

## **KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH**

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 instruksi prosedur operasional. Kode Etik ini diharapkan mampu menunjang kelangsungan usaha dan menjaga nama baik PT. Bank Sinarmas, Tbk.

### **A. 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;
  - b. Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
  - c. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
  - d. Pelindungan aset, privasi, dan data konsumen;
  - e. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien;
  - f. Penegakan kepatuhan, dan
  - g. Persaingan yang sehat.
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.

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.

## **B. 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 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 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 dan/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/keepakatan 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/eksepsi (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.
  - p. Mengenakan 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.

### **C. PENANGANAN PENGADUAN NASABAH**

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.

**Disclaimer :**

Informasi ini dibuat dalam 2 (dua) versi bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Dalam hal terdapat perbedaan penafsiran antara bahasa Indonesia dengan bahasa Inggris maka versi bahasa Indonesia yang berlaku.

## **CUSTOMER PROTECTION CODE OF ETHICS**

The Code of Ethics is the basic moral code of Bank Sinarmas and must be implemented by all employees in order to maintain good customer relations and to continuously enhance the trust of Bank Sinarmas in financial transactions.

The Code of Ethics is intended as a basic guideline and does not include a detailed description of all company policies or operational procedure instructions. This Code of Ethics is expected to support the sustainability of the business and maintain the good name of Bank Sinarmas.

### **A. BASIC PRINCIPLES OF CUSTOMER PROTECTION**

1. Bank Sinarmas (referred to as the Bank) is committed to always act in good faith in carrying out each of its business activities, and provide the best products and services to customers without being affected by the amount of customer deposits or loans, ethnicity, religion, color, gender, age, and is carried out by fulfilling the principles of customer protection, namely;
  - a. Adequate Education
  - b. Transparency and openness of product and/or service information
  - c. Fair treatment and responsible business conduct;
  - d. Protection of assets, privacy, and data of consumer;
  - e. Effective and efficient handling of complaints and dispute resolution;
  - f. Enforcement of compliance, and
  - g. Fair competition
2. The bank ensures the good faith of prospective customers including :
  - a. Reviewing the suitability of documents containing information on prospective customers and/or customers with the actual facts;
  - b. Requesting customers and/or potential customers to declare that all information and/or documents provided to the Bank are true and accurate; and/or
  - c. Taking other actions such as:
    - 1) Requesting the Customer to fulfill the agreement between the Customer and PUJK; and/or
    - 2) Requesting the Customer to comply with the provisions of the financial services sector regulations.
3. The Bank is prohibited from approving applications for the use of products and/or services from parties conducting business activities in the financial sector that are not licensed by the Financial Services Authority or the competent authority.
4. The Bank has to prevent the Board of Directors, Board of Commissioners, Employees, and/or third parties from behaviors that result in harming the Customer for the abuse of authority, opportunity, or means available to them because of their position by:
  - a. Include the authority in the written procedure of Consumer Protection to provide or trade Consumer data and/or information without the Consumer's consent to other parties; and
  - b. Not using violence in debt collection to the Customer.
5. Bank is required to carry out activities to improve financial literacy and financial

inclusion for customers and/or the public as an annual program.

6. Bank is required to have guidelines for determining the value/price and/or fees for products and/or services.
7. Bank is responsible for losses arising from errors, negligence, and/or actions that are contrary to the provisions of laws and regulations in the financial services sector and/or agreements, whether committed by the Board of Directors, Board of Commissioners, Employees, and/or third parties representing or working for benefit Bank.
8. The Bank has to maintain the confidentiality and security data and/or information of customers.
9. Bank has to provide information about products and/or services, accurate, truthful, easily accessible, and has no potential to mislead potential customers and/or customers.
10. Bank has to use simple terms, phrases and/or sentences in Bahasa Indonesia and easily understood by prospective Customers and/or Customers in all documents regarding product and/or service information.
11. Bank has to use letters, writings, symbols, diagrams, and signs that can be read clearly in documents regarding product and/or service information.
12. Bank has to provide information to potential Customers about the acceptance, postponement, or rejection of product and/or service applications.
13. In submitting information about the postponement or rejection of product and/or service applications, Bank must inform the reasons for the postponement or rejection unless otherwise regulated by the provisions of laws and regulations.
14. In the event of conflict of interest, Bank Sinarmas must inform regarding the existence of conflict of interest in making offers to prospective Customers and/or Customers.
15. In the event that the Bank cooperates with other parties to manage Customer data and/or information, Bank has to ensure that such other parties maintain the confidentiality and security of Customer data and/or information.
16. Bank has to ensure information system security and cyber resilience for Customer Protection.
17. Bank has to ensure that the collection of credit or financing to consumers is carried out in accordance with the norms prevailing in the community and the provisions of laws and regulations.
18. Bank must ensure that the collection of credit or financing to consumers is carried out in accordance with the norms prevailing in society and the provisions of laws and regulations.

## **B. IMPLEMENTATION**

1. Employees must serve customers professionally and offer products and services that are in accordance with the needs and abilities of customers.
2. Employees must inform customers of any changes in benefits, costs, risks, terms and conditions contained in documents and/or agreements regarding products and/or services as well as any conflicts of interest that may arise.
3. Employees who engage product/service marketing activities that concurrently handle complaints and are involved in the process of handling complaints by the Customer, are not allowed to handle the Complaint.

4. Employees must submit a summary of product and/or service information in the general and personal version to potential Customers and/or Customers.
5. Employees must be required to submit information disclosure containing: rights and obligations of the parties; PAYDI terms and conditions; and PAYDI related services.
6. Employees must confirm that PAYDI is an insurance product with the purpose of providing risk protection benefits, and to explain the benefits linked to investments in a balanced.
7. Employees are prohibited from using product and/or service marketing strategies that harm customers by taking advantage of customers' lack of alternatives in decision-making.
8. Employees are prohibited from selling or offering products and/or services that are not licensed in accordance with the provisions of laws and regulations.
9. Employees must provide and/or give information regarding products and/or services that is accurate, honest, clear, and not misleading. This shall be:
  - a. Delivered at the time of providing an explanation to the customer regarding his rights and obligations;
  - b. Delivered at the time of making an agreement with the customer; and
  - c. Be published when delivered through various media, such as through advertisements in print or electronic media.
10. Things that employees must pay attention to when selling products are:
  - a. Products and/or services must be designed in accordance with the target customer base.
  - b. Product and/or service design should consider:
    - 1) Needs and capabilities of the target customer base; and
    - 2) Alignment of features, risks, and costs with the target customer base.
  - c. Product sales are only for Bank Sinarmas products and other products approved by the Board of Directors and Regulators.
  - d. Have knowledge of the products sold, and customer profiles, in order to understand the impact and suitability of these products to customer needs.
  - e. Communicate the product clearly and make sufficient efforts to ensure that the customer fully understands the product and its risks.
  - f. Have to confirm the potential customer's understanding of the summary of product information and risks.
  - g. Confirmation of understanding shall be documented in writing or other media that can be used as evidence.
11. Employees of Bank Sinarmas are prohibited to do the following things:
  - a. Provide data and/or information about customers to other parties.
  - b. Forcing potential customers to agree for sharing data and/or information as a condition of using products and/or services.
  - c. Using data and/or information of customers who have terminated their product and/or service agreements.
  - d. Using the personal data and/or information of potential customers whose product and/or service applications have been rejected by the Bank.



- e. Using the personal data and/or information of potential customers who withdraw their applications for products and/or services.
  - f. Forcing potential customers to purchase products and/or services resulting from cooperation activities with only one Non-Bank Financial Institution (PUJK), thus requiring the Bank to provide a choice of products and/or services resulting from cooperation activities with reference business models of at least 2 (two) PUJK.
  - g. Offering product and/or service offers to potential customers and/or customers through personal communication channels without the consent of potential customers and/or customers.
  - h. Offering products and/or services to potential customers and/or customers outside working days/hours and holidays, except for the approval/agreement between the customer and the Bank.
  - i. Require approval of product and/or service offerings through personal communication means as a condition of using the product and/or service.
  - j. Forcing to offer the products and/or services that have been clearly rejected by potential Customers and/or Customers.
  - k. Engaging in discriminatory treatment of customers when offering products and services.
  - l. Abusing the potential customer's situation in preparing the product and/or service agreement.
  - m. Providing products and/or services that are not in accordance with the information stated in the agreement, description, advertisement and/or sales promotion of products and/or services.
  - n. Creating and using standard agreements that contain exoneration/exclusion clauses (adding rights and/or reducing the Bank's obligations, or reducing the rights and/or increasing the obligations of Consumers).
  - o. Charging penalty fees and/or sanctions to the customer if the customer cancels the agreement during the break period.
  - p. Charging fees to Customers in implementing Complaint Service policies and procedures.
  - q. Provide data to other unauthorized Work Units / Employees, protect customer data that is digital and by storing adequate documents.
12. The term of point 10 letters (a) through (e) are exempted under the following conditions:
- a. The Consumer provides consent; and/or
  - b. Required or stipulated by the provisions of laws and regulations.
13. Employees have to ensure that the collection of credit or financing to Consumers is carried out in accordance with the norms prevailing in the community and the provisions of laws and regulations.

### **C. CUSTOMER COMPLAINT HANDLING**

Complaints are handled in a friendly, efficient, and timely manner, in accordance with the Company's regulations and policies for handling complaints. Failure to do so can damage the Company's reputation, lead to lawsuits and penalties from regulators,

including fines. Prompt handling of complaints will make a good impression on customers and improve their perception of the Company.

**Disclaimer :**

This information is made in two (2) versions of Bahasa Indonesia and English. In the event there are any unconformities of provisions or interpretations in this information, then the prevailing and binding for the parties is the Indonesian version.