

CODE OF CONDUCT (PEDOMAN ETIKA BISNIS DAN ETIKA KERJA) PT ASURANSI JASA INDONESIA (PERSERO)

A. Prinsip Dasar Pedoman Etika Bisnis dan Etika Kerja

I. Dasar Pemikiran

Pedoman Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan, untuk selanjutnya disebut *Code of Conduct* Perusahaan merupakan pernyataan tertulis tentang GCG yang dikehendaki Perusahaan, baik terhadap Dewan Komisaris, Direksi, Pejabat, Staf dan Karyawan serta *Stakeholders*.

Code Of Conduct merupakan sekumpulan komitmen yang terdiri dari etika bisnis Perusahaan dan etika kerja segenap Insan Perusahaan untuk membentuk, mengatur kesesuaian tingkah laku sehingga tercapai hasil yang konsisten yang sesuai dengan budaya Perusahaan Perusahaan

Code of Conduct Perusahaan ini diharapkan menjadi acuan dalam membentuk nilai, norma serta etika segenap Insan Perusahaan dalam membangun dan membina hubungan yang lebih sehat, harmonis dan fair dengan Pemegang Saham, Pelanggan, Agen Asuransi, *Broker, Loss Adjuster*, Lembaga Keuangan, Mitra Kerja, dan Masyarakat sehingga tercapai peningkatan kinerja dan produktivitas secara signifikan.

Visi

"Menjadi perusahaan asuransi terpercaya dan terandal".

Misi

"Menyelenggarakan usaha asuransi dengan pelayanan prima dan tetap menjaga kemampuan yang berkesinambungan".

Budaya Perusahaan

Perusahaan memiliki budaya Asah, Asih dan Asuh yang dipandang masih relevan sebagai budaya Perusahaan yang sejalan dengan Visi dan Misi Perusahaan.

Selanjutnya perusahaan menerurunkan Asah, Asih dan Asuh kedalam strategi layanan CARE. Adapun CARE diterjemahkan sebagai berikut:

"C" (Cepat) adalah kecepatan pelayanan yang akan memberikan kepastian dan ketenangan kepada pelanggan, melalui sikap:

1. Bertindak cepat;
2. Responsif;
3. Bertindak proaktif;
4. Siaga;
5. Fleksibel.

"A" (Akurat) adalah kecepatan dalam menjamin kepuasan Pelanggan, melalui perbuatan:

1. Melakukan `check dan re-check;

2. Bertindak cepat dalam mengambil keputusan;
3. Bertindak cermat;
4. Dapat dipercaya;
5. Teliti dalam pertimbangan dan laporan;
6. Disiplin.

"R" (Ramah) adalah keramahan dalam membelikan pelayanan, kenyamanan dan keakraban dalam kemitraan, melalui perilaku:

1. Supel dalam komunikasi;
2. Empati;
3. Bersikap terbuka;
4. Peduli;
5. Menghargai pendapat orang lain;
6. Menghormati orang lain;
7. Sopan dan santun;
8. Rapi.

"E" (Efisien) adalah efisiensi yang menjamin nilai produk yang ditawarkan serta layanan yang diberikan setara dengan kualitas yang diharapkan, melalui tingkah laku:

1. Berorientasi pada sasaran;
2. Hemat waktu dan biaya;
3. Hemat dalam proses.

II. Tujuan Pedoman Etika Bisnis dan Etika Kerja

Tujuan *Code of Conduct* Perusahaan adalah untuk:

1. Mengembangkan standar etika bisnis sejalan prinsip GCG khususnya di bidang perasuransian sehingga terciptanya budaya Perusahaan yang baik sehingga dapat meningkatkan nilai, dan
2. Mengembangkan hubungan yang harmonis, sinergi dan saling menguntungkan antara Pelanggan, Agen Asuransi, *Broker*, Lembaga Keuangan, *Loss Adjuster*, Mitra Kerja, Karyawan dan pihak yang berkepentingan lainnya (*Stakeholders*) dengan Perusahaan .

III. Manfaat Pedoman Etika Bisnis dan Etika Kerja

1. Insan Perusahaan, yaitu:
 - a. Memberikan pedoman kepada Insan Perusahaan tentang tingkah laku yang diinginkan dan yang tidak diinginkan oleh Perusahaan.
 - b. Menciptakan lingkungan kerja yang menunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, etika dan keterbukaan sehingga akan meningkatkan kinerja dan produktivitas Insan Perusahaan secara menyeluruh.
2. Perusahaan, yaitu:
 - a. Mendorong kegiatan operasional Perusahaan agar lebih efisien dan efektif mengingat hubungan dengan Pelanggan, Masyarakat, Pemerintah dan *Stakeholders* lainnya memiliki standar etika yang harus diperhatikan.

- b. Meningkatkan nilai Perusahaan dengan memberikan kepastian dan perlindungan kepada para *Stakeholders* dalam berhubungan dengan Perusahaan sehingga menghasilkan reputasi yang baik, yang pada akhirnya mewujudkan keberhasilan usaha dalam jangka panjang.
- 3. Pemegang Saham, yaitu:
Menambah keyakinan bahwa Perusahaan dikelola secara hati-hati (*Prudent*), efisien, transparan, dapat dibandingkan dan fair untuk mencapai tingkat profitabilitas yang diharapkan oleh Pemegang Saham dengan tetap memperhatikan kepentingan Perusahaan.
- 4. Masyarakat dan pihak lain yang terkait, yaitu:
Menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan dengan Perusahaan, yang pada akhirnya akan menciptakan kesejahteraan ekonomi sosial bagi masyarakat dan pihak lain yang terkait.

IV. Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*

Perusahaan menerapkan prinsip GCG TARIF yang mencerminkan perhatian kepada Pemegang saham dan pihak-pihak lain yang berkepentingan (*Stakeholders*).

- 1. Transparansi (Transparency)
Perusahaan menjamin pengungkapan informasi materiil dan relevan mengenai kinerja, kondisi keuangan dan informasi lainnya secara jelas, memadai dan tepat waktu serta mudah diakses oleh *Stakeholders* sesuai dengan haknya.
- 2. Kemandirian (Independency)
Perusahaan menjamin pengelolaan Perusahaan secara professional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.
- 3. Akuntabilitas (Accountability)
Perusahaan menjamin kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggung-jawaban masing-masing Organ Perusahaan (Rapat Umum Pemegang Saham, Komisaris dan Direksi) yang memungkinkan pengelolaan Perusahaan terlaksana secara efektif.

Setidak-tidaknya Perusahaan mengenal 3 (tiga) tingkatan akuntabilitas:

- a. Akuntabilitas individu
Akuntabilitas yang melekat kepada hubungan antara atasan dengan bawahan dan berlaku kepada kedua belah pihak.
- b. Akuntabilitas Kelompok
Akuntabilitas yang melekat kepada kelompok/ unit kerja yang harus ditanggung bersama atas kondisi dan kinerja yang tercapai.
- c. Akuntabilitas Korporat
Akuntabilitas yang melekat kepada Perusahaan secara menyeluruh dalam menjalankan aktivitas bisnisnya sesuai Anggaran Dasar Perusahaan.
- 4. Bertanggung-jawab (*Responsibility*)
Perusahaan menjamin kesesuaian dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya berdasarkan prinsip korporasi yang sehat, pemenuhan kewajiban terhadap Pemerintah sesuai peraturan yang berlaku, bekerjasama secara aktif untuk

manfaat bersama dan berusaha untuk dapat memberikan kontribusi yang nyata kepada Masyarakat.

5. Keadilan (*Fairness*)

Perusahaan menjamin perlakuan yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak *Stakeholders* berdasarkan ketentuan dan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

B. Etika Bisnis Perusahaan

Etika Bisnis Perusahaan merupakan penjelasan tentang bagaimana Perusahaan sebagai suatu entitas bisnis bersikap, beretika dan bertindak dalam upaya menyeimbangkan kepentingan Perusahaan dengan kepentingan segenap *Stakeholders*-nya sesuai dengan prinsip-prinsip GCG dan nilai-nilai korporasi yang sehat dengan tetap menjaga profitabilitas Perusahaan.

Etika Bisnis Perusahaan tersebut meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Target yang harus dicapai oleh Insan Perusahaan
Kontrak Manajemen Perusahaan merupakan kesepakatan dan komitmen Pemegang Saham, Komisaris dan Direksi mengenai target pencapaian Perusahaan dalam periode tertentu yang meliputi indikator aspek keuangan, operasional dan dinamis. Selanjutnya target diturunkan dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan di unit masing-masing sesuai fungsi dan bidang tugasnya.
2. *Internal Control* Perusahaan.
Perusahaan mengembangkan system pengendalian internal Perusahaan agar dapat berfungsi secara efektif untuk mengamankan investasi dan aset Perusahaan serta implementasi GCG secara konsisten.
3. Kepatuhan terhadap peraturan Perundang-undangan.
Perusahaan menjalankan aktivitas bisnisnya dilandasi dengan kepatuhan atas Perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat dalam rangka menjadi warga korporasi yang bertanggung-jawab (*Good Corporate Citizen*).
4. Pemberian Donasi
Perusahaan memberika donasi terkait dengan tanggung-jawab Perusahaan terhadap lingkungan sekitarnya, tidak terkait politik atau untuk mempengaruhi Perusahaan serta sesuai dengan perturan perundangan yang berlaku.
5. Kepatuhan Terhadap Lingkungan dan Kesehatan
Perusahaan menyediakan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi insan Perusahaan, dan *Stakeholders* yang melakukan aktivitas dengan Perusahaan. Perusahaan memberikan jaminan kesehatan kepada Karyawan yang diselenggarakan sendiri oleh Perusahaan sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
6. Pemberian Kesempatan yang Sama kepada Karyawan dalam Pekerjaan, Promosi dan Pemberhentian Kerja
Kesempatan yang sama diberikan kepada setiap Karyawan dalam hal fasilitas pengembangan kompetensi, karir dan program pendidikan pelatihan sesuai program pengembangan sumber daya manusia yang ditetapkan Perusahaan.
Dalam hal pemberhentian kerja, memberlakukan ketentuan yang sama kepada segenap Karyawan sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) antara antara Manajemen dengan Serikat Karyawan (SEKAR) Perusahaan.

7. Standar Etika Hubungan dengan Stakeholders

Landasan Perusahaan dalam membina hubungan dengan *Stakeholders* dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

- Hubungan dengan tertanggung
Dengan mengedepankan prinsip *Utmost Good Faith*, seluruh Insan Perusahaan wajib melindungi kepentingan Tertanggung dan/ atau pihak yang berhak memperoleh manfaat agar dapat menerima haknya sesuai polis asuransi.
- Hubungan dengan Agen Asuransi
Perusahaan membina hubungan baik dengan para Agen Asuransi, dengan memberikan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan skill, kompetensi, pemahaman produk serta prosedur layanan dan etika pelayanan para Agen Asuransi dan mewajibkan calon Agen Asuransi bersertifikat keagenan dari AAUI.
- Hubungan dengan Pialang/ *Broker*
Interaksi dilakukan secara profesional, kemitraan saling menguntungkan dan memberi keutuhan informasi yang relevan kepada Pialang/ Broker secara benar, jujur dan lengkap sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- Hubungan dengan *Loss Adjuster*
Hubungan dengan *in-house Loss Adjuster* dan *Independent Loss Adjuster* dengan memastikan bahwa *Loss Adjuster* mengetahui dan memahami *Term and Condition* polis yang diperjanjikan antara Perusahaan dan Tertanggung dengan sebaik-baiknya.
- Hubungan dengan Reasuradur
Hubungan dengan Reasuradur sebagai penanggung ulang bagi penutupan risiko yang berasal dari Perusahaan dan/ atau perusahaan asuransi lain, dipastikan berjalan profesional sesuai ketentuan yang berlaku. Persyaratan yang harus dipenuhi Reasuradur diantaranya : Perusahaan sekurang-kurangnya memiliki cakupan otomatis dari Reasuradur, harus memiliki retensi sendiri untuk setiap penutupan risiko yang besarnya didasarkan atas modal sendiri dan profil risiko yang bersangkutan serta didasarkan pada perjanjian yang disepakati oleh Perusahaan dan Reasuradur yang bersangkutan.
- Hubungan dengan Mitra Kerja
Bagi Perusahaan dalam berhubungan dengan Mitra Kerja dilakukan secara profesional, proporsional dan saling menguntungkan. Perusahaan maupun Mitra Kerja harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing sesuai nilai-nilai etika dan dalam batas-batas toleransi yang diperbolehkan oleh hukum.

8. Pemberian Kesempatan yang Sama kepada *Stakeholders* Eksternal untuk Menjadi Rekanan Perusahaan

Kesempatan yang sama diberlakukan kepada *Stakeholders* eksternal yaitu Agen Asuransi, *Broker*, Lembaga Keuangan, *Loss Adjuster*, Reasuradur, Mitra Kerja dan pihak lain untuk menjadi rekanan dari Perusahaan sesuai peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

9. Hak Atas Kekayaan Intelektual (*Intellectual Property Right*) .

Perusahaan menghargai segala bentuk inovasi dari segenap Insan Perusahaan dalam rangka meningkatkan pelayanan bisnis dan citra Perusahaan.

C. Etika Kerja

Etika Kerja Perusahaan mengatur segenap Insan Perusahaan untuk bersikap, berperilaku, berinteraksi dan melakukan proses kerja dengan pihak di dalam maupun di luar Perusahaan. Etika Kerja terdiri dari :

1. Integritas dan Komitmen
Segenap Insan Perusahaan memegang teguh kejujuran, amanah, tanggung-jawab atas informasi/ data yang disampaikan sesuai dengan limit wewenang yang di miliki, tata krama, etika pergaulan dan etika bisnis dalam melakukan aktivitas bisnis sehari-hari kepada pihak internal maupun eksternal Perusahaan.
Setiap Insan Perusahaan berkomitmen untuk memberikan pelayanan pada para *Stakeholders* Perusahaan yang berorientasi pada budaya CARE. Hal ini dimaksudkan agar kepuasan layanan kepada Pelanggan sebagai bagian dari *Stakeholders* Perusahaan terpenuhi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, penyelesaian masalah secara benar dan tepat mengenai sasaran serta waktu pelayanan yang relatif singkat.
2. Kepatuhan Terhadap Hukum dan Peraturan Perundang-undangan
Setiap Insan Perusahaan senantiasa menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan internal Perusahaan dan peraturan perundangan yang berlaku.
3. Kerahasiaan Informasi
Setiap Insan Perusahaan senantiasa menjaga kerahasiaan informasi bisnis Perusahaan yang antara lain namun tidak terbatas pada data Pelanggan Perusahaan, proses, produk dan jasa baik secara tertulis atau tidak tertulis, termasuk informasi yang berkaitan dengan penelitian, akuntansi, pemasaran, penjualan dan Tertanggung yang sudah teridentifikasi pada saat ini atau calon Tertanggung dan informasi Tertanggung yang lainnya, serta tidak diperuntukkan untuk konsumsi publik maupun dokumen berharga lain yang tergolong rahasia.
4. Benturan Kepentingan (*Conflict of Interest*)
Setiap Insan Perusahaan wajib menghindari segala bentuk potensi benturan kepentingan yang dapat merugikan kepentingan Perusahaan.
5. Insider Trading
Insan Perusahaan dilarang melakukan Insider Trading kepada pihak lain, yaitu mengungkapkan informasi karena jabatan atau pekerjaannya mempunyai akses terhadap informasi material yang dapat mempengaruhi nilai Perusahaan.
6. Pengaturan Imbalan
Pengaturan Imbalan di perusahaan disesuaikan dengan Sistem Pendapatan Karyawan Perusahaan sebagaimana diatur dalam ketentuan perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) antara PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) dengan Serikat Karyawan (SEKAR) PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) yang terdiri dari Pendapatan Bulanan, Tunjangan Hari Raya, Bantuan Uang Cuti dan Insentif.
7. Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Perusahaan menjamin tersedianya lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi setiap Insan Perusahaan dengan memberikan sarana dan prasarana yang memadai, jaminan perlindungan hukum, lingkungan kerja yang nyaman, imbal jasa yang layak sesuai ketentuan Perusahaan.
8. Citra Perusahaan

Setiap Insan Perusahaan didorong untuk senantiasa bertanggung-jawab memanfaatkan setiap fasilitas yang diterimanya baik dalam bentuk uang pakaian, uang kendaraan, dan lain sebagainya dalam rangka menjaga dan meningkatkan citra Perusahaan.

9. Keterlibatan Aktivitas Politik

Perusahaan menghargai dan menjamin kebebasan Insan Perusahaan untuk berkumpul, berserikat, berorganisasi dan menyalurkan aspirasi politik dan sosialnya.

Namun demikian, Perusahaan memberi batasan kepada Insan Perusahaan terkait dengan keterlibatannya dalam aktivitas politik sesuai ketentuan yang berlaku.

10. Pemberian dan Penerimaan Hadiah

Perusahaan mengatur dan menetapkan pemberian dan penerimaan hadiah bagi Insan Perusahaan. Hal ini ditetapkan tersendiri dalam Kebijakan Larangan Pemberian dan Penerimaan Hadiah atau Suap (Gratifikasi) di Lingkungan PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) serta menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan *Code of Conduct* ini.

11. Standar Kode Etik dalam Berhubungan dengan Stakeholders

Perusahaan menetapkan standar kode etik bagi segenap Insan Perusahaan dalam berhubungan dengan *Stakeholders* sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.

Perusahaan mengatur standar kode etik antar pihak-pihak:

- Pelanggan Tertanggung
- Mitra Kerja
- Masyarakat sekitar
- Pesaing (*Competitor*)
- Hubungan Insan Perusahaan : antara Atasan dengan Bawahan, antar Sesama Karyawan

D. Petunjuk Pelaksanaan Code of Conduct

1. Sosialisasi

Perusahaan berkomitmen mensosialisasikan Code Of Conduct melalui : program orientasi Calon Insan Perusahaan, Pengembangan dalam kebijakan dan peraturan perusahaan, penerapan sanksi atas pelanggaran yang terjadi guna membangun sistem serta memantau penerapan *Code of Conduct*.

2. Prinsip Praktis

Masing-masing Atasan bertanggung-jawab terhadap penerapan *Code of Conduct* di Lingkungan Kerjanya.

3. Pelanggaran

Pelanggaran *Code Of Conduct* meliputi namun tidak terbatas pada:

- Ketidaksiplinan
- Penggelapan;
- Penyampaian data, dokumen baik kepada Stakeholders internal maupun eksternal yang merupakan rahasia Perusahaan;
- Pemalsuan laporan keuangan untuk kepentingan pribadi yang dapat merugikan Perusahaan baik materiil maupun non-materiil;
- Penyalahgunaan aset Perusahaan untuk kepentingan pribadi, kelompok, kerabat atau saudara atau pihak lain, di luar kepentingan Perusahaan.

4. Pelaporan Pelanggaran

Pelaporan pelanggaran diatur tersendiri dalam suatu Kebijakan, yakni Kebijakan Mekanisme Pelaporan Penyimpangan atau Pelanggaran (*whistleblowing system*).

5. Sanksi atas Pelanggaran

Sanksi atas pelanggaran dapat berupa dan tidak terbatas pada:

- Teguran lisan
- Teguran tertulis.
- Skorsing.
- Pemutusan Hubungan Kerja.
- Dilaporkan kepada pihak yang berwajib.

Rewards dan *Punishment* dalam penegakan dan penerapan *Code Of Conduct* sesuai dengan yang diatur pada Perjanjian Kerja Bersama dan ketentuan internal yang berlaku.

D. Penutup

Penanda-tanganan Pakta Integritas yang berisikan bahwa setiap Insan Perusahaan tunduk dan patuh terhadap *Code of Conduct* diperbaharui secara berkala, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Setiap tahun, pada saat Rapat Koordinasi Rencana Kerja & Anggaran tahunan bagi Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, Direksi, Kepala Divisi, Kepala Cabang.
2. Setiap dua tahun sekali, bagi segenap Insan Perusahaan lainnya.
3. Pada saat serah terima jabatan Kepala Divisi/ Kepala Unit/ Kepala Cabang khususnya pada pemangku jabatan yang baru.
4. Pada saat sosialisasi *Good Corporate Governance* (GCG) bagi Calon Karyawan.