perusahaan sejak dini telah mengembangkan sistem manajemen risiko yang terintegrasi di tingkat korporasi dengan melibatkan seluruh level organisasi. Pengembangan sistem manajemen risiko merupakan bagian tidak terpisahkan dari strategi jangka panjang yang bertujuan untuk mengidentifikasi semua risiko dan mengelola posisi risiko sesuai dengan kebijakan dan *risk appetite* Perusahaan.

Di Perusahaan, sistem manajemen risiko memiliki peran penting dalam mewujudkan GCG. Berbagai risiko bisnis dapat diidentifikasi melalui penerapan manajemen risiko yang senantiasa disempurnakan secara berkesinambungan. Dengan penerapan sistem manajemen risiko yang baik, Perusahaan dapat menyusun mitigasi risiko yang tepat untuk mendukung kelangsungan bisnis asuransi serta memperluas cakupan bisnis. Berdasarkan Peraturan OJK 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, Perusahaan menyusun sistem manajemen risiko yang mengatur kerangka kerja manajemen risiko serta proses manajemen risiko yang ditinjau secara periodik.

Penerapan manajemen risiko di Perusahaan, mencakup penerapan atas berikut:

A. Kerangka Manajemen Risiko

Kerangka kerja manajemen risiko Perusahaan terdiri atas:

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

The Company recognizes the existence of various business risks that have the potential to disrupt the Company's operational and financial performance. Therefore, the Company has developed an integrated risk management system at the corporate level by involving all levels of the organization. Risk management system development is an integral part of a long-term strategy that aims to identify all risks and manage risk positions in accordance with the Company's policies and risk appetite.

At the Company, the risk management system has an important role in realizing GCG. The various business risks are able to be identified through the implementation of risk management, which is continuously refined. With the implementation of a good risk management system, the Company is able to develop appropriate risk mitigation to support the continuity of the insurance business and expand business coverage. Based on FSA Regulation No. 44/POJK.05/2020 of 2020 concerning the Application of Risk Management for Non-Bank Financial Services Institutions and in accordance with FSA Circular Letter No.8/SEOJK.05/2021 of 2021 concerning the Application of Risk Management by Insurance Companies, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies, and Sharia Reinsurance Companies, the Company develops a risk management system that regulates the risk management framework and the risk management process, which is periodically reviewed.

The implementation of risk management in the Company includes the implementation of the following:

A. Risk Management Framework

The Company's risk management framework consists of:

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

B. Proses Manajemen Risiko

Proses manajemen risiko di Perusahaan dilaksanakan berdasarkan tata cara berikut:

- a. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris
- b. Memastikan kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko
- c. Memastikan kecukupan proses identifikasi, penilaian, respon, pemantauan dan pelaporan risiko, serta sistem informasi manajemen risiko
- d. Memastikan pelaksanaan sistem pengendalian internal yang menyeluruh

Perangkat Manajemen Risiko

Risk Management Tools

Saat ini, Perusahaan memiliki beberapa perangkat utama dalam penerapan manajemen risiko, antara lain dalam bentuk:

1. *Risk Appetite Statement (RAS)*
RAS dan *risk tolerance* adalah istilah yang digunakan Perusahaan untuk menentukan batasan semua risiko material Perusahaan.
2. *Total Risk Profiling (TRP)*
Mencakup risiko-risiko utama Perusahaan. Metodologi TRP adalah metodologi penilaian risiko yang menggunakan pengetahuan dan wawasan kolektif nasabah guna membantu manajemen dalam mengidentifikasi, menilai, 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 atas ZRP dan ZRP Manual melalui sistem *Risk and Control Engine (RACE)* oleh *manual attester* dan/atau *manual nominee*.
4. *Operational Event Management (OEM)/Near Miss*
Operational Event adalah kejadian berisiko yang disebabkan oleh proses internal yang tidak memadai atau gagal, orang, sistem, atau dari 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 atau keuntungan finansial langsung atau tidak langsung, dampak reputasi, dan/atau dampak regulasi atau hukum, baik karena keberuntungan atau kesempatan, tindakan manajemen, atau tindakan perbaikan langsung.

B. Risk Management Process

The risk management process at the Company is implemented based on the following procedures:

- a. *Active supervision of the Board of Directors and the Board of Commissioners*
- b. *Ensuring the adequacy of policies, procedures, and risk limit setting*
- c. *Ensuring the adequacy of risk identification, assessment, response, monitoring and reporting process, as well as the risk management information system*
- d. *Ensuring the implementation of a comprehensive internal control system*

Currently, the Company has several key tools in the implementation of risk management, among others in the form of:

1. *Risk Appetite Statement (RAS)*
RAS and risk tolerance are terms used by the Company to determine the limits of all the Company's material risks.
2. *Total Risk Profiling (TRP)*
Covering the Company's key risks. The TRP methodology is a risk assessment methodology that uses collective customer knowledge and insights to assist management in identifying, assessing, and managing risks faced by the Company or risks in certain business activities.
3. *Zurich Risk Policy (ZRP) Attestation Process*
In accordance with Zurich Group requirements, the Company performs attestation for ZRP and ZRP Manual compliance through the *Risk and Control Engine (RACE)* system by *manual attestors* and/or *manual nominees*.
4. *Operational Event Management (OEM)/Near Miss*
An *Operational Event* is a risk event caused by inadequate or failed internal processes, people, systems, or external events that result in direct or indirect financial loss or gain, reputational impact, or regulatory or legal impact on the business.

A Near Miss is the occurrence of operational risk that does not cause direct or indirect financial loss or gain, reputational impact, and/or regulatory or legal impact, either due to good fortune or chance, management action, or immediate corrective measures.

Seluruh *Operational Event* dan *Near Miss* wajib dilaporkan kepada fungsi Manajemen Risiko dan disertai dengan rencana tindakan perbaikan dan pencegahan yang terukur.

All Operational Events and Near Miss must be reported to the Risk Management function and accompanied by measurable corrective and mitigation plans.

5. *Operational Risk Management Key Risk Indicator (ORM KRI)*
ORM KRI merupakan salah satu instrumen dalam *operational risk management* yang digunakan untuk mengukur paparan risiko tinggi dalam area:

- Risiko data
- Risiko ketahanan bisnis
- Risiko pihak ketiga

5. *Operational Risk Management Key Risk Indicator (ORM KRI)*
ORM KRI is one of the instruments in operational risk management used to measure high-risk exposures in the following areas:

- *Data risk*
- *Business resilience risk*
- *Third party risk*

6. *Self-Assessment of Operational Risk (SAOR)*
SAOR adalah komponen kunci 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 dari SAOR adalah memberikan pandangan komprehensif tentang risiko operasional residu material dan tanggapan risiko terkait di Perusahaan.

6. *Self-Assessment of Operational Risk (SAOR)*
SAOR is a key component of Zurich's approach to managing operational risks and is part of the broader operational risk framework to identify, assess, manage, report, and monitor operational risks within Zurich. The main objective of SAOR is to provide a comprehensive view of material residual operational risks and related risk responses at the Company.

7. *Internal Control Integrated Framework (ICIF)*
ICIF bertujuan mengidentifikasi risiko yang dihadapi oleh Perusahaan kemudian menilainya berdasarkan penerapan dan kepentingannya serta menetapkan kontrol untuk memitigasinya. ICIF dikelola dalam aplikasi RACE.

7. *Internal Control Integrated Framework (ICIF)*
ICIF aims to identify risks faced by the Company, then assess them based on their applicability and importance, as well as establish controls to mitigate them. ICIF is managed within the RACE application.

8. *Risk and Control Engine (RACE)*
RACE adalah aplikasi berbasis *web* milik Zurich Group yang digunakan untuk memenuhi proses pelaporan atas kerangka kerja manajemen risiko Zurich Group.

8. *Risk and Control Engine (RACE)*
RACE is Zurich Group's web-based application used to fulfill the reporting process of Zurich Group's risk management framework.

Profil dan Upaya Mitigasi Risiko *Risk Profile and Mitigation Measures*

Perusahaan secara konsisten memastikan setiap potensi risiko yang berpengaruh secara material terhadap bisnis Perusahaan telah diidentifikasi, dianalisis, dan dirumuskan langkah-langkah mitigasinya secara komprehensif dan efektif dengan mengacu pada prinsip kehati-hatian dan ketentuan-ketentuan dari OJK dan regulator lain.

The Company consistently ensures that every potential risk that materially affects the Company's business has been identified, analyzed, and mitigation measures formulated comprehensively and effectively with reference to the prudential principles and provisions of the OJK and other regulators.

Risiko yang dihadapi dan diungkapkan dalam Laporan Tahunan untuk tahun buku 2023 merupakan risiko-risiko yang material bagi Perusahaan. Pada tahun 2023, Perusahaan mengelola beberapa kategori risiko, antara lain:

The risks faced and disclosed in the Annual Report for the fiscal year 2023 are material risks for the Company. In 2023, the Company managed several risk categories, including:

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

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

Perusahaan telah menyelaraskan rencana strategisnya dengan visi dan misi serta posisi strategis di industri asuransi. Dalam menerapkan dan mengelola risiko strategisnya, Perusahaan telah melakukan proses penyusunan, implementasi, dan pemantauan secara berkala terhadap rencana strategis. Perusahaan juga senantiasa berupaya untuk meningkatkan kemampuan organisasi dan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan strategis.

The Company has aligned its strategic plans with the vision and mission as well as its strategic position in the insurance industry. In implementing and managing its strategic risks, the Company has conducted preparation, implementation, and oversight processes periodically for its strategic plans. The Company also continuously strives to improve its organizational and human resources capabilities to achieve its strategic objectives.

Pada tahun 2023, Perusahaan terus melakukan penyesuaian dan pengembangan strategi. Prioritas utama Perusahaan adalah pengembangan produk dengan fokus pada penyederhanaan proses bisnis melalui digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional.

In 2023, the Company continued to adapt and evolve its strategy. The Company's key priority is product development, with a focus on streamlining business processes through digitalization to enhance operational efficiency.

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

2. *Operational Risk*
Operational risk is the risk arising from ineligibility or malfunctioning internal processes, human error, information technology failure, and/or events originating from outside the Company's environment.

Perusahaan senantiasa berupaya mengendalikan dan mengawasi risiko operasional melalui perbaikan yang berkelanjutan dan berkesinambungan atas kebijakan dan prosedur kerja. Seluruh kerja sama dengan pihak ketiga telah dikelola dengan baik melalui prosedur internal dan pemantauan secara berkala. Seluruh infrastruktur, sistem, dan aplikasi yang digunakan juga telah memadai dan dipelihara dengan baik. Insiden operasional yang terjadi dapat dikelola dengan baik dan ditindaklanjuti untuk mencegah pengulangan di kemudian hari. Perusahaan juga memiliki rencana keberlangsungan usaha serta prosedur manajemen krisis dan pemulihan atas bencana yang memadai. Perusahaan terus menerapkan pengaturan kerja *hybrid* pasca kondisi tanggap darurat Covid-19.

The Company continuously strives to control and oversee operational risks through continuous and sustainable improvements to policies and procedures. All cooperation with third parties is well managed through internal procedures and regular monitoring. All applicable infrastructure, systems, and applications are also proper and well maintained. Operational incidents that occur can be managed properly and followed up to prevent future incidents. The Company also has an adequate business continuity plan as well as crisis management and disaster recovery procedures. The Company continues to implement hybrid work arrangements after the Covid-19 emergency response.

Atas berbagai upaya mitigasi tersebut, kegiatan operasional Perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan memenuhi target tingkat layanan ke mitra bisnis dan nasabah sepanjang tahun 2023.

Due to these various mitigation efforts, the Company's operational activities are able to run smoothly and meet the target service levels for business partners and customers throughout 2023.

3. *Insurance Risk*
Risiko asuransi adalah risiko kegagalan Perusahaan untuk memenuhi kewajiban kepada Pemegang Polis dan/atau Tertanggung sebagai akibat dari ketidakcukupan proses seleksi risiko (*underwriting*), penetapan premi (*pricing*), penggunaan reasuransi, dan/atau penanganan klaim.

3. *Insurance Risk*
Insurance risk is the risk of the Company's failure to fulfill its obligations to Policyholders and/or Insureds as a result of inadequate risk selection processes (underwriting), premium setting (pricing), reinsurance use, and/or claims handling.

Untuk mengatasi risiko tersebut, Perusahaan telah memiliki struktur, pedoman, dan prosedur yang terpisah atas fungsi *underwriting*, klaim, dan manajemen reasuransi.

To address the risk, the Company has separate structures, guidelines, and procedures for underwriting, claims, and reinsurance management functions.

<p>Dalam pengembangan produk, Perusahaan memiliki Komite Pengembangan Produk yang berfungsi memantau proses pengembangan produk, desain produk, dan penetapan premi. Selain itu, Perusahaan juga telah melakukan pemantauan kinerja produk secara berkala serta memiliki struktur reasuransi yang memadai.</p>	<p><i>In product development, the Company has a Product Development Committee that functions to monitor the product development, product design, and premium setting processes. In addition, the Company has also conducted regular product performance monitoring and has an adequate reinsurance structure.</i></p>			
<p>4. Risiko Kredit Risiko kredit merupakan risiko yang terjadi akibat kegagalan pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada Perusahaan.</p>	<p>4. <i>Credit Risk</i> <i>Credit risk is the risk arising from the failure of other parties to fulfill their obligations to the Company.</i></p>			
<p>Perusahaan telah memiliki ALMIC yang salah satu fungsinya adalah menetapkan strategi investasi dan melakukan pemantauan berkala terhadap kualitas aset investasi.</p>	<p><i>The Company has an ALMIC, one of whose functions is to determine investment strategies and conduct regular supervision of the quality of investment assets.</i></p>			
<p>Paparan Perusahaan terhadap risiko kredit sangat terbatas. Penempatan aset investasi dilakukan sesuai dengan ketentuan Perusahaan dan regulasi terkait. Sementara, aset non-investasi, seperti piutang, telah dikelola dengan baik.</p>	<p><i>The Company's exposure to credit risks is very limited. The placement of investment assets is conducted in accordance with the Company's provisions and related regulations. Meanwhile, non-investment assets, such as receivables, are properly managed.</i></p>			
<p>5. Risiko Pasar Risiko pasar merupakan risiko pada posisi aset, liabilitas, ekuitas, dan/atau rekening administratif, termasuk transaksi derivatif akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar.</p>	<p>5. <i>Market Risk</i> <i>Market risk is the risk to asset positions, liabilities, equity, and/or administrative accounts, including derivative transactions, due to overall changes in market conditions.</i></p>			
<p>Eksposur risiko pasar Perusahaan telah dikelola dengan baik melalui penyesuaian aset dan ketersediaan modal yang cukup. Pengelolaan dan pemantauan secara berkala atas risiko pasar Perusahaan dilakukan oleh ALMIC.</p>	<p><i>The Company's market risk exposure is properly managed through asset adjustments and sufficient capital availability. Regular management and supervision of the Company's market risk is conducted by the ALMIC.</i></p>			
<p>Perusahaan juga menggunakan sistem <i>Financial Supply Chain Management</i> (FSCM) melalui kerja sama dengan Zurich Shared Services Malaysia Sdn Bhd (ZSSM) sehingga pencatatan transaksi investasi dapat dilakukan secara otomatis dan terintegrasi dengan sistem pembukuan dan pelaporan internal lainnya.</p>	<p><i>The Company also utilizes the Financial Supply Chain Management (FSCM) system through collaboration with Zurich Shared Services Malaysia Sdn Bhd (ZSSM) in order to record investment transactions automatically and integrate them with other internal accounting and reporting systems.</i></p>			
<p>6. Risiko Likuiditas Risiko likuiditas adalah risiko 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.</p>	<p>6. <i>Liquidity Risk</i> <i>Liquidity risk is the risk resulting from the Company's inability to meet maturing liabilities from cash flow funding sources and/or from liquid assets that are able to be easily converted into cash without disrupting the Company's activities and financial condition.</i></p>			
<p>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 <i>internal modified liquidity coverage ratio</i> di mana proses pemantauan dilakukan secara periodik oleh ALMIC.</p>	<p><i>The Company has prudent liquidity management and procedures in place. Similar to credit and market risk, liquidity risk is also closely monitored by ALMIC. In addition, the Company has established RAS parameters, one of which is related to liquidity risk, internal modified liquidity coverage ratio parameter, where the monitoring process is periodically conducted by ALMIC.</i></p>			
		<p>7. Risiko Hukum Risiko hukum merupakan risiko yang timbul akibat tuntutan hukum dan/atau permasalahan aspek hukum.</p>		<p>7. <i>Legal Risk</i> <i>Legal risk is the risk arising from lawsuits and/or issues of legal aspect.</i></p>
		<p>Paparan risiko hukum Perusahaan dikelola dengan baik oleh Divisi Hukum. Dalam penyusunan setiap perjanjian kerja sama, Perusahaan melakukan kajian dan memperbarui standar perjanjian dengan memperhatikan berbagai aspek kelemahan perikatan/ litigasi yang berpotensi meningkatkan paparan risiko hukum di kemudian hari.</p>		<p><i>The Company's legal risk exposure is properly managed by the Legal Division. In the preparation of each cooperation agreement, the Company conducts reviews and updates the standard agreement by taking into account various aspects of engagements/litigation weaknesses that have the potential to increase legal risk exposure in the future.</i></p>
		<p>8. Risiko Kepatuhan Risiko kepatuhan merupakan risiko yang timbul akibat tidak mematuhi dan/atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>		<p>8. <i>Compliance Risk</i> <i>Compliance risk is the risk arising from not complying with and/or implementing the provisions of the prevailing laws and regulations.</i></p>
		<p>Dengan mengikuti perkembangan ketentuan dan peraturan, Perusahaan mampu menyelaraskan proses bisnis dan memenuhi kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Adapun ketidakpatuhan terhadap peraturan yang berlaku telah dilaporkan kepada Direksi dan Dewan Komisaris.</p>		<p><i>By following the development of provisions and regulations, the Company is able to align business processes and fulfill compliance with applicable regulations. Non-compliance with applicable regulations has been reported to the Board of Directors and the Board of Commissioners.</i></p>
		<p>9. Risiko Reputasi Risiko reputasi merupakan risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Perusahaan.</p>		<p>9. <i>Reputation Risk</i> <i>Reputation risk is a risk due to a decrease in the level of stakeholders trust from negative perceptions of the Company.</i></p>
		<p>Perusahaan telah memiliki dan menerapkan strategi <i>branding</i> yang selaras dengan strategi Zurich Group dalam menjaga reputasi perusahaan. Pemeliharaan dan peningkatan reputasi juga dilakukan melalui pengelolaan dan pemantauan isu-isu yang beredar terkait Perusahaan, pemantauan berita material dari berbagai media, termasuk media sosial, dan penanganan keluhan nasabah.</p>		<p><i>The Company has owned and applied a branding strategy that is aligned with the Zurich Group strategy for maintaining the Company's reputation. Reputation maintenance and enhancement is also conducted through managing and supervising outstanding issues related to the Company, monitoring news materials from various media, including social media, and handling customer complaints.</i></p>
		<p>Reputasi Perusahaan semakin kuat dengan dukungan Zurich Insurance Company Ltd selaku pemegang saham mayoritas Perusahaan yang merupakan salah satu perusahaan asuransi terkemuka di dunia dengan peringkat AA/Peringkat Stabil (<i>Standard & Poor's</i> rating).</p>		<p><i>The Company's reputation is further strengthened by the support of Zurich Insurance Company Ltd as the Company's majority shareholder, which is one of the world's leading insurance companies with an AA/ Stable Rating (Standard & Poor's rating).</i></p>



Upaya Peningkatan Budaya Sadar Risiko *Efforts to Enhance Risk Awareness Culture*

Dalam rangka membangun budaya sadar risiko, Perusahaan secara berkala melakukan beragam kegiatan kesadaran risiko. Di tahun 2023, kegiatan yang berjalan, di antaranya:

- Zurich Information Security Risk Awareness**
Program ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi aktif seluruh karyawan dalam penerapan manajemen risiko, terutama dalam hal keamanan informasi dan data. Rangkaian kegiatan dari *Zurich Information Security Risk Awareness*, di antaranya adalah pembuatan video kampanye tentang pentingnya menjaga keamanan data dan informasi yang dipublikasikan pada bulan Agustus 2023 melalui situs *web workplace*, dilanjutkan dengan *talk show* "Jurus Jitu dalam Perlindungan Data" yang digelar pada 20 September 2023 dengan menghadirkan pembicara dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) serta Tim *Business Information Security Officer* (BISO).
- Risk Champion Program**
Perusahaan menjalankan *Risk Champion Program* pada tahun 2023, di mana Tim Manajemen Risiko berkomitmen melakukan penunjukan *Risk Champion* di setiap fungsi Perusahaan. *Risk Champion* berperan sebagai katalisator dan agen perubahan sadar risiko di masing-masing fungsi. Penunjukan ini dilanjutkan dengan rangkaian pelatihan dan *Focus Group Discussion* (FGD) oleh Tim Manajemen Risiko kepada seluruh perwakilan *Risk Champion* untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan manajemen risiko di lingkup Perusahaan.
- Artificial Intelligence (AI) Risk Seminar**
Pada bulan November 2023, Tim Manajemen Risiko menggelar seminar *Artificial Intelligence Risk in Insurance Industry* bagi seluruh karyawan. Menghadirkan ahli dari Asosiasi *Artificial Intelligence Indonesia* serta praktisi terkait, seminar ini bertujuan menambah wawasan serta meningkatkan daya saing Perusahaan terutama dalam implementasi AI di dunia asuransi.
- Pelatihan Internal**
Tim Manajemen Risiko juga menyelenggarakan berbagai pelatihan internal secara berkala untuk meningkatkan wawasan dan menyosialisasikan praktik bisnis terkini kepada karyawan Perusahaan, di antaranya *Sharia Business Refreshment* (Q1 2023); *Zurich Indonesia Product Knowledge* (Q2 2023); *Customer, Digital Initiative*, dan *Pricing Actuary Modelling*; serta *Artificial Intelligence Impact to Insurance Business* (Q4 2023). Melalui rangkaian pelatihan internal ini, Tim Manajemen Risiko berharap karyawan Perusahaan dapat lebih memahami lingkup kerja manajemen risiko dan memberikan dukungan atas pengawasan potensi risiko dalam implementasi strategi bisnis Perusahaan.

To build a culture of risk awareness, the Company regularly conducts various risk awareness activities. In 2023, the activities include:

- Zurich Information Security Risk Awareness**
This program is conducted to increase awareness and active participation of all employees in the implementation of risk management, particularly in terms of information and data security. The series of activities of Zurich Information Security Risk Awareness included the making of a campaign video on the importance of maintaining data and information security, which was published in August 2023 through the workplace website, followed by a talk show "Smart Tips in Data Protection" held on 20 September 2023 with speakers from the National Cyber and Crypto Agency (BSSN) and the Business Information Security Officer (BISO) Team.
- Risk Champion Program**
The Company implemented a Risk Champion Program in 2023, where the Risk Management Team committed to appointing Risk Champions in each the Company's function. Risk Champions serve as catalysts and agents of risk-aware change in their respective functions. This appointment is followed by a series of training and Focus Group Discussion (FGD) by the Risk Management Team to all Risk Champion representatives to improve understanding and implementation of risk management within the Company.
- Artificial Intelligence (AI) Risk Seminar**
In November 2023, the Risk Management Team held an Artificial Intelligence Risk in the Insurance Industry seminar for all employees. Presenting experts from the Indonesian Artificial Intelligence Association as well as related practitioners, this seminar aims to broaden insights and improve the Company's competitiveness, especially in the implementation of AI in the insurance world.
- Internal Training**
The Risk Management Team also conducts various internal trainings periodically to enhance insight and disseminate current business practices to the Company employees, including Sharia Business Refreshment (Q1 2023); Zurich Indonesia Product Knowledge (Q2 2023); Customer, Digital Initiative, and Pricing Actuary Modeling; and Artificial Intelligence Impact on Insurance Business (Q4 2023). Through this series of internal trainings, the Risk Management Team aims to enable the Company employees to better understand the scope of risk management work and provide support for monitoring potential risks in the implementation of the Company's business strategy.

Sistem Pengendalian Internal *Internal Control System*

Penerapan sistem pengendalian internal secara berkesinambungan oleh Dewan Komisaris, Direksi, anggota manajemen, serta seluruh personel Perusahaan memberikan keyakinan yang memadai atas tercapainya efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, serta penerapan mekanisme *check and balance*.

Direksi sebagai organ Perusahaan yang bertanggung jawab atas pengurusan Perusahaan wajib memastikan penerapan fungsi pengendalian internal dan manajemen risiko pada semua aspek dan lini di Perusahaan. Didukung oleh Audit Internal yang berkoordinasi dengan Komite Audit, Direksi memberikan keyakinan bahwa penerapan pengendalian internal telah sesuai dengan tujuan dan sasaran Perusahaan.

Pengendalian Keuangan *Financial Control*

Perusahaan menjalankan sistem pengendalian terhadap fungsi keuangan mulai dari rencana keuangan, umpan balik, penyesuaian, hingga proses validasi untuk menjamin pelaksanaan rencana atau untuk mengubah rencana sebagai tanggapan terhadap berbagai perubahan yang terjadi. Kegiatan pengendalian keuangan meliputi pencatatan keuangan secara lengkap dan akurat, pelaporan secara tepat waktu, dan penggunaan aset secara tepat.

Pengendalian Operasional *Operational Control*

Pengendalian operasional bertujuan agar kegiatan operasional dilaksanakan secara efektif dan efisien. Perusahaan melakukan pengendalian operasional di lingkungan kerja dengan memastikan kesesuaian kegiatan operasional dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang berlaku. Efektivitas SOP juga selalu dievaluasi secara berkala dan direvisi sesuai perkembangan kondisi. Kegiatan pengendalian operasional meliputi pemisahan fungsi dan otoritas serta pembatasan akses dan akuntabilitas atas sumber daya dan dokumentasi.

The continuous implementation of internal control system by the Board of Commissioners, the Board of Directors, management members, and all Company personnel provides adequate assurance on the achievement of operational effectiveness and efficiency, financial reporting reliability, compliance with applicable laws and regulations, as well as the implementation of the check and balance mechanism.

The Board of Directors as the Company's organ responsible for the management of the Company shall ensure the implementation of internal control and risk management functions in all aspects and lines of the Company. Supported by the Internal Audit in coordination with the Audit Committee, the Board of Directors ensures that the implementation of internal control is in accordance with the Company's goals and objectives.

The Company maintains a control system over the financial function, from financial planning, feedback, adjustment, and the validation process to ensure the plan's implementation or to change the plan in response to various changes that occur. Financial control activities include complete and accurate financial records, timely reporting, and appropriate use of assets.

Operational control aims to ensure that operational activities are conducted effectively and efficiently. The Company conducts operational control in the work environment by ensuring the suitability of operational activities with the applicable Standard Operating Procedures (SOP). The effectiveness of the SOPs is also regularly evaluated and revised according to the development of conditions. Operational control activities include separation of functions and authorities as well as access restrictions and accountability over resources and documentation.

Kepatuhan Compliance

Perusahaan senantiasa melakukan audit kepatuhan untuk memastikan kepatuhan Perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, Perusahaan juga menjaga tingkat kepatuhan dengan menyosialisasikan perubahan atau pemberlakuan peraturan perundangan baru kepada unit kerja terkait.

The Company always conducts compliance audits to ensure its Company's compliance with applicable laws and regulations. In addition, the Company also maintains compliance by socializing changes or implementing new laws and regulations for related work units.

Tinjauan Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Review of Internal Control System's Effectiveness

Dewan Komisaris, Direksi, dan Komite Audit Perusahaan menilai bahwa sistem pengendalian internal yang sudah berjalan pada tahun 2023 telah memenuhi standar minimal untuk memastikan tingkat efektivitas, efisiensi, keandalan, keamanan, dan kepatuhan terhadap peraturan, namun masih diperlukan sejumlah perbaikan berkelanjutan dengan menindaklanjuti rekomendasi hasil audit.

The Company's Board of Commissioners, Board of Directors, and Audit Committee considers that the internal control system carried out in 2023 has met the minimum standard to ensure the level of effectiveness, efficiency, reliability, security, and compliance with regulations, but several continuous improvements are still necessary by following up on audit recommendations.

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 Content of the Code of Conduct

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, pelanggan, dan regulator
- Benturan kepentingan
- Antisuap dan gratifikasi
- Privasi, kerahasiaan, dan perlindungan aset
- Tanggung jawab terhadap pemegang saham

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-bribery and related offers*
- *Privacy, confidentiality of information, and asset protection*
- *Responsibility towards shareholders*

Keberlakuan dan Penyebarluasan Kode Etik Implementation and Dissemination of the Code of Conduct

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.

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.

Upaya Penegakan dan Sanksi Pelanggaran Kode Etik Enforcement Efforts and Sanctions for Violations of the Code of Conduct

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.

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.

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.

Tahap Pelaksanaan Execution Phase

- 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, *IT Security*, *Risk Management*, dan Atasan Langsung.
- Laporan dan/atau kronologis meliputi kriteria/kategori pelaporan, nama pelapor/pihak yang terlibat, tanggal kejadian, tempat kejadian, kronologis, dan bukti/fakta pendukung.
- Pihak yang menerima laporan akan melakukan verifikasi lebih lanjut terhadap pelaporan yang memenuhi syarat dan kriteria.
- 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 Protection for the Whistleblower

- Identitas pelapor dan pelaporan akan dirahasiakan.
- Penyampaian identitas pelapor bersifat opsional dan tidak wajib, hanya untuk keperluan komunikasi jika dibutuhkan verifikasi lebih lanjut.
- 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.

The Company establishes 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.

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

- *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, IT Security, Risk Management, and Line Manager.*
- *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.*
- *The receiver will carry out further verification of reports that meet the requirements and criteria.*
- *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.*

- *The identity of the whistleblower and the report will be kept confidential.*
- *Submission of the identity of the whistleblower is optional and not mandatory, only for communication purposes if further verification is required.*
- *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.

Hasil Penanganan Pengaduan Result of Complaint Handling

Pada tahun 2023, tidak ada laporan tentang potensi atau dugaan pelanggaran yang diterima oleh Perusahaan.

In 2023, there were no reports of potential or alleged violations received by the Company.

Pedoman Anti Suap dan Anti Korupsi (ABC) Anti-Bribery & Anti-Corruption (ABC) Guidelines

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

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

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 implementation of the ABC Guidelines 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 Guidelines 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 Requirements for Overcoming Corruption, Kickbacks, Fraud, Bribery, and/or Gratification Practices in Issuers or Public Companies

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

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. 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.

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. 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
- Pembayaran fasilitasi
- Skema insentif

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*
- *Facilitation payments*
- *Incentive schemes*

4. Hadiah, Hiburan, dan Keuntungan Lainnya

Karyawan wajib menghindari perilaku apa pun yang dapat menimbulkan kesan pengaruh tidak pantas dalam semua aktivitas bisnis, baik dengan entitas maupun individu pemerintah dan non-pemerintah.

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 perundangan, kebijakan internal, atau Pedoman Kode Etik dan tidak menoleransi pembalasan terhadap karyawan mana pun yang melaporkan hal tersebut dengan itikad baik.

4. Gifts, Entertainment, and Other Advantages

Employees must avoid any conduct that will cause improper influence in all business activities, both 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 Guidelines.

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 2023

2023 Sustainability Report

PT Zurich Topas Life



Laporan Keberlanjutan Sustainability Report

Sebagai bagian dari industri keuangan berkelanjutan, PT Zurich Topas Life (ZTL) bersama dengan PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk dan PT Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Indonesia) berupaya menciptakan pertumbuhan berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Bagi Zurich Indonesia, keberlanjutan adalah pendekatan ideal bagi sebuah bisnis untuk menciptakan, memaksimalkan, dan memberikan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan, baik dari segi ekonomi, sosial, maupun lingkungan. Sejalan dengan pemahaman tersebut, Perusahaan memperhatikan pengelolaan risiko secara menyeluruh, baik dari segi ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, untuk mengurangi dampak negatif dari operasional Perusahaan.

Dalam menerapkan program berkelanjutan, Zurich Indonesia memiliki fokus pada tiga pilar, yaitu:

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

Dalam menerapkan strategi keuangan berkelanjutan, Zurich Indonesia mengedepankan beberapa prinsip, yakni investasi bertanggung jawab, strategi dan praktik berkelanjutan, pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup, tata kelola, keterbukaan komunikasi, inklusivitas, pengembangan sektor unggulan, serta kolaborasi.

Pada tahun 2023, Perusahaan merumuskan strategi keberlanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan nilai bagi para pemangku kepentingan, membangun dan mengembangkan karyawan, dan memberikan manfaat untuk masyarakat. Melalui strategi ini, Perusahaan turut mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) sesuai dengan arahan pemerintah Indonesia sekaligus menyeimbangkan antara pertumbuhan bisnis dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan kontribusi kepada masyarakat.

As part of the sustainable financial industry, PT Zurich Topas Life (ZTL) together with PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk and PT Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Indonesia) strives to create sustainable growth by aligning economic, social, and environmental interests. For Zurich Indonesia, sustainability is the ideal approach for a business to create, maximize, and deliver value to all stakeholders, economically, socially, and environmentally. In line with this understanding, the Company pays attention to comprehensive risk management, covering economic, social, and environmental aspects, to minimize the negative impacts of its operations.

In implementing sustainable programs, Zurich Indonesia has a focus on three pillars:

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

In applying sustainable financial strategies, Zurich Indonesia prioritizes several principles, including responsible investments, sustainable strategies and practices, social and environmental risk management, governance, communication transparency, inclusivity, development of priority sectors, and collaboration.

In 2023, the Company formulated a sustainability strategy aimed at increasing value for stakeholders, building and developing employees, and benefiting society. Through this strategy, the Company supports the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs) according to the Indonesian Government's directions while balancing business growth and responsibility towards the environment and contribution to society.

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance Overview

Kinerja Lingkungan Environmental Performance

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022
Penggunaan Energi Energy Usage			
Penggunaan listrik Electricity use	GigaJoule	6,470.24	5,805.86
Penggunaan BBM Fuel use	Liter Litre	137,039.00	152,802.00
Penggunaan air Water use	m3	5,813.00	4,569.00
Pelestarian Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation			
Penanaman pohon Tree-planting	Pohon Trees	2,000	1,500
Dana penanaman pohon Tree-planting fund	Rp	200,000,000	100,000,000

Profil Perusahaan

Informasi ini dapat dilihat pada Bab Profil Perusahaan dan Bab Analisis dan Pembahasan Manajemen pada Laporan Tahunan Zurich Indonesia 2023.

Penjelasan Direksi

Dalam menciptakan masa depan yang lebih baik, Zurich Indonesia memahami pentingnya nilai keberlanjutan bagi Perusahaan. Untuk itu, Zurich Indonesia senantiasa mendukung tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjalankan bisnis yang beretika dalam menciptakan masa depan yang lebih baik di lingkungan Perusahaan. Dukungan ini kami implementasikan melalui keberlangsungan bisnis yang memperhatikan *people, planet, dan customer* dalam peningkatan kinerja keberlanjutan.

Company Profile

This information can be found in the Company Profile section and Management Discussion and Analysis section of the Zurich Indonesia Annual Report 2023.

Director Explanation

In creating a brighter future, Zurich Indonesia understands the importance of sustainability for the Company. Therefore, Zurich Indonesia consistently supports the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs) and increases awareness of the importance of ethical business practices in creating a brighter future within the Company's environment. We implement this support through sustainable business practices that focus on people, planet, and customer in enhancing sustainability performance.

Kami mengelola aspek keberlanjutan sesuai dengan lingkup bisnis kami sebagai perusahaan asuransi. Untuk itu, kami melakukan pemetaan risiko keberlanjutan beserta mitigasinya, dan menyusun pilar keberlanjutan. Kami juga terus mengelola risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola, terutama dalam meminimalkan dampak negatif dari kegiatan operasional yang kami jalankan.

Kebijakan Strategi Keberlanjutan

Zurich Indonesia menerapkan nilai keberlanjutan sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang tercantum dalam POJK No. 51/POJK.03/2017. Selain itu, nilai-nilai keberlanjutan juga diselaraskan dengan visi dan misi Perusahaan serta menjadi bagian dari wujud dukungan terhadap program pemerintah dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Melalui pendekatan holistik, setiap aktivitas bisnis Perusahaan senantiasa memperhatikan etika, tata kelola perusahaan yang baik, aspek keberlanjutan, serta kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku tanpa mengesampingkan kepentingan pemangku kepentingan lain.

Kami berkomitmen untuk menjalankan strategi keberlanjutan dengan dasar tiga pilar utama, yaitu: People; Planet; dan Customer. Di bawah pilar People, kami bertujuan untuk memberikan dampak positif pada karyawan, nasabah, dan masyarakat. Sementara itu, pada pilar Planet kami berupaya mengurangi dampak negatif lingkungan dari kegiatan operasional. Pilar Customer merupakan komitmen kami untuk menyediakan produk-produk berkelanjutan pada seluruh aspek nilai asuransi untuk mendukung gaya hidup nasabah menuju masa depan yang lebih baik.

We manage sustainability aspects within the scope of our insurance business. For this purpose, we map sustainability risks and their mitigations, and establish sustainability pillars. We also continue to manage environmental, social, and governance risks, especially in minimizing the negative impacts of our operational activities.

Sustainability Strategy Policy

Zurich Indonesia implements sustainability values in accordance with sustainable financial principles outlined in POJK No. 51/POJK.03/2017. Additionally, sustainability values are aligned with the Company's vision and mission and contribute to supporting the government's Sustainable Development Goals (SDGs).

Through a holistic approach, every business activity of the Company consistently considers ethics, good corporate governance, sustainability aspects, and compliance with applicable regulations without neglecting the interests of other stakeholders.

We are committed to implementing sustainability strategies based on three main pillars: People, Planet, and Customer. Under the People pillar, we aim to make a positive impact on our employees, customers, and society. Meanwhile, under the Planet pillar, we strive to reduce the negative environmental impact of our operational activities. The Customer pillar is our commitment to providing sustainable products in all aspects of insurance value to support the customers lifestyle towards a better future.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sepanjang tahun 2023, Zurich Indonesia melakukan inisiatif-inisiatif yang mendukung praktik keberlanjutan dan mengelola tantangan keberlanjutan dalam perusahaan asuransi. Dari sisi produk, pada tahun 2023 Zurich Group menargetkan kenaikan keuntungan sebesar 38% dari seluruh produk yang telah terdaftar sebagai produk berkelanjutan. Dari sisi aspek lingkungan, Zurich Indonesia menjalankan inisiatif untuk mengurangi penggunaan energi dan mengurangi emisi gas rumah kaca (GRK). Kami telah mengidentifikasi bahwa penggunaan energi terbesar dalam operasional Perusahaan berasal dari perjalanan udara dan darat. Dari sisi aspek sosial, kami terus mengembangkan program-program pelatihan untuk melahirkan SDM yang semakin kompeten. Selain itu, kami juga mengelola ketenagakerjaan yang adil dan beretika dengan menghormati HAM, kesetaraan gender, keberagaman, serta inklusivitas. Pada akhir tahun 2023, komposisi karyawan perempuan mencapai 46,4% dari total karyawan. Sementara itu, dari program pengembangan kompetensi SDM, tercatat 20,37 jam pelatihan per karyawan per tahun.

Strategi Pencapaian Target

Dalam upaya memastikan pencapaian target kinerja keberlanjutan, Perusahaan menjalankan strategi melalui penguatan tata kelola berkelanjutan dengan mengembangkan proses pengawasan dan evaluasi atas pengelolaan aspek keberlanjutan ke dalam strategi bisnis, termasuk implementasi tata kelola keberlanjutan dengan integrasi penerapan GCG dan etika bisnis.

Kami juga cermat dalam memperhatikan tantangan dan peluang, guna menyusun strategi yang lebih tepat di masa yang akan datang. Kami menyadari bahwa industri asuransi dapat memberikan perlindungan untuk mendukung transformasi masyarakat menuju masa depan yang berkelanjutan. Di samping memberikan keamanan dan kenyamanan pengalaman berasuransi, Perusahaan juga terus berinovasi menggandeng mitra-mitra strategis dan menciptakan produk-produk berkelanjutan yang lebih komprehensif untuk meraih peluang bisnis baru. Setiap tahun, Zurich Indonesia mendaftarkan produk keberlanjutan baru kepada Zurich Group dalam upaya meningkatkan pendapatan dari produk berkelanjutan yang ditargetkan mengalami kenaikan pada setiap tahunnya dari Zurich Group.

Implementation of Sustainable Finance

Throughout 2023, Zurich Indonesia initiated efforts to support sustainability practices and manage sustainability challenges in the insurance company. In terms of products, in 2023, Zurich Group targeted a 38% increase in profits from all registered sustainable products. On the environmental front, Zurich Indonesia implemented initiatives to reduce energy consumption and greenhouse gas emissions. We identified that the largest energy consumption in the Company's operations comes from air and land travel. In the social aspect, we continue to develop training programs to create more competent human resources. Additionally, we manage fair and ethical employment by respecting human rights, gender equality, diversity, and inclusivity. By the end of 2023, the composition of female employees reached 46.4% of the total workforce. In terms of employee competency development programs, 20,37 training hours per employee per year were recorded.

Target Achievement Strategy

To ensure the achievement of sustainability performance targets, the Company implements its strategy through strengthening sustainable governance by developing monitoring and evaluation processes for the management of sustainability aspects within the business strategy. This includes the implementation of sustainability governance with the integration of Good Corporate Governance (GCG) and business ethics.

We are also carefully considering challenges and opportunities to develop more precise strategies for the future. We acknowledge that the insurance industry can provide protection to support public's transformation towards a sustainable future. In addition to providing a secure and seamless insurance experience, the Company continues to innovate by collaborating with strategic partners and creating more comprehensive sustainable products to seize new business opportunities. Every year, Zurich Indonesia registers new sustainable products with the Zurich Group to increase revenue from sustainable products, which is targeted to increase every year from the Zurich Group.



Tata Kelola Berkelanjutan

Tata kelola keberlanjutan merupakan kerangka kerja penting yang diadopsi Perusahaan untuk mengelola dan mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan ke dalam operasinya secara efektif. Hal ini mencakup penetapan struktur, proses, dan tanggung jawab yang jelas untuk memastikan tujuan dan strategi keberlanjutan diterapkan di seluruh perusahaan.

Untuk menerapkan tata kelola keberlanjutan secara efektif, Perusahaan membentuk komite khusus yang didedikasikan untuk mengawasi inisiatif keberlanjutan.

Selain itu, tata kelola keberlanjutan tidak hanya mencakup operasi internal organisasi. Hal ini melibatkan keterlibatan dan kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal seperti pelanggan, pemasok, dan komunitas lokal.

Dengan menerapkan praktik tata kelola keberlanjutan yang kuat, organisasi dapat secara efektif mengelola risiko keberlanjutan, memanfaatkan peluang, dan menciptakan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan. Hal ini memungkinkan organisasi untuk menavigasi lanskap keberlanjutan yang kompleks dan cepat berubah dengan dinamis, sehingga dapat berkontribusi terhadap masa depan yang berkelanjutan dan tangguh bagi Perusahaan maupun masyarakat secara keseluruhan.

Struktur Tata Kelola

Menciptakan masa depan yang efektif dan berkelanjutan memerlukan komitmen yang kuat dari para pemimpin serta komunikasi dan arahan yang jelas di seluruh Perusahaan. Komitmen ini harus diperkuat dengan tata kelola dan struktur keberlanjutan yang terdefinisi dengan baik yang memandu penetapan dan penerapan tujuan, nilai, dan strategi keberlanjutan.

Di Zurich Indonesia, kami percaya bahwa setiap orang memainkan peran penting dalam mendorong upaya keberlanjutan. Dewan Direksi bertanggung jawab untuk mengarahkan dan mengidentifikasi isu-isu keberlanjutan, sementara Dewan Komisaris memastikan pengawasan dan pemantauan yang cermat terhadap inisiatif keberlanjutan kami, yang mencakup aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola.

Sebagai bukti komitmen kami akan program berkelanjutan, Zurich Indonesia memiliki komite khusus yang didedikasikan untuk menjalankan serta mengawasi seluruh program berkelanjutan yang berlangsung di perusahaan. Adapun komite ini merupakan gabungan dari berbagai unit lintas fungsi yang ada pada 3 entitas di Zurich Indonesia dengan tujuan membangun kolaborasi dan aksi kolektif menuju masa depan yang berkelanjutan.

Sustainability Governance

Sustainability governance is an essential framework that the Company adopts to effectively manage and integrate sustainability principles into its operations. It encompasses the establishment of clear structures, processes, and responsibilities that ensure sustainability goals and strategies are implemented throughout the company.

To effectively implement sustainability governance, the Company established specialized committee dedicated to overseeing sustainability initiatives.

Furthermore, sustainability governance extends beyond the internal operations of the organization. It involves engaging and collaborating with external stakeholders such as customers, suppliers, and local communities.

By adopting robust sustainability governance practices, organizations can effectively manage sustainability risks, seize opportunities, and create long-term value for all stakeholders. It allows organizations to navigate the complex and dynamic sustainability landscape, hence, it is able to contribute to a sustainable and resilient future for the company and society as a whole.

Governance Structure

Creating an effective and sustainable future requires a strong commitment from leaders as well as clear communication of directives throughout the entire Company. This commitment should be reinforced by a well-defined sustainability governance and structure that guides the establishment and implementation of sustainability goals, values, and strategies.

At Zurich Indonesia, we believe that everyone plays a crucial role in driving sustainability efforts. The Board of Directors takes on the responsibility of directing and identifying sustainability issues, while the Board of Commissioners ensures diligent supervision and monitoring of our sustainability initiatives, encompassing economic, environmental, social, and governance aspects.

As proof of our commitment to sustainable programs, Zurich Indonesia has a separate committee dedicated to running and supervising all sustainable programs within the Company. This committee is a combination of various cross-functional units in 3 entities in Zurich, Indonesia, with the aim of building collaboration and collective action towards a sustainable future.

Pengembangan Kompetensi

Sepanjang tahun 2023, anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan pejabat/unit kerja yang bertanggung jawab terhadap penerapan keberlanjutan di Zurich Indonesia telah mengikuti sejumlah kegiatan pengembangan kompetensi. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi seluruh organ tata kelola keberlanjutan dapat dilihat pada Bab Tinjauan Pendukung Operasional pada Laporan Tahunan Zurich Indonesia 2023.

Penilaian Risiko

Menyadari bahwa inisiatif keberlanjutan memiliki tantangan, Perusahaan tetap waspada dalam menilai dan memitigasi risiko yang dapat menghambat kemajuan. Hal ini akan memungkinkan Perusahaan untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan dan menerapkan strategi yang tepat untuk mengatasi hambatan dan memastikan kelancaran pelaksanaan rencana aksi keberlanjutannya.

Dengan mengelola risiko secara aktif, Perusahaan menunjukkan komitmennya terhadap praktik berkelanjutan dan menjaga kemampuannya untuk mencapai tujuan keberlanjutan jangka panjang.

Competency Development

Throughout 2023, members of the Board of Commissioners, the Board of Directors, and officials/units responsible for sustainability implementation at Zurich Indonesia participated in various competency development activities. Details on the competency development of all sustainable governance organs can be found in the Operational Support Overview section of the Zurich Indonesia Annual Report 2023.

Risk Assessment

Recognizing that sustainability initiatives are not without challenges, the Company remains vigilant in assessing and mitigating risks that could hinder progress. This would allow the Company to take necessary measures and implement appropriate strategies to overcome obstacles and ensure the smooth execution of its sustainability action plan.

By actively managing risks, the Company demonstrates its commitment to sustainable practices and safeguards its ability to achieve its long-term sustainability objectives.



Pelibatan Pemangku Kepentingan

Zurich Indonesia berupaya untuk bekerja sama dan bersinergi dengan para pemangku kepentingan, melalui komunikasi yang intensif dan pelibatan aktif masing-masing pemangku kepentingan. Melibatkan pemangku kepentingan, Zurich Indonesia menyusun kerangka hubungan dan pelibatan para pemangku kepentingan dalam kegiatan pengelolaan Zurich Indonesia sebagai berikut:

Stakeholders Engagement

Zurich Indonesia strives to cooperate and synergize with stakeholders through intensive communication and active engagement with each stakeholder. Involving stakeholders, Zurich Indonesia develops a stakeholders relationships and engagement framework in the management of Zurich Indonesia, as follows:

Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Pertemuan Meeting Frequency	Topik Topics
RUPS GMS	Minimal satu kali dalam setahun <i>At least once in a year</i>	Pemantauan dan evaluasi kinerja Zurich Indonesia Penentuan pembagian dividen Persetujuan laporan keuangan dan laporan tahunan Zurich Indonesia termasuk di dalamnya Laporan Keberlanjutan <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 including the Sustainability Report</i>
Regulator		
Kegiatan sosialisasi <i>Dissemination activities</i>	Sesuai kebutuhan <i>As required</i>	Sosialisasi regulasi baru terkait penyusunan laporan tahunan termasuk di dalamnya Laporan Keberlanjutan <i>Dissemination of new regulations related to the preparation of the annual report including the Sustainability Report</i>
Karyawan Employees		
Kegiatan sosialisasi <i>Dissemination activities</i>	Sesuai kebutuhan <i>As required</i>	Sosialisasi kegiatan keberlanjutan <i>Socialization of sustainability activities</i>
Rapat koordinasi <i>Coordination meeting</i>	Sesuai kebutuhan <i>As required</i>	Sosialisasi kegiatan keberlanjutan <i>Socialization of sustainability activities</i>
Nasabah Customers		
Penanganan pengaduan nasabah <i>Customer complaint handling</i>	Sesuai kebutuhan <i>As required</i>	Sesuai kebutuhan <i>As required</i>
Survei kepuasan nasabah <i>Customer satisfaction survey</i>	Minimal satu kali dalam setahun <i>At least once in a year</i>	Pengukuran kepuasan nasabah atas layanan Zurich Indonesia <i>Customer satisfaction measurement for Zurich Indonesia's services</i>
Layanan informasi produk asuransi <i>Insurance product information services</i>	Sesuai kebutuhan <i>As required</i>	Sesuai kebutuhan <i>As required</i>

Permasalahan yang Dihadapi

Menerapkan inisiatif keberlanjutan secara efektif dapat menjadi tantangan ketika kesadaran atau pemahaman tentang konsep keberlanjutan terbatas dan kurangnya sumber daya.

Namun, Perusahaan berkomitmen untuk mengatasi seluruh tantangan dengan menciptakan budaya keberlanjutan dan mengintegrasikan keberlanjutan ke dalam inti strategi bisnis. Pendekatan ini memastikan keberlanjutan sebagai dasar dari operasi perusahaan sehingga memungkinkan perusahaan untuk menghasilkan dampak positif dan mencapai tujuan keberlanjutan jangka panjang.

Kinerja Keberlanjutan

Perusahaan memantau kinerja keberlanjutan untuk mendapatkan wawasan mengenai dampak lingkungan, kontribusi sosial, dan ketahanan ekonomi Perusahaan.

Kinerja keberlanjutan yang kuat akan menunjukkan komitmen Perusahaan terhadap praktik yang bertanggung jawab dan berkelanjutan, menumbuhkan kepercayaan di antara para pemangku kepentingan, dan berkontribusi terhadap masa depan yang lebih berkelanjutan.

Membangun Budaya Keberlanjutan

Zurich Indonesia berkomitmen untuk mengambil langkah nyata dalam menyosialisasikan dan membangun budaya keberlanjutan demi meningkatkan kesadaran penerapan budaya keberlanjutan di lingkungan perusahaan.

Untuk meningkatkan penerapan keberlanjutan, Zurich Indonesia ikut serta dalam pelatihan keuangan berkelanjutan. Selain itu, Zurich Indonesia juga melakukan sosialisasi program keberlanjutan Perusahaan kepada seluruh karyawan melalui video berisi pencapaian program keberlanjutan serta imbauan untuk meningkatkan kesadaran dalam membangun budaya keberlanjutan di kantor pusat dan seluruh cabang Zurich Indonesia. Inisiatif ini dilakukan setiap tahun sejak tahun 2022

Problems Faced

Implementing sustainability initiatives effectively can be challenging when there is limited awareness or understanding of sustainability concepts and a lack of resources.

However, the Company is committed to overcoming all challenges by creating a culture of sustainability and integrating sustainability into the core of its business strategy. This approach ensures sustainability as the fundamental of the Company's operations, enabling the Company to drive positive impacts and achieve long-term sustainability goals.

Sustainability Performance

The Company monitors sustainability performance to gain insights into the Company's environmental footprint, social contributions, and economic resilience.

A strong sustainability performance would demonstrate the Company's commitment to responsible and sustainable practices, fostering trust among stakeholders and contributing to a more sustainable future

Building a Sustainable Culture

Zurich Indonesia is committed to taking concrete steps to promote and build a sustainable culture to enhance awareness of sustainability practices within the company's environment.

To enhance sustainability implementation, Zurich Indonesia participates in sustainable finance training. Additionally, Zurich Indonesia disseminates information about the Company's sustainability program to all employees through videos highlighting sustainability program achievements and encouraging awareness in building a sustainable culture at both the headquarters and all branches of Zurich Indonesia. This initiative has been carried out annually since 2022.

Kinerja Ekonomi

Perbandingan Target dan Kinerja Keuangan Berkelanjutan

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

Perbandingan Antara Target dan Realisasi Program Berkelanjutan Comparison Between Target and Actual of Sustainability Programs

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>	75%	94%
Tingkat kelulusan peserta program Management Trainee bernama ANTZ <i>Completion rate of participants in the Management Trainee program entitled ANTZ</i>	80%	78%
Peningkatan internal hiring <i>Internal hiring improvement</i>	40%	59%
Tingkat aksesibilitas LinkedIn Learning <i>LinkedIn Learning accessibility rate</i>	55%	56%
Aktivitas employee resources group <i>Employee resources group activities</i>	4x dalam setahun <i>4 times a year</i>	4x dalam setahun/4 times a year (1Z Outing, 1Z Breakfasting, International Women's Day, Emerging Leaders, People Manager Townhall)
Planet		
Penurunan perjalanan udara <i>Reduction in air travel</i>	52%	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>	87
Pengurangan penggunaan kertas <i>Reduction in paper usage</i>	50%	86%
Pembelian kendaraan listrik dan tempat pengisian daya <i>Purchase of electric vehicles and charging stations</i>	1	1

Economic Performance

Comparison of Targets and Performance Financial Performance

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

	Customer	
Pendaftaran produk keberlanjutan <i>Sustainability product registration</i>	1	1
Peningkatan pendapatan produk keberlanjutan <i>Revenue increase from sustainable products</i>	38%	32%
Penyelarasan data commitment journey <i>Alignment of data commitment journey</i>	Ditargetkan selesai pada tahun 2023 <i>Targeted completion in 2023</i>	Terlaksana <i>Completed</i>

Produk Keberlanjutan

Pada tahun 2023, Zurich Indonesia menawarkan berbagai produk keberlanjutan, berikut rinciannya:

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 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 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.

Sustainability Products

In 2023, Zurich Indonesia offers various sustainability products, as detailed below:

Bike Insurance

An insurance that covers the complete loss of the bike due to an accident or theft, personal accident coverage for biker, and third party liability protection.

Dengue Micro Insurance

Provide a daily hospital cash benefit if the insured is diagnosed with dengue disease

Hospital Cash Plan 5 Disease

Cover daily hospital cash plan, if insured is diagnosed with one of the following diseases: Dengue, Typhoid, Pneumonia, Diphtheria, and Meningitis.

Parametric Weather Insurance

Crop insurance where claims will be paid based on certain parameters indicating that the weather is not good for certain crops.

Typhoid Micro Insurance

Provide a daily hospital cash benefit in case the insured is diagnosed with typhoid disease.

Ziaga Life Plus (ZLP) & Flexy (ZLF)

Insurance products that considered micro insurance, distributed through our bank partner via Referral Digital Direct (RDD) to subsidized customers. ZLP provides life protection with return of premium ROP as saving component, while ZLF offers life insurance protection.

Kinerja Sosial

Perseroan terus mendorong karyawan untuk terlibat dalam pengabdian masyarakat dan kerja sukarela. Melalui program ini, para karyawan telah berkontribusi dalam berbagai hal seperti bantuan bencana, pendidikan, dan pelestarian lingkungan.

Komitmen Terhadap Karyawan

Zurich Indonesia berkomitmen menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan iklim kerja yang kondusif melalui penyelenggaraan program/aktivitas yang melibatkan seluruh karyawan. Selain itu, Zurich Indonesia juga menjamin keadilan dan kesetaraan dalam lingkungan kerja. Seluruh proses yang melibatkan karyawan sejak rekrutmen, penempatan, hingga penilaian kinerja dan pengembangan kompetensi, sepenuhnya didasarkan pada pertimbangan yang obyektif terkait kebutuhan di unit kerja masing-masing serta profil kompetensi individu setiap karyawan. Zurich Indonesia tidak menoleransi praktik diskriminasi terhadap suku, agama, ras, gender, dan aspek lain yang tidak relevan dengan kinerja karyawan. Zurich Indonesia juga tidak mempekerjakan, baik tenaga kerja paksa maupun tenaga kerja anak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari segi remunerasi, Zurich Indonesia memberikan kompensasi kepada karyawan berdasarkan penilaian hasil kinerja tahunan dan pencapaian Key Performance Indicator (KPI). Paket kompensasi dan tunjangan karyawan, meliputi gaji pokok yang dibayarkan kepada karyawan 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, dan bonus prestasi.

Informasi mengenai komposisi karyawan dapat dilihat pada Bab Profil Perusahaan pada Laporan Tahunan Zurich Indonesia 2023.

Social Performance

The Company has a strong commitment to social sustainability and recognizes the importance of creating positive social impact. The Company has implemented various initiatives to support social sustainability, including promoting employee well-being, fostering diversity and inclusion, and supporting local communities.

Commitment to Employees

Zurich Indonesia is committed to creating a harmonious work environment and a conducive working climate through the implementation of programs/activities involving all employees. In addition, Zurich Indonesia ensures fairness and equality in the workplace. All processes involving employees, from recruitment, placement, to performance assessment and competency development, are entirely based on objective considerations related to the needs of each work unit and the individual competency profiles of each employee. Zurich Indonesia does not tolerate discriminatory practices based on ethnicity, religion, race, gender, and other irrelevant aspects to employee performance. Zurich Indonesia also does not employ forced labor or child labor, in accordance with the provisions of the laws and regulations.

In terms of remuneration, Zurich Indonesia provides compensation to employees based on annual performance evaluations and Key Performance Indicator (KPI) achievements. The employee compensation and benefits package include the basic salary paid to employees every end of the month in accordance with the Provincial Minimum Wage (UMP) regulations, employee social security (BPJS Ketenagakerjaan), covering death benefits (JK), occupational accident benefits (JKK), and old-age benefits (JHT), personal accident and life insurance, health benefits, holiday allowances, and performance bonuses.

Information about the composition of employees can be found in the Company Profile section of the Zurich Indonesia Annual Report 2023.

Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi

Zurich Indonesia mengeluarkan anggaran sebesar Rp23.582.740.000 untuk penyelenggaraan pengembangan kompetensi karyawan selama tahun 2023.

Training and Competency Development

Zurich Indonesia allocates a budget of IDR23.582.740.000 for the implementation of employee competency development during 2023.

Tabel Rata-Rata Jam Pelatihan
Table of 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)	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Total karyawan Total employees	873	823	1,064.9	796.5	20.37	21.98

Tabel Rata-Rata Jam Pelatihan
Table of Average Training Hours

Topik Pelatihan Topic of Training	Satuan Unit	2023	2022
Realisasi biaya pendidikan dan pelatihan Realization of costs of trainings	Rp	23,582,740,000	19,350,850,000
Rata-rata biaya pelatihan per karyawan Average costs of trainings per employee	Rp	23,120,333	18,878,878



Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman

Zurich Indonesia berkomitmen untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dengan memperhatikan standar keselamatan, kesehatan, dan lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta mengupayakan nihil kerugian pada manusia dan lingkungan (zero accident).

Terkait hal tersebut, setiap karyawan Zurich Indonesia bertanggung jawab atas pengambilan langkah-langkah yang tepat guna mencegah terjadinya kecelakaan dan sakit di tempat kerja serta terciptanya lingkungan kerja yang aman dan sehat. Zurich Indonesia juga mendorong peran aktif dari setiap karyawan dalam menjaga kesehatan individu dan kesehatan lingkungan kerja, dengan cara:

1. Melakukan upaya preventif dan promosi kesehatan berupa pemberian informasi kesehatan, kegiatan olahraga, peningkatan gizi, dan pemeriksaan kesehatan
2. Sosialisasi dan penerapan budaya hidup bersih dan sehat di lingkungan kerja
3. Menyediakan fasilitas kesehatan
4. Melakukan medical check-up secara berkala kepada karyawan sesuai dengan risiko pekerjaan
5. Mengidentifikasi risiko timbulnya penyakit akibat kerja dan melakukan upaya-upaya pencegahan
6. Melakukan pemantauan dan pengukuran kesehatan lingkungan kerja yang berdampak pada kesehatan pekerja

Komitmen Terhadap Konsumen

Zurich Indonesia berkomitmen memberikan layanan terbaik dan perlakuan setara kepada seluruh nasabah demi mencapai pertumbuhan berkelanjutan. Untuk memastikan pemenuhan standar pelayanan kepada nasabah, Zurich Indonesia menyusun kebijakan dan prosedur standar operasi layanan, yang meliputi Layanan Pelanggan, Audit Layanan dan *Physical Evidence* Kantor Cabang, Penanganan Keluhan, dan Jasa Pelayanan Umum *General Service Management & Corporate Real Estate*. Zurich Indonesia juga melakukan evaluasi berkala terkait kebijakan dan prosedur tersebut untuk senantiasa memenuhi seluruh kebutuhan nasabah.

Safe and Healthy Working Environment

Zurich Indonesia is committed to achieving sustainable growth by adhering to safety, health, and environmental standards in accordance with regulations and striving for minimizing harm to both humans and the environment (zero accidents).

In this regard, every employee of Zurich Indonesia is responsible for taking appropriate measures to prevent accidents and illnesses in the workplace and to create a safe and healthy working environment. Zurich Indonesia also encourages active participation from each employee in maintaining individual and workplace health by:

1. *Implementing preventive efforts and health promotion, including providing health information, organizing sports activities, improving nutrition, and conducting health examinations*
2. *Promoting and implementing a clean and healthy lifestyle culture in the workplace*
3. *Providing health facilities*
4. *Conducting regular medical check-ups for employees based on job risks*
5. *Identifying the risks of work-related diseases and implementing preventive measures*
6. *Monitoring and measuring the health of the work environment that impacts employee health.*

Commitment to Customers

Zurich Indonesia is committed to providing the best service and equal treatment to all customers to achieve sustainable growth. To ensure the fulfillment of service standards to customers, Zurich Indonesia formulates policies and standard operating procedures, including Customer Service, Service Audit, Branch Office Physical Evidence, Complaint Handling, and General Service Management & Corporate Real Estate. Zurich Indonesia also conducts periodic evaluations of these policies and procedures to consistently meet customer needs.

Inovasi dan Pengembangan

Zurich Indonesia juga terus berinovasi meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Inovasi dan pengembangan yang telah dilakukan Zurich Indonesia terkait layanan nasabah selama tahun buku, antara lain:

1. *Zsurvey, platform* berbasis kecerdasan buatan dari Zurich yang didesain untuk memberikan kemudahan dan proses layanan yang lebih cepat untuk nasabah dalam pembelian asuransi kendaraan
2. *Zurich Edge*, platform digital yang memberikan kemudahan pembelian polis dan klaim asuransi perjalanan bagi nasabah
3. Pengembangan situs web Zurich (www.zurich.co.id) untuk meningkatkan kemudahan navigasi dan tampilan halaman produk
4. Automasi komunikasi bagi nasabah baru untuk memberikan informasi mengenai manfaat polis asuransi yang dimiliki, tata cara klaim, tips untuk menjaga aset yang dimiliki, serta informasi pembaruan polis
5. Pengembangan aplikasi *Medicillin* berupa perbaikan tampilan serta navigasi untuk meningkatkan kemudahan nasabah dalam bertransaksi
6. Pelatihan berkala bagi *Frontliner* dan Agen untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah
7. Integrasi sistem dengan mitra strategis untuk menampilkan progres status klaim terkini nasabah
8. Sentralisasi nomor layanan pengaduan menjadi 1500 456 untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah

Innovation and Development

Zurich Indonesia continuously innovates to enhance the quality of services and customer satisfaction. Innovation and development initiatives undertaken by Zurich Indonesia in relation to customer services during the fiscal year include:

1. *Zsurvey, an artificial intelligence-based platform designed to facilitate and accelerate vehicle insurance purchases for customers.*
2. *Zurich Edge, a digital platform that simplifies the policy purchase and claims of travel insurance for customers.*
3. *Enhancement of the Zurich website (www.zurich.co.id) to improve navigation and product page display.*
4. *Automated communication for new customers providing information about insurance policy benefits, claims procedures, tips for asset maintenance, and policy updates.*
5. *Development of the Medicillin application involves improvements to the user interface and navigation for easier customer transactions.*
6. *Periodic training for Frontliners and Agents to enhance customer service.*
7. *System integration with strategic partners to display real-time claim status progress for customers.*
8. *Centralization of complaint hotline number to 1500 456 to improve customer service.*



Mekanisme dan Jumlah Pengaduan Masyarakat

Zurich Indonesia membuka saluran komunikasi yang dapat diakses seluruh pemangku kepentingan untuk menyampaikan keluhan atau tanggapan terhadap dampak operasi Zurich Indonesia. Atas semua keluhan yang masuk, Zurich Indonesia berkomitmen untuk memberikan solusi terbaik dengan mengedepankan kesepakatan bersama.

Tabel Penanganan Pengaduan di 2023
Table of Complaint Handling in 2023

Tujuan Purpose	2023	2022
Minta informasi To inquire	39,290	65,034
Minta bantuan To request assistance	32,475	31,756
Keluhan/Pengaduan To file complaints	841	506
Lain-lain Others	1,112	1,164
Jumlah Total	73,718	98,591

Situs Web

Zurich Indonesia memiliki situs web yang memuat berbagai informasi penting perusahaan. Situs web Perusahaan dapat diakses melalui 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

Media Sosial

Zurich Indonesia juga aktif menyampaikan informasi terkini mengenai aktivitas perusahaan melalui akun media sosial Instagram @zurichid.

Survei Kepuasan Pelanggan

Zurich Indonesia melakukan Survei Kepuasan Pelanggan setiap tahun untuk mengukur kepuasan nasabah dan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk Zurich. Hasil survei tahun 2023 menunjukkan Indeks Net Promoter Score sebesar 57,7.

Public Complaint Mechanism and Numbers

Zurich Indonesia provides accessible communication channels for all stakeholders to submit complaints or feedback regarding the impact of Zurich Indonesia's operations. For all received complaints, Zurich Indonesia is committed to providing the best solutions, prioritizing mutual agreements.

Website

Zurich Indonesia has a website that contains various important company information. The Company's website can be accessed through www.zurich.co.id.

Call Center Services

Zurich Indonesia facilitates the needs of all stakeholders to provide feedback and file complaints about the Company's services through the Call Center service at 1500 456.

Social Media

Zurich Indonesia is also active in providing up-to-date information about company activities through the Instagram account @zurichid.

Customer Satisfaction Survey

Zurich Indonesia conducts a Customer Satisfaction Survey every year to measure customer satisfaction and the willingness of customers to recommend Zurich products. The results of the 2023 survey show a Net Promoter Score of 57.7.

Komitmen Terhadap Masyarakat

Keberlanjutan usaha sangat bergantung pada terciptanya hubungan saling menguntungkan di antara seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, termasuk hubungan dengan masyarakat di sekitar wilayah operasi Perusahaan. Kontribusi Zurich Indonesia terhadap masyarakat Indonesia sebagai salah satu pemangku kepentingan dilaksanakan melalui program Corporate Social Responsibility (CSR).

Program CSR merupakan kegiatan investasi sosial jangka panjang yang tidak hanya memberikan dampak positif kepada masyarakat dan lingkungan sekitar, tetapi juga kepada Zurich Indonesia. Dalam mengalokasikan dana untuk pelaksanaan kegiatan CSR, Zurich Indonesia senantiasa memperhatikan asas kepatuhan dan kewajaran. Zurich Indonesia juga melakukan evaluasi secara berkala, baik triwulan maupun tahunan, terhadap realisasi program CSR untuk memastikan bahwa penyaluran program dan anggaran telah tepat sasaran. Hasil evaluasi ini menjadi masukan perbaikan untuk program CSR Perusahaan di masa yang akan datang.

Zurich Indonesia memiliki komitmen penuh dalam pelaksanaan CSR, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas. Sebagai wujud kepedulian sosial, Zurich Indonesia senantiasa menunaikan kegiatan sosial, baik di bidang pendidikan, kesehatan, maupun kemanusiaan, sebagaimana diatur dalam program CSR.

Dampak Operasional terhadap Masyarakat

Produk-produk asuransi Zurich Indonesia telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setelah memperoleh persetujuan atas proses uji kelayakan dan verifikasi. Hingga akhir tahun 2023, tidak ada produk yang ditarik atau dihentikan oleh regulator. Selain itu, Zurich Indonesia aktif meningkatkan literasi keuangan masyarakat melalui berbagai kegiatan luring dan daring serta menjelaskan risiko produk secara lisan dan tertulis kepada calon nasabah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan nasabah atas manfaat dan risiko produk.

Commitment to Public

The sustainability of the business depends greatly on the creation of mutually beneficial relationships among all stakeholders, both internal and external, including relationships with the community around the Company's operational area. Zurich Indonesia's contribution to Indonesian people as one of the stakeholders is carried out through the Corporate Social Responsibility (CSR) program.

CSR programs are long-term social investment activities that not only have a positive impact on the community and the surrounding environment but also on Zurich Indonesia. In allocating funds for CSR activities, Zurich Indonesia always considers principles of compliance and fairness. Zurich Indonesia also conducts periodic evaluations, both quarterly and annually, of the realization of CSR programs to ensure that the distribution of programs and budgets has been on target. The results of these evaluations serve as input for improving the Company's CSR programs in the future.

Zurich Indonesia is fully committed to implementing CSR, as stipulated in Law No. 40 of 2007 regarding Limited Liability Companies. As a manifestation of social responsibility, Zurich Indonesia consistently carries out social activities in the fields of education, health, and humanity, as outlined in the CSR program.

Impact of Operational on Society

Zurich Indonesia's insurance products are registered with the Financial Services Authority (OJK) after obtaining approval through feasibility testing and verification processes. Until the end of 2023, no products have been withdrawn or terminated by regulators. In addition, Zurich Indonesia actively enhances financial literacy among the public through various offline and online activities, explaining product risks verbally and in writing to potential customers to improve public and customer understanding of the products benefits and risks.

Tabel Dukungan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terhadap TPB
Table of Corporate Social Responsibility Support against SDGs

No.	Jenis Program/Kegiatan Type of Program/Activity	Capaian Achievement	TPB SDGs
1.	Zurich Entrepreneurship Program	3,000 siswa dan guru yang dibimbing oleh 180 sukarelawan 3,000 students and teachers guided by 180 volunteers	
2.	Penanaman Mangrove Mangrove Planting	800 pohon yang ditanam oleh 400 sukarelawan 800 trees planted by 400 volunteers	
3.	Pembersihan Planet Cleanup Planet	209 sukarelawan melakukan aksi kebersihan di 12 kota 209 volunteers participated in cleanup actions in 12 cities	
4.	Penanaman Pohon Badui Badui Tree Planting	1,200 pohon ditanam oleh 268 sukarelawan 1,200 trees planted by 268 volunteers	
5.	Zurich Social Hackathon	11 sukarelawan 11 volunteers	
6.	Zurich Posyandu	500 balita yang dilayani oleh 18 sukarelawan 500 toddlers served by 18 volunteers	
7.	Pemberian Beasiswa Scholarships Grant	Beasiswa untuk 5 mahasiswa berprestasi di Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti Scholarship for 5 outstanding students at Trisakti Tourism Institute	
8.	Donasi Ambulans Ambulance Donation	1 unit ambulans 1 ambulance unit	
9.	Dukungan Alat Pertanian Support for Farming Tools	320 petani kopi di Takengon, Aceh, menerima bantuan berupa gunting kopi 320 coffee farmers in Takengon, Aceh, received assistance in the form of coffee scissors	
10.	Dukungan Infrastruktur Sekolah Support for School Infrastructure	Pembangunan kelas di Madrasah Madinatur Rahmah, Tenjo Classroom construction at Madrasah Madinatur Rahmah, Tenjo	
11.	Dukungan Infrastruktur Fasilitas Umum Support for Public Facilities Infrastructure	Renovasi musala dan toilet di Ingrimeranak, Dieng Renovation of prayer room and toilet in Ingrimeranak, Dieng	
12.	Donasi Program Idul Fitri Donation for Eid al-Fitr Program	390 paket donasi dibagikan kepada masyarakat Cikoko dan Kalibata, Jakarta 390 donation packages were distributed to the communities of Cikoko and Kalibata, Jakarta	
13.	Donasi Program Idul Adha Donation for Eid al-Adha Program	1 ekor sapi dengan berat 600 kg diserahkan kepada pengurus Masjid Jami Maulana Hasanuddin, Jakarta 1 cow with 600 kg weight was handed over to the management of Jami Maulana Hasanuddin Mosque, Jakarta	

Berbagai program tanggung jawab sosial dilaksanakan perusahaan dengan program utamanya pendidikan.

The company implements various social responsibility programs with education as the main program

Zurich Indonesia bersama Z Zurich Foundation berkolaborasi dengan Prestasi Junior Indonesia (PJI) melanjutkan Program Zurich Entrepreneurship yang berdurasi 3 tahun, sebuah program pendidikan kewirausahaan bagi siswa Sekolah Menengah Atas atau Kejuruan. Pada tahun 2023 Program ini telah memberikan edukasi dan membimbing lebih dari 1.900 siswa SMA dan SMK di Indonesia dan sukses menciptakan 30 usaha baru dan menyumbang total pendapatan usaha sekitar Rp200.000.000

Zurich Indonesia together with Z Zurich Foundation collaborated with Prestasi Junior Indonesia (PJI) continue the Zurich Entrepreneurship Program, a 3-year entrepreneurial education program for high school students. In 2023 This program has provided education and guided more than 1,900 high school and vocational students in Indonesia which successfully create 30 new businesses and contributed total business income of around IDR200.000.000

Kinerja Lingkungan Hidup

Sebagai korporasi yang berorientasi pada keberlanjutan, Zurich Indonesia berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan dan mematuhi berbagai regulasi yang berlaku di Indonesia.

Environmental Performance

As a sustainability-oriented corporation, Zurich Indonesia is committed to preserving the environment and complying with various regulations in Indonesia.

Kepatuhan terhadap Ketentuan Lingkungan Hidup

Perusahaan berkomitmen untuk mematuhi semua peraturan dan standar lingkungan hidup yang relevan di tempat perusahaan beroperasi. Perseroan menyadari bahwa kegiatan usahanya mempunyai dampak terhadap lingkungan dan berkomitmen untuk meminimalkan dampak tersebut melalui praktik pengelolaan lingkungan yang bertanggung jawab.

Compliance with Environmental Regulations

The Company is committed to complying with all relevant environmental regulations and standards where it operates. The Company recognizes that its business activities have an impact on the environment and is committed to minimizing that impact through responsible environmental management practices.

Dengan mematuhi peraturan dan menerapkan praktik pengelolaan lingkungan yang bertanggung jawab, Zurich meminimalkan dampaknya terhadap lingkungan dan berkontribusi terhadap masa depan yang lebih berkelanjutan

By complying with regulations and implementing responsible environmental management practices, Zurich minimizes its impact on the environment and contributes to a more sustainable future.

Penggunaan Energi

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

Energy Usage

Zurich Indonesia continues efforts to improve energy efficiency and utilize renewable energy sources. The detailed energy consumption breakdown is as follows:

Tabel Konsumsi BBM
Table of Fuel Energy Consumption

Uraian Description	Konsumsi BBM Fuel Energy Consumption		
	Satuan Unit	2023	2022
Jumlah Konsumsi BBM Total Fuel Consumption	Liter Litre	137,039	152,802

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 2023, total konsumsi energi listrik yang sudah digunakan Zurich Indonesia sebanyak 1.797.288 kWh.

Additionally, Zurich Indonesia uses indirect energy in the form of electricity supplied by the national power company (PLN) to meet the needs of headquarters, branch offices, and operational facility lighting. In 2023, the total electricity consumption used by Zurich Indonesia was 1,797,288 kWh.

Total Konsumsi Energi Listrik Table of Electricity Consumption

Uraian Description	Konsumsi Energi Energy Consumption		
	Satuan Unit	2023	2022
Total Konsumsi Listrik Total Electricity Consumption	kWh	1,797,288	1,612,739
Total Konsumsi Listrik Total Electricity Consumption	Gj	6,470.24	5,805.86

Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan

Zurich Indonesia menyadari bahwa peran sumber energi tidak terbarukan dalam operasional perusahaan belum dapat tergantikan sepenuhnya pada periode pelaporan ini. Namun demikian, Zurich Indonesia tetap berupaya mengelola konsumsi sumber energi secara efektif dan efisien untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup. Inisiatif penghematan energi listrik yang dilakukan Zurich Indonesia, salah satunya adalah dengan penggunaan lampu panel surya.

Energy Efficiency Achievements and Renewable Energy Usage

Zurich Indonesia acknowledges that the role of non-renewable energy sources in company operations cannot be fully replaced at this reporting period. Nevertheless, Zurich Indonesia strives to manage energy consumption effectively and efficiently to preserve the environment. One of the energy-saving initiatives is the use of solar panel lights.

Tabel Penggunaan Energi Terbarukan/Panel Surya Table of Renewable Energy Utilization/Solar Panel

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022
Penggunaan Lampu Panel Surya Usage of Solar Cell panel for Lighting	kWh	19,091	16,639
Total Konsumsi Energi Total Energy Consumption	Gj	68.73	59.90

Penggunaan Air

Zurich Indonesia menggunakan air untuk kebutuhan operasional kantor pusat serta unit-unit fasilitas operasional. Dalam kegiatan kantor dan fasilitas operasional, air digunakan untuk kebutuhan sanitasi dan rumah tangga kantor. Sumber air Zurich Indonesia berasal dari PDAM. Pemakaian air selama tahun 2023 mencapai 5.813 m3 (liter).

Water Usage

Zurich Indonesia uses water for operational needs at the headquarters and operational facilities units. Water is utilized for office sanitation and household needs. Zurich Indonesia's source of water comes from the local water utility (PDAM). Water usage throughout 2023 reached 5,813 m3 (liters).

Tabel Penggunaan Energi Terbarukan/Panel Surya Table of Renewable Energy Utilization/Solar Panel

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022
PDAM Water Utility Company	m ³	5,813	4,569
Jumlah Pemakaian Air Total Water Usage	m ³	5,813	4,569

Keanekaragaman Hayati

Zurich Indonesia menyadari bahwa keberadaan keanekaragaman hayati merupakan wujud nyata kelestarian ekosistem alami. Untuk itu, Zurich Indonesia senantiasa memastikan bahwa kegiatan operasional perusahaan tidak mengganggu keberadaan kawasan-kawasan yang dilindungi sehingga mencegah terhadap dampak kerusakan ekosistem alami. Hingga akhir tahun 2023, seluruh lokasi kegiatan operasional Zurich Indonesia tidak berdampingan dengan kawasan lindung atau kawasan dengan keanekaragaman hayati tinggi di luar kawasan hutan lindung. Dengan demikian, tidak terdapat dampak signifikan dari pengoperasian Perusahaan terhadap keanekaragaman hayati, termasuk jenis-jenis hewan dan tumbuhan yang dilindungi.

Biodiversity

Zurich Indonesia recognizes biodiversity as a manifestation of natural ecosystem sustainability. Accordingly, Zurich Indonesia continuously ensures that its operational activities do not disturb protected areas, preventing adverse effects on natural ecosystems. Until the end of 2023, all Zurich Indonesia operational locations were not adjacent to protected areas or areas with high biodiversity outside forest conservation areas. Consequently, there were no significant impacts on biodiversity from the Company's operations, including protected plant and animal species.

Meski demikian, Zurich Indonesia berkomitmen melakukan upaya-upaya pelestarian keanekaragaman hayati, terutama bagi habitat ekosistem dan flora dan fauna yang berada di sekitar area operasional. Pada tahun 2023, Zurich Indonesia telah melakukan usaha konservasi keanekaragaman hayati berupa penanaman pohon di beberapa lokasi.

However, Zurich Indonesia is committed to biodiversity conservation efforts, particularly for ecosystems habitats and flora and fauna around operational areas. In 2023, Zurich Indonesia initiated biodiversity conservation by planting trees at several locations.

Tabel Kegiatan Konservasi Keanekaragaman Hayati
Table of Biodiversity Conservation Activity

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022
Penanaman Mangrove dan Pohon Badui Mangrove and Badui Tree Planting	Pohon Tree	2,000	1,500
Dana Penanaman Pohon Costs of Tree Planting	Juta Rupiah Million Rupiah	200	100

Pengelolaan Emisi

Salah satu pemicu terjadinya pemanasan global dan perubahan iklim adalah emisi gas rumah kaca (GRK). Zurich Indonesia menyadari kegiatan operasional perusahaan menghasilkan emisi, antara lain dari penggunaan energi listrik dan bahan bakar minyak (BBM).

Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi

Guna menekan emisi yang dihasilkan, Zurich Indonesia terus berupaya melakukan penurunan atau penghematan konsumsi energi, baik penggunaan energi bahan bakar minyak maupun energi listrik. Selain itu, Zurich Indonesia juga mengganti refrigeran mesin pengatur udara (AC) dengan bahan yang lebih ramah lingkungan sebagai pengganti freon beracun chlorofluorocarbon (CFC) serta menggunakan halon yang lebih ramah lingkungan untuk alat pemadam api ringan (APAR).

Zurich Indonesia juga melakukan inisiatif lain, berupa penggunaan water sensor, lampu sensor, solar panel dan pembelian sertifikat REC 100 setiap tahunnya.

Pengelolaan Limbah dan Efluen

Zurich Indonesia melakukan pengelolaan limbah dan efluen guna mencegah pencemaran terhadap lingkungan. Untuk pengelolaan sampah domestik (limbah padat), Zurich Indonesia bekerja sama dengan Dinas Kebersihan untuk mengangkut sampah ke Tempat Pembuangan Akhir. Sementara itu, oli bekas genset dan kendaraan operasional diserahkan kepada pihak ketiga yang bersertifikat. Selain itu, furnitur bekas dan limbah elektronik bekas, seperti komputer, cartridge, lampu dan lain-lain, diserahkan kepada pihak ketiga.

Emission Management

One of the contributors to global warming and climate change is greenhouse gas (GHG) emissions. Zurich Indonesia acknowledges that company operations generate emissions, mainly from electricity and fuel consumption. Therefore, Zurich Indonesia is committed to managing emissions effectively.

Efforts and Achievements in Emission Reduction

To reduce emissions, Zurich Indonesia continuously strives to decrease or save energy consumption, both in the use of fuel and electricity. Additionally, Zurich Indonesia also replaced air conditioner (AC) refrigerants with a more environmentally friendly alternatives as substitute for chlorofluorocarbon (CFC) and utilized environmentally friendly halon for light fire extinguishers.

Zurich Indonesia also carried out other initiatives, including the use of water sensors, lights sensor, solar panels, and annual purchases of REC 100 certificates.

Waste and Effluent Management

Zurich Indonesia manages waste and effluent to prevent environmental pollution. For domestic waste management, Zurich Indonesia collaborates with the Sanitation Department to transport waste to the landfill. Meanwhile, used generator and operational vehicle oil is handed over to certified third parties. Additionally, used furniture and electronic waste, such as computers, cartridges, lamps, etc., are given to third parties.

Khusus untuk limbah sampah, Zurich Indonesia menyediakan tempat sampah organik, non-organik, dan B3 dalam jumlah yang memadai untuk mempermudah pengolahan sampah atau pemrosesan daur ulang oleh pihak ketiga.

Sejalan dengan komitmen terhadap pelestarian lingkungan, Zurich Indonesia bekerja sama dengan pihak ketiga bersertifikat untuk pengangkutan, pengelolaan, dan pemanfaatan limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3). Limbah B3 terdiri dari limbah B3 padat, cair, gas, dan partikulat. Sementara itu, pengelolaan efluen (air limbah) dilakukan melalui Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) Anaerob untuk mengurangi pencemaran air.

Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahunan Sebelumnya

Perusahaan belum menerima masukan apa pun atas Laporan Keberlanjutan dan mempersilahkan para pemangku kepentingan untuk menyampaikan komentar mereka melalui kontak Perusahaan.

In particular for waste, Zurich Indonesia provides adequate bins for organic, non-organic, and hazardous waste to facilitate waste processing or recycling by third parties.

In line with environmental preservation commitments, Zurich Indonesia collaborates with certified third parties for the transportation, management, and utilization of hazardous waste. Hazardous waste includes solid, liquid, gas, and particulate. Meanwhile, effluent (wastewater) management is carried out through an Anaerobic Wastewater Treatment Plant (IPAL) to reduce water pollution.

Response to Feedback from The Previous Year's Report

The Company has not yet receive any feedback on its Sustainability Report and welcome the stakeholders to share their comments through the Company's contact points.



No.	TPB SDGs	Uraian Description
1.	 <p>1 TANPA KEMISKINAN</p>	Mengakhiri Kemiskinan Dalam Segala Bentuk di Manapun
2.	 <p>3 KEHIDUPAN SEHAT DAN SEJAHTERA</p>	Menjamin Kehidupan yang Sehat dan Meningkatkan Kesejahteraan Seluruh Penduduk Semua Usia
3.	 <p>4 PENDIDIKAN BERKUALITAS</p>	Menjamin Kualitas Pendidikan yang Inklusif dan Merata serta Meningkatkan Kesempatan Belajar Sepanjang Hayat untuk Semua
4.	 <p>11 KOTA DAN PEMUKIMAN YANG BERKELANJUTAN</p>	Menjadikan Kota dan Permukiman Inklusif, Aman, Tangguh dan Berkelanjutan
5.	 <p>15 EKOSISTEM DARATAN</p>	Melindungi, Merestorasi dan Meningkatkan Pemanfaatan Berkelanjutan Ekosistem Daratan, Mengelola Hutan Secara Lestari, Menghentikan Penggurunan, Memulihkan Degradasi lahan, serta Menghentikan Kehilangan Keanekaragaman Hayati



Laporan Pertanggungjawaban ZTL

ZTL Statement of Responsibility

Dengan sepengetahuan kami sebagai Dewan Komisaris dan Direksi Perusahaan, demikian kami menyatakan bahwa Laporan Tahunan PT Zurich Topas Life 2023 sudah akurat dan lengkap.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Juni 2024

Dewan Komisaris
Board of Commissioners

To the best of our knowledge as the Board of Commissioners and the Board of Directors of the Company, we hereby declare that the 2023 Annual Report of PT Zurich Topas Life is accurate and complete.

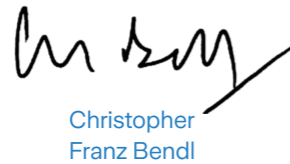
The statement is made in all truthfulness.

Jakarta, 25 June 2024

Type text here



Yuliana
Presiden Komisaris
President Commissioner



Christopher Franz Bendl
Wakil Presiden Komisaris
Vice President Commissioner



Djamin Edison Nainggolan
Komisaris Independen
Independent Commissioner



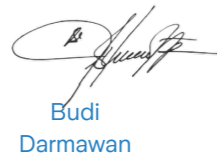
Ellyana Fuad
Komisaris Independen
Independent Commissioner

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN
This page is intentionally left blank

Direksi
Board of Directors



Richard Ferryanto
Presiden Direktur
President Director



Budi Darmawan
Direktur
Director



Pak Kin Chan (Fred Chan)
Direktur
Director



Fitria Disah Djemat
Direktur
Director



PT Zurich Topas Life

Graha Zurich
Jl. MT Haryono Kav 42
Jakarta Selatan 12780

www.zurich.co.id @ zurichID
🐦 ZurichIndonesia 📘 zurichID

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

