

**LAPORAN KEBERLANJUTAN
TAHUN 2021 /
SUSTAINABILITY REPORT
YEAR 2021**

**PT CHUBB GENERAL INSURANCE
INDONESIA**

Gedung Bursa Efek Indonesia, Tower II, Lantai 10
Jl. Jenderal Sudirman Kav 52-53
Jakarta 12190

Daftar Isi / Content

A. Penjelasan Strategi Keberlanjutan / <i>Sustainability Strategy</i>	2
B. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan / <i>Performance Summary of Sustainability Aspects</i>	2
C. Profil Perusahaan / <i>Company Profile</i>	3
D. Penjelasan Direksi / <i>The Board of Directors Explanation</i>	5
E. Tata Kelola Keberlanjutan / <i>Sustainability Governance</i>	8
F. Kinerja Keberlanjutan / <i>Sustainability Performance</i>	10

A. Strategi Keberlanjutan

Dalam penerapannya, PT Chubb General Insurance Indonesia (“**Chubb**”) mengedepankan prinsip-prinsip umum dalam aksi berkelanjutan, sesuai kapasitasnya sebagai perusahaan asuransi umum, terutama prinsip pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup. Proses penyusunan rencana aksi berkelanjutan dilakukan bersama-sama secara internal yang melibatkan bagian-bagian terkait. Dimulai dari hal-hal yang mungkin terlihat sederhana bagi kita, namun memberikan efek yang cukup signifikan bagi lingkungan hidup, sosial dan ekonomi.

B. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

Perbandingan kinerja dalam kaitannya dengan penerapan Keuangan Keberlanjutan:

1. Aspek Ekonomi

Dalam jutaan Rupiah	2019 (audited)	2020 (audited)	2021 (audited)	In million Rupiah
Premi Bruto	1.003.633	656.074	592.300	Gross Premium
Laba (Rugi) Bersih Tahun Berjalan	951	(151.775)	21.779	Profit (Loss) for The Year
Total Penghasilan (Rugi) Komprehensif	45.504	(124.763)	28.496	Total Comprehensive Income (Loss)

2. Aspek Lingkungan Hidup

	2019	2020	2021	
Penggunaan listrik	1.030.084 Kwh	918.634 Kwh	632.199 Kwh	Use of electricity
Penggunaan kertas	3.240 Rim/Ream	2.200 Rim/Ream	2.210 Rim/Ream	Use of paper
Penggunaan plastik	653 Pak/Pack	222 Pak/Pack	261 Pak/Pack	Use of plastic

3. Aspek Sosial

Chubb berkomitmen untuk berinvestasi dalam kesejahteraan komunitas lokal kami melalui kegiatan sukarela, filantropi, dan literasi keuangan. Chubb juga membantu karyawannya untuk berbuat lebih banyak untuk hal-hal dan orang-orang yang mereka pedulikan melalui hibah investasi masyarakat. Chubb juga telah membuat komitmen untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasi globalnya. Selanjutnya, Chubb memiliki kegiatan komunitas rutin, yaitu *Regional Day of Service* (RDS), yang merupakan gerakan kemanusiaan yang dilakukan secara regional.

A. Sustainability Strategy

In its implementation, PT Chubb General Insurance Indonesia (“Chubb”) puts forward general principles in sustainable action, in accordance with its capacity as a general insurance company, especially the principle of social and environmental risk management. The process of developing a sustainable action plan is carried out jointly internally, involving related divisions. Starting from things that may seem simple to us, but have significant environmental, social and economic effects.

B. Performance Summary of Sustainability Aspects

Comparison of performance in relation to the implementation of Sustainable Finance:

1. Economic Aspect

2. Environment Aspect

3. Social Aspect

Chubb is committed to investing in the well-being of our local communities through volunteering, philanthropy and financial literacy. Chubb also helps its employees to do more for the things and people they care about through community investment grants. Chubb has also made a commitment to reduce the environmental impact of its global operations. Furthermore, Chubb has regular community activities, namely the Regional Day of Service (RDS), which is a regional humanitarian movement. With RDS, our community outreach activities align with Chubb's

Dengan RDS, kegiatan penjangkauan komunitas kami selaras dengan dukungan filantropi Chubb yang menyeluruh untuk meningkatkan pendidikan dan kesehatan, mengentaskan kemiskinan, dan menyelamatkan lingkungan.

comprehensive philanthropic support to improve education and health, alleviate poverty, and save the environment.

C. Profil Perusahaan

1. Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

Grup Chubb berkomitmen untuk memperkuat posisi sebagai pemimpin global di pasar asuransi dengan selalu melakukan bisnis secara konsisten, disiplin dan terfokus. Ini merupakan dedikasi dari Chubb untuk memberikan:

- a. Nilai Terbaik Bagi Klien
Nilai tambah yang tinggi kepada klien dengan mendedikasikan sumber daya modal dan kreativitas yang substansial dalam asumsi dan manajemen risiko.
- b. Nilai Terbaik Bagi Para Pemegang Saham
Nilai tambah yang tinggi kepada pemegang saham dengan mengelola modal dan risiko secara profesional, efisien dan menguntungkan.
- c. Nilai Terbaik Bagi Karyawan
Nilai tambah yang tinggi kepada karyawan dengan menciptakan lingkungan yang mendatangkan kepuasan dan berlandaskan etika.

2. Domisili dan Kontak Perusahaan

- Nama Perusahaan : PT Chubb General Insurance Indonesia
- Alamat : Gedung Bursa Efek Indonesia, Tower II, Lantai 10, Suite 1001, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 52-53, Jakarta 12190
- Telepon : 021 2949 8500
- Faksimil : 021 2949 8511
- E-Mail : contact.id@chubb.com
- Website : www.chubb.com/id
- Hotline : 1500127

C. Company Profile

1. Company's Vision, Mission, and Value

Chubb Group is committed to strengthening its position as a global leader in the insurance market by always doing business consistently, disciplined and focused. This is Chubb's dedication to delivering:

- a. *Best Value For Clients*
High added value to clients by dedicating substantial capital and creativity resources in assumptions and risk management.
- b. *Best Value For Shareholders*
High added value to shareholders by managing capital and risk in professional, efficient and profitable manner.
- c. *Best Value For Employees*
High added value to employees by creating an environmental that brings satisfaction and ethical basis.

2. Domicile and Company Contact

- *Company Name : PT Chubb General Insurance Indonesia*
- *Address : Indonesia Stock Exchange Building, Tower II, 10th floor, Suite 1001, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 52-53, Jakarta 12190*
- *Phone : 021 2949 8500*
- *Fax : 021 2949 8511*
- *E-Mail : contact.id@chubb.com*
- *Website : www.chubb.com/id*
- *Hotline : 1500127*

3. Skala Usaha

3. Scale of Business

a. Aset dan Kewajiban

a. *Asset and Liability*

dalam jutaan rupiah	2021 (Rp. Audited)	in million rupiah
Total Aset	1.770.104	Total Asset
Total Kewajiban	979.135	Total Liability

b. Statistik Pegawai

b. *Employee Statistic*

No	Level Jabatan		Pendidikan					Usia				Jenis Kelamin		Status	
			S2	S1/D4	D3	D1/D2	SMU	20-30	31-40	41-50	51-68	L	P	PKWTT	PKWT
1	Komisaris	3	1	2						3	2	1		3	
2	Direksi	3		3				1	2		3			3	
3	Kepala Divisi	7	4	2	1			1	6		2	5	7		
4	Senior Manager	11	1	8		1	1	4	7		7	4	11		
5	Manager	28	2	23	2		1	10	15	3	14	14	28		
6	Assistant Manager	23		18	4		1	3	9	11	10	13	22	1	
7	Staf	175	1	104	48	1	21	50	84	34	7	80	95	148	
8	Non Staf	2					2		1	1		2		2	
Sub Total		252	9	160	55	2	26	53	110	76	13	120	132	221	31
Total		252	252					252				252		252	

c. Persentase Kepemilikan Saham

c. *Shareholding Percentage*

31 Desember 2021 / 31 December 2021

Pemegang Saham	%	Shareholder
Chubb INA International Holdings Ltd	80%	Chubb INA International Holdings Ltd
PT Adi Citra Mandiri	20%	PT Adi Citra Mandiri

d. Wilayah Operasional

d. *Operational Area*

Chubb memiliki 8 (delapan) kantor pemasaran yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia dengan alamat sebagai berikut:

Chubb has 8 (eight) marketing offices spread across several regions in Indonesia with the following addresses:

No.	Kota/City	Alamat/Address
1	Jakarta	Gedung Bursa Efek Indonesia, Tower II, Lantai 10, Suite 1001, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 52-53, Jakarta 10190
2	Bandung	Jl. Lembong No. 32, Bandung, Jawa Barat 40111
3	Denpasar	Perkantoran Duta Wijaya No. 7, Jl. Raya Puputan, Renon, Denpasar, Bali 80237
4	Makassar	Jl. Gunung Latimonjong No. 57 B, Makassar, Sulawesi Selatan 90145
5	Medan	Ruko Juanda Boulevard No. 3G, Jl. Ir. H. Juanda, Medan, Sumatra Utara 20159
6	Pontianak	Komplek Pontianak Mall Blok AA No. 45-46, Jl. Teuku Umar, Pontianak Kalimantan Barat 78117
7	Semarang	Ruko Sriwijaya, Jl. Sriwijaya No. 72 F, Semarang, Jawa Tengah 50242
8	Surabaya	Jl. Anjasmoro No. 28, Sawahan, Surabaya, Jawa Timur 60251

4. Produk dan Layanan

Chubb menyediakan berbagai solusi asuransi umum yang komprehensif untuk individu, keluarga dan bisnis, baik besar maupun kecil. Dengan jaringan kantor di berbagai lokasi strategis, Chubb menawarkan produk dan layanannya melalui berbagai saluran distribusi, termasuk bank, perusahaan pembiayaan, Pialang asuransi dan mitra distribusi independen. Perusahaan induknya, Chubb Limited, terdaftar di Bursa Efek New York (NYSE: CB) dan merupakan komponen indeks S&P 500. Grup Chubb memiliki kantor eksekutif di Zurich, New York, London, Paris dan lokasi-lokasi lainnya, serta mempekerjakan lebih dari 30.000 orang di seluruh dunia.

Chubb secara berkesinambungan terus berupaya untuk menghadirkan solusi asuransi yang tepat guna kepada seluruh masyarakat Indonesia melalui berbagai penawaran produknya secara merata melalui saluran distribusi yang beragam, yang didukung oleh layanan klaim yang dapat diandalkan, dengan harapan melampaui ekspektasi mitra bisnis dan nasabah.

5. Keanggotaan Pada Asosiasi

- a. Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI).
- b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) – sebelumnya bernama Badan Mediasi dan Arbitrasi Asuransi Indonesia (BMAI) yang berubah menjadi LAPS terhitung tanggal 1 Januari 2021.

D. Penjelasan Direksi

1. Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

Chubb selalu berdedikasi untuk memberikan nilai-nilai terbaik bagi klien, pemegang saham dan karyawan. Setiap langkah yang dipersiapkan dan dilakukan perihal nilai keberlanjutan, selalu diawali dengan mengedepankan nilai-nilai terbaik tersebut.

Chubb menyadari pentingnya isu pengelolaan keuangan berkelanjutan guna menyelaraskan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup dalam kegiatan usaha Chubb yang akan

4. Product and Service

Chubb provides a comprehensive range of general insurance solutions for individuals, families and businesses, both large and small. With a network of offices in various strategic locations, Chubb offers its products and services through a variety of distribution channels, including banks, financing companies, insurance brokers and independent distribution partners. Its parent company, Chubb Limited, is listed on the New York Stock Exchange (NYSE: CB) and is a component of the S&P 500 index. Chubb Group has executive offices in Zurich, New York, London, Paris and other locations, and employs more than 30,000 people worldwide.

Chubb continuously strives to provide appropriate insurance solutions to all Indonesians through its product offerings evenly through a diverse distribution channel, supported by reliable claims services, in the hope of exceeding the expectations of business partners and customers.

5. Association Membership

- a. Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)/Indonesian General Insurance Association.
- b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)/Alternative Dispute Resolution Institution - Previously named the Indonesian Insurance Mediation and Arbitration Agency (BMAI) which changed to LAPS starting January 1, 2021.

D. Board of Directors Explanation

1. Sustainability Strategy Fulfillment

Chubb has always been dedicated to providing the best values for clients, shareholders and employees. Every step that is prepared and done regarding the value of sustainability, always begins with putting forward the best values.

Chubb recognizes the importance of sustainable financial management issues to align economic, social and environmental aspects of Chubb's business activities that will

menjadi kunci penggerak dalam mewujudkan kemajuan dan keberlanjutan Chubb.

Chubb melihat bahwa konsep keuangan berkelanjutan merupakan suatu konsep baru yang perlu lebih diperkenalkan lagi kepada seluruh pihak yang terlibat. Banyak pihak yang sebetulnya sudah menerapkan sebagian dari konsep keuangan berkelanjutan dalam kegiatan sehari-harinya, baik secara sadar maupun tidak sadar, namun akan lebih sesuai dengan tujuan spesifik yang diharapkan bisa diwadahi oleh suatu konsep yang umum perihal keuangan berkelanjutan.

Chubb berkomitmen untuk memberikan solusi manfaat dan proteksi kepada para pemangku kepentingan khususnya masyarakat dimana Chubb berada dan beroperasi. Chubb memiliki prinsip untuk menjalankan praktik bisnis yang beretika dan bertanggung jawab untuk mendukung penerapan keuangan berkelanjutan.

Mengacu kepada POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Chubb selaku Lembaga Jasa Keuangan turut menerapkan aksi keuangan berkelanjutan dalam kegiatan usahanya, dalam rangka menghasilkan pertumbuhan yang berkesinambungan dan bertanggung jawab. Hal ini tentunya akan memiliki efek positif terhadap perusahaan, dan dalam jangka waktu panjang dapat turut serta berkontribusi terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Pencapaian dari aspek sosial, lingkungan hidup dan ekonomi mulai terasa, terlebih masih terjadinya pandemi di tahun 2021 yang mendorong karyawan ke arah digitalisasi dan bekerja dari rumah. Efeknya bisa terlihat dari beban penggunaan energi (listrik, air), limbah yang terbuang (plastik, kertas) dan pemahaman karyawan yang sedikit demi sedikit mulai terbangun.

Secara umum, tantangan yang dihadapi oleh Chubb secara eksternal adalah masih belum tersosialisasi secara merata atas isu keuangan berkelanjutan khususnya tentang betapa pentingnya pelestarian lingkungan hidup. Sedangkan secara internal adalah diperlukan sosialisasi dan pelatihan untuk pemahaman terkait isu keuangan berkelanjutan serta memberikan pedoman untuk penerapan aksi

be key drivers in realizing Chubb's progress and sustainability.

Chubb sees that the concept of sustainable finance is a new concept that needs to be introduced more to all parties involved. Many parties have actually applied some of the concepts of sustainable finance in their daily activities, both consciously and unconsciously, but will be more in accordance with the specific objectives that are expected to be accommodated by a common concept of sustainable finance.

Chubb is committed to providing benefits and protection solutions to stakeholders, especially the communities in which Chubb is located and operating. Chubb has principles for conducting ethical business practices and is responsible for supporting the implementation of sustainable finance.

Referring to POJK No.51/POJK.03/2017 on The Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, Chubb as a financial service institution also applies sustainable financial action in its business activities, in order to produce sustainable and responsible growth. This will certainly have a positive effect on the company, and in the long run can contribute to the company's overall performance.

The achievements of social, environmental and economic aspects began to be felt, especially there is still a pandemic in 2021 that pushed employees towards digitization and working from home. The effect can be seen from the burden of energy use (electricity, water), disposed waste (plastic, paper) and employee understanding that gradually began to build up.

In general, the challenge faced by Chubb externally is that it is still not evenly socialized on sustainable financial issues, especially about how important environmental conservation is. Meanwhile, internally it is required socialization and training for understanding related to sustainable financial issues and provide guidelines for the implementation of sustainable financial action

keuangan berkelanjutan di internal Chubb.

Masih terbatasnya regulasi dan pedoman untuk lembaga jasa keuangan selain perbankan dalam menerapkan keuangan berkelanjutan merupakan tantangan tersendiri yang harus dihadapi perusahaan asuransi dalam masa transisi penerapan sistem keuangan berkelanjutan ini. Untuk menjawab tantangan tersebut, Chubb telah menyusun kebijakan-kebijakan yang selalu disesuaikan dengan kondisi yang terjadi, termasuk senantiasa menerapkan prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik pada setiap aspek bisnisnya dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kesinambungan dan ketahanan usaha Chubb dalam jangka panjang.

2. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Secara umum, pencapaian penerapan keuangan berkelanjutan cukup sesuai dengan target yang diharapkan, baik dari aspek sosial, ekonomi dan lingkungan hidup. Hal yang terpenting adalah mulai terbangunnya kesadaran karyawan tentang betapa signifikannya efek yang bisa dihasilkan bila penerapan keuangan berkelanjutan diterapkan secara konsisten dan menyeluruh.

Dikarenakan pandemi yang masih terjadi di tahun 2021, tidak seluruh program rencana keuangan berkelanjutan dapat terealisasi dikarenakan karyawan yang melaksanakan pekerjaannya dari rumah. Namun di satu sisi, bekerja dari rumah membantu upaya Chubb untuk menghemat penggunaan energi (listrik, air) dan mengurangi pembuangan limbah (plastik, kertas) yang berefek terhadap aspek lingkungan hidup dan ekonomi.

3. Strategi Pencapaian Target

Chubb berupaya untuk melakukan aksi keuangan berkelanjutan dengan mendayagunakan karyawan-karyawannya untuk memulai aksi tersebut dalam kegiatan bekerja sehari-hari di lingkungan kerjanya masing-masing. Selain itu, Chubb juga berupaya untuk mendapatkan daya tarik yang luas dari karyawan-karyawannya dan juga menampung ide-ide melalui pola komunikasi dari karyawan (*bottom up*). Sedangkan untuk pelaksanaan ide-ide tersebut, digunakan pola komunikasi instruksi dari manajemen (*top*

in internal Chubb.

The limited regulation and guidelines for financial services institutions other than banking in implementing sustainable finance are challenges that must be faced by insurance companies in this transitional period of sustainable financial system implementation. To answer these challenges, Chubb has developed policies that are always adapted to the conditions that occur, including always applying the principles of Good Corporate Governance in every aspect of its business by referring to the laws and regulations applicable to the sustainability and resilience of Chubb's business in the long term.

2. Sustainable Finance Implementation

In general, the achievement of sustainable financial implementation is quite in line with the expected targets, both from the social, economic and environmental aspects. The most important thing is to start to build employee awareness about how significant the effect can be if the implementation of sustainable finance is applied consistently and thoroughly.

Due to the pandemic that still occurred in 2021, not all sustainable financial plan programs can be realized because employees carry out their work from home. But on the one hand, working from home helped Chubb's efforts to save energy use (electricity, water) and reduce waste disposal (plastic, paper) that had an effect on environmental and economic aspects.

3. Target Achievement Strategy

*Chubb strives to take sustainable financial action by empowering its employees to initiate such actions in their daily work environment. In addition, Chubb also strives to gain a wide appeal from its employees and also accommodate ideas through communication patterns from employees (*bottom up*). As for the implementation of these ideas, used communication patterns instructions from management (*top down*), so that the realization of these actions can be carried out as expected.*

down), sehingga realisasi dari aksi-aksi tersebut dapat dilaksanakan sesuai harapan. Di lingkungan eksternal, Chubb melihat bahwa masih banyak hal-hal dalam aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup yang bisa ditingkatkan dan dikembangkan. Hal ini akan dimungkinkan bila semua pihak eksternal dapat senantiasa membangun pemahamannya mengenai konsep keuangan berkelanjutan dan dampak positif apa yang dapat dihasilkan bila diterapkan secara bersama-sama dan seksama.

E. Tata Kelola Keberlanjutan

1. Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

Dalam rangka mendukung keberlanjutan usaha, Chubb menyakini pentingnya penerapan tata kelola perusahaan yang baik di setiap kegiatan usaha yang diimplementasikan oleh seluruh pegawai pada semua tingkatan organisasi.

Dalam menerapkan tata kelola keberlanjutan, jajaran pimpinan Chubb yang meliputi Dewan Komisaris dan Direksi memberikan dukungannya dalam perencanaan dan pengawasan terkait keuangan berkelanjutan.

Direksi berperan penting dalam menyusun dan memberikan arahan strategis, serta menentukan prioritas dalam pelaksanaan penerapan keuangan berkelanjutan. Direksi telah mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memastikan bahwa setiap kebijakan dalam penerapan keuangan berkelanjutan telah memperhatikan kepentingan semua pemangku kepentingan.

Dewan Komisaris telah melaksanakan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi dalam penerapan keuangan berkelanjutan serta mengawasi Direksi dalam menjaga keseimbangan kepentingan seluruh pemangku kepentingan, dan memantau efektivitas penerapan keuangan berkelanjutan.

Dalam mewujudkan penerapan keuangan berkelanjutan, Direksi menugaskan departemen Komunikasi sebagai unit kerja yang melakukan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dan mengkoordinasikan kolaborasi dengan unit-unit bisnis dan kerja terkait lainnya.

In the external environment, Chubb sees that there are still many things in the economic, social and environmental aspects that can be improved and developed. This will be possible if all external parties can always build their understanding of the concept of sustainable finance and what positive impacts can be generated when applied jointly and carefully.

E. Sustainability Governance

1. Sustainability Governance Structure

In order to support business sustainability, Chubb believes in the importance of implementing good corporate governance in every business activity implemented by all employees at all levels of the organization.

In implementing sustainability governance, Chubb's Board of Directors including the Board of Commissioners and Board of Directors provided its support in planning and supervision related to sustainable finance.

The Board of Directors plays an important role in drafting and providing strategic direction, as well as determining priorities in the implementation of sustainable financial implementation. The Board of Directors has complied with the prevailing laws and regulations and ensures that every policy in the implementation of sustainable finance has taken into account the interests of all stakeholders.

The Board of Commissioners has carried out the duties of supervision and advising the Board of Directors in the implementation of sustainable finance as well as supervising the Board of Directors in maintaining the balance of interests of all stakeholders, and monitoring the effectiveness of sustainable financial implementation.

In the realization of sustainable finance implementation, the Board of Directors commissioned the Communications department as a work unit that conducts the preparation of a Sustainable Financial Action Plan and coordinates collaboration with other business and related work units.

2. Pengembangan Kompetensi

Chubb telah memfasilitasi pengembangan kompetensi dan kapasitas bagi Direksi, Dewan Komisaris, dan pegawai yang menjadi penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan melalui program sertifikasi dan pelatihan yang sesuai. Sosialisasi dan edukasi keuangan berkelanjutan juga dilakukan ke unit-unit yang bertanggung jawab terhadap implementasi keuangan berkelanjutan.

3. Manajemen Risiko Keuangan Berkelanjutan

Chubb memiliki kerangka manajemen risiko dan melakukan prosedur dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan. Manajemen risiko juga diterapkan secara terintegrasi/menyeluruh dalam setiap tahapan proses bisnis yang ada dalam perusahaan. Setiap unit bisnis dan kerja melakukan identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian atas setiap risiko yang melekat dalam proses kerja.

Penerapan manajemen risiko di Chubb menganut pendekatan “*three lines of defense*” dimana unit bisnis sebagai *risk owner* pada lini pertahanan pertama, fungsi kepatuhan dan manajemen risiko di lini pertahanan kedua dan fungsi audit internal di lini pertahanan ketiga.

Dewan Komisaris dan Direksi berperan aktif pada proses manajemen risiko dimana Direksi bertanggung jawab dalam penerapan manajemen risiko yang meliputi tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko, dan kecukupan sistem informasi manajemen serta kecukupan sistem pengendalian internal. Pengawasan aktif dilakukan oleh Dewan Komisaris yang didukung oleh Komite Pemantau Risiko yang berada di bawah Dewan Komisaris untuk bertugas memantau pelaksanaan manajemen risiko yang disusun Direksi.

4. Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Dalam menjalankan kegiatan operasional dan menerapkan keuangan berkelanjutan, Chubb

2. Competency Development

Chubb has facilitated the development of competencies and capacities for the Board of Directors, Board of Commissioners, and employees in charge of sustainable financial implementation through appropriate certification and training programs. Socialization and education of sustainable finance is also carried out to the units responsible for the implementation of sustainable finance.

3. Sustainable Financial Risk Management

Chubb has a risk management framework and performs procedures for identifying, measuring, monitoring and controlling risks for sustainable financial implementation. Risk management is also applied in an integrated / comprehensive in every stage of business processes in the company. Each business and work unit conducts identification, measurement, monitoring and control of any risks inherent in the work process.

The application of risk management in Chubb adheres to a "three lines of defense" approach where the business unit is the risk owner on the first line of defense, the compliance and risk management functions in the second line of defense and the internal audit function in the third line of defense.

The Board of Commissioners and Board of Directors play an active role in the risk management process in which the Board of Directors is responsible for the implementation of risk management which includes risk governance, risk management framework, risk management process, and adequacy of management information system as well as adequacy of internal control system. Active supervision is carried out by the Board of Commissioners supported by the Risk Monitoring Committee under the Board of Commissioners to monitor the implementation of risk management prepared by the Board of Directors.

4. Stakeholder Engagement

In carrying out operational activities and implementing sustainable finance, Chubb

senantiasa mengakomodir kepentingan para pemangku kepentingan yang memiliki kepentingan berbeda-beda, serta Chubb berupaya untuk membangun kerjasama, sinergi dan menyelenggarakan komunikasi yang intensif dengan para pemangku kepentingan.

always accommodates the interests of stakeholders who have different interests, and Chubb strives to build cooperation, synergy and conduct intensive communication with stakeholders.

F. Kinerja Keberlanjutan

Pemahaman karyawan terhadap membangun budaya keberlanjutan dirasakan cukup meningkat secara signifikan melalui kampanye-kampanye yang secara rutin dilakukan dimana karyawan didorong untuk mengutamakan digitalisasi dalam kesehariannya. Terlebih lagi, efek dari pandemi yang kian mendorong budaya internal untuk melakukan digitalisasi dalam kesehariannya.

1. Kinerja Ekonomi

F. Sustainability Performance

Employees' understanding of building a culture of sustainability is felt to be significantly improved through campaigns that are routinely conducted where employees are encouraged to prioritize digitalization in their daily lives. What's more, the effects of the pandemic are increasingly encouraging internal culture to digitize in their daily lives.

1. Economic Performance

Dalam jutaan Rupiah/In Rupiah million

Deskripsi	2019			2020			2021			Description
	Audited			Audited			Audited			
	Target	Kinerja/ Performance	Deviasi/ Deviation	Target	Kinerja/ Performance	Deviasi/ Deviation	Target	Kinerja/ Performance	Deviasi/ Deviation	
Investasi	1,403,570	1,143,827	(259,743)	1,091,884	1,025,914	(65,970)	868,920	978,141	109,221	Investment
Total Aset	2,221,703	1,793,577	(428,126)	1,559,219	1,645,174	85,955	1,362,208	1,615,577	253,369	Total Asset
Total Kewajiban	1,676,733	1,123,697	(553,036)	1,024,600	1,016,663	(7,937)	902,349	950,161	47,812	Total Liabilities
Jumlah Pendapatan Premi	1,122,976	1,003,633	(119,343)	656,235	656,074	(161)	649,940	592,300	(57,640)	Premium Income
Laba/(Rugi) Setelah Pajak	(40,180)	951	41,131	(92,141)	(151,775)	(59,634)	(75,035)	21,779	96,814	Profit (Loss) After Tax
Laba/(Rugi) Komprehensif	(9,121)	45,504	54,625	(87,184)	(124,763)	(37,579)	(75,035)	28,496	103,532	Total Comprehensive Profit (Loss)

2. Kinerja Sosial

Chubb senantiasa berkomitmen untuk memberikan layanan yang unggul bagi konsumennya, dengan terus berinovasi agar konsumen dapat mengakses produk dan layanan Chubb kapan pun dan di mana pun. Hal ini tentunya memiliki efek yang akan bertumbuh signifikan terhadap aspek sosial bagi konsumen itu sendiri, sejalan dengan tujuan dari kinerja berkelanjutan yang diharapkan.

Dalam hal ketenagakerjaan, Chubb memberikan informasi tersedianya kesempatan kerja secara setara melalui mekanisme informasi lowongan kerja untuk internal dan eksternal berdasarkan kompetensi individu dengan batasan usia karyawan terendah adalah 22 tahun.

2. Social Performance

Chubb is always committed to providing superior services for its customers, by constantly innovating so that consumers can access Chubb products and services anytime and anywhere. This certainly has a significant growing effect on the social aspect for consumers themselves, in line with the expected goals of sustainable performance.

In terms of employment, Chubb provides equal employment opportunities through internal and external job information mechanisms based on individual competencies with the lowest employee age limit of 22 years.

Kantor Chubb dilengkapi dengan ruangan ibadah dan *nursing room* untuk ibu yang menyusui. Selama pandemi, Chubb melakukan berbagai upaya protokol kesehatan antara lain:

- Sistem kerja rotasi 50:50 bekerja di kantor dan di rumah, dan senantiasa melakukan penyesuaian komposisi yang diselaraskan dengan aturan dari pemerintah.
- Pemberlakuan kapasitas ruangan untuk menjaga jarak.
- Pembersihan dengan disinfektan secara regular di ruang kerja dan ruang kantor.

Chubb secara rutin mengadakan pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai melalui berbagai jenis pelatihan dalam katagori pelatihan wajib, teknikal dan *management/soft skill*.

Terkait inklusi keuangan, Chubb menerapkan inisiatif inklusi keuangan yang dilakukan secara nasional melalui metode inklusi secara digital. Adapun untuk penerapan literasi keuangan, pada tahun 2021 belum dapat dilaksanakan terkait adanya pengetatan mobilitas sosial dengan rincian laporan yang telah dilaporkan secara terpisah.

Chubb memiliki fasilitas pengaduan masyarakat dimana pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui telepon, *email*, surat, *fax* dan *website*, dan informasi mengenai tata cara pengaduan telah dicantumkan di *website* Chubb sehingga dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat. Setiap pengaduan yang diterima akan dicatat di dalam sistem dan dimonitor oleh unit pengaduan dan masyarakat akan mendapatkan informasi nomor tiket pengaduan. Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan oleh unit pengaduan akan dieskalasi ke atasan atau departemen terkait untuk mendapatkan solusi. Pengaduan yang diterima akan dilaporkan kepada Manajemen setiap bulan dan untuk pengaduan yang berkaitan dengan keuangan akan dilaporkan kepada OJK setiap kuartal. Total pengaduan yang diterima di tahun 2021 adalah 25 kasus dan yang telah di selesaikan adalah 25 kasus.

3. Kinerja Lingkungan Hidup

Kepedulian lingkungan hidup diwujudkan dengan mengelola seluruh kegiatan usaha Chubb secara efisien, ramah serta tidak merusak lingkungan termasuk melakukan

Chubb's office is equipped with a prayer room and nursing room for nursing mothers. During the pandemic, Chubb made various health protocol efforts, including:

- *50:50 rotational system of working in the office and at home, and continuously made adjustments to the composition that are in line with government regulations.*
- *Implementation the capacity of the room to maintain distancing.*
- *Regular cleaning with disinfectants in workspaces and office spaces.*

Chubb regularly conducts training and development of employee skills through various types of training in the mandatory training category, technical and management/soft skills.

Regarding financial inclusion, Chubb implements financial inclusion initiatives that are carried out nationally through digital inclusion methods. As for the implementation of financial literacy, in 2021 it cannot be implemented due to the tightening of social mobility with details of reports that have been reported separately.

Chubb has a public complaints facility where public complaints can be made by phone, email, letter, fax and website, and information about the procedure of complaint has been listed on chubb's website so that it can be easily known by the public. Every complaint received will be recorded in the system and monitored by the complaints unit and the public will get information on the complaint ticket number. Complaints that cannot be resolved by the complaints unit will be escalated to the relevant supervisor or department for a solution. Complaints received will be reported to management every month and for financial-related complaints will be reported to OJK every quarter. The total number of complaints received in 2021 was 25 cases and 25 cases were resolved.

3. Environmental Performance

Environmental concern is realized by managing all Chubb's business activities efficiently, friendly and not damaging the environment including saving paper usage

penghematan pemakaian kertas dan menerapkan program *paperless*, melakukan penghematan penggunaan listrik di seluruh kantor Chubb.

and implementing paperless programs, saving electricity usage throughout Chubb's offices.

a. Biaya Lingkungan Hidup

a. *Environmental Cost*

Deskripsi	2019	2020	2021	Description
Listrik	Rp 1.478.289.437	Rp 1.287.103.729	Rp 889.581.441	<i>Electricity</i>
Air	Rp 66.776.627	Rp 49.669.549	Rp 17.257.000	Water
Pengolahan Sampah (Biaya transportasi ke Pabrik Karats)	Rp 450.000	Rp 300.000	Rp 300.000	<i>Waste Processing (Transportation Cost to Karats Factory)</i>

Biaya listrik yang dikeluarkan oleh Chubb menurun dari tahun ke tahun karena program penghematan energi serta pengaturan jumlah karyawan yang berkerja di kantor vs di rumah 50:50, dan senantiasa melakukan penyesuaian komposisi yang diselaraskan dengan aturan dari pemerintah.

The cost of electricity incurred by Chubb decreased year-over-year due to energy saving programs as well as the regulation of the number of employees working in the office vs at home at 50:50, and continuously made adjustments to the composition that are in line with government regulations.

b. Program Ramah Lingkungan

b. *Eco-Friendly Program*

Chubb melakukan beberapa hal untuk mendukung program ramah lingkungan di antaranya:

Chubb does several things to support environmentally friendly programs including:

1. Menggunakan air minum isi Aqua dengan galon isi ulang untuk mengurangi sampah plastik.
2. Mengganti lampu neon TL dengan lampu LED hemat energi, di kantor-kantor utama Chubb.

1. *Using aqua-filled drinking water with refillable gallons to reduce plastic waste.*
2. *Replacing TL neon lamps with energy-efficient LED lights, in Chubb's main offices.*

c. Penggunaan Energi

c. *Energy Use*

Chubb menjalankan program-program penghematan energi sbb:

Chubb runs energy saving programs as follows:

1. Menggunakan AC jenis VRV dan AC split per area, sehingga jika ruangan atau area kerja tidak digunakan AC bisa dimatikan.
2. Pengaturan saklar lampu per zona sehingga apabila tidak digunakan lampu area tersebut bisa dimatikan.
3. Penggunaan Lampu TL LED untuk penghematan energi yang cukup signifikan.
4. Mengganti komputer dengan laptop di beberapa departemen untuk menghemat energi listrik.

1. *Using VRV type air conditioner and split ac per area, so that if the room or work area is not used air conditioning can be turned off.*
2. *Setting the light switch per zone, so that if not used the area lights can be turned off.*
3. *The use of LED TL Lamps for significant energy savings.*
4. *Replacing computers with laptops in some departments to save electrical energy.*