



# 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 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, ZAI together with PT Zurich General Takaful Indonesia and PT Zurich Topas Life (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
<b>Penggunaan Energi Energy Usage</b>			
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
<b>Pelestarian Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation</b>			
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. Pada pilar People, kami berkomitmen memberikan dampak positif kepada setiap manusia, yang mencakup karyawan, nasabah, 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 commit to making a positive impact on every human, including employees, customers, and public. 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 <i>Engagement Method</i>	Frekuensi Pertemuan <i>Meeting Frequency</i>	Topik <i>Topics</i>
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>
<b>Regulator</b>		
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>
<b>Karyawan Employees</b>		
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>
<b>Nasabah Customers</b>		
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
<b>People</b>		
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)
<b>Planet</b>		
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](http://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](http://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
<b>Jumlah Total</b>	<b>73,718</b>	<b>98,591</b>

## Situs Web

Zurich Indonesia memiliki situs web yang memuat berbagai informasi penting perusahaan. Situs web Perusahaan dapat diakses melalui [www.zurich.co.id](http://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](http://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 diberhentikan 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 <i>Description</i>	Konsumsi Energi <i>Energy Consumption</i>		
	Satuan <i>Unit</i>	2023	2022
Total Konsumsi Listrik <i>Total Electricity Consumption</i>	kWh	1,797,288	1,612,739
Total Konsumsi Listrik <i>Total Electricity Consumption</i>	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 <i>Description</i>	Satuan <i>Unit</i>	2023	2022
Penggunaan Lampu Panel Surya <i>Usage of Solar Cell panel for Lighting</i>	kWh	19,091	16,639
Total Konsumsi Energi <i>Total Energy Consumption</i>	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 <i>Description</i>	Satuan <i>Unit</i>	2023	2022
PDAM <i>Water Utility Company</i>	m <sup>3</sup>	5,813	4,569
Jumlah Pemakaian Air <i>Total Water Usage</i>	m <sup>3</sup>	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*

<b>Uraian Description</b>	<b>Satuan Unit</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Penanaman Mangrove dan Pohon Badui <i>Mangrove and Badui Tree Planting</i>	Pohon <i>Tree</i>	2,000	1,500
Dana Penanaman Pohon <i>Costs of Tree Planting</i>	Juta Rupiah <i>Million Rupiah</i>	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.

*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.*

**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.

**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.		Mengakhiri Kemiskinan Dalam Segala Bentuk di Manapun
2.		Menjamin Kehidupan yang Sehat dan Meningkatkan Kesejahteraan Seluruh Penduduk Semua Usia
3.		Menjamin Kualitas Pendidikan yang Inklusif dan Merata serta Meningkatkan Kesempatan Belajar Sepanjang Hayat untuk Semua
4.		Menjadikan Kota dan Permukiman Inklusif, Aman, Tangguh dan Berkelanjutan
5.		Melindungi, Merestorasi dan Meningkatkan Pemanfaatan Berkelanjutan Ekosistem Daratan, Mengelola Hutan Secara Lestari, Menghentikan Penggurunan, Memulihkan Degradasi lahan, serta Menghentikan Kehilangan Keanekaragaman Hayati

