



For Everything that matters

PT. Citra International Underwriters

Sustainability Report 2026

RDTX Square 33rd Floor. Jl. Prof. DR. Satrio No.164,
Setiabudi, Jakarta 12930, Citra Insurance Customer
Line: (021) 29927999 website:
www.Citrainsurance.co.id

PT. Citra International Underwriters berizin dan diawasi oleh OJK

DAFTAR ISI

1. Ikhtisar Capaian Keberlanjutan *Sustainability Achievement Highlight*

- Aspek Ekonomi / *Economic Aspect* — 1
- Aspek Lingkungan / *Environmental Aspect* — 5
- Aspek Sosial / *Social Aspect* — 7

2. Sambutan Komisaris & Direktur Utama *Message from the President Commissioner & President Director*

- Sambutan Komisaris Independen /
Message from the Independent Commissioner — 8
- Sambutan Direktur Utama /
Message from the President Director — 9

3. Profil Perusahaan *Company Profile*

- Identitas Perusahaan / *Company Identity* — 10
- Visi & Misi / *Vision & Mission* — 11
- Nilai Budaya Perusahaan / *Company Core Values* — 12
- Prinsip Manajemen Perusahaan / *Management's Principles* — 13
- Pencapaian / *Achievements* — 14
- Kegiatan Usaha / *Business Activities* — 15
- Proses Bisnis / *Business Process* — 18
- Lokasi Usaha / *Business Location* — 19
- Jajaran Komisaris & Direksi / *Board of Commissioners & Directors* — 20
- Perkembangan Karyawan Perusahaan / *Development of Company's Employee* — 22

DAFTAR ISI

4. Strategi Keberlanjutan Citra Insurance *Sustainability Governance*

- Komitmen Kami — 27
- Keterkaitan dengan Strategi Bisnis — 29

5. Tata Kelola Berkelanjutan *Sustainability Governance*

- Pendekatan Tata Kelola Keberlanjutan / — 30
Strategic Approach to Sustainability
- Kebijakan dan Pedoman ESG / *ESG Policy & Guideline* — 30
- Etika Bisnis & Komitmen Integritas / *Business Ethic & Integrity* — 31
- Manajemen Risiko / *Risk Management* — 31
- *Whistle Blowing System* — 33

6. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan *Corporate Social Responsibility*

- Kebijakan dan Penerapan Tanggung Jawab Perusahaan / —35
The Policy and CSR Application

DAFTAR ISI

7. Materialitas Dalam Laporan Keberlanjutan *Materiality in Sustainability Reports*

- Definisi & Kerangka Materialitas (GRI 3) — 37
- Double Materiality — Impact vs Financial — 38
- Proses Penilaian 5 Tahap PT Citra — 38
- Daftar 10 Topik Material Teridentifikasi — 39
- Matriks Materialitas Visual 2024 — 40
- Kriteria Signifikansi Dampak (GRI 3) — 41
- Peta Keterlibatan Pemangku Kepentingan — 41

8. Batasan Pelaporan *Reporting Boundary*

- Batasan Organisasi & Pendekatan Konsolidasi — 42
- Batasan Dampak — 4 Lapisan Rantai Nilai — 43
- Diagram Konsentris Batasan PT Citra — 44
- Peta Cakupan Entitas & Operasional — 45
- Perbandingan Standar Internasional — 45
- Regulasi & Standar Acuan — 46

9. KPI, Komitmen & Rencana Aksi Keberlanjutan *KPI, Commitment & Action Plan*

- Dashboard KPI Keberlanjutan 2024 — 47
- Tabel Indikator Kinerja Lengkap 2025–2027 — 47
- Komitmen Strategis ESG PT Citra — 48
- Rencana Aksi & Target 2026–2027 — 49

1. IKHTISAR KERJA ASPEK BERKELANJUTAN

Aspek Ekonomi

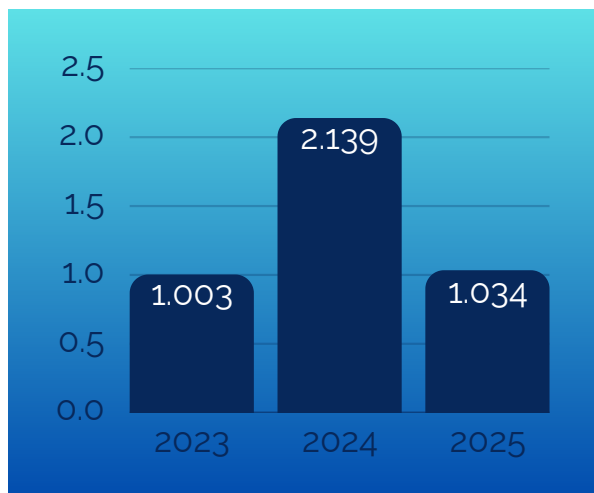
Pada tahun 2025, perusahaan telah menentukan target-target bisnis yang telah disampaikan dalam Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja (RAPB) sebagai pedoman pencapaian selama satu tahun ke depan.

Meningkatkan Pelayanan kepada konsumen dan menjangkau masyarakat lebih luas dengan menghadirkan inovasi produk, perluasan penjualan secara digital yang dapat diakses dengan mudah serta memberikan kesempatan bekerja bagi masyarakat. Perusahaan juga melakukan evaluasi atas produk yang dimiliki, dengan melakukan kajian atas produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan menghadirkan produk baru dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pasar asuransi.

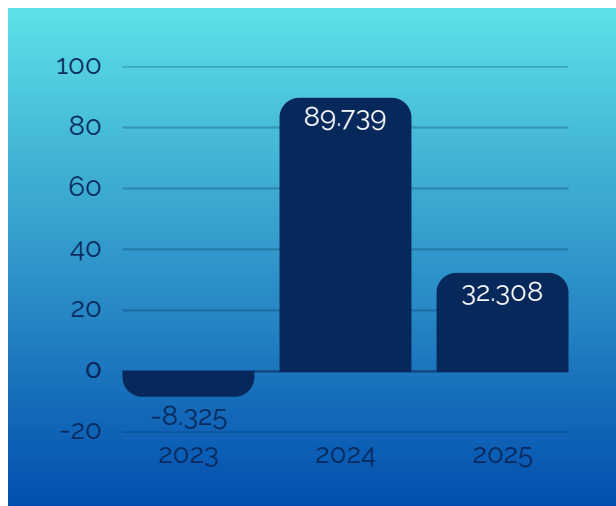
Pelaksanaan dan pencapaian kinerja yang telah ditetapkan selama periode 2025, tersaji dalam tabel berikut :

Kinerja Keuangan Citra Insurance Selama Tiga Tahun Terakhir

PENDAPATAN PREMI BRUTO



LABA (RUGI) BERSIH



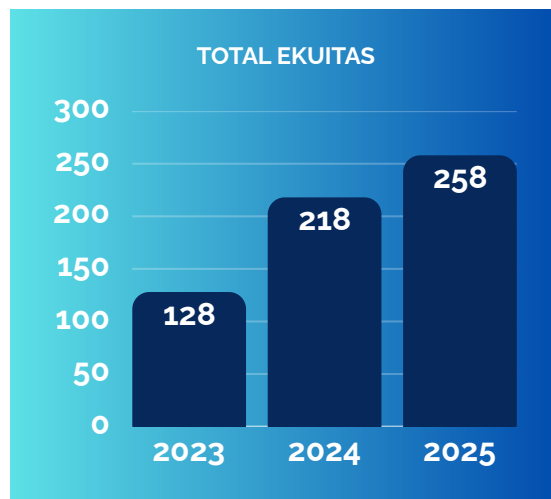
Kinerja Pendapatan premi perusahaan menunjukkan tren yang sangat fluktuatif selama periode tiga tahun terakhir, Terjadi peningkatan signifikan pada **pendapatan premi** pada tahun 2024, momentum pertumbuhan tersebut tidak berlanjut di tahun berikutnya. Pada tahun 2025, pendapatan premi bruto terkoreksi kembali ke angka 1.034.

Meskipun demikian penurunan yang signifikan pada tahun 2025, angka tersebut masih relatif stabil dan sedikit lebih tinggi dibandingkan pencapaian awal pada tahun 2023.

Seiring dengan Pendapatan premi Perusahaan, kinerja Laba (Rugi) Bersih Citra Insurance dalam tiga tahun terakhir memperlihatkan dinamika pemulihan finansial yang sangat signifikan, meskipun diwarnai dengan fluktuasi. Pada tahun 2023, perusahaan mengawali periode ini dengan kondisi yang cukup menantang.

Memasuki tahun 2025, seiring dengan pendapatan premi, laba bersih perusahaan ikut mengalami penurunan. Walaupun angka ini lebih rendah dibandingkan pencapaian gemilang di tahun 2024, hal yang patut disorot adalah perusahaan tetap berhasil mempertahankan kinerja positifnya (mencetak laba) dan tidak kembali terperosok ke dalam zona kerugian seperti yang terjadi pada tahun 2023.

Posisi Neraca Keuangan Citra Insurance Selama Tiga Tahun Terakhir



Pertumbuhan aset dan ekuitas yang konsisten menunjukkan kemampuan perusahaan menghadapi tantangan ekonomi saat ini.

Perusahaan mengalami pertumbuhan signifikan dalam total aset dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2024. Namun, pada tahun 2025 terjadi penurunan sekitar 9,4% dibandingkan tahun 2024. Secara keseluruhan, aset tetap lebih tinggi 25,6% dibandingkan posisi tahun 2023.

Sejalan dengan pola pergerakan aset, liabilitas Perusahaan menunjukkan pola serupa dengan aset. Lonjakan liabilitas perusahaan terjadi dari 2023 ke tahun 2024. Diikuti dengan penurunan pada 2025. Meski demikian, liabilitas perusahaan di tahun 2025 masih lebih tinggi dari tahun 2023, hal ini menandakan struktur utang yang tetap lebih besar meski telah dikurangi.

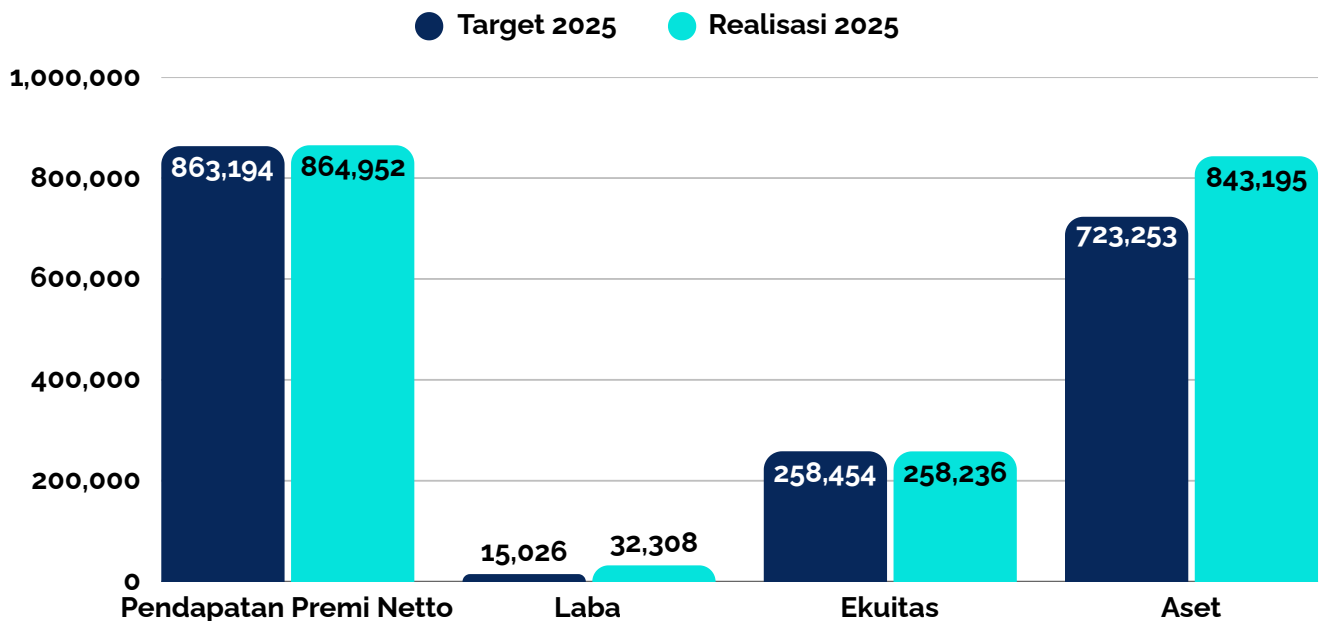
Ekuitas menunjukkan pertumbuhan positif yang konsisten selama tiga tahun.

Dari tahun 2023, ekuitas naik pada 2024, dan terus meningkat pada 2025.

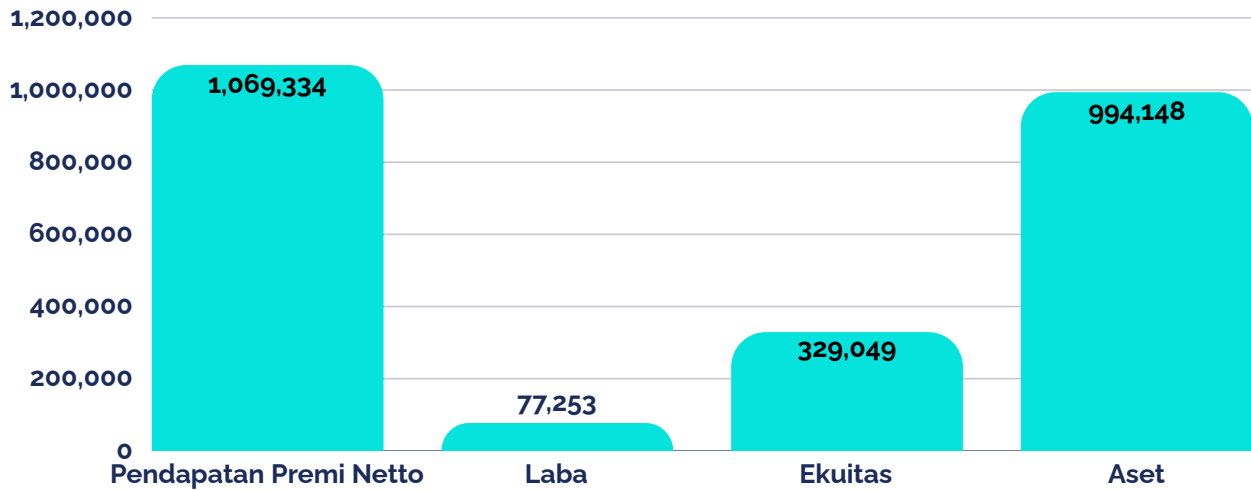
Akumulasi pertumbuhan ekuitas dari 2023-2025 mencapai 101,6% (lebih dari dua kali lipat), mengindikasikan peningkatan modal dan retensi laba yang kuat.

Dengan demikian, struktur keuangan yang ditunjukkan dalam grafik mendukung visi perusahaan untuk tumbuh secara berkelanjutan, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi juga dalam penciptaan nilai jangka panjang bagi pemangku kepentingan.

Target dan Realisasi 2025



Proyeksi 2026



Perusahaan berhasil melampaui target pendapatan premi netto tahun 2025. Target yang ditetapkan berhasil terealisasi di angka 100,2%. Meski pencapaian target sangat tipis (hanya 0,2% di atas target), ini menunjukkan akurasi perencanaan yang tinggi dan kemampuan eksekusi yang tepat.

Secara keseluruhan, baik realisasi pendapatan premi maupun laba bersih perusahaan untuk tahun 2025 menunjukkan kinerja yang jauh melampaui ekspektasi, terutama pada sisi profitabilitas.

Realisasi laba yang lebih dari dua kali target mencerminkan efisiensi operasional yang baik, pengendalian klaim ratio yang ketat, serta kemampuan manajemen dalam mengoptimalkan struktur operasional yang ada.

Secara keseluruhan, baik proyeksi pendapatan premi maupun laba bersih perusahaan untuk tahun 2026 tampak ambisius namun tetap realistis dan mencerminkan pendekatan yang seimbang antara pertumbuhan dengan strategi keberlanjutan jangka panjang.

Proyeksi tersebut disusun dengan mempertimbangkan pencapaian aktual di tahun 2025 serta potensi tantangan yang mungkin dihadapi dalam lanskap industri ke depan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berorientasi pada pertumbuhan jangka pendek, tetapi juga mempertahankan kualitas pertumbuhan dan kesinambungan kinerja.

Dengan menetapkan target yang menantang namun terukur, perusahaan menunjukkan sikap proaktif dan adaptif terhadap dinamika pasar, regulasi, serta potensi gelombang ekonomi makro, sekaligus memperkuat fondasi keuangan untuk mendorong kinerja berkelanjutan secara konsisten.

Aspek Lingkungan

Kelestarian lingkungan merupakan hal yang tidak terpisahkan dari keberadaan perusahaan dalam aksi Keberlanjutan. Kepedulian perusahaan terhadap lingkungan dilakukan antara lain dengan:

1

Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan ramah lingkungan

2

Melakukan penghematan penggunaan air dan energi listrik, serta mendorong penggunaan material kertas secara efisien dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang telah mulai diaplikasikan dengan mengurangi pemakaian polis digital.

Hal ini menyebabkan aksi keberlanjutan perusahaan pada aspek lingkungan hidup terlihat belum maksimal, namun perusahaan terus berupaya sebagai komitmen dalam penerapan keuangan berkelanjutan.

Berikut adalah data penggunaan energi listrik, air, kertas, dan bahan bakar minyak selama tahun 2025 :

Penggunaan Listrik

Sepanjang tahun 2025, Perusahaan tetap konsisten dalam upaya efisiensi penggunaan listrik dimana saat ini penggunaan listrik sebesar 36.742 kwh meningkat 21% dari tahun sebelumnya, hal ini seiring dengan pertumbuhan bisnis yang meningkat.

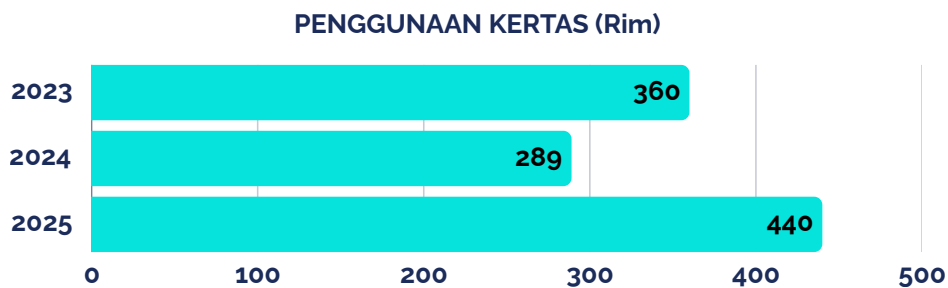


Penggunaan Air

Dalam hal penggunaan air, Perusahaan tidak dapat melakukan kontrol atas pemakaiannya, mengingat masuk dalam biaya sewa kantor kepada pihak Gedung tempat perusahaan berkantor

Penggunaan Kertas

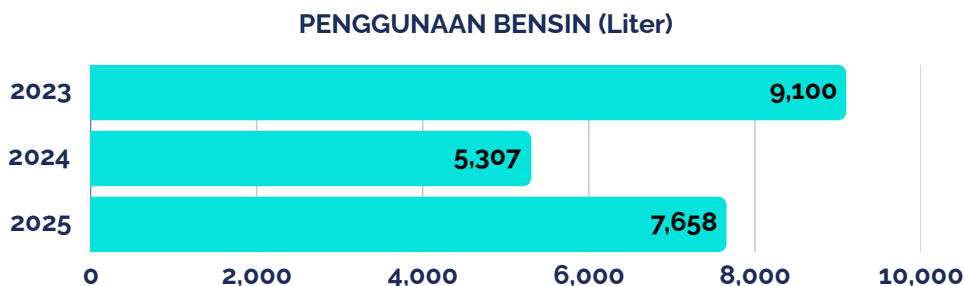
Selama Tahun 2025 penggunaan kertas sebanyak 440 rim kertas atau meningkat **52%** dibandingkan tahun sebelumnya, Peningkatan ini terutama disebabkan oleh peningkatan produktivitas.



Penggunaan Bahan Bakar Minyak

Peningkatan volume operasional di tahun 2025 menyebabkan konsumsi BBM meningkat sebesar **44%** dari tahun sebelumnya menjadi 7.658 Liter, yang terutama disebabkan oleh meningkatnya aktivitas mobilitas terkait pengembangan bisnis bancassurance.

Sebagai bagian dari komitmen perusahaan untuk menekan penggunaan BBM dan mengimplementasikan prinsip keuangan berkelanjutan, perusahaan telah mengoperasikan 1 unit kendaraan operasional berbasis listrik (EV) sebagai langkah awal transisi menuju armada yang lebih ramah lingkungan.



Aspek Sosial

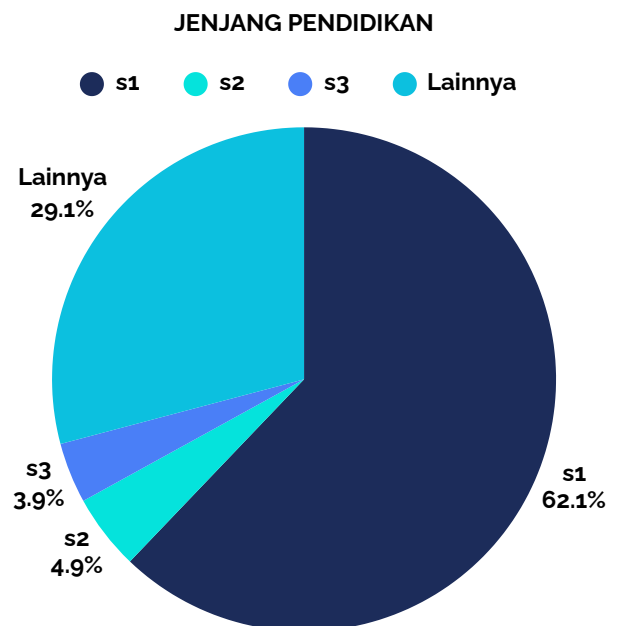
Kinerja perusahaan pada tahun 2025 tentu tidak lepas dari peran aktif serta dukungan pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal.

Perusahaan selalu memandang karyawan sebagai aset utama yang berfungsi sebagai penggerak kegiatan operasional.

Industri asuransi yang terus berkembang membuat perusahaan terus berupaya mengembangkan kemampuan karyawan agar memiliki pengetahuan yang berimbang dengan kebutuhan perusahaan antara lain dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti berbagai macam pelatihan maupun sertifikasi profesional dengan biaya perusahaan.

Bukan hanya meningkatkan kesejahteraan karyawan, perusahaan juga memiliki komitmen dalam meningkatkan meningkatkan tingkat kesehatan, kesejahteraan dan rasa aman dari masyarakat sekitarnya, melalui produk asuransi yang ditawarkan, dan juga dengan mengadakan kegiatan literasi dan inklusi keuangan yang merupakan bagian dari kegiatan tanggung jawab sosial.

Pada tahun 2025, Perusahaan beroperasi dengan **103 (Seratus tiga)** karyawan, dengan rincian sebagai berikut :



2. Sambutan Komisaris & Direktur Utama

Sambutan Komisaris Independen

Yang terhormat para Pemegang Saham, Jajaran Direksi, Nasabah, Mitra Bisnis, Regulator, dan Seluruh Pemangku Kepentingan **PT Citra International Underwriters**.

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya kita dapat menyusun dan menyajikan Laporan Keuangan Berkelanjutan PT Citra International Underwriters (Citra Insurance) ini dengan baik.

Dalam dinamika bisnis global saat ini, penerapan prinsip-prinsip Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (*Environmental, Social, and Governance - ESG*) telah berevolusi dari sekadar inisiatif sukarela menjadi standar fundamental bagi ketahanan dan kepatuhan perusahaan. Bagi industri asuransi, risiko iklim, ketimpangan sosial, dan tuntutan transparansi adalah faktor material yang berdampak langsung pada stabilitas finansial dan kelangsungan bisnis jangka panjang.

Sebagai Komisaris Independen, fungsi utama kami adalah memastikan terwujudnya Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) serta melindungi kepentingan seluruh pemangku kepentingan, termasuk pemegang saham minoritas dan masyarakat luas. Oleh karena itu, Dewan Komisaris menyambut baik dan mendukung penuh komitmen proaktif Direksi Citra Insurance dalam mengintegrasikan prinsip ESG ke dalam strategi inti perusahaan melalui empat pilar prioritas.

Dalam menjalankan fungsi pengawasan dan pemberian nasihat, kami mencermati keempat pilar tersebut sebagai kerangka mitigasi risiko dan penciptaan nilai yang sangat komprehensif. Dewan Komisaris mengapresiasi kerja keras Jajaran Direksi beserta seluruh insan Citra Insurance yang telah merumuskan Keuangan berkelanjutan ini.

Kami meyakini bahwa implementasi yang disiplin atas rencana aksi ini akan memperkokoh posisi Citra Insurance tidak hanya sebagai perusahaan asuransi umum yang tangguh secara finansial, tetapi juga sebagai institusi korporasi yang bertanggung jawab secara moral dan sosial.

Kami akan terus mendampingi, mengawasi, dan memberikan masukan konstruktif dalam setiap langkah implementasi aksi keuangan berkelanjutan ini.

Mari kita wujudkan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan demi masa depan yang lebih baik.

Sambutan Direktur Utama

Yang terhormat para Pemegang Saham, Dewan Komisaris, Nasabah, Mitra Bisnis, Regulator, dan seluruh Insan Citra Insurance.

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga kita dapat melangkah maju dalam membawa perusahaan menuju masa depan yang lebih baik.

Di era yang semakin sadar akan isu-isu Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (*Environmental, Social, and Governance - ESG*), lanskap bisnis global dan nasional tengah mengalami transformasi mendasar.

Banyak perusahaan kini menyadari bahwa mengimplementasikan praktik keberlanjutan ke dalam model bisnis bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan strategis.

Sebagai salah satu perusahaan asuransi umum di Indonesia, PT Citra International Underwriters (Citra Insurance) berkomitmen penuh untuk mengambil peran kepemimpinan dalam transisi ini. Kami meyakini bahwa perlindungan asuransi yang sejati tidak hanya sebatas memulihkan kerugian finansial, tetapi juga tentang menjaga kelestarian bumi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara jangka panjang.

Untuk mewujudkan komitmen tersebut, Citra Insurance telah merumuskan kerangka integratif yang menempatkan prinsip ESG ke seluruh lini bisnis kami melalui Empat Pilar Prioritas yaitu :

- 1. Pengembangan Produk Berkelanjutan**
- 2. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Berkelanjutan**
- 3. Penerapan Sistem Operasional Berkelanjutan**
- 4. Pelaporan dan Transparansi yang Lebih Baik**

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan ini adalah peta jalan Citra Insurance untuk tumbuh menjadi institusi keuangan yang tangguh, etis, dan bertanggung jawab.

Kami mengundang seluruh pemangku kepentingan untuk terus bersinergi dan berkolaborasi bersama kami dalam perjalanan transformasi ini.

Bersama Citra Insurance, mari kita wujudkan masa depan yang lebih aman, lestari, dan sejahtera untuk generasi mendatang.

3. Profil Perusahaan

Nama Perusahaan

PT. CITRA INTERNATIONAL UNDERWRITERS

Tanggal Pendirian

10 Mei 1988 berdasarkan Akta Notaris No. 25 oleh Maria Lidwina Indriani Soepoyo, S.H.

Dasar Hukum Pendirian

Disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. C2-7299.HT.01.01.Th.88 tanggal 18 Agustus 1988 dan diumumkan dalam Tambahan Berita Negara No. 25 tanggal 18 Agustus 1988. Izin operasional diperoleh melalui Surat Keputusan No. KEP-7211/MD/1988 tanggal 26 September 1988 dari Departemen Keuangan Republik Indonesia c.q. Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri

Kegiatan Usaha

Perusahaan bergerak di bidang asuransi kerugian (asuransi umum), sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 Anggaran Dasar

Kepemilikan

- PT Nusalaras Lestari: 91.999 saham (99,999%)
- Tn. Indra Wijaya Moechtar: 1 saham (0,001%)

Alamat

RDTX Square 33rd Floor, Jl. Prof. DR. Satrio No.164, Karet Semanggi, Setiabudi, South Jakarta City, Jakarta 12930.

Telepon: +6221-2992 7999

Surat Elektronik: ciu@citrainsurance.co.id

Website: citrainsurance.co.id

Visi & Misi Perusahaan

VISI

Menjadikan Citra Insurance sebagai perusahaan asuransi umum terkemuka dengan membangun reputasi perusahaan sebagai mitra terpercaya bagi seluruh *stakeholder*.

- 01** Menumbuhkan **profitabilitas** secara berkelanjutan dengan mengutamakan strategi tata kelola dan manajemen risiko yang baik
- 02** Memperkuat **inovasi** pengembangan produk agar dapat memberikan solusi perlindungan asuransi umum yang menyeluruh dan relevan bagi customer.
- 03** Mengembangkan **teknologi** serta sistem digital terintegrasi untuk mem-simplifikasi proses.
- 04** Melakukan **transformasi** budaya dan kompetensi pada SDM.
- 05** Meningkatkan **service excellence** guna menjadi mitra strategis yang memberikan solusi perlindungan yang *tepat, cepat, dan akurat*.

MISI

Nilai Budaya Perusahaan

iCANS

Integritas

- Jujur
- Menepati janji
- Berperilaku konsisten

Kolaborasi

- Memelihara hubungan interpersonal yang baik
- Memprioritaskan tujuan tim atau organisasi
- Secara aktif menawarkan bantuan
- Kemampuan

Adaptasi

- Mendekati perubahan secara positif
- Memperlakukan perubahan dan situasi baru sebagai peluang untuk belajar
- Menyesuaikan perilaku dengan cepat untuk menangani perubahan secara efektif

Inovasi

- Melihat cara alternatif untuk melihat atau mendefinisikan masalah.
- Menggabungkan ide-ide dengan cara yang unik atau membuat hubungan antara ide-ide yang berbeda.
- Mengembangkan solusi yang mengatasi masalah pekerjaan yang bermakna

Service Excellent

- Berusaha memahami kebutuhan dan harapan pelanggan
- Bertindak, merespons dengan cepat, menyelesaikan masalah, dan menghindari melanggar komitmen
- Menetapkan cara yang efektif untuk memantau dan mengevaluasi kekhawatiran dan kepuasan pelanggan.

Prinsip-prinsip Manajemen Perusahaan

Keterbukaan

Perusahaan berkomitmen terhadap transparansi informasi yang dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Akuntabilitas

Perusahaan menerapkan sistem manajemen untuk memastikan jalanya fungsi, implementasi, dan akuntabilitas masing-masing bagian.

Pertanggungjawaban

Tanggung jawab sosial adalah suatu kewajiban yang kami lakukan sebagai bentuk nyata perhatian perusahaan terhadap karyawan khususnya masyarakat umum.

Kemandirian

Kemandirian adalah salah satu kualitas yang dimiliki oleh pegawai kami. Ini merupakan faktor penting dari profesionalisme dan *attitude* dari pegawai kami.

Kesetaraan & Kewajaran

Prinsip ini menuntut adanya perlakuan yang adil dalam memenuhi hak *stakeholder* sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

PENCAPAIAN



Kegiatan Usaha

Melindungi Masa Depan Anda dengan Produk Asuransi Unggulan



Korporasi



Retail

Asuransi Korporasi

Asuransi Gempa Bumi



Penanggung akan memberikan ganti rugi kepada Tertanggung terhadap kerugian atas dan atau kerusakan pada harta benda dan atau kepentingan yang dipertanggung.

Asuransi Aviation



Asuransi yang memberikan ganti rugi terhadap rangka pesawat, suku cadang, peralatan pesawat kargo, bagasi, awak pesawat, penumpang, dan pihak ketiga.

Personal Accident Crew Insurance



Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap karyawan/crew Pesawat dengan jaminan ganti rugi risiko kematian, hilangnya anggota badan,

Asuransi Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara



Asuransi yang memberikan jaminan atas meninggal/cacat tetap/luka penumpang pesawat udara, hilang/rusakanya bagasi, hilang/musnahnya kargo, keterlambatan angkutan udara dan kerugian pihak ketiga.

Asuransi Kredit Citra Multiguna



Suatu jaminan penggantian sisa pinjaman pokok ditambah bunga 1 (satu) bulan yang diberikan oleh penanggung, apabila tertanggung mengalami suatu peristiwa yang menyebabkan tertanggung tidak dapat melunasi kredit.

Asuransi Pengangkutan Barang (PSAPBI)



Pengangkutan laut antar pulau dan pengangkutan darat di Indonesia dengan memberikan ganti rugi terhadap kerugian, kerusakan dan tanggung jawab atas barang atau kepentingan yang dipertanggung.

Asuransi Kecelakaan Diri



Asuransi yang memberikan jaminan ganti rugi atas risiko kematian, cacat tetap, Biaya perawatan dan atau pengobatan yang secara langsung disebabkan oleh suatu kecelakaan.

Asuransi Kebakaran



Asuransi kebakaran menjamin kerugian atau kerusakan pada harta benda secara langsung disebabkan oleh kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang, dan asap.

Asuransi Citra Peti Kemas



Asuransi yang memberikan jaminan terhadap kerugian keuangan atas kerusakan atau kehilangan peti kemas selama berada dalam pengangkutan.

Hospital Cash Plan



Citra Medicare adalah asuransi kesehatan kumpulan yang memberikan penggantian biaya medis untuk rawat Inap dan Pembedahan sebagai manfaat utama sedangkan Rawat Jalan, Rawat Gigi, Melahirkan dan Kacamata.

Asuransi Retail



Asuransi Penumpang Pesawat Udara

Asuransi ini memberikan jaminan kompensasi dengan pertanggung-janaan kerusakan atau kehilangan bagasi kabin, akibat kerusakan bagasi, keterlambatan penerbangan, penumpang tidak terangkut dengan alasan keselamatan.



Asuransi Kecelakaan Diri

Asuransi yang memberikan jaminan ganti rugi atas risiko kematian, cacat tetap, Biaya perawatan dan atau pengobatan yang secara langsung disebabkan oleh suatu kecelakaan.



Asuransi Perjalanan

Asuransi yang memberikan perlindungan ketidaknyamanan penumpang pesawat udara selama perjalanan domestik maupun Internasional, yang disebabkan keterlambatan/pembatalan penerbangan, kerusakan/kehilangan barang dalam bagasi hingga perubahan jadwal penerbangan, kecelakaan diri, biaya medis, repatriasi jenazah dan biaya terkait.

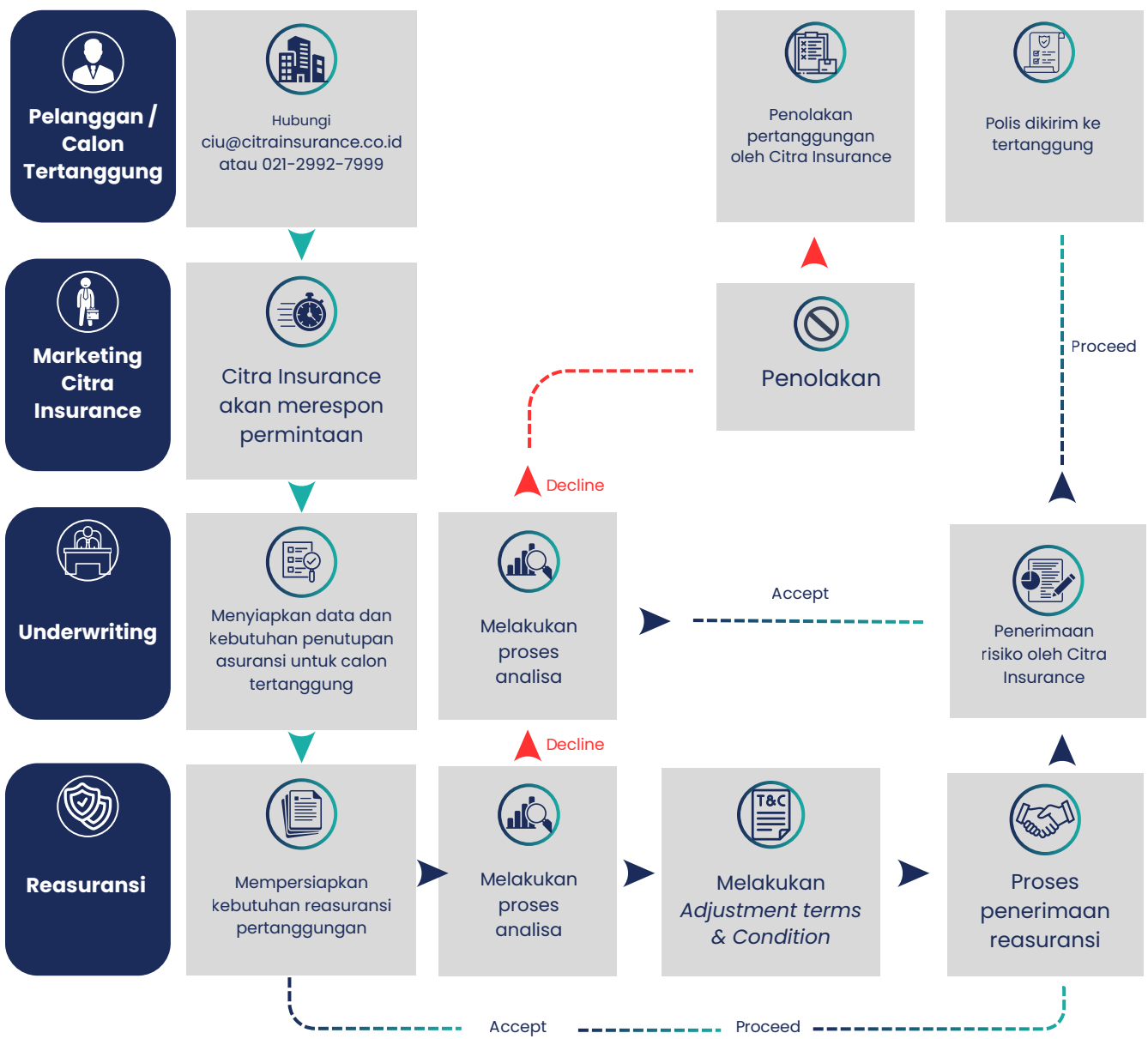


Asuransi Kebakaran

Asuransi kebakaran menjamin kerugian atau kerusakan pada harta benda secara langsung disebabkan oleh kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang, dan asap.

Proses Bisnis

Dalam menjalankan kegiatan operasional kami di Citra Insurance, kami mengikuti alur proses bisnis yang terstruktur dan efisien. Alur ini dirancang untuk memastikan bahwa kami memberikan layanan terbaik kepada pelanggan kami sambil memenuhi semua kebutuhan bisnis kami. Berikut adalah ringkasan dari alur proses bisnis kami:



Lokasi



JAKARTA [KANTOR PUSAT]

RDTX Square Lantai 33
 Jl. Prof. Dr. Satrio No. 164
 Jakarta 12930.
 Telp. (021) 2992-7999
 Fax. (021) 2992-7998

Kantor Pemasaran

MEDAN



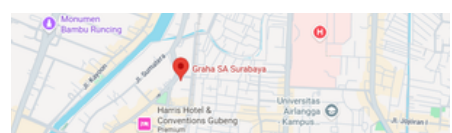
The Grand Menteng
 Indah Unit 7F
 Jl. Medan Tenggara
 (Menteng) VII
 Medan 20228
 Telp. (061) 4141-75

SEMARANG



Wisma HSBC Lt. 6
 Jl. Gajahmada No. 135
 Kel/ Pekunden, Kec.
 Semarang Tengah
 Semarang 50241
 Telp. (024) 8454-746
 Fax. (024) 8454-756

SURABAYA



Graha SA Lantai 8 BC 803
 Jalan Raya Gubeng
 Nomor 19-21
 Kel. Gubeng, Kec. Gubeng
 Surabaya 60821
 Telp. (031) 5019-800
 Fax. (031) 5019-993

Jajaran Komisaris & Direksi

Dr. Lin Oktris adalah profesional dan akademisi berpengalaman di bidang akuntansi, keuangan, dan tata kelola perusahaan. Beliau meraih gelar Doktor Akuntansi dari Universitas Trisakti serta memiliki berbagai sertifikasi internasional, antara lain Certified Management Accountant (CMA), Certified Enterprise Risk Analyst (CERA), dan Certified Sustainability Reporting Specialist (CSRS).

Selain aktif sebagai dosen pascasarjana di Universitas Mercu Buana dan Universitas Trisakti, Beliau juga memiliki pengalaman profesional sebagai anggota Komite Audit dan analis bisnis di berbagai institusi. Kepakarannya mencakup manajemen risiko, audit, corporate governance, dan sustainability reporting.

Dengan perpaduan antara pengalaman akademik dan praktis, Beliau berkomitmen untuk mendukung penerapan Good Corporate Governance dan meningkatkan efektivitas pengawasan serta transparansi dalam pengelolaan perusahaan.



Lin Oktris
Komisaris Independen

Afrizon seorang pemimpin eksekutif visioner lulus dari Universitas Padjajaran Bandung dengan gelar Doktor Ilmu Akuntansi pada tahun 2018, memiliki rekam jejak lebih dari 20 tahun yang secara unik memadukan kedalaman teoritis sebagai Doktor Ilmu Akuntansi dengan implementasi strategis di industri asuransi dan pendidikan tinggi. Memiliki spesialisasi kuat dalam tata kelola perusahaan (Good Corporate Governance), manajemen risiko finansial, dan kepatuhan regulasi yang ketat.

Setelah sukses memimpin sebagai Direktur pada entitas layanan asuransi kesehatan, Beliau kini menjalankan fungsi pengawasan strategis sebagai Komisaris Independen di PT Citra International Underwriters, memastikan integritas dan transparansi perusahaan di level tertinggi. Di samping peran korporasi, Beliau terus memperkuat ekosistem akuntansi nasional melalui kepemimpinannya sebagai Kepala Program Studi Pascasarjana serta kontribusi aktif sebagai dosen praktisi.



Afrizon
Komisaris Independen

Sustainability Report 2026



Henky Oktavianus adalah Direktur Utama yang memimpin perusahaan dengan pengalaman lebih dari 25 tahun di industri perbankan dan jasa keuangan. Beliau memiliki kompetensi dalam merumuskan strategi distribusi, mengelola bisnis ritel dan syariah, serta memimpin transformasi melalui perannya di Bank Mandiri dan AXA Mandiri Financial Services.

Beliau memegang sertifikasi krusial Manajemen Risiko Perbankan Level 7 dari BSMR dan Magister Manajemen dari Universitas Gadjah Mada. Komitmen Beliau pada keunggulan ditunjukkan dengan penghargaan sebagai Indonesia Best Chief Marketing Officer (CMO) 2024 dari Majalah Warta Ekonomi.

Pengalaman kepemimpinan Beliau yang teruji meliputi Direktur Ritel dan Syariah di PT Bank DKI dan berbagai peran strategis senior (Satu Level di bawah Direksi) di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan AXA Mandiri Financial Services.



Henky Oktavianus
Direktur Utama



Dadi Adriana
Direktur Teknik

Dadi Adriana merupakan lulusan S2 Bisnis Manajemen / Magister Administrasi Bisnis (MBA) dari Institut Teknologi Bandung (ITB) pada tahun 2012. Beliau memiliki pengalaman lebih dari 20 tahun pada industri asuransi, dengan mengawali karir pada salah satu perusahaan Asuransi Swasta di Indonesia. Beliau juga telah meraih berbagai sertifikasi, di antaranya Certified Indonesia Insurance and Reinsurance Broker (CIIB), Fellow Islamic Insurance Society (FIIS), Ahli Asuransi Indonesia Kerugian (AAIK), Associate Charter Insurance Institute (ACII) dan Ahli Manajemen Risiko Perasuransian (AMRP).

Selain memiliki beberapa sertifikasi, Beliau juga aktif dalam mengikuti pelatihan dan seminar dalam bidang pialang asuransi beberapa diantaranya Carbon Credit Insurance, Perhitungan Risiko dalam Property Insurance dan Digital Transformation in Financial Industry.



Harsa Handoyo
Direktur Bisnis

Harsa Handoyo lulus dari PPM School of Management dengan gelar Magister Manajemen pada tahun 2016.

Beliau mengawali karirnya di PT Citra International Underwriters pada tahun 2010 sampai dengan sekarang.

Pada tahun 2010, beliau mengawali karirnya di bidang keuangan sebelum kemudian aktif dalam kegiatan pemasaran dan pengembangan bisnis khususnya untuk produk asuransi kredit. Harsa telah mengikuti beberapa pelatihan dan seminar di tingkat nasional maupun internasional, serta telah mendapatkan gelar Qualified Risk Governance Professional (QRGP) pada tahun 2019.

Permodalan dan Pemegang Saham

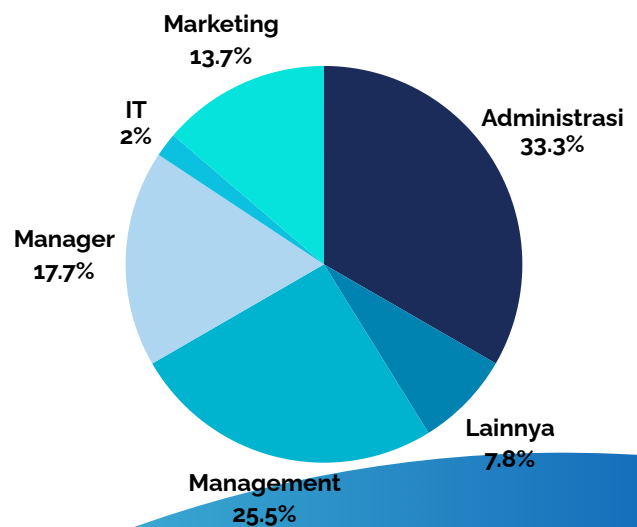
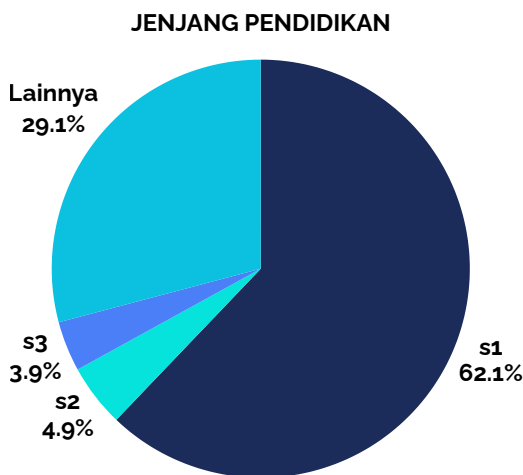
KETERANGAN	JUMLAH SAHAM (Lembar)	NILAI NOMINAL (Rupiah)	Persentase
Modal Dasar	100	28.000.000.000	
Modal Ditempatkan & Disetor Penuh			
1. PT. Nusalaras Lestari	91.999	91.999.000.000	99,9999%
2. Tn. IndraWijaya Moechtar	1	1.000.000	0,0001%
Jumlah Total	92.000	92.000.000.000	100%

Perkembangan Karyawan Perusahaan

Pada akhir tahun 2025, total jumlah karyawan di perusahaan adalah 103 orang. Jumlah ini mencerminkan dinamika kebutuhan tenaga kerja perusahaan yang disesuaikan dengan perkembangan bisnis serta efisiensi sumber daya manusia. Komposisi karyawan tahun ini dianalisis berdasarkan jenjang pendidikan, rentang usia, dan status hubungan kerja.

Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Komposisi Karyawan Berdasarkan Aktivitas Utama



Pengembangan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah asset terpenting bagi PT Citra International Underwriters (Citra Insurance) dalam mencapai keberlanjutan dan keunggulan kompetitif di industri asuransi. Melalui investasi dalam pelatihan dan pengembangan, perusahaan dapat memastikan bahwa SDM-nya tidak hanya siap menghadapi tantangan industri, tetapi juga menjadi pendorong utama untuk inovasi dan keberlanjutan di masa depan.

Berikut adalah beberapa alasan mengapa SDM sangat penting bagi perusahaan:

Kemampuan Inovatif

SDM yang terampil dan berpengetahuan mendukung pengembangan produk dan layanan inovatif yang sesuai dengan kebutuhan pasar yang terus berubah. Karyawan yang memiliki pemahaman mendalam mengenai keberlanjutan dapat merancang solusi asuransi yang ramah lingkungan dan sosial.

Pelayanan Pelanggan yang Unggul

SDM yang berkualitas merupakan kunci untuk memberikan pelayanan pelanggan yang terbaik. Karyawan yang dilatih dengan baik tidak hanya memahami produk perusahaan, tetapi juga dapat memberikan informasi dan saran kepada nasabah tentang cara mengelola risiko secara efektif.

Keterlibatan dan Retensi Karyawan

Membangun budaya perusahaan yang berfokus pada keberlanjutan dan kesejahteraan karyawan menciptakan keterlibatan yang tinggi dan kepuasan kerja. Karyawan yang merasa dihargai dan diberdayakan cenderung lebih loyal dan berkontribusi positif terhadap tujuan perusahaan.

Pengelolaan Risiko

SDM yang terlatih dapat lebih baik dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko yang berkaitan dengan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG). Mereka dapat menerapkan kebijakan dan prosedur yang memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar keberlanjutan yang diharapkan oleh pemangku kepentingan.

Keberlanjutan Organisasi

SDM yang memiliki kompetensi dalam keberlanjutan membantu Citra Insurance untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan dalam mencapai tujuan jangka panjang yang berkelanjutan. Ini mencakup pemingkatan yang lebih baik di pasar, meningkatkan daya saing, serta membangun kepercayaan dari klien dan investor.

Upah

Perusahaan memberikan upah kepada para karyawan sesuai tingkatan manajerial dengan upah terendah sesuai ketentuan pemerintah mengenai upah minimum regional yang berlaku.

Tunjangan dan Fasilitas Karyawan

Perusahaan menyediakan fasilitas bagi karyawan yang disesuaikan dengan kemampuan, meliputi :

- Mengikutsertakan karyawan dalam Program Badan Pelaksanaan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Ketenagakerjaan.
- Memberikan Tunjangan Hari Raya (THR) kepada karyawan yang telah memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 1(satu) bulan.
- Jaminan pemeliharaan kesehatan,yang diberikan kepada karyawan dan keluarga karyawan dalam bentuk penggantian uang kesehatan sebesar 1 (satu) bulan gaji dalam 1 (satu) tahun oleh Perseroan.
- Bonus, yang diberikan atas dasar kebijaksanaan Perseroan, bonus dapat diberikan kepada karyawan yang berprestasi dan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan Perseroan saat itu.

Pendidikan dan Pelatihan

Program pengembangan sumber daya manusia dilaksanakan Perusahaan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas karyawan di antaranya:

- Pelatihan karyawan untuk menambah pengetahuan teknologi informasi bidang asuransi untuk meningkatkan pelayanan.
- Pelatihan terhadap karyawan baru terkait pengenalan proses dan alur kerja.
- Pelatihan untuk menanamkan sikap hidup positif dan berintegritas

Pelatihan Selama Tahun 2025	Peserta	Biaya
For participating in the Fire Insurance Training	43	-
Basic Resuransi	37	-
Training Marine Cargo & Marine Hull	35	-
Training Claim Fire (PSAKI) & Property All Risk (PAR)	34	-
Training Asuransi Personal Accident	30	-
Asuransi Kredit (Basic)	13	6.500.000
Marine Cargo Insurance	8	3.200.000
Qualified Chief Risk Officer (QCRO)	5	50.000.000
Webinar Diskusi Teknik Produk Penjamina : " Surety Bond (Basic)	4	2.244.896
Boothcamp PSAK 117 Praktik Implementasi PSAK 117 Untuk Asuransi Umum	3	24.000.000
Certified Chief Compliance Officer	3	30.000.000
Pelatihan Tenaga Pemasar Asuransi Umum	3	750.000
Implementasi Kepatuhan dan Pergawasan Pada Sektor-Sektor Berisiko Tinggi, dan Audit Kepatuhan Pengadaan Barang dan Jasa	3	1.650.000
Penyusunan KPI, KRI, KCI yang selaras dengan Manajemen Risiko Perusahaan	3	1.500.000
Navigating Strategic HR in the Digital Insurance Era	3	6.000.000
Webinar Tata Kelola, Manajemen Risiko dan Kepatuhan : " Arah Baru Tata Kelola Privasi pasca UU No . 27/2022 (Perlindungan Data Pribadi)	3	1.530.612
Pentingnya Kearsipan Dalam Bisnis Modern : Dari Penciptaan Hingga Pemusnahan	3	-
Bedah Polis PSAKI 26	2	800.000
Sosialisasi Perpajakan AAUI- Sistem Coretax 2025	2	-
RMAC Jenjang 7 Pengelolaan	2	23.000.000
Asuransi Kredit (Intermediate to Advanced Level)	2	1.800.000
The Future of Inventory Protection: Innovation in Stock Throughput Insurance	2	-
Nusantara RE'S Seminar And Gathering 2025	2	-
Qualified Risk Management Officer (QRMO)	2	10.000.000
Pelatihan dan Sertifikasi Wakil Manager Investasi	2	13.200.000
RMGAC Jenjang 7 Pengawasan	2	23.000.000
Decoding Property Insurance Policies (PSAKI & PAR/IAR/MAR): Understanding the Scope of Coverage Accurately	2	1.900.000
Surety Bond	2	3.600.000
Program Pelatihan CGI 001 & 002	2	4.000.000
Asuransi Kredit	2	1.800.000
Electrical Failure Investigation	2	-
Kupas Tuntas Implikasi Putusan MK No mor 168/PPU-XXI/2023 Kaitan PKWT dan TKA	2	600.000
Webinar Tata Kelola, Management Risiko & Kepatuhan: Strategi Meningkatkan Kematangan (Maturitas)	2	-
Implementasi Manajemen Risiko Sebagai Langkah Mewujudkan Produktivitas dan Kinerja Perusahaan	2	1.000.000
Qualified Risk Governance Professional (QRGP)	2	23.000.000
Program Sertifikasi BNSP: Supervisor Sumber Daya Manusia (SDM)	1	4.150.000
Basic - Asset & Liability Management Perusahaan dalam perspektif aktuaria dan keuangan	1	750.000
Webinar Tata Kelola Management Risiko & Kepatuhan-Risk Management-A Focus On Anti Fraud	1	500.000
Pelatihan Asuransi Tingkat Dasar	1	2.000.000
General Affair Professional	1	5.950.000
Manajemen Risiko 500	1	17.500.000
Marine Hull	1	-
Membangun Karir Legal Berkompeten Dalam Perusahaan	1	99.000
The 8th Indonesian Actuaries Summit	1	8.738.971
CGI 002	1	350.000
Program Pelatihan dan Sertifikasi RMGAC PT Citra Internasional Underwriters	1	11.500.000
9 Skill Wajib Profesional Legal Officer	1	230.000
Training Coretax Insurance Related	1	1.000.000
Seminar IT AAUI - From Compliance to Confidence: How Data Pseudonymization Empowers PDP Implementation	1	-
Ujian CGI 002	1	350.000
Sertifikasi Agen	1	300.000
Webinar Tata Kelola Management Big Data dan Cyber Risk	1	500.000
Membangun Ketahanan Digital: Inovasi Asuransi untuk Keamanan Siber	1	-
Praktik Implementasi PSAK 117 untuk Perusahaan Asuransi	1	5.782.000
Langkah Konkrit Mendukung POJK 12/2024 tentang Strategi Anti Fraud dan Memitigasi Risiko Fraud	1	500.000
Qualified Risk Governance Professional (QRGP) Perpanjangan Sertifikat	1	5.200.000
Qualified Risk Management Analyst (QRMA)	1	7.000.000
Grand Total	289	307.475.479

4. Strategi Keberlanjutan Citra Insurance

Strategi keberlanjutan PT Citra International Underwriters (Citra Insurance) menempatkan integrasi ekonomi ke dalam setiap strategi dan aktivitas operasional sebagai prioritas utama. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk menciptakan nilai finansial berkelanjutan yang tidak hanya menguntungkan pemegang saham, tetapi juga memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, komunitas, dan lingkungan sekitar.

Ringkasan aspek ekonomi ini juga menunjukkan sinergi antara ketahanan keuangan dan tanggung jawab sosial perusahaan. Dengan mengadopsi nilai-nilai keberlanjutan dalam model bisnisnya, Citra Insurance tidak hanya berupaya mencapai kesuksesan finansial, tetapi juga ingin memberikan dampak positif yang nyata terhadap lingkungan dan masyarakat luas.

Citra Insurance terus berinovasi dalam menghadirkan produk-produk yang terjangkau serta relevan dengan kebutuhan masyarakat, perusahaan juga memperluas saluran distribusinya agar produk-produk asuransi dapat diakses oleh masyarakat di berbagai wilayah.

Salah satu langkah penting yang diambil adalah pengembangan kanal distribusi berbasis digital, yang tidak hanya merespon pesatnya transformasi teknologi digital, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan secara keseluruhan. Penggunaan teknologi digital dalam distribusi ini memungkinkan proses yang lebih cepat, transparan, dan terjangkau bagi pelanggan. Selain itu, langkah ini juga mendukung program pemerintah dalam mendorong terciptanya bisnis yang lebih berkelanjutan dan ramah lingkungan, dengan mengurangi ketergantungan pada sumber daya fisik, seperti kertas, serta memperkecil jejak karbon yang ditinggalkan oleh operasional perusahaan.

Komitmen Kami

Komitmen keberlanjutan kami didasarkan pada empat pilar strategis dan inisiatif Operasional sebagai berikut:

01

Pengembangan Produk Berkelanjutan

Program ini bertujuan untuk Membangun produk yang bertujuan membangun portofolio produk asuransi yang responsif terhadap risiko lingkungan dan sosial, mendorong perilaku berkelanjutan nasabah, serta menciptakan nilai jangka panjang bagi pemegang polis, pemangku kepentingan, dan Citra Insurance. Produk yang dikembangkan akan bersifat inklusif, inovatif, dan terukur dampak ESG-nya, sehingga selain melindungi aset juga mendorong transisi ekonomi rendah karbon dan peningkatan kesejahteraan.

02

Pengembangan Sumber Daya Manusia yang berkelanjutan

Citra Insurance akan melakukan Program Pengembangan Sumber Daya Manusia Berkelanjutan bertujuan membangun kemampuan teknis dan perilaku karyawan yang adaptif terhadap risiko ESG, mendorong budaya keberlanjutan, dan memastikan karyawan siap mendukung transformasi bisnis Citra Insurance secara jangka panjang. Program ini menempatkan Sumber Daya Manusia sebagai kunci utama dalam mencapai target ESG dengan meningkatkan kompetensi teknis dan perilaku, memperkuat kepemimpinan berkelanjutan, dan memastikan inklusivitas serta kesejahteraan karyawan. Implementasi selaras dengan tren korporasi di Indonesia yang menjadikan ESG sebagai prioritas strategis untuk transformasi bisnis.

Berikut rencana program pengembangan kompetensi :

Pengembangan Kompetensi ESG

Pelatihan wajib ESG untuk semua level: dasar ESG untuk staf, underwriting ESG untuk tim produk dan risk, serta kepemimpinan berkelanjutan untuk manajemen.

Talent Management dan Rekrutmen Berkelanjutan

Proses rekrutmen dan penilaian kinerja; prioritas pada kandidat dengan pengalaman green finance, data analytics, atau manajemen risiko iklim. Program pengembangan karier: rotasi lintas fungsi untuk memperkuat pemahaman end-to-end terhadap produk dan dampak ESG melalui program pengembangan internal pada akhir 2026.

Kesejahteraan, Inklusi, dan Keberagaman

Kebijakan kerja fleksibel, dukungan kesehatan mental, dan program kesejahteraan finansial untuk meningkatkan retensi. Inisiatif inklusi gender dan akses bagi penyandang disabilitas; target menyelaraskan kesetaraan gender di semua posisi.

Budaya dan Penghargaan Perilaku Berkelanjutan

Kampanye internal dan pengukuran budaya melalui survei *engagement* dan indikator perilaku berkelanjutan.

03

Penerapan system operasional yang berkelanjutan

Program penerapan sistem operasional berkelanjutan bertujuan menata proses, teknologi, dan tata kelola agar operasi Citra Insurance lebih efisien, rendah emisi, dan tahan terhadap risiko iklim sambil memastikan kepatuhan dan transparansi bagi pemangku kepentingan.

04

Pelaporan dan Transparansi yang Lebih Baik

Pelaporan dan transparansi adalah pilar kunci untuk membangun kredibilitas Citra Insurance di mata regulator, investor, mitra, dan publik. Rencana 2026 menempatkan pelaporan ESG sebagai proses terintegrasi: dari identifikasi metrik material, pengumpulan data yang andal, hingga publikasi yang dapat diaudit dan komunikatif. Tujuannya adalah menyediakan informasi yang relevan, terukur, dan dapat diverifikasi untuk mendukung pengambilan keputusan, akses pembiayaan berkelanjutan, dan mitigasi risiko reputasi.

Dengan program ini perusahaan bertujuan untuk Mewujudkan operasi yang hemat sumber daya, aman secara sosial, dan terintegrasi dengan manajemen risiko ESG, sehingga mendukung kelangsungan bisnis dan reputasi perusahaan.

Berikut Komponen Sistem Operasional Berkelanjutan :

Efisiensi Energi dan Emisi

Mengurangi konsumsi energi di kantor pusat dan cabang melalui audit energi, migrasi ke lampu LED, HVAC efisien, dan penggunaan energi terbarukan; target pengurangan emisi tahunan yang terukur.

Manajemen Rantai Pasok Berkelanjutan

Kebijakan pengadaan hijau untuk vendor TI, percetakan, dan fasilitas; kriteria keberlanjutan dimasukkan ke dalam kontrak dan evaluasi kinerja pemasok.

Digitalisasi Proses

Transformasi ke paperless underwriting, e-policy, dan klaim digital untuk mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat layanan.

Keamanan Data dan Resiliensi Operasional

Penguatan IT disaster recovery, backup terenkripsi, dan rencana kontinuitas bisnis yang mempertimbangkan skenario iklim ekstrem.

Sistem Pengukuran dan Pelaporan

Integrasi metrik operasional ke dashboard ESG untuk pelaporan internal dan eksternal yang transparan.

Keterkaitan dengan Strategi bisnis

Strategi keberlanjutan PT Citra International Underwriters (Citra Insurance) memiliki hubungan yang erat dengan visi dan misi perusahaan, yakni "Memberikan perlindungan yang terpercaya dan berkelanjutan bagi setiap lapisan masyarakat." Keberlanjutan bukan hanya sebuah komponen tambahan dalam strategi bisnis kami, tetapi menjadi landasan dalam pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan di seluruh lini usaha. Kami berkomitmen untuk menciptakan nilai jangka Panjang yang tidak hanya bermanfaat bagi pemangku kepentingan, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan sosial dan kelestarian lingkungan. Dalam hal ini, keberlanjutan berfungsi sebagai pendorong utama untuk inovasi produk, peningkatan layanan digital, serta pengelolaan risiko yang lebih efisien dan efektif.

Citra Insurance terus mengembangkan kebijakan, inisiatif, dan kemitraan yang mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan, sekaligus memastikan bahwa setiap keputusan bisnis yang diambil sejalan dengan nilai-nilai tanggung jawab sosial, transparansi, dan keberlanjutan jangka panjang.

Kami menyadari bahwa dunia saat ini terus berkembang dengan cepat, dan oleh karena itu, perusahaan harus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi, baik itu perubahan teknologi, kebutuhan pelanggan, maupun tantangan sosial dan lingkungan yang semakin kompleks. Dalam konteks ini, strategi keberlanjutan kami berfokus untuk mendukung dan memfasilitasi transformasi digital, menyediakan solusi yang inklusif dan berkelanjutan bagi pelanggan, serta menciptakan kontribusi nyata bagi masyarakat. Tujuan utama dari setiap inisiatif keberlanjutan adalah untuk memastikan bahwa Citra Insurance tidak hanya menjadi pemain utama dalam industri asuransi, tetapi juga memiliki dampak positif yang signifikan bagi lingkungan dan masyarakat.

5. Tata Kelola Keberlanjutan Citra Insurance

Sebagai perusahaan yang memprioritaskan keberlanjutan jangka panjang, Citra Insurance berupaya memperkuat praktik bisnisnya dengan menjunjung tinggi kepentingan seluruh pemangku kepentingan. Komitmen ini diwujudkan melalui pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73/POJK.05/2016 yang diubah dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 43/POJK.05/2019 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Perizinan Usaha Dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

Dalam tata kelola Citra Insurance, tanggung jawab utama dalam penerapan keberlanjutan Perusahaan berada di bawah kewenangan Direksi dan Dewan Komisaris. Citra Insurance menerapkan sistem tata kelola berkelanjutan yang berbasis pada struktur pengelolaan yang memisahkan fungsi pengawasan dan pelaksanaan, sesuai dengan mandat yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pada struktur ini, Dewan Komisaris bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan integrasi aspek keberlanjutan dalam seluruh operasional perusahaan dan memastikan bahwa prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan terintegrasi dalam operasi bisnis perusahaan. Sebagai pelaksana, Direksi bertanggung jawab untuk menginisiasi strategi, arah kebijakan, target, serta sasaran keberlanjutan perusahaan. Direksi memastikan bahwa dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial dari operasional perusahaan dikelola secara menyeluruh dan berkesinambungan. Sebagai bagian dari komitmen ini,

Direksi juga bertanggung jawab dalam penyusunan laporan keberlanjutan, sehingga laporan tersebut mencerminkan transparansi dan akuntabilitas kepada para pemangku kepentingan. Direksi dan Dewan Komisaris memiliki peran penting dalam memastikan kualitas dan akuntabilitas pelaporan keberlanjutan perusahaan. Direksi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa laporan tersebut mencerminkan strategi, target, dan pencapaian keberlanjutan perusahaan secara transparan.

Sementara itu, Dewan Komisaris berperan dalam meninjau laporan tersebut untuk memastikan kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip keberlanjutan yang telah ditetapkan. Selain itu, Direksi dan Dewan Komisaris secara berkala mengadakan rapat untuk membahas isu-isu strategis, termasuk isu sosial dan lingkungan yang muncul dari kegiatan operasional perusahaan. Proses ini bertujuan untuk memastikan penanganannya dilakukan dengan pendekatan yang strategis, akuntabel, dan berorientasi pada keberlanjutan.

Dalam pengelolaan aspek keberlanjutan, Direktur Utama mendelegasikan tanggung jawab terkait dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial kepada Departemen terkait yang bertanggung jawab untuk memastikan pengelolaan keberlanjutan terintegrasi dalam operasional perusahaan.

Etika dan Integritas

Kode Etik

Kode Etik menjadi landasan utama Citra Insurance dalam membangun budaya kerja yang berintegritas dan profesional. Kode Etik Perusahaan tertuang dalam Keputusan Direksi tentang Pedoman Etika Bisnis (*Code of Conduct*) untuk memastikan seluruh karyawan memahami dan menjalankan nilai-nilai perusahaan. Perseroan memfasilitasi dalam memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai Kode Etik, sehingga setiap individu memiliki pemahaman yang jelas tentang standar etika.

Anti-Fraud, Anti Korupsi, Anti Penyuapan dan Gratifikasi

Citra Insurance berkomitmen untuk menanamkan budaya *anti-fraud* di seluruh tingkatan organisasi, termasuk karyawan dan Mitra Citra Insurance. Komitmen ini diwujudkan melalui penerapan Pedoman Strategi *anti-fraud* yang terus disempurnakan. Kebijakan ini mencakup pencegahan korupsi dan penyuapan, serta pengendalian gratifikasi. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang transparan dan bertanggung jawab.

Kepatuhan terhadap Hukum

Dalam aspek kepatuhan terhadap hukum, Citra Insurance secara konsisten memastikan seluruh kegiatan operasionalnya sesuai dengan peraturan dan regulasi yang berlaku. Kepatuhan terhadap hukum menjadi kunci dalam mendukung keberlanjutan perusahaan, termasuk membangun kepercayaan di antara pemangku kepentingan, seperti tertanggung, Pemegang saham, dan otoritas pengawas. Citra Insurance memastikan setiap masalah dapat diselesaikan dengan baik tanpa memengaruhi keberlanjutan bisnis perusahaan.

Manajemen Risiko

Dalam pengelolaan risiko, termasuk yang berkaitan dengan keberlanjutan, Citra Insurance membentuk Departemen yang diperuntukkan mengoordinasikan implementasi manajemen risiko secara terintegrasi. Perusahaan menerapkan *Enterprise Risk Management* (ERM) berbasis standar ISO 31000:2018 yang diintegrasikan ke dalam seluruh proses bisnis dan diselaraskan dengan prinsip GCG.

Penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000:2018 melibatkan serangkaian proses yang dirancang untuk membantu Citra Insurance mengidentifikasi, menilai, dan mengelola berbagai risiko yang mungkin timbul dalam upaya mencapai tujuan strategisnya.

Pengelolaan risiko di Citra Insurance dilakukan melalui langkah-langkah berikut ini:

Penetapan Ruang Lingkup dan Kriteria Risiko

Langkah awal adalah menentukan ruang lingkup manajemen risiko, termasuk menetapkan batasan dan kriteria penilaian risiko. Kriteria ini mencakup aspek keberlanjutan, kepatuhan hukum, serta tujuan strategis organisasi.

Identifikasi Risiko

Risiko diidentifikasi dengan mengevaluasi semua potensi yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan perusahaan, baik positif maupun negatif. Proses ini melibatkan partisipasi dari berbagai tingkatan organisasi.

Analisis Risiko

Analisis risiko dilakukan untuk menilai dampak dan probabilitas terjadinya risiko. Proses ini dapat menggunakan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif.

Evaluasi Risiko

Setelah dianalisis, risiko dinilai berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Proses ini menciptakan profil risiko yang memprioritaskan risiko sesuai tingkatannya dan menentukan risiko yang dapat diterima oleh perusahaan.

Perencanaan Respons Risiko

Rencana respons risiko disusun dengan menetapkan strategi untuk mengurangi, menghindari, mentransfer, atau menerima risiko. Pemilihan tindakan mitigasi yang tepat dilakukan untuk meminimalkan dampak risiko terhadap operasional perusahaan.

Implementasi Rencana Respons Risiko

Rencana yang telah disusun diterapkan dengan memastikan Tindakan yang diambil sesuai dengan tujuan dan kebijakan organisasi.

Monitoring dan Review Risiko

Pemantauan dan peninjauan dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa risiko tetap dapat diidentifikasi, dinilai, dan dikelola secara akurat. Evaluasi ini juga menilai efektivitas langkah-langkah mitigasi yang telah diterapkan.

Komunikasi dan Konsultasi

Membangun komunikasi yang efektif dan konsultasi dengan seluruh pihak terkait, termasuk pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Hal ini bertujuan untuk memastikan transparansi dan pemahaman yang menyeluruh terhadap risiko.

Dokumentasi

Seluruh proses, langkah-langkah, dan hasil manajemen risiko didokumentasikan secara rinci, termasuk keputusan, rencana respons, serta perubahan dalam profil risiko.

Pemantauan dan Evaluasi Keseluruhan Proses

Evaluasi menyeluruh dilakukan terhadap seluruh proses manajemen risiko untuk memastikan metode, strategi, dan kebijakan yang diterapkan sesuai dengan prinsip-prinsip ISO 31000:2018.

Whistle Blowing System

Whistle blowing System (WBS) merupakan mekanisme yang disediakan oleh Perusahaan, yang memungkinkan seseorang untuk secara rahasia melaporkan dugaan pelanggaran hukum dan/atau kode etik di lingkungan perusahaan melalui saluran- saluran yang disediakan.

Mekanisme ini menjamin kerahasiaan identitas pelapor dan melindungi pelapor dari retaliasi. Hal ini diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif semua pihak, baik internal maupun eksternal, untuk menciptakan lingkungan kerja yang sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik(GCG).

Pelaksanaan WBS diatur pada Pedoman *Whistle blowing System* Citra Insurance.

Penyampaian Laporan Whistle blowing

Pelapor memiliki pilihan untuk mencantumkan identitasnya atau tidak mencantumkan identitasnya (anonim) saat menyampaikan laporan *whistle blowing*.

Namun demikian, agar proses penanganan laporan pelanggaran lebih cepat ditindaklanjuti, pelapor dianjurkan untuk memberikan informasi diri, setidaknya nomor telepon dan/atau alamat email yang dapat dihubungi.

Pengelolaan Laporan Whistle blowing

Laporan whistle blowing akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola Pelaporan Pelanggaran (Tim WBS) yang dibentuk oleh Dewan Direksi dan Dewan Komisaris.

Dewan Direksi, melalui Tim WBS, memiliki kewenangan untuk menangani laporan whistle blowing apabila terlapor merupakan karyawan Perusahaan – selain Dewan Komisaris dan/atau Dewan Direksi.

Komisaris independen memiliki kewenangan untuk menangani laporan whistle blowing apabila terlapor merupakan Anggota Dewan Direksi, Dewan Komisaris, dan/atau Pendukung Dewan Komisaris.

Seluruh laporan whistle blowing yang masuk akan melalui tahap pemeriksaan awal. Apabila hasil pemeriksaan awal menunjukkan bahwa laporan whistle blowing tidak berisi minimal 3 unsur 5 W 1 H (Apa, Dimana, Kapan, Siapa, Mengapa, dan Bagaimana) serta tidak disertai dokumen pendukung yang lengkap, maka laporan tersebut tidak akan diproses lebih lanjut.

Ruang Lingkup Laporan Whistle blowing

Jenis-jenis dugaan yang dapat dilaporkan antara lain:

Korupsi

Suap

Gratifikasi

Benturan Kepentingan

Pencurian

Kecurangan

Pemerasan

Pelanggaran Hukum

Pelanggaran Kebijakan-Kebijakan Perusahaan

Penyalahgunaan Wewenang

Pelapor dapat menyampaikan laporan whistle blower meskipun dugaan pelanggarannya diluar dari jenis-jenis di atas.

6. Tanggung Jawab Sosial Citra Insurance

Tanggung Jawab Sosial Citra Insurance

Perusahaan menyadari lingkungan dan komunitas sosial, merupakan bagian yang perlu dijaga dengan membangun hubungan baik. Oleh karena itu, Perusahaan berupaya mengidentifikasi diri dan membangun hubungan baik dengan komunitas sekitar salah satunya melalui kegiatan community development, sebagai implementasi bahwa keberlangsungan usahanya tidak hanya berdasarkan aspek ekonomi (profit) saja, tapi juga memiliki kaitan yang sangat erat faktor sosial. Komitmen dan kepedulian Perusahaan terhadap masyarakat tersebut sejalan dengan amanat Undang- Undang No.40 Tahun 2007 Tentang Perusahaan Terbatas.

Kebijakan Dan Penerapannya

Sesuai dengan kegiatan usaha Perusahaan di industri asuransi, isu hak asasi manusia lebih terkait dengan ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja dan hak-hak pelanggan. Perseroan telah memiliki kebijakan untuk memberikan kondisi yang aman dan nyaman bagi para pegawai, menghilangkan segala bentuk diskriminasi, baik dalam hal gender, suku, agama, ras, dan antar golongan serta memberikan kebebasan bagi semua pegawai untuk berpendapat dan berserikat.

Perusahaan senantiasa berupaya menangani keluhan para pemangku kepentingan, khususnya pegawai dan pelanggan, dengan efektif. Perusahaan senantiasa memberikan perlakuan yang sama bagi seluruh pegawainya, karena kepentingan pegawai merupakan prioritas utama yang harus dipenuhi. Selain itu, Perusahaan juga memiliki kebijakan untuk memberikan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi pegawai. Kebijakan ini diterapkan untuk menciptakan kondisi yang optimal sehingga kegiatan operasional berjalan lancar demi kemajuan perusahaan. Selain itu, kebijakan ini mengatur waktu kerja, cuti, gaji maupun tunjangan yang berhak diterima pegawai.

Di Perusahaan, kami memahami bahwa keberhasilan bisnis kami tidak terlepas dari interaksi dan hubungan yang kami bangun dengan berbagai stakeholder. Tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) bagi kami bukan sekadar inisiatif, melainkan fondasi yang menopang setiap keputusan dan tindakan yang kami ambil.

Pemegang Saham: Sebagai nadi utama Perusahaan, kami menjaga hubungan ekonomi dan kepemilikan yang kuat dengan pemegang saham. Kami berkomitmen untuk meningkatkan nilai investasi mereka melalui tata kelola yang baik dan pertumbuhan yang berkelanjutan.

Pegawai: Mereka adalah pilar yang menopang Perusahaan. Kami memastikan bahwa setiap pegawai mendapatkan hak-hak legal dan kesempatan yang sama untuk berkembang, serta berkontribusi dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Pemerintah: Kami mematuhi semua kebijakan legal dan operasional yang ditetapkan, serta berkontribusi pada pembangunan ekonomi dan sosial melalui kepatuhan pajak dan partisipasi dalam program-program pemerintah.

Nasabah: Hubungan kami dengan nasabah didasarkan pada prinsip mutual benefit. Kami berupaya untuk menyediakan produk dan layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi ekspektasi mereka.

Rekanan: Kami menjalin kerjasama yang erat dengan rekanan untuk menciptakan sinergi yang menguntungkan kedua belah pihak, serta mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

Media Massa: Kami memandang media massa sebagai mitra penting dalam menyampaikan informasi yang akurat dan terkini kepada publik. Kami berkomitmen untuk menjaga keterbukaan dan transparansi dalam setiap laporan dan siaran pers.

Di Perusahaan, kami memandang tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) sebagai sebuah prinsip yang tidak terpisahkan dari strategi bisnis kami. Kami percaya bahwa kesuksesan finansial yang kami capai harus sejalan dengan penciptaan nilai yang berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan.

Dengan mengintegrasikan tanggung jawab sosial ke dalam inti strategi bisnis kami, kami bertekad untuk menciptakan nilai yang berkelanjutan tidak hanya bagi pemegang saham kami, tetapi juga bagi masyarakat dan planet ini. Kami yakin bahwa melalui pendekatan holistik ini, kami dapat mencapai kesuksesan finansial yang bertanggung jawab dan berdampak positif yang berarti.

7. MATERIALITAS DALAM LAPORAN KEBERLANJUTAN

Materialitas adalah prinsip inti dalam pelaporan keberlanjutan yang menentukan topik-topik mana yang cukup signifikan untuk diungkapkan kepada pemangku kepentingan PT Citra International Underwriters (PT Citra). Prinsip ini memastikan laporan berfokus pada isu-isu yang benar-benar penting bagi organisasi dan dunia di sekitarnya — bukan sekadar pemenuhan kewajiban formal regulasi

Mengapa Materialitas Penting bagi PT Citra?

Sebagai perusahaan asuransi umum, PT Citra menghadapi risiko yang bersifat bilateral: perubahan iklim meningkatkan frekuensi dan intensitas klaim, sementara ekspektasi pemangku kepentingan terhadap tata kelola ESG semakin meningkat. Proses materialitas yang kuat memastikan sumber daya diarahkan ke area yang memberikan dampak terbesar bagi bisnis dan masyarakat.

DEFINISI & KERANGKA MATERIALITAS

Berdasarkan GRI 3: Material Topics 2021, suatu topik dianggap material apabila memenuhi satu atau kedua kriteria berikut:

Dimensi	Definisi	Pertanyaan Kunci	Relevansi PT Citra
Impact Materiality	Dampak aktual atau potensial organisasi terhadap ekonomi, lingkungan, dan masyarakat	Apa dampak signifikan yang kami timbulkan kepada dunia?	Klaim terkait bencana iklim; dampak kebijakan akseptasi pada sektor industri tertentu
Financial Materiality	Risiko dan peluang keberlanjutan yang memengaruhi kinerja dan posisi keuangan	Apa dampak isu ESG terhadap nilai dan stabilitas keuangan kami?	Volatilitas RBC akibat klaim cuaca ekstrem; risiko portofolio investasi non-ESG
Double Materiality	Kombinasi keduanya — pendekatan holistik yang diadopsi ESRS (EU) dan best practice GRI 2021	Bagaimana dampak kami kepada dunia dan dampak dunia kepada keuangan kami saling terhubung?	PT Citra mengadopsi pendekatan ini untuk keselarasan standar internasional jangka panjang

Catatan: GRI Standards 2021 mengutamakan impact materiality. ISSB/IFRS S1-S2 menekankan financial materiality untuk keputusan investor. PT Citra mengintegrasikan keduanya sebagai praktik terbaik industri asuransi umum Indonesia.

DOUBLE MATERIALITY – IMPACT VS FINANCIAL

IMPACT MATERIALITY (Outside-In ke Dunia)	FINANCIAL MATERIALITY (Inside-In ke Perusahaan)
<ul style="list-style-type: none"> • Emisi GHG dari operasional kantor dan perjalanan dinas karyawan • Dampak klaim asuransi terhadap pemulihan ekonomi tertanggung pasca kerugian • Kontribusi PT Citra terhadap inklusi keuangan dan literasi asuransi nasional • Praktik akseptasi risiko dan dampak pada sektor industri tertentu • Pengelolaan SDM, kesetaraan gender, dan kesejahteraan karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> • Risiko fisik iklim: peningkatan frekuensi dan keparahan klaim bencana alam • Volatilitas RBC akibat bencana alam skala besar yang tidak terprediksi • Risiko transisi: regulasi lingkungan mempengaruhi portofolio investasi • Reputasi dan kepercayaan pemangku kepentingan terhadap praktik ESG perusahaan • Risiko konsentrasi reasuransi internasional dan kapasitas retensi

PROSES PENILAIAN MATERIALITAS PT Citra – 5 TAHAP

Identifikasi	Penilaian	Konsultasi	Prioritisasi	Pengungkapan
Topik	Signifikansi	Pemangku Kep.	Validasi	Laporan
Pemetaan isu ESG dari benchmark industri, regulasi OJK, dan media	Evaluasi skala, cakupan, probabilitas & kemampuan remediasi dampak	Survei & FGD nasabah, broker, OJK, karyawan, mitra reasuransi	Persetujuan Direksi & Dewan Komisaris atas topik material final	Publikasi sesuai GRI Standards 2021 & POJK 51/2017 tahunan

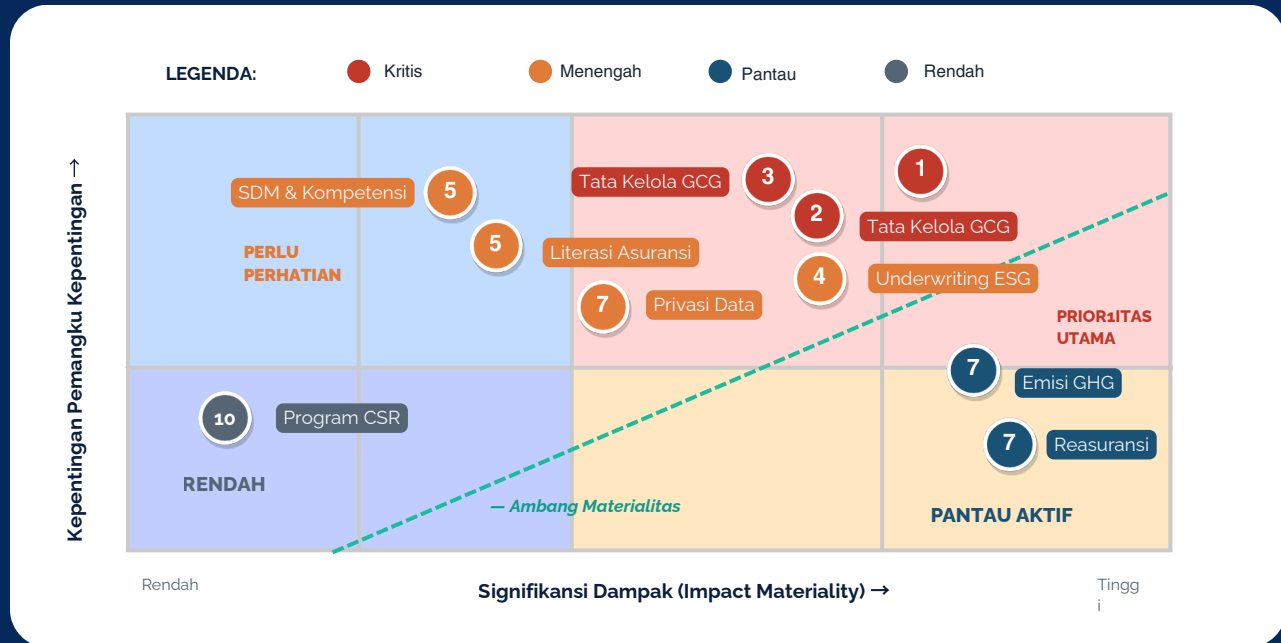
Tahap 1	Input: GRI Topic Library, SASB Insurance Standard, OJK Roadmap Keuangan Berkelanjutan 2021-2025, benchmarking 10 peers asuransi regional ASEAN
Tahap 2	Skala (1-5), Cakupan (jumlah entitas terdampak), Probabilitas (untuk dampak potensial), Reversibilitas – metodologi mengacu GRI 3 paragraf 15
Tahap 3	Metode: kuesioner online, focus group discussion, wawancara mendalam. Peserta: 48 pemangku kepentingan dari 6 kategori berbeda pada Q2 2025
Tahap 4	Rapat Khusus Keberlanjutan Direksi (Q3 2025). Hadir: Direktur Utama, Direktur Keuangan, Direktur Teknik, 3 Komisaris Independen – quorum terpenuhi
Tahap 5	Mengacu GRI 2-29, 2-30, GRI 3-1, 3-2, 3-3. Diverifikasi internal oleh Unit Audit Internal sebelum penerbitan resmi laporan

DAFTAR 10 TOPIK MATERIAL PT Citra 2025

No	Topik Material	ESG	Prioritas	Dampak Internal	Dampak Rantai Nilai	Acuan GRI
1	Risiko Iklim dalam Underwriting	E	Kritis	Volatilitas klaim & RBC	Reasuransi, nasabah properti	GRI 201 TCFD
2	Solvabilitas & Ketahanan Keuangan (RBC)	G	Kritis	Ketahanan keuangan	Kepercayaan pemangku kep.	GRI 201
3	Tata Kelola Perusahaan (GCG)	G	Kritis	Akuntabilitas manajemen	Regulator, investor	GRI 2-9 s.d. 2-20
4	Praktik Underwriting Bertanggung Jawab	G	Tinggi	Seleksi risiko berbasis ESG	Nasabah, broker, masyarakat	GRI 2-23 2-24
5	SDM & Pengembangan Kompetensi	S	Menengah	Kapabilitas & retensi SDM	Karyawan dan keluarga	GRI 401 404
6	Literasi Asuransi & Inklusi Keuangan	S	Menengah	Reputasi dan pangsa pasar	Masyarakat, nasabah baru	GRI 203
7	Hubungan Reasuransi Berkelanjutan	G	Menengah	Kapasitas proteksi risiko	Mitra reasuransi internasional	GRI 204
8	Emisi GHG Operasional (Scope 1, 2, 3)	E	Menengah	Jejak karbon kantor	Rantai pemasok, perjalanan	GRI 305
9	Privasi Data & Keamanan Informasi	S	Menengah	Risiko siber & reputasi	Nasabah, mitra bisnis	GRI 418
10	Kontribusi Sosial & Program CSR	S	Rendah	Reputasi komunitas lokal	Komunitas sekitar operasional	GRI 413

Keterangan: *Kritis/Tinggi* = dilaporkan penuh dengan data kuantitatif, *Menengah* = dilaporkan dengan indikator utama, *Rendah* = diungkapkan ringkas. *Topik divalidasi Direksi PT Citra, Q3 2025.*

MATRIKS MATERIALITAS PT Citra 2025



No.	Topik Material	No.	Topik Material
1	Risiko Iklim dalam Underwriting	2	RBC / Solvabilitas
3	Tata Kelola GCG	4	Underwriting ESG
5	SDM & Kompetensi	6	Literasi Asuransi
7	Privasi Data	8	Emisi GHG Scope 1-3
9	Reasuransi Berkelanjutan	10	Program CSR

KRITERIA SIGNIFIKANSI DAMPAK (GRI 3)

Kriteria	Definisi GRI 3	Skala Penilaian	Contoh Penerapan PT Citra
Skala	Seberapa parah dampak yang ditimbulkan	1 (Minimal) – 5 (Parah)	Keparahan kerugian bertanggung akibat klaim banjir di kawasan rawan bencana
Cakupan	Berapa banyak individu atau entitas yang terdampak	1 (Individu) – 5 (Sistemik)	Jumlah pemegang polis terpengaruh perubahan kebijakan akseptasi underwriting
Remediasi	Apakah dampak dapat dipulihkan sepenuhnya	1 (Mudah) – 5 (Tidak dapat dipulihkan)	Kemampuan pembayaran klaim tepat waktu untuk pemulihan kerugian finansial nasabah
Probabilitas	Kemungkinan terjadinya untuk dampak potensial	1 (Sangat Kecil) – 5 (Sangat Mungkin)	Kemungkinan peningkatan frekuensi bencana alam akibat perubahan iklim 2025-2030

PETA KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Pemangku Kepentingan	Metode Keterlibatan	Frekuensi	Isu Utama Disampaikan	Respons PT Citra
Nasabah Korporasi	Survei kepuasan, FGD, Account Manager	Triwulanan	Kecepatan klaim, cakupan polis, transparansi	SLA klaim & portal digital
Agen & Broker	Rapat koordinasi, pelatihan produk ESG	Bulanan	Komisi, kemudahan akseptasi, digitalisasi	Platform broker online
OJK / Regulator	Pelaporan berkala, audit, audiensi resmi	Rutin sesuai POJK	Kepatuhan RBC, GCG, keuangan berkelanjutan	Laporan OJK tepat waktu 100%
Mitra Reasuransi	Treaty negotiation, laporan portofolio	Tahunan/S e mester	Kualitas risiko, transparansi klaim, ESG	ESG risk disclosure kepada mitra
Karyawan	Survei engagement, town hall, One-on-One	Semesteran	Pengembangan karir, kesejahteraan, budaya ESG	Program pelatihan & sertifikasi ESG
Investor/Pemegang Saham	RUPS, laporan tahunan, roadshow	Tahunan	Profitabilitas, RBC, strategi ESG jangka panjang	Integrasi ESG dalam RJPP 2025-2028

8. BATASAN PELAPORAN (REPORTING BOUNDARY)

Batasan pelaporan mendefinisikan secara tepat entitas, operasi, dan dampak mana yang dicakup dalam Laporan Keberlanjutan PT Citra 2025. Penetapan batasan yang jelas dan konsisten adalah syarat fundamental pelaporan yang dapat dipercaya, dibandingkan, dan akuntabel — sesuai GRI Standards 2021 dan POJK 51/2017.

Prinsip Kunci Penetapan Batasan Pelaporan PT Citra

PT Citra menetapkan batasan pelaporan berdasarkan dua dimensi: (1) Batasan Organisasi menggunakan pendekatan kontrol operasional sesuai GHG Protocol dan GRI, mencakup seluruh entitas yang dikendalikan langsung. (2) Batasan Dampak melampaui batas organisasi dan mencakup dampak material dalam rantai nilai hulu dan hilir sebagaimana disyaratkan GRI 3.

BATASAN ORGANISASI & PENDEKATAN KONSOLIDASI

Pendekatan	Definisi	Entitas Tercakup	Penerapan PT Citra	Status
Kontrol Operasional	Entitas yang dikendalikan secara operasional	100% operasi di bawah kendali langsung PT Citra	Kantor pusat Jakarta, seluruh unit bisnis & divisi	✓ Termasuk
Kontrol Finansial	Konsolidasi penuh dalam laporan keuangan audit	Laporan keuangan diaudit KAP independen	Portofolio premi, investasi, dan cadangan klaim	✓ Termasuk
Kepemilikan Ekuitas	Proporsional terhadap persentase kepemilikan	Entitas asosiasi jika ada dan material	Dilaporkan secara proporsional jika material	■ Parsial
Pengaruh Signifikan	Asosiasi, joint venture, entitas terkait	Mitra strategis jangka panjang PT Citra	Diungkapkan jika dampak material teridentifikasi	■ Parsial

BATASAN DAMPAK — 4 LAPIS

LAPISAN 1 — DALAM ORGANISASI (Dampak Langsung & Sepenuhnya dalam Kendali)

Sub-Topik	Deskripsi Dampak Material
Operasional Kantor Pusat	Konsumsi energi, air, limbah, emisi GHG Scope 1 & 2 dari gedung dan kendaraan operasional PT Citra
Sumber Daya Manusia	Kesejahteraan karyawan, K3, keberagaman & inklusi, pengembangan kompetensi underwriter & adjuster
Portofolio Underwriting	Dampak kebijakan akseptasi risiko pada sektor industri tertentu termasuk sektor energi dan ekstraktif
Portofolio Investasi	Dampak ESG dari penempatan dana investasi pada instrumen dan emiten tertentu di pasar modal
Tata Kelola Perusahaan	Praktik GCG, kepatuhan regulasi OJK, transparansi keuangan, manajemen benturan kepentingan

LAPISAN 2 — RANTAI NILAI HULU (Dampak Tidak Langsung — Upstream)

Sub-Topik	Deskripsi Dampak Material
Agen & Broker Asuransi	Praktik pemasaran bertanggung jawab, kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah, transparansi informasi
Mitra Reasuransi Internasional	Praktik ESG mitra reasuransi, kapasitas, transparansi, dan dukungan terhadap agenda keberlanjutan global
Pemasok Barang & Jasa Operasional	Standar lingkungan dan ketenagakerjaan pemasok IT, jasa gedung, konsumsi, dan percetakan
Konsultan Aktuaria & Surveyor	Integritas profesional dan keakuratan penilaian risiko yang berdampak pada cadangan klaim perusahaan

LAPISAN 3 — RANTAI NILAI HILIR (Dampak Tidak Langsung — Downstream)

Sub-Topik	Deskripsi Dampak Material
Nasabah Korporasi & Individu	Perlindungan efektif, kecepatan & keadilan penanganan klaim, aksesibilitas produk asuransi
Bengkel & Rumah Sakit Rekanan	Standar mutu pelayanan, keselamatan, etika bisnis, dan ketepatan penagihan klaim kepada PT Citra
Komunitas Terdampak Klaim	Dampak ekonomi pembayaran klaim terhadap pemulihan komunitas pasca bencana dan kerugian besar
Nasabah Akhir Produk Ritel	Kelayakan nilai pertanggungan, transparansi premi, akses pengaduan dan mekanisme penyelesaian sengketa

BATASAN DAMPAK — 4 LAPIS

LAPISAN 4 — MASYARAKAT & EKOSISTEM (Dampak Sistemik & Jangka Panjang)	
Sub-Topik	Deskripsi Dampak Material
Penetrasi Asuransi Nasional	Kontribusi PT Citra terhadap peningkatan penetrasi asuransi Indonesia menuju target OJK 3,5% dari GDP
Stabilitas Sistem Keuangan	Peran sebagai penyangga risiko dalam ekosistem keuangan nasional — mencegah guncangan finansial bencana
Lingkungan Hidup	Dampak emisi GHG Scope 3, jejak karbon perjalanan dinas, dan potensi dampak portofolio investasi
Ketahanan Iklim Masyarakat	Kontribusi produk asuransi bencana alam terhadap ketahanan dan resiliensi komunitas rentan di Indonesia

DIAGRAM KONSENTRIS BATASAN DAMPAK PT Citra

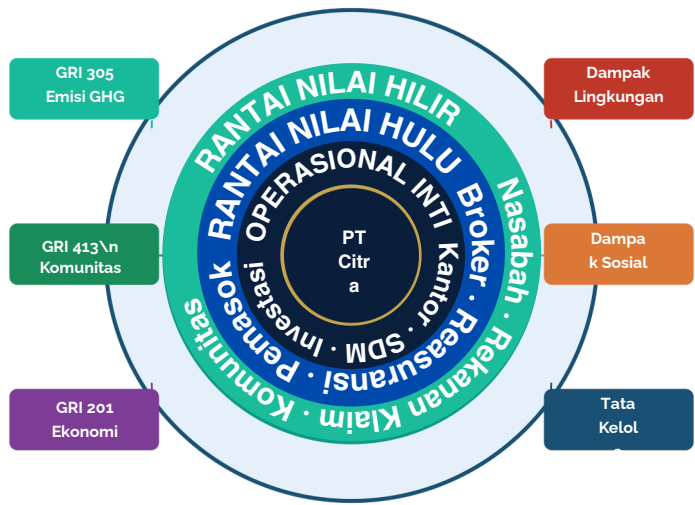


Diagram ini mengilustrasikan batasan dampak PT Citra secara konsentris. Lingkaran terdalam merepresentasikan operasional inti yang sepenuhnya dalam kendali. Setiap lapisan luar mencerminkan perluasan pengaruh dan tanggung jawab — dari rantai pasokan hulu, nasabah hilir, hingga dampak sistemik terhadap masyarakat dan lingkungan hidup.

PETA CAKUPAN ENTITAS & BATASAN PELAPORAN

Dimensi Batasan	Entitas / Area	Cakupan	Metode	Acuan Standar
Organisasi Inti	Kantor Pusat PT Citra — Jakarta	100%	Kontrol Operasional	GRI 2-2
	Semua Divisi: Underwriting, Klaim, Keuangan, Teknik, HR, IT	100%	Kontrol Operasional	GRI 2-2
	Portofolio Investasi Perusahaan	100%	Kontrol Finansial	GRI 201
Rantai Nilai Hulu	Jaringan Broker & Agen Rekanan	Material	Pengaruh Signifikan	GRI 2-6, 204
	Mitra Reasuransi (Treaty & Facultative)	Material	Batasan Dampak	GRI 204
	Pemasok Jasa & Teknologi	Terpilih	Batasan Dampak	GRI 204
Rantai Nilai Hilir	Nasabah Korporasi (Marine, Engineering, Fire, dll.)	Material	Batasan Dampak	GRI 2-6, 203
	Nasabah Individu (Kendaraan, PA, Kecelakaan)	Material	Batasan Dampak	GRI 203
	Bengkel & Rumah Sakit Rekanan	Terpilih	Batasan Dampak	GRI 2-6
Komunitas	Komunitas Sekitar Operasional & Area Klaim	Terpilih	Batasan Dampak	GRI 413
Lingkungan	Emisi GHG Scope 1, 2, 3 dari seluruh operasional	100%	GHG Protocol	GRI 305

PERBANDINGAN STANDAR PELAPORAN INTERNASIONAL

Aspek	GRI Standards 2021	ISSB / IFRS S1-S2	ESRS (EU/CSRD)	TCFD 2021	POJK 51/2017
Fokus Materialitas	Impact (Dunia)	Financial (Investor)	Double Materiality	Climate Risk	Dampak + Risiko
Pengguna Utama	Semua Pemangku Kep.	Investor & Kreditor	Broad + Investor	Investor Regulator	OJK Publik
Cakupan Rantai Nilai	Ya, luas (wajib jika material)	Ya (Scope 3)	Ya (wajib)	Ya (Scope 1-3)	Operasional utama
Standar GHG	GRI 305	IFRS S2	ESRS E1	GHG Protocol	Opsional
Status di Indonesia	Sukarela (Best Practice)	Sukarela	Tidak Berlaku	Sangat Disarankan	WAJIB (LJK/Emiten)
Adopsi PT Citra	✓ Utama	Referensi	Referensi	✓ Diadopsi	✓ Wajib

REGULASI & STANDAR ACUAN

Regulasi / Standar	Nomor/Versi	Penerbit	Ruang Lingkup Penerapan di PT Citra
GRI Standards Universal	GRI 2021	GRI Global	Kerangka utama pelaporan keberlanjutan — diterapkan secara in accordance with GRI Standards
GRI 3: Material Topics	2021	GRI Global	Proses penilaian, identifikasi, dan pengungkapan topik material perusahaan
GRI 201: Economic Performance	2016	GRI Global	Kinerja ekonomi, implikasi keuangan risiko & peluang iklim (mengacu TCFD)
GRI 305: Emissions	2016	GRI Global	Emisi GHG Scope 1, 2, dan 3 dari operasional dan rantai nilai perusahaan
POJK Keuangan Berkelanjutan	POJK 51/2017	OJK	Kewajiban penyusunan Laporan Keberlanjutan bagi LJK termasuk perusahaan asuransi umum
POJK Perasuransian	POJK 14/2024	OJK	Tata kelola, solvabilitas, dan kewajiban pelaporan perusahaan asuransi kepada OJK
TCFD Framework	2021 (Rev.)	FSB / TCFD	Pengungkapan risiko & peluang terkait perubahan iklim — governance, strategi, risk management
IFRS S1 & S2 / ISSB	2023	ISSB	Standar internasional pelaporan keberlanjutan berbasis risiko keuangan — referensi adopsi masa depan
GHG Protocol Corporate Standard	2015 (Rev.)	WRI/WBC S D	Metodologi penghitungan emisi GHG Scope 1, 2, dan 3 dari operasional PT Citra

9. KPI, KOMITMEN & RENCANA AKSI KEBERLANJUTAN

DASHBOARD INDIKATOR KINERJA KEBERLANJUTAN PT Citra 2025



TABEL INDIKATOR KINERJA KEBERLANJUTAN

Pilar	Kategori	Indikator Kinerja	Satuan	Target 2027	Target 2027	Target 2027	Acuan GRI
E	Emisi GHG	Emisi Scope 1 (kendaraan)	tCO _{e2}	Sedang diukur	<5% ↓	<8% ↓	GRI 305-1
	Emisi GHG	Emisi Scope 2 (listrik)	tCO _{e2}	Sedang diukur	<5% ↓	<8% ↓	GRI 305-2
	Energi	Konsumsi listrik kantor	kWh/thn	Monitoring	<3% ↓	<5% ↓	GRI 302-1
S	Klaim	Waktu penyelesaian klaim rata-rata	Hari kerja	≤14 HK	≤12 HK	≤10 HK	GRI 203
	SDM	Karyawan terlatih ESG	%	≥70%	≥85%	≥95%	GRI 404-1
	SDM	Tingkat retensi karyawan	%	≥85%	≥87%	≥90%	GRI 401-1
G	Inklusi	Peserta program literasi asuransi	Orang/thn	≥500	≥750	≥1.000	GRI 413
	Solvabilitas	Rasio Risk-Based Capital (RBC)	%	≥120%	≥130%	≥135%	GRI 201
	Underwriting	Loss Ratio	%	<65%	<63%	<60%	GRI 201
	Underwriting	Combined Ratio	%	<100%	<98%	<95%	GRI 201
	GCG	Kehadiran rapat Direksi & Komisaris	%	≥75%	≥80%	≥85%	GRI 2-18
	GCG	Pelanggaran kepatuhan regulasi	Kasus	0	0	0	GRI 205
GCG	Laporan OJK disampaikan tepat waktu	%	100%	100%	100%	GRI 2-24	

KOMITMEN STRATEGIS ESG PT CITRA INTERNATIONAL UNDERWRITERS

PT Citra menegaskan komitmen keberlanjutan sebagai bagian integral dari strategi bisnis jangka panjang, terintegrasi dalam Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) 2025–2028, bukan sekadar pemenuhan kewajiban regulasi semata.

■ KOMITMEN ENVIRONMENTAL	
Inventarisasi GHG Baseline 2025	Menyusun inventaris emisi GHG Scope 1, 2, dan 3 sebagai baseline tahun 2025 mengacu GHG Protocol dan GRI 305 — dasar penetapan target reduksi ilmiah
Integrasi Risiko Iklim (TCFD)	Mengintegrasikan penilaian risiko iklim dalam proses akseptasi, penetapan premi, dan manajemen portofolio investasi sesuai TCFD Framework
Efisiensi Energi Operasional	Menurunkan konsumsi energi kantor minimal 3% per tahun melalui program go-green, digitalisasi dokumen, dan optimasi sistem pendingin
Kebijakan Green Underwriting	Menetapkan kebijakan pembatasan akseptasi untuk sektor dengan dampak lingkungan sangat tinggi mulai 2026, dilakukan secara bertahap berbasis materialitas
■ KOMITMEN SOCIAL	
Penyelesaian Klaim yang Adil & Cepat	Menjamin penyelesaian klaim standar dalam ≤ 14 hari kerja (2025) menuju ≤ 10 hari kerja (2026) dengan transparansi penuh dan zero unjustified rejection
Program Literasi Asuransi Nasional	Menyelenggarakan minimal 4 program literasi per tahun menjangkau ≥ 500 peserta pada 2026, meningkat ke ≥ 1.000 peserta pada 2026 dari berbagai segmen
Pengembangan Kompetensi ESG SDM	Mensertifikasi ≥ 70% karyawan dalam kompetensi ESG pada 2026, meningkat ke ≥ 95% pada 2026 melalui program pelatihan internal dan eksternal terstruktur
Inklusi Keuangan — Produk Mikro	Mengembangkan dan meluncurkan produk asuransi mikro yang terjangkau untuk UMKM dan masyarakat berpenghasilan rendah — minimum 2 produk pada 2026
■ KOMITMEN GOVERNANCE	
Tata Kelola Underwriting Berbasis ESG	Menerapkan ESG screening dalam seleksi risiko underwriting sesuai POJK 14/2024 dan praktik terbaik global — dimulai dengan sektor-sektor material tinggi
Transparansi & Akuntabilitas Laporan	Menerbitkan Laporan Keberlanjutan tahunan sesuai GRI Standards 2021 dengan verifikasi internal ketat dan menuju verifikasi eksternal independen pada 2026
Kepatuhan Regulasi Zero-Violation	Mencapai dan mempertahankan zero-violation atas seluruh kewajiban pelaporan OJK, RBC minimum 120%, dan seluruh ketentuan POJK perasuransian
Due Diligence ESG Reasuransi	Menerapkan due diligence ESG terhadap seluruh mitra reasuransi baru mulai 2026, diperluas ke mitra existing pada 2026 — mendorong transparansi rantai nilai

RENCANA AKSI & TARGET 2026–2027

Prioritas	Inisiatif Strategis	Penanggung Jawab	Target 2026	Target 2027	KPI Ukur
■ Kritis	Implementasi penuh TCFD disclosure dan climate risk assessment dalam proses underwriting	Dir. Teknik	Pilot selesai	Penuh diadopsi	GRI 201/TCFD
■ Kritis	Mempertahankan RBC \geq 130% dan menurunkan Combined Ratio di bawah 98%	Dir. Keuangan	\geq 130% / <97%	\geq 135% / <95%	OJK/GRI 201
■ Mene ngah	Inventarisasi GHG Scope 1, 2, 3 dan penetapan target reduksi berbasis sains (SBT)	Dir. Keuangan	Target SBT ditetapkan	Reduksi Scope 1-2 dimulai	GRI 305
■ Mene ngah	Peluncuran platform digital klaim online untuk mempercepat SLA penyelesaian klaim	Dir. IT & Klaim	Rollout 70%	Full rollout 100%	GRI 203
■ Mene ngah	ESG due diligence untuk 100% mitra reasuransi baru & review seluruh mitra existing	Dir. Teknik	Existing 80%	Existing 100%	GRI 204
■ Mene ngah	Ekspansi program literasi asuransi digital (webinar, konten edukasi, kemitraan B2B)	Div. Marketing	\geq 1.000 peserta	\geq 1.500 peserta	GRI 413
■ Rendah	Pengembangan produk asuransi mikro untuk UMKM dan masyarakat berpenghasilan rendah	Div. Product	\geq 4 produk	\geq 6 produk	GRI 203
■ Rendah	Pelaporan GRI Standards dengan verifikasi eksternal oleh assurance provider independen	Dir. Keuangan	Verifikasi perdana	Verifikasi rutin	GRI 2-5

Laporan Keberlanjutan PT Citra International Underwriters 2025 — Seksi Materialitas & Batasan Pelaporan ini disusun mengacu pada GRI Standards 2021 (in accordance), POJK 51/2017, TCFD Framework, dan praktik terbaik pelaporan industri asuransi umum global. Seluruh informasi dalam dokumen ini telah divalidasi oleh Direksi dan Dewan Komisaris PT Citra, serta dimaksudkan untuk memberikan transparansi yang penuh, akurat, dan dapat diverifikasi kepada seluruh pemangku kepentingan perusahaan.

SUSTAINABILITY REPORT 2026



PT. CITRA INTERNATIONAL UNDERWRITERS