

**LAPORAN BERKELANJUTAN
TAHUN 2020**

**PT CHUBB GENERAL INSURANCE
INDONESIA**

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

Daftar Isi

A. Penjelasan Strategi Keberlanjutan.....	3
B. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan.....	3
C. Profil Singkat Perusahaan.....	3
D. Penjelasan Direksi.....	5
E. Tata Kelola Keberlanjutan.....	7
F. Kinerja Keberlanjutan.....	8

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)

	2018 (Rp. audited)	2019 (Rp. audited)	2020 (Rp. audited)
Pendapatan Premi	1.182.462	1.003.633	656.074
Laba (Rubi) Setelah Pajak	(88.367)	951	(151.775)
Total Laba (Rugi) Komprehensif	(96.636)	45.504	(124.763)

2. Aspek Lingkungan Hidup

	2018	2019	2020
Penggunaan listrik	1.137.607 Kwh	1.030.084 Kwh	918.634 Kwh
Penggunaan kertas	4.700 Rim	3.240 Rim	2.200 Rim
Penggunaan plastik	900 Pak	653 Pak	222 Pak

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

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 : Chubb Square, Jl. MH Thamrin No.10 Lt. 6, Jakarta 10230
- Telepon : 021 2949 8500
- Faksimil : 021 2949 8511
- E-Mail : contact.id@chubb.com
- Website : www.chubb.com/id
- Hotline : 1500127

3. Skala Usaha

- a. Aset dan Kewajiban

	2020 (Rp. audited – dalam jutaan rupiah)
Total Aset	1.823.680
Total Kewajiban	1.061.208

- b. Statistik Pegawai

No	Level Jabatan		Pendidikan					Usia				Jenis Kelamin		Status		
			S2	S1	D3	D1/D2	SMU	20-30	31-40	41-50	51-55	L	P	PKWTT	PKWT	
1	Komisaris	2	1	1					1	1	1	1				
2	Direksi	4	1	3				1	3		4			4		
3	Kepala Divisi	6	3	2	1			1	5		3	3		6		
4	Senior Manager	14	2	10		1	1		5	9		8	6	14		
5	Manager	27	2	22	2		1		11	14	2	13	14	27		
6	Assistant Manager	28	1	21	5		1	1	16	11		12	16	28		
7	Staf	168	1	100	44	1	22	46	85	34	3	82	86	152	16	
8	Non Staf	4					4		1	1	2	4		3	1	
Sub Total		253	11	159	52	2	29	47	120	78	8	127	126	234	19	
Total		253			253				253			253		253		

- c. Persentase Kepemilikan Saham

31 Desember 2020

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

- d. Wilayah Operasional

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

No.	Kota	Alamat
1	Jakarta	Chubb Square lantai 6, Jl. MH Thamrin No. 10, Jakarta 10230
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 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 LJK 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 terjadinya pandemi di tahun 2020 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 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 terjadi di tahun 2020, 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 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 Communications sebagai unit kerja yang melakukan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan dan mengkoordinasikan kolaborasi dengan unit-unit bisnis dan kerja terkait lainnya.

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 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.

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

(dalam jutaan rupiah)

Deskripsi	2018			2019			2020		
	Target	Kinerja	Deviasi	Target	Kinerja	Deviasi	Target	Kinerja	Deviasi
Investasi*	1,468,843	1,349,221	(119,622)	1,403,570	1,143,827	(259,743)	1,091,884	1,025,914	(65,970)
Total Aset*	2,790,097	2,020,222	(769,875)	2,221,703	1,793,577	(428,126)	1,559,219	1,645,174	85,955
Total Kewajiban*	2,092,026	1,437,044	(654,982)	1,676,733	1,123,697	(553,036)	1,024,600	1,016,663	(7,937)
Jumlah Pendapatan Premi	1,546,434	1,182,462	(363,972)	1,122,976	1,003,633	(119,343)	656,235	656,074	(161)
(Rugi)/Laba Setelah Pajak	60,078	(88,367)	(148,445)	(40,180)	951	41,131	(92,141)	(151,775)	(59,634)
(Rugi)/Laba Komprehensif	23,574	(96,636)	(120,210)	(9,121)	45,504	54,625	(87,184)	(124,763)	(37,579)

*Berdasarkan nilai SAP pada rencana bisnis (target) dan laporan keuangan audit (kinerja) per 31 Desember 2018, 31 Desember 2019 dan 31 Desember 2020.

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.

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
- 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 litelasi dan inklusi keuangan, Chubb menerapkan rencana keuangan berkelanjutan secara merata di seluruh wilayah operasionalnya, termasuk penerapan inklusi keuangan yang dilakukan secara nasional melalui metode inklusi secara digital.

Adapun untuk penerapan literasi keuangan, pada tahun 2020 dilakukan di wilayah Jawa Barat 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* dan kantor-kantor 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 dari tahun 2018 – 2020 adalah 606 kasus dan yang telah di selesaikan adalah 606 kasus.

3. Kinerja Lingkungan Hidup

Kepedulian lingkungan hidup diwujudkan dengan mengelola seluruh kegiatan usaha Chubb secara efisien, ramah serta tidak merusak lingkungan termasuk melakukan penghematan pemakaian kertas dan menerapkan program paperless, melakukan penghematan penggunaan listrik di seluruh kantor Chubb.

a. Biaya Lingkungan Hidup

Deskripsi	2018	2019	2020
Listrik	Rp 1.592.650.953	Rp 1.478.289.437	Rp 1.287.103.729
Air	Rp 57.238.450	Rp 66.776.627	Rp 49.669.549
Pengolahan Sampah (Biaya transportasi ke Pabrik Karats)	Rp 750.000	Rp 450.000	Rp 300.000

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.

b. Program Ramah Lingkungan

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

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.

c. Penggunaan Energi

Chubb menjalankan program-program penghematan energi sbb:

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 departement untuk menghemat energi listrik.