



KODE ETIK PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS

Versi 1.0


PT. Bank Sinarmas Tbk.
Jl. M.H Thamrin no. 51
Tower I, lantai 1 & 2
Jakarta 10350 - Indonesia
Telp. : (62-21) 31990101
Fax . : (62-21) 31990401

Prosedur ini disusun untuk menciptakan suatu standarisasi dan keutuhan prosedur pelaksanaan kerja Divisi & unit kerja terkait PT. Bank Sinarmas Tbk. dengan mengacu filosofi dasar Perusahaan (visi & misi) dan ketentuan Bank Indonesia, sehingga lebih memperjelas dan mempermudah pemahaman atas proses-proses pelaksanaan kegiatan kerja didalamnya.


Dokumen ini dibuat berdasarkan peraturan dan kebijakan yang berlaku dan hanya dipergunakan untuk keperluan internal PT. Bank Sinarmas Tbk.

Dokumen ini sah milik PT. Bank Sinarmas Tbk. dan telah disetujui oleh Direksi.

DOKUMEN	
Pemilik	Divisi <i>Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection</i>
Level Dokumen	Level 1
Versi	1.0
Tanggal Efektif	22 Desember 2022

 bank sinarmas	KODE ETIK PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	DAFTAR ISI	Desember 2022

BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. LATAR BELAKANG	1
	B. TUJUAN	1
	C. RUANG LINGKUP	1
	D. LANDASAN HUKUM	1
	E. DEFINISI/ISTILAH YANG DIGUNAKAN	2
BAB II	MATERI KETENTUAN	3
	A. VISI MISI PERUSAHAAN	3
	B. ETOS KERJA	3
	C. PRINSIP DASAR PERLINDUNGAN NASABAH	4
	D. IMPLEMENTASI	5
	E. PENANGANAN PENGADUAN NASABAH	7
	F. SANKSI	7
BAB III	PENGAWASAN DAN EVALUASI	8
	A. PENGAWASAN	8
	B. EVALUASI	8

	KODE ETIK PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB I PENDAHULUAN	Desember 2022

A. LATAR BELAKANG

Kode etik adalah dasar nilai moral Bank Sinarmas yang wajib dilaksanakan oleh seluruh karyawan sehingga hubungan dengan nasabah dapat berjalan dengan baik sehingga kepercayaan dalam melaksanakan transaksi keuangan di perusahaan dapat tumbuh secara berkesinambungan.

Kode Etik dimaksudkan sebagai pedoman dasar dan tidak mencakup gambaran mendetail dari semua kebijakan perusahaan maupun intruksi prosedur operasional. Kode Etik ini diharapkan mampu menunjang kelangsungan usaha dan menjaga nama baik PT. Bank Sinarmas, Tbk.

B. TUJUAN


1. Sebagai pedoman dasar sikap dan tindakan Karyawan dalam menjalankan tugas dan pengambilan keputusan.
2. Memberikan pemahaman mengenai kode etik perlindungan nasabah guna mencegah terjadinya pelanggaran dan melindungi setiap pihak dari risiko hukum dan/atau risiko reputasi Bank

C. RUANG LINGKUP

Kebijakan ini berlaku untuk seluruh karyawan dan pihak lain yang bekerja dengan Bank Sinarmas atau yang mewakili Bank Sinarmas secara langsung maupun tidak langsung dan dilaksanakan tanpa toleransi maupun pengecualian atas penyimpangannya dan mengandung sanksi bagi yang melanggarnya.


D. LANDASAN HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Nasabah.
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
3. PBI Nomor 22/20/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
4. Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.23/17/PADG/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Nasabah Bank Indonesia.
5. POJK No. 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
6. SE OJK No. 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Nasabah di Sektor Jasa Keuangan.

 bank sinarmas	KODE ETIK PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB I PENDAHULUAN	Desember 2022

E. DEFINISI/ISTILAH YANG DIGUNAKAN

1. **Dewan Komisaris** adalah organ perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum, dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi.
2. **Direksi** adalah organ perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengelolaan perseroan untuk kepentingan perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.
3. **Iklan** adalah pesan yang disampaikan dengan tujuan untuk memperkenalkan suatu produk kepada audiens dengan platform media tertentu. Iklan merupakan salah satu instrumen yang penting dalam proses pemasaran. Secara praktik, iklan menjadi bagian dari promosi pemasaran.
4. **Klausula Eksonerasi/Eksemsi** adalah klausula yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Nasabah.
5. **Kode etik** adalah dasar nilai moral Bank Sinarmas yang wajib dilaksanakan oleh seluruh karyawan sehingga hubungan dengan Nasabah, hubungan dengan rekanan, hubungan dengan Pemegang Saham, hubungan dengan stakeholder lainnya dapat berjalan dengan baik sehingga kepercayaan dalam melaksanakan transaksi keuangan di perusahaan dapat tumbuh secara berkesinambungan.
6. **Konsumen** adalah adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain Nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, dan lain-lain.
7. **Literasi Keuangan** adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan, yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan.
8. **Nasabah** adalah pihak yang menggunakan jasa Bank dan datanya sudah tercantum pada *system* bank termasuk juga pihak yang dikuasakan (penerima kuasa).
9. **Non Nasabah** adalah pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk - in customer*).
10. **Pegawai/karyawan** adalah semua tenaga kerja yang memperoleh upah dan/atau gaji dari Bank Sinarmas.
11. **Produk Bank** adalah produk dan atau jasa perbankan termasuk produk dan atau jasa lembaga keuangan bukan Bank yang dipasarkan oleh Bank sebagai agen pemasaran.
12. **Whistleblowing** adalah pengungkapan tindakan pelanggaran atau pengungkapan perbuatan melawan hukum, perbuatan tidak etis/tidak bermoral atau perbuatan lain yang dapat merugikan bank maupun pihak yang berkepentingan terhadap bank (stakeholders), yang dilakukan oleh karyawan sehingga dapat diambil tindakan atas pelanggaran tersebut serta dapat dibuktikan kebenarannya.

	KODE ETIK PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

A. VISI MISI PERUSAHAAN

1. Visi dari Bank adalah "Menjadi Bank terkemuka di Indonesia dengan jaringan distribusi yang terintegrasi dan layanan yang prima".
2. Misi dari Bank adalah:
 - a. Membangun Layanan Keuangan yang prima guna memenuhi kebutuhan *financial* masyarakat.
 - b. Meningkatkan kemampuan Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia dalam rangka memberikan layanan terbaik melalui payment system dan layanan digital yang lengkap.
 - c. Membudayakan sistem Manajemen Risiko sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *Good Corporate Governance* (GCG).

B. ETOS KERJA

1. *Agile* (Tangkas)

Mampu memposisikan diri, beradaptasi dan terbuka terhadap kecepatan ("*velocity*") perkembangan bisnis. senantiasa selalu berjalan walaupun pelan asal tidak diam "*Bu Pa Man, Zhi Pa Zhan*" dimana kita tidak hanya berdiam diri dan tidak melakukan apa-apa, kita dituntut untuk cepat, tanggap dan terus melangkah dalam setiap keadaan agar kita mampu bertahan di tengah persaingan yang ketat.

Perilaku : Tangkas, Terbuka dan Cerdas.

2. *Networking Internationally* (Menjalin Hubungan Internasional)

Senantiasa membina hubungan internal, eksternal, maupun secara global untuk mendukung kinerja dalam dunia bisnis.

Perilaku : Proaktif, Cepat Tanggap dan Berani.

3. *Constantly Learning* (Belajar Secara Terus Menerus)


Mengembangkan ide dan pengetahuan serta berinovasi untuk meningkatkan nilai tambah secara terus menerus.

Perilaku : Kreatif, Inovatif dan Solutif

4. *Reliable* (Dapat Diandalkan)

Berkomitmen untuk bekerja dengan tulus sehingga menumbuhkan keyakinan dan sangka baik berlandaskan kehandalan.

Perilaku : Kompeten, *Capable* dan Jujur

	KODE ETIK PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022


5. *Lets's Work Together* (Ayo Bekerja Sama)

Bekerja sama dalam mencapai tujuan Bank berdasarkan dengan sikap peduli dan menghargai ("tepa selira") agar bank sehat, kuat, untung dan dapat mewujudkan mimpi kita bersama.

Perilaku : Dapat Bekerja Sama, Saling Menghargai

C. PRINSIP DASAR PERLINDUNGAN NASABAH

1. Bank Sinarmas (selanjutnya disebut dengan Bank) berkomitmen untuk senantiasa beritikad baik dalam melaksanakan setiap kegiatan usahanya, dan memberikan produk serta layanan terbaik kepada nasabah tanpa terpengaruh oleh jumlah simpanan atau pinjaman nasabah, suku bangsa, agama, warna kulit, jenis kelamin, usia serta dilakukan dengan memenuhi prinsip-prinsip perlindungan nasabah, yaitu;
 - a. Edukasi yang memadai.
 - b. Keterbukaan dan transparansi informasi.
 - c. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab.
 - d. Perlindungan aset, privasi, dan data konsumen.
 - e. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.
2. Bank memastikan itikad baik calon nasabah meliputi :
 - a. Menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon nasabah dan/atau nasabah dengan fakta yang sebenarnya;
 - b. Meminta calon nasabah dan/atau nasabah menyatakan benar dan akurat atas seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada Bank; dan/atau
 - c. Melakukan tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Bank juga melakukan tindakan kepada nasabah meliputi :
 - a. Meminta nasabah memenuhi kesepakatan antara nasabah dan Bank; dan/atau
 - b. Meminta nasabah menaati ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
4. Bank wajib mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga dari perilaku yang berakibat merugikan Nasabah.
5. Bank wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan literasi keuangan kepada nasabah, yang dilakukan sebagai program tahunan.
6. Bank wajib memiliki pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan.
7. Bank bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-


	KODE ETIK PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Bank.


8. Bank wajib menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan nasabah. Bank wajib menggunakan istilah, frasa dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh nasabah pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.
9. Bank wajib menyampaikan informasi kepada calon Nasabah tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.
10. Bank menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan, Bank wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Bank bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Bank.
12. Dalam hal adanya benturan kepentingan, Bank Sinarmas menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon Nasabah dan/atau Nasabah.
13. Bank akan selalu memiliki sistem yang andal, memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah didalam bertransaksi.

D. IMPLEMENTASI

1. Karyawan wajib melayani nasabah secara profesional dan menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah.
2. Karyawan wajib menginformasikan kepada nasabah setiap perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan yang tercantum dalam dokumen dan/atau perjanjian mengenai produk dan/atau layanan.
3. Karyawan dilarang menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan nasabah dengan memanfaatkan kondisi nasabah yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.
4. Karyawan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Hal ini wajib :
 - a. Disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai hak dan kewajibannya;
 - b. Disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan nasabah; dan
 - c. Dimuat pada saat disampaikan melalui berbagai media antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik.

 bank sinarmas	KODE ETIK PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

5. Hal-hal yang harus diperhatikan karyawan dalam menjual produk adalah :
 - a. Wajib melakukan perancangan produk dan/atau layanan sesuai dengan target nasabah.
 - b. Perancangan produk dan/atau layanan mempertimbangkan :
 - 1) Kebutuhan dan kemampuan target nasabah; dan
 - 2) Kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target nasabah.
 - c. Penjualan produk hanya untuk produk-produk Bank Sinarmas dan produk-produk lainnya yang disetujui oleh Direksi dan Regulator.
 - d. Karyawan harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai produk yang dijual, dan profil nasabah, agar dapat memahami dampak dan kesesuaian dari produk-produk tersebut dengan kebutuhan nasabah.
 - e. Karyawan harus mengkomunikasikan produk secara jelas dan melakukan upaya yang cukup untuk memastikan bahwa nasabah mengerti sepenuhnya tentang produk dan risiko-risikonya.
 - f. Wajib konfirmasi pemahaman calon nasabah atas ringkasan informasi produk dan risiko-risikonya.
 - g. Konfirmasi pemahaman dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
6. Karyawan Bank Sinarmas dilarang untuk melakukan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Memberikan data dan/atau informasi pribadi nasabah kepada pihak lain.
 - b. Memaksa nasabah untuk setuju membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
 - c. Menggunakan data dan/atau informasi pribadi nasabah yang sudah mengakhiri perijinan produk dan layanan.
 - d. Menggunakan data/atau informasi pribadi calon nasabah yang permohonan produk dan/atau layanan ditolak oleh Bank.
 - e. Menggunakan data pribadi/atau informasi pribadi calon nasabah yang menarik permohonan penggunaan produk dan layanan.
 - f. Memberikan perlakuan yang diskriminatif kepada nasabah dalam menawarkan produk dan layanan.
 - g. Menyalahgunakan keadaan calon nasabah dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan.
 - h. Mencantumkan klausula dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi/eksepsi.
 - i. Membebaskan biaya pinalti dan/atau sanksi kepada nasabah jika nasabah membatalkan perjanjian pada masa jeda.
 - j. Memberikan data kepada Unit Kerja/Karyawan lain yang tidak berkepentingan,

	KODE ETIK PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

melakukan proteksi atas data nasabah yang bersifat digital maupun dengan melakukan penyimpanan dokumen yang memadai.


7. Ketentuan poin 6 huruf (a) sampai dengan (e) dikecualikan dengan kondisi :
 - a. Konsumen memberikan persetujuan; dan/atau
 - b. Diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

1. Keluhan dihadapi dengan ramah, efisien dan tepat waktu, serta mengacu pada ketentuan dan kebijakan Perusahaan dalam menghadapi keluhan. Kegagalan dalam melakukan hal ini dapat berakibat kepada reputasi Perusahaan, kemungkinan tuntutan hukum dan penalti oleh regulator, termasuk denda. Penanganan pengaduan yang tanggap akan memberikan kesan baik dari nasabah dan meningkatkan persepsi mereka terhadap Perusahaan.
2. Mekanisme penyampaian penyimpangan yang dilakukan oleh Karyawan mengacu kepada SOP Whistleblowing.

F. SANKSI

Setiap karyawan dan/atau pihak lain yang bekerja untuk Bank Sinarmas yang melanggar ketentuan di atas akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan internal Peraturan Perusahaan.

	KODE ETIK PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	LEMBAR PERSETUJUAN	Desember 2022

A. PENGAWASAN

1. Karyawan wajib mempelajari, memahami, mentaati, dan melaksanakan Kode Etik Perlindungan Nasabah.
2. Pemimpin tertinggi unit kerja :
 - a. Memastikan setiap Karyawan dalam unit kerjanya membaca, memahami, dan menaati Kode Etik Perlindungan Nasabah.
 - b. Melaporkan dan melakukan eskalasi suatu kecurigaan, indikasi, dan/atau kejadian pelanggaran kepada pihak yang berwenang.
 - c. Menindaklanjuti setiap pelaporan pelanggaran Kode Etik Perlindungan Nasabah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

B. EVALUASI

Ketentuan ini akan dievaluasi secara berkala paling lambat dalam 2 (dua) tahun dan/atau mengikuti perkembangan peraturan internal dan eksternal yang berlaku.