

KODE ETIK PRILAKU KARYAWAN PERMATA BANK

PT Permata Bank Tbk

Catatan Panduan

Kode Etik Perilaku Karyawan (*Code of Conduct*) adalah panduan bagi karyawan PermataBank dalam bersikap dan bertingkah laku yang sesuai dengan prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai mengenai hal yang dianggap baik dan tidak baik, serta hal-hal yang benar dan yang tidak benar.

Kode Etik Perilaku Karyawan sebagai panduan didasarkan atas kesadaran bahwa karyawan PermataBank adalah manusia yang tidak dapat selalu berlaku sempurna dan seringkali dihadapkan pada situasi dimana kepentingan pribadinya bertolak belakang dengan kepentingan perusahaan. Situasi tersebut tidak hanya dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan, namun juga berimplikasi pada reputasi, integritas dan kehormatan karyawan itu sendiri.

Melalui Kode Etik Perilaku Karyawan diharapkan karyawan PermataBank dapat selalu bersikap hati-hati, cermat dan cerdas saat menghadapi hal-hal yang berpotensi menimbulkan resiko yang dapat merugikan perusahaan (memiliki *Risk Awareness*).

Kode Etik Perilaku Karyawan ini berlaku bersama dengan Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Pemerintah dan Undang-undang yang berlaku, dan sama sekali tidak dimaksud untuk menggantikannya. Karena tidak semua hal tercakup dalam Kode Etik ini, karyawan diharapkan selalu dapat bertindak dan berperilaku atas pertimbangan baik dan benar, serta bila diperlukan mendiskusikannya dengan atasan bila timbul keraguan dalam bertindak dan berperilaku.

Tanggung Jawab Atasan Terhadap Pelaksanaan Kode Etik Perilaku Karyawan

Atasan bertanggungjawab untuk memberi penjelasan dan meminta anggota tim kerjanya membaca dan memahami Kode Etik Perilaku Karyawan. Para atasan berperan aktif dalam membina karyawan dan menyelesaikan pelanggaran kode etik. Atasan yang bersangkutan dapat melaporkan suatu kecurigaan dan atau indikasi dan atau kejadian pelanggaran kepada bagian yang berwenang di Kantor Pusat untuk diselesaikan sesuai dengan ketentuan.

Kode Etik Perilaku Karyawan PermataBank

1. Mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan Lainnya yang Berlaku

Karyawan harus mematuhi bukan hanya tulisan yang tercantum pada Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku, juga semangat yang terkandung di dalamnya.

2. Menolak Penyuapan dan Korupsi

Karyawan dilarang memberi atau menerima suap atau terlibat dengan segala bentuk korupsi.

3. Menghindari Berkompromi karena Hadiah dan Hiburan (*Entertainment*)

Karyawan tidak boleh menawarkan, memberikan, ataupun menerima hadiah dan hiburan (*entertainment*) diluar batas kewajaran dari atau kepada pihak ketiga.

4. Speak Up

Karyawan harus melakukan *Speak Up* jika mencurigai adanya perilaku baik yang aktual, direncanakan, maupun potensial yang dapat melanggar bagian manapun dari Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku.

5. Mencegah Pencucian Uang dan Fraud

Karyawan harus mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku dalam mencegah pencucian uang dan fraud.

6. Menghindari Benturan Kepentingan

Karyawan harus mengambil langkah-langkah untuk menghindari benturan kepentingan. Jika kita mengidentifikasi adanya potensi benturan kepentingan, kita harus mengambil tindakan untuk mengatasi dan mengelolanya dengan cara yang terbuka.

7. Tidak Bertransaksi ketika Memiliki *Insider Information*

Karyawan harus mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku, yang melarang melakukan *Insider Trading*.

8. Tidak Melakukan *Mis-Sell* atau *Misrepresent* Produk dan Jasa

PermataBank

Karyawan harus mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku untuk menghindari terjadinya *mis-sell* (salah menjual) dan *misrepresent* (salah cara penyampaian).

9. Cepat dan Tanggap dalam Menangani Keluhan Nasabah

Karyawan harus memastikan bahwa semua keluhan nasabah ditangani dengan cepat, tanggap, dan diadministrasikan dengan benar.

10. Menjaga Kerahasiaan dan Perlindungan Informasi & Data

Setiap Karyawan bertanggung jawab menjaga kerahasiaan informasi dan data internal PermataBank, maupun informasi dan data yang diberikan nasabah kepada PermataBank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

11. Memperlakukan Karyawan dengan Adil

Atasan harus memperlakukan Karyawan secara adil, penuh rasa hormat, dan membantu pengembangan karir, serta memberdayakan potensi Karyawan untuk berprestasi.

12. Terbuka dan Jujur Kepada para Regulator

PermataBank dan Karyawan harus menjalankan prinsip-prinsip tata kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

13. Sikap dan Perilaku

Penting bagi PermataBank untuk mendapatkan citra positif dan terhormat di masyarakat. Citra positif itu dapat dibentuk oleh cara Karyawannya dalam bersikap dan berperilaku dengan menerapkan Sopan Santun dan Etika Moral, Menerapkan Disiplin Kerja dan Menjaga Nama Baik Perusahaan.

14. Penggunaan Peralatan dan Fasilitas PermataBank

PermataBank menyediakan fasilitas dan peralatan kerja yang memadai bagi Karyawan agar dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien, dan Karyawan wajib menggunakan dan memeliharanya dengan baik.

15. Aktivitas Berpolitik

Karyawan PermataBank dapat berpartisipasi dalam kegiatan politik di Republik Indonesia. Namun demikian, untuk melakukan aktivitas politiknya, tidak diperkenankan meninggalkan tugas dan kewajibannya sebagai Karyawan.

1. Mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan Lainnya yang Berlaku

Karyawan harus mematuhi bukan hanya tulisan yang tercantum pada Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku, juga semangat yang terkandung di dalamnya

Karyawan harus memiliki standar etika yang tertinggi dalam menjalankan aktifitas bisnis :

Karyawan harus bertindak dengan integritas dan kejujuran dalam semua situasi dan pada setiap waktu.

Karyawan harus mematuhi bukan hanya tulisan tetapi juga semangat dari seluruh ketentuan yang terkait dengan bidang tugasnya.

Karyawan bertanggung jawab secara individu untuk mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan peraturan perundangan lainnya yang berlaku.

Reputasi PermataBank harus dijunjung tinggi dalam menjalankan aktifitas bisnis, sehingga Karyawan dilarang menghalalkan segala cara untuk mencapai target bisnis.

Pelanggaran terhadap hal-hal di atas tidak akan ditolerir dan akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan terkait.

Mengapa hal ini penting?

Karyawan mewakili dan menjaga reputasi PermataBank, sehingga seluruh Karyawan bertanggungjawab untuk memastikan kepatuhan terhadap seluruh Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan peraturan perundangan lainnya yang berlaku.

Apa yang harus karyawan lakukan?

Jika Karyawan menyadari telah melanggar Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan peraturan perundangan lainnya yang berlaku dengan tidak sengaja, Karyawan harus segera menghentikannya dan melaporkan masalah ini kepada atasan atau pihak terkait lainnya sebagaimana

diatur dalam Kebijakan Mekanisme Eskalasi (*Escalation Mechanism Policy*).

Dapat pula dipertimbangkan untuk menggunakan prosedur *Speak Up*

Kita harus mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku, tergantung yang mana yang lebih ketat.

Jika merasa ragu akan apa yang harus dilakukan atau tindakan apa yang harus diambil, Karyawan harus menghubungi bagian Corporate Compliance.

Compliance Adviser memiliki daftar seluruh undang-undang dan regulasi yang berlaku yang mempengaruhi bisnis PermataBank, serta dapat memberikan bimbingan.

Tanya: Mengapa saya harus memperhatikan ketentuan yang berlaku sedangkan beberapa pesaing mengabaikannya?

Jawab: Karena Peraturan Internal PermataBank mengacu kepada Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku, serta mencerminkan nilai-nilai PermataBank, dan nilai-nilai ini tidak dapat diabaikan hanya karena pihak lain tidak memiliki nilai-nilai yang sama. Ini adalah aturan yang perlu diikuti tanpa mempedulikan apa yang dilakukan para pesaing kita.

2. Menolak Penyuapan dan Korups

Karyawan dilarang memberi atau menerima suap atau terlibat dengan segala bentuk korupsi.

Mengapa hal ini penting?

Penyuapan dan korupsi merusak bisnis serta nilai-nilai yang kita junjung.

PermataBank menentang semua bentuk penyuapan dan korupsi.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Karyawan harus mengikuti panduan Kode Etik Perilaku Karyawan PermataBank dan semua Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku.

Karyawan harus:

Melaporkan kejadian jika mencurigai bahwa pendekatan seseorang mungkin ditujukan untuk mencari atau menawarkan pembayaran atau untuk kepentingan pribadi. Karyawan harus segera melaporkan kecurigaan ini kepada atasan dan bagian *Corporate Compliance* serta dapat memanfaatkan kebijakan Mekanisme Eskalasi atau kebijakan *Speak Up*. Laporan yang serius mengenai korupsi akan diinvestigasi oleh bagian *Financial Crime*.

Karyawan tidak boleh:

Menawarkan atau melakukan segala bentuk pembayaran ataupun keuntungan yang tidak sah atau tidak wajar kepada pejabat pemerintah ataupun pihak lain yang memiliki wewenang pengambilan keputusan. Menawarkan untuk membayar seorang nasabah atau calon nasabah untuk berbisnis dengan mereka. Menerima segala bentuk pembayaran ataupun keuntungan yang tidak sah atau tidak wajar.

Tanya: Seorang pejabat pemerintah mengungkapkan bahwa permohonan kita untuk pembukaan cabang baru akan dikabulkan jika kita memberi "sumbangan" untuk amal. Apa yang harus saya lakukan?.

Jawab: Pembayaran seperti ini tidak diijinkan dalam segala situasi, karena kemungkinan besar merupakan pembayaran korupsi dan dapat dianggap melakukan pelanggaran hukum.

Tanya: Seorang calon suplier memberitahu saya bahwa bila kontrak mereka disetujui, saya akan menerima hadiah dalam bentuk uang tunai. Bagaimana saya harus menanggapi?

Jawab: Segera tolak pemberian dan hentikan pertemuan tersebut. Calon supplier itu telah berusaha untuk menyuap anda.

3. Menghindari Berkompromi Karena Hadiah dan Hiburan (*entertainment*)

Karyawan tidak boleh menawarkan, memberikan, ataupun menerima hadiah dan hiburan (*entertainment*) diluar batas kewajaran dari atau kepada pihak ketiga

Mengapa hal ini penting?

Hadiah dan hiburan (*entertainment*) adalah bagian dari kehidupan bisnis. Tetapi, masalah muncul ketika hadiah dan hiburan tersebut mengakibatkan terjadinya kompromi dalam hubungan bisnis. Untuk itu secara umum Karyawan tidak diperbolehkan untuk menawarkan, memberikan, atau menerima hadiah.

Tetapi, ada beberapa pengecualian:

Karyawan yang karena tugasnya harus memberikan atau menerima hadiah berupa barang dengan nilai yang wajar kepada dan dari pihak eksternal dalam rangka hari raya keagamaan dan tahun baru, maka harus melaporkan kepada atasan langsung dan atasan langsung berikutnya untuk dilakukan pencatatan. Adapun nilai yang wajar adalah hadiah yang nilainya tidak melebihi Rp. 250.000,-. Hadiah berbentuk uang tunai tetap tidak diperkenankan.

Menawarkan dan menerima jamuan bisnis yang wajar.

Menerima hadiah yang bernilai tinggi, dimana penolakan akan menimbulkan penghinaan, dan dimana permintaan maaf dan pengembalian tidak dimungkinkan. Jika diterima, hadiah itu harus dilaporkan kepada atasan langsung dan atasan langsung berikutnya untuk dicatat, dan kemudian dilaporkan dan diserahkan ke bagian Human Resources Kantor Pusat untuk disumbangkan dalam acara-acara kekaryawanan atau amal.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Karyawan harus mencatat semua hadiah yang diterima dalam suatu daftar hadiah departemen atau unit kerja.

Tanya: Seorang nasabah mengirimkan dua tiket bioskop, yang disertai tulisan “Terima kasih untuk bisnis dengan anda selama tahun ini”. Bolehkah saya menerimanya? Ternyata tiket ini adalah tiket bioskop di sebuah kota pariwisata beserta dengan dua tiket pesawat. Apakah hal ini bermasalah?

Jawab: Ya. Tiket-tiket tersebut, jika merupakan tiket bioskop tanpa transportasi yang mahal, dapat diterima, dengan tetap mengacu kepada ketentuan yang berlaku. Tetapi, tiket untuk menonton bioskop dan ditambahkan dengan tiket pesawat, jauh melebihi standar dan tidak bisa diterima.

4. Speak Up

Karyawan harus melakukan *Speak Up* jika mencurigai adanya perilaku baik yang aktual, direncanakan, maupun potensial yang dapat melanggar bagian manapun dari Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku.

Apa yang dimaksud dengan Speak Up?

Speak Up adalah media bagi Karyawan untuk mengungkapkan permasalahan yang berkaitan dengan perilaku yang tidak baik dan malpraktek. PermataBank mendorong aksi *Speak Up* dengan menyediakan saluran pelaporan yang aman dan terjamin kerahasiaannya. Selain itu jalur resmi organisasi untuk mengeskalisasi permasalahan (kebijakan Eskalasi Mekanisme) adalah yang paling disarankan.

Mengapa hal ini penting?

Perilaku yang tidak baik dan malpraktek dapat merusak reputasi PermataBank dan kepercayaan yang diberikan oleh para *stakeholder*. PermataBank berkomitmen untuk mempertahankan budaya etika, integritas, dan keterbukaan dengan menyediakan prosedur yang efektif untuk melakukan *Speak Up*.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Karyawan harus menyampaikan informasi atau laporan atas adanya suatu indikasi dan atau kejadian Fraud maupun kasus pelanggaran lainnya kepada atasan untuk dapat ditindaklanjuti. Bila hal tersebut tidak dapat dilakukan, maka Karyawan dapat memanfaatkan prosedur *Speak-Up*.

Komitmen PermataBank

Jika Karyawan memiliki kecurigaan yang besar terhadap suatu hal, maka Karyawan harus melakukan *Speak Up* dan menjelaskan kekuatirannya. Bisa saja hal tersebut hanya merupakan kesalahan pada sistem atau prosedur, bukan kesalahan yang dilakukan dengan sengaja. Semua laporan yang masuk melalui kebijakan *Speak Up* akan dicatat, direview, dan jika sesuai akan segera ditindaklanjuti. Perlu diingat bahwa kebijakan *Speak Up* bukanlah mekanisme untuk mengungkapkan keluhan umum.

PermataBank berkomitmen menjaga dan melindungi kerahasiaan Karyawan yang melakukan *Speak Up*. *Speak Up* merupakan bagian penting dari nilai-nilai PermataBank. Tidak ada yang akan dirugikan dari *Speak Up*, kecuali jika penggunaannya disalahgunakan untuk memberikan informasi yang tidak benar (fitnah).

Tanya: Hal-hal apa saja yang dapat dilaporkan melalui prosedur *Speak Up*?

Jawab: Pelanggaran undang-undang, regulasi, nilai-nilai budaya, penipuan, ataupun aksi kriminal yang lain dan insiden serius yang serupa, yang anda rasa belum dilaporkan atau diinvestigasi dengan benar. Anda juga harus melaporkan semua masalah yang menurut anda bisa menimbulkan resiko reputasi bagi PermataBank. Anda tidak boleh menggunakan prosedur *Speak Up* untuk mengungkapkan keluhan-kesah atau memberikan informasi yang tidak benar (fitnah).

Tanya: Bisakah saya menggunakan *Speak Up* tanpa mencantumkan nama?

Jawab: Ya. Dalam Prosedur *Speak Up* diperbolehkan, tetapi ini tidaklah

dianjurkan karena PermataBank tidak bisa melakukan konfirmasi kepada Anda mengenai laporan ataupun mencari klarifikasi masalah tersebut.

5. Mencegah Pencucian Uang dan Fraud

Karyawan harus mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku dalam mencegah pencucian uang dan fraud.

Mengapa hal ini penting?

Pencucian uang mengacu kepada kondisi dimana PermataBank digunakan untuk menyamarkan atau “mencuci” pendapatan yang diperoleh dari aktifitas kriminal. Perbuatan ini merusak integritas dan reputasi PermataBank, dan membawa PermataBank kepada kemungkinan dikenakan hukuman yang berat. PermataBank mendukung gerakan internasional dalam memerangi tindakan kriminal sepenuhnya serta berkomitmen mencegah pencucian uang dan penipuan.

Fraud adalah suatu kondisi seseorang melakukan penyimpangan, baik sengaja atau tidak sengaja, untuk mendapat keuntungan, baik dilakukan dalam skala kecil ataupun besar dengan tujuan tertentu, sehingga merugikan PermataBank. Yang termasuk fraud antara lain Penyalahgunaan, kecurangan dan pelanggaran terhadap Kode Etik Perilaku Karyawan PermataBank, Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia, Perjanjian Kerja Bersama, Prosedur Kerja dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Training dan Sosialisasi – Berpartisipasi dalam semua program training dan sosialisasi.

Mengenal Nasabah – Karyawan harus mengenal nasabah dan mempunyai pengetahuan yang memadai mengenai nasabah agar dapat mengidentifikasi transaksi yang tidak konsisten atau transaksi yang berbeda dengan pola aktifitas mereka yang normal.

Melaporkan aktifitas yang mencurigakan – Karyawan harus segera melaporkan kepada *Corporate Compliance* (Special Unit KYC) atas kecurigaan pencucian uang. Petugas Pencegahan Pencucian Uang yaitu *Business Money Laundering Prevention Officer (BMLPO)* dan *Unit Money Laundering Prevention Officer (UMLPO)* harus diberitahu untuk menentukan perlu atau tidaknya mengajukan Laporan Transaksi Keuangan yang Mencurigakan (*Suspicious Transaction Report*). Kasus penipuan yang serius akan ditindaklanjuti oleh *Financial Crime*.

PermataBank sudah memiliki suatu sistem dan prosedur penanganan anti pencucian uang berdasarkan ketentuan Bank Indonesia, Pusat Pelaporan dan Analisa Transaksi Keuangan (PPATK) dan peraturan perundangan lainnya yang terkait, maupun best practice internasional, yang harus dipatuhi dalam menjalankan semua kegiatan usaha PermataBank.

Tanya: Saya merasa seorang nasabah terlibat pencucian uang namun saya tidak yakin. Apakah saya harus melaporkannya?

Jawab: Ya, anda harus melaporkannya. Anda tidak harus yakin dan tidak harus memiliki bukti pendukung yang pasti. Yang diperlukan hanyalah kecurigaan, yaitu perasaan adanya kemungkinan pencucian uang berdasarkan pengetahuan anda mengenai rekening tersebut. Hal ini saja sudah cukup sebagai dasar laporan. Secara independen dan berdasarkan fakta- fakta yang ada, BMLPO/UMLPO akan menentukan apakah laporan transaksi yang mencurigakan harus diajukan kepada pihak terkait.

Tanya: Apakah saya harus memberitahu nasabah tersebut bahwa saya telah menyampaikan kecurigaan saya kepada BMLPO/UMLPO?

Jawab: Tidak. Dalam situasi apapun Anda tidak boleh memberitahu nasabah mengenai tindakan ini. Apabila dilakukan hal ini termasuk pelanggaran yang serius.

6. Menghindari Benturan Kepentingan

Karyawan harus mengambil langkah-langkah untuk menghindari benturan kepentingan. Jika Karyawan mengidentifikasi adanya potensi benturan kepentingan, Karyawan harus mengambil tindakan untuk mengatasi dan mengelolanya dengan cara yang terbuka

Apa yang dimaksud dengan benturan kepentingan?

Benturan kepentingan adalah suatu kondisi dimana terdapat potensi untuk menempatkan kepentingan pribadi Karyawan di atas kepentingan Perusahaan atau nasabah.

Beberapa benturan kepentingan yang sering kali timbul disaat kita bertransaksi dan berinteraksi, pada waktu bekerja antara lain:

I. Benturan Kepentingan dengan Nasabah atau Calon Nasabah

Dalam melakukan kegiatan memasarkan produk dan jasa bank, Karyawan PermataBank harus senantiasa memperhatikan kepentingan Perusahaan dengan tetap menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan calon nasabah atau nasabah.

II. Benturan Kepentingan dengan Rekanan atau Calon Rekanan

Karyawan harus selalu bersikap obyektif dan tidak dipengaruhi oleh rekanan atau calon rekanan untuk memenuhi kepentingannya yang tidak sesuai dengan ketentuan Internal PermataBank.

III. Benturan Kepentingan dengan Calon Karyawan dan Antar Karyawan

Karyawan tidak diperkenankan untuk menerima suatu pemberian apalagi meminta sesuatu dari sesama Karyawan maupun calon Karyawan, baik berupa uang, tip, komisi, bantuan atau sesuatu apapun yang dapat menyebabkan “hutang budi” kepada Karyawan maupun calon Karyawan tersebut.

IV. Benturan Kepentingan Hubungan Keluarga

Karyawan yang memiliki hubungan keluarga dengan Karyawan lain di PermataBank, harus melaporkan hubungan tersebut kepada bagian Human Resources Kantor Pusat. Hal ini dilakukan agar bagian *Human*

Resources dapat mengatur posisi masing-masing Karyawan tidak saling menimbulkan benturan kepentingan.

V. **Benturan Kepentingan di Luar Perusahaan**

Karyawan PermataBank tidak diperkenankan untuk mendapatkan keuntungan pribadi dengan menggunakan informasi yang diperoleh karena jabatannya di PermataBank, sedangkan informasi tersebut bukan merupakan informasi umum.

Karyawan PermataBank tidak diperkenankan memiliki usaha atau bisnis pribadi di luar pekerjaannya sebagai Karyawan PermataBank.

Karyawan PermataBank tidak diperkenankan untuk mengikat hubungan kerja dengan pihak lain. Apabila hal ini terjadi, Karyawan dapat dikenakan sanksi yang telah ditentukan oleh PermataBank.

PermataBank dapat memberi izin kepada Karyawan yang memiliki keahlian khusus, misalnya di bidang pendidikan (pengajar), untuk mengabdikan keahliannya kepada masyarakat luas sejauh Karyawan tetap mengutamakan dan tidak mengabaikan kewajibannya terhadap Perusahaan. Namun untuk ini Karyawan harus mendapatkan rekomendasi dari atasannya sekurang-kurangnya pejabat tingkat Head. Namun PermataBank juga mempunyai hak **prerogatif** untuk tidak memberikan izin terhadap kepentingan tersebut diatas.

Mengapa hal ini penting?

Benturan Kepentingan akan membawa dampak negatif terhadap PermataBank karena pertentangan dapat merusak reputasi PermataBank dan reputasi diri Karyawan sendiri.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Melakukan identifikasi terhadap semua potensi benturan kepentingan dimana kita harus menyampaikan adanya potensi tersebut kepada atasan serta menjalankan kebijakan Mekanisme Eskalasi.

Bersikap transparan dan terbuka dalam menyelesaikan masalah benturan kepentingan .

Jangan menyelesaikan masalah benturan kepentingan secara sendiri.

Tidak menggunakan rekening pribadi karyawan untuk kepentingan nasabah.

Tanya: Bolehkah Karyawan meminjam kendaraan milik nasabah untuk keperluan pribadi?

Jawab: Tidak, karena akan menimbulkan benturan kepentingan di kemudian hari, misalnya hutang budi yang mengakibatkan tidak obyektifnya hubungan dengan nasabah tersebut.

Tanya: Saya adalah seorang Karyawan PermataBank bagian Appraisal. Suatu hari saya harus melakukan penilaian agunan milik calon nasabah. Ternyata nasabah diketahui adalah kerabat dari istri saya. Apa yang harus saya lakukan?

Jawab: Karena ternyata memiliki hubungan keluarga, maka proses appraisal untuk nasabah tersebut harus Anda serahkan kepada rekan yang lain untuk menjaga obyektifitas dan menghindari benturan kepentingan.

7. Tidak Bertransaksi Ketika Memiliki Insider Information

Karyawan harus mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku, yang melarang melakukan *Insider Trading*.

Apa yang dimaksud dengan insider trading?

Insider trading adalah transaksi perdagangan dalam investasi terkait, misalnya saham, obligasi, dan opsi ketika memiliki informasi non publik yang peka terhadap harga (informasi orang dalam). Insider trading meliputi juga pemberian “tips” kepada orang lain atau bertransaksi mewakili keluarga, teman, ataupun pihak ketiga yang lain berdasarkan informasi orang dalam.

Mengapa hal ini penting?

Ketika memiliki *inside information*, Karyawan harus bertindak dengan integritas dan kejujuran, serta menghindari mengambil keuntungan pribadi melalui

transaksi yang dilakukan. *Insider trading* adalah kegiatan yang terlarang menurut persyaratan yang tercantum dalam kontrak kerja Karyawan.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Karyawan dilarang melakukan insider trading apabila memiliki *inside information* yang belum menjadi informasi publik. Bila Karyawan melakukan transaksi tersebut karena mengetahui atau mendapatkan *inside information*, maka Karyawan dapat dianggap telah membocorkan rahasia Perusahaan dan harus bertanggung jawab atas pelanggaran undang-undang yang berlaku.

Tanya: Dalam suatu acara di luar jam kerja, seorang teman yang bekerja di bank lain secara rahasia memberitahu saya bahwa satu nasabah mereka akan mengumumkan kinerja yang sangat baik di luar dugaan. Dia menyarankan saya untuk membeli saham Perusahaan itu. Bila saya melakukannya, apakah ini merupakan insider trading?

Jawab: Ya. Informasi tersebut sensitif terhadap harga dan Anda mengetahui bahwa informasi tersebut bersifat non publik. Anda tidak boleh membeli saham tersebut.

Tanya: Saya memiliki inside information mengenai adanya trend kenaikan profit PermataBank yang dapat mengakibatkan harga saham PermataBank akan naik. Apakah saya boleh membeli saham PermataBank?

Jawab: Tidak, karena hal tersebut merupakan bagian dari insider trading.

8. Tidak melakukan *Mis-Sell* atau *Misrepresent* Produk dan Jasa PermataBank

Karyawan harus mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku untuk menghindari terjadinya *mis-sell* (salah menjual) dan *misrepresent* (salah cara penyampaian).

Apa yang dimaksud dengan *Mis-selling* dan *Misrepresentation*?

***Mis-selling* (salah menjual)** adalah penjualan produk atau jasa kepada nasabah tanpa memperhatikan kepentingan nasabah. *Mis-selling* dapat

menimbulkan resiko reputasi dan tindakan hukum dari nasabah terhadap PermataBank.

Misrepresentation (salah cara penyampaian) adalah penyampaian informasi yang tidak tepat atau menyesatkan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan PermataBank, yang dapat mengakibatkan nasabah maupun *stakeholder* mengambil keputusan berdasarkan informasi yang tidak benar.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Sebagai Karyawan, kita harus:

Menghindari menjual produk dan jasa yang tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah dan tidak mempedulikan kepentingan nasabah.

Memberikan informasi yang relevan dan lengkap kepada nasabah supaya mereka dapat dihadapkan kepada pilihan yang paling tepat dari produk yang ada.

Memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk-produk PermataBank dan tingkat resiko yang diinginkan nasabah, serta tujuan, keuangan, dan kondisi pribadi mereka supaya kita bisa menilai akibat yang akan ditimbulkan dan apakah produk tersebut bisa memenuhi kebutuhan nasabah.

Berusaha agar nasabah mengerti produk beserta resikonya, terutama produk-produk yang rumit dan pembelian produk tersebut harus didasarkan atas persetujuan nasabah.

Mematuhi standar PermataBank dalam beriklan.

Menjelaskan fitur produk dengan jelas baik secara lisan maupun melalui media.

Tanya: Bagaimana *mis-selling* bisa terjadi?

Jawab: *Mis-selling* biasanya terjadi dikarenakan kesalahan dalam menyampaikan resiko yang terkait suatu produk perbankan. Atau ketika produk perbankan yang ditawarkan tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah. Misalnya, produk yang memiliki jangka waktu yang panjang (misalnya 10 tahun), mungkin menjamin pembayaran pokok investasi hanya pada tanggal jatuh tempo. Tetapi jika investasi dicairkan sebelum

tanggal jatuh tempo, nilai pokok investasi tidak akan dibayar seluruhnya. Hal ini berpotensi menimbulkan *mis-selling* jika produk dijual kepada nasabah yang memiliki kebutuhan uang tunai dalam jangka pendek atau kepada nasabah yang berumur 70 tahun.

Mis-selling juga bisa terjadi dengan cara lain misalnya salah mencantumkan tingkat pengembalian deposito atau produk investasi lebih tinggi daripada yang sebenarnya (misalnya menjamin pengembalian sebesar 25% per tahun) atau mencantumkan biaya pinjaman terlalu rendah (misalnya suku bunga pinjaman personal yang terendah dibandingkan bank-bank lain sebesar 2% per tahun).

9. Cepat dan Tanggap dalam Menangani Keluhan Nasabah

Karyawan harus memastikan bahwa semua keluhan nasabah ditangani dengan cepat, tanggap, dan diadministrasikan dengan benar.

Mengapa hal ini penting?

Keluhan yang diatasi dengan cepat dan tanggap merupakan peluang untuk memperbaiki layanan terhadap nasabah, karena nasabah yang keluhannya dilayani secara cepat dan tanggap biasanya menjadi lebih setia.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Keluhan nasabah harus:

Diatasi dengan cara yang sopan, efisien, dan tepat waktu.

Diatasi dengan mematuhi Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku.

Diadministrasikan dengan baik.

Jika prosedur ini tidak diikuti dengan benar, PermataBank berpotensi menghadapi risiko reputasi dan risiko hukum.

Tanya: Tanpa menghubungi PermataBank secara langsung, seorang nasabah

langsung melaporkan keluhannya ke Bank Indonesia, yang kemudian Bank Indonesia meminta penjelasan dari PermataBank. Bagaimana saya harus mengatasi hal ini?

Jawab: Anda harus memberitahu Bagian *Corporate Compliance* dan meminta mereka untuk membantu mengatasi masalah ini.

Tanya: Bagaimana bila keluhan tersebut disampaikan ke media massa?

Jawab: Anda harus berkoordinasi dengan bagian *Corporate Affairs*

10. Menjaga Kerahasiaan dan Perlindungan Informasi & Data

Setiap Karyawan bertanggung jawab menjaga kerahasiaan informasi dan data internal PermataBank, maupun informasi dan data yang diberikan nasabah kepada PermataBank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengapa hal ini penting?

Nasabah dan Karyawan secara hukum memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan terhadap kerahasiaan informasi yang mereka berikan kepada PermataBank, yaitu tidak diungkapkan kepada pihak ketiga. Mengungkap informasi kepada siapapun diluar PermataBank adalah pelanggaran hukum yang berat. Karyawan tidak boleh melakukannya kecuali benar-benar yakin bahwa diperbolehkan secara ketentuan untuk melakukannya.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Mencatat dan melaporkan semua informasi dan data nasabah dengan tepat dan jujur, serta tidak meletakkan arsip nasabah di tempat-tempat yang memungkinkan orang yang tidak berhak dapat melihatnya, mengetahui, mencatatnya atau menggandakannya.

Melaporkan kepada atasan atau pihak lain yang berwenang apabila Karyawan mendapat tekanan dari pihak-pihak manapun untuk melakukan penyimpangan pencatatan atau hal-hal lain yang bertentangan dengan kebijakan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku.

Menjaga kerahasiaan informasi dan data nasabah setiap waktu, tidak membicarakan atau mendiskusikannya di tempat-tempat umum (contoh: di lift, kamar kecil, koridor, dan sebagainya) serta tidak memberi informasi baik secara lisan maupun tertulis tentang nasabah dan calon nasabah kepada pihak manapun termasuk teman dekat atau anggota keluarga sendiri yang tidak berwenang untuk mengetahuinya yang dapat merugikan nasabah dan PermataBank secara langsung maupun tidak langsung. **Dilarang menyebarkan informasi** gaji, pinjaman Karyawan, dan informasi lainnya yang bersifat pribadi dan rahasia kepada sesama Karyawan maupun kepada pihak luar di PermataBank.

Tidak menggunakan kembali kertas-kertas bekas yang berisikan informasi bersifat rahasia.

Tanya: Benarkah ada suatu kondisi dimana Karyawan boleh membuka informasi mengenai nasabah kepada pihak ketiga?

Jawab: Ya, Karyawan boleh melakukan hal tersebut apabila secara hukum diperbolehkan dan telah mendapat ijin dari nasabah.

Tanya: Saya adalah Karyawan PermataBank di bagian *Payroll*. Suatu hari Saya menerima telepon dari seorang Karyawan PermataBank dari bagian *Operations* yang menanyakan gaji temannya. Informasi gaji tersebut dibutuhkan karena temannya ternyata berhutang dan menolak membayar dengan alasan gajinya tidak cukup untuk membayar hutang tersebut. Dapatkah saya memberikan informasi tersebut?

Jawab: Tidak. Anda dilarang memberikan informasi gaji tanpa seizin karyawan bersangkutan.

11. Memperlakukan Karyawan dengan Adil

Atasan harus memperlakukan Karyawan secara adil, penuh rasa hormat, dan membantu pengembangan karir, serta memberdayakan potensi Karyawan untuk berprestasi.

Mengapa hal ini penting?

PermataBank berupaya membantu Karyawannya untuk mencapai potensi terbaiknya agar dapat berkinerja tinggi dengan selalu berusaha meningkatkan kesejahteraan dan memperlakukan Karyawan secara adil dan bertindak sesuai Peraturan Internal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku, serta melindungi hak-hak Karyawan.

Atasan mengemban tugas untuk memperhatikan secara seksama Karyawannya. Karyawan harus terus mengembangkan ketrampilan dan kemampuan untuk dapat memenuhi komitmen PermataBank kepada *stakeholder*.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Menjaga Standar kinerja dan etika

Memenuhi standar kinerja, perilaku, dan etika yang diharapkan yang disajikan secara lebih jelas pada kebijakan internal PermataBank.

Menjalankan Sistem Pengelolaan Kinerja (*Performance Management System*) yang dirancang untuk mencapai dan menjaga kinerja yang tinggi.

Melakukan diskriminasi, pelecehan, atau pelanggaran etika, tidak dapat ditolerir dan akan ditangani dengan serius.

Menjaga Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan

Bekerja dengan sehat dan aman, supaya tindakan atau kelalaian tidak menimbulkan resiko bagi orang lain.

Mendorong rekan kerja untuk bekerja secara sehat dan aman.

Melaporkan semua kecelakaan dan kejadian.

Meminta perhatian manajemen akan semua bahaya yang ada di tempat kerja.

Pembelajaran dan kompetensi

Karyawan bertanggung jawab atas pembelajaran dan perkembangan yang berkesinambungan.

Karyawan harus menjaga keahlian dan pengetahuan yang diperlukan dalam menjalankan pekerjaan dengan baik dan memaksimalkan potensi.

Karyawan harus mengidentifikasi kebutuhan pembelajaran setiap tahun dan berpartisipasi dalam aktifitas pengembangan yang relevan dalam membantu mengembangkan keahlian dan kemampuan baru.

Tanya: Saya merasa diperlakukan secara tidak adil oleh atasan saya. Apa yang harus saya lakukan?

Jawab: Sampaikan masalah tersebut dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku mengenai keluhan- kesah (*Grievances Policy*).

12. Terbuka dan Jujur Kepada para Regulator

PermataBank dan Karyawan harus menjalankan prinsip-prinsip tata kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*)

Mengapa hal ini penting?

PermataBank berkomitmen menjalankan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*Good Corporate Governance*). PermataBank harus bisa menunjukkan hal ini kepada seluruh *stakeholder* termasuk regulator.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Karyawan harus terbuka dan jujur kepada para regulator. Jika ada masalah yang harus dilaporkan kepada regulator, hubungi bagian *Corporate Compliance*, dan mereka akan memberi arahan tentang bagaimana harus menyikapinya.

Karyawan diharapkan untuk selalu bekerjasama dengan para regulator. Jika ingin bertanya mengenai suatu masalah yang terkait dengan peraturan, Karyawan harus menghubungi bagian *Corporate Compliance*.

Tanya: Jika saya menyadari adanya pelanggaran hukum di departemen saya, apa yang harus saya lakukan?

Jawab: Laporkan melalui atasan anda dan bagian *Corporate Compliance*, yang akan memikirkan cara yang paling tepat untuk menyampaikannya kepada regulator. Anda tidak boleh mengabaikan pelanggaran tersebut.

13. Sikap dan Perilaku

Penting bagi PermataBank untuk mendapatkan citra positif dan terhormat di masyarakat. Citra positif itu dapat dibentuk oleh cara Karyawannya dalam bersikap dan berperilaku dengan menerapkan Sopan Santun dan Etika Moral, Menerapkan Disiplin Kerja dan Menjaga Nama Baik PermataBank.

Sikap dan Perilaku Terhormat dapat dicapai dengan:

1. Menerapkan Sopan Santun dan Etika Moral, dimana setiap Karyawan PermataBank harus mampu: Melayani dan berkomunikasi secara sopan santun kepada sesama Karyawan PermataBank atau pihak lain yang berhubungan dengan PermataBank, tanpa memandang jenjang kepangkatan dan ukuran-ukuran lainnya. Mengedepankan sikap profesional dan tidak membawa masalah pribadi kedalam urusan pekerjaan yang dapat merugikan PermataBank dan Karyawan sendiri. Menghindari hal-hal yang menjurus kepada tindakan pelanggaran seksual dan tindakan kriminal lainnya.
2. Menerapkan sikap disiplin dalam bekerja, dimana setiap Karyawan PermataBank mutlak harus memahami dan menerapkan Peraturan Intenal PermataBank, Peraturan Bank Indonesia dan Peraturan Perundangan lainnya yang berlaku.

Contoh disiplin yang harus dilakukan oleh karyawan antara lain:

Tepat waktu dan tidak ingkar janji.

Mematuhi aturan-aturan di tempat kerja, seperti misalnya yang tercantum dalam Peraturan tentang berpakaian, penggunaan alat-alat kerja, Perjanjian Kerja Bersama, dan aturan-aturan lainnya yang berlaku di PermataBank.

Menjalankan pekerjaan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku di masing-masing unit kerja.

3. Menjaga Nama Baik Perusahaan, Karyawan PermataBank dituntut untuk meningkatkan dan menjaga reputasi PermataBank dengan tidak mengambil tindakan atas nama PermataBank atau atas nama sendiri yang melanggar

hukum atau etika umum yang dapat memberi pengaruh negatif kepada PermataBank.

Mengapa hal ini penting?

Sikap dan Perilaku merupakan tolak ukur penilaian yang langsung dapat terlihat bagi setiap Karyawan dalam bertindak dan berinteraksi. Hal ini merupakan bagian dari menjaga citra positif diri Karyawan dan PermataBank.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Membaca, memahami dan melaksanakan panduan yang ada dalam Kode Etik Perilaku Karyawan PermataBank.

Tanya: Saya sering menghadapi nasabah yang berbicara kasar kepada saya, apa yang harus saya lakukan?

Jawab: Dalam menghadapi situasi tersebut, kita harus tetap bersikap profesional serta melayani nasabah tersebut secara sopan.

14. Penggunaan Peralatan dan Fasilitas PermataBank

PermataBank menyediakan fasilitas dan peralatan kerja yang memadai bagi Karyawan agar dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien, dan Karyawan wajib menggunakan dan memeliharanya dengan baik.

Mengapa hal ini penting?

Peralatan dan fasilitas PermataBank hanya diberikan kepada Karyawan untuk kepentingan PermataBank.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Menggunakan, menjaga dan merawat peralatan dan fasilitas Permatatabank dengan sebaik-baiknya.

Mencegah segala bentuk pemakaian peralatan dan fasilitas yang berlebihan, untuk menekan biaya dalam jumlah yang besar.

Apa yang tidak boleh Karyawan lakukan?

Menggunakan telepon kantor untuk usaha pribadi atau usaha keluarga.

Menggunakan fasilitas perjalanan dinas untuk mengurus kepentingan usaha pribadi atau usaha keluarga.

Menggunakan peralatan komputer PermataBank untuk membuat program-program untuk kepentingan pribadi.

Menyewakan fasilitas PermataBank untuk kepentingan pribadi atau keluarga.

Tanya: Apakah Karyawan diperbolehkan menggunakan fasilitas telepon untuk menghubungi keluarga di rumah?

Jawab: Ya, selama tetap memperhatikan asas-asas kewajaran dan kepatutan.

Tanya: Siapa yang berkepentingan jika kita melihat kabel berserakan atau menemukan hal-hal yang tidak semestinya?

Jawab: Kita semua selaku Karyawan PermataBank. Segeralah kita menginformasikan kepada pihak/unit terkait

15. Aktivitas Berpolitik

Karyawan PermataBank dapat berpartisipasi dalam kegiatan politik di Republik Indonesia. Namun demikian, untuk melakukan aktivitas politiknya, tidak diperkenankan meninggalkan tugas dan kewajibannya sebagai Karyawan.

Mengapa hal ini penting?

Sebagai Warga Negara Indonesia, Karyawan memiliki kebebasan dalam berpolitik, namun tidak diperkenankan meninggalkan tugas dan kewajibannya sebagai Karyawan, termasuk memakai dan menggunakan atribut Perusahaan.

Apa yang harus Karyawan lakukan?

Tidak melakukan aktivitas politiknya pada waktu kerja.

Tidak menggunakan fasilitas PermataBank, atribut, simbol atau hal-lain yang berkaitan dengan identitas PermataBank untuk aktivitas politiknya.

Tidak menggunakan jabatan dan kewenangannya untuk mempengaruhi atau memaksa Karyawan lain agar melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan aktivitas politiknya.

Tanya: Kapan saya boleh berpolitik?

Jawab: Di luar waktu kerja yang telah ditetapkan oleh PermataBank

Tanya: Bisakah saya menjadi pengurus suatu Partai?

Jawab: Tidak, karena selama status kita menjadi Karyawan PermataBank, maka kewajiban Karyawan adalah berkontribusi secara maksimal untuk kepentingan PermataBank.