



KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS

Versi 2.0

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

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

Dokumen ini dibuat berdasarkan peraturan dan ketentuan 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.

Rincian Administratif	
Pemilik	Divisi <i>Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection</i>
Level Dokumen	Level 1 - Kebijakan
Versi	2.0
Tanggal Efektif	27 Maret 2024

DAFTAR ISI

RINGKASAN PERUBAHAN

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

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

A. VISI MISI PERUSAHAAN	4
B. ETOS KERJA	4
C. NILAI LUHUR PERUSAHAAN	5
D. PRINSIP DASAR PELINDUNGAN NASABAH	6
E. IMPLEMENTASI	8
F. PENANGANAN PENGADUAN NASABAH	11
G. SANKSI	11

BAB III PENGAWASAN DAN EVALUASI

A. PENGAWASAN	12
B. EVALUASI	12

LEMBAR PERSETUJUAN	13
--------------------------	----

 bank sinarmas	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB I PENDAHULUAN	Maret 2024

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 seperti : pemasok/supplier, vendor, konsultan, dll. 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 Pelindungan Nasabah.
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.
3. PBI Nomor Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.
4. Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Nasabah Bank Indonesia.
5. POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan 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 PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB I PENDAHULUAN	Maret 2024


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. **Good Corporate Governance (GCG)** adalah suatu tata kelola Bank yang menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independensi (*independency*), dan kewajaran (*fairness*).
4. **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.
5. **Inklusi Keuangan** adalah ketersediaan akses pemanfaatan atas produk dan/atau layanan PUJK yang terjangkau, berkualitas, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan masyarakat.
6. **Klausula Eksonerasi/Eksemsi** adalah klausula yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Nasabah.
7. **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.
8. **Konsumen** adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan PUJK.
9. **Literasi Keuangan** adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan, yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan keuangan masyarakat.
10. **Nasabah** adalah pihak yang menggunakan jasa Bank dan datanya sudah tercantum pada *system* bank termasuk juga pihak yang dikuasakan (*penerima kuasa*).
11. **Non Nasabah** adalah pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk - in customer*).
12. **Pegawai/karyawan** adalah semua tenaga kerja yang memperoleh upah dan/atau gaji dari Bank Sinarmas.
13. **Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)** adalah lembaga jasa keuangan dan/atau

 bank sinarmas	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB I PENDAHULUAN	Maret 2024

pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan dan pelaku usaha keuangan lainnya.

14. **Produk Bank** adalah produk dan atau jasa perbankan termasuk produk dan atau jasa lembaga keuangan bukan Bank yang dipasarkan oleh Bank sebagai agen pemasaran.
15. **Produk Investasi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI)** adalah produk asuransi yang paling sedikit memberikan perlindungan terhadap risiko kematian dan memberikan manfaat yang mengacu pada hasil investasi dari kumpulan dana yang khusus dibentuk untuk produk asuransi baik yang dinyatakan dalam bentuk unit maupun bukan unit.
16. **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.

 bank sinarmas	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Maret 2024

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:
 - 2.1. Membangun Layanan Keuangan yang prima guna memenuhi kebutuhan *financial* masyarakat.
 - 2.2. Meningkatkan kemampuan Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia dalam rangka memberikan layanan terbaik melalui payment system dan layanan digital yang lengkap.
 - 2.3. 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

 bank sinarmas	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Maret 2024


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. NILAI LUHUR PERUSAHAAN

1. Integritas;
 - a. Kejujuran;
 - b. Satukan perbuatan dengan kata;
 - c. Tindakan yang sesuai dengan falsafah perusahaan.
2. Sikap positif;
 - a. Berpikir positif;
 - b. Menghargai orang lain;
 - c. Kerjasama antar anggota;
 - d. Menciptakan lingkungan kerja yang bersahabat.
3. Komitmen;
 - a. Bekerja sepenuh hati;
 - b. Bertekad menjadi yang terbaik;
 - c. Menyelesaikan pekerjaan dengan tuntas.
4. Perbaikan berkelanjutan;
 - a. Menghasilkan data yang akurat;
 - b. Mencari metode kerja yang efektif dan efisien;
 - c. Melaksanakan metode kerja untuk mencapai hasil yang terbaik.
5. Inovatif;
 - a. Mengadopsi cara terbaik untuk meningkatkan kinerja;
 - b. Menghasilkan terobosan baru.
6. Loyal.
 - a. Memelihara semangat;
 - b. Menunjukkan kebanggaan sebagai anggota keluarga Bank Sinarmas;
 - c. Menghayati pekerjaan.

 bank sinarmas	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Maret 2024

D. PRINSIP DASAR PELINDUNGAN 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;

Edukasi yang memadai adalah prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif di antaranya mengenai peran PUJK dalam memberikan :

- 1) Pemahaman terhadap karakteristik, produk, dan/atau layanan sektor keuangan kepada masyarakat; dan
- 2) Pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan, manfaat, biaya dan risiko serta prosedur dan mekanisme Pelindungan Konsumen di PUJK pada saat pemasaran sampai dengan penanganan Pengaduan.

- b. Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;

Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan adalah prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kejujuran, dan tidak menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan baik sebelum, saat, maupun sesudah produk dan/atau layanan digunakan oleh Konsumen termasuk penjelasan mengenai risiko kerugian yang mungkin timbul.


- c. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;

Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab adalah prinsip yang mengedepankan tindakan yang adil, tidak diskriminatif, dan bertanggung jawab dari PUJK dalam menjalankan bisnis dengan memperhatikan kepentingan Konsumen di antaranya :

- 1) Memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen; dan
- 2) Mencegah lahirnya konflik kepentingan antara PUJK dan Konsumen sebagai dasar setiap prosedur yang dilakukan PUJK, contohnya pemasaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, tetapi secara prioritas memusatkan tujuan pada detail informasi produk dan/atau layanan yang disampaikan kepada Konsumen, dan penanganan Pengaduan tidak dilakukan oleh Pegawai atau Pimpinan kantor PUJK yang memiliki kaitan dengan Pengaduan dari Konsumen.

- d. Pelindungan aset, privasi, dan data konsumen;

Perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen adalah prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan, sistem informasi, dan ketahanan siber yang dikelola oleh PUJK, privasi, data

 bank sinarmas	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Maret 2024


dan/atau informasi Konsumen, serta menggunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- e. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien;

Penanganan Pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisiensi adalah prinsip yang memfokuskan pada pemenuhan hak-hak Konsumen dalam menyampaikan Pengaduan dan Sengketa di antaranya mencakup perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian pengaduan berindikasi sengketa oleh PUJK dengan sederhana, cepat dan biaya yang terjangkau.
 - f. Penegakan kepatuhan, dan

Penegakan kepatuhan adalah prinsip yang menitikberatkan pada tindakan PUJK untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor keuangan.
 - g. Persaingan yang sehat.


Persaingan yang sehat adalah persaingan antara PUJK dalam menjalankan kegiatan usaha yang dilakukan dengan cara jujur atau tidak melawan hukum atau tidak menghambat persaingan usaha.
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 berupa :
 - 1) Meminta Nasabah memenuhi kesepakatan antara Nasabah dan PUJK; dan/atau
 - 2) Meminta Nasabah menaati ketentuan peraturan perundang-undangan sektor jasa keuangan.
 3. Bank dilarang menyetujui permohonan penggunaan produk dan/atau layanan dari pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas yang berwenang.
 4. Bank wajib mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga dari perilaku yang berakibat merugikan Nasabah atas penyalahgunaan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya dengan cara :
 - a. Mencantumkan kewenangan dalam prosedur tertulis Pelindungan Konsumen untuk memberikan atau memperdagangkan data dan/atau informasi Konsumen tanpa persetujuan dari Konsumen kepada pihak lain; dan
 - b. Tidak melakukan kekerasan dalam penagihan utang kepada Nasabah.

 bank sinarmas	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Maret 2024


5. Bank wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan literasi keuangan dan inklusi keuangan kepada nasabah dan/atau masyarakat sebagai program tahunan.
6. Bank wajib memiliki pedoman penetapan nilai/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-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan Bank.
8. Bank wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Nasabah.
9. Bank wajib menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan calon Nasabah dan/atau Nasabah.
10. Bank wajib menggunakan istilah, frasa dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh calon Nasabah dan/atau Nasabah pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.
11. Bank wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.
12. Bank wajib menyampaikan informasi kepada calon Nasabah tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.
13. Dalam 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.
14. Dalam hal adanya benturan kepentingan, Bank Sinarmas menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan dalam melakukan penawaran kepada calon Nasabah dan/atau Nasabah.
15. Dalam hal Bank bekerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data/atau informasi Nasabah, Bank wajib memastikan pihak lain tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Nasabah.
16. Bank wajib memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber untuk Pelindungan Nasabah.
17. Bank wajib memastikan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. 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


 bank sinarmas	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Maret 2024

- mengenai produk dan/atau layanan serta adanya benturan kepentingan yang timbul.
3. Karyawan yang melakukan aktivitas pemasaran produk/layanan yang merangkap menangani pengaduan dan terlibat dalam proses penanganan pengaduan oleh Nasabah, tidak diperbolehkan menangani Pengaduan tersebut.
 4. Karyawan wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum dan versi personal kepada calon Nasabah dan/atau Nasabah.
 5. Karyawan wajib menyampaikan keterbukaan informasi yang memuat : hak dan kewajiban para pihak; syarat dan ketentuan PAYDI; dan layanan terkait PAYDI.
 6. Karyawan wajib menekankan bahwa PAYDI merupakan produk asuransi dengan dengan tujuan untuk memberikan manfaat perlindungan atas risiko, serta memberikan penjelasan mengenai manfaat yang dikaitkan investasi secara berimbang.
 7. Karyawan dilarang menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan nasabah dengan memanfaatkan kondisi nasabah yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.
 8. Karyawan dilarang menjual atau menawarkan produk dan/atau layanan yang tidak memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 9. 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.
 10. 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. 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. 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

 bank sinarmas	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Maret 2024

dan risiko-risikonya.

- g. Konfirmasi pemahaman dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
11. Karyawan Bank Sinarmas dilarang untuk melakukan hal-hal sebagai berikut :
- a. Memberikan data dan/atau informasi mengenai nasabah kepada pihak lain.
 - b. Memaksa calon nasabah setuju untuk membagikan data dan/atau informasi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
 - c. Menggunakan data dan/atau informasi Nasabah yang sudah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan.
 - d. Menggunakan data/atau informasi pribadi calon nasabah yang permohonan produk dan/atau layanan ditolak oleh Bank.
 - e. Menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon nasabah yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.
 - f. Memaksa calon Nasabah untuk membeli produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama hanya dengan salah satu PUJK, sehingga Bank wajib menyediakan pilihan produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi paling sedikit 2 (dua) PUJK.
 - g. Melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada calon Nasabah dan/atau Nasabah melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon Nasabah dan/atau Nasabah.
 - h. Melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada calon Nasabah dan/atau Nasabah diluar hari/jam kerja dan hari libur, kecuali atas persetujuan/kesepakatan antara nasabah dan pihak Bank.
 - i. Mewajibkan persetujuan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
 - j. Memaksakan penawaran produk dan/atau layanan yang sudah secara jelas ditolak oleh calon Nasabah dan/atau Nasabah secara terus menerus.
 - k. Memberikan perlakuan yang diskriminatif kepada nasabah dalam menawarkan produk dan layanan.
 - l. Menyalahgunakan keadaan calon nasabah dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan.
 - m. Memberikan produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan informasi yang dinyatakan dalam perjanjian, keterangan, iklan dan/atau promosi penjualan produk dan/atau layanan.
 - n. Membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi (menambahkan hak dan/atau mengurangi kewajiban Bank, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Konsumen).
 - o. Membebaskan biaya penalti dan/atau sanksi kepada nasabah jika nasabah membatalkan perjanjian pada masa jeda.

 bank sinarmas	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Maret 2024


- p. Mengenaikan biaya kepada Nasabah dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur Layanan Pengaduan.
 - q. Memberikan data kepada Unit Kerja/Karyawan lain yang tidak berkepentingan, melakukan proteksi atas data nasabah yang bersifat digital maupun dengan melakukan penyimpanan dokumen yang memadai.
12. Ketentuan poin 10 huruf (a) sampai dengan (e) dikecualikan dengan kondisi :
- a. Konsumen memberikan persetujuan; dan/atau
 - b. Diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Karyawan wajib memastikan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. 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.

G. SANKSI

1. Penyimpangan, penyalahgunaan, kelalaian, dan/atau pelanggaran Kode Etik dapat dikenakan sanksi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, yang pada tingkat tertentu dapat mengakibatkan Pemutusan Hubungan Kerja.
2. Karyawan yang mengetahui secara sadar terjadinya penyimpangan, penyalahgunaan, kelalaian, pelanggaran, dan/atau percobaan pelanggaran Kode Etik namun tidak melaporkannya, maka dapat dianggap melakukan tindakan pembiaran terhadap pelanggaran Kode Etik sehingga dapat dikenakan sanksi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

	KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 2.0
	LEMBAR PERSETUJUAN	Maret 2024

A. PENGAWASAN

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