



DAFTAR ISI

Contents

Bab 01

Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

Bab 02

Ikhtisar

Keberlanjutan 2021

Sustainability Highlights 2021

10 Aspek Ekonomi
Economic Aspect

13 Aspek Lingkungan Hidup
Environmental Aspect

13 Aspek Sosial
Social Aspect

14 Penghargaan dan Pengakuan Eksternal
Awards and External Recognition

Bab 03

Profil Perusahaan

Company Profile

21 Identitas Perusahaan
Company Profile

22 Sejarah Singkat
Brief History

23 Jejak Langkah
Milestones

24 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan
Vision, Mission and Corporate Values

26 Skala Usaha
Business Scale

27 Struktur Organisasi
Organizational Structure

28 Produk, Layanan dan Kegiatan Usaha
Products, Services and Business Activity

30 Keanggotaan Pada Asosiasi
Membership in the Association

31 Perubahan Signifikan Pada Tahun Buku 2021
Significant Changes in Fiscal Year 2021

Bab 04

Sambutan Presiden Direktur

Message from President Director

38 Sambutan Presiden Direktur
Message from President Director

47 Profil Direksi
Profile Board of Directors

49 Profil Dewan Komisaris
Profile Board of Commissioners

Bab 05

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainable Governance

52 Struktur Tata Kelola
Governance Structure

53 Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan
Responsible for the Implementation of Sustainable Finance

56 Pengembangan Kompetensi Tahun 2021
Competency Development in 2021

57 Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan
Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance

59 Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan
Stakeholders Relations

60 Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan
Challenges in Financial Sustainability Implementation

Bab 06

Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance

62 Membangun Budaya Keberlanjutan
Building a Sustainable Culture

63 Kinerja Ekonomi
Economic Performance

64 Kinerja Lingkungan Hidup
Environmental Performance

68 Kinerja Sosial
Social Performance

81 Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan
Sustainable Responsibility for Product/Services Development

Bab 07

Lembar Umpan Balik

Feedback Form

Bab 08

Indeks POJK 51

Cross Reference POJK 51



● ● ● PENJELASAN TEMA

● Theme Meaning

Setelah mengusung tema #ResilienceWithGrowth pada tahun lalu, PT Chubb Life Insurance Indonesia (Chubb Life Indonesia) mengadaptasi tema **#AdaptiveGrowingStronger** untuk tahun 2021. Tema ini menggambarkan komitmen Chubb Life Indonesia untuk menjadi lebih kuat dengan filosofi makna, sebagai berikut:

*After using the #ResilienceWithGrowth theme last year, PT Chubb Life Insurance Indonesia (Chubb Life Indonesia) adapted the **#AdaptiveGrowingStronger** theme for 2021. This theme illustrated Chubb Life Indonesia's commitment to be stronger with meaning philosophy, as follows:*

Adaptive

Seluruh aspek kehidupan mengalami perubahan signifikan pasca pandemi Covid-19 yang berlangsung selama 2 (dua) tahun terakhir. Untuk menghadapi situasi, tantangan, serta lanskap persaingan yang dinamis dan terus berubah, Chubb Life Indonesia mengembangkan *adaptive mindset* atau pola pikir adaptif (**gesit, fleksibel, dan responsif**) sebagai hal yang mutlak diperlukan untuk mempertahankan eksistensi dan kinerja Perusahaan. Dengan pola pikir adaptif dan siap menghadapi perubahan, Chubb Life Indonesia siap menghadapi setiap perubahan kondisi, regulasi, persaingan digital, dan *work arrangement* yang baru dan terus menghadirkan layanan asuransi terpercaya kepada seluruh nasabah.

Growing Stronger

Kami percaya dengan pola pikir adaptif, Chubb Life Indonesia dapat tumbuh lebih besar pada tahun mendatang, meraih pencapaian yang lebih tinggi dan menjadi lebih kuat dari sebelumnya. Pola pikir adaptif dapat membawa Chubb Life Indonesia memiliki ketahanan untuk tumbuh lebih besar dengan dukungan kekuatan dan ketahanan dari sisi internal perusahaan.

Adaptive

The entire aspects of life have changed significantly due to Covid-19 pandemic which lasted for the last 2 (two) years. To deal with situations, challenges, as well as a dynamic and constantly changing competitive landscape, Chubb Life Indonesia has developed an adaptive mindset (agile, flexible and responsive) to maintain Company's visibility and performance. With the adaptive and ready to change mindset, Chubb Life Indonesia has been ready to face any changing conditions, regulations, digital competition as well as new work arrangements and strives to provide trusted insurance services to all customers.

Growing Stronger

We believe with an adaptive mindset, Chubb Life Indonesia will grow higher in the upcoming years, reach higher achievements and become stronger than ever. An adaptive mindset will lead Chubb Life Indonesia towards the resilience to grow bigger with support from the Company's internal strength and resilience.



FILOSOFI WARNA

Color Philosophy



Hijau - Green

**Optimis, Kekuatan,
Energi positif,
Regenerasi**

*Optimistic, Strength, Positive Energy,
Regeneration*

Hijau melambangkan pertumbuhan, kestabilan, dan kemakmuran. Hijau dipilih karena selaras dengan arah Perusahaan untuk menerapkan gaya hidup ramah lingkungan, mendukung *paperless* serta mengurangi dampak dari perubahan iklim.

Hijau juga menunjukkan kekuatan, mendorong untuk terus memberikan energi positif dalam meraih lebih banyak kesuksesan di masa depan, hal ini juga terkait dengan mencetak generasi yang baik.

Green symbolizes growth, stability, and prosperity. Green is selected because in line with the Company's direction to implement eco-friendly lifestyle, support paperless and reduce climate change impact.

Green also illustrates strengthness, inspiring to always spread positive energy in achieving more success in the future, this also relates to creating a better generation.



Turquoise - Turquoise

**Komunikasi, Inspirasi,
Kreativitas, Loyalitas**

*Communication, Inspiration,
Creativity, Loyalty*

Turquoise sering dikaitkan dengan komunikasi yang terarah, inspirasi, dan kreativitas. Warna ini juga menunjukkan *sense of belonging* atau rasa memiliki seluruh employee terhadap perusahaan.

Turquoise is often associated with directed communication, inspiration, and creativity. This color also depicts sense of belonging of the employees to the company.



Magenta - Magenta

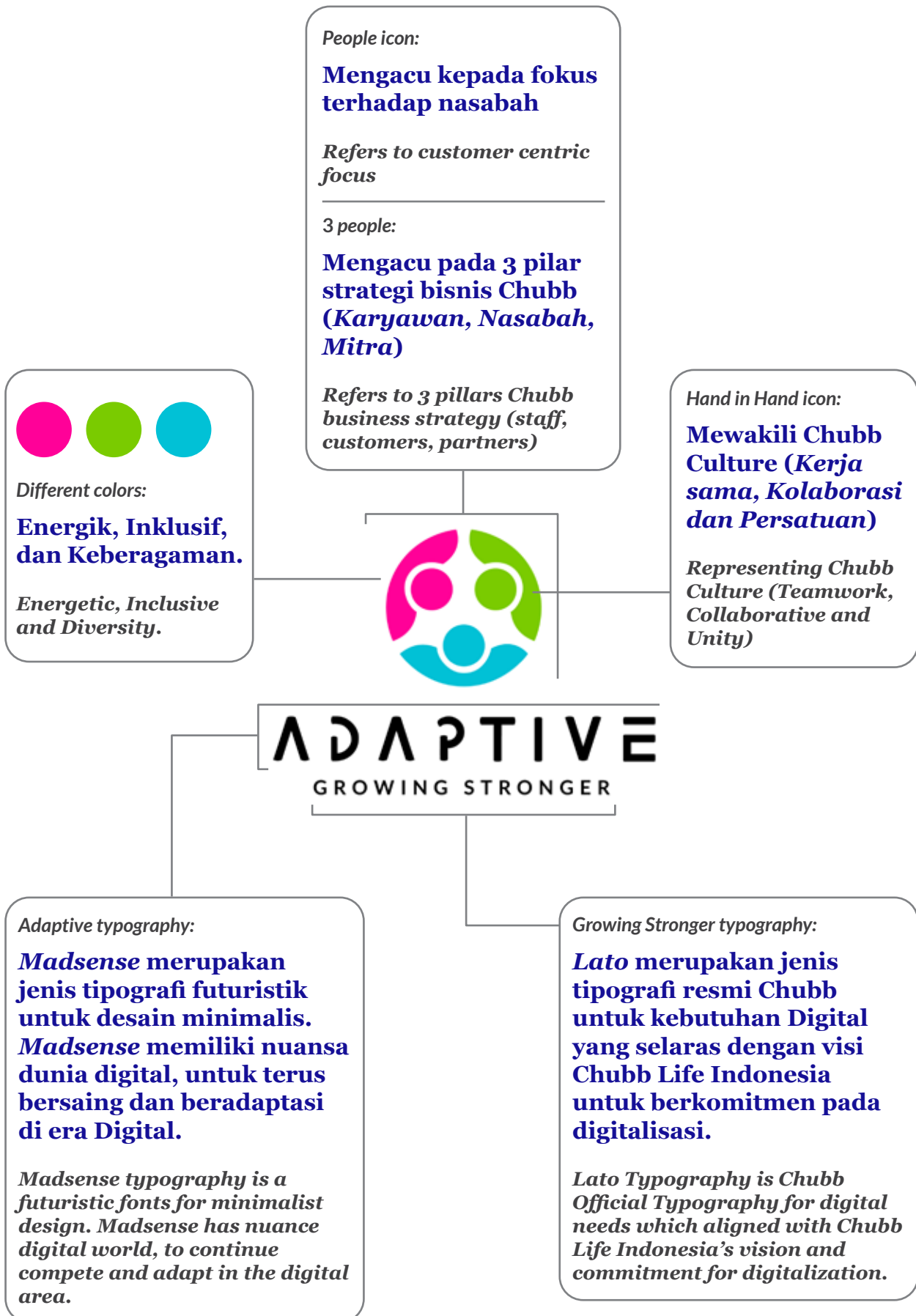
**Kreativitas, Inovasi,
Passion**

Creativity, Innovation, Passion

Magenta adalah warna keceriaan, kebahagiaan, kepuasan dan penghargaan. Warna ini juga menumbuhkan rasa lebih optimis di perusahaan, serta akan membuat *brand* Chubb lebih menonjol.

Magenta is the color of joy, happiness, satisfaction and awards. This color also foster a sense of optimism in the company, and will create a more prominent Chubb's brand.







Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report

Laporan Keberlanjutan Tahun 2021 merupakan Laporan Keberlanjutan kedua yang diterbitkan oleh Chubb Life Indonesia terkait kinerja keberlanjutan yang dilaksanakan pada periode 1 Januari – 31 Desember 2021, kecuali diindikasikan lain.



The 2021 Sustainability Report is the second Sustainability Report published by Chubb Life Indonesia regarding the sustainability performance for the 1 January - 31 December 2021 period.

Laporan ini disusun sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.0.3/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 16/SEOJK.03/2021 Tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik.

This report is prepared according to the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.0.3/2017 concerning Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies, and the Financial Services Authority Circular Letter (SEOJK) Number 16/SEOJK.03/2021 concerning Form and Content of the Annual Report of Issuers or Public Companies.

Laporan Keberlanjutan ini berisi laporan pelaksanaan dan pencapaian inisiatif keberlanjutan Perusahaan. Penerbitan laporan ini merupakan bagian dari implementasi prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik, yakni Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Kewajaran. Laporan Keberlanjutan ini sekaligus laporan pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas bagian 2 pasal 66 ayat 2 huruf c.

This Sustainability Report discloses the report of the company's sustainability initiatives implementation and achievement. Publication of this report is part of the implementation of Good Corporate Governance principles, such as Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, and Fairness. This Sustainability Report is also a report on the implementation of social and environmental responsibility based on Law Number 40 of 2007 concerning Limited Liability Company section 2 clause 66 article 2 letter c.

Proses pembuatan laporan keberlanjutan telah dikoordinasikan dengan pihak internal Perusahaan. Seluruh laporan keuangan telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik kecuali dinyatakan sebaliknya. Chubb Life Indonesia berkomitmen untuk melakukan penghematan kertas, laporan ini dapat diakses melalui situs Perusahaan <https://www.chubb.com/id-id/about-chubb/laporan-tata-kelola-perusahaan-chubb-life.html>.

The sustainability report preparation process has been coordinated with the Company's internal parties. All financial statements have been audited by the Public Accounting Firm unless otherwise stated. Chubb Life Indonesia is committed on paper saving, this report is available at Company's website <https://www.chubb.com/id-id/about-chubb/laporan-tata-kelola-usaha-chubb-life.html>.

Chubb Life Indonesia menyediakan lembaran Umpan Balik di bagian akhir laporan ini sebagai perwujudan komunikasi dua arah. Melalui lembaran tersebut, diharapkan pembaca dan pengguna laporan ini dapat memberikan umpan balik yang berguna bagi masa depan Perusahaan.

Chubb Life Indonesia provides a Feedback sheet at end of this report as an embodiment of two-way communication. Through this sheet, the report's readers and users are expected to give a useful feedback for the company's future.



Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

Chubb Life Indonesia telah memformulasikan strategi keberlanjutan untuk mendukung tujuan keuangan berkelanjutan. Implementasi strategi keberlanjutan Perusahaan berfokus pada 4 (empat) prinsip utama yang selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs) dan Rencana Strategis Perusahaan, sebagai berikut:

Chubb Life Indonesia has formulated a sustainability strategy to support the financial sustainability goals. Implementation of the Company's sustainability strategy focuses on 4 (four) main principles that aligned with the Sustainable Development Goals (TPB/SDGs) and the Company's Strategic Plan, as follows:



MEMBERDAYAKAN PENDIDIKAN BERKUALITAS QUALITY EDUCATION

OBJEKTIF / OBJECTIVES

- Menyediakan Pendidikan yang lebih baik dan literasi keuangan untuk masyarakat Indonesia.
- Memiliki tenaga pemasar yang profesional untuk menjadi penasihat keuangan melalui program pelatihan dan pengembangan yang komprehensif.
- *Provide a better education and financial literacy for Indonesian people.*
- *Supported by professional marketing staffs to become financial advisors through comprehensive training and development programs.*

TUJUAN JANGKA PANJANG / LONG TERM GOALS

- Meningkatkan akses ke layanan dan pasar keuangan melalui program literasi keuangan melalui interaksi langsung atau tatap muka di minimal 50 wilayah pedesaan pada tahun 2025.
- Kembangkan lebih dari 1.000 penasihat keuangan profesional (agensi dan bancassurance).
- *Improve access to financial services and markets through financial literacy programs via direct or face-to-face interactions minimum 50 rural areas by 2025.*
- *Develop more than 1,000 professional financial advisors (agency and bancassurance).*



MEMPROMOSIKAN KESETARAAN GENDER PROMOTE GENDER EQUALITY

OBJEKTIF / OBJECTIVES

Mendorong kesetaraan gender dan memberikan kesempatan yang sama untuk semua tanpa diskriminasi apapun.
Promote gender equality and provide equal opportunities to all without any discrimination.

TUJUAN JANGKA PANJANG / LONG TERM GOALS

Proporsi perempuan yang setara dalam posisi manajerial pada tahun 2025.
Equal women proportion in managerial position by 2025.



MENGURANGI KETIMPANGAN INFRASTRUKTUR REDUCE INFRASTRUCTURE INEQUALITIES

OBJEKTIF / OBJECTIVES

Mendukung pemerintah untuk mengurangi kesenjangan infrastruktur di seluruh Indonesia.
Support the government to reduce infrastructure gap across Indonesia.

TUJUAN JANGKA PANJANG / LONG TERM GOALS

Dukung pemerintah untuk memerangi COVID-19 dan mengembangkan infrastruktur yang berkelanjutan, tangguh, dan inklusif dengan menginvestasikan 40% - 60% dana investasi perusahaan ke obligasi pemerintah pada tahun 2025.

Support the Government to fight COVID-19 and develop a sustainable, resilient and inclusive infrastructure by investing 40% - 60% of corporate investment funds into government bonds by 2025.



SCP



Climate

GO GREEN GO GREEN



Oceans



Land

OBJEKTIF / OBJECTIVES

- Mengurangi sampah/limbah plastik, penggunaan kertas dan efisiensi penggunaan listrik.
- Mendorong pemangku kepentingan Perusahaan akan kesadaran tentang daur ulang limbah dan energi terbarukan.
- *Reduce waste/plastic waste, paper and electricity usage.*
- *Encourage stakeholders to be aware of waste recycle and renewable energy.*

TUJUAN JANGKA PANJANG / LONG TERM GOALS

Mengurangi penggunaan kertas, plastik, dan efisiensi energi/listrik 10% setiap tahunnya sampai dengan tahun 2025.

Reduce the use of paper, plastic, and energy/electricity efficiency by 10% per year until 2025.



Ikhtisar Keberlanjutan 2021

Sustainability Highlights 2021

ASPEK EKONOMI [B.1]

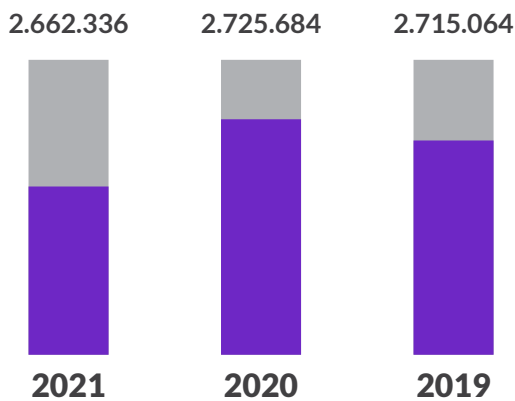
Economic Aspect

Ikhtisar Kinerja Ekonomi Keuangan PT Chubb Life Insurance Indonesia - Konvensional

Overview of PT Chubb Life Insurance Indonesia's Financial Economic Performance - Conventional

KETERANGAN DESCRIPTION	2021	2020	2019	SATUAN QUANTITY
Aset / Assets	2.662.336	2.725.684	2.715.064	
Investasi / Investment	2.347.635	2.423.802	2.131.597	
Utang / Payables	244.323	207.777	165.312	
Cadangan Teknis / Technical Reserves	1.575.674	1.702.103	1.857.534	
Ekuitas / Equity	842.339	815.803	692.217	
Premi Bruto / Gross Premium	891.469	937.477	1.095.012	Rp Juta IDR million
Klaim Bruto / Gross Claim	663.265	572.516	652.323	
Beban Akuisisi / Acquisition Expenses	134.812	71.295	72.244	
Beban Operasional / Operational Expenses	157.520	180.908	181.663	
Laba (Rugi) sebelum pajak / Profit (Loss) before tax	34.696	90.322	99.186	
Laba (Rugi) setelah pajak / Profit (Loss) after tax	37.523	77.630	80.883	
Laba (rugi) Komprehensif / Comprehensive Profit (Loss)	26.536	123.586	99.386	

Aset Assets



Dalam Juta Rupiah | In million Rupiah

Investasi Investment



2.347.635

Ekuitas Equity



842.339

Perusahaan mencatat penurunan Aset pada tahun 2021 sebesar 2,38% dibandingkan tahun sebelumnya. Ekuitas tumbuh 3,25% dibandingkan tahun 2020. Premi mengalami penurunan 4,91% dari 2020. Secara keseluruhan, laba bersih mengalami penurunan sebesar 61,59% dibandingkan tahun 2020 diakibatkan oleh peningkatan biaya akuisisi dan beban klaim pada tahun 2021.

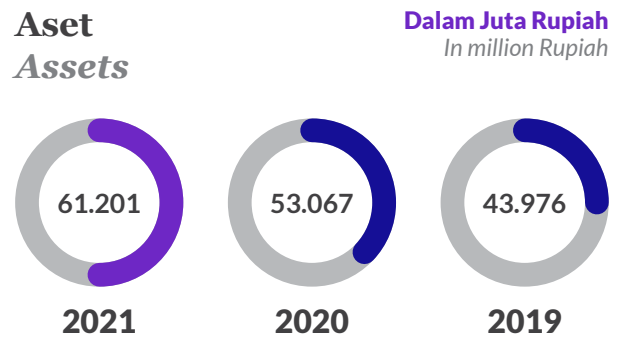
The Company recorded a decrease in Assets by 2.38% in 2021 compared to the previous year. Equity grew 3.25% compared to 2020. Premium decreased 4.91% from 2020. Overall, Net Profit decreased 61.59% compared to the previous year due to higher Acquisition cost and claim expenses booked in 2021.

Ikhtisar Kinerja Ekonomi Keuangan PT Chubb Life Insurance Indonesia - Syariah
 Overview of PT Chubb Life Insurance Indonesia's Financial Economic Performance - Sharia

KETERANGAN DESCRIPTION	2021	2020	2019	SATUAN QUANTITY
Aset / Assets	61.201	53.067	43.976	Rp Juta IDR million
Investasi / Investment	37.331	36.670	32.127	
Utang / Payables	2.173	1.382	1.059	
Cadangan Teknis / Technical Reserves	12.733	8.403	6.276	
Ekuitas / Equity	46.295	43.280	36.641	
Premi Bruto / Gross Premium	16.152	13.797	7.551	
Klaim Bruto / Gross Claim	6.940	4.498	518	
Beban Akuisisi / Acquisition Expenses	3.466	2.788	2.003	
Beban Operasional / Operational Expenses	997	843	860	
Laba (Rugi) sebelum pajak / Profit (Loss) before tax	1.988	4.481	3.338	
Laba (Rugi) setelah pajak / Profit (Loss) after tax	1.988	4.481	3.338	
Laba (rugi) Komprehensif / Comprehensive Profit (Loss)	1.653	6.247	4.943	

Kinerja asuransi syariah membukukan pertumbuhan positif pada tahun 2021. Aset tahun 2021 tumbuh 15,33% dibandingkan tahun sebelumnya. Ekuitas meningkat 6,97% dari tahun 2020. Premi naik 17,07% dari 2020. Capaian kinerja tersebut berhasil menjaga capaian laba bersih tetap positif dan mengindikasikan bahwa asuransi syariah masih terus bertumbuh di tengah era pandemi COVID-19 yang penuh tantangan. Unit usaha syariah Chubb Life Indonesia terus bertumbuh dan membuktikan bahwa produk asuransi syariah Chubb Life Indonesia tetap diminati dan dibutuhkan oleh masyarakat.

The performance of sharia insurance booked a positive growth in 2021. Assets in 2021 grew 15.33% from the previous year. Equity increased 6.97% from 2020. Premium increased 17.07% from 2020. The performance managed to maintain positive Net Profit and indicated that the sharia insurance was able to grow amidst the challenging COVID-19 pandemic era. Sharia Business Unit of Chubb Life Indonesia strives to grow and provide the products needed by the public.



37.331



ASPEK EKONOMI

Economic Aspect

Kinerja Ekonomi Produk dan Layanan yang Mendukung Implementasi Keuangan Keberlanjutan

Economic Performance of Products and Services that Support the Implementation of Sustainable Finance

URAIAN DESCRIPTION	KINERJA (RP JUTA) 2021 PERFORMANCE (MILLION RP) 2021		KINERJA (RP JUTA) 2020 PERFORMANCE (MILLION RP) 2020	
	KONVENSIONAL CONVENTIONAL	SYARIAH SHARIA	KONVENSIONAL CONVENTIONAL	SYARIAH SHARIA
Kinerja Investasi <i>Investment Performance</i>				
Dana Investasi Perusahaan ke Obligasi Pemerintah <i>Company Investment in Government Bonds</i>	866.841	23.958	732.513	24.260
Total Dana Investasi Perusahaan <i>Total Company Investment</i>	2.347.635	29.457	2.423.802	29.759
Persentase Dana Investasi Perusahaan ke Obligasi Pemerintah terhadap Total Dana Investasi Perusahaan <i>Percentage of Company Investment in Government Bonds to the Company's Total Investment</i>	36.92%	81.33%	30,22%	82.00%
Pencapaian RAKB <i>Sustainable Finance Action Plan Achievement</i>				
Target Penempatan dana investasi untuk mendukung proyek pemerintah melalui obligasi pemerintah <i>Investment fund placement target to support government project through government bonds</i>	40%-60%	40%-60%	40%-60%	40%-60%
Realisasi Penempatan dana investasi untuk mendukung proyek pemerintah melalui obligasi pemerintah <i>Actual investment fund placement to support government project through government bonds</i>	36.92%	81.33%	30.22%	82.00%

ASPEK LINGKUNGAN HIDUP ^[B.2]

Environmental Aspect

KETERANGAN DESCRIPTION	2021	2020	2019	SATUAN QUANTITY
Pemakaian Listrik / <i>Electricity Consumption</i>	796	1.177	1.714	Rp Juta IDR million
Pemakaian BBM / <i>Energy (Fuel)</i>	49	45	189	
Pemakaian Kertas / <i>Paper Usage</i>	2.015	2.071	1.592	

ASPEK SOSIAL ^[B.3]

Social Aspect

KETERANGAN DESCRIPTION	2021	2020	2019	SATUAN QUANTITY
Turnover Ratio Karyawan / <i>Employee Turnover Ratio</i>	22.76%	15.77%	38%	persen / <i>Percent</i>
Jumlah Peserta Pelatihan / <i>Number of Trainees</i>	197	193	215	orang / <i>person</i>
Biaya Pelatihan Karyawan / <i>Employee Training Cost</i>	550.89	818.32	1.372.7	Rp Juta IDR million
Dana CSR / <i>CSR Fund</i>	96.850	108.6	139.6	
Kegiatan yang menghasilkan dampak positif bagi sekitar <i>Activities that have positive impact on the environment</i>				
Program Literasi Keuangan <i>Financial Literacy Program</i>	13	6	5	Kegiatan <i>Activity</i>
Total Pembayaran Klaim Kesehatan terkait COVID-19 <i>Total Health Claim Payment in relation to COVID-19</i>	21.024	5.943	-	Rp Juta IDR million
Total Pembayaran Klaim Kesehatan <i>Total Health Claim Payment</i>	143.706	128.044	179.063	Rp Juta IDR million
Persentase Pembayaran Klaim Kesehatan terkait COVID-19 terhadap Total Pembayaran Klaim <i>Percentage of Health Claim Payment in relation to COVID-19 to Total Claim Payment</i>	15	5	-	Persen <i>Percent</i>
Total Pembayaran Klaim Non-Kesehatan terkait COVID-19 <i>Total Major Claim Payment in relation to COVID-19</i>	23.465	2.339	-	Rp Juta IDR million
Total Pembayaran Klaim Non-kesehatan <i>Total Non-Health Claim Payment</i>	74.205	44.230	41.610	Rp Juta IDR million
Persentase Pembayaran Klaim non-Kesehatan terkait COVID-19 terhadap Total Pembayaran Klaim <i>Percentage of Non-Health Claim Payment in relation to COVID-19 to Total Claim Payment</i>	32	5	-	Persen <i>Percent</i>

note :

Jumlah total klaim non Kesehatan yang dibayarkan, belum termasuk *Claims Waiver*
Total paid of the non-Health claims, exclude Claims Waiver



PENGHARGAAN & PENGAKUAN EKSTERNAL

Awards & External Recognition



Kinerja Chubb Life Indonesia yang baik selama tahun 2021 memperoleh apresiasi berupa penghargaan dari berbagai instansi sebagai pengakuan eksternal atas kinerja keberlanjutan yang telah dicapai oleh Perusahaan hingga tahun 2021.

The satisfying performance of Chubb Life Indonesia in 2021 earned rewards from various agencies as external acknowledgment upon sustainability performance achieved by the Company up to 2021.



Chubb Life Indonesia resmi mendapatkan sertifikat ISO 27001:2013 pada tahun 2021 dan lulus dalam **Audit Surveillance ISO 27001:2013** yang dilakukan oleh badan sertifikasi independen pada tanggal 10 Maret 2022.

Hal ini merupakan bukti nyata bahwa kualitas layanan kepada nasabah dan kualitas teknologi informasi Chubb Life Indonesia merupakan salah satu yang terbaik di industri.

ISO 27001:2013 merupakan standar Internasional dalam menerapkan sistem manajemen keamanan informasi, dengan adanya penilaian independen setiap tahunnya membuktikan bahwa perusahaan berhasil menerapkan kontrol untuk melindungi dan memelihara kerahasiaan, integritas, ketersediaan informasi nasabah dan juga dapat mengelola serta mengendalikan risiko keamanan informasi.

*Chubb Life Indonesia officially received the ISO 27001:2013 certificate in 2021 and successfully passed the **Surveillance Audit ISO 27001:2013** held by the independent certification agency on March 10th, 2022.*

This is a clear evidence that Chubb Life Indonesia's quality in service to customer and information technology is one of the most excellence in industry.

ISO 27001:2013 becomes the international standard in implementing information security management systems, followed by independent assessments every year confirming that the Company has successfully implemented its authority to protect and maintain confidentiality, integrity, the disclosure of customer information, and to manage as well as regulate the risks of information security.

Best Insurance 2021 with Excellent Financial Performance and Business Segmentation Development.



PT Chubb Life Insurance Indonesia (Chubb Life Indonesia) menerima penghargaan **Best Insurance 2021 with Excellent Financial Performance and Business Segmentation Development.**

Category Life Insurance, Total Assets 1 – 5 Trillion pada acara Indonesia Best Insurance Awards 2021, yang diselenggarakan oleh Warta Ekonomi secara virtual pada tanggal 28 Oktober 2021.

Penghargaan ini diberikan berdasarkan penilaian kuantitatif berupa pertumbuhan rasio aset dan beban, pertumbuhan pendapatan premi serta penghitungan lainnya berdasarkan laporan keuangan perusahaan pada tahun 2020. Selain itu pengukuran secara kualitatif juga dilakukan melalui metode media monitoring untuk mengetahui inovasi produk dan jasa yang dilakukan melalui pemberitaan positif di media Indonesia, baik media cetak maupun media online.

PT Chubb Life Insurance Indonesia (Chubb Life Indonesia) received the Best Insurance 2021 award with Excellent Financial Performance and Business Segmentation Development.

Category Life Insurance, Total Assets 1 – 5 Trillion at Indonesia Best Insurance Awards 2021, organized virtually by Warta Ekonomi on October 28, 2021.

This recognition was awarded based on quantitative assessment including assets and expenses growth, premium income growth and other calculations based on the Company's financial statements in 2020. In addition, qualitative measurements were also carried out through media monitoring methods to determine product and service innovations carried out through positive reporting in both printed and online Indonesian mass media.

Penghargaan “Sangat Bagus” kategori Unit Syariah Perusahaan Asuransi Jiwa – Kontribusi Bruto di bawah Rp 100 miliar pada acara Islamic Finance Summit 2021 - 10th Infobank Sharia Award.

“Excellent” Award for unit category Sharia Life Insurance Company -Gross Contribution under Rp 100 billion at Islamic Finance Summit 2021.



PT Chubb Life Insurance Indonesia (Chubb Life Indonesia) menerima penghargaan predikat **“Sangat Bagus” kategori Unit Syariah Perusahaan Asuransi Jiwa – Kontribusi Bruto di bawah Rp 100 miliar** pada acara Islamic Finance Summit 2021 - 10th Infobank Sharia Award, yang diselenggarakan secara virtual pada tanggal 30 September 2021.

Penghargaan ini diberikan oleh Majalah Infobank berdasarkan kajian riset yang dilakukan Biro Riset Infobank terhadap variabel kinerja keuangan per akhir tahun kerja 2020.

PT Chubb Life Insurance Indonesia (Chubb Life Indonesia) received “EXCELLENT” category for the Sharia Unit category of Life Insurance Companies – Gross Contribution below Rp 100 billion at Islamic Finance Summit 2021 - 10th Infobank Sharia Award, which was held virtually on the September 30, 2021.

This award was given by Infobank Magazine based on a research study conducted by Infobank Research Bureau on financial performance variables as end of fiscal year 2020.

TOP 5 Perusahaan Asuransi Terbaik Kategori Asuransi Jiwa Berpremi Bruto Rp1 Triliun < Rp5 Triliun dari Infobank Awards 2020.

Top 5 Best Insurance Company category Life Insurance with Gross Premium of Rp 1 Trillion < Rp 5 Trillion from The 2020 Infobank Awards.



Penghargaan diberikan berdasarkan hasil kajian Biro Riset Infobank bertajuk “Rating 105 Asuransi Versi Infobank 2020”. Rating didasarkan pada kinerja Perusahaan (audited) tahun 2018 dan 2019. Chubb Life Indonesia berada di urutan ke-5 dan meraih penghargaan Infobank Insurance Award 2020 atas keberhasilan mencatatkan kinerja terbaik Perusahaan.

The award was given based on the review of Infobank Research Bureau titled “Rating of 105 Insurance Companies - Infobank Version 2020”, based on the (audited) performance of the Company in 2018 and 2019. Chubb Life Indonesia ranked 5th and received the Infobank Insurance Award 2020 for the Company’s success in achieving the best performance.

TOP 3 Perusahaan Asuransi Terbaik Kategori Asuransi Jiwa Aset di atas Rp1 Triliun – Rp5 Triliun dari Investor Awards 2020

Penghargaan yang diberikan berdasarkan penilaian kinerja keuangan Perusahaan tahun 2015-2019.

TOP 3 Best Insurance Company Category Life Insurance with Asset above Rp 1 Trillion - Rp 5 Trillion from 2020 Investor Award

Awards given based on the Company’s financial performance from 2015 to 2019.



“TOP 3 Best Financial Performance”

Kategori Aset Rp1 Triliun – Rp5 Triliun dari Gatra Media Maret 2019.

“TOP 3 Best Financial Performance”

Asset Category Rp 1 Trillion - Rp 5 Trillion from Gatra Media, March 2019.

“2019 Best Life Insurance”

Kategori Ekuitas Rp500 Miliar – Rp1,25 Triliun dari Media Asuransi, Juli 2019.

“2019 Best Life Insurance”

Rp500 Billion–Rp1.25 Trillion Equity Category from Media Asuransi, July 2019.



“The Best Islamic Life Insurance in Profitable Investment”

Kategori Aset < Rp1,25 Triliun dari Karim Consulting Indonesia, Juli 2019.

“The Best Islamic Life Insurance in Profitable Investment”

< Rp1.25 Trillion Asset Category from Karim Consulting Indonesia, July 2019.

“Life Insurance with Excellence Rating”

Kategori Premi Bruto Rp1 Triliun – di atas Rp5 Triliun dari Infobank, Juli 2019.

“Life Insurance with Excellence Rating”

Gross Premium of Rp1 Trillion – above Rp5 Trillion Category from Infobank, July 2019.

“CSR Award Kategori ‘SOSIAL’”

Kategori aksi cepat tanggap dalam memberikan bantuan dan donasi kepada korban bencana letusan Gunung Agung – Bali dari Media SINDO, Januari 2019.

“CSR Award in ‘SOCIAL’ Category”

Fast response in providing support and donation to the victims of Gunung Agung eruption – Bali from SINDO Media, January 2019.

“Best Financial Performance”

Kategori aset Rp1-5 triliun dari Majalah Warta Ekonomi pada Ajang Indonesia Insurance Consumer Choice Award - September 2018.

“Best Financial Performance”

Rp 1-5 trillion Asset Category from Warta Ekonomi Magazine in Indonesia Insurance Consumer Choice Award – September 2018.

Rated ‘5 Stars’ Excellence of Sharia Unit Link (Chubb Global Equity Fund Syariah)

Kategori kinerja Unit Link Jenis Saham Syariah Tahun 2017 versi Majalah Infobank, November 2018.

Rated ‘5 Stars’ Excellence of Sharia Unit Link (Chubb Global Equity Fund Syariah)

Unit Link Performance for Sharia Share Type Category in 2017 from Infobank Magazine, November 2018.

“Outstanding Achievement - TOP 10 Life Insurance Company”

Kategori Premi Bruto Rp1 Triliun s/d di bawah Rp10 Triliun, versi The Finance, November 2018.

“Outstanding Achievement - TOP 10 Life Insurance Company”

Rp 1 Trillion – Under Rp 10 Trillion Gross Premium Category from The Finance, November 2018.

Predikat ‘SANGAT BAGUS’ atas Kinerja Keuangan Tahun 2017

Kategori Perusahaan Asuransi Jiwa Berpremi Bruto Rp1 Triliun Ke Atas dari Majalah Infobank, Juli 2018.

‘VERY GOOD’ predicate for Financial Performance in 2017

Life Insurance Company with Gross Premium of Rp1 Trillion and Above Category from Infobank Magazine, July 2018.





CHUBB®

Profil Perusahaan

Company Profile

CHUBB



Nama
Name

**PT Chubb Life Insurance
Indonesia**

Badan Hukum
Legal Entity

**Perseroan Terbatas
Limited Liability Company**

Tahun Pendirian
Year of Establishment

1985



Kepemilikan
Ownership

**98.2%
Chubb INA International
Holdings, Ltd.**

**1.8%
Franciskus Antonius**

Dasar Hukum Pendirian
Legal Basis of Establishment

**Anggaran Dasar Nomor
Akta No. 78 Tanggal 24
September 1984
Articles of Association No.
78 Dated 24 September
1984**

Telepon & Faksimil
Phone & Faximile

**T. (021) 23568888
F. 23568889**



IDENTITAS PERUSAHAAN

Corporate Identity



Jumlah Kantor Cabang/Perwakilan/
Kantor Pemasaran
*Number of Branch/Representative/
Marketing Offices*

14

Kantor pemasaran
Marketing offices

Wilayah Operasional
Area of Operations

Seluruh wilayah Indonesia
Entire Indonesia Regions

Alamat Kantor Pusat
Head Office Address

**Chubb Square Lt. 6,
Jl. MH. Thamrin No. 10,
Jakarta, 10230, Indonesia**

Kegiatan Usaha, Produk dan Jasa
Line of Business, Products and Services

Kegiatan Usaha
Business Activity

Asuransi Jiwa
Life Insurance

Produk dan Jasa
Products and Services

**Unit Link, Unit Link Syariah,
Perlindungan Kesehatan,
Perlindungan Jiwa,
Perlindungan Berjangka,
Perlindungan Penyakit
Kritis, Perlindungan
Penyakit Khusus.**
**Unit Link, Unit Link
Sharia, Health Protection,
Life Protection, Term Life,
Critical Illness, Specified
Illness.**

Detail produk dapat dilihat pada
website: [https://www.chubb.com/
id-id/personal/life-protection.html](https://www.chubb.com/id-id/personal/life-protection.html)

Detailed information on products
can be found at the website: [https://
www.chubb.com/id-id/personal/life-
protection.html](https://www.chubb.com/id-id/personal/life-protection.html)

Izin Usaha Terkini
Latest Business License:

**Keputusan Dewan
Komisioner Otoritas Jasa
Keuangan Nomor: KEP-
397/NB.11/2016 Tanggal 31
Mei 2016**

**Decision Letter of the
Commissioner of the
Financial Services
Authority Number: KEP-
397/NB.11/2016 dated 31
May 2016**

Website

www.chubb.com/id

Email
Email

**Customer.Service.IDLife@
Chubb.com**

SEJARAH SINGKAT

Brief History

Sejarah Chubb Life Indonesia (“Perusahaan”) diawali oleh akuisisi PT Asuransi Jiwa Bumi Arta Reksatama, perusahaan asuransi yang berdiri tahun 1985. Setelah akuisisi tersebut, Chubb Life Indonesia memulai operasi bisnis pada tahun 2009 setelah mengalami perubahan nama dari PT AJ Bumi Arta Reksatama menjadi PT ACE Life Assurance.

Pada tahun 2016, Perusahaan mengalami perubahan nama kembali menjadi PT Chubb Life Insurance Indonesia.

Chubb Life Indonesia merupakan bagian dari Chubb Limited, perusahaan induk dari Chubb Group yang terdaftar di New York Stock Exchange (NYSE: CB) dan merupakan bagian dari S&P 500 index. Chubb memiliki kantor eksekutif yang berlokasi di Zurich, New York, London, Paris dan beberapa kota besar lainnya, serta mempekerjakan sekitar 33.000 karyawan dan 54 wilayah.

Chubb Life adalah divisi asuransi jiwa internasional dari Chubb. Di wilayah Asia, Chubb Life beroperasi di Hong Kong SAR, Indonesia, Korea, Myanmar, Taiwan, Thailand, Vietnam, dan perusahaan gabungan di China.

Chubb Life Indonesia telah hadir selama lebih dari 30 tahun. Untuk memenuhi kebutuhan perlindungan dan keamanan keuangan dari beragam nasabahnya, Chubb Life Indonesia menawarkan variasi produk perlindungan asuransi jiwa dan unit link melalui agen, *insurance specialist, retailers*, pialang asuransi, bank, *digital network, direct marketing* dan *telemarketing*.

The history of Chubb Life Indonesia (the “Company”) began with the acquisition of PT Asuransi Jiwa Bumi Arta Reksatama, an insurance company that was established in 1985. Following the acquisition, Chubb Life Indonesia commenced its business operations in 2009 after experiencing a name alteration from PT AJ Bumi Arta Reksatama to PT ACE Life Assurance.

In 2016, the Company underwent another name change to PT Chubb Life Insurance Indonesia.

Chubb Life Indonesia is part of Chubb Limited, the parent company of Chubb Group, which is listed on the New York Stock Exchange (NYSE: CB) and is a part of S&P 500 index. Chubb has executive offices located in Zurich, New York, London, Paris, and other major cities, and employs approximately 33,000 employees within 54 territories.

Chubb Life is the international life insurance division of Chubb. In Asia, Chubb Life operates in Hong Kong SAR, Indonesia, Korea, Myanmar, Taiwan, Thailand, Vietnam, and China, through a joint venture.

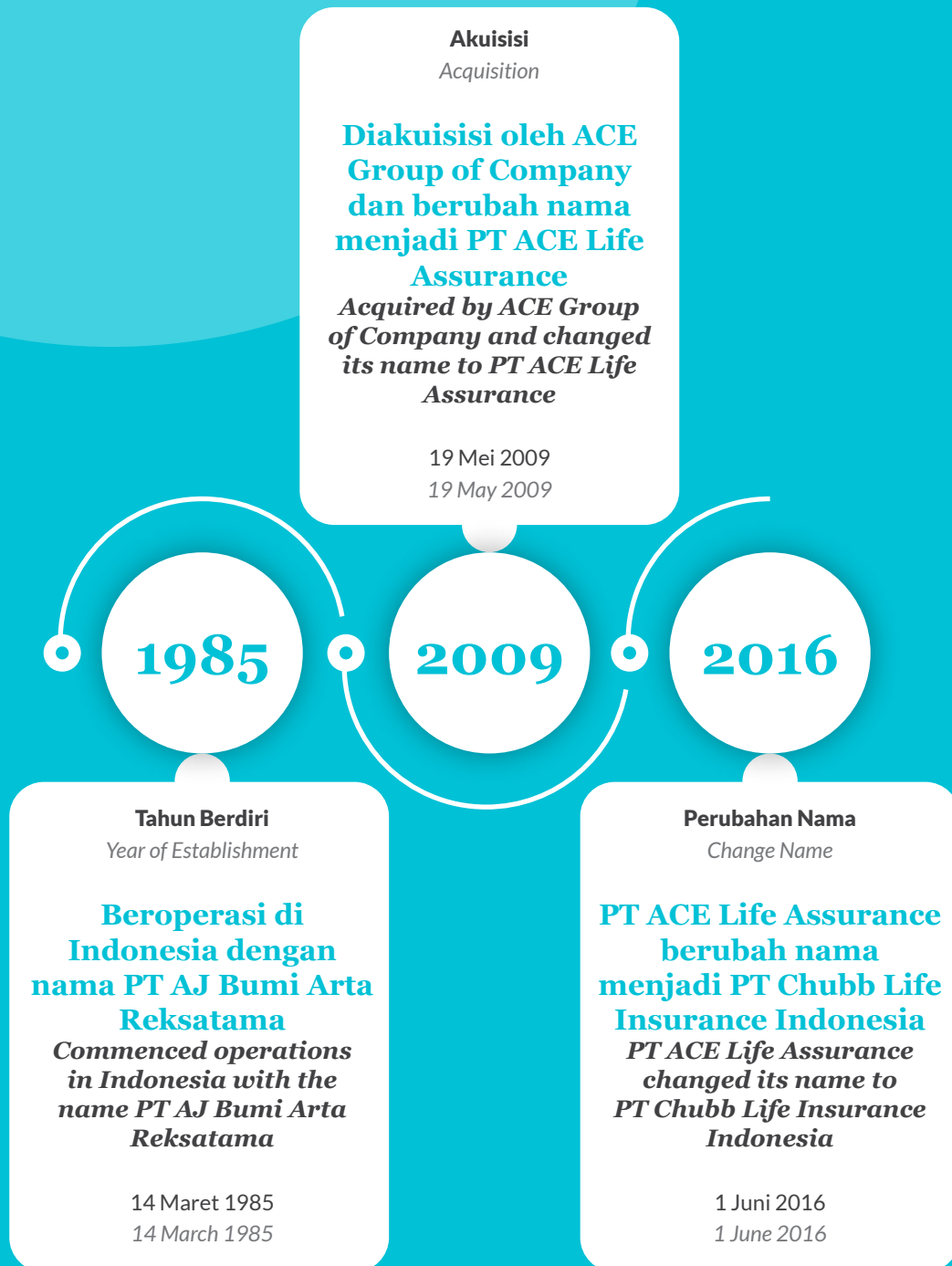
Chubb Life Indonesia is operating for over 30 years. To meet the financial protection and security needs of various customers, Chubb Life Indonesia offers a variety of life insurance products and investment link solutions through agents, financial advisors, retailers, brokers, banks, digital networks, direct marketing, and telemarketing.





JEJAK LANGKAH

Milestones



● VISI, MISI & NILAI PERUSAHAAN

● Vision, Mission and Corporate Values

Visi

Membantu masyarakat dan sektor bisnis untuk merancang masa depan dengan percaya diri.

Vision

To help people and businesses design their future with confidence.

Aspirasi

Meningkatkan produksi menjadi Rp2,2 triliun, APE menjadi Rp600 miliar dan Pre-Tax Operating Income (PTOI) menjadi Rp165 miliar pada tahun 2024.

Aspiration

To increase the production of Rp2.2 trillion, APE of Rp600 billion, and Pre-Tax Operating Income (PTOI) of Rp165 billion by 2024.

Misi Mission

- ◇ Untuk melayani kebutuhan perlindungan dan keuangan kelas menengah dan kelas atas yang sedang tumbuh di Indonesia. Kami percaya dengan membangun model bisnis yang lebih berpusat pada nasabah, kami dapat mengembangkan bisnis kami dengan lebih baik, meningkatkan perolehan nasabah dan meningkatkan penjualan silang dengan pengurutan produk dan memimpin generasi ke agensi, saluran distribusi inti kami. Kami juga akan memanfaatkan pertumbuhan pasar UKM dan digital.
- ◇ Untuk berkontribusi dalam memberdayakan pendidikan yang berkualitas dan literasi keuangan untuk masyarakat Indonesia, mendukung pemerintah untuk mengurangi ketimpangan dan mendorong pengembangan lingkungan lingkungan hidup yang lebih baik.
- ◇ Untuk berkontribusi dan mendukung pemerintah dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (PBB).
- ◇ *To provide protection and financial needs of the middle and affluent classes in Indonesia. We believe by establishing a more customer-centric business model, we can better grow our business, increase customer acquisition, and increase cross-selling through product sequencing and lead generation to agency—our core channel. We will also capitalize on the growing SMEs and digital markets.*
- ◇ *To contribute to the empowerment of quality education and financial literacy for Indonesian people, support the government in reducing inequality, and promote the development of a better living environment.*
- ◇ *To support and contribute to the government's efforts in achieving the Sustainable Development Goals set by the United Nations.*

Chubb Life Culture

Di Chubb Life Indonesia, kami adalah sekelompok *Crafts-people* yang mengutamakan rasa memiliki dan kebanggaan dalam pekerjaan dan memberikan hasil. Kami bekerja dengan satu sama lain secara terbuka, transparan dan komunikatif.

Karyawan kami mendorong kinerja Perusahaan dengan ketahanan dan *CAN-DO Attitude* dengan semangat dan energi untuk perbaikan secara terus menerus. Kami membuat keputusan berdasarkan bukti dan menyampaikan hasil kerja yang baik sekali dengan menyeimbangkan seni dan pengetahuan bisnis kami.

Chubb Life Culture

Chubb Life Indonesia is a diverse group of craftspeople with sense of belonging and pride in our work and delivering results. We work with each other in an open, transparent, and communicative manner.

Our employees drive the Company's performance with resilience and a CAN-DO Attitude, with such passion and energy for continuous improvement. We make evidence-based decisions and deliver excellent execution by balancing the art and science of our business.

SKALA USAHA [C.3]

Business Scale

2021

Total Aset
Total Assets

Rp2.690 Miliar Billion



Utang
Payables

Rp234 Miliar Billion



Jumlah Karyawan
Total Employees

143 Orang People



Persentase Kepemilikan Saham
Shares Ownership Percentage

98.2% **1.8%**

Chubb INA
International
Holdings, Ltd.

Franciskus
Antonius



Wilayah Operasional
Operational Area

**Seluruh wilayah
Indonesia**

Entire Indonesia Regions



2020

Total Aset
Total Assets

Rp2.741 milyar Billion

Utang
Payables

Rp194 Miliar Billion

Jumlah Karyawan
Total Employees

165 Orang People

Persentase Kepemilikan Saham
Shares Ownership Percentage

98.2% **1.8%**

Chubb INA
International
Holdings, Ltd.

Franciskus
Antonius

Wilayah Operasional
Operational Area

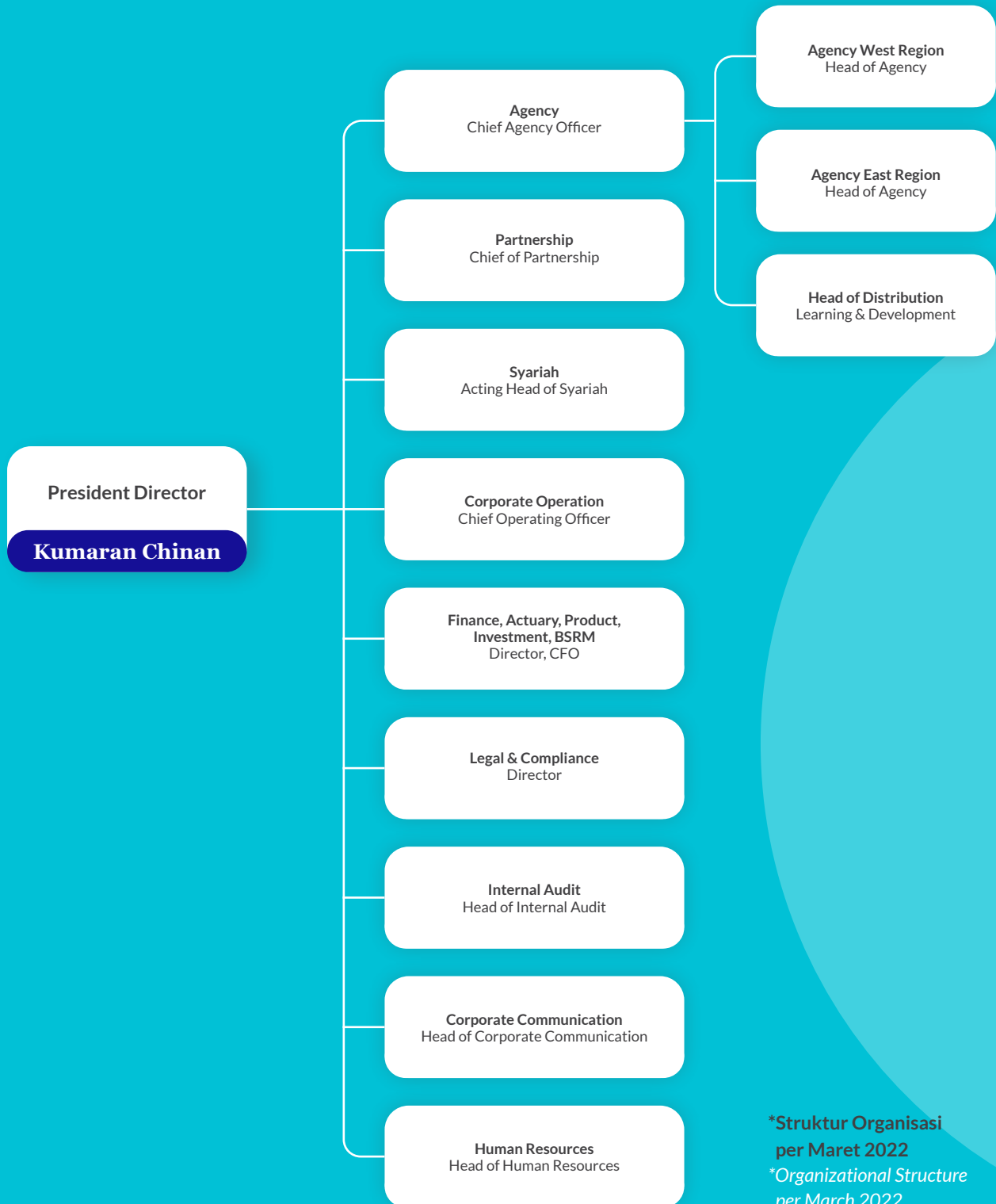
**Seluruh wilayah
Indonesia**

Entire Indonesia Regions



STRUKTUR ORGANISASI

Organization Structure



***Struktur Organisasi
per Maret 2022**

**Organizational Structure
per March 2022*



PRODUK, LAYANAN DAN KEGIATAN USAHA [C.4]

Products, Services and Business Activity

Bidang Usaha

Perusahaan bergerak di bidang usaha asuransi jiwa, dengan melaksanakan kegiatan usaha asuransi jiwa termasuk asuransi kesehatan dan asuransi kecelakaan diri, baik konvensional maupun dengan prinsip syariah.

Produk dan Layanan

Perusahaan terus berkomitmen untuk menyediakan berbagai produk dan layanan asuransi sebagai solusi permasalahan sosial masyarakat Indonesia. Perusahaan melakukan produk inovasi dan layanan sejalan dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku nasabah.

Portofolio produk Perusahaan terbesar adalah produk asuransi unit link dengan produk asuransi tambahan yang melekat (medis dan perlindungan jiwa), diikuti oleh produk perlindungan tradisional.

Layanan berbasis teknologi juga telah disediakan oleh Chubb Life Indonesia sebagai bentuk tanggung jawab Perusahaan kepada nasabah dan agen. Layanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan agen serta dapat menjangkau masyarakat umum yang membutuhkan produk asuransi.

Melalui jangkauan informasi dan pemasaran produk asuransi yang lebih luas, Chubb Life Indonesia berupaya untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia.

Unit Link

1. Unit Link Premi Reguler:
 - a. Flexi Link
 - b. Platinum Link
 - c. Premier Link
 - d. Loyalty Link
 - e. Golden Link Protector
2. Unit Link Premi Reguler Syariah
 - a. Flexi Link Amanah Syariah

Line of Business

The Company is engaged in life insurance business, by implementing life insurance business activities including health insurance and personal accident insurance, both conventional and sharia principles.

Product and Services

The Company is always be committed to provide various insurance products and services as a solution to the social problems experienced by Indonesian people. The Company continuously develops our products and services in line with advancement in technology and changes in customer behaviors.

The largest portfolio of the Company is unit link, with inherent rider products (medical and life protection coverages), followed by traditional protection products.

Chubb Life Indonesia provides technology-based services as part of the Company's responsibility toward its customers and agents, which aim to increase customer and agent satisfaction, as well as reach members of the general public who need insurance products.

By providing broader scope of information and marketing of insurance products, Chubb Life Indonesia strives to improve the financial literacy and inclusion of Indonesian people.

Unit Link

1. Regular Premium Unit Link
 - a. Flexi Link
 - b. Platinum Link
 - c. Premier Link
 - d. Loyalty Link
 - e. Golden Link Protector
2. Regular Premium Sharia Unit Link:
 - a. Flexi Link Amanah Syariah

3. Unit Link dengan Perlindungan
 - a. Medic Link
 - b. Golden Link
 - c. Golden Link Protector
4. Unit Link Premi Tunggal
 - a. Invest Link (US Dollar)
 - b. Invest Link (Rupiah)

3. *Unit Link with Protection*
 - a. *Medic Link*
 - b. *Golden Link*
 - c. *Golden Link Protector*
4. *Single Premium Unit Link*
 - a. *Invest Link (US Dollar)*
 - b. *Invest Link (Rupiah)*

Proteksi

1. Perlindungan Kesehatan
 - a. Hospital & Surgery
 - b. Premier Care Protection
2. Perlindungan Penyakit Kritis
 - a. Dread Disease & Cancer Care Protection
3. Perlindungan Jiwa
 - a. Long Term Endowment Insurance
 - b. Protek Siaga & Protek +
4. Perlindungan Berjangka (Term Life)
 - a. Family Saver
 - b. Extra Cash Back Protection
 - c. Credit Life
 - d. Waiver series
5. Perlindungan Penyakit Khusus
 - a. Tropical Disease

Protection

1. *Medical Insurance*
 - a. *Hospital & Surgery*
 - b. *Premier Care Protection*
2. *Critical Illness Insurance*
 - a. *Dread Disease & Cancer Care Protection*
3. *Life Insurance*
 - a. *Long-Term Endowment Insurance*
 - b. *Protek Siaga & Protek +*
4. *Term Life Insurance*
 - a. *Family Saver*
 - b. *Extra Cash Back Protection*
 - c. *Credit Life*
 - d. *Waiver series*
5. *Special Disease Insurance*
 - a. *Tropical Disease*

NO.	SALURAN CHANNEL	TIPE PRODUK PRODUCT TYPE	NAMA PRODUK PRODUCT NAME
1.	Agency	Unit link	Flexi Link
		Unit link	Platinum Link
		Unit link	Premier Link
		Unit link	Loyalty Link
		Unit link	Invest Link
		Unit link Syariah	Flexi Link Amanah Syariah
		Traditional Protection	Family Saver
2.	Bancassurance	Traditional Protection	Long Term Endowment Insurance
		Unit link	Golden Link Protector
		Credit Life	Housing Loan Credit Life
3.	Telemarketing	Traditional Protection	Hospital Cash Back Protection
		Traditional Protection	Extra Cash Back Protection
4.	Group Business	Group	Group Health



KEANGGOTAAN PADA ASOSIASI [C.5]

Membership in the Association

KEANGGOTAAN PADA ASOSIASI

Chubb Life Indonesia berperan aktif pada berbagai Organisasi/Asosiasi di bidang yang terkait dengan bisnis utama Perusahaan, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

MEMBERSHIP IN THE ASSOCIATIONS

Chubb Life Indonesia actively participates in various Organizations/Associations related to main business of the Company, as explained in the following table:

NAMA ORGANISASI NAME OF ORGANIZATION	TUJUAN ORGANISASI OBJECTIVE	POSISI POSITION
Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) 	AAJI merupakan induk organisasi bagi industri asuransi jiwa di Indonesia. AAJI bertujuan menjadi wadah dan penyalur aspirasi perusahaan asuransi dan reasuransi di Indonesia untuk menciptakan, memelihara serta memupuk kerja sama yang saling memberi manfaat untuk pengembangan usaha asuransi jiwa di Indonesia. <i>AAJI is the parent organization for life insurance industry in Indonesia. The objective of AAJI is to be the facilitator that encourages insurance and reinsurance companies in Indonesia to create, maintain, and establish mutually beneficial collaboration for life insurance business development in Indonesia.</i>	Anggota Member
Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) 	AASI merupakan perkumpulan perusahaan-perusahaan asuransi syariah dan yang memiliki unit Syariah dan reasuransi syariah Indonesia. <i>AASI is an association of all sharia insurance and the owner of sharia units and reinsurance companies in Indonesia.</i>	Anggota Member
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) 	Dengan terbitnya dan sesuai mandat Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, terhitung sejak tanggal 1 Januari 2021 segala penyelesaian pengaduan sengketa terkait klaim dan manfaat polis Asuransi Perusahaan selanjutnya akan dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), di mana Perusahaan juga telah menjadi anggota dari LAPS SJK tersebut. <i>Following the issuance of and in accordance with the mandate of POJK Number 61/POJK.07/2020 on Alternative Dispute Resolution Institution, starting from 1 January 2021, all settlement of dispute complaints regarding claims and benefits of the Company's Insurance policy will be carried out by the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK), of which the Company is also a member.</i>	Anggota Member

Keanggotaan Chubb Life Indonesia pada organisasi/asosiasi bertujuan agar Perusahaan dapat berperan aktif dalam mengikuti perkembangan bisnis terkini dan turut berkontribusi pengetahuan dan pengalaman kepada anggota organisasi/asosiasi.

Memberships of Chubb Life Indonesia in the organizations/associations mentioned above aim to enable the Company to follow the latest business trend, while contributing its knowledge and experience to other members of the organizations/associations.



PERUBAHAN SIGNIFIKAN PADA TAHUN BUKU 2021 [C.6]

Significant Changes in Fiscal Year 2021

Pada tanggal 26 Februari 2021, Perusahaan telah menerima pengunduran diri Bapak Cunqiang Li sebagai Presiden Komisaris Perusahaan. Pada 23 Maret 2021 Ibu Annette Maria Donselaar diangkat sebagai Presiden Komisaris Perusahaan, menggantikan Bapak Cunqiang Li. Ibu Annette Donselaar diangkat sebagai Presiden Komisaris berlaku efektif pada tanggal 23 Maret 2021 berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Tertulis yang diambil dengan suara bulat sebagai pengganti Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Chubb life Insurance Indonesia tanggal 29 Maret 2021 yang dibuat di hadapan notaris Mala Mukti, S.H., LL.M.

Pada tanggal 20 Agustus 2021, Perusahaan menerima pengunduran diri Bapak Sua Me Chin sebagai Direktur Perusahaan dan tanggal 25 September 2021, Perusahaan menerima pengunduran diri Bapak Edwin Suryahusada sebagai Komisaris Independen.

Pada tahun 2022, Bapak Iman Bastari diangkat sebagai Komisaris Independen Perusahaan dan Bapak Zhongfu (Pete) Zhao diangkat sebagai Direktur Perusahaan berlaku efektif pada tanggal 14 Februari 2022 berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Tertulis yang diambil dengan suara bulat sebagai pengganti Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Chubb Life Insurance Indonesia tanggal 18 Februari 2022 yang dibuat di hadapan notaris Mala Mukti, S.H., LL.M.

Berdasarkan perubahan tersebut, susunan Direksi dan Komisaris pada tahun 2022 menjadi sebagai berikut:

NAMA DIREKSI <i>DIRECTOR'S NAME</i>	JABATAN <i>POSITION</i>
1. Kumaran Chinan	Presiden Direktur <i>President Director</i>
2. Eric Octavianus Lumban Tobing	Direktur <i>Director</i>
3. Zhongfu (Pete) Zhao	Direktur <i>Director</i>

On February 26, 2021, the Company has accepted resignation of Mr. Cunqiang Li as President Commissioner. On March 23, 2021, Mrs. Annette Maria Donselaar was appointed as President Commissioner, replacing Mr. Cunqiang Li. Mrs. Annette Donselaar was appointed as President Commissioner effectively applied as per March 23, 2021 based on the Written Resolutions Statement Deed with unanimous vote as the replacement of PT Chubb Life Insurance Indonesia Extraordinary General Meetings of Shareholders dated March 29, 2021 drafted before notary Mala Mukti, SH, LL.M.

On August 20, 2021, the Company accepted resignation of Mr. Sua Me Chin as Director and on September 25, 2021, the Company accepted resignation of Mr. Edwin Suryahusada as Independent Commissioner.

In 2022, Mr. Iman Bastari was appointed as an Independent Commissioner and Mr. Zhongfu (Pete) Zhao has been appointed as Director effectively applied as per February 14, 2022 based on Written Resolutions Statement Deed with unanimous vote as the replacement of PT Chubb Life Insurance Indonesia Extraordinary General Meetings of Shareholders dated February 18, 2022 drafted before notary Mala Mukti, SH, LL.M.

Based on the changes explained above, the Board of Directors and Board of Commissioners composition in 2022 is as follows:

NAMA KOMISARIS <i>COMMISSIONER'S NAME</i>	JABATAN <i>POSITION</i>
1. Annette Maria Donselaar	Presiden Komisaris <i>President Commissioner</i>
2. Maulana Ibrahim	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>
3. Iman Bastari	Komisaris Independen <i>Independent Commissioner</i>

JARINGAN BISNIS & WILAYAH OPERASI

Business Network & Operational Area





JARINGAN BISNIS DAN WILAYAH OPERASI

Perusahaan telah membangun berbagai jaringan kantor terutama di Pulau Jawa dan diperluas ke beberapa kota besar di luar Jawa.

Jakarta (Kantor Pusat)

Chubb Square, 6th Floor
 Jl. M.H. Thamrin No. 10
 Jakarta 10230
 Tel: +62 21 2356 8888
 Fax: +62 21 2356 8889

Kantor Pemasaran

Kantor yang berlokasi di luar kantor pusat yang menyediakan dukungan distribusi penjualan tetapi tidak memiliki kewenangan untuk membuat keputusan tentang penerimaan atau penolakan pertanggungan dan/atau klaim.

Jakarta

Chubb Square, UG Floor
 Jl. M.H. Thamrin No. 10
 Jakarta 10230
 Tel: +62 21 2356 8888
 Fax: +62 21 2356 8889

Surabaya

Jalan Anjasmoro No.28
 Sawahan, Surabaya 60251
 Tel: +62 31 9924 7414
 Fax: +62 31 9924 9352

Tangerang

Ruko Financial Center Blok BA-2 No. 10
 Jl. Boulevard Raya Gading Serpong
 Tangerang 15810
 Tel: +62 21 5422 0111
 Fax: +62 21 5422 0112

Bandung

Jl. Lembong No. 32
 Kec. Sumur Bandung, Kel. Braga
 Bandung 40111
 Tel: +62 22 421 3839
 Fax: +62 22 421 3837

BUSINESS NETWORK AND OPERATIONAL AREA

The Company has build vast offices network, especially in Java Island and has been extended to several cities outside Java.

Jakarta (Head Office)

Chubb Square, 6th Floor
 Jl. M.H. Thamrin No. 10
 Jakarta 10230
 Phone: +62 21 2356 8888
 Fax: +62 21 2356 8889

Marketing Office

The offices located outside head office that provides sales distribution support without the authority to take decision on insurance and/or claim acceptance/rejection.

Jakarta

Chubb Square, UG Floor
 Jl. M.H. Thamrin No. 10
 Jakarta 10230
 Phone: +62 21 2356 8888
 Fax: +62 21 2356 8889

Surabaya

Jalan Anjasmoro No.28
 Sawahan, Surabaya 60251
 Phone: +62 31 9924 7414
 Fax: +62 31 9924 9352

Tangerang

Ruko Financial Center Blok BA-2 No. 10
 Jl. Boulevard Raya Gading Serpong
 Tangerang 15810
 Phone: +62 21 5422 0111
 Fax: +62 21 5422 0112

Bandung

Jl. Lembong No. 32
 Kec. Sumur Bandung, Kel. Braga
 Bandung 40111
 Phone: +62 22 421 3839
 Fax: +62 22 421 3837

Semarang

Ruko Sriwijaya
Jl. Sriwijaya No. 72 F
Semarang, Jawa Tengah 50242
Tel: +62 247 644 0667
Fax: +62 247 653 0136

Malang

Jl. Soekarno Hatta D402-403 Kav. 4
Mojolangu, Lowokwaru
Malang 65142
Tel: +62 341 400 885
Fax: +62 341 400 886

Bekasi

Ruko Mutiara Bekasi Center
Jl. Ahmad Yani Kav. Blok B9 No. 2
Bekasi 17141
Phone: +62 21 2928 6099
Fax: +62 21 2928 6097

Medan

Jl. Ir. H. Juanda No. 3G
Medan 20159
Tel: +62 61 453 3377
Fax: +62 61 453 3369

Lampung

Jl. Diponegoro No. 100A-100B
Teluk Betung, Bandar Lampung 35214
Tel: +62 721 472 888
Fax: +62 721 480 088

Pontianak

Jl. Teuku Umar
Komplek Pontianak Mal
Blok AA No. 45-46
Pontianak 78117
Tel: +62 561 737 555
Fax: +62 561 744 555

Semarang

Ruko Sriwijaya
Jl. Sriwijaya No. 72 F
Semarang, Jawa Tengah 50242
Phone: +62 247 644 0667
Fax: +62 247 653 0136

Malang

Jl. Soekarno Hatta D402-403 Kav. 4
Mojolangu, Lowokwaru
Malang 65142
Phone: +62 341 400 885
Fax: +62 341 400 886

Bekasi

Ruko Mutiara Bekasi Center
Jl. Ahmad Yani Kav. Blok B9 No. 2
Bekasi 17141
Phone: +62 21 2928 6099
Fax: +62 21 2928 6097

Medan

Jl. Ir. H. Juanda No. 3G
Medan 20159
Phone: +62 61 453 3377
Fax: +62 61 453 3369

Lampung

Jl. Diponegoro No. 100A-100B
Teluk Betung, Bandar Lampung 35214
Phone: +62 721 472 888
Fax: +62 721 480 088

Pontianak

Jl. Teuku Umar
Komplek Pontianak Mal
Blok AA No. 45-46
Pontianak 78117
Phone: +62 561 737 555
Fax: +62 561 744 555

Denpasar

Jl. Raya Puputan
Pertokoan Dutawijaya No. 7
Renon, Denpasar
Tel: +62 361 235 608
Fax: +62 361 472 3097

Makassar

Jl. Gunung Latimojong No.57B
Lariang Bangi, Kec. Makassar
Sulawesi Selatan 90145
Tel: +62 411 800 2381
Fax: +62 411 800 1319

Kediri

Ruko Mojoroto Indah Kav 24
Jl. Kawi, Mojoroto
Kediri, 64112
Phone: +62 0354 6026544

Jember

Jl. HOS Cokroaminoto No.45 A
Kel. Jember Kidul, Kec. Kaliwates
Jember 68131
Phone: +62 0331 5109886

Denpasar

*Jl. Raya Puputan
Pertokoan Dutawijaya No. 7
Renon, Denpasar
Phone: +62 361 235 608
Fax: +62 361 472 3097*

Makassar

*Jl. Gunung Latimojong No.57B
Lariang Bangi, Kec. Makassar
Sulawesi Selatan 90145
Phone: +62 411 800 2381
Fax: +62 411 800 1319*

Kediri

*Ruko Mojoroto Indah Kav 24
Jl. Kawi, Mojoroto
Kediri, 64112
Phone: +62 0354 6026544*

Jember

*Jl. HOS Cokroaminoto No.45 A
Kel. Jember Kidul, Kec. Kaliwates
Jember 68131
Phone: +62 0331 5109886*



Sambutan Presiden Direktur

Message from President Director



SAMBUTAN PRESIDEN DIREKTUR ^[D.1]

Message from President Director



KUMARAN CHINAN

Presiden Direktur
President Director

Pemangku Kepentingan yang Terhormat, *Our Esteemed Stakeholders,*

Penerapan aspek Keberlanjutan pada tahun 2021 tetap mengadaptasi Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan *triple bottom lines* (People, Profit, Planet) sebagaimana telah diimplementasikan oleh Chubb Life Indonesia (Perusahaan) sejak beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2021, implementasi Keberlanjutan di Perusahaan secara khusus menempatkan perhatian pada respon dan upaya penanggulangan COVID-19 yang berdampak signifikan terhadap seluruh aspek kehidupan.

Chubb Life Indonesia (the "Company") maintained the adoption of Sustainable Development Goals (SDGs) and triple bottom lines (People, Profit, Planet) in the Sustainable aspect implementation since the last few years. In 2021, the Sustainability implementation in the Company has particularly concerned the response and mitigation measures on COVID-19 that has posed significant impact on the entire aspects of life.

Secara khusus terkait pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), pandemi COVID-19 menimbulkan tantangan signifikan terhadap pencapaian pembangunan berkelanjutan dan upaya untuk memberantas kemiskinan, mengurangi ketimpangan dan membangun masyarakat yang tangguh. Pemerintah Indonesia terus menjaga komitmennya untuk mencapai tujuan keberlanjutan sesuai dengan Peraturan OJK No. 51 /POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Perusahaan Jasa Keuangan (POJK No. 51 /POJK.03/2017). Perusahaan menyadari pentingnya pengelolaan keuangan yang berkelanjutan sehingga aspek ekonomi, sosial dan lingkungan harus berjalan secara harmonis. Oleh karena itu, Perusahaan telah menyesuaikan rencana aksi keuangan berkelanjutan untuk tahun 2021 - 2025 dan mempertimbangkan situasi pandemi COVID-19.

Specifically related to Sustainable Development Goals (SDGs) achievement, COVID-19 pandemic triggered a significant challenge to the sustainable development achievement and efforts to eradicate poverty, reduce inequality and build a resilient society. The Indonesian government is always be committed to the sustainability goals based on OJK Regulation No. 51 /POJK.03/2017 concerning Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Companies (POJK No. 51 /POJK.03/2017). The Company realizes the importance of sustainable financial management thereby the economic, social and environmental aspects should work harmoniously. Therefore, the Company has adjusted the sustainable finance action plan for 2021 - 2025 with the concern to COVID-19 pandemic situation.

Kebijakan untuk Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

Chubb Life Indonesia mendefinisikan nilai keberlanjutan berdasarkan Visi Misi Keberlanjutan Perusahaan serta *Chubb Life Culture*, antara lain berkontribusi dalam memberdayakan pendidikan yang berkualitas dan literasi keuangan untuk masyarakat Indonesia, mendukung Pemerintah untuk mengurangi ketimpangan dan mendorong pengembangan lingkungan hidup yang lebih baik serta mendukung Pemerintah dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Untuk mendukung tujuan keuangan berkelanjutan, Perusahaan fokus terhadap 4 prinsip utama, yang selaras dengan TPB dan rencana strategis Perusahaan, yaitu memberdayakan pendidikan berkualitas, mempromosikan kesetaraan gender, mengurangi ketimpangan infrastruktur dan inisiatif *Go Green*.

Berdasarkan definisi nilai keberlanjutan serta strategi keberlanjutan pada tahun 2021, isu-isu yang dinilai signifikan dalam penerapan Keberlanjutan di Perusahaan meliputi beberapa aspek yang berkaitan langsung dengan pemangku kepentingan Chubb Life Indonesia, yaitu:

Policy to Respond Challenges in Fulfilling the Sustainability Strategy

Chubb Life Indonesia defined sustainability values based on the Company's Vision and Mission in Sustainability as well as Chubb Life Culture, including to contribute in empowering quality education and financial literacy for Indonesians, supporting the Government in reducing inequality and encouraging the development of a better living environment and supporting the Government in achieving Sustainable Development Goals (SDGs).

To support sustainable financial goals, the Company focuses on 4 main principles, which were aligned with the Sustainable Development Goals and the Company's strategic plan, such as empowering quality education, promoting gender equality, reducing infrastructure inequality and Go Green initiative.

Based on the definition of sustainability value and sustainability strategy in 2021, the significant issues in sustainability implementation in the Company covered several aspects that were directly related to Chubb Life Indonesia's stakeholders, as follows:

ISU MATERIAL/SIGNIFIKAN MATERIAL/SIGNIFICANT ISSUES	INISIATIF KEBIJAKAN POLICY INITIATIVES
Kesetaraan Gender <i>Gender Equality</i>	Kebijakan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial yang setara untuk seluruh karyawan. <i>Equal Employment and Industrial Relations Policy for all employees.</i>
Pelestarian Lingkungan Hidup <i>Environmental Conservation</i>	Inisiatif <i>GoGreen</i> di seluruh lingkup usaha dan operasional. <i>GoGreen initiatives across all business and operational areas.</i>
Pandemi COVID-19 <i>COVID-19 Pandemic</i>	Program kerja dan kegiatan untuk mendukung Pemerintah dalam penanggulangan COVID-19 yang melibatkan karyawan dan masyarakat. <i>Work programs and activities to support the Government in handling COVID-19 that involved the employees and the society.</i>
Pembangunan Berkelanjutan <i>Sustainable Development</i>	Turut serta dalam pengembangan infrastruktur yang berkelanjutan, tangguh dan inklusif melalui investasi sebesar 40% - 60% dana investasi Perusahaan ke obligasi Pemerintah pada tahun 2025. <i>Participate in the development of sustainable, resilient, and inclusive infrastructure by investing 40% - 60% of the Company's investment funds into Government bonds by 2025.</i>
Isu Sosial Kemasyarakatan <i>Social Community Issues</i>	Program <i>Giving Back to the Community</i> , salah satunya peningkatan kualitas edukasi pelajar di Indonesia. <i>The Giving Back to the Community Program, by improving quality of student education in Indonesia.</i>

Dalam melaksanakan program kerja dan kebijakan terkait aspek Keberlanjutan tersebut, Perusahaan mencatat beberapa kendala yang berdampak pada pencapaian kinerja serta target keberlanjutan untuk tahun 2021. Meskipun pertumbuhan ekonomi Indonesia mulai menunjukkan pemulihan dengan capaian pertumbuhan sebesar 3,69%, pandemi COVID-19 yang masih berlanjut pada tahun 2021 masih berdampak pada kinerja dan keterbatasan *resources* Perusahaan, baik dari sisi personil maupun *budget* dalam merealisasikan rencana kerja yang telah ditetapkan.

In the implementation of work program and policies related to the Sustainability aspect, the Company noted several issues that affected sustainability performance and targets achievement for 2021. Despite Indonesia's economic growth was indicating a recovering trend with a growth achievement of 3.69%, the prolonged COVID-19 pandemic in 2021 still affected the Company's performance and limited resources, both in terms of personnel and budget in realizing the designated work plan.

Berkaitan dengan berlanjutnya kondisi pandemi COVID-19, Perusahaan juga menghadapi keterbatasan ruang gerak seiring penerapan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di berbagai wilayah Indonesia. Sejak pertama kali diberlakukan pada bulan Januari 2021, PPKM berdampak signifikan dalam laju mobilisasi masyarakat dan pergerakan perekonomian. PPKM yang paling berdampak pada sektor usaha adalah PPKM Darurat yang diberlakukan pada bulan Juli 2021 dengan pengetatan di berbagai aspek yang berdampak langsung pada perlambatan ekonomi nasional, termasuk pada kinerja Perusahaan.

Meskipun menghadapi kondisi tersebut, segenap Manajemen tetap berkomitmen untuk mendukung penerapan Keberlanjutan sesuai Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) periode 2021 - 2025. Untuk tahun 2021, Perusahaan telah menentukan target kegiatan antara lain pembuatan SOP untuk memastikan pelaksanaan prinsip keuangan berkelanjutan, pelaksanaan tanggung jawab sosial yang berpengaruh terhadap aspek lingkungan dan sosial, membangun kesadaran akan kesetaraan gender serta membangun kesadaran akan kegiatan ramah lingkungan melalui sosialisasi dan lokakarya.

Penentuan target kegiatan tersebut merupakan langkah nyata untuk menjawab tantangan lainnya terkait aspek keberlanjutan yaitu masih rendahnya *awareness* di kalangan internal maupun eksternal Perusahaan, yaitu di antara karyawan dan mitra kerja. Melalui SOP serta kegiatan sosialisasi dan lokakarya, Perusahaan berharap seluruh *stakeholders* yang terlibat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai aspek Keberlanjutan sehingga memberikan dukungan yang lebih besar atas penerapan Keberlanjutan Perusahaan di masa depan.

Tantangan lain yang juga dihadapi Perusahaan pada tahun 2021 yaitu belum adanya metode perhitungan yang ditetapkan untuk mengukur kontribusi Perusahaan dalam mengurangi dampak terhadap lingkungan. Ke depan, Perusahaan akan terus mengkaji dan melakukan *assessment* dengan melibatkan pihak-pihak terkait untuk menyusun kriteria dan metode perhitungan yang relevan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas kegiatan operasional dan mengurangi dampak terhadap lingkungan secara berkelanjutan.

Related to the prolonged COVID-19 Pandemic, the Company also experienced limited operational space along with the implementation of the Large-Scale Social Restrictions (PSBB) and the Enforcement of Public Activity Restriction (PPKM) in various regions across Indonesia. Since the first implementation in January 2021, PPKM caused significant impacts on public mobilization and economic growth. The PPKM with the most influential impact on the business sector was the Emergency PPKM which was implemented in July 2021 followed by tightening in various aspects that resulted direct impact on the slowdown of national economy, including the Company's performance.

Despite facing this condition, the Management sustained the commitment to support implementation of Sustainability according to the Sustainable Finance Action Plan (RAKB) for 2021 - 2025 period. The Company has determined activity targets for 2021, including preparation of SOPs to ensure implementation of sustainable finance principles, implementation of social responsibility affecting environmental and social aspects, build awareness of gender equality and eco-friendly activities through socialization and workshop programs.

The activity target determination became a concrete step to answer other challenges related to sustainability aspects, including low awareness among the Company's internal and external parties, such as the employees and business colleagues. Through SOPs as well as socialization and workshop activities, the Company expected that all involved stakeholders would have a better understanding on the Sustainability aspects to provide greater support for the Company's Sustainability implementation in the future.

Another challenge faced by the Company in 2021 was unavailability of an established calculation method to measure the Company's contribution in reducing the environmental impact. In the future, the Company plans to review and conduct assessment by involving related parties to develop relevant criteria and calculation methods as a guideline to improve for quality of operational activities and reduce the impact on the environment in a sustainable manner.

Capaian Kinerja Keberlanjutan Tahun 2021 : dari 'Resilience with Growth' menuju 'Adaptive Growing Stronger'

Pandemi COVID-19 memang telah membawa dampak signifikan pada berbagai sektor bisnis, meliputi perubahan pola kerja dan kegiatan operasional, termasuk industri asuransi yang secara umum juga mengalami penurunan kinerja. Kondisi tersebut juga berdampak pada beberapa aspek pencapaian bisnis terutama bisnis *telemarketing* dan *bancassurance* yang terkendala penerapan PPKM selama pandemi. Meskipun secara keseluruhan realisasi kinerja Perusahaan menghadapi sejumlah tantangan, kinerja cermerlang dari tim *agency* berhasil mendorong pertumbuhan Perusahaan selama tahun 2021.

Pertumbuhan bisnis yang berhasil dicapai pada tahun 2021 juga didorong oleh penerapan strategi digitalisasi proses bisnis di mana sebagian besar proses bisnis Perusahaan saat ini telah dilaksanakan secara *digital* dan *paperless* sehingga secara langsung berhasil mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan hidup. Proses digital ini juga menjadi tulang punggung para karyawan dan agen asuransi untuk dapat terus produktif dengan kondisi *Work From Home* (WFH).

Perusahaan juga terus menempatkan Keselamatan dan Kesehatan karyawan dan mitra bisnis kami adalah hal yang utama, atas dasar pertimbangan tersebut, Perusahaan tetap menerapkan WFH sepenuhnya selama Kuartal III Tahun 2021 seiring terjadinya gelombang Delta COVID-19 di Indonesia. Selama periode tersebut, Perusahaan memberikan dukungan penuh kepada seluruh karyawan yang terkonfirmasi positif COVID-19, antara akses perawatan di rumah sakit, obat-obatan, oksigen, pemberian vitamin secara gratis, dan juga kesehatan mental dilakukan melalui berbagai program di Divisi Human Resources.

Setelah berhasil melalui tahap *Resilience with Growth* pada tahun lalu, Perusahaan mengadaptasi *Adaptive Growing Stronger* sebagai perwujudan komitmen untuk terus adaptif dalam menghadapi setiap tantangan dan dinamika kondisi yang terjadi selama tahun 2021 dan persiapan menghadapi tantangan di tahun-tahun mendatang. Perusahaan meyakini bahwa pola pikir dan pola kerja yang adaptif sangat penting dalam menghadapi situasi yang berubah dengan sangat cepat dan terus tumbuh secara berkelanjutan.

Sustainability Performance Achievements in 2021: from 'Resilience with Growth' to 'Adaptive Growing Stronger'

The COVID-19 pandemic has indeed had significant impacts on various business sectors, including the shifting in work schemes and operational activities, including the insurance industry which generally also experienced a slowing performance. This condition also affected several business achievement aspects, especially *telemarketing* and *bancassurance* businesses which were suffered due to the implementation of PPKM during the pandemic. Despite the overall realization of the Company's performance experienced several challenges, the brilliant performance of the agency team was successfully driving the Company's growth during 2021.

The business growth that was successfully achieved in 2021 was also contributed from the implementation of business process digitalization strategy where most of the Company's business processes are currently being done digitally and paperless thereby directly reducing negative impacts on the environment. The digital process is also considered the backbone for of employees and insurance agents to remain productive in *Work-From-Home* (WFH) conditions.

The Company also strived to prioritize the safety and health of our employees and business partners. Based on these considerations, the Company continues the implementation of full WFH during the third quarter of 2021 in line with the COVID-19 Delta wave in Indonesia. During this period, the Company provided full support to all employees who were confirmed positive for COVID-19, including access to hospital care, medicines, oxygen, free vitamins, and mental health through various programs under the Human Resources Division.

Following the success in *Resilience with Growth* phase during the last year, the Company adapted *Adaptive Growing Stronger* as a manifestation of our commitment to always be adaptive in dealing with any challenge and the dynamics in conditions occurred throughout 2021 and preparation to overcome the challenges in the upcoming years. The Company believes that an adaptive mindset and work scheme are crucial to solve rapidly changing situations and maintain a sustainable growth.

Secara umum, Perusahaan berhasil tetap mengimplementasikan inisiatif strategis dan mencapai pertumbuhan bisnis lebih baik dibandingkan tahun 2020 walaupun masih di bawah target yang di tetapkan. Namun kerja keras dan kemampuan cepat beradaptasi para karyawan menjadi aset berharga untuk terus mendukung pertumbuhan Perusahaan di masa depan dan terus berkontribusi mencapai tujuan *Sustainable Development Goal*.

Secara spesifik terkait pencapaian kinerja Keberlanjutan, Perusahaan mencatat kinerja yang baik untuk aspek ekonomi, lingkungan dan sosial. Per 31 Desember 2021, Perusahaan membukukan jumlah penghasilan sebesar Rp935.716 juta atau mencapai 116% dari target yang ditetapkan. Meskipun capaian laba bersih untuk tahun 2021 masih di bawah target sebesar 64%, Perusahaan berhasil menginvestasikan di atas 35% dana investasi Perusahaan ke obligasi pemerintah pada tahun 2021 yang menjadi langkah nyata dalam mendukung upaya Pemerintah dalam mengurangi ketimpangan infrastruktur.

Dalam aspek lingkungan hidup, Perusahaan berhasil mencapai efisiensi penggunaan energi listrik sebesar 32,36% dan efisiensi penggunaan kertas sebesar 2,71% meskipun penggunaan BBM mengalami sedikit kenaikan sebesar 8,06% dibandingkan tahun 2020. Untuk mendukung inisiatif *Go Green*, Chubb Life Indonesia juga telah mendonasikan Rp30 juta untuk membantu kegiatan mitra Hutan Itu Indonesia (HII) di Sumatera, Kalimantan dan Jawa meliputi program adopsi pohon hutan, kewirausahaan, kampanye pelestarian hutan serta program lainnya untuk mendukung penjaga hutan selama pandemi.

Sebagai institusi jasa keuangan, Chubb Life Indonesia juga terus berkomitmen untuk memberikan dampak positif dari kegiatan operasional terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pada tahun 2021, kontribusi Perusahaan terhadap masyarakat antara lain dilakukan melalui kegiatan **Literasi Asuransi** serta pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan, meliputi kegiatan *Regional Day of Service (RDS) 2021*, Beasiswa Pendidikan, Kegiatan CSR bersama AAJI serta pelaksanaan program Chubb Peduli COVID-19.

In general, the Company managed to implement the strategic initiatives consistently and achieve higher business growth compared to 2020 despite were still below the stipulated target. However, the employee hard work and quick adaptability become a valuable asset to continue support the Company's future growth and contribute to achieve the Sustainable Development Goals.

Specifically related to the Sustainability performance achievement, the Company recorded a good performance for the economic, environmental, and social aspects. As of December 31, 2021, the Company booked total revenues of Rp935.716 million or reached 116% of the stipulated target. Although achievement of net profit for 2021 was still below the target of 64%, the Company managed to invest above 35% of the investment funds into government bonds by 2021 which becomes a real action to support the Government's efforts to reduce infrastructure inequality.

In the environmental aspect, the Company managed to achieve efficiency in electrical energy usage by 32.36% and paper usage by 2.71%, even though fuel consumption experienced a slight increase of 8.06% compared to 2020. To support the GoGreen initiative, Chubb Life Indonesia also donated Rp30 million to support activities of Hutan Itu Indonesia (HII) partners in Sumatera, Kalimantan and Java including forest tree adoption, entrepreneurship, and forest conservation campaigns as well as other programs to support forest rangers during the pandemic.

As a financial services institution, Chubb Life Indonesia also committed to provide a positive impact from operational activities to improve the welfare of society. In 2021, the Company's contribution to the community was carried out through Insurance Literacy activities and the implementation of Environmental Social Responsibility, including the 2021 Regional Day of Service (RDS), Education Scholarships, CSR activities with AAJI and the implementation of the Chubb Cares COVID-19 program.

Capaian kinerja yang baik selama tahun 2021 memperoleh pengakuan berupa penghargaan, antara lain **Best Insurance 2021 with Excellent Financial Performance and Business Segmentation Development Category Life Insurance, Total Assets 1 – 5 Trillion dan Best Financial Performance** dari Warta Ekonomi, predikat “Sangat Bagus” kategori Unit Syariah Perusahaan Asuransi Jiwa – Kontribusi Bruto di bawah Rp 100 miliar.

Pengelolaan Risiko Keberlanjutan

Perusahaan menyadari, pelaksanaan program dan kegiatan Keberlanjutan tidak terlepas dari potensi risiko yang dapat berdampak pada kelangsungan operasional Perusahaan, termasuk risiko dalam aspek ekonomi, aspek lingkungan hidup dan aspek sosial. Dalam mengelola risiko-risiko tersebut, Perusahaan senantiasa melakukan identifikasi, penilaian risiko, evaluasi serta pengukuran atas risiko yang dihadapi Perusahaan baik dalam aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup untuk memastikan keberlanjutan bisnis Perusahaan.

Pengelolaan risiko diselaraskan dengan kebijakan manajemen risiko Perusahaan serta *risk appetite* dan *risk tolerance* yang telah ditentukan. Kondisi pandemi COVID-19 yang masih berlanjut, perubahan regulasi Pemerintah dan meningkatnya tren digitalisasi juga turut mendorong Perusahaan untuk terus mengembangkan inovasi teknologi dan melakukan transformasi digital untuk mendukung bisnis yang berkelanjutan, baik dalam memasarkan produk, automasi dalam melakukan proses bisnis dan operasional sehari-hari dan juga dalam melayani kebutuhan nasabah.

Untuk memperkuat penerapan Manajemen Risiko Keberlanjutan, Perusahaan juga telah memiliki Rencana Pengelolaan Insiden dan *Contingency Plan* yang dapat diaktifkan ketika terjadi krisis yang berdampak pada operasional dan bisnis Perusahaan. Sebagai salah satu langkah mitigasi risiko dalam aspek sosial, Perusahaan juga berpartisipasi dalam meningkatkan literasi keuangan dengan memberikan edukasi berkelanjutan kepada masyarakat mengenai produk-produk asuransi dan risiko yang ada sebagai upaya meningkatkan literasi masyarakat terhadap asuransi.

The satisfying performance achievements during 2021 received recognition in the form of awards, including the Best Insurance 2021 with Excellent Financial Performance and Business Segmentation Development Category Life Insurance, Total Assets 1 – 5 Trillion and Best Financial Performance from Warta Ekonomi, predicate “EXCELLENT” for the Unit category. Sharia Life Insurance Company – Gross Contribution below Rp100 billion.

Sustainability Risk Management

The Company realizes that the implementation of Sustainability programs and activities were connected to the potential risks that may affect the continuity of the Company’s operations, including the risks in economic, environmental, and social aspects. In managing these risks, the Company consistently identified, assessed, evaluated, and measured the Company’s risks profile in terms of economic, social and environmental aspects to ensure the Company’s business sustainability.

The risk management is aligned with the Company’s risk management policies as well as predetermined risk appetite and risk tolerance. The prolonged COVID-19 pandemic conditions, changes in the Government regulations and the increasing digitalization trend also encouraged the Company to consistently developing technological innovations and digital transformation to support sustainable business, both in products marketing, automation in business processes and daily operations as well as in serving the customers’ needs.

To strengthen the implementation of Sustainability Risk Management, the Company also has an Incident Management Plan and Contingency Plan that can be activated when a crisis occurs that affects the Company’s operations and business. As one of the risk mitigation measures in the social aspect, the Company also participates in increasing financial literacy by providing continuous education to the public about insurance products and existing risks as an effort to increase public literacy in insurance.

Perkembangan Kondisi Eksternal

Perusahaan juga telah mengidentifikasi perkembangan situasi eksternal yang dapat berdampak pada penerapan aspek Keberlanjutan pada tahun 2021, antara lain kondisi pandemi yang menyebabkan ketidakpastian, dinamika pasar serta persaingan di industri-industri, penerapan regulasi baru dari Pemerintah terkait produk dan layanan serta perkembangan teknologi dan sistem informasi. Perusahaan terus mencermati perkembangan kondisi eksternal tersebut dan telah mempersiapkan langkah-langkah guna meminimalisir risiko dan mengoptimalkan peluang dari setiap perubahan kondisi eksternal yang terjadi di masa depan.

Masa Depan Keberlanjutan Chubb Life Indonesia

Kami percaya tantangan di masa mendatang akan semakin beragam, terutama dalam industri asuransi di Indonesia mengingat masih rendahnya tingkat penetrasi asuransi di Indonesia. Berdasarkan data AAJI, dari 273 juta jiwa total penduduk Indonesia, rata-rata penetrasi asuransi jiwa dalam 5 tahun terakhir sekitar 7,1%. Kami sangat optimis pertumbuhan bisnis Chubb Life Indonesia di tahun-tahun mendatang semakin bertumbuh positif, terlebih di tengah situasi pandemi COVID-19 yang masih berlangsung saat ini Indonesia yang membawa tantangan sekaligus peluang untuk Perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan seiring peningkatan kesadaran masyarakat untuk memiliki perlindungan asuransi.

Untuk mendukung hal tersebut, kami telah menyiapkan rencana strategis perusahaan yang fokus pada tiga tujuan utama yaitu:

1. Menumbuhkan saluran distribusi keagenan dan kemitraan dengan bisnis yang berkualitas untuk keberlanjutan Perusahaan untuk jangka panjang;
2. Berubah menjadi proses bisnis digital dan otomasi dan meningkatkan pengalaman pelanggan melalui *Omni-channel* dan perjalanan digital;
3. Mengembangkan *talent* perusahaan untuk menjadi para pemimpin Perusahaan di masa depan.

Ketiga fokus rencana strategis Perusahaan ini tentu didukung dengan perluasan jaringan pemasaran dan distribusi dengan menggandeng mitra dari kalangan bank, *multifinance*, *affinity* serta berbagai mitra digital bisnis (*aggregator*, *broker digital*, *e-commerce*, dll). Tidak hanya pengembangan di sisi bisnis, Perusahaan juga telah menyiapkan berbagai inovasi dan juga transformasi digital untuk semakin meningkatkan kemudahan akses serta kepuasan pelanggan, agen, mitra bisnis dan juga seluruh *stakeholders* dalam bermitra bersama Chubb Life Indonesia.

External Conditions Development

The Company has also identified the current external situations that might affect the implementation of Sustainability aspects in 2021, including the pandemic conditions that caused uncertainty, market dynamics and competition in the industries, implementation of new regulations from the Government regarding products and services as well as developments in technology and information systems. The Company strives to monitor development of these external conditions and has prepared the plans to minimize risks and optimize opportunities from any changes in external conditions that occur in the future.

The Future of Chubb Life Indonesia Sustainability

We believe that the future challenges will be more varied, especially in Indonesian insurance industry considering the low insurance penetration level in Indonesia. Based on AAJI data, out of 273 million people in Indonesia's total population, the average penetration of life insurance in the last 5 years is around 7.1%. We are very optimistic that Chubb Life Indonesia's business growth will grow positively in the upcoming years, especially amidst the prolonged COVID-19 pandemic situation in Indonesia which brought challenges as well as opportunities for the Company to continue to improve the quality of products and services in line with increase public awareness to have an insurance coverage.

To support these objectives, we have prepared a corporate strategic plan that focuses on three main objectives, i.e. :

1. *growing agency distribution channels and partnerships with quality businesses for the Company's long-term sustainability;*
2. *Transforming to digital business processes and automation and improve customer experience through Omni-channel and digital journey;*
3. *Developing the Company's talent to become the Company's leaders in the future.*

Three focuses of the Company's strategic plan are certainly supported by the expansion of marketing and distribution network by cooperating with partners from banks, multifinance, affinity and various digital business partners (aggregators, digital brokers, e-commerce, etc.). Not only the development on the business side, the Company has also prepared various innovations and digital transformations to further improve accessibility and satisfaction of the customers, agents, business partners and also all stakeholders in partnership with Chubb Life Indonesia.

Kepuasan nasabah tentu menjadi prioritas utama Perusahaan. Tidak hanya peningkatan kualitas produk dan layanan, kami juga berinovasi dalam bidang aplikasi digital untuk memberikan pertambahan nilai bagi seluruh nasabah dan *stakeholders* serta mempermudah akses bagi para *stakeholders* ke Perusahaan, tidak hanya terkait informasi polis namun juga program menarik, *point rewards*, informasi kesehatan serta aplikasi *health & wellness*.

Di lain sisi, agar semakin dekat dengan konsumen serta mendukung peningkatan literasi keuangan dan asuransi, Chubb Life Indonesia juga akan semakin aktif dalam memberikan program edukasi dan literasi manfaat dan pentingnya asuransi bagi kehidupan, baik secara tatap muka, virtual maupun di media sosial, termasuk program edukasi dan literasi bagi generasi milenial serta masyarakat Indonesia secara umum.

Menutup laporan kami, mewakili segenap Manajemen, kami sampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung Chubb Life Indonesia untuk terus *Adaptive* dan *Growing Stronger* selama tahun 2022. Kami menyadari, upaya untuk terus menumbuhkan organisasi Perusahaan yang gesit, fleksibel dan *responsive* harus didukung oleh seluruh pihak yang memiliki pola pikir adaptif dan mampu menerima perubahan. Kami percaya dengan pola pikir adaptif, kita bersama akan dapat membawa Perusahaan tumbuh lebih besar pada tahun 2022 dan pada tahun-tahun berikutnya, mencapai pencapaian yang lebih tinggi dan menjadi lebih kuat dari sebelumnya, karena kita memiliki ketahanan untuk tumbuh lebih besar dalam diri kita sendiri.

Customer satisfaction surely becomes the Company's top priority. Besides improving quality of products and services, we also innovate in digital applications to provide added-value for all customers and stakeholders and facilitate access for stakeholders to the Company, not only related to policy information but also engaging programs, point rewards, health information as well as health & wellness applications.

However, in order to be closer with the customers and support the improvement of financial and insurance literacy, Chubb Life Indonesia will also be more active in provide education and literacy programs and the importance of insurance for life, both face-to-face, virtual and on social media, including programs education and literacy for the millennial generation and Indonesian society in general.

On behalf of all Management, to close this report, we would like to thank everyone for their support to Chubb Life Indonesia to continue on being Adaptive and Growing Stronger in 2022. We realize that the efforts to continuously grow the Company's organization are including agile, flexible, and responsive should be supported by all parties with adaptive mindset and capability to accept change. We believe with an adaptive mindset, we will bring the Company to grow bigger in 2022 and in the following years, reach higher achievements and get stronger than before, as we have the resilience to grow bigger within ourselves.

Jakarta, April 2022

Kumaran Chinan

Presiden Direktur

President Director



PROFIL DIREKSI

Profile Board of Directors



**Kumaran
Chinan**

*Presiden Direktur
President Director*

Pada tanggal 9 April 2020, Chubb Life Indonesia secara resmi mengangkat Kumaran Chinan sebagai Presiden Direktur. Sesuai dengan tugas dan tanggung jawab Presiden Direktur, Bapak Kumaran bertanggung jawab atas kinerja operasional dan memimpin implementasi strategi pengembangan bisnis Chubb Life di Indonesia. Bapak Kumaran memiliki pengalaman selama lebih dari 31 tahun dalam industri asuransi. Sebelum bergabung dengan PT Chubb Life Insurance Indonesia, beliau menjabat sebagai Chief Distribution Officer & Direktur di PT Zurich Topas Life Indonesia dan General Manager untuk MCIS Insurance Berhad (sebelumnya dikenal sebagai MCIS ZURICH Insurance Berhad). Bapak Kumaran juga memiliki pengalaman yang mendalam dan ahli dalam Pengembangan Bisnis asuransi jiwa secara keseluruhan, Manajemen & Pengembangan Produk, Life Operations, TI dan PMO. Bapak Kumaran meraih gelar B.Econs (Hons) dari Universiti Kebangsaan Malaysia dan Registered Financial Planner (RFP). Beliau juga memiliki sertifikat di bidang Risk Governance Professional dan sertifikasi trainer di Training and Development dari Institute of Personnel & Development of UK, 1995.

On 9 April 2020, Chubb Life Indonesia officially appointed Kumaran Chinan as the President Director. According to the duties and responsibilities of the President Director, Mr. Kumaran is responsible for the operational performance and for leading the implementation of Chubb Life's strategic business development in Indonesia. Mr. Kumaran has over 31 years of experience in the insurance industry. Prior to joining PT Chubb Life Insurance Indonesia, Mr. Kumaran served as Chief Distribution Officer & Director in PT Zurich Topas Life Indonesia and as General Manager in MCIS Insurance Berhad (previously MCIS ZURICH Insurance Berhad). Mr. Kumaran also has extensive experience and is an expert in Business Development of life insurance in general, Product Management & Development, Life Operations, IT, and PMO. Mr. Kumaran holds a B.Econs (Hons) degree from Universiti Kebangsaan Malaysia and is a Registered Financial Planner (RFP). He holds a certificate in Risk Governance Professional and a trainer certificate in Training and Development from Institute of Personnel & Development of UK, 1995.



**Eric
Tobing**

*Direktur
Direktor*

Eric Tobing ditunjuk sebagai salah satu Direksi dari Chubb Life Indonesia pada bulan Oktober 2016. Sesuai Pedoman Kerja Direksi dan Dewan Komisaris, Bapak Eric bertanggung jawab pada fungsi Hukum, Kepatuhan, dan Corporate Secretary di Perusahaan. Bapak Eric memiliki pengalaman yang luas di industri keuangan, dengan rentang karier sejak tahun 1997 dan telah menduduki berbagai posisi di perusahaan nasional dan multinasional. Sebelum bergabung dengan Chubb Life, Bapak Eric telah berkarya selama 15 tahun di industri asuransi dan perbankan. Bapak Eric memiliki gelar sarjana dan pascasarjana dari Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Eric Tobing was appointed as Director of Chubb Life Indonesia in October 2016. According to the Board Manual, Mr. Eric is in charge of Legal, Compliance, and Corporate Secretary functions in the Company. Mr. Eric has an extensive experience in the finance industry, having started his career in 1997 and holding various positions in national and multinational companies. Prior to joining Chubb Life, he served in the insurance and banking industries for 15 years. Mr. Eric holds Bachelor's and Master's degrees from the Faculty of Law, Universitas Indonesia.



**Zhongfu
(Pete)
Zhao**

*Direktur
Direktor*

Zhongfu (Pete) Zhao ditunjuk sebagai salah satu Direksi dari Chubb Life Indonesia pada Februari 2022. Sesuai Pedoman Kerja Direksi dan Dewan Komisaris, Bapak Pete bertanggung jawab dalam fungsi keuangan, akuntansi, aktuarial serta manajemen risiko di Perusahaan. Bapak Pete memiliki pengalaman yang luas di industri keuangan, dengan rentang karier sejak tahun 2009 dan telah menduduki berbagai posisi di perusahaan multinasional, seperti Direktur, Individual Insurance & Wealth Valuation di Sunlife Financial, Ontario, Canada dan menjabat sebagai Chief Financial Officer & Chief Actuary di Chubb Life, Yangon, Myanmar. Sebelum bergabung dengan Chubb Life, Bapak Pete telah berkarir selama 10 tahun di industri asuransi. Bapak Pete meraih gelar sarjana dari Fakultas Matematika, Ilmu Aktuarial dan Statistika di Universitas Waterloo, Canada. Beliau merupakan anggota dari Society of Actuaries (USA), Canadian Institute of Actuaries, dan Chartered Enterprise Risk Analyst.

Zhongfu (Pete) Zhao was appointed as a Director of Chubb Life Indonesia in February 2022. In his role, Mr. Pete is responsible for the finance, accounting, actuarial, and risk management functions of the company. Mr. Pete has extensive experience in the financial industry, having started his career since 2009 and holding various positions in multinational companies, such as Director, Individual Insurance & Wealth Valuation at Sunlife Financial, Ontario, Canada and as Chief Financial Officer & Chief Actuary at Chubb Life, Yangon, Myanmar. Prior to joining Chubb Life, he served in the insurance industry for 10-year. Mr. Pete holds a Bachelor's degree from the Faculty of Mathematics, Actuarial Science and Statistics at the University of Waterloo, Canada. He is a Fellow of Society of Actuaries (USA), Fellow of Canadian Institute of Actuaries, and Chartered Enterprise Risk Analyst.



PROFIL DEWAN KOMISARIS

Profile Board of Commissioners



Annette Maria Donselaar

*Presiden Komisaris
President Commissioner*

Annette Maria Donselaar ditunjuk sebagai Presiden Komisaris dari Chubb Life Indonesia pada Maret 2021. Ibu Annette bertanggung jawab dalam memimpin Dewan Komisaris untuk melaksanakan fungsi pengawasan dan memastikan kepatuhan terhadap Tata Kelola Perusahaan Yang Baik untuk kepentingan Perusahaan, pemegang saham, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan standar Chubb dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ibu Annette memiliki pengalaman yang luas di industri keuangan, dengan rentang karier sejak tahun 1989 dan telah menduduki berbagai posisi, termasuk pada lembaga pemerintah jasa keuangan selama lebih dari 20 tahun, seperti National Compliance Manager pada Australian Securities and Investments Commission (ASIC), Head of Regulatory Compliance pada National Australia Bank dan menjabat sebagai Chief Compliance Officer pada AIA dan New York Life International. Ibu Annette meraih gelar sarjana dari Deakin University dengan gelar Bachelor of Commerce dan Bachelor of Laws (Honours) serta dari University of Adelaide dengan gelar Bachelor of Arts. Setelah itu Ibu Annette juga meraih gelar master pada Deakin University dengan gelar Master of Commercial Law.

Annette Maria Donselaar appointed as President Commissioner of Chubb Life Indonesia in March 2021. Ms. Annette is responsible for leading the Board of Commissioners to carry out the supervisory function and ensure compliance with Good Corporate Governance for the benefit of the Company, shareholders, employees and other stakeholders in accordance with Chubb standards and applicable laws and regulations. Ms. Annette has extensive experience in the financial industry, with a career spanning since 1989 and has held various positions, including in government financial services institutions for more than 20 years, such as National Compliance Manager at the Australian Securities and Investments Commission (ASIC), Head of Regulatory Compliance at National Australia Bank and serves as Chief Compliance Officer at AIA and New York Life International. Ms. Annette holds a bachelor's degree from Deakin University with a Bachelor of Commerce and a Bachelor of Laws (Honours) and from the University of Adelaide with a Bachelor of Arts. After that, Ms. Annette also earned a master's degree at Deakin University with a Master of Commercial Law.



Maulana Ibrahim

*Komisaris Independen
Independent Commissioner*

Maulana Ibrahim ditunjuk sebagai Komisaris Independen dari Chubb Life Indonesia sejak Januari 2018. Bapak Maulana bertanggung jawab dalam membantu Dewan Komisaris untuk melaksanakan fungsi pengawasan dan memastikan kepatuhan terhadap Tata Kelola Perusahaan Yang Baik untuk kepentingan Perusahaan, pemegang saham, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan standar Chubb dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bapak Maulana memiliki pengalaman yang luas di berbagai industri dan telah bekerja di berbagai tingkat jabatan baik pada Lembaga pemerintahan, BUMN, maupun perusahaan swasta, seperti menjabat sebagai Deputy Gubernur Bank Indonesia, Komisaris Utama pada PT Permodalan Nasional Madani dan PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk dan Komisaris Independen pada PT Bank Tabungan Negara, Tbk. Bapak Maulana meraih gelar sarjana akuntansi dari Universitas Padjajaran dan meraih gelar masternya dari Central Missouri State University mengambil ilmu Ekonomi Makro.

Maulana Ibrahim appointed as Independent Commissioner of Chubb Life Indonesia since January 2018. Mr. Maulana is responsible for assisting the Board of Commissioners in carrying out its supervisory function and ensuring compliance with Good Corporate Governance for the benefit of the Company, shareholders, employees and other stakeholders in accordance with Chubb standards and applicable laws and regulations. Mr. Maulana has extensive experience in various industries and has worked at various levels of positions both in government institutions, State Owned Enterprise, and private companies; such as serving as Deputy Governor of Bank Indonesia, President Commissioner at PT Permodalan Nasional Madani and PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk and Independent Commissioner at PT Bank Tabungan Negara, Tbk. Mr. Maulana holds a bachelor's degree in accounting from Padjadjaran University and holds a master's degree from Central Missouri State University majoring in Macroeconomics.



Iman Bastari

*Komisaris Independen
Independent Commissioner*

Iman Bastari ditunjuk sebagai Komisaris Independen dari Chubb Life Indonesia pada Februari 2022. Bapak Iman bertanggung jawab dalam membantu Dewan Komisaris untuk melaksanakan fungsi pengawasan dan memastikan kepatuhan terhadap Tata Kelola Perusahaan Yang Baik untuk kepentingan Perusahaan, pemegang saham, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan standar Chubb dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bapak Iman memiliki pengalaman kerja pada berbagai tingkat jabatan lembaga pemerintahan pada BPKP (The Supervision Board for Finance and Development) dan sebagai tenaga pendidik. Bapak Iman meraih gelar Akuntan dari Sekolah Tinggi Akuntan Negara dan meraih gelar masternya dari University of Western Illinois, Macomb, USA pada ilmu Akuntansi serta gelar doktor dari Sekolah Bisnis dan Manajemen Institut Pertanian Bogor bidang ilmu Manajemen dan Bisnis.

Iman Bastari appointed in February 2022 as Independent Commissioner. Mr. Iman is responsible for assisting the Board of Commissioners in carrying out its supervisory function and ensuring compliance with Good Corporate Governance for the benefit of the Company, shareholders, employees and other stakeholders in accordance with Chubb standards and applicable laws and regulations. Mr. Iman has work experience at various levels of government agency positions at BPKP (The Supervision Board for Finance and Development) and as a dedicated educator. Mr. Iman holds Accountant degree from the State College of Accountants and holds a master's degree from the University of Western Illinois, Macomb, USA in Accounting and a doctorate degree from the School of Business and Management, Bogor Agricultural University in Management and Business.



Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainable Governance

STRUKTUR TATA KELOLA

Governance Structure

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas, struktur Tata Kelola Perusahaan terdiri dari tiga organ Perusahaan, yakni Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Direksi, dan Dewan Komisaris.

RUPS mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris, dalam batas yang ditentukan dalam undang-undang tersebut di atas dan/atau anggaran dasar.

UU No. 40 Tahun 2007 Bab VI Pasal 75 dijelaskan bahwa dalam forum RUPS, Pemegang Saham berhak memperoleh keterangan yang berkaitan dengan Perusahaan dari Direksi dan/atau Dewan Komisaris, sepanjang berhubungan dengan mata acara rapat dan tidak bertentangan dengan kepentingan Perusahaan.

Direksi menjalankan pengurusan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan.

Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai Perusahaan maupun usaha Perusahaan, dan memberi nasihat kepada Direksi.

Based on Law No. 40 of 2007 on Limited Liability the Corporate, Corporate Governance structure is comprised of three Company organs: General Meeting of Shareholders (GMS), Board of Directors, and Board of Commissioners.

GMS has a special authority not given to the Board of Directors or the Board of Commissioners, within the limits set by the above-mentioned law and/or Articles of Association.

Chapter VI Article 75 of Law No. 40 of 2007 stipulates that in a GMS, the Shareholders have the right to receive information related to the Company from the Board of Directors and/or Board of Commissioners, as long as it is related to the agenda of the meeting and is not conflicting with the interest of the Company.

The Board of Directors manages the Company in the interest of the Company in accordance with the Company's vision and objectives.

The Board of Commissioners supervises the management policy and general administration of the Company and Company's business, and gives advice to the Board of Directors.

Susunan Struktur dan Organ Tata Kelola Perusahaan Corporate Governance Structure and Organs

DEWAN PENGAWAS SYARIAH SHARIA SUPERVISORY BOARD

1. Ir. Agus Haryadi - Ketua / Chairman
2. M. Cholil Nafis - Anggota / Member

Executive Committee (EXCO) Executive Committee (EXCO)

1. Kumaran Chinan
2. Zhongfu (Pete) Zhao
3. Eric Tobing
4. Reguel Pakpahan
5. Kristianto Joe
6. Henny Inggriani

KOMISARIS BOARD OF COMMISSIONERS

1. Annette Maria Donselaar - Presiden Komisaris / President Commissioner
2. Iman Bastari - Komisaris Independen / Independent Commissioner
3. Maulana Ibrahim - Komisaris Independen / Independent Commissioner



PENANGGUNG JAWAB PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN ^[E.1]

Responsible for the Implementation of Sustainable Finance

Implementasi Keuangan Berkelanjutan berdasarkan Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tanggal 18 Juli 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik di Chubb Life Indonesia telah didukung oleh keberadaan Struktur Tata Kelola di Perusahaan.

Chubb Life Indonesia has been supported by a dedicated Governance Structure for the purpose of Sustainable Finance Implementation based on the FSA Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 dated 18 July 2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.

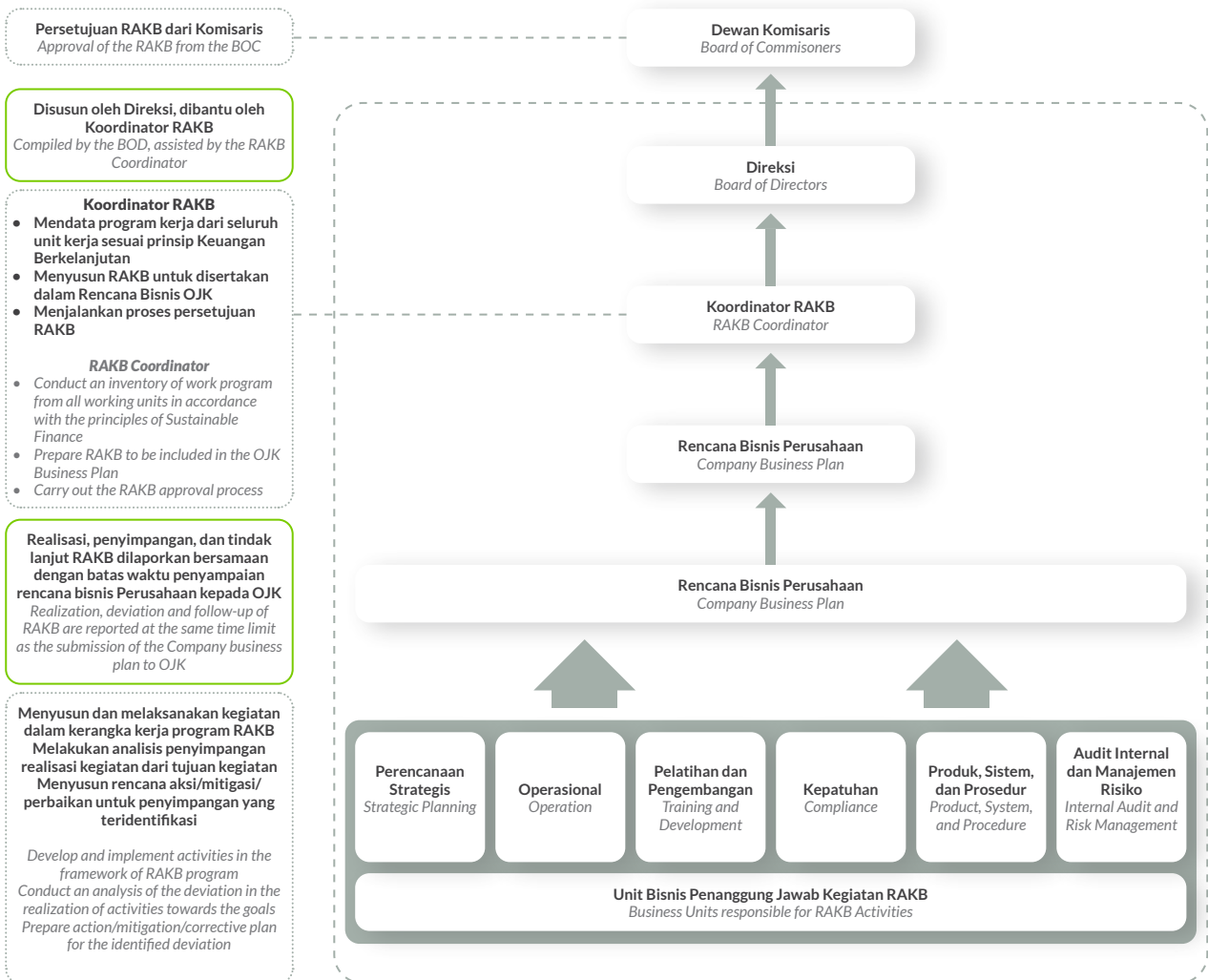
Struktur Tata Kelola Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Governance Structure for the Implementation of Sustainable Finance

FUNGSI FUNCTION	KEWENANGAN DAN KETERLIBATAN AUTHORITY AND INVOLVEMENT
Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners</i>	Meninjau, mengawasi dan menyetujui rencana yang diusulkan Direksi. <i>Review, oversee and approve the proposed plan from the BOD.</i>
Direksi <i>Board of Directors</i>	Mengusulkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan kepada Dewan Komisaris untuk disetujui. <i>Propose the Sustainable Financial Action Plan to BOC for approval.</i> Memberikan arahan strategis dan prinsip-prinsip utama untuk rencana tersebut. <i>Provide strategic direction and key principles for the plan.</i>
Strategi Bisnis <i>Business Strategy</i>	Mengkoordinasikan dan menyelaraskan arah strategis dengan rencana yang diusulkan. <i>Coordinate and align the strategic direction with the proposed plan.</i>
Sekretaris Perusahaan <i>Corporate Secretary</i>	Membantu Direksi untuk menyiapkan dan mengkonsolidasikan rencana tersebut. <i>Assist the Board of Directors in preparing and consolidating the plan.</i>
Hukum dan Kepatuhan <i>Legal and Compliance</i>	Meninjau dan memberikan rekomendasi untuk memahami peraturan yang berlaku. <i>Review and provide recommendations to understand the applicable regulation.</i> Memastikan keselarasan rencana dengan standar kepatuhan. <i>Ensure the alignment of the plan with compliance standard.</i>
Corporate Communication <i>Corporate Communication</i>	Berkontribusi untuk implementasi Tanggung Jawab Sosial Korporasi. <i>Contribute to the implementation of Corporate Social Responsibility.</i>
Finance & Accounting <i>Finance & Accounting</i>	Mengawasi anggaran dan menganalisis situasi keuangan. <i>Monitor budget and analyze financial situation.</i>
Human Resources <i>Human Resources</i>	Melaksanakan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran dan kompetensi terkait dengan rencana keuangan berkelanjutan. <i>Conduct training to increase awareness and competency related to sustainable finance plan.</i>

Struktur Tata Kelola Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

Governance Structure of Sustainable Finance Action Plan



Sebagai Institusi Jasa Keuangan, Chubb Life Indonesia bertanggung jawab untuk mulai menerapkan Keuangan Berkelanjutan sejak Januari 2020. Pada akhir tahun 2020, Perusahaan telah membuat rencana implementasi dalam bentuk dokumen Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2021.

As a Financial Service Institution, Chubb Life Indonesia is responsible for starting to implement Sustainable Finance in January 2020. By the end of 2020, the Company has prepared an implementation plan in the form of Sustainable Finance Action Plan 2021 document.

Penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2021 merupakan hasil koordinasi Sekretaris Perusahaan, Strategi Bisnis, Finance-Accounting, Hukum-Kepatuhan, Manajemen Risiko, Human Resource dan departemen lainnya. Proses penyusunan dan persetujuan RAKB digambarkan dalam bagan tersebut di atas.

The preparation of the Sustainable Finance Action Plan 2021 was a collaboration result of Corporate Secretary, Business Strategy, Finance-Accounting, Legal-Compliance, Risk Management, Human Resources, and other departments. The preparation and approval flow of the Sustainable Finance Action Plan 2020 can be seen in the above illustration.

Tugas dan tanggung jawab Komisaris, Direksi dan unit organisasi di dalam proses persetujuan RAKB Chubb Life Indonesia dijabarkan sebagai berikut:

The tasks and responsibilities of the Board of Commissioners, the Board of Directors, and other organizational units in the approval process of Chubb Life Indonesia's Sustainable Finance Action Plan are as follows:

FUNGSI FUNCTION	KEWENANGAN DAN KETERLIBATAN AUTHORITY AND INVOLVEMENT
Dewan Komisaris <i>Board of Commissioners</i>	Meninjau, mengawasi dan menyetujui rencana yang diusulkan Direksi. <i>Review, monitor, and approve the plan submitted by the Board of Directors.</i>
Direksi <i>Board of Directors</i>	Mengusulkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan kepada Dewan Komisaris untuk disetujui. <i>Propose Sustainable Finance Action Plan to get approval from the Board of Commissioners.</i> Memberikan arahan strategis dan prinsip-prinsip utama untuk rencana tersebut. <i>Provide strategic direction and major principles for the plan.</i>
Sekretaris Perusahaan <i>Corporate Secretary</i>	Membantu Direksi untuk menyiapkan dan mengkonsolidasikan rencana tersebut. <i>Assist the Board of Directors in preparing and consolidating the plan.</i>
Strategi Bisnis <i>Business Strategy</i>	Mengkordinasikan dan menyelaraskan arah strategis dengan rencana yang diusulkan. <i>Coordinate and align the strategic direction to the proposed plan.</i>
Hukum dan Kepatuhan <i>Legal and Compliance</i>	Meninjau dan memberikan rekomendasi untuk memahami peraturan yang berlaku. <i>Review and provide recommendations in accordance with applicable regulations.</i> Memastikan keselarasan rencana dengan standar kepatuhan. <i>Ensure alignment of the plan with compliance standard.</i>
Corporate Communication, Human Resources dan Business Units <i>Corporate Communication, Human Resources dan Business Units</i>	Mempersiapkan detail program dan rencana pelaksanaan. <i>Prepare program details and implementation plan.</i>

Perusahaan telah melaporkan RAKB 2021 ke OJK dan kemudian diimplementasikan sejak Januari 2021. RAKB dilaksanakan oleh segenap unit organisasi Chubb Life Indonesia sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing unit.

The Sustainable Finance Action Plan 2021 was submitted to the Financial Services Authority and has been implemented since January 2021 by all organizational units of Chubb Life Indonesia in accordance with each respective task and responsibility.

Kebijakan dan prosedur di Chubb Life Indonesia dibuat dengan mempertimbangkan peraturan internal dan peraturan eksternal yang berlaku. Perusahaan juga secara khusus memperhatikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan di dalam membuat atau mengupdate kebijakan dan prosedur Perusahaan. Kebijakan dan prosedur tersebut menjadi acuan kerja seluruh unit organisasi.

Policies and procedures in Chubb Life Indonesia were created by taking into consideration the applicable internal and external regulations. The Company particularly observes the principles of sustainable finance in formulating or updating Company policies and procedures, which should be used as work reference for all units of the organization.

Dalam hal pemantauan rencana kegiatan dari unit bisnis, Perusahaan telah menetapkan beberapa mekanisme pengawasan, antara lain:

The Company has established several mechanisms to monitor activity plans of business units, namely:

1. Rapat Dewan Komisaris, Rapat Direksi dan Rapat Komite Eksekutif.
2. Sistem pemantauan kinerja melalui departemen perencanaan strategis.
3. Rapat Tinjauan Bisnis dengan unit bisnis dan departemen terkait.

1. *Meeting of the Board of Commissioners, Meeting of the Board of Directors, and Meeting of Executive Committees.*
2. *Performance monitoring system through strategic planning department.*
3. *Business Review Meetings with relevant business units and departments.*

Sekretaris Perusahaan juga telah melaksanakan koordinasi penyampaian realisasi RAKB 2021 dalam bentuk Laporan Keberlanjutan kepada OJK dan Publik.

The Corporate Secretary also has coordinated the submission of realization of Sustainable Finance Action Plan 2021 in the form of Sustainability Report to the FSA and general public.

PENGEMBANGAN KOMPETENSI TAHUN 2021 ^[E.2]

Competency Development in 2021

Perusahaan berkomitmen untuk terus berinvestasi kepada seluruh karyawan melalui serangkaian program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan karyawan.

The Company is committed to continuously invest in its employees through a series of training and development activities to improve the competencies of its employees.

PROGRAM PENGEMBANGAN DEVELOPMENT PROGRAM	PESERTA PARTICIPANTS
Actuarial Certification	Selected Employees
Life Insurance Certification	Selected Employees
Risk Management Certification	Selected Employees
Project Management Certification	Selected Employees
Introduction to Sharia	Selected Employees
Career Conversation	Selected People Managers
Coaching Reinforcement	Selected People Managers
The Resilient Leader	All People Managers
Leadership in Crisis	All People Managers
Developing & Boosting Resilience at Work	All Employees
Building Growth Mindset & Championing Change	All Employees
IQ vs EQ	All Employees
E-Learning melalui Talent Portal <i>E-Learning through Talent Portal</i>	All Employees

Perusahaan juga melibatkan karyawan untuk ambil bagian dalam kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yaitu *green lifestyle* berupa kampanye/ seminar untuk meningkatkan perilaku ramah lingkungan.

The Company involves its employees in green lifestyle, one of its Corporate Social and Environmental Responsibility activities, in the form of campaign/seminar to cultivate eco-friendly habits.

Direksi Chubb Life Indonesia bersama pejabat tata kelola lain, serta karyawan yang ditunjuk telah mengikuti pendidikan, pelatihan maupun kegiatan lain sebagai bagian dari realiasi RKAB 2021 dan terus akan meningkatkan kompetensi keuangan berkelanjutan di masa yang akan datang.

The Board of Directors of Chubb Life Indonesia, together with other government officers and appointed employees, have attended education, training, and other activities conducted as part of the implementation of Sustainable Finance Action Plan 2021 and will continue to improve their sustainable finance competencies in the future.

PENILAIAN RISIKO ATAS PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN ^[E.3]

Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance

Roadmap Manajemen Risiko

Perusahaan telah memiliki *risk roadmap* yang diimplementasikan sejak tahun 2020 hingga tahun 2024 yang menjadi acuan dalam membangun budaya manajemen risiko di Perusahaan. *Risk roadmap* terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu *Building Risk Awareness*, *Empower Risk Ownership* dan *Cultivate Risk Culture*.

Dalam rangka membangun budaya sadar risiko, selama tahun 2021, Perusahaan telah menjalankan beberapa inisiatif antara lain: mengembangkan *Risk Appetite* dan *Risk Tolerance* Perusahaan, serta membuat *Key Risk Indicator* (KRI). Pelatihan dan sosialisasi mengenai manajemen risiko diberikan kepada karyawan melalui *e-learning* sebagai upaya mengenalkan budaya risiko ke seluruh Perusahaan.

Proses Penilaian Risiko dan Kontrol secara berkala melalui sistem internal Perusahaan dan Pemantauan KRI.

Proses RCA merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kerangka Manajemen Risiko Perusahaan. Proses penilaian risiko dan kontrol merupakan mekanisme dari Perusahaan untuk melakukan prioritas atas paparan risiko yang dihadapi Perusahaan, mengidentifikasi kelemahan kontrol dan celah yang ada dan memantau tindakan yang diambil untuk mengatasi kelemahan atau celah yang ada.

Penilaian risiko dilakukan dengan menilai setiap risiko berdasarkan tingkat keparahan (*severity*) dan kemungkinan kejadian (*likelihood*) dengan hasil yang mewakili tingkat risiko. Matriks peringkat risiko berikut digunakan untuk mengelompokkan tingkat setiap risiko menjadi rendah, sedang, tinggi dan ekstrim. Proses RCA harus mencakup penilaian kontrol yang diterapkan untuk mengatasi penyebab dan dampak peristiwa risiko operasional.

Proses RCA diimplementasikan melalui *Risk Register* yang berisi deskripsi dari setiap sumber risiko beserta rincian kepemilikan risiko, tingkat penilaian inheren dan residual, peringkat risiko kemungkinan/tingkat keparahan. Semua risiko disimpan dalam *database* yang disebut *Risk Register*. Laporan hasil RCA kemudian dilaporkan kepada *Enterprise Risk Committee* (ERC).

Risk Management Roadmap

The Company has established a risk roadmap, which has been implemented since 2020 to 2024 as a reference for building a risk management culture in the Company. The risk roadmap consists of 3 (three) parts, such as *Building Risk Awareness*, *Empower Risk Ownership*, and *Cultivate Risk Culture*.

To build a risk awareness culture, the Company has carried out several initiatives throughout 2021, such as developing *Risk Appetite* and *Risk Tolerance*, and establishing *Key Risk Indicators* (KRI). Training and dissemination sessions on risk management were also carried out for all employees through *e-learning* to introduce risk culture to all levels of the Company.

Risk and Control Assessment (RCA) process through Company's internal system and *Key Risk Indicator* (KRI) Monitoring.

The process of assessing and controlling risks known as RCA is an inseparable part of the *Risk Management Framework* of the Company. Risk assessment and control is a mechanism to prioritize risk exposures faced by the Company, identify control weaknesses and gaps, and monitor actions are taken to overcome existing weaknesses or gaps.

The risk assessment is conducted by assessing each risk based on its severity and likelihood level, with a result that represents risk level. The following risk rating matrix is used to categorize each risk into low, medium, high, or extreme levels. The RCA process must include assessment of control implemented to overcome the cause and impacts of operational risk incidents.

The RCA process is implemented through a *Risk Register*, which contains the description of each risk source and details of risk ownership, inherent and residual assessment level, and risk rating likelihood/severity. All risks are recorded in a *Risk Register database*. The RCA result will then be reported to the *Enterprise Risk Committee* (ERC).

Key Risk Indicators

Chubb Life Indonesia memantau profil risikonya melalui serangkaian indikator formal untuk setiap kategori risiko yang material. Selama tahun 2021, Perusahaan telah melakukan pemantauan terhadap parameter dan indikator risiko utama Perusahaan sebagai tolak ukur apabila ada perubahan profil risiko Perusahaan. Penilaian profil risiko dipimpin oleh fungsi manajemen risiko. Penilaian risiko dilakukan oleh Pemilik Risiko sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari melalui analisis *ad-hoc* dan secara formal dengan penilaian dari sifat risiko yang melekat, pengendalian utama dan masalah yang muncul. *Key Risk Indicator* (KRI) memungkinkan Perusahaan untuk mendeteksi potensi risiko dan menunjukkan tingkat dan perubahan dalam profil risiko organisasi. KRI dipantau secara berkala dan dilaporkan kepada EXCO dan *Risk Monitoring Committee* (RMC) setiap bulan.

Komite Manajemen Risiko

Perusahaan membentuk *Enterprise Risk Committee* (ERC) yang bertujuan untuk membantu BOD dalam menjalankan dan memantau kepatuhan penerapan manajemen risiko terhadap kerangka manajemen risiko dan integrasi terhadap seluruh aktivitas bisnis. Peran komite bertujuan untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada BOD dalam hal implementasi manajemen risiko antara lain:

1. Menetapkan, memantau dan meninjau kerangka kerja manajemen risiko dan memastikan kepatuhannya terhadap peraturan; dan
2. Menetapkan tanggung jawab untuk mitigasi risiko bisnis yang diidentifikasi.

Sesuai dengan Peraturan OJK mengenai Tata Kelola Perusahaan yang baik, untuk mendukung Dewan Komisaris dalam melaksanakan pengawasan atas penerapan sistem manajemen risiko yang ditetapkan oleh Direksi, Perusahaan telah membentuk RMC yang telah menyelenggarakan rapat secara berkala. Pada tahun 2021, RMC telah melaksanakan rapat sebanyak 9 kali.

Tugas dan tanggung jawab komite adalah memberikan nasihat dan bantuan, termasuk menyampaikan rekomendasi manajemen risiko kepada Dewan Komisaris yang meliputi:

1. Meninjau pelaksanaan dan efektivitas kerangka manajemen risiko Perusahaan, termasuk alokasi sumber daya untuk mengimplementasikan kerangka tersebut; dan
2. Mengevaluasi profil risiko dan risiko material yang ditetapkan oleh Perusahaan, dan pengendalian terkait dan faktor mitigasi, toleransi risiko, dan batasan yang diterapkan.

Key Risk Indicators

Chubb Life Indonesia monitors its risk profile through a series of formal indicators for each material risk category. In 2021, the Company has monitored the parameters and Company's key risk indicators as a reference if the risk profile changes. The assessment of risk profile is headed by the risk management function and is carried out by the Risk Owners as part of their daily activities, through ad-hoc analysis, and formally through inherent risk characteristic assessment, key control, and problems that arise. Key Risk Indicators (KRI) enables the Company to detect risk potential and show the level and change in the risk profile of the organization. KRI is monitored periodically and reported monthly to the EXCO and Risk Monitoring Committee (RMC).

Risk Management Committee

The Company established Enterprise Risk Committee (ERC) with the purpose of assisting the Board of Directors in carrying out and monitoring the compliance of risk management implementation towards the risk management framework and its integration in all business activities. The committee gives advice and recommendations to the Board of Directors in risk management implementation, which includes:

1. *Establishing, monitoring, and reviewing risk management framework and ensuring its compliance to the regulations; and*
2. *Determining responsibilities for the mitigation of identified business risks.*

In accordance with the FSA Regulation (POJK) on Good Corporate Governance, to support the Board of Commissioners in carrying out the oversight over implementation of risk management system determined by the Board of Directors, the Company established Risk Monitoring Committee (RMC), who convened meetings regularly. In 2021, the RMC held 9 meetings.

The tasks and responsibilities of the committee is to provide advice and assistance, including providing risk management recommendations to the Board of Commissioners as follows:

1. *Reviewing the implementation and effectiveness of the risk management framework, including resource allocation to implement the framework; and*
2. *Evaluating risk profile and material risk determined by the Company, as well as related control and mitigation factor, risk tolerance, and set limitations.*



HUBUNGAN DENGAN PEMANGKU KEPENTINGAN [E.4]

Stakeholders Relations

HUBUNGAN DENGAN PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDERS ENGAGEMENT		
METODE PELIBATAN METHOD OF ENGAGEMENT	FREKUENSI PERTEMUAN FREQUENCY MEETING	TOPIK TOPICS
Pemegang Saham <i>Shareholders</i>		
<ul style="list-style-type: none"> RUPS Town hall meeting Management walk through Kunjungan lapangan 	Minimal satu kali per tahun	<ul style="list-style-type: none"> Pemantauan dan evaluasi kinerja Perusahaan. Pembayaran deviden. Akurasi Laporan Keuangan Perusahaan.
<ul style="list-style-type: none"> GMS Town hall meeting. Management walk through. Field Visit . 	At Least once Per Year	<ul style="list-style-type: none"> Monitoring and evaluation of performance Company. Dividend Payment. Company's Financial Statement Accuracy
Regulator <i>Regulator</i>		
Rapat Koordinasi dan kegiatan sosialisasi.	Sesuai Kebutuhan	Rapat koordinasi dan kegiatan sosialisasi terkait perkembangan aspek regulasi dalam sektor pembiayaan di Indonesia.
Coordination meetings and socialization events.	As Needed	Coordination meeting and socialization events related to update in regulatory aspect of Indonesian financing sector.
Pekerja <i>Workers</i>		
<ul style="list-style-type: none"> Pembentukan Serikat Pekerja Sesuai Kebutuhan Pertemuan dengan manajemen (Town hall meeting). Management walk through. 	Sesuai Kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> Jaminan kebebasan berserikat dan berpendapat. Jaminan kesehatan dan keselamatan kerja Kesetaraan, kesejahteraan dan kejelasan jenjang karir.
<ul style="list-style-type: none"> Establishment of Workers Union as Needed Meeting with Management (Town hall meeting). Management walk through. 	As Needed	<ul style="list-style-type: none"> Freedom to unite and express opinion. Occupational health and safety insurance. Career path equality, welfare and clarity.
Pelanggan <i>Customers</i>		
Pertemuan dengan Pelanggan	Minimal satu kali per tahun	Sosialisasi program dan kegiatan marketing.
Customer Gathering	At Least Once Per Year	Socialization on program and marketing activity.



PERMASALAHAN TERHADAP PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN ^[E.5]

Challenges in Financial Sustainability Implementation

Pada tahun 2021, Perusahaan tidak menghadapi maupun terlibat sengketa terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan dengan pihak manapun.

In 2021, the Company did not experience or involve in a dispute regarding the Sustainable Finance implementation with anyone.





Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance



MEMBANGUN BUDAYA KEBERLANJUTAN ^[F.1]

Building a Sustainable Culture

Asuransi berkelanjutan merupakan sebuah pendekatan strategis di mana seluruh aktivitas dalam rantai pasokan asuransi, termasuk interaksi dengan pemangku kepentingan, dilakukan secara bertanggung jawab dan berpandangan ke depan melalui identifikasi, penilaian, pengelolaan, dan pengawasan risiko serta peluang yang diasosiasikan dengan isu Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola. Tujuan dari asuransi berkelanjutan adalah mengurangi risiko, mengembangkan solusi yang inovatif, meningkatkan performa bisnis, dan berkontribusi terhadap keberlanjutan lingkungan, sosial dan ekonomi.

Sektor Asuransi memiliki peran penting dalam penanggulangan kemiskinan melalui alternatif mitigasi atas risiko-risiko besar yang meskipun kemungkinan kejadiannya kecil, tetapi memiliki dampak yang sangat besar. Asuransi dapat meminimalisir risiko yang meskipun peluang kejadian relatif sangat kecil tetapi dapat berdampak signifikan terhadap terjadinya kerugian, bahkan dapat mengubah individu atau keluarga dari golongan mampu menjadi golongan miskin. Menyadari peran besar asuransi, Chubb Life Indonesia berkomitmen untuk menerapkan Prinsip Keuangan Berkelanjutan dalam setiap aspek operasionalnya. Chubb Life Indonesia juga menyadari pentingnya manajemen keuangan yang berkelanjutan sehingga aspek ekonomi, sosial dan lingkungan harus berjalan secara harmonis untuk mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Sustainable insurance is a strategic approach where all activities in the insurance supply chain, including interaction with the stakeholders, are carried out responsibly and in forward-looking manner through identification, assessment, management, and supervision of risks and opportunities related to Environmental, Social, and Governance (ESG) issues. The purpose of sustainable insurance is to reduce risks, develop innovative solutions, improve business performance, and contribute to environmental, social, and economic sustainability.

Insurance sector has an imperative role on poverty eradication by providing an alternative mitigation for bigger risks that may have a low chance of occurring but would have a huge impact on loss potential, such as changing an individual from well-off people falling into poverty. Realizing the important role of insurance, Chubb Life Indonesia is committed to the implementation of Sustainable Finance Principle in every aspect of its operations. Chubb Life Indonesia also realizes the importance of a sustainable finance management in ensuring the harmonious balance between economic, social, and environmental aspects to support the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs).

KINERJA EKONOMI

Economic Performance

Perbandingan Realisasi dan Proyeksi Kinerja Operasional [F.2]

Comparison of Realization and Operational Performance Projection [F.2]

DESKRIPSI DESCRIPTION	2021		2020		SATUAN UNIT
	TARGET TARGET	AKTUAL ACTUAL	TARGET TARGET	AKTUAL ACTUAL	
Penjualan Sales	863.725	896.303	1.109.343	943.348	Rp juta IDR Million
Investasi Investment	164.092	83.937	192.168	(32.714)	Rp juta IDR Million
Pendapatan Revenue	805.273	935.716	1.037.520	873.355	Rp juta IDR Million
Laba atau Rugi Profit or Loss	104.035	37.576	92.450	82.111	Rp juta IDR Million

Perbandingan Realisasi dan Proyeksi Kinerja Keuangan [F.3]

Comparison Between Financial Performance Realization and Projection [F.3]

POSISI KEUANGAN FINANCIAL POSITION				
KETERANGAN DESCRIPTION	REALISASI 2021 2021 REALIZATION	TARGET 2021 2021 TARGET	PENCAPAIAN (%) REALIZATION (%) VS MB 2021	TARGET 2022 2022 TARGET
Total Aset Total Assets	2.690.231	3.139.837	(14%)	3.460.138
Total Liabilitas Total Liabilities	1.826.530	2.243.600	(19%)	2.436.956
Total Ekuitas Total Equity	862.216	896.237	(4%)	1.023.182

dalam jutaan rupiah / in million rupiah

LABA RUGI PROFIT OR LOSS				
KETERANGAN DESCRIPTION	REALISASI 2021 2021 REALIZATION	TARGET 2021 2021 TARGET	PENCAPAIAN (%) REALIZATION (%) VS MB 2021	TARGET 2022 2022 TARGET
Penghasilan Revenues	935.716	805.273	16%	919.228
Beban Expenses	900.967	666.559	35%	749.968
Laba Sebelum pajak Profit Before Tax	34.748	138.714	(75%)	169.260
Beban Pajak Penghasilan Income Tax	(2.828)	34.678	-	42.315
Laba (Rugi) Setelah Pajak Net (Loss) After Tax	37.576	104.035	(64%)	126.945

KINERJA LINGKUNGAN HIDUP

Environmental Performance

Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan [F.6]

Amount and Intensity of Energy Used [F.6]

JENIS MATERIAL TYPE OF MATERIAL	2021	2020	2019	SATUAN UNIT
BBM Oil Fuel	6.422	5.943	24.688	Liter
BBM Oil Fuel	49	45	189	Rp Juta RP Million

Catatan : Perhitungan Liter dengan Asumsi menggunakan BBM Jenis Pertalite per Des 2021, Rp7.650/ Liter

Note : The liter was calculated by assuming the usage of Pertalite, which was priced at Rp7,650/liter as of Dec 2021

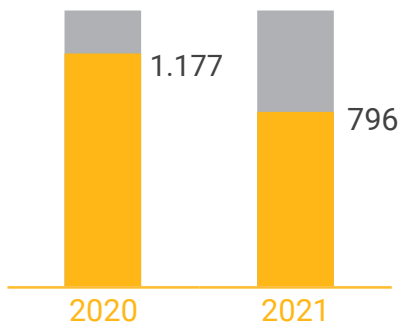
Upaya Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan [F.7]

Efforts to Achieve Efficiency Energy and Energy Usage Renewable [F.7]

Efisiensi Penggunaan Energi Listrik Electricity Efficiency

Penurunan
Decrease

32,36%



dalam jutaan rupiah | in million rupiah



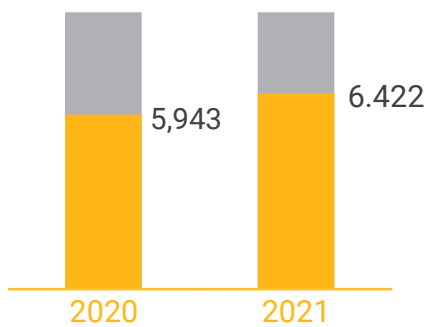
Penurunan ini dikontribusikan oleh implementasi kebijakan manajemen untuk melakukan Work From Home (WFH) selama Pandemi COVID-19.

This decrease was contributed from mplementation of Work from Home (WFH) policy by the management during the COVID-19 pandemic.

Chubb Life Indonesia menggunakan sumber energi berupa listrik untuk mendukung pelaksanaan kegiatan sehari-hari Perusahaan.

Chubb Life Indonesia requires energy (electricity) to support its daily activities.

Efisiensi Penggunaan BBM *Fuel Efficiency*



dalam liter | in liters

Kenaikan
Increase

8,06%



Penggunaan BBM untuk kebutuhan kendaraan operasional Perusahaan pada tahun 2021

Fuel usage for operational vehicles throughout 2021

Energi merupakan salah satu kebutuhan vital bagi operasional Chubb Life Indonesia. Salah satu sumber energi yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan operasional Perusahaan adalah bahan bakar minyak (BBM). Pasokan BBM Perusahaan diperoleh melalui pembelian ke gerai PT Pertamina (Persero) atau produsen lainnya.

Chubb Life Indonesia menyadari BBM merupakan sumber energi tak terbarukan dengan ketersediaannya yang semakin terbatas. Oleh karena itu, Perusahaan melaksanakan inisiatif penghematan energi BBM untuk meminimalisir dampak lingkungan sekaligus mendukung mitigasi dampak perubahan iklim. Inisiatif yang dilakukan untuk mendukung penghematan energi tak terbarukan adalah melalui program digitalisasi operasional, penyediaan *platform online Customer Corner* untuk percepatan proses klaim nasabah dan penyampaian informasi kepada nasabah, seperti informasi polis, dan lain sebagainya. Penggunaan *social media* seperti Instagram dan Facebook untuk memberikan informasi serta *update* perusahaan kepada nasabah dan publik serta penyediaan sistem layanan proses penjualan bagi kanal distribusi *Agency* dan *Bancassurance*. Melalui digitalisasi yang dilaksanakan dalam kegiatan usaha dan operasional, Perusahaan berhasil mengurangi intensitas pertemuan secara fisik dan meminimalisir konsumsi BBM.

Energy is a vital component of Chubb Life Indonesia's operations. One of the energy sources used by the Company to support operational activities is Fuel. The Company's fuel supplies were purchased from PT Pertamina (Persero)'s outlets or other manufacturers.

Chubb Life Indonesia understands that fuel is an unrenewable source of energy with higher scarcity for its availability. Therefore, the Company implements a number of fuel-saving initiatives to minimize the environmental impacts and support climate change mitigation. The initiatives include digitalizing the operational activities of the Company, providing Customer Corner online platform to expedite claim processing and distribution of information to customers, such as policy information, and others. Use social media such as Instagram and Facebook to provide information and company updates to customers and the public also paperless sales processing service system for Agency and Bancassurance distribution channels. Through this digitalization, the Company has managed to minimize face-to-face meetings and thus minimizing fuel usage.

Efisiensi Penggunaan Kertas

Sebagai perusahaan asuransi, Chubb Life Indonesia tidak menggunakan banyak jenis material dalam kegiatan operasional Perusahaan. Sebagian besar limbah yang dihasilkan adalah limbah kertas. Aktivitas yang dilakukan untuk mereduksi penggunaan kertas adalah inisiatif *paperless* sebagai berikut:

1. Aplikasi Agency eSmart, aplikasi yang digunakan oleh para agen untuk melakukan proses penjualan polis asuransi jiwa di mana pengisian data-data nasabah dan dokumen dapat dilakukan secara digital sehingga mengurangi penggunaan kertas.
2. Chubb Life Customer Corner, aplikasi berbasis *website* yang memudahkan nasabah untuk memeriksa dokumen Polis Asuransi dan melakukan pembaharuan data nasabah secara *online*.
3. Official Chubb Life Indonesia Facebook dan Instagram Account, media sosial yang dapat digunakan untuk berbagi informasi dua arah.

Selama tahun 2021, volume kertas terpakai sebanyak 50.383 rim, turun sebesar 2,71% dibandingkan tahun 2020.

Tabel Penggunaan Kertas

PENJELASAN EXPLANATION	2021	2020	2019	SATUAN UNIT
Volume Penggunaan Kertas <i>Paper Usage Volume</i>	50.383	51.786	39.793	Rim Reams
Biaya Penggunaan Kertas <i>Paper Usage Cost</i>	2.015	2.071	1.592	Rp Juta Rp Million

GoGreen

Sebagai bagian dari kelanjutan implementasi POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Perusahaan Jasa Keuangan. Perusahaan menyadari pentingnya pengelolaan keuangan yang berkelanjutan sehingga aspek ekonomi, sosial dan lingkungan harus berjalan secara harmonis. Tahun 2021, Chubb Life Indonesia mengadakan kegiatan TJSJ yang melibatkan partisipasi aktif karyawan berupa kampanye/ seminar *green lifestyle* untuk meningkatkan perilaku ramah lingkungan.

Berbeda dengan tahun lalu, pada tahun ini seluruh karyawan Chubb Life Indonesia ditantang untuk hidup lebih baik dan dekat dengan alam dalam *30 Days Green Challenge*.

30 Days Green Challenge terdiri dari tantangan untuk menanam tanaman baru di pot, menyiram pohon/ tanaman, memilah sampah, komsumsi hasil hutan, membawa tas belanja sendiri, menggunakan lampu hemat

Paper Efficiency

As an insurance company, Chubb Life Indonesia does not use a lot of material in its operational activities. Most of the waste produced by the Company is paper waste. To reduce paper usage, the Company implements a paperless initiative through the following activities:

1. *Agency eSmart, application used by insurance agents to sell life insurance policies. Through this application, customers can submit their data and documents digitally to reduce paper usage.*
2. *Chubb Life Customer Corner, a website-based application to help customers to check their Insurance Policy documents and update their data online.*
3. *Chubb Life Indonesia's Official Facebook and Instagram Account, a social media presence that can be utilized as a two-way communication channel.*

In 2021, the volume of paper used achieved 50,383 reams, 2.71%, was lower compared to 2020.

Paper Usage Data

GoGreen

As part of the consistent implementation of POJK No. 51 / POJK.03/2017 concerning Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Companies. The Company realizes the importance of sustainable financial management thereby the economic, social and environmental aspects shall work in harmony. In 2021, Chubb Life Indonesia carried out CSR activity that involved active participation of employees in form of a green lifestyle campaign/seminar to improve environmentally friendly behavior.

Compared to the similar activities conducted in last year, in 2021, all employees of Chubb Life Indonesia were challenged to live a better life and be closer to nature in the "30 Days Green Challenge."

The 30 Days Green Challenge included the challenges to plant new plants in pots, watering trees/plants, sorting waste, consuming forest products, bringing your own shopping bags, using energy-saving lamps, making recycled creations, making

energi, membuat kreasi daur ulang, membuat kompos dari sampah organik dan berbagai kegiatan ramah lingkungan lainnya.

Kampanye ini berhasil mengumpulkan lebih dari 100 kegiatan yang diikuti oleh karyawan sebagai perwujudan komitmen karyawan Chubb Life Indonesia untuk hidup lebih hijau dan dengan kualitas hidup yang lebih baik.

Chubb Life Indonesia telah mendonasikan total IDR 30 juta (sekitar 2.000 USD) dari “30 Days Green Challenge” untuk kegiatan karyawan yang diubah menjadi poin dan dicocokkan oleh Chubb Life Indonesia. Dana tersebut akan digunakan untuk membantu mitra Hutan Itu Indonesia (HII) di Sumatera, Borneo (Kalimantan) dan Jawa, untuk mendukung program adopsi pohon hutan, program kewirausahaan, kampanye pelestarian hutan dan program untuk mendukung penjaga hutan selama pandemi.

HII merupakan sebuah organisasi non-profit yang percaya pada kekuatan pesan-pesan positif untuk menumbuhkan rasa cinta kepada hutan Indonesia yang sangat berpengaruh pada kehidupan kita.

Seremoni penyerahan donasi dilaksanakan pada tanggal 20 Agustus 2021 yang dihadiri oleh Christian perwakilan dari HII, perwakilan Board of Director serta seluruh staff Chubb Life Indonesia secara virtual.



Momen ini sekaligus bertujuan untuk mengkampanyekan cinta alam termasuk hutan serta meningkatkan kesadaran seluruh karyawan walau tinggal jauh dari hutan, kita tetap bergantung terhadap hutan serta menguatkan kesadaran akan gerakan GoGreen untuk mengurangi penggunaan plastik dan kertas.

compost from organic waste and various other eco-friendly activities.

This campaign successfully gathered over 100 activities which were participated by employees as manifestation and commitment of Chubb Life Indonesia employees to live greener and with a better quality of life.

Chubb Life Indonesia has donated Rp 30 million (approximately 2,000 USD) from the “30 Days Green Challenge” for employee activities which are converted into points and matched by Chubb Life Indonesia. The funds will be used to assist HII partners in Sumatera, Borneo (Kalimantan) and Java, to support forest tree adoption programs, entrepreneurship programs, forest conservation campaigns and programs to support forest rangers during the pandemic.

HII is a non-profit organization that believes in the power of positive messages to foster a sense of love for Indonesia’s forests that have a profound impact on our lives.

The donation ceremony was held on August 20, 2021, which was attended by Christian representatives from HII, representatives from the Board of Directors and virtually all Chubb Life Indonesia staff.



This moment also aims to campaign for the care to nature including the forest and raise awareness of all employees despite living far from the forest, we still depend on the forest and strengthen awareness of the GoGreen movement to reduce the use of plastic and paper.

KINERJA SOSIAL

Social Performance

Komitmen Untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Nasabah [F.17]

Perusahaan berkomitmen untuk memberikan layanan atas produk yang setara kepada nasabah. Komitmen tersebut antara lain diwujudkan melalui produk yang sesuai dengan kebutuhan dan *life stages* nasabah serta seluruh masyarakat Indonesia. Chubb Life Indonesia memastikan seluruh informasi terkait produk dan/atau jasa yang diberikan telah tersedia dan dapat diakses oleh seluruh nasabah dan pemangku kepentingan. Untuk layanan lebih lanjut mengenai produk dan/atau jasa, Perusahaan menyediakan saluran layanan pelanggan dengan alamat sebagai berikut:

Commitment to Provide Services for Equal Products and/or Services to Consumers [F.17]

The Company is committed to provide services for equal products to consumers. This commitment is realized, namely through products that fulfilled the needs and life stages of customers and all Indonesian people. Chubb Life Indonesia ensures that all information related to the products and/or services provided is available and accessible to all customers and stakeholders. For further services regarding products and/or services, the Company provides customer service channels at the following addresses:

Customer Service PT Chubb Life Insurance Indonesia (Chubb Life Indonesia)

Jam Operasional
Operational Hour

**Senin - Jumat,
09.00 - 17.00 WIB
Monday - Friday**

Email
Email

Customer.Service.IDLife@Chubb.com

Telepon
Phone

**021 2356 8887
14087 (Khusus Jabodetabek)
Jabodetabek area only**

WhatsApp
WhatsApp

0815-8481-4087

MEMBANGUN BUDAYA KERJA

BUILDING WORK CULTURE

Perusahaan memiliki budaya kerja "Chubb Culture" yaitu:

- Di Chubb Life Indonesia, kami adalah sekelompok *crafts-people* yang mengutamakan rasa memiliki dan kebanggaan dalam pekerjaan dan memberikan hasil kerja yang terbaik.
- Karyawan mendorong kinerja Perusahaan dengan ketangguhan dan *can-do attitude* dan semangat untuk perbaikan secara terus-menerus.
- Kami bekerja satu sama lain secara terbuka, transparan, komunikatif, serta merangkul keragaman dan menghormati perbedaan.
- Kami menantang pemikiran kreatif dan berinovasi untuk dapat memberikan solusi yang lebih baik.

The work culture of Chubb Life Indonesia, known as "Chubb Culture", is as follows:

- Chubb Life Indonesia is a diverse group of craftspeople who take ownership and pride in our work and delivering the best results.
- Our employees drive the Company's performance with resilience and a can-do attitude, with such passion and energy for continuous improvement.
- We collaborate openly, transparently, and communicatively. We also embrace diversity and respect differences.
- We challenge creative minds and innovate to provide better solutions.

Kesetaraan Kesempatan Bekerja, Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa [F.18, F.19]

Dalam menerapkan "Chubb Culture", Perusahaan memberikan kesetaraan dalam memberikan kesempatan kerja dan pengembangan karyawan, Perusahaan tidak memandang latar belakang, gender, usia, suku, agama, ras bagi semua karyawan. Selain itu, Perusahaan juga memiliki komitmen untuk tidak mempekerjakan karyawan di bawah umur dan tidak ada tenaga kerja paksa. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1999 Tentang Pengesahan ILO Convention No. 105 Concerning The Abolition of Forced Labour (Konvensi ILO Mengenai Penghapusan Kerja Paksa).

Equal Employment Opportunities, Child Labor and Forced Labor [F.18, F.19]

In implementing "Chubb Culture", we provide equal opportunity for employment and employees' development, the Company does not discriminate background, gender, age, ethnicity, religion, and race. In addition, the Company is also committed to the absence of child and forced labor, in compliance with Law Number 19 of 1999 on the Ratification of ILO Convention No. 105 concerning the Abolition of Forced Labor.

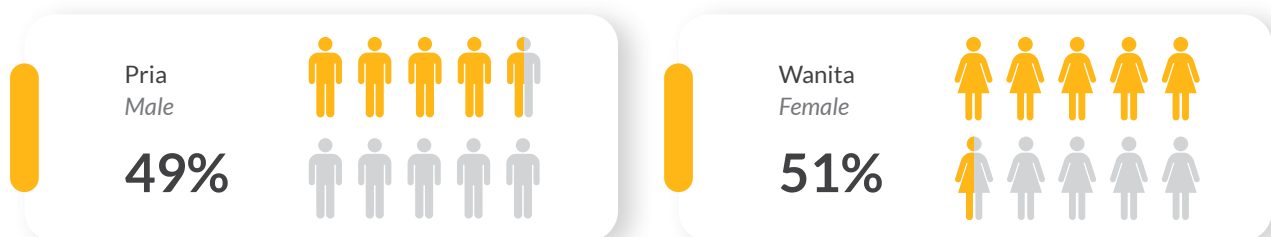
Profil Karyawan

Pada tahun 2021, Chubb Life Indonesia mempekerjakan 143 karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia. Secara umum, data pekerja yang didapatkan dari Divisi Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

Employee Profile

In 2021, Chubb Life Indonesia had 143 employees across all of Indonesia. In general, employees' data obtained from Human Resources Division is as follows:

Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin Employees based on Gender



JENIS KELAMIN GENDER	JUMLAH KARYAWAN TOTAL EMPLOYEES	% DARI TOTAL % OF TOTAL
Wanita/Female	73	51%
Pria/Male	70	49%
Total	143	100%

Karyawan Berdasarkan Usia *Employees based on Age*

USIA AGE	JUMLAH KARYAWAN TOTAL EMPLOYEES	% DARI TOTAL % OF TOTAL
21-30	29	20%
31-40	76	53%
41-50	24	17%
> 50	14	10%
Total	143	100%

Kesetaraan Gender [F.18]

Pada tahun 2021, Chubb Life Indonesia mempekerjakan 73 karyawan wanita (51% dari total karyawan) yang tersebar di seluruh Indonesia. Perusahaan menjunjung tinggi asas keadilan dan kesetaraan yang ada di Perusahaan sehingga kebijakan kesetaraan gender di Perusahaan telah diimplementasikan secara langsung dengan kesadaran penuh akan pemenuhan hak asasi manusia yang adil bagi seluruh karyawan.

Gender Equality

In 2021, Chubb Life Indonesia employed 73 female employees (51% of total employees) across Indonesia. The Company upholds the principles of fairness and equality, as demonstrated by the implementation of gender equality policy in the Company with full awareness of fair fulfillment of human rights for all employees.

POSISI POSITION	JUMLAH KARYAWAN NUMBER OF EMPLOYEES		TOTAL
	WANITA FEMALE	PRIA MALE	
PRESIDENT DIRECTOR	0	1	1
SENIOR VICE PRESIDENT	1	1	2
VICE PRESIDENT	2	5	7
ASSISTANT VICE PRESIDENT	5	5	10
SENIOR MANAGER	7	8	15
MANAGER	11	13	24
ASSISTANT MANAGER	13	7	20
SENIOR OFFICER	13	15	28
OFFICER	14	9	23
STAFF	7	1	8
NON STAFF	0	5	5
TOTAL	73	70	143

Kesejahteraan Karyawan

Komitmen Chubb Life Indonesia untuk memenuhi kesejahteraan pekerja diwujudkan antara lain dengan memberikan remunerasi dan *benefit* yang disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan.

Selain itu, Perusahaan juga secara rutin melakukan serangkaian kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan keterlibatan karyawan, antara lain *Town Hall*, *Immune Booster Program*, *Chubb Life Anniversary*, *Healthy Hampers*, *Craftmanship Award*, *Year-End Gathering*, dll.

Employee Welfare

Chubb Life Indonesia is committed for employee welfare by providing remuneration and benefits that are in accordance with the applicable laws and regulations.

In addition, the Company also regularly conducts a series of activities to improve employee engagement including the *Town Hall*, *Immune Booster Program*, *Chubb Life Anniversary*, *Healthy Hampers*, *Craftmanship Award*, *Year-End Gathering*, etc.

Kesejahteraan karyawan menjadi keutamaan yang terus ditingkatkan dengan memperhatikan strategi dan perkembangan bisnis Perusahaan.

Employee welfare is a priority that will be continuously improved by taking into consideration the Company's strategies and business development.

Upah Minimum Regional [F.20]

Regional Minimum Wage [F.20]

Persentase Remunerasi Pegawai Tetap di Tingkat Terendah Terhadap Upah Minimum Regional

Percentage of Permanent Employee Remuneration at the Lowest Level of Regional Minimum Wage

KETERANGAN DESCRIPTION	PERSENTASE ATAU RASIO PERCENTAGE OR RATIO
Remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap UMR	1 : 1%

Employee Assistance Program (EAP)

Fasilitas *Employee Assistance Program (EAP)* yang diluncurkan di tahun 2020 masih terus dapat diakses oleh karyawan dan keluarganya. EAP bertujuan untuk membantu kesehatan mental dan emosional karyawan serta keluarganya selama masa pandemi. Karyawan Chubb beserta keluarga bisa mendapatkan saran atau konsultasi dari konselor berpengalaman di antaranya untuk hal-hal terkait gangguan stres, dukungan untuk memperbaiki hubungan, kecemasan, penetapan tujuan/ nilai-nilai dan lain sebagainya.

Employee Assistance Program (EAP)

The Employee Assistance Program (EAP) facility which was launched in 2020 is still accessible to employees and their families. The EAP helps maintain the mental and emotional health of employees and their families during the pandemic. Through EAP, Chubb employees and their families are able to ask for advice or request consultancy services from experienced counsellors for matters related to stress, relationship problems, anxiety, setting purpose/values in life, and so on.

ClassPass

Pada tahun 2021, Perusahaan meluncurkan fasilitas *ClassPass* yang bertujuan untuk membantu kesehatan karyawan dan keluarga selama masa pandemi.

ClassPass

In 2021, the ClassPass facility was launched which aims to help the health of employees and their families during the pandemic.

ClassPass menyediakan akses tak terbatas secara daring (*online*) ke lebih dari 2.000 latihan olah raga dari studio fitness ternama, seperti latihan yoga, *cardio* dan banyak lagi. Karyawan Chubb beserta keluarga dapat berolahraga pada waktu yang disesuaikan dengan jadwal mereka.

ClassPass provides unlimited online access to over 2,000 on-demand workouts from top fitness studios such as yoga, cardio and more. Employees and their families can exercise at a time that fits into their schedule.



Pelatihan dan Pengembangan Karyawan [F.22]

Chubb Life Indonesia menempatkan karyawan sebagai aset berharga dan terus meningkatkan kapabilitasnya melalui Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan untuk mendukung penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Strategi dan Kebijakan Pengembangan Karyawan

Chubb Life Indonesia percaya bahwa setiap karyawan adalah aset berharga bagi Perusahaan dan Chubb Life Indonesia berupaya untuk mengembangkan kompetensi dan profesionalisme karyawannya secara berkelanjutan. Selain itu, Perusahaan juga terus untuk memperkuat budaya Perusahaan dalam semua fungsi bisnis dalam organisasi dengan secara teratur mengkomunikasikan nilai, visi, misi dan prioritas organisasi.

Pembelajaran dan Pengembangan

Sejalan dengan visi untuk menjadi penyedia asuransi jiwa yang dipilih dan direkomendasikan oleh keluarga dan pelaku usaha di Indonesia, Chubb Life Indonesia terus berinvestasi melalui serangkaian pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Dengan berlangsungnya pandemi COVID-19 di tahun 2021 ini, maka mayoritas pelatihan dan pengembangan karyawan secara daring (*online*).

Perusahaan mendorong karyawan untuk mengambil modul *e-learning* yang terdapat di LinkedIn Learning. LinkedIn Learning memiliki materi yang lengkap terkait budaya Perusahaan, teknis, pengembangan pribadi, kepemimpinan, dan lainnya serta dapat diakses di Talent Portal Chubb Life Indonesia setiap saat dalam jumlah yang tidak terbatas.

Perusahaan juga memberikan kesempatan kepada karyawan untuk dapat mengikuti program-program pelatihan yang relevan dengan perannya dan kebutuhan bisnis melalui webinar atau program berbasis daring baik yang pelaksanaannya di dalam maupun di luar kantor.

Employee Training and Development [F.22]

Chubb Life Indonesia considers its employees a valuable asset and the Company seeks to increase their capabilities through Competency Training and Development to support the implementation of Sustainable Finance.

Employee Development Strategies and Policies

Chubb Life Indonesia believes that every employee is a valuable asset to the Company and the Company seeks to develop the competencies and professionalism of its employees sustainably. Furthermore, the Company continues to strengthen its corporate culture in all business functions of the organization by regularly communicating the vision, mission, values and priorities of the organization.

Learning and Development

In line with the vision to be the life insurer preferred and recommended by families and businesses in Indonesia, Chubb Life Indonesia continues to invest in a series of training and development courses for employee capacity building. With the ongoing COVID-19 pandemic in 2021, majority of employee training and development through online.

The Company encourages employees to take *e-learning* modules provided by LinkedIn Learning. LinkedIn Learning has a comprehensive modules such as Company culture, technical, personal development, leadership, and others LinkedIn Learning can be accessed at Talent Portal of Chubb Life Indonesia at any time and unlimited modules.

The Company also provides employees with opportunities to attend training programs relevant to their roles and business needs, through webinars or online-based programs, conducted internally or externally.

PROGRAM PENGEMBANGAN DEVELOPMENT PROGRAM	PESERTA PARTICIPANTS
Experienced Manager Program	Selected People Manager
New Manager Program	Selected People Manager
Risk Management	Selected Employee
Actuarial Certification	Selected Employee
Life Insurance Certification	Selected Employee
Functional Training/Certification	Selected Employee
Chubb Culture Reinforcement	All Employees
Conflict Resolution	All Employees
Building Digital Mindset	All Employees
Workplace Harassment	All Employees

Penyelesaian LinkedIn Learning selama tahun 2021

LinkedIn Learning completion in 2021

LinkedIn Learning 2021	940 (total jam) 940 (total hours)	380 (total topik) 380 (total topics)
------------------------	--------------------------------------	---

Selain itu, Perusahaan juga melibatkan karyawan untuk ambil bagian dalam kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yaitu *green lifestyle* berupa kampanye/ seminar untuk meningkatkan perilaku ramah lingkungan.

Moreover, the Company also engages its employees in its Corporate Social and Environmental Responsibility (CSER) activity, namely the green lifestyle, in the form of campaign/ seminar to increase environmentally friendly behaviors.

Dampak Operasional Terhadap Masyarakat Sekitar [F.23]

Impact of Operations on Surrounding Community [F.23]

(4) Literasi Asuransi

Dalam rangka memperingati Hari Asuransi Nasional Indonesia pada tanggal 18 Oktober 2021, Chubb Life Indonesia mengadakan Instagram *Live Discussion* yang menghadirkan Financial Trainer terkemuka di Indonesia yaitu Ligwina Hananto, Founder QM Financial @qm_financial. Acara yang bertemakan “101 Life & Health Insurance” ini menyampaikan pentingnya memiliki Asuransi Jiwa & Kesehatan bagi masyarakat Indonesia.

(4) Insurance Literacy

In celebrating Indonesian National Insurance Day on October 18th 2021, Chubb Life Indonesia was holding an Instagram Live Discussion that invited a prominent Financial Trainer in Indonesia, namely Ligwina Hananto, Founder of QM Financial @qm_financial. This event was having a topic theme “101 Life & Health Insurance” to share the importance of having Life & Health Insurance for Indonesian people.

Acara ini sejalan dengan komitmen Chubb Life Indonesia untuk memberikan literasi keuangan dan asuransi kepada masyarakat kita guna mendukung peningkatan kesadaran dan penetrasi asuransi di Indonesia.

This event is aligned with Chubb Life Indonesia commitment to give a financial and insurance literacy for our communities in order to support increasing insurance awareness and penetration in Indonesia.

Acara ini mendapat respon yang baik dari *followers* kami. Sesi diskusi satu jam ini diikuti oleh total 81 penonton. Selain itu, Chubb Life Indonesia juga memperoleh 32 pengikut baru, dan peningkatan tayangan 311% dengan total 160.152 tayangan dan jangkauan 148.430 akun media sosialnya (@chubb.id).

This event was having good responses from our followers. This one-hour discussion session was having total 81 viewers joining the event. Beside of it, Chubb Life Indonesia also gaining 32 new followers, and 311% increasing of impressions with a total 160,152 impressions and 148,430 reach of its social media account (@chubb.id).

Chubb Life Indonesia juga secara aktif memberikan artikel-artikel edukasi terkait keuangan pada sosial media serta laman website Chubb yaitu: <https://www.chubb.com/id-id/articles.html>

Chubb Life Indonesia also actively provides educational articles related to finance at social media and Chubb website <https://www.chubb.com/en-id/articles.html>

Kegiatan ini merupakan cara yang baik untuk meningkatkan kesadaran merek Chubb Life Indonesia di media sosial, begitu juga untuk mempromosikan produk dan layanan kami kepada calon nasabah dan masyarakat Indonesia.

This event is a good way to increase awareness of Chubb Life Indonesia brand in social media, so does to promote our product and services to potential customers and Indonesian people.

Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) [F.25]

Kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan bidang Lingkungan Hidup:

Corporate Social and Environmental Responsibility [F.25]

Corporate Social and Environmental Responsibility activities in Environmental Sector:

URAIAN DESCRIPTION	2021	2020
Tema Theme	30 Days Green Challenge.	Program Adopsi Hutan Forest Adoption Program
Jumlah Peserta Number of Participants	BOD dan seluruh karyawan secara virtual BOD and all employees - virtually	BOD dan seluruh karyawan secara virtual BOD and all employees - virtually
Lokasi dan Waktu Location and Time	Sumatra, Borneo (Kalimantan) and Java. Agustus 2021. Chubb Life Indonesia telah mendonasikan total IDR 30juta (sekitar 2.000 USD) dari "30 Days Green Challenge" untuk kegiatan karyawan yang diubah menjadi poin dan dicocokkan oleh Chubb Life Indonesia. Dana tersebut akan digunakan untuk membantu mitra HII di Sumatera, Borneo (Kalimantan) dan Jawa, untuk mendukung program adopsi pohon hutan, program kewirausahaan, kampanye pelestarian hutan dan program untuk mendukung polisi hutan selama pandemi. Sumatra, Kalimantan, dan Jawa August 2021. Chubb Life Indonesia has donated a total IDR 30 million (approx. 2,000 USD) from "30 days Green Challenge" for employee activities that converted into the point and matched by Chubb Life Indonesia. The fund will be used to helped HII partner in Sumatra, Borneo (Kalimantan) and Java, to support the forest tree adoption program, entrepreneurship program, forest conservation campaign and program to support the forest ranger during pandemic.	Sukadana, Kalimantan Barat yang dikelola oleh Yayasan Alam Sehat Lestari, melalui gerakan Hutan Itu Indonesia (HII). Oktober 2020 Sukadana, West Kalimantan, managed by Yayasan Alam Sehat Lestari through Hutan Itu Indonesia (HII) movement. October 2020.
Jumlah Biaya Total Cost	Rp 30 juta Rp30 million	Rp20 juta Rp20 million

IKHTISAR KINERJA SOSIAL

OVERVIEW OF SOCIAL PERFORMANCE

Perusahaan telah melaksanakan program sosial selama 4 (empat) tahun terakhir sebagai berikut:

The Company has conducted the following social programs for the last 4 (four) years:

PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN CORPORATE SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY PROGRAM				
URAIAN DESCRIPTION	2021	2020	2019	2018
Tema- employee volunteering Theme - employee volunteering	<p>Regional Day of Service (RDS) 2021 -Education@Heart - Peningkatan kesempatan pendidikan bagi siswa kurang mampu</p> <p>Kegiatan: aktivitas interaktif kelompok untuk anak-anak dan juga para ibu asuh.</p> <p>Untuk kelompok anak, 3 kegiatan science experiment diantaranya: pesan rahasia, tusuk balon, dan sarung tangan ajaib. Bagi para ibu asuh, mini workshop membuat fruit salad.</p> <p>Regional Day of Service (RDS) 2021 -Education@Heart - Increasing educational opportunities for underprivileged students</p> <p>Activities: group interactive activities for children and foster mothers.</p> <p>For children's groups, there are 3 science experiment activities including: secret messages, stick balloons, and magic gloves. For foster mothers, fruit salad making mini workshop.</p>	<p>Regional Day of Service (RDS) 2020 -Education@Heart - Peningkatan kesempatan pendidikan bagi siswa kurang mampu</p> <p>Kegiatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Siswa Sekolah Dasar (SD): story telling tentang lingkungan hidup dan percobaan ilmu gunung berapi Siswa Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA): Pelatihan tentang kewirausahaan dan pembuatan kerajinan teknik ikat celup (tie dye). <p>Regional Day of Service (RDS) 2020 - Education@Heart - Increased education opportunities for underprivileged students</p> <p>Activities:</p> <ul style="list-style-type: none"> Environmental themed storytelling and volcano experiment for Elementary School students Entrepreneurship training and tie-dye workshop for Middle School and High School students 	<p>Regional Day of Service 2019 - Education@Heart - Peningkatan kesempatan pendidikan bagi siswa kurang mampu</p> <p>Regional Day of Service (RDS) 2019 - Education@Heart - Increased education opportunities for underprivileged students</p>	<p>Regional Day of Service 2018</p> <p>Kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Color Your Chicken-Bank Smart Puzzles Planets & The Solar System Financial Literacy (Let's Save Money) <p>Regional Day of Service (RDS) 2018</p> <p>Activities:</p> <ul style="list-style-type: none"> Color Your Chicken-Bank Smart Puzzles Planets & The Solar System Financial Literacy (Let's Save Money)
Jumlah Peserta Number of Participants	33 karyawan dan 150 peserta 39 employees and 150 participants	39 karyawan dan 150 peserta 39 employees and 150 participants	60 karyawan (termasuk 10 karyawan dari Grab Indonesia) dan peserta sebanyak 118 anak & 15 ibu angkat 60 employees (including 10 employees from Grab Indonesia) and participants comprised of 118 children & 15 foster mothers	Bersama dengan Chubb General dan Chubb Syariah, dengan total 55 karyawan, termasuk di dalamnya 6 senior management. Jumlah peserta sebanyak 470 siswa. In collaboration with Chubb General and Chubb Syariah, involving a total of 55 employees, including 6 from senior management. Total number of participants: 470 students.

PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN
CORPORATE SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY PROGRAM

URAIAN DESCRIPTION	2021	2020	2019	2018
Lokasi dan Waktu <i>Location and Time</i>	SOS Children's Village Jakarta, Semarang, dan Bali. November 2021 SOS Children's Village Jakarta, Semarang, and Bali. November 2021	SOS Children's Village Jakarta, Flores dan. 2020 SOS Children's Village Jakarta, Flores, and Meulaboh. 2020.	SOS Children's Villages, Cibubur, 5 November 2019. SOS Children's Villages, Cibubur, 5 November 2019.	Sekolah Dasar Negeri Kedung Dalam 1 & 2 Desa Kidoso, Mauk, Tangerang. 2018 Sekolah Dasar Negeri Kedung Dalam 1 & 2 Kidoso Village, Mauk, Tangerang. 2018.
Jumlah Biaya <i>Total Cost</i>	Rp11 juta Rp11 million	Rp10 juta Rp10 million	Rp75 juta Rp75 million	Rp135 juta Rp135 million
Tema <i>Theme</i>	Beasiswa untuk anak-anak yang membutuhkan <i>Scholarship for Needy Children</i>	Program Kolaborasi Sosial Berskala Besar (KSBB) COVID-19 bersama pemprov DKI Jakarta <i>COVID-19 Large-Scale Social Collaboration Program with the Provincial Government of the Special Capital Region of Jakarta</i>	Program edukasi literasi keuangan bekerja sama dengan TBM Lentera Pustaka <i>Financial literacy education program in collaboration with TBM Lentera Pustaka</i>	Bantuan untuk pengungsi erupsi Gunung Agung, Chubb Life Indonesia menyediakan kebutuhan sehari-hari untuk para pengungsi. <i>Disaster relief for the victims of Gunung Agung eruption. Chubb Life Indonesia provided daily necessities for the victims.</i>
Jumlah Peserta <i>Number of Participants</i>	7 anak SOS Children's Villages yang duduk di bangku kelas tujuh sekolah menengah pertama (SMP kelas 1) dan berlokasi di Pulau Flores, Kabupaten Sikka - Maumere selama periode 1 tahun. bentuk bantuan yang diberikan berupa bantuan uang SPP, buku dan transport anak-anak untuk 1 tahun 7 SOS Children's Villages children who are in seventh grade of junior high school (SMP grade 1) and are located on Pulau Flores, Sikka Regency - Maumere for a period of 1 year. The form of assistance provided is in the form of tuition assistance, books and children's transportation for 1 year	200 kepala keluarga 200 household heads	Lebih dari 100 anak-anak anggota perpustakaan <i>More than 100 children members of the library</i>	Total 30 relawan memberikan bantuan untuk para pengungsi di Tanah Aron dan Desa Saren <i>A total of 30 volunteers assisted the victims in Tanah Aron and Saren Village</i>

PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN
CORPORATE SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY PROGRAM

URAIAN DESCRIPTION	2021	2020	2019	2018
Lokasi dan Waktu <i>Location and Time</i>	Flores. <i>November 2021</i>	DKI Jakarta 2020 <i>DKI Jakarta</i> 2020	Gunung Salak, Bogor 2019 <i>Salak Mountain, Bogor</i> 2019	Desa Karangasem, Denpasar, Bali. 9 Maret 2018 <i>Karangasem Village,</i> Denpasar, Bali. 9 March 2018
Jumlah Biaya <i>Total Cost</i>	Rp36 juta <i>Rp36 million</i>	Rp50 juta <i>Rp50 million</i>	Rp50 juta <i>Rp50 million</i>	Rp50 juta <i>Rp50 million</i>
Tema <i>Theme</i>	CSR AAJI “Bersama Kita Bisa” <i>AAJI CSR “Together We Can”</i>	Chubb Peduli COVID-19 <i>Chubb Care for COVID-19</i>	Penggalangan Dana untuk Pengungsi Selat Sunda <i>Fundraising for the Refugees of Sunda Strait</i>	Bantuan untuk Korban Gempa dan Tsunami Palu & Donggala <i>Disaster relief for the victims of earthquake and tsunami in Palu & Donggala</i>
Jumlah Peserta <i>Number of Participants</i>	Chubb Life Indonesia bersama anggota AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) lainnya. <i>Chubb Life Indonesia with other members of Indonesian Life Insurance Association (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia/ AAJI)</i>	Seluruh karyawan Chubb Life, Chubb General dan Chubb General Syariah yang berpartisipasi menggalang dana dan 50 keluarga yang berhasil dibantu <i>All the employees of Chubb Life, Chubb General, and Chubb General Syariah who participated in the fundraising activities and 50 households assisted by the program</i>	Para karyawan Chubb Life, Chubb General dan Chubb General Syariah melakukan penggalangan dana diserahkan melalui ACT. <i>The employees of Chubb Life, Chubb General, and Chubb General Syariah carried out fundraising activities. Fund collected was given to the victims via ACT.</i>	Para karyawan Chubb Life bersama dengan Chubb General Insurance dan Chubb Syariah. <i>Employees of Chubb Life in collaboration with Chubb General Insurance and Chubb Syariah.</i>

PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN
CORPORATE SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY PROGRAM

URAIAN DESCRIPTION	2021	2020	2019	2018
Lokasi dan Waktu <i>Location and Time</i>	5 Maret 2021	5 Desa di Bogor Mei 2020 <i>5 Villages in Bogor May 2020</i>	1 Maret 2019 <i>1 March 2019</i>	Sulawesi Selatan, Sulawesi. 23 Oktober 2018 <i>South Sulawesi, Sulawesi. 23 October 2018</i>
	<p>Chubb Life Indonesia turut berkontribusi dalam Gerakan AAJI Tanggap Bencana bersama dengan perusahaan anggota lainnya. Seremoni penyerahan donasi dilaksanakan secara virtual pada hari Jumat (05/03/2021) yang diselenggarakan oleh AAJI dengan berkolaborasi dengan BenihBaik.com yang digawangi oleh Andy F. Noya (Founder and CEO BenihBaik.com).</p> <p>Donasi yang terkumpul sebesar Rp 500 juta akan didonasikan kepada para korban bencana yang terjadi di Indonesia. AAJI beserta seluruh anggotanya berkomitmen untuk terus berkontribusi kepada masyarakat dan lingkungan serta turut menyehatkan masyarakat.</p> <p><i>5 March 2021</i></p> <p><i>Chubb Life Indonesia contributes to the AAJI Disaster Response Movement along with other member companies. The donation ceremony was held virtually on Friday (05/03/2021) organized by AAJI in collaboration with BenihBaik.com led by Andy F. Noya (Founder and CEO of BenihBaik.com). Donations collected amounting to Rp 500 million will be donated to victims of disasters that occurred in Indonesia. AAJI and all its members are committed to continuing to contribute to society and the environment as well as contributing to the welfare of the community.</i></p>			
Jumlah Biaya <i>Total Cost</i>	Rp15 juta <i>Rp15 million</i>	Rp34 juta <i>Rp34 million</i>	Rp14,6 juta <i>Rp14.6 million</i>	Donasi karyawan Rp38,7 juta Bantuan dana dari Chubb Life Indonesia Rp50 juta <i>Rp38.7 million employee donation Rp50 million relief fund from Chubb Life Indonesia</i>

PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN
CORPORATE SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY PROGRAM

URAIAN DESCRIPTION	2021	2020	2019	2018
Tema Theme		CSR AAJI "Bersama Kita Bisa" AAJI CSR "Together We Can"		
Jumlah Peserta Number of Participants		Chubb Life Indonesia bersama anggota AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) lainnya. Chubb Life Indonesia with other members of Indonesian Life Insurance Association (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia/AAJI)		
Lokasi dan Waktu Location and Time		Bantuan APD didistribusikan ke 13 rumah sakit rujukan COVID-19 di Indonesia Distribution of Personal Protective Equipment to 13 COVID-19 reference hospitals throughout Indonesia		
Jumlah Biaya Total Cost		Rp 15 juta Rp15 million		
Program Literasi Keuangan Financial Literacy Program				
Tema Theme	Instagram Live Event "101 Life & Health Insurance"	Literasi Asuransi dan Keuangan Desa Insurance and Financial Literacy for Villages	Literasi Keuangan bersama ThisAble Enterprise dan Gojek Financial literacy, in collaboration with ThisAble Enterprise and Gojek	Literasi Keuangan bersama ThisAble Enterprise dan Gojek Financial literacy, in collaboration with ThisAble Enterprise and Gojek
Jumlah Peserta Number of Participants	80 penonton 80 viewers	100 peserta 100 participants	30 peserta difabel dan lebih dari 10 karyawan 30 diffable participants and more than 10 employees	60 peserta 60 participants
Lokasi dan Waktu Location and Time	Jakarta, 18 Oktober 2021 Jakarta, October 18th 2021	Desa Kudadepa, Tasikmalaya dan Desa Sukahurip, Garut, Jawa Barat. 11 - 13 Maret 2020 Kudadepa Village, Tasikmalaya, and Sukahurip Village, Garut, West Java. 11-13 March 2020	Jakarta Maret 2019 Jakarta March 2019	Jakarta & Bandung Mulai bulan Desember 2018 Jakarta & Bandung Starting December 2018
Jumlah Biaya Total Cost	Rp20 juta Rp20 million	Rp6 juta Rp6 million	Rp5 juta Rp5 million	Rp120 juta Rp120 million

Chubb Peduli COVID-19

Sebagai bagian dari komitmen Chubb Life Indonesia terhadap industri, sosial dan masyarakat, pada tanggal 10 Maret 2021, Perusahaan menyelenggarakan *Corporate Social Responsibility (CSR)* di Kantor Pemasaran Bandung. Kegiatan ini turut dihadiri oleh Bapak Reguel Pakpahan (*Chief Sales Officer*), Ibu Sarah Celvi (*DOA Bandung*), karyawan di Kantor Pemasaran Bandung beserta para *sales force*, yang secara bergotong-royong membagikan lebih dari 130 box makanan untuk orang-orang yang membutuhkan di sekitar kantor dan beberapa sudut jalan Bandung.

Chubb Peduli COVID-19

As part of Chubb Life Indonesia's commitment to the industry, society, and community, on March 10, 2021, The Company held Corporate Social Responsibility (CSR) at the Bandung Marketing Office. This activity was also attended by Mr. Reguel Pakpahan (Chief Sales Officer), Mrs. Sarah Celvi (DOA Bandung), employees at the Bandung Marketing Office along with the sales force, who collectively distributed more than 130 boxes of food to less fortunate people in Bandung lived around the office neighborhood and some street corners in Bandung area.



TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN PRODUK/ JASA BERKELANJUTAN

Sustainable Responsibility for Product/Services Development

Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan [F.26]

Chubb Life Indonesia terus mendorong semua pihak di dalam organisasi untuk turut berperan dalam upaya mengembangkan produk dan jasa keuangan berkelanjutan. Selain usaha meningkatkan portofolio Dana Investasi Perusahaan ke obligasi pemerintah, Chubb Life Indonesia juga meluncurkan produk-produk Perlindungan Pendidikan untuk Keluarga Indonesia.

Pada tahun 2021, pengembangan produk/jasa Perusahaan meliputi pengembangan produk dan layanan digital, sebagai berikut:

Innovation and Development of Sustainable Financial Products/ Services [F.26]

Chubb Life Indonesia continues to encourage all parties in the organization to take an active role in the development of sustainable finance products and services. In addition to improving the Company's investment portfolio in government bonds, Chubb Life Indonesia has launched various education protection products for Indonesian families.

In 2021, the Company's products/services development includes the digital products and services development, as follows:



eSmart untuk Agency dan Bancassurance

Merupakan aplikasi yang digunakan oleh para tenaga pemasar untuk melakukan proses penjualan polis asuransi jiwa dimana pengisian data-data nasabah dan pengiriman dokumen dapat dilakukan secara digital sehingga menghilangkan penggunaan kertas.

Keuntungan yang diberikan sebagai berikut:

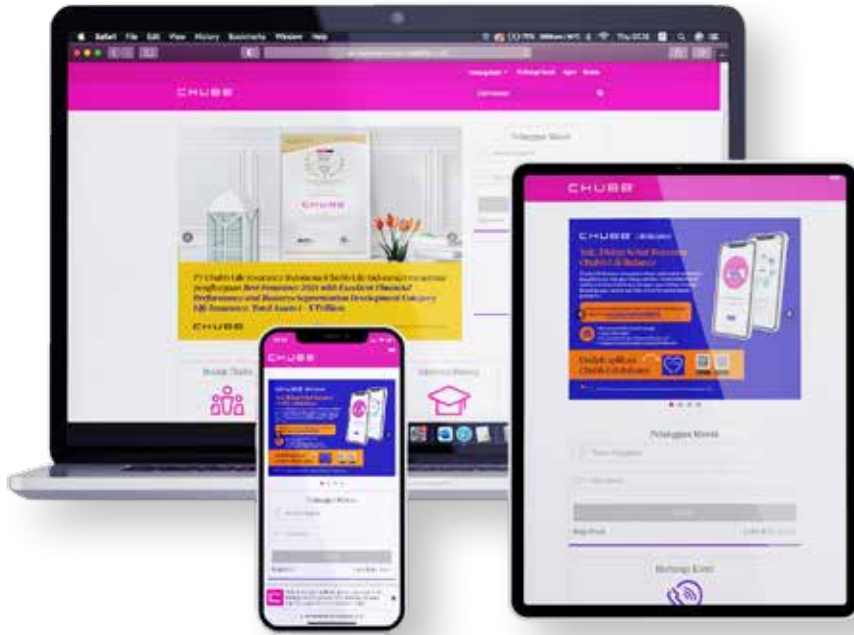
1. 100% digital submission/paperless
2. Pembayaran daring dengan menggunakan *Payment Gateway* and API sehingga memudahkan nasabah.
3. 100% Non face-to-face proses penjualan. Tenaga pemasar tidak perlu tatap muka dengan calon nasabah sehingga *Turn Around Time* proses penjualan menjadi jauh lebih singkat.

eSmart for Agency and Bancassurance

An application used by the Insurance consultant to process the selling of life insurance policies where the completion of customer data and document submission can be done digitally and eliminating the paper usage.

The benefits as follows:

1. 100% digital submission/paperless
2. Online payments using the *Payment Gateway* and API to make it easier for customers.
3. 100% Non face-to-face sales process. Marketers do not need to meet face-to-face with prospective customers so that the *Turn Around Time* of the sales process becomes much shorter.



Chubb Life Customer Corner

Merupakan aplikasi yang digunakan oleh nasabah secara swadaya kapan dan dari mana saja untuk:

Chubb Life Customer Corner

An application used by customers independently at anytime and anywhere to:

Mengakses informasi polis
Accessing policy information



Pengajuan klaim secara daring.
Online claim submission.



Pembayaran Premi lanjutan secara daring.
Online Premium Payment.



Pengajuan perubahan polis secara daring
Online policy change application



Aplikasi ini dapat dibuka pada semua perangkat, seperti PC/laptop, tablet, dan smart phone melalui link: <https://customercorner.chubblife.co.id/>

This application can be opened on all devices, such as PC/laptop, tablet, and smart phone via the link: <https://customercorner.chubblife.co.id/>



Official Chubb Life Indonesia Facebook dan Instagram Account

Media sosial yang dikelola dengan baik dan dapat digunakan untuk berbagi informasi dua arah dan meningkatkan kepuasan nasabah. Informasi dapat tersampaikan lebih cepat. Layanan dapat menjangkau nasabah di area yang lebih luas.

Official Chubb Life Indonesia Facebook and Instagram Account

Well-managed social media can be used to share two-way information and increase customer satisfaction. Information can be conveyed more quickly. Services can reach customers in a wider area.



Distribution Portal

Merupakan aplikasi yang digunakan oleh para tenaga pemasar untuk melakukan aktivitas secara daring:

1. Pemantauan produksi polis
2. Perekrutan
3. Pelatihan
4. Penarikan laporan

Keuntungan yang diberikan sebagai berikut:

1. Aplikasi ini dapat dibuka pada semua perangkat, seperti PC/laptop, tablet, dan *smart phone* melalui link: <https://distributionportal.chubbliife.co.id/>
2. 100% menghilangkan penggunaan kertas
3. Dapat digunakan secara mandiri kapan dan dari mana saja.

Pusat Data (Data Center)

Merupakan fasilitas layanan pusat data terpadu dengan standar internasional yang menggunakan teknologi hemat energi yang dirancang berdasarkan prinsip-prinsip meminimalkan dampak lingkungan.

Keuntungan yang diberikan sebagai berikut:

1. Penghematan listrik
2. Efisiensi ruang
3. Pengurangan emisi Karbon.

Evaluasi Keamanan Produk/Jasa [F.27]

Setiap produk asuransi yang dirilis ke masyarakat selalu dilengkapi dengan informasi persyaratan maupun informasi lain yang patut diketahui nasabah maupun masyarakat. Secara berkesinambungan, Chubb Life Indonesia melakukan pemantauan dan evaluasi atas seluruh (100%) produk dan/atau jasa yang dihasilkan. Pemantauan dan evaluasi bertujuan mengetahui respon pasar maupun nasabah, termasuk memastikan keamanan data dan perlindungan bagi nasabah.

Hasil pemantauan dan evaluasi dilaporkan secara berkala kepada Direksi melalui Komite Pengembangan Produk (Product Development Committee) dan otoritas berwenang melalui laporan tahunan OJK.

Distribution Portal

An application used by marketers to carry out online activities:

1. *Policy production monitoring*
2. *Recruitment*
3. *Training*
4. *Withdrawal of reports*

The benefits as follows:

1. *This application can be opened on all devices, such as PC/laptop, tablet, and smart phone via the link: <https://distributionportal.chubbliife.co.id/>*
2. *100% eliminate paper usage*
3. *Can be used independently when and from anywhere.*

Data Center

It is an integrated data center service facility with international standards using energy-efficient technology designed based on the principles of minimizing environmental impact.

The benefits as follows:

1. *Electricity saving*
2. *Space efficiency*
3. *Carbon emission reduction.*

Product/Service Safety Evaluation [F.27]

Every insurance product released to the public always equipped with information on the requirements or other information necessary for the customers or the general public. Chubb Life Indonesia continues to monitor and evaluate all (100%) of its released products and/or services for the purpose of understanding the market's and customers' responses, as well as ensuring data security and customer protection.

The monitoring and evaluation results are periodically reported to the Board of Directors through the Product Development Committee and relevant authorities through the FSA annual report.

Dampak Produk/Jasa [F.28]

Perusahaan bergerak di sektor asuransi yang memiliki kontribusi terhadap pembangunan nasional dan perbaikan kesejahteraan masyarakat melalui sektor jasa keuangan. Sebagai perwujudan dari komitmen untuk memberikan dampak terhadap perbaikan kesejahteraan masyarakat, Perusahaan melakukan beberapa inisiatif terkait penerapan keuangan berkelanjutan pada tahun 2021, antara lain:

- Mengalokasikan proporsi investasi ke perusahaan-perusahaan dengan ESG Compliance mencapai 40,91% dari total aset Chubb Life Indonesia.
- Proporsi jumlah Obligasi Pemerintah (Government Bonds) sebesar 98,8% dari total Obligasi pada General Account. Obligasi Pemerintah tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah, termasuk program penanggulangan COVID-19, pengembangan infrastruktur dan program terkait sosial kemasyarakatan lainnya.

Jumlah Produk yang Ditarik Kembali [F.29]

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, Chubb Life Indonesia memastikan tidak ada produk maupun layanan keuangan yang dinyatakan bermasalah oleh OJK maupun harus ditarik kembali.

Pengaduan Pelanggan

Chubb Life Indonesia berupaya untuk menangani setiap keluhan yang disampaikan nasabah. Untuk itu, Perusahaan memiliki Unit POS dan Customer Service yang bertanggung jawab menangani pengaduan nasabah atas produk dan jasa. Unit POS dan Customer Service secara konsisten melakukan peningkatan kualitas penyelesaian pengaduan nasabah dengan melakukan evaluasi berkala untuk tindakan perbaikan dan percepatan penyelesaian pengaduan. Secara berkala, Chubb Life Indonesia melakukan evaluasi internal pelaksanaan layanan dan perlindungan nasabah, di antaranya pemantauan berkala terhadap complain yang belum di selesaikan di atas SLA yang ditentukan.

Impact of Products/Services [F.28]

The Company engages in the insurance sector which contributes to national development and improvement of public welfare through the financial services sector. As a manifestation of the commitment to contribute in improving community welfare, the Company has conducted several initiatives related to the sustainable finance in 2021 implementation, as follows:

- Allocating investment proportion to the companies with ESG Compliance achieving 40.91% of Chubb Life Indonesia's total assets.
- The proportion of Government Bonds is 98.8% of the total Bonds in the General Account. The government bonds are used to finance government spending, including the COVID-19 prevention program, infrastructure development and other social-related programs.

Total Products Recalled [F.29]

Based on the monitoring and evaluation results, Chubb Life Indonesia warrants that there are no financial products and services that are declared problematic by the FSA or must be recalled.

Customer Complaint

Chubb Life Indonesia strives to respond to every complaint filed by customers through its POS and Customer Service Unit, which is responsible for handling customer complaints about the Company's products and services. The POS and Customer Service Unit has consistently improved its response quality by conducting regular evaluation for corrective action and expediting the complaint resolution. Periodically, Chubb Life Indonesia conducts an internal evaluation of services and customer protection, including regular monitoring of unresolved complaints that have exceeded the determined SLA.

Customer Service PT Chubb Life Insurance Indonesia (Chubb Life Indonesia)

Jam Operasional
Operational Hour

Senin - Jumat,
09.00 - 17.00 WIB
Monday - Friday

Email
Email

Customer.Service.IDLife@Chubb.com

Telepon
Phone

021 2356 8887
14087 (Khusus Jabodetabek)
Jabodetabek area only

WhatsApp
WhatsApp

0815-8481-4087



Lembar Umpan Balik

Feedback Form

Terima kasih telah membaca laporan Keberlanjutan PT Chubb Life Insurance Indonesia Tbk. Tahun 2021. Untuk meningkatkan isi Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang, kami berharap Bapak/Ibu/Saudara bersedia untuk mengisi Lembar Umpan Balik dan mengirimkannya kepada kami:

Thank you for reading the Sustainability of PT Chubb Life Insurance Indonesia Tbk. for 2021. To improve the contents of the Sustainability Report in the coming years, we hope that you are willing to fill out the Feedback Sheet and send it to us:

PROFIL ANDA *Your Profile*

Nama (bila berkenan) | *Name (if you Please):*

.....

Institusi/Perusahaan | *Institution/Company:*

.....

Email:

.....

Telp/Hp :

.....

GOLONGAN PEMANGKU KEPENTINGAN *Stakeholders Group*



Pemegang Saham | *Shareholders*



Pekerja | *Workers*



Pemerintah | *Government*



Media



Pelanggan | *Customers*



Lain-lain, mohon sebutkan :
Others, please state :



Masyarakat | *Community*

MOHON PILIH JAWABAN YANG PALING SESUAI

Please choose the most appropriate answer

1. Laporan ini bermanfaat bagi Anda:
This report is useful to you:



Sangat Tidak Setuju
Strongly Disagree



Tidak Setuju
Disagree



Netral
Neutral



Setuju
Agree



Sangat Setuju
Strongly Agree

2. Laporan ini menggambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan keberlanjutan:
This report describes the Company's performance in sustainability development:



Sangat Tidak Setuju
Strongly Disagree



Tidak Setuju
Disagree



Netral
Neutral



Setuju
Agree



Sangat Setuju
Strongly Agree

3. Laporan ini mudah dimengerti:
This report is easy to understand:



Sangat Tidak Setuju
Strongly Disagree



Tidak Setuju
Disagree



Netral
Neutral



Setuju
Agree



Sangat Setuju
Strongly Agree

4. Laporan ini menarik:
This report is interesting:



Sangat Tidak Setuju
Strongly Disagree



Tidak Setuju
Disagree



Netral
Neutral



Setuju
Agree



Sangat Setuju
Strongly Agree

5. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan Perusahaan:
This report increases your trust to the Company's sustainability:



Sangat Tidak Setuju
Strongly Disagree



Tidak Setuju
Disagree



Netral
Neutral



Setuju
Agree



Sangat Setuju
Strongly Agree

MOHON BERKENAN MENGISI:
Please complete the below statements:

1. Bagian laporan mana yang paling berguna bagi Anda:

Which part of this report is most useful to you:

.....
.....
.....

2. Bagian laporan mana yang kurang berguna bagi Anda:

Which part of this report is less useful to you:

.....
.....
.....

3. Bagian laporan mana yang paling menarik bagi Anda:

Which part of this report is the most interesting to you:

.....
.....
.....

4. Bagian laporan mana yang kurang menarik bagi Anda:

Which part of this report is less interesting to you:

.....
.....
.....

5. Mohon berikan saran/usul/komentar Anda atas laporan ini:

Please give us your advice/suggestions/comments on this report:

.....
.....
.....

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA.
Thank you for your participation.

**Mohon agar formulir ini
dikirimkan kembali kepada:**

Kindly send this form to:

Sekretaris Perusahaan
Corporate Secretary

PT Chubb Life Insurance Indonesia

*Chubb Square, 6th Floor,
Jl. MH. Thamrin No. 10, Jakarta, 10230,
Indonesia*

Phone : +62 021 23568888

Fax : +62 021 23568889

E-mail : Customer.Service.IDLife@Chubb.com

www.chubb.com/id



DAFTAR INDEKS

POJK 51/POJK.03/2017

Cross Reference to POJK No. 51/POJK.03/2017 Index

NO. INDEKS INDEX NO.	NAMA INDEKS INDEX NAME	HALAMAN PAGE
Strategi Keberlanjutan/Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan <i>Explanation of Sustainability Strategy</i>	7
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan/Sustainability Performance Overview		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance Overview</i>	10
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup <i>Environmental Performance Overview</i>	13
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial <i>Social Performance Overview</i>	13
Profil Perusahaan/Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan <i>Vision, Mission, and Value Of Sustainability</i>	24
C.2	Alamat Perusahaan <i>Company Address</i>	21
C.3	Skala Perusahaan <i>Company Scale</i>	26
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan <i>Products, Services, and Business Activities</i>	28
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi <i>Association Membership</i>	30
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan <i>Organization Significant Changes</i>	31
Penjelasan Direksi/Explanation of Board of Directors		
D.1	Penjelasan Direksi <i>Explanation of Board of Directors</i>	38
Tata Kelola Keberlanjutan/Sustainability Governance		
E.1	Penanggungjawab Penerapan Keuangan berkelanjutan <i>Responsible for the Implementation of Sustainable Finance</i>	51
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan <i>Competency Development Related to Sustainable Finance</i>	54
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance</i>	55
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan <i>Relations with Stakeholders</i>	57
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Problems with the Implementation of Sustainable Finance</i>	58
Kinerja Keberlanjutan/Sustainable Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan <i>Activities to Build Sustainability Culture</i>	60
Kinerja Ekonomi/Economic Performance		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi <i>Comparison of Production Targets and Performance, Portfolios, Financing Targets, or Investments, Income and Profit and Loss</i>	61
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan <i>Comparison of Portfolio Targets and Performance, Financing Targets, or Investments in Similar Financial Instruments or Projects</i>	61

NO. INDEKS INDEX NO.	NAMA INDEKS INDEX NAME	HALAMAN PAGE
Kinerja Lingkungan/Environmental Performance		
Umum/General		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup <i>Environmental Costs</i>	
Aspek Material/Material Aspects		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan <i>Use of Environmentally Friendly Materials</i>	
Aspek Energi/Energy Aspects		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan <i>Amount and Intensity of Energy Used</i>	62
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan <i>Energy Efficiency and Usage Efforts and Achievements Renewable energy</i>	62
Aspek Air/Water Aspects		
F.8	Penggunaan Air <i>Water Usage</i>	
Aspek Keanekaragaman Hayati/Biodiversity Aspects		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati <i>Impact of Operational Areas that Are Near or Located in Conservation Areas or Have Biodiversity</i>	
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati <i>Biodiversity Conservation Effort</i>	
Aspek Emisi/Emission Aspects		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya <i>Amount and Intensity of Emissions by Type</i>	
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan <i>Emission Reduction Efforts and Achievements Made</i>	
Aspek Limbah dan Efluen/Waste and Effluent Aspects		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis <i>Amount of Waste and Effluent Generated by Type</i>	
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen <i>Waste and Effluent Management Mechanisms</i>	
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada) <i>Spill Occurring (If Any)</i>	
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup/Aspects of Complaints Related to the Environment		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan <i>Number and Material of Environmental Complaints Received and Resolved</i>	
Kinerja Sosial/Social Performance		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan Atas Produk dan/atau Jasa yang Setara Kepada Konsumen <i>LJK, Issuer, or Public Company Commitment to Provide Equal Service for Products and/or Services to Consumers</i>	66
Aspek Ketenagakerjaan/Manpower Aspects		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja <i>Equal Opportunity to Work</i>	67
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa <i>Child Labor and Forced Labor</i>	67
F.20	Upah Minimum Regional <i>Regional Minimum Wage</i>	69
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman <i>Decent and Safe Work Environment</i>	69
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai <i>Employee Training and Capacity Development</i>	70

NO. INDEKS INDEX NO.	NAMA INDEKS INDEX NAME	HALAMAN PAGE
Aspek Masyarakat/Community Aspects		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar <i>Impact of Operations on the Surrounding Communities</i>	71
F.24	Pengaduan Masyarakat <i>Public Complaints</i>	
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) <i>Environmental Social Responsibility (TJSL) Activities</i>	72
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan <i>Responsibility for Sustainable Product/Service Development</i>		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services</i>	79
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan <i>Products/Services that have been Evaluated for Safety for Customers</i>	82
F.28	Dampak Produk/Jasa <i>Product/Service Impact</i>	83
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali <i>Number of Products Recalled</i>	83
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Customer Satisfaction Survey on Sustainable Financial Products and/or Services</i>	
Lain-Lain/Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (Jika Ada) <i>Written Verification from Independent Party (If Any)</i>	
G.2	Lembar Umpan Balik <i>Feedback Form</i>	
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya <i>Responses to Previous Year's Report Feedback</i>	
G.4	Daftar Pengungkapan sesuai POJK 51/2017 <i>List of Disclosures in Accordance with POJK 51/2017</i>	

2021

Sustainability Report
Laporan Keberlanjutan

PT Chubb Life Insurance Indonesia

Chubb Square, 6th Floor,
Jl. MH. Thamrin No. 10, Jakarta, 10230,
Indonesia

Phone : +62 021 23568888
Fax : +62 021 23568889

www.chubb.com/id

