



CHUBB®

Laporan Keberlanjutan Tahun 2022 / Sustainability Report Year 2022

PT Chubb Life Insurance Indonesia

Daftar Isi / Content

Penjelasan Strategi Keberlanjutan / Sustainability Strategy	3
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan / Performance Summary of Sustainability Aspects	4
Profil Perusahaan / Company Profile	5
Penjelasan Direksi / The Board of Directors Explanation	12
Tata Kelola Keberlanjutan / Sustainability Governance	14
Kinerja Keberlanjutan / Sustainability Performance	17

Laporan ini disusun oleh PT Chubb Life Insurance Indonesia (“**Chubb Life**”) demi memenuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik (“**Peraturan**”).

“**Kuangan Berkelanjutan**”, sebagaimana digunakan dalam laporan ini, mengacu pada prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan yang didefinisikan secara luas yang tercantum dalam Pasal 2(2) Peraturan, yang termasuk misalnya, prinsip investasi yang bertanggung jawab, strategi dan praktik bisnis berkelanjutan, manajemen risiko sosial dan lingkungan, tata kelola, komunikasi yang informatif dan inklusivitas.

Sebagaimana diharuskan berdasarkan Peraturan, laporan ini merupakan laporan kemajuan Chubb Life terhadap Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutannya, yang diajukan sebagai bagian dari rencana bisnis tahunan pada 14 Desember 2022. Laporan ini disusun dengan mengikuti topik-topik utama yang diuraikan dalam Lampiran II Peraturan Nomor 51: (1) penjelasan strategi keberlanjutan, (2) ringkasan kinerja Ekonomi, Lingkungan, dan Sosial, (3) profil perusahaan, (4) penjelasan direksi dan pengawasan strategi keberlanjutan, (5) Tata Kelola Keberlanjutan, dan (6) Kinerja Keberlanjutan. Selain itu, kami telah memasukkan istilah keberlanjutan tertentu di seluruh laporan ini yang diambil secara langsung Peraturan yang berfungsi sebagai suatu pedoman bagi para pembaca untuk menghubungkan upaya kami dengan persyaratan khusus peraturan tersebut. Istilah tersebut ditulis dengan huruf besar di seluruh laporan ini.

Apabila berlaku, Dewan Komisaris lokal, Direksi lokal dan tim manajemen eksekutif Chubb Life melaksanakan strategi keberlanjutan global yang dikembangkan di tingkat Grup oleh Chubb Limited (Grup Chubb). Apabila didiskusikan dalam Laporan Keberlanjutan ini, kebijakan tersebut diidentifikasi sebagai kebijakan Grup Chubb. Anda dapat mengakses pengungkapan keberlanjutan Grup Chubb di sini:

- <https://about.chubb.com/citizenship/reports.html>
- <https://about.chubb.com/citizenship/environment/coal-policy.html>
- https://about.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb/about-chubb/citizenship/environment/pdf/Chubb-Our_Climate_Change_Policy.pdf
- <https://news.chubb.com/2023-03-22-Chubb-Announces-New-Climate-and-Conservation-Focused-Underwriting-Standards-for-Oil-and-Gas-Extraction>

Perusahaan induk utama Chubb Life, Chubb Limited, terdaftar di Bursa Efek New York (NYSE: CB) dan merupakan suatu komponen dari indeks S&P 500. Grup Chubb memiliki kantor eksekutif di Zurich, New York, London, Paris dan lokasi lainnya, serta mempekerjakan lebih dari 34.000 orang di seluruh dunia.

This report is prepared by PT Chubb Life Insurance Indonesia (“**Chubb Life**”) to comply with the Regulation of the Financial Services Authority Number 51/POJK.03/2017 Regarding the Application of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuer Companies and Public Companies (the “**Regulations**”).

“**Sustainable Finance**”, as used in this report, refers to the broadly defined principles of Sustainable Finance set out in Article 2(2) of the Regulations, which include for example, the principles of responsible investment, sustainable business strategies and practices, social and environmental risk management, governance, informative communications and inclusiveness.

As required by the Regulations, this report constitutes Chubb Life’s report on progress against its Action Plan for Sustainable Finance, filed as part of its annual business plan on 14 December 2022. This report is structured to follow the key topics outlined in Attachment II to Regulation Number 51: (1) explanation of sustainability strategies, (2) summary of Economic, Environmental, and Social performance, (3) profile of the company, (4) explanation of the board of directors and oversight of Sustainability strategy, (5) Sustainability Governance, and (6) Sustainability Performance. In addition, we have incorporated certain sustainability terms throughout this report that are pulled directly from the Regulations serve as a guidepost for readers to connect our efforts to the regulation’s specific requirements. Such terms are capitalized throughout this report.

To the extent applicable, Chubb Life’s local Board of Commissioners, local Board of Directors and executive management team implement global sustainability strategies developed at the Group-level by Chubb Limited (Chubb Group). When discussed in this Sustainability Report, such policies are identified as those of Chubb Group. You may access Chubb Group’s sustainability disclosures here:

- <https://about.chubb.com/citizenship/reports.html>
- <https://about.chubb.com/citizenship/environment/coal-policy.html>
- https://about.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb/about-chubb/citizenship/environment/pdf/Chubb-Our_Climate_Change_Policy.pdf
- <https://news.chubb.com/2023-03-22-Chubb-Announces-New-Climate-and-Conservation-Focused-Underwriting-Standards-for-Oil-and-Gas-Extraction>

Chubb Life’s ultimate 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 34,000 people worldwide.

Chubb Life memprioritaskan prinsip umum keberlanjutan dalam kapasitasnya sebagai suatu perusahaan asuransi jiwa, khususnya prinsip manajemen risiko sosial dan lingkungan.

Proses pengembangan Rencana Aksi Keberlanjutan kami dilakukan secara internal setiap tahun dan dimasukkan ke dalam rencana bisnis tahunan kami dan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Rencana Aksi Chubb Tahun 2022 untuk Keuangan Berkelanjutan mencakup langkah-langkah untuk mempromosikan keberlanjutan operasional yang ditentukan oleh manajemen eksekutif dan Dewan kami sesuai dengan ruang lingkup dampak Chubb Life. Kami terutama menangani Keuangan Berkelanjutan sebagaimana didefinisikan berdasarkan Peraturan melalui praktik melalui praktik *Underwriting* dan pengelolaan risiko manajemen kami, yang dijelaskan secara rinci dibawah.

Sepanjang Grup Chubb, memiliki kebijakan dan strategi yang relevan dengan strategi keberlanjutan Chubb Life (termasuk dengan melaksanakan batasan pada investasi dalam batu bara), kebijakan dan praktik ini digabungkan oleh Chubb Life apabila sesuai dan/atau diperlukan.

Chubb Life prioritises general principles of sustainability in its capacity as a life insurance company, in particular, principles of social and environmental risk management.

The process of developing our Sustainability Action Plan is carried out internally on an annual basis and incorporated into our annual business plan and filed with the Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan - OJK). Chubb's 2022 Action Plan for Sustainable Finance includes those steps to promote operational sustainability that our executive management and Board determined are appropriate given the scope of Chubb Life's impact. We principally address Sustainable Finance as defined under the Regulations through our established underwriting and operational risk management practices, which are described in more detail below.

To the extent that Chubb Group, has policies and strategies relevant to Chubb Life's sustainability strategy (including by implementing limitations on investing in coal), these policies and practices are incorporated by Chubb Life where appropriate and/or necessary.

Ringkasan Kinerja Aspek Keberlanjutan/ Performance Summary of Sustainability Aspects

Perbandingan kinerja terkait dengan pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan:

Aspek Ekonomi:

Produk asuransi Chubb Life mendukung berbagai kegiatan ekonomi melalui lebih dari 45 produk yang telah diajukan kepada OJK di berbagai lini bisnis yang berbeda.

Lihat paragraf di bawah untuk informasi lebih lanjut tentang penawaran lingkungan kami.

(a) Pendapatan atau penjualan / laba atau rugi bersih:

Sebagaimana diharuskan berdasarkan bagian A.2.a.2 Lampiran II Peraturan, tabel di bawah menyajikan data Pendapatan/ Penjualan, dan Laba/Rugi Bersih:

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

Economic Aspect:

Chubb Life's insurance products support a wide range of economic activities through more than 45 products that have been filed with the OJK across different business lines.

See the paragraph below for more information on our environmental offerings.

(a) Revenue or sales / net profits or losses:

As required by section A.2.a.2 of Attachment II of the Regulations, the below table presents Revenue/Sales, and Net Profits/Losses data:

Dalam jutaan Rupiah	2020 (audited)	2021 (audited)	2022 (audited)	In million Rupiah
Premi Bruto	943.347	896.303	935.897	Gross Premium
Laba /(Rugi) Setelah Pajak	82.111	37.576	(22.842)	Profit /(Loss)After Tax
Pendapatan/(Rugi) Komprehensif Lain Setelah Pajak	47.722	(9.401)	(39.066)	Other Comprehensive Income/ (Loss) After Tax

Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

Misi Chubb adalah melindungi masa kini dan membangun masa depan yang lebih baik. Kami mencapai misi kami dengan menyediakan keamanan dari risiko yang memungkinkan orang dan bisnis tumbuh dan sejahtera.

Chubb berkomitmen untuk melayani bisnis dan nasabah di Indonesia dengan cara yang beretika, disiplin dan fokus. Janji Chubb untuk menyusun, dan memberikan perlindungan asuransi yang luar biasa diwujudkan dengan mempertahankan budaya yang menghargai keunggulan, integritas, inklusi, dan berpeluang; dengan bekerja untuk melindungi bumi kita dan membantu individu serta komunitas yang kurang beruntung dalam mencapai dan mempertahankan kehidupan yang produktif dan sehat; dan dengan mempromosikan penegakan hukum.

Chubb membedakan dirinya melalui:

- Operasi lokalnya di 54 negara dan wilayah di seluruh dunia
- Menawarkan produk dan layanan yang luas, kemampuan distribusi yang menyebar serta kekuatan keuangan yang luar biasa
- Penyediaan cakupan yang luas dan layanan terbaik untuk individu, keluarga, dan bisnis dari semua ukuran, membantu nasabah melindungi diri dari risiko
- Membayarkan klaim secara adil dan cepat
- Underwriting yang unggul, layanan yang unggul, dan eksekusi yang unggul

Tujuan kami adalah untuk mendorong para pihak lokal yang dengannya kami bekerja agar terlibat dalam proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.

Total jumlah pemasok lokal kami tercantum di bawah:

2022: 71 suppliers/ Pemasok
2021: 56 Suppliers/ Pemasok
2020: 22 suppliers/ Pemasok

Company's Vision, Mission, and Value

Chubb's mission is to protect the present and build a better future. We accomplish our mission by providing the security from risk that allows people and businesses to grow and prosper.

Chubb is committed to serving businesses and consumers in Indonesia in an ethical, disciplined and focused manner. Chubb's promise to conceive, craft and deliver exceptional insurance coverage is realized by sustaining a culture that values and rewards excellence, integrity, inclusion and opportunity; by working to protect our planet and assisting less fortunate individuals and communities in achieving and sustaining productive and healthy lives; and by promoting the rule of law.

Chubb distinguishes itself through:

- Its local operations in 54 countries and territories around the world
- Extensive product and service offerings, broad distribution capabilities and exceptional financial strength
- Provision of extensive coverage and excellent service to individuals, families, and businesses of all sizes, helping clients protect themselves against risks
- Paying claims fairly and promptly
- Superior underwriting, superior service and superior execution

We aim to encourage the local parties we work with to engage in Sustainable Finance business processes.

The total number of our local suppliers are listed below:

1. Aspek Lingkungan Hidup

Peningkatan penggunaan kertas pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun sebelumnya disebabkan oleh penerapan kembali bekerja dari kantor seiring dengan berakhirnya pandemi COVID-19.

Chubb berpartisipasi dalam inisiatif lingkungan global Grup Chubb, misalnya, pada tahun 2023, Grup Chubb memperkenalkan suatu sasaran internal untuk menghilangkan penggunaan plastik sekali pakai di semua kantor secara global, yang menurut rencana, akan dilaksanakan oleh Chubb di tingkat lokal. Selain itu, sebagaimana dibahas secara lebih lengkap pada bagian “Kinerja Lingkungan” dari laporan ini, Grup Chubb berkomitmen untuk mencapai nol karbon pada tahun 2022 untuk emisi Lingkup 1 dan Lingkup 2-nya (operasional) dan mencapai sasaran ini secara global, termasuk di Indonesia, melalui pembelian energi terbarukan dan penyeimbangan karbon. Chubb sedang mengevaluasi sasaran pengurangan gas rumah kaca di masa depan dan dukungan pasar karbon yang berarti.

Sebagai suatu perusahaan asuransi jiwa yang menawarkan solusi perlindungan asuransi jiwa dan kesehatan, produk dan layanan yang kami tawarkan saat ini tidak terkait secara langsung dengan keberlanjutan dan oleh karena itu, kami tidak menggolongkan produk asuransi dan layanan terkait kami sebagai produk dan layanan yang “berkelanjutan” atau “ramah lingkungan”. Akan tetapi, kami menerapkan prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan melalui praktik operasional berkelanjutan kami serta melalui investasi kami. Misalnya, kami mematuhi kebijakan investasi batu bara global Chubb, yang melarang perusahaan untuk melakukan investasi utang atau ekuitas baru di perusahaan yang menghasilkan lebih dari 30% pendapatan dari pertambangan batu bara termal atau yang menghasilkan lebih dari 30% produksi energi dari batu bara. Untuk melihat contoh dari beberapa penawaran produk berkelanjutan yang terkait dengan sisi properti dan korban dari bisnis global Chubb, kunjungi situs Chubb Climate+ pada Chubb.com.

1. Environmental Aspect

The increase in paper usage in 2022 compared to the previous year was due to the re-implementation of work from office along with the end of the COVID-19 pandemic.

Chubb participates in Chubb Group’s global environmental initiatives, for example, in 2023, Chubb Group introduced an internal goal to eliminate single-use plastics in all offices globally, which Chubb is planning to implement at the local level. In addition, as discussed more fully in the “Environmental Performance” section of this report, Chubb Group committed to be carbon neutral in 2022 for its Scope 1 and Scope 2 (operational) emissions and achieved this goal globally, including in Indonesia, via purchase of renewable energy and carbon offsets. Chubb is evaluating future greenhouse gas reduction goals and meaningful support of carbon markets.

As a life insurer offering life and health insurance protection solutions, the products and services that we currently offer are not directly tied to sustainability and we therefore do not classify our insurance products and related services as “sustainable” or “environmentally-friendly.” However, we implement the principles of Sustainable Finance through our sustainable operational practices as well as through our investments. For example, we comply with Chubb’s global coal investments policy, which prohibits the company from making new debt or equity investments in companies that generate more than 30% of revenues from thermal coal mining or that generate more than 30% of energy production from coal. For examples of some of the sustainable product offerings related to the property and casualty side of Chubb’s global business, visit the Chubb Climate+ site on Chubb.com.

	2020	2021	2022	
Penggunaan listrik (dalam jutaan rupiah)	1.177	796	885	Use of electricity (in million rupiah)
Penggunaan kertas	52 Rim/Ream	50 Rim/Ream	81 Rim/Ream	Use of paper
Penggunaan plastik	(N/A)	(N/A)	(N/A)	Use of plastic
Biaya Pemakaian BBM (in million rupiah)	45	49	59	Use of fuel cost

2. Aspek Sosial

Chubb berkomitmen untuk berinvestasi dalam kesejahteraan masyarakat lokal melalui kegiatan sukarela dan filantropi. Lebih lanjut, sesuai dengan POJK No.51/POJK.03/2017, penjangkauan masyarakat kami mencakup dukungan pengembangan literasi keuangan dan oleh karena itu, dorongan inklusi keuangan.

Lebih lanjut, Chubb Life berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat rutin, yaitu Regional Day of Service (RDS) yang merupakan inisiatif kemanusiaan regional. Dengan RDS, kegiatan penjangkauan masyarakat kami sejalan dengan dukungan filantropis komprehensif Chubb untuk memperbaiki pendidikan dan kesehatan, mengentaskan kemiskinan, dan mengurangi dampak negatif pada lingkungan. Pada tahun 2022, RDS diadakan di SOS Children's Village, Jakarta dan mencakup kegiatan yang berfokus untuk membantu komunitas SOS Children's Villages Indonesia melalui donasi kebutuhan pokok masyarakat, serta serangkaian kegiatan belajar dan kompetisi yang interaktif dan menyenangkan. Chubb Life berpartisipasi dalam acara ini bersama entitas Chubb Indonesia lainnya.

Untuk mendukung komitmen OJK dalam mengurangi kesenjangan literasi keuangan dan memastikan aksesibilitas asuransi bagi seluruh masyarakat Indonesia, Chubb Life juga terlibat dalam inisiatif amal sosial berikut ini selama tahun 2022:

- Lokakarya Literasi Keuangan di Desa Mauk, Tangerang dan Bandar Lampung yang dihadiri oleh para warga lokal. Lokakarya tersebut difokuskan pada manajemen keuangan pribadi dan pentingnya asuransi dalam perencanaan keuangan
- Literasi keuangan secara virtual menggunakan Instagram Live mengenai "How To Prepare Financial in Golden Ager". Kegiatan dilakukan di platform instagram resmi kami @chubb.id
- Pemberian beasiswa bagi anak-anak kurang mampu di Flores dan Medan
- Sumbangan alat bantuan mobilitas bagi para penyandang disabilitas fisik
- Sumbangan bantuan barang & uang kepada para warga Cianjur yang terdampak oleh gempa bumi

2. Social Aspect

Chubb is committed to investing in the well-being of local communities through volunteering and philanthropy. Further, in accordance with POJK No.51/POJK.03/2017, our community outreach includes supporting the development of financial literacy and therefore fostering financial inclusion.

Furthermore, Chubb Life participates in regular community activities, namely the Regional Day of Service (RDS), which is a regional humanitarian initiative. With RDS, our community outreach activities align with Chubb's comprehensive philanthropic support to improve education and health, alleviate poverty, and reduce negative impacts to the environment. In 2022, the RDS was held at SOS Children's Village, Jakarta and included activities that focus on helping the SOS Children's Villages Indonesia community through donations of essential community needs, as well as a series of interactive and fun learning activities and competitions. Chubb Life participated in this event alongside the other Indonesian Chubb entities.

In support of OJK's commitment to decrease the financial literacy gap and ensure accessibility of insurance to all Indonesians, Chubb Life was also involved in the following charitable social initiatives across 2022:

- Financial Literacy Workshops in Mauk Village, Tangerang and Bandar Lampung which were well attended by local residents. The workshop was focused on personal financial management and the importance of insurance in financial planning
- Financial Literacy online event using Instagram Live about "How to prepare financial in golden age". The live event was using our official Instagram account @chubb.id
- Providing scholarships for underprivileged children in Flores and Medan
- Donating mobility assistance devices for physically impaired individuals
- Donating goods & financial assistance to the residents of Cianjur who were impacted by the earthquake

Statistik Karyawan/Employee Statistics

Posisi/ Position*	Jumlah Karyawan Wanita/ Number of Female Employees	Jumlah Karyawan Pria/ Number of Male Employees	Total
PRESIDENT DIRECTOR	0	1	1
SENIOR VICE PRESIDENT	1	2	3
VICE PRESIDENT	2	4	6
ASSISTANT VICE PRESIDENT	5	6	11
SENIOR MANAGER	6	11	17
MANAGER	11	13	24
ASSISTANT MANAGER	13	8	21
SENIOR OFFICER	14	14	28
OFFICER	13	7	20
STAFF	3	0	3
NON STAFF	0	3	3
TOTAL	68	69	137

* semua karyawan Chubb Life dengan status karyawan tetap / all Chubb Life's employees under permanent employment

Jenis Kelamin/ Gender	Jumlah Karyawan/ Total Employees	% dari Total/ % of Total
Wanita/Female	68	50%
Pria/Male	69	50%
Total	137	100%

Karyawan Berdasarkan Usia /Employees based on Age

Usia/ Age	Jumlah Karyawan/ Total Employees	% dari Total/ % of Total
21-30	13	10%
31-40	76	55%
41-50	38	28%
> 50	10	7%
Total	137	100%

Karyawan Berdasarkan Pendidikan [OJK C.3.b] / Employees based on Education

Status	Jumlah Karyawan/ Total Employees	% dari Total/ % of Total
S3	0	0
S2	12	8.8%
S1	108	78.8%
D3	12	8.8%
SMA	5	3.6%

Chubb Life menggaji karyawan tetap dengan bayaran terendahnya paling sedikit 2 persen di atas upah minimum regional.

Chubb Life pays its lowest paid permanent employee at least 2 percent above the regional minimum wage.

c. Persentase Kepemilikan Saham

c. Shareholding Percentage

31 Desember 2022 / 31 December 2022

Pemegang Saham	%	Shareholder
Chubb INA International Holdings Ltd	98.2%	Chubb INA International Holdings Ltd
Franciskus Antonius	1.8%	Franciskus Antonius

d. Daerah Operasional

Jaringan Chubb Life tersebar di berbagai kota di Indonesia dengan alamat sebagai berikut:

d. Operational Area

Chubb Life's network is spread across various cities in Indonesia with the following addresses:

No.	Kota/City	Alamat/Address
1	Jakarta	Chubb Square, UG Floor Jl.M.H Thamrin No.10, Jakarta 10230
2	Surabaya	Jalan Anjasmoro No.28 Sawahan, Surabaya 60251
3	Tangerang	Jl. Boulevard Kelapa Gading Serpong, Blok BA-2 No.10, Tangerang 15810
4	Bandung	Jl Lembong No.32 Kec Sumur Bandung, Kel Braga, Bandung 40111
5	Semarang	Ruko Sriwijaya, Jl. Sriwijaya No. 72 F Semarang, Jawa Tengah 50242
6	Malang	Jl. Soekarno Hatta D402-403 Kav.4, Mojolangu, Lowokwaru, Malang 65142
7	Bekasi	Ruko Mutiara Bekasi Center, Jl. Ahmad Yani Kav. Blok B 9 No 2 Bekasi 17141
8	Medan	Ruko Juanda Boulevard, Jl. Ir. H. Juanda, No 3G, Medan 20159
9.	Lampung	Jl. Diponegro No. 100A - 100B, Teluk Bandar Lampung 35214
10	Pontianak	Jl. Teuku Umar, Komplek Pontianak Mal, Blok AA No. 45 -46, Pontianak 78117
11	Denpasar	Jl. Raya Puputan Perkantoran Duta Wijaya No. 7 Renon, Denpasar 80226
12	Makassar	Jl. Gunung Latimojong No.57B Lariang Bangi, Kec. Makassar, Sulawesi Selatan 90145
13	Kediri	Ruko Mojotoro Indah Kav. 24, Jl Kawi, Mojotoro, Kediri 64112
14	Jember	Jember, Jl. HOS Cokroaminoto No. 45 A, Kel. Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, 68131

3. Produk dan Jasa

Chubb Life menyediakan serangkaian lengkap solusi asuransi bagi individu, keluarga dan bisnis, baik besar maupun kecil. Dengan jaringan kantor di berbagai lokasi strategis, Chubb Life menawarkan produk dan jasanya melalui berbagai saluran distribusi, termasuk bank, perusahaan pembiayaan, Pialang Asuransi dan mitra distribusi independen.

4. Keanggotaan Asosiasi

Chubb Life adalah anggota dari asosiasi berikut ini:

- a. Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI)
- b. Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI)
- c. *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)*

Pada bulan Juli 2022, PT Asuransi Cigna ("Cigna") diakuisisi oleh Grup Chubb. Pada bulan Februari 2023, Cigna secara resmi bergabung dengan Chubb Life.

Secara terpisah selama tahun 2022, Bapak Iman Bastari ditunjuk sebagai Komisaris Independen dan Bapak Zhongfu Zhao & Ibu Henny Inggriani diangkat sebagai Direktur.

3. Products and Services

Chubb Life provides a comprehensive range of insurance solutions for individuals, families and businesses, both large and small. With a network of offices in various strategic locations, Chubb Life offers its products and services through a variety of distribution channels, including banks, financing companies, insurance brokers and independent distribution partners.

4. Association Membership

Chubb Life is a member of the following associations:

- a. Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI)/Indonesian Life Insurance Association.
- b. Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI)/Indonesian Shariah Insurance Association
- c. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)/ Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Body

In July 2022, PT Asuransi Cigna ("Cigna") was acquired by Chubb Group. In February 2023, Cigna officially merged with Chubb Life.

Separately during 2022, Mr. Iman Bastari was appointed as Independent Commissioner and Mr. Zhongfu Zhao & Mrs Henny Inggriani were appointed as Directors.

Chubb Life selalu berdedikasi untuk memberikan nilai kepada para klien, pemegang saham dan karyawannya.

Chubb Life menyadari pentingnya pengelolaan keuangan yang berkelanjutan untuk menyelaraskan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan dari kegiatan bisnis Chubb.

Chubb Life berkomitmen untuk memberikan manfaat dan solusi perlindungan kepada semua pemangku kepentingan terkait, khususnya masyarakat di mana Chubb Life berada dan beroperasi. Chubb Life mengadopsi prinsip-prinsip umum untuk menjalankan praktik bisnis yang beretika dan mematuhi Kode Etik Grup Chubb.

Dengan mengacu pada Peraturan tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, Chubb Life sebagai suatu lembaga jasa keuangan juga menerapkan praktik-praktik berkelanjutan dalam kegiatan bisnisnya, guna menghasilkan pertumbuhan yang berkelanjutan dan bertanggung jawab.

Chubb Life berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan melalui berbagai prioritas jangka pendek dan jangka panjang. Penerapan ini termasuk harmonisasi rencana Aksi Berkelanjutan kami dengan sasaran strategis kami dan rencana jangka panjang untuk melakukan penggabungan dengan Cigna. Arahan strategis Perusahaan akan berfokus pada pengembangan bisnis yang berkelanjutan melalui keagenan, telemarketing dan kemitraan—dengan penekanan pada pertumbuhan bisnis yang berkualitas, memberikan perlindungan keuangan kepada keluarga-keluarga Indonesia, dan membangun efisiensi melalui digitalisasi dan automasi operasional.

Penggabungan tersebut akan memungkinkan Chubb Life untuk memastikan gabungan kekuatan kedua perusahaan dimanfaatkan secara efisien. Sinergi yang dihasilkan akan memungkinkan investasi baru dalam bidang teknologi, sumber daya manusia, dan produk demi meningkatkan penjualan, yang mengarah pada praktik bisnis yang lebih berkelanjutan dan peningkatan akses asuransi bagi masyarakat Indonesia.

Chubb Life telah mengalami sejumlah tantangan internal & eksternal yang dihadapi dalam penerapan keuangan berkelanjutan selama tahun 2022. Secara eksternal, meskipun dunia sudah mulai pulih dari dampak COVID-19, kita kini dihadapkan dengan tantangan baru seperti ancaman resesi global, karena tingginya tekanan inflasi dan peningkatan ketegangan geopolitik. Secara internal, tantangan lain yang kami hadapi terkait dengan kebijakan, pola pikir dan perilaku kebiasaan saat kami kembali ke 'bisnis seperti biasa' setelah pandemi. Perbedaan persepsi terhadap berbagai konsep keberlanjutan membuat kami menyadari kebutuhan penyesuaian dalam strategi implementasi kami dan perlunya dukungan dari berbagai pemangku kepentingan.

Chubb Life has always been dedicated to providing value to its clients, shareholders and employees.

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

Chubb Life is committed to providing benefits and protection solutions to all relevant stakeholders, especially the communities in which Chubb Life is located and operating. Chubb Life adopts general principles for conducting ethical business practices and abides by Chubb Group's Code of Conduct.

Referring to the Regulations on The Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, Chubb Life as a financial service institution also applies sustainable practices in its business activities, in order to produce sustainable and responsible growth.

Chubb Life is committed to the implementation of sustainable finance through various short-term and long-term priorities. These include the harmonization of our Sustainable Action plan with our strategic goals and long-term plan for the Cigna merger. The Company's strategic direction will focus on sustainable business development through agency, telemarketing and partnership—with emphasis on high quality business growth, providing financial protection to Indonesian families, and building efficiency through digitalization and operational automation.

The merger will enable Chubb Life to ensure the combined strengths of the two companies are utilized efficiently. The resulting synergies will allow for renewed investment in technologies, human resources, and products to increase sales, leading to more sustainable business practices and increased accessibility to insurance for Indonesians.

Chubb Life has experienced a number of internal & external challenges faced in the implementation of sustainable finance over 2022. Externally, although the world has started to recover from the impacts of COVID-19, we are now faced with new challenges such as the threat of global recession, due to high inflationary pressure and increasing geopolitical tensions. Internally, other challenges we faced related to policies, mindset and habitual behaviour as we return to 'business as usual' post-pandemic. Differences in perception towards various concepts of sustainability led to us recognizing the need for adjustment in our implementation strategy and the need for support from various stakeholders.

Praktik-praktik manajemen portofolio investasi dan penjaminan Chubb mengikuti kebijakan batu bara Grup Chubb yang membatasi penjaminan konstruksi dan pengoperasian pembangkit listrik tenaga batu bara baru untuk, atau melakukan investasi utang atau ekuitas baru pada perusahaan yang menghasilkan lebih dari 30% pendapatan dari pertambangan batu bara termal atau perusahaan utilitas yang menghasilkan lebih dari 30% produksi energinya dari batu bara. Chubb juga mengikuti kebijakan konservasi dan emisi metana untuk ekstraksi minyak dan gas yang diperkenalkan oleh Grup Chubb pada tahun 2023. Informasi lebih lanjut dapat ditemukan [di sini](#).

Rencana Aksi Chubb Life Tahun 2022 untuk Keuangan Berkelanjutan mencakup target untuk:

- (a) **Memberdayakan pendidikan yang berkualitas** – dengan meningkatkan literasi keuangan bagi masyarakat Indonesia dan meningkatkan akses ke layanan nasihat keuangan
- (b) **Mempromosikan kesetaraan gender** – dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua orang.
- (c) **Mengurangi ketimpangan infrastruktur** – dengan mendukung pemerintah untuk mengembangkan infrastruktur yang berkelanjutan, tangguh dan inklusif
- (d) **Ramah lingkungan** – dengan mengurangi jumlah sampah plastik & penggunaan kertas serta meningkatkan efisiensi energi, serta mendorong kesadaran akan daur ulang sampah dan energi terbarukan

Chubb Life secara khusus berfokus untuk meningkatkan kesadaran karyawan tentang praktik keberlanjutan kami. Chubb Life juga berusaha untuk mengambil tindakan finansial yang berkelanjutan dengan memberdayakan para karyawannya untuk memulai tindakan tersebut di lingkungan kerja mereka sehari-hari.

Chubb Life terus meninjau Rencana Aksi untuk Keuangan Berkelanjutannya setiap tahun, dan bersama dengan Grup Chubb, akan bekerja untuk menetapkan target yang dapat dicapai yang sesuai untuk Chubb Life, sejalan dengan peraturan perundang-undangan Indonesia.

Chubb's investment portfolio management and underwriting practices follow Chubb Group's coal policy which restricts underwriting the construction and operation of new coal-fired plants for, or making new debt or equity investments in, companies which generate more than 30% of revenue from thermal coal mining or utility companies which generate more than 30% of their energy production from coal. Chubb also follows the policies on conservation and methane emissions for oil and gas extraction introduced by Chubb Group in 2023. More information can be found [here](#).

Chubb Life's 2022 Action Plan for Sustainable Finance includes targets to:

- (a) **Empower quality education** - by increasing financial literacy of Indonesian people and improving access to financial advisory services
- (b) **Promote gender equality** - by providing equal opportunities for all individuals.
- (c) **Reduce infrastructure inequality** - by supporting the government to develop sustainable, resilient and inclusive infrastructures
- (d) **Go green** - by reducing the amount of plastic waste & usage of paper and increasing energy efficiency, as well as encouraging awareness of waste recycling and renewable energy

Chubb Life is specifically focused on building employee awareness about our sustainability practices. Chubb Life also strives to take sustainable financial action by empowering its employees to initiate such actions in their daily work environment.

Chubb Life continues to review its Action Plan for Sustainable Finance on an annual basis, and together with Chubb Group, will work to set achievable targets that are appropriate for Chubb Life, consistent with Indonesian laws and regulations.

Untuk mendukung keberlanjutan bisnis, Chubb Life percaya akan pentingnya pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap kegiatan bisnis yang dilaksanakan oleh para karyawan di semua tingkat organisasi.

Chubb Life memiliki tiga badan tata kelola perusahaan (i) Rapat Umum Pemegang Saham; (ii) Direksi; dan (iii) Dewan Komisaris. Selain itu, Chubb juga telah membentuk komite-komite berikut ini untuk memastikan pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik:

- Komite Pengembangan Produk
- Komite Risiko Perusahaan
- Komite Pemantau Risiko
- Komite Audit

Sebagaimana dan apabila relevan, komite-komite ini akan membahas isu-isu praktik dan tata kelola yang berkelanjutan sebagaimana diharuskan oleh bisnis, kebijakan internal atau peraturan perundang-undangan lokal.

Selain itu, Chubb Life telah menerapkan suatu Struktur Tata Kelola khusus untuk mendukung Keuangan Berkelanjutan. Struktur ini memberikan tanggung jawab kepada berbagai unit bisnis untuk mengoordinasi masalah keberlanjutan keuangan. Masalah ini termasuk Hukum & Kepatuhan, Komunikasi Perusahaan, Sumber Daya Manusia, Sekretaris Perusahaan, Strategi Bisnis dan Keuangan & Akuntansi.

Chubb Life telah memfasilitasi pengembangan kompetensi dan kapasitas Direksi, Dewan Komisaris, dan karyawan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan keuangan berkelanjutan melalui program sertifikasi dan pelatihan tahunan wajib yang sesuai. Sosialisasi dan edukasi tambahan tentang hal-hal yang terkait dengan Keuangan Berkelanjutan juga akan dilakukan – misalnya, pemberian pelatihan ESG kepada departemen yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan.

Chubb Life memiliki suatu kerangka manajemen risiko dan melaksanakan prosedur untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko, termasuk di mana praktik Keuangan Berkelanjutan dilaksanakan. Pengawasan aktif dilakukan oleh Komite Pemantau Risiko di bawah Dewan Komisaris untuk memantau pelaksanaan manajemen risiko yang disusun oleh Direksi. Komite Pemantau Risiko mempertimbangkan pelaksanaan keuangan berkelanjutan dan risiko ESG dari waktu ke waktu, sebagaimana diperlukan.

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

Chubb Life has three corporate governance bodies (i) the General Meeting of Shareholders; (ii) the Board of Directors; and (iii) the Board of Commissioners. In addition, Chubb has also established the following committees to ensure the implementation of good corporate governance:

- Product Development Committee
- Enterprise Risk Committee
- Risk Monitoring Committee
- Audit Committee

As and when relevant, these committees will discuss issues of sustainable practices and governance as required by the business, internal policies or local laws and regulations. In addition, Chubb Life has implemented a special Governance Structure in support of Sustainable Finance. This structure assigns responsibility to various business units for coordination of financial sustainability matters. These include Legal & Compliance, Corporate Communication, Human Resources, Corporate Secretarial, Business Strategy and Finance & Accounting.

Chubb Life 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 mandatory annual training programs. Additional socialization and education on Sustainable Finance-related matters will also be carried out – for example, the provision of ESG training to the departments responsible for the implementation of Sustainable Finance.

Chubb Life has a risk management framework and performs procedures for identifying, measuring, monitoring and controlling risks, including where Sustainable Finance practices are implemented. Active supervision is carried out by the Risk Monitoring Committee under the Board of Commissioners to monitor the implementation of risk management prepared by the Board of Directors. The Risk Monitoring Committee considers sustainable financial implementation and ESG risks from time to time, as required.

Di masa mendatang, para karyawan akan didorong untuk mempertimbangkan isu-isu keberlanjutan saat mereka mengevaluasi risiko dari waktu ke waktu sebagai bagian dari pendekatan “tiga lini pertahanan”. Unit bisnis tersebut merupakan pemilik risiko (sebagai lini pertahanan pertama), departemen kepatuhan dan manajemen risiko berfungsi sebagai lini pertahanan kedua dan audit internal berfungsi sebagai lini pertahanan ketiga.

Dalam menjalankan kegiatan operasional dan melaksanakan Inisiatif Keuangan Berkelanjutan, Chubb Life berupaya untuk mengakomodasi kepentingan dari berbagai pemangku kepentingan dan membangun kerja sama serta sinergi melalui komunikasi yang efektif dengan para pemangku kepentingan penting.

In future, employees will be encouraged to consider sustainability issues as they evaluate risks from time to time as part of the “three lines of defense” approach. The business unit is the risk owner (as the first line of defense), the compliance and risk management departments functions as the second line of defense and internal audit functions as the third line of defense.

In carrying out operational activities and implementing Sustainable Finance initiatives, Chubb Life strives to accommodate the interests of different stakeholders and build cooperation and synergy through effective communication with key stakeholders.

Chubb Life berupaya untuk meningkatkan pemahaman para karyawannya tentang keberlanjutan melalui kampanye yang dilakukan secara rutin di mana para karyawan didorong untuk mengutamakan digitalisasi dalam kehidupan mereka sehari-hari.

Chubb Life strives to improve its employees' understanding of sustainability through campaigns that are routinely conducted where employees are encouraged to prioritize digitalization in their daily lives.

Sebagaimana diharuskan berdasarkan bagian A.6.b Lampiran II Peraturan, tabel di bawah menyajikan data Kinerja Ekonomi:
As required by section A.6.b of Attachment II of the Regulations, the below table presents Economic Performance data:

Dalam jutaan Rupiah/In Rupiah million

Deskripsi	2020			2021			2022			Description
	Audited			Audited			Audited			
	Target	Kinerja/ Performance	Deviasi/ Deviation	Target	Kinerja/ Performance	Deviasi/ Deviation	Target	Kinerja/ Performance	Deviasi/ Deviation	
Investasi	2.900.435	2.435.525	(464.910)	2.819.805	2.359.604	(460.201)	2.540.679	2.351.105	(189.574)	Investment
Total Aset	3.324.385	2.741.223	(583.162)	3.139.837	2.690.231	(449.606)	2.847.997	2.650.010	(197.987)	Total Asset
Total Kewajiban	2.535.271	1.907.139	(628.132)	2.423.600	1.826.530	(597.070)	1.924.966	1.849.667	(75.299)	Total Liabilities
Jumlah Pendapatan Premi	1.109.343	943.348	(165.995)	863.725	896.303	32.578	861.992	935.897	73.905	Premium Income
Laba/(Rugi) Setelah Pajak	92.450	82.111	(10.339)	104.035	37.576	(66.459)	64.594	(22.842)	(87.436)	Profit/(Loss) After Tax
Total Laba/(Rugi) Komprehensif	92.450	129.833	37.383	104.035	28.176	(75.859)	64.594	(61.908)	(126.502)	Total Comprehensive Income/(Loss)

Chubb Life berkomitmen untuk menyediakan layanan yang unggul kepada pelanggannya, melalui peningkatan inovasi digital yang sejalan dengan tujuan yang diharapkan dari Kinerja Berkelanjutan. Komitmen ini diwujudkan dalam penciptaan produk yang sesuai yang berkembang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang berubah-ubah. Produk Chubb Life tersedia melalui Para Agen, Kemitraan, Pemasaran Langsung & Telemarketing, Bancassurance, Pialang, Group Health (Manfaat Karyawan).

Chubb Life is committed to providing superior services for its customers, through increased digital innovation aligned with the expected goals of Sustainable Performance. This commitment is realised in the creation of suitable products that evolve to meet customers' changing needs. Chubb Life's products are available through Agents, Partnerships, Direct Marketing & Telemarketing, Bancassurance, Brokers, Group Health (Employee Benefit).

Dalam hal ketenagakerjaan, Chubb Life memberikan kesempatan kerja yang setara melalui mekanisme informasi pekerjaan internal dan eksternal berdasarkan kriteria yang objektif.

In terms of employment, Chubb Life provides equal employment opportunities through internal and external job information mechanisms based on objective criteria.

Selain itu, para karyawan Chubb Life mendapatkan manfaat dari Program Bantuan Karyawan (EAP), yang diluncurkan pada tahun 2020 dan dapat diakses oleh para karyawan serta keluarganya. EAP mendukung kesehatan mental dan emosional karyawan serta keluarganya melalui pemberian saran dari para penasihat yang berpengalaman tentang berbagai hal termasuk misalnya, stres dan kecemasan.

Semua karyawan Chubb Life diwajibkan untuk meninjau dan menegaskan kepatuhan terhadap Kode Etik Chubb, yang mencakup dukungan penghapusan pekerja anak, perbudakan dan perdagangan manusia dalam konteks kebijakan perlindungan hak asasi manusia kami.

Chubb Life secara rutin mengadakan pelatihan karyawan dan pengembangan keterampilan melalui berbagai jenis pelatihan dalam kategori pelatihan wajib, keterampilan teknis dan manajemen/soft skill.

Terkait dengan inklusi keuangan, Chubb melaksanakan inisiatif inklusi keuangan yang dilakukan melalui metode yang inklusif secara digital. Pelaksanaan literasi keuangan pada tahun 2022 telah dilakukan melalui Seminar Keuangan di Wilayah Mauk, Tangerang dan Bandar Lampung dengan perincian yang telah dilaporkan secara terpisah.

Chubb Life berupaya untuk menanggapi setiap keluhan yang diajukan oleh para pelanggan. Oleh karena itu, Perusahaan memiliki Unit Layanan Pelanggan (CS), yang bertanggung jawab untuk menangani keluhan pelanggan tentang produk dan layanan Perusahaan. Unit Layanan Pelanggan (CS) telah secara konsisten meningkatkan kualitas tanggapannya dengan melakukan evaluasi secara berkala untuk tindakan perbaikan dan percepatan penyelesaian keluhan.

Chubb Life juga memiliki Unit Perlindungan Pelanggan yang tanggung jawab utamanya adalah untuk melindungi pelanggan/masyarakat dan menyusun serta mengajukan laporan terkait perlindungan pelanggan/masyarakat. Secara berkala, Chubb Life melakukan evaluasi internal atas layanan dan perlindungan nasabah serta secara berkala memantau keluhan yang belum terselesaikan menurut SLA yang telah ditentukan untuk memastikan nasabah mendapatkan layanan terbaik.

In addition, Chubb Life employees benefit from the Employee Assistance Program (EAP), which was launched in 2020 and is accessible to employees and their families. The EAP supports the mental and emotional health of employees and their families through the provision of advice from experienced counselors on matters including for example, stress and anxiety.

All Chubb life employees are required to review and affirm compliance with Chubb's Code of Conduct, which includes supporting the elimination of child labor, slavery and human trafficking in the context of our human rights protection policy.

Chubb Life regularly conducts employee training and development of 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 through digitally inclusive methods. The implementation of financial literacy in 2022 has been carried out through Financial Seminars in the Mauk Region, Tangerang and Bandar Lampung with details that have been reported separately.

Chubb Life strives to respond to every complaint filed by customers. Therefore, the Company has its Customer Service Unit (CS), which is responsible for handling customer complaints about the Company's products and services. The Customer Service Unit (CS) has consistently improved its response quality by conducting regular evaluations for corrective action and expediting the complaint resolution.

Chubb Life also has a Customer Protection Unit whose main responsibility is to protect customers/ society and compiling and submitting customer/society protection related reports. Periodically, Chubb Life conducts an internal evaluation of services and customer protection and regularly monitors unresolved complaints according to the determined SLA to ensure the customers get the best services.

Chubb memiliki fasilitas pengaduan masyarakat di mana pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui telepon, surel, surat, aplikasi whatsapp dan situs web, serta informasi tentang prosedur pengaduan telah dicantumkan pada situs web Chubb sehingga dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Setiap pengaduan yang diterima akan dicatat dalam sistem dan dipantau oleh unit Pengaduan dan pelapor akan diberikan suatu nomor tiket. Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan oleh unit Pengaduan akan diajukan kepada pengawas atau departemen terkait untuk dicarikan solusinya. Pengaduan yang diterima akan dilaporkan ke manajemen setiap bulan dan pengaduan terkait keuangan akan dilaporkan kepada OJK setiap kuartal. Jumlah total pengaduan yang diterima pada tahun 2022 adalah 179 kasus, yang semuanya telah diselesaikan sesuai dengan SLA standar.

Terkait dengan kinerja lingkungan, Chubb Life Indonesia berkomitmen untuk mengelola dampak lingkungan yang secara langsung diakibatkan dari kegiatan operasional Perusahaan, khususnya terkait dengan energi listrik, bahan bakar, dan kertas. Pada tahun 2022, Perusahaan mengeluarkan biaya listrik sebesar 885 juta Rupiah, menggunakan bahan bakar kendaraan (untuk kendaraan perusahaan) sebanyak 7.401 liter dan menggunakan kertas sebanyak 81 rim. Melalui digitalisasi dalam kegiatan bisnis dan operasional, Perusahaan berhasil mengurangi rapat secara fisik dengan pertemuan WebEx atau Teams, yang meminimalkan konsumsi bahan bakar dan membantu kami mengurangi polusi kota.

Kegiatan digitalisasi melalui Aplikasi eSmart Agency, Chubb Life Customer Corner, Distribution Portal, dan Akun Media Sosial Resmi Chubb Life Indonesia telah mengurangi penggunaan kertas Chubb Life pada tahun 2022, sejalan dengan inisiatif target tanpa kertas yang dinyatakan dalam Rencana Aksi Keberlanjutan Keuangan.

Pada tahun 2022, Chubb Life bermitra dengan Zero Waste Indonesia untuk mendidik para karyawan tentang EcoEnzyme dan GoGreen Lifestyle, khususnya dalam topik pemilahan sampah. Chubb Life juga mendonasikan tiga jenis wadah pembuangan sampah yang akan ditempatkan di rumah-rumah komunitas praproduktif di Jakarta, serta mengedukasi anak-anak dan orang tua tentang inisiatif GoGreen.

Selain itu, Grup Chubb menghitung emisi gas rumah kaca (GRK) operasionalnya setiap tahun dan memverifikasi data ini dengan suatu pihak ketiga sesuai dengan standar verifikasi ISO 14064-3.

Chubb has a public complaints facility where public complaints can be made by phone, email, letter, whatsapp application and website, and information on complaint procedure has been listed on Chubb's website so that it can be easily accessed by the public. Every complaint received will be recorded in the system and monitored by the Complaints unit and the complainant will be provided with a 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 financial-related complaints will be reported to OJK every quarter. The total number of complaints received in 2022 was 179 cases, all of which were resolved within standard SLAs.

With respect to environmental performance, Chubb Life Indonesia is committed to manage environmental impacts that directly come from the Company's operational activities, especially related to electricity energy, fuel, and paper. In 2022, the Company spent 885 million Rupiah on electricity cost, vehicle fuel usage (for company vehicles) was 7,401 litres and 81 rims of paper were used. Through the digitalisation in business and operational activity, the Company managed to reduce physical meetings with WebEx or Teams meetings, which minimise fuel consumption and helped us in reducing city pollution.

Digitalization activities through eSmart Agency Application, Chubb Life Customer Corner, Distribution Portal, and Official Chubb Life Indonesia Social Media Accounts have reduced the use of paper at Chubb Life in 2022, in line with the paperless target initiative stated in the Financial Sustainability Action Plan.

In 2022, Chubb Life partnered with Zero Waste Indonesia to educate employees on EcoEnzyme and GoGreen Lifestyle, particularly in the topic of sorting waste. Chubb Life also donated three types of waste disposal containers to be placed in the houses of pre-productive communities in Jakarta, as well as educating children and parents about the GoGreen initiative.

In addition, Chubb Group calculates its operational greenhouse gas (GHG) emissions on an annual basis and verifies this data with a third party to the ISO 14064-3 verification standard.

Pada tahun 2019, Grup Chubb menetapkan sasaran emisi gas rumah kaca (GRK) operasional global pertamanya, dengan sasaran yang paling ambisius telah dicapai dan dilampaui oleh Grup Chubb pada akhir tahun 2021 beberapa tahun lebih cepat dari jadwal. Pada tahun 2022, Grup Chubb mencapai emisi operasional nol bersih dengan membeli kredit listrik terbarukan dan mengimbangi dengan emisi yang tidak dapat kami kurangi. Pembelian oleh Grup Chubb ini mencakup operasi global, termasuk di Indonesia.

Grup Chubb sedang dalam proses menetapkan sasaran emisi GRK operasional baru yang akan diperkirakan akan diumumkan pada tahun 2023. Seperti sasaran yang ditetapkan pada tahun 2019, sasaran baru ini akan memperhitungkan emisi dari kantor lokal Chubb Life.

Sesuai dengan data yang disajikan pada bagian B1 tentang aspek lingkungan dan untuk memenuhi persyaratan A.6.d.1 Lampiran II Peraturan, tabel di bawah menyajikan data Biaya Lingkungan yang ditimbulkan:

	2020	2021	2022	
Penggunaan listrik (dalam jutaan rupiah)	1.177	796	885	Use of electricity (in million rupiah)
Penggunaan kertas	52 Rim/Ream			Use of paper
Penggunaan plastik	(N/A)	(N/A)	(N/A)	Use of plastic
Biaya Pemakaian BBM (in million rupiah)	45	49	59	Use of fuel cost

Biaya listrik yang ditimbulkan oleh Chubb menurun dari tahun ke tahun karena program penghematan energi serta pengaturan jumlah karyawan yang bekerja di kantor vs di rumah dengan rasio 75:25, dan terus melakukan penyesuaian komposisi yang sesuai dengan peraturan pemerintah.

Kami mencatat bahwa angka konsumsi air tidak dapat disajikan dalam Laporan ini karena konsumsi air untuk Chubb Life bersifat terpusat dan dikelola oleh manajemen gedung di tempat usaha yang saat ini disewa oleh Chubb Life.

In 2019, Chubb Group established its first global operational greenhouse gas (GHG) emissions goals, the most ambitious of which it met and exceeded by year-end 2021 several years ahead of schedule. In 2022, Chubb Group achieved net zero operational emissions by purchasing renewable electricity credits and offsets for those emissions we could not reduce. These purchases by Chubb Group covered global operations, including those in Indonesia.

Chubb Group is in the process of establishing new operational GHG emissions goals that it expects to announce in 2023. Like the goals set in 2019, these new goals will take into account emissions from Chubb Life's local offices.

Pursuant to the data as provided on section B1 on environmental aspect and to address the requirement A.6.d.1 of Attachment II of the Regulations, the below table presents data on Environmental Costs incurred:

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 a 75:25 ratio, and continuously made adjustments to the composition that are in line with government regulations.

We note that the figures on water consumption are not able to be presented in this Report as the water consumption for Chubb Life is centralised and managed by building management in the premises currently leased by Chubb Life.

Chubb melakukan beberapa hal untuk mendukung program Ramah Lingkungan.

Sebagai contoh, pada tahun 2023, Grup Chubb melaksanakan suatu kebijakan untuk menghilangkan penggunaan plastik sekali pakai di semua kantor secara global. Secara lokal, para karyawan Chubb menggunakan dispenser air minum galon isi ulang dan membawa botol air mereka sendiri ke kantor untuk mengurangi sampah plastik dan mematuhi kebijakan global Grup Chubb.

Untuk implementasi penghematan energi dan keberlanjutan lingkungan, Chubb Life Indonesia telah mengimplementasikan inisiatif-inisiatif berikut ini:

- Pengaturan kerja campuran (WFH dan WFO).
- Rapat virtual sebagai bagian dari kegiatan operasional bisnis.
- Penerapan permulaan jam kerja yang fleksibel dari jam 08:30 hingga 10:00 untuk menghindari kemacetan lalu lintas pada jam sibuk.
- Dukungan kampanye tanpa plastik.
- Pemadaman penyejuk udara kantor pada jam 18.00.
- Penggunaan Lampu TL LED untuk menghemat energi secara signifikan.
- Mengganti komputer dengan laptop di beberapa departemen untuk menghemat energi listrik.

Chubb does several things to support Environmentally Friendly programs.

For example, in 2023, Chubb Group implemented a policy to eliminate single-use plastics in all offices globally. Locally, Chubb employees are using refillable gallon drinking water dispensers and bringing their own water vessel to the office to reduce plastic waste and comply with Chubb Group's global policy.

For energy savings and environmental sustainability implementation, Chubb Life Indonesia has implemented the following initiatives:

- Hybrid working arrangement (WFH and WFO).
- Virtual meetings as part of the business operations.
- Implement flexible start working hours from 08:30 AM to 10:00 AM to avoid traffic jams during rush hours.
- Support no-plastic campaigns.
- Office Air conditioner turns off at 18.00.
- The use of LED TL Lamps for significant energy savings
- Replacing computers with laptops in some departments to save electrical energy.

PT Chubb Life Insurance Indonesia
Chubb Square Lt/Floor. 6,
Jl. M.H. Thamrin No. 10,
Jakarta 10230

Chubb. Insured.SM