

Bertindak Benar Dengan Benar

Kode Etik dan Perilaku Usaha FWD



Pengantar Dari Presiden Direktur

Di FWD Insurance, kita menjalankan bisnis asuransi. Sederhananya, kita membantu para nasabah untuk meringankan kekhawatiran akan keuangan dan membantu merencanakan masa depan mereka. Setiap transaksi yang kita lakukan mempengaruhi hidup orang dengan membantu mewujudkan keberlanjutan keuangan mereka, dan hal ini merupakan tanggung jawab yang besar. Untuk mengingatkan kita bahwa segala sesuatu yang kita lakukan di FWD harus sesuai dengan standar etika yang tinggi, kita menghadirkan Kode Etik dan Perilaku Usaha FWD - Bertindak Benar Dengan benar.

**“Sederhananya di FWD,
Kita Bertindak Benar Dengan Benar.”**

Kode Etik kita lebih dari sekedar serangkaian peraturan. Kode Etik ini merupakan prinsip-prinsip yang akan memandu kita dalam melakukan pekerjaan kita sehari-hari sebagai para karyawan, pejabat yang ditunjuk atau mitra seperti agen atau kontraktor dari suatu perusahaan yang memiliki reputasi baik dan terpercaya di Asia.

Kode Etik ini menjabarkan ekspektasi yang kita miliki terhadap satu sama lain, dan juga standar-standar etika yang tinggi yang diharapkan oleh para nasabah dan masyarakat terhadap kita.

Saya mengajak rekan-rekan untuk membaca Kode Etik ini, menjunjung semangatnya dan pesan yang disampaikan, serta mempertimbangkan dampak dari tindakan-tindakan kita terhadap para nasabah, pemangku kepentingan dan satu sama lain.

Komitmen kita terhadap Kode Etik akan membantu kita membangun FWD yang lebih baik lagi, menarik talenta terbaik, mitra penting dan nasabah yang setia.

Hal yang paling penting adalah, ingat bahwa Kamu tidak sendiri dalam menjalankan perilaku sesuai etika. Rekan kerja dan atasan rekan-rekan ada untuk mendukung Kamu. Jika Kamu mempunyai pertanyaan atau kekhawatiran mengenai bagaimana menghadapi situasi apapun, silakan hubungi rekan kita yang disebutkan dalam Kode Etik ini. Semua masalah dan hal yang disampaikan akan dijaga ketat kerahasiaannya.

Salam hangat
Anantharaman Sridharan
Presiden Direktur, Indonesia



01

Prinsip Dasar FWD

- Pendahuluan dari Kode Etik kita
- Komitmen Pribadi Kamu
- Tanggung Jawab Tim Kepemimpinan
- Kemana kamu bisa memperoleh bantuan

04

Terbuka dan Jelas

- Pencatatan Yang Akurat
- Kerahasiaan dan Privasi Data
- Kerahasiaan Informasi Karyawan
- Kerahasiaan Informasi Nasabah
- Privasi dan Penggunaan Sistem FWD
- Menanggapi Pertanyaan-Pertanyaan dari Pihak Eksternal
- Praktek Penjualan dan Pemasaran Yang Wajar
- Menggunakan Media Sosial Secara Bertanggung Jawab

02

Kejujuran dan Berintegritas

- Menolak Tindakan Suap dan Korupsi
- Sumbangan untuk Kegiatan Politik dan Amal
- Hadiah dan Hiburan
- Benturan Kepentingan
- Benturan Kepentingan Pribadi
- Peluang Korporasi
- Mengungkapkan suatu Benturan Kepentingan
- Menghormati Hak Atas Kekayaan Intelektual
- Mengumpulkan Informasi mengenai Para Kompetitor secara layak
- Menghormati Hak Cipta

05

Profesionalisme dan Saling Menghormati

- Menjaga Keselamatan Satu Sama Lain
- Pelecehan dan Diskriminasi
- Diskriminasi
- Pelecehan

03

Terinformasi dan Bertindak Secara Bertanggung Jawab

- Kejahatan Ekonomi Keuangan
- Mengenali dan Menghindari Pencucian Uang
- Pemberantasan Pendanaan Teroris
- Sanksi Ekonomi
- Prinsip Mengenal Nasabah
- Bersaing Secara Sehat di Pasar
- Pembagian Pasar
- Penetapan Harga
- Perdagangan Orang Dalam

06

Bertanggung Jawab secara Social dan Terhadap Lingkungan

- Menjaga Lingkungan
- Tanggung Jawab Sosial

Prinsip-prinsip Dasar FWD



Prinsip-prinsip Dasar FWD

Dengan Bertindak Benar Dengan Benar, kita dapat memastikan keberhasilan FWD secara terus menerus dan menjaga reputasi dan merek kita. Terlepas dari peran individual kita di dalam perusahaan, apakah kita adalah direktur, komisaris, pejabat, manajer, karyawan atau mitra FWD seperti agen atau kontraktor, kita diharapkan untuk selalu Bertindak Benar Dengan benar

Dasar dari Kode Etik ini adalah Lima Prinsip Dasar bisnis kita: Dengan menjalankan prinsip-prinsip ini pada kehidupan sehari-hari, kita dapat Bertindak Benar Dengan Benar secara konsisten.

1

Kejujuran dan Berintegritas

2

Terinformasi dan Bertindak secara Bertanggung Jawab

3

Terbuka dan Jelas

4

Profesionalisme dan Saling Menghormati

5

Bertanggung Jawab secara Sosial dan Terhadap Lingkungan

01 — Prinsip-prinsip Dasar FWD

Kejujuran dan Berintegritas

Kejujuran dan berintegritas berarti kamu:

- Mematuhi hukum dan perundang-undangan yang berlaku atas bisnis kita
- Membangun hubungan dengan para rekan kerja, nasabah, pemangku kepentingan dan mitra bisnis dengan dasar kepercayaan, rasa saling menghormati dan kesantunan sebagaimana umumnya
- Mempertimbangkan dan melakukan apa yang wajar dan etis dalam setiap situasi
- Tidak menempatkan kepentingan pribadi di atas kepentingan perusahaan atau para nasabah kita
- Tidak mentoleransi perilaku tidak jujur atau tidak etis dari siapapun.

Terinformasi dan Bertindak secara Bertanggung Jawab

Terinformasi dan bertindak secara bertanggung jawab berarti kamu:

- Melaksanakan tugas-tugas kamu dengan penuh kebanggaan
- Mengetahui dan membiasakan diri dengan ketentuan hukum dan kepatuhan yang disyaratkan oleh peran kamu dengan menyelesaikan semua pelatihan kepatuhan
- Meluangkan waktu untuk membiasakan diri dengan kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan peran kamu dan senantiasa bertindak sesuai kewenangan kamu
- Memenuhi dan melampaui tujuan-tujuan perusahaan dan manajemen dengan cara bermartabat dan sesuai dengan hukum yang berlaku
- Tidak menyalahgunakan jabatan kamu untuk keuntungan pribadi.

Terbuka dan Jelas

Melakukan pekerjaan kamu secara terbuka dan jelas berarti kamu:

- Memperlakukan para nasabah, mitra dan satu sama lain secara adil
- Berkomunikasi secara transparan
- Menjelaskan produk-produk dan layanan jasa-jasa kita secara obyektif, memberikan gambaran lengkap kepada para nasabah mengenai fitur-fitur utama, manfaat-manfaat, pengecualian-pengecualian dan risiko-risiko
- Tidak melebih-lebihkan informasi atau menyembunyikan informasi dari para nasabah, pihak yang berwenang atau kepada satu sama lain
- Memberikan laporan dan informasi kepada pihak yang meminta jika diwajibkan secara hukum
- Mengemukakan masalah mengenai kemungkinan adanya penipuan atau kegiatan yang melanggar hukum kepada atasan kamu dan Departemen Compliance.

01 — Prinsip-prinsip Dasar FWD

Profesionalisme dan Saling Menghormati

Bertindak secara profesional dan saling menghormati berarti kamu:

- Mendukung tempat kerja yang memiliki keberagaman, dimana individu dari berbagai latar belakang, ras, warna kulit, agama, jenis kelamin, umur dan bahkan yang tidak memiliki ketidakmampuan fisik diterima dan disambut dengan baik.
- Mendorong lahirnya inovasi, ide dan cara yang lebih baik untuk melakukan pekerjaan kita, tanpa mengorbankan komitmen kita untuk melakukan hal yang benar untuk para nasabah dan satu sama lain
- Tidak mentolerir tindakan intimidasi atau pelecehan.

Bertanggung Jawab secara Sosial dan terhadap Lingkungan

Terinformasi dan bertindak secara bertanggung jawab berarti kamu:

- Bertanggung jawab secara sosial dan terhadap lingkungan berarti kamu:
- Mengelola kegiatan bisnis kita secara bertanggung jawab, untuk menghindari dampak negatif terhadap orang-orang di sekeliling kita dan lingkungan
- Memberikan kontribusi kepada komunitas setempat dengan mendukung kegiatan amal dan aktivitas sosial yang dapat memberikan perubahan.

Pendahuluan dari Kode Etik kita

Kita telah membuat Kode Etik ini sebagai dasar pedoman, kita untuk menjelaskan komitmen-komitmen dan untuk menjelaskan standar-standar berperilaku yang etis dan transparan kepada semua pemangku kepentingan kita, termasuk para nasabah kita, mitra bisnis dan masyarakat umum. Walaupun tidak ada satupun Kode Etik yang dapat mencakup setiap situasi atau tantangan yang mungkin kita hadapi, kita berharap bahwa prinsip-prinsip yang dijelaskan di sini dapat memberikan pedoman kepada kamu dalam membuat keputusan yang diperlukan dalam situasi yang membutuhkan pertimbangan etis.

Kode Etik ini berlaku untuk:

- Semua perusahaan FWD
- Semua karyawan tetap, paruh waktu, temporer dan kontrak FWD
- Semua direktur, komisaris, pejabat, dan manajer di FWD
- Para agen dan mitra distribusi diharapkan untuk terikat oleh semangat yang dihidangkan oleh Kode Etik ini dan ketentuan-ketentuan kerjasama yang berlaku dalam menjalankan kewajiban-kewajibannya sesuai kontrak kerjasama mereka dengan FWD. Para mitra bisnis lainnya seperti para pemasok dan kontraktor juga diharapkan terikat oleh semangat Kode Etik ini dan ketentuanketentuan kontrak yang berlaku ketika memberikan jasa untuk atau atas nama FWD.



Komitmen Pribadi Kamu

Kami akan memberikan kamu salinan dari Kode Etik ini pada saat pertama kamu bergabung dengan FWD atau diangkat oleh FWD. Sekali dalam setahun, kita juga akan meminta kamu untuk melakukan penilaian melalui daring (*online*) dan menyatakan kembali pemahaman kamu akan Kode Etik dan isinya. Kode Etik perlu dipahami sejalan dengan kebijakan yang lebih terperinci ditingkat Grup atau negara.

Jika kamu gagal untuk mematuhi standar yang terdapat dalam dokumen ini,

kamu bisa dikenakan sanksi disipliner sampai dengan dan termasuk pemutusan hubungan kerja, dan oleh karena itu penting untuk membaca Kode Etik ini secara seksama dan memastikan bahwa kamu memahami isinya.



Tanggung Jawab Tim Kepemimpinan

Tim Kepemimpinan kita – para direktur, pejabat dan manajer, memiliki tanggung jawab khusus berdasarkan Kode Etik ini. Mereka harus menunjukkan sikap teladan dan menciptakan lingkungan yang positif untuk mendukung prinsip-prinsip ini.

Tim Kepemimpinan harus mendiskusikan topik-topik dalam Kode Etik ini dengan para karyawan, dan memastikan bahwa setiap karyawan memahami bagaimana cara Melakukan Hal Yang Benar Dengan Benar.

Yang terpenting adalah Tim Kepemimpinan harus siap bertindak cepat atas laporan mengenai dugaan pelanggaran. Sebagai seorang pemimpin, jika seorang karyawan melaporkan kemungkinan adanya tindakan yang salah kepada kamu atau jika kamu mengetahui ada sesuatu yang tidak benar, kamu harus siap menangani situasi secara rahasia, melakukan tindakan, menangani masalah sesuai dengan prosedur yang sesuai, dan menyampaikan masalah ke tingkat selanjutnya melalui jalur yang sesuai.

Tim Kepemimpinan harus menjangkau setiap karyawan dan membicarakan prinsip-prinsip ini secara berkala melalui:

- Pertemuan perorangan
- Pertemuan tim
- Surat Elektronik (Email)
- Kebijakan pintu terbuka



01 — Prinsip-prinsip Dasar FWD

Kemana kamu bisa memperoleh bantuan?

Budaya jujur mencakup kemampuan kita untuk mengemukakan jika kita merasa ada sesuatu yang salah.

Kita akan berupaya untuk menjaga kerahasiaan dari setiap laporan dan mengambil langkah atas dasar tanpa pembalasan. Kita tidak akan melakukan tindakan pembalasan terhadap seseorang karena telah memberikan informasi kepada kita dan kita tidak mentoleransi tindakan pembalasan terhadap seseorang yang menyampaikan laporan dengan itikad baik.

Kamu dapat melaporkan pelanggaran atau mengemukakan masalah melalui berbagai jalur komunikasi yang telah disediakan:

Hotline **021-29223057**

[Concern Online](#)



Kejujuran dan Berintegritas



Kejujuran dan Berintegritas

1

Bertindak secara jujur dan berintegritas berarti kita mematuhi semua ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan melakukan apa yang wajar dan benar, dan tidak menempatkan kepentingan pribadi kita di atas target perusahaan. Kita diharapkan untuk bertindak dengan kesantunan sebagaimana umumnya dalam semua urusan bisnis kita.

2

Tindakan suap dan korupsi adalah tindakan melanggar hukum menurut beberapa undang-undang yang berlaku bagi FWD termasuk: Prevention of Bribery Ordinance (Hong Kong), Penal Code (Thailand), Anti-Graft and Corruption Practices Act (Filipina), dan Undang-Undang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Indonesia). Kamu juga harus mengikuti kebijakan yang ada di negara kamu.

3

Undang-undang anti-korupsi melarang kita melakukan penawaran, pemberian atau penerimaan segala sesuatu yang bernilai untuk memperoleh keuntungan bisnis secara tidak layak. Artinya kamu tidak dapat memberikan apapun termasuk hadiah yang mahal, uang tunai, undangan makan atau hiburan yang mewah, diskon atau ketentuan yang menguntungkan secara berlebihan, dan hal-hal yang serupa, untuk memperoleh keuntungan bisnis secara tidak layak.

4

Keberhasilan kita adalah hasil kerja keras dan dedikasi dari seluruh karyawan FWD. Kita menolak tindakan suap dan korupsi sebagai cara untuk membangun bisnis kita.

Menolak Tindakan Suap dan Korupsi



Kita dilarang melakukan pembayaran pelicin, yaitu pembayaran yang bersifat tidak resmi guna mempercepat, memperoleh atau mendapatkan kewajiban yang sudah seharusnya dipenuhi oleh kita. Misalnya jika kita menunggu persetujuan dari bank atas transfer dana dari suatu rekening nasabah, kita tidak dapat menawarkan pembayaran yang tidak layak (seberapa pun besarnya) untuk mempercepat atau memperoleh pembayaran tersebut.

Kita juga tidak dapat melakukan pembayaran yang tidak layak melalui mitra bisnis (misalnya agen) atau perantara lainnya.

Seringkali sulit untuk mengidentifikasi siapa yang memenuhi syarat sebagai seorang pejabat pemerintah. Orang-orang yang memegang jabatan publik, seperti kepala departemen di pemerintahan atau kementerian, bukan satu-satunya pejabat pemerintah yang harus kita perhatikan. Orang-orang yang bekerja di badan usaha yang dimiliki atau dikendalikan oleh pemerintah juga dianggap sebagai pejabat pemerintah dan pembayaran yang tidak layak kepada mereka tetap merupakan pelanggaran hukum.

Kita memiliki tanggung jawab untuk menentukan apakah para pihak yang terlibat dalam suatu transaksi adalah para pejabat pemerintah. Jika kamu mempunyai pertanyaan, hubungi atasan kamu atau gunakan sumber daya yang kita miliki untuk mendapat informasi lebih lanjut.

Kebijakan kita mengenai tindakan suap dan korupsi mencakup perusahaan-perusahaan komersial (seperti orang-orang yang bekerja di organisasi swasta) dan para pejabat pemerintah. Kita harus memberikan perhatian khusus pada para pejabat pemerintah karena peraturan anti-korupsi seringkali menitikberatkan pada pembayaran yang tidak layak kepada mereka dan hukuman berat dapat dikenakan untuk pembayaran tersebut.

Sumbangan untuk Kegiatan Politik dan Amal

Sebagai perusahaan asuransi terkemuka di Asia, masyarakat mengharapkan kita untuk memberikan sumbangan terhadap kegiatan politik atau amal untuk berbagai tujuan. Kita tidak dapat mendukung tujuan-tujuan ini dengan menggunakan dana, sumber daya atau aset FWD, atau merujuk pada nama FWD, tanpa persetujuan terlebih dahulu.

Meskipun memberikan sumbangan untuk kegiatan politik dan amal merupakan upaya yang baik, donasi dapat diartikan sebagai suap di bawah tangan jika diberikan dalam rangka bisnis atau jika terkait dengan suatu transaksi yang dilakukan oleh FWD.

Kamu dapat memberikan jenis sumbangan ini dengan menggunakan dana dan sumber daya yang kamu miliki sendiri, tanpa merujuk pada nama FWD, selama sumbangan tidak berkaitan untuk memperoleh keuntungan bisnis bagi FWD.

Q&A

Pertanyaan

Sandra sedang mempersiapkan pembukaan kantor baru FWD di Filipina. Ia bekerja dengan pemerintah setempat untuk memperoleh ijin dan layanan yang diperlukan agar segala sesuatu berjalan dengan lancar. Seorang karyawan pemerintah yang bertanggung jawab atas utilitas (air, listrik, telepon, dll) berkata, "Jika kamu ingin kantor baru ini, kamu akan membutuhkan bantuan saya dan saya hanya akan melakukannya jika saya mendapat uang tunai sebesar USD\$1.500 untuk membayar waktu yang saya luangkan." Ia tahu adanya biaya tertentu untuk pengadaan layanan tetapi hal ini tampak mencurigakan. Sandra ingin kantor baru segera dibuka tetapi ia berpikir hal ini dapat dianggap suatu tindakan suap, apa yang harus ia lakukan?

Jawaban

Sandra tidak boleh melakukan pembayaran dan melaporkan permintaan dari pejabat pemerintah tersebut kepada manajernya dan Departemen Compliance. Pembayaran ini sangat mencurigakan karena diminta dalam bentuk uang tunai, tidak tampak sebagai biaya yang normal dan kemungkinan besar dianggap sebagai pembayaran pelicin. Kita ingin agar pekerjaan selesai tetapi hanya jika kita Bertindak Benar Dengan benar dan pembayaran suap bukanlah hal yang benar untuk dilakukan.

Hadiah dan Hiburan

Saling bertukar kesantunan bisnis pada umumnya merupakan bagian yang penting dalam membangun hubungan kerja yang kuat dengan para mitra bisnis dan nasabah kita. Kita harus memastikan agar hadiah dan hiburan yang kita berikan tidak dalam jumlah yang dianggap sebagai tindakan suap atau menimbulkan kesan bahwa kita bertukar kesantunan untuk memperoleh keuntungan bisnis secara tidak layak.

Hadiah dan Hiburan Diperbolehkan jika :

- 1 Diberikan sebagai bagian dari promosi atau demonstrasi salah satu produk dan layanan kita
- 2 Memiliki nilai nominal tertentu (tidak mewah atau sangat mahal)
- 3 Tidak sering
- 4 Bukan diberikan karena diminta
- 5 Wajar



Hadiah dan Hiburan

Hadiah yang dapat diterima termasuk:	Hadiah dan Hiburan yang dilarang termasuk:
<p>Barang promosi FWD Misalnya: kalender, bolpen, cangkir kopi dll</p>	<p>Hadiah dengan harga yang sangat mahal</p>
<p>Suvenir kecil yang tidak mahal</p>	<p>Hidangan dan minuman yang mahal</p>
<p>Tiket acara dengan harga yang tidak mahal</p>	<p>Pertukaran hadiah/hiburan berulang kali dengan orang atau perusahaan yang sama</p>
<p>Hidangan dan minuman yang tidak mahal</p>	<p>Datang ke tempat “hanya untuk dewasa” Misalnya: klub pria, tempat perjudian, klub malam dan spa</p>
<p>Hadiah uang tunai yang bernilai kecil atau nominal yang diberikan sebagai bagian dari suatu budaya atau hari libur nasional</p> <p>Misalnya: Tahun Baru Cina, dan tidak diberikan kepada atau diterima dari orang yang sama lebih dari satu kali selama suatu hari libur tertentu</p>	

Apakah saya bertindak dengan benar?

Gunakan pertimbangan terbaik kamu ketika memberikan hadiah atau hiburan dan patuhi kebijakan yang ada untuk bisnis kamu.

Jika menolak hadiah atau hiburan tidak mungkin atau dimungkinkan, atau jika penolakan akan dianggap perbuatan yang sangat menghina bagi orang yang menawarkan manfaat, terimalah hadiah atau hiburan itu dan laporkan insiden ke Departemen Compliance.

Terkait hadiah, kamu juga perlu menyerahkan hadiah ke departemen yang tepat, sesuai kebijakan lokal kamu.

Informasi lebih lanjut dapat Ditemukan dalam Pedoman Hadiah dan Hiburan FWD Insurance Indonesia.

Pikirkan apakah hadiah atau hiburan yang diberikan ini dapat mempengaruhi keputusan seseorang atau menimbulkan rasa kewajiban.

Pertanyaan: Salah satu pialang kita yang telah bekerja sama sejak lama mengirimkan sebotol minuman anggur yang mahal dan sebuah jam tangan bermerek desainer terkenal kepada Stephen, seorang karyawan FWD, sebagai tanda “terima kasih” untuk keberhasilan bisnis mereka yang terjalin bertahun-tahun lamanya. Stephen memperkirakan total nilai hadiah adalah berkisar sebesar USD\$500. Dapatkah ia menerima hadiah ini?

Jawab: Tidak, Stephen tidak boleh menerima hadiah tersebut. Hadiah yang diberikan kepada Stephen bersifat mewah, tidak wajar dan dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusannya dalam bekerja dengan mitra bisnis ini di kemudian hari. Ia harus menolak hadiah itu dengan sopan, memberitahukan mitra bisnisnya bahwa hadiah tersebut bertentangan dengan kebijakan FWD dan Kode Etik ini dan melaporkan insiden ke Departemen Compliance.

Jika ya, maka hadiah atau hiburan itu dapat dianggap sebagai tindakan suap atau menimbulkan kesan adanya tindakan korupsi dan melanggar Kode Etik kita dan undang-undang.

Pertanyaan: Linda, seorang agen FWD, telah bekerja dengan salah satu nasabahnya selama bertahun-tahun dan menjalin hubungan kerja yang baik. Liburan telah tiba dan Linda ingin mengirimkan kepada nasabahnya sebuah kartu dan kalender promosi sebagai tanda terima kasih untuk bisnisnya dan juga sebagai cara untuk mempromosikan merek FWD sepanjang tahun. Apakah Linda dapat mengirimkan ini kepada nasabahnya?

Jawaban: Ya, sebuah kartu yang sederhana dan kalender promosi adalah hadiah yang wajar yang akan mempromosikan layanan dan produk-produk kita. Memberikan hadiah yang bernilai kecil selama masa liburan dapat merupakan cara yang baik untuk meningkatkan visibilitas perusahaan dan tetap berhubungan dengan para nasabah berharga.

Benturan Kepentingan

Untuk memenuhi kebutuhan para nasabah kita dan memenuhi harapan pemangku kepentingan membutuhkan perhatian penuh kita sehari-hari. Untuk mempertahankan dedikasi kita, kita perlu menghindari benturan kepentingan yang dapat membatasi kemampuan kita dalam melaksanakan tanggung jawab kita kepada FWD.

Benturan Kepentingan Pribadi :

Competitors	Finances	Relatives	Agents	Partners
<p>Menjabat sebagai seorang direktur di perusahaan kompetitor atau yang memiliki kepentingan keuangan yang signifikan dalam suatu organisasi yang bersaing memiliki jenis resiko yang serupa dan juga dapat dianggap sebagai benturan kepentingan.</p>	<p>Bekerja untuk kompetitor FWD merupakan suatu bentuk benturan kepentingan karena loyalitas kamu terbagi antara dua perusahaan dan kamu dapat mengalami benturan kepentingan dalam berbagai hal. Selain itu, bekerja untuk kompetitor membatasi waktu kamu untuk melakukan pekerjaan untuk FWD dan dapat menimbulkan risiko bocornya rencana bisnis dan produk, atau informasi rahasia lainnya.</p>	<p>Menerima kerabat untuk bekerja di FWD tidak dilarang tetapi kerabat harus dievaluasi dan dipertimbangkan berdasarkan proses dan kriteria yang sama dengan para kandidat lainnya. Jika kamu memiliki kerabat yang tertarik untuk bekerja di FWD, bicarakan dengan departemen SDM mengenai hal ini dan mereka akan menginstruksikan kamu langkahlangkah selanjutnya yang harus diambil.</p>	<p>Mengarahkan bisnis ke agen atau mitra bisnis tertentu juga dapat dianggap sebagai benturan kepentingan, terutama jika agen atau mitra bisnis tersebut terkait dengan kamu, memiliki hubungan di luar pekerjaan dengan kamu atau merupakan perusahaan dimana kamu memiliki saham di dalamnya.</p>	<p>Jika kamu mengetahui seorang agen atau mitra bisnis yang perlu dipertimbangkan oleh FWD untuk suatu pekerjaan atau transaksi, pastikan bahwa mereka menjalani proses pengkajian yang sama seperti calon pihak ketiga lainnya.</p>

Peluang Korporasi

Peluang korporasi adalah peluang bisnis yang ditemui seseorang sebagai karyawan FWD. Kamu tidak dapat mengambil peluang ini untuk memperkaya diri sendiri kecuali FWD telah memberitahukan kamu bahwa perusahaan tidak akan mengambil peluang dan mengizinkan kamu untuk mengambil peluang tersebut.

Mengungkapkan Suatu Benturan Kepentingan

Jika timbul situasi atau peluang yang berpotensi menyebabkan suatu benturan kepentingan dengan peran kamu sebagai seorang karyawan FWD, kamu harus mengungkapkan benturan kepentingan tersebut kepada FWD. Mengungkapkan kemungkinan adanya benturan kepentingan tidak serta merta berarti FWD akan melarang kamu melakukan suatu kegiatan. Akan tetapi, pengungkapan ini memberikan kita kesempatan untuk mengkaji keadaan khusus tersebut dan memberitahukan kamu apakah kamu dapat dengan aman menindaklanjuti situasi atau peluang tersebut.

Apakah saya bertindak dengan benar?

Pertanyaan :

Kita membutuhkan jasa pembersihan kantor dan saya pikir kakak saya adalah calon yang tepat untuk pekerjaan ini. Ia adalah seorang pekerja keras, memiliki pengalaman dan sedang mencari pekerjaan baru. Akan tetapi, saya tidak ingin timbul suatu benturan kepentingan dengan merekomendasikan dia kepada departemen SDM, apa yang harus saya lakukan?

Jawaban:

Mempekerjakan anggota keluarga tidak selalu merupakan benturan kepentingan. Bahkan sebenarnya, mengandalkan referensi pribadi untuk mempekerjakan mitra yang memenuhi syarat merupakan aset yang bernilai bagi FWD. Akan tetapi, sebelum kakak kamu dapat diterima bekerja, kamu tidak boleh terlibat dalam proses pengambilan keputusan sehingga tidak tampak bagi orang lain bahwa kakak kamu memperoleh perlakuan istimewa. Ia tetap perlu memenangkan pekerjaan berdasarkan kualitas pekerjaan dan kemampuannya; bukan berdasarkan hubungan pribadi. Berikan informasi mengenai dia kepada departemen SDM dan mereka akan mengambil langkah-langkah selanjutnya.

Menghormati Hak Atas Kekayaan Intelektual

Sebagai bagian dalam menjalankan bisnis dengan integritas berarti menghormati hak atas kekayaan intelektual milik pihak lain. Hak atas kekayaan intelektual berkaitan dengan berbagai informasi rahasia yang dimiliki oleh para kompetitor kita dan pihak eksternal.

Hak atas kekayaan intelektual meliputi namun tidak terbatas pada:

- 1 **Rencana Bisnis**
- 2 **Informasi Harga**
- 3 **Penelitian Pasar**
- 4 **Informasi dengan hak cipta seperti piranti lunak, gambar, publikasi dan catatan.**

Menghormati hak atas kekayaan intelektual berarti kamu hanya mengumpulkan informasi melalui cara yang sah dan etis.



Mengumpulkan Informasi mengenai Para Kompetitor secara layak

Kita harus mengumpulkan informasi mengenai para kompetitor hanya melalui sumber daya yang tersedia bagi publik.

- Situs Kompetitor
- Laporan Tahunan Kompetitor
- Berita, majalah dan artikel industry perdagangan mengenai kompetitiior
- Komunitas berbasis situs (seperti forum internet dan blog).

Apakah saya bertindak dengan benar?

Jika kamu kebetulan mendapatkan informasi rahasia milik kompetitor dari sumber yang bukan untuk publik, kamu tidak dapat menggunakan informasi tersebut.

Meskipun tampaknya bermanfaat bagi FWD, kita berkomitmen untuk hanya menjalankan bisnis secara jujur dan berintegritas

Jika kamu mempunyai pertanyaan mengenai apakah informasi tertentu yang kamu miliki dapat digunakan, silakan meminta saran dari Departemen Compliance.



Menghormati Hak Cipta

Selain mengumpulkan informasi secara layak, kita hanya dapat mengakses informasi dan materi dimana kita memiliki hak untuk menggunakannya.

Misalnya, ketika membuat materi pemasaran, kita hanya dapat menggunakan gambar-gambar dimana kita memiliki lisensi untuk menggunakannya, seperti foto-foto dari bank gambar perusahaan kita.

Hal yang sama juga berlaku untuk piranti lunak yang kita gunakan pada komputer kita dan musik yang kita gunakan untuk iklan dan video.

Jika kamu mempunyai pertanyaan mengenai apakah informasi atau materi tertentu dapat digunakan untuk bisnis FWD, harap mendiskusikan hal ini dengan manajer kamu.

Apakah saya bertindak dengan benar?

Pertanyaan :

Mike sedang melakukan pekerjaan di jaringan internal FWD ketika ia memperhatikan sebuah folder yang tidak biasa dengan judul “Lagu dan Program”. Ia membuka folder dan menemukan beratus-ratus lagu, gambar, film dan beberapa program yang tampak diunduh tanpa ijin. Apa yang harus Mike lakukan?

Jawaban:

Mike harus memberitahukan manajernya dan Departemen Compliance mengenai apa yang ia temukan. Tampaknya ada seseorang yang telah melanggar undang-undang hak cipta dengan mengunduh materi tanpa membayar sebagaimana mestinya. Di FWD, kita hanya menggunakan materi (seperti musik, gambar dan piranti lunak) yang diperoleh secara sah dan dengan seijin pemegang hak cipta.

Terinformasi dan Bertindak Secara Bertanggung Jawab



Terinformasi dan Bertindak Secara Bertanggung Jawab

Terinformasi dan bertindak secara bertanggung jawab berarti kita melakukan pekerjaan kita dengan bangga, memenuhi dan mencapai tujuan-tujuan perusahaan dan manajemen dengan cara bermartabat dan sesuai dengan hukum dan etika yang berlaku dan tidak menyalahgunakan jabatan kita untuk keuntungan pribadi. Hal ini juga berarti kita tidak perlu mencoba dan mengetahui segala sesuatu dan menjadi sempurna tetapi ajukan pertanyaan jika kita tidak yakin apa yang harus dilakukan.



Kejahatan Ekonomi Keuangan

Di FWD, kita memiliki spesialisasi pada produk-produk asuransi dan keuangan yang dapat membantu para individu, keluarga dan perusahaan dengan berbagai macam cara. Memiliki rangkaian produk-produk yang beragam akan menarik kelompok nasabah yang juga beragam. Meskipun para nasabah kita adalah para individu yang jujur dan kita merupakan organisasi yang memiliki reputasi baik, dan berupaya menggunakan produk-produk kita untuk tujuan yang benar, namun ada beberapa calon nasabah yang dapat berupaya menggunakan produk-produk dan layanan kita untuk tujuan yang melanggar hukum seperti tindakan pencucian uang atau pendanaan teroris.

Contoh yang lain, mereka berupaya membayar produk-produk kita atau biaya yang terkait (seperti premi) melalui transfer atau bentuk pembayaran lainnya yang dilakukan oleh orang atau badan yang dikenakan sanksi atau masuk dalam daftar hitam.

Untuk melindungi diri dari hal ini, kita harus memperoleh informasi sebanyak mungkin mengenai nasabah dan mengambil keputusan yang bertanggung jawab mengenai nasabah mana yang kita merasa nyaman untuk bekerja sama. Bagian berikut memberikan informasi lebih lanjut mengenai bidang-bidang risiko ini.

Pencucian Uang

Sanksi Ekonomi

Pendanaan Teroris

Nasabah

Mengenali dan Menghindari Pencucian Uang

Pencucian Uang merupakan proses transfer uang yang diperoleh secara ilegal melalui jalur yang sah, untuk menyamarkan sumber asal uang. Misalnya, seseorang yang memperoleh keuntungan dari penjualan obat-obatan terlarang dapat menempatkan pendapatannya di suatu skema investasi untuk menyembunyikan fakta bahwa pendapatan tersebut berasal dari penjualan obat-obatan terlarang.

Sebagai perusahaan asuransi, kita perlu memastikan bahwa para nasabah tidak membeli atau berinvestasi pada produk-produk kita dengan menggunakan dana ilegal sebagai cara untuk melakukan pencucian uang. Kita harus meluangkan waktu untuk mempelajari siapa para nasabah kita, bagaimana mereka memperoleh kekayaannya dan mendapatkan informasi latar belakang mengenai mengapa mereka tertarik pada produk-produk kita.

Jika kita gagal mengidentifikasi tujuan nasabah menggunakan layanan FWD untuk melakukan pencucian uang, maka hal ini dapat mengakibatkan FWD dimintakan pertanggungjawabannya karena membantu jenis kejahatan ini. Hukuman berat akan dikenakan untuk pelanggaran terhadap undang-undang anti pencucian uang.



Pemberantasan Pendanaan Teroris

Risiko lain yang perlu kita perhatikan adalah para nasabah yang menggunakan produk-produk dan layanan kita untuk mendanai kelompok teroris. Pemerintah terus menerus melakukan pemeriksaan untuk mengetahui bagaimana teroris mendanai skema mereka, dan faktanya teroris selalu mencari cara baru dibawah tangan untuk mendukung tujuan mereka.

Melakukan investasi pada produk-produk asuransi adalah satu cara teroris untuk mendanai tujuan mereka secara tersamar. Sebagai perusahaan asuransi yang memiliki reputasi yang baik, kita tidak ingin melayani para nasabah tersebut atau terkait dengan mereka dengan cara apapun.

Sama halnya dengan pencucian uang, kita perlu mempelajari siapa para nasabah kita. Kita harus menemukan sebanyak mungkin informasi mengenai siapa yang menerima manfaat dari produk-produk dan pembayaran asuransi.

Sanksi Ekonomi

Selain masalah tindakan pencucian uang dan terorisme, kita ingin memastikan bahwa para nasabah kita, para penerima manfaat dan para pihak penerima pembayaran bukan merupakan badan yang dikenakan sanksi atau termasuk dalam daftar hitam.

Banyak negara yang memiliki daftar orang-orang dan organisasi-organisasi dimana siapapun tidak boleh berurusan dengan mereka karena berbagai alasan, seperti organisasi yang beroperasi dari suatu negara yang dikenakan sanksi, sejarah kejahatan di masa lalu, pelanggaran hak asasi manusia, dll.

Kita bertanggung jawab untuk menentukan apakah para nasabah atau pihak yang terkait dengan mereka terkena sanksi atau berada dalam daftar pengawasan.

Berurusan dengan orang-orang atau organisasi-organisasi yang termasuk dalam daftar tersebut merupakan pelanggaran berat terhadap peraturan sanksi ekonomi internasional dan terdapat sanksi hukum bagi FWD dan para karyawan kita.

Prinsip Mengenal Nasabah/*Know Your Customer (KYC)*

Untuk mempelajari lebih lanjut mengenai para nasabah kita, latar belakang mereka, para penerima manfaat yang diinginkan dan masalah-masalah lainnya, kita menggunakan proses prinsip mengenal nasabah/*know-your-customer (KYC)*. Proses KYC dimulai sejak melakukan kontak dengan calon klien dan berlangsung sepanjang proses penjualan.

Proses KYC berupaya mengidentifikasi jenis-jenis informasi berikut ini:

- **Latar belakang dan kebangsaan nasabah**
- **Sumber pendapatan atau penghasilan mereka**
- **Sumber pembayaran premi yang diinginkan, jika ada**
- **Identitas dan kebangsaan penerima manfaat.**

Berikut ini bukan daftar final. Jika kamu membutuhkan panduan mengenai bagaimana menjalankan proses KYC, dapatkan panduan dari manajer kamu dan Departemen Compliance.





Apakah saya bertindak dengan benar?

Pertanyaan :

Seorang nasabah baru saja membeli polis asuransi yang bernilai tinggi. Akan tetapi, hanya beberapa hari kemudian, nasabah tersebut meminta pengembalian uang dan membatalkan pembelian. Nasabah juga meminta pengembalian uang diberikan dalam bentuk cek dan ditujukan ke bisnis pribadinya, tidak kepada dirinya sendiri (yang awalnya melakukan pembelian). Vanessa, agen FWD yang menangani nasabah ini, ingin membantu nasabah tetapi permintaan ini tampaknya tidak biasa dan ia merasa ada hal yang salah. Apa yang harus ia lakukan?

Jawaban :

Vanessa harus mengikuti perasaannya bahwa ada sesuatu yang agak salah. Permintaan pembayaran pengembalian uang ke perusahaan atau orang yang lain harus menimbulkan kewaspadaan terhadap tindakan pencucian uang. Sebelum membayar pengembalian uang, Vanessa harus berbicara dengan manajernya dan Departemen Compliance.

Informasi lebih lanjut dapat ditemukan dalam Kebijakan tentang Anti-Pencucian Uang dan Pemberantasan Pendanaan Teroris (Kebijakan AML dan CTF), FWD Insurance Indonesia

Bersaing Secara Sehat di Pasar



Keberhasilan kita tergantung pada kerja keras, pengetahuan dan produk-produk inovatif kita, dan bukan dengan melakukan praktek bisnis yang tidak sehat, seperti pembagian pasar dan penetapan harga.

Undang-undang persaingan usaha dan kebijakan kita melarang kita melakukan kegiatan anti persaingan usaha yang akan merugikan para nasabah dan membahayakan keberhasilan jangka panjang kita.

Pelanggaran terhadap undang-undang anti persaingan usaha dapat berakibat hukuman berat termasuk hukuman penjara dan denda yang besar untuk karyawan yang bertanggung jawab.

Pembagian Pasar

Pembagian pasar adalah melakukan kesepakatan dengan para pesaing untuk membagi pasar ke masing-masing perusahaan.

Sebagai bagian dari pembagian ini, perusahaan-perusahaan menyetujui untuk mengadakan transaksi secara eksklusif di wilayah-wilayah tertentu saja, dan dilarang melakukan bisnis di pasar yang lain.

Pembagian pasar bertentangan dengan undang-undang karena hal ini membuat para nasabah tidak memiliki alternatif di wilayah geografisnya, yang mana seringkali memaksa mereka untuk membayar harga yang lebih mahal.

Penetapan Harga

Penetapan harga adalah kesepakatan antara para pesaing untuk menetapkan harga jenis-jenis produk atau jasa tertentu.

Penetapan harga bertentangan dengan undang-undang karena para nasabah berharap harga ditentukan berdasarkan permintaan dan penawaran dan kekuatan pasar lainnya, dan bukan berdasarkan kesepakatan yang diadakan oleh para pesaing.

Sebagai bagian dari Bertindak Benar Dengan Benar, kita dilarang berbicara dengan para pesaing mengenai:

- 1 Kegiatan atau rencana bisniskita
- 2 Data dan masukan nasabah
- 3 Harga produk kita termasuk premi, pengurangan, pembayaran, diskon dan hal-hal lain yang terkait dengan harga
- 4 Produk di masa mendatang atau rencana pemasaran

Apakah saya bertindak dengan benar?

Pertanyaan :

Ketika menghadiri suatu konferensi asuransi di Hong Kong, Jackie bertemu dengan seorang agen lain dari suatu pesaing. Awalnya, Jackie dan pesaing berbicara mengenai betapa mereka menikmati konferensi, tetapi kemudian pesaing tiba-tiba mengganti topik dan berkata “kamu tahu, kita telah menghabiskan banyak waktu dan uang untuk berupaya mengalahkan satu sama lain di Kowloon dan New Territory. Saya pikir kita dapat menyelesaikan beberapa masalah jika FWD fokus di Kowloon dan perusahaan saya fokus di New Territory; kita berdua akan mendapatkan uang lebih banyak dengan cara demikian. Bagaimana menurut kamu?” Bagaimana Jackie harus menanggapi hal ini?

Jawaban:

Jackie harus memberitahu pesaing bahwa mendiskusikan pembagian pasar bertentangan dengan kebijakan FWD dan mengatakan secara jelas bahwa ia tidak menyetujui usulan pesaing. Jackie harus mengakhiri pembicaraan dan melaporkan apa yang terjadi ke Departemen Compliance. Pesaing berupaya melibatkan FWD dalam praktek anti-persaingan usaha dan kita perlu mendokumentasikan insiden ini untuk melindungi diri kita sendiri.

Dapatkan saran dari Departemen Compliance sebelum memulai diskusi atau Pertemuan dengan para pesaing.

Perdagangan Orang Dalam

Industri kita selalu mengalami perubahan, kita memiliki produk-produk baru yang selalu berkembang untuk memenuhi tantangan-tantangan dan peluang-peluang yang ada dalam kehidupan. Sebagai karyawan FWD, kita dapat mengetahui informasi penting, yang berpotensi berguna sebagai penentu tren, mengenai FWD atau perusahaan-perusahaan lain lebih dahulu dibandingkan masyarakat pada umumnya.

Kita tidak dapat menggunakan informasi material sebelum informasi itu diberitahu ke publik untuk tujuan perdagangan seperti jual beli saham. Kita juga tidak boleh “membocorkan/tipping” – dengan menggunakan informasi material untuk memberi saran kepada teman-teman, kerabat, atau siapapun mengenai keputusan perdagangan saham.

Informasi Materi informasi hanya dianggap “publik” setelah informasi tersebut itu beritahu sampaikan oleh pers. Sebagai karyawan yang memiliki dan bertanggung jawab atas informasi dan bertanggung jawab, kita harus memastikan mengecek kepada Departemen Compliance guna memastikan bahwa informasi penting yang kita kamu miliki telah diberitahu ke publik sebelum tersebar secara luas melakukan perdagangan saham.

Jenis informasi ini seringkali disebut sebagai “informasi material” dan termasuk, namun tidak terbatas pada:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1 Angka Penjualan | 4 Rencana Merger atau akuisisi |
| 2 Data Keuangan | 5 Penggantian pimpinan eksekutif |
| 3 Produk baru dan rencana pemasaran | 6 Litigasi atau investigasi yang bersifat serius |

Informasi lebih lanjut dapat ditemui dalam Kebijakan tentang Perdagangan Pribadi (OrangDalam) FWD Insurance Indonesia.

Terbuka dan Jelas



Terbuka dan Jelas

Melakukan pekerjaan dengan cara terbuka dan jelas, lebih dari sekedar jujur. Hal ini meliputi memperlakukan para nasabah, mitra dan satu sama lain secara adil dan transparan dalam transaksi bisnis kita.

Setiap hari, kita mempresentasikan produk-produk dan jasa-jasa kita secara obyektif, jangan pernah melebih-lebihkan informasi atau menyembunyikan informasi dari para nasabah, regulator yang berwenang atau satu sama lain. Kita bergantung pada kita sendiri untuk melaporkan masalah atau kemungkinan pelanggaran.



Pencatatan yang Akurat



Dengan mengadakan pencatatan yang akurat, kita menjaga reputasi perusahaan kita sebagai mitra asuransi yang terpercaya

Mengadakan pencatatan yang akurat membantu:

- Mengidentifikasi transaksi-transaksi yang tidak lazim
- Mengkonfirmasi bahwa transaksi-transaksi dengan para nasabah dilakukan sesuai dengan standar kita
- Mematuhi peraturan-peraturan industri tentang praktek akuntansi yang baik
- Mempertahankan visi yang jelas dan transparan mengenai status keuangan kita
- Memperkirakan peluang-peluang keuangan masa depan secara lebih jelas
- Memenuhi prosedur pengkajian audit internal dan eksternal

Kita juga harus mengelola pencatatan dengan baik. Pengelolaan pencatatan adalah hal yang penting untuk mematuhi peraturan-peraturan industri dan memenuhi permintaan-permintaan auditor internal dan eksternal, yang dapat membantu memastikan bahwa perusahaan kita memenuhi target-target keuangan kita.

Bagian terpenting dari pengadaan pencatatan yang akurat adalah mengikuti prosedur akuntansi yang disetujui. Hal ini meliputi menyerahkan dokumentasi yang akurat berkenaan dengan tugastugas pekerjaan kita (seperti lembar pencatatan waktu/*time sheet* dan laporan pengeluaran) dan pencatatan mengenai transaksi-transaksi dengan para nasabah. Kita juga harus mengelola pencatatan dengan baik. Pengelolaan pencatatan adalah hal yang penting untuk mematuhi peraturan-peraturan industri dan memenuhi permintaan-permintaan auditor internal dan eksternal, yang dapat membantu memastikan bahwa perusahaan kita memenuhi target-target keuangan kita.

Apakah saya bertindak dengan benar?

Pertanyaan :

Saya sudah mendekati akhir dari triwulan penjualan dan telah memenuhi kuota saya. Saya memiliki sejumlah penjualan yang akan datang pada minggu terakhir dari triwulan dan saya berpikir untuk menunggu sampai dengan minggu depan untuk memprosesnya guna mendapat penjualan di awal untuk kuota triwulan berikutnya. Pada akhirnya, FWD tetap akan mendapatkan bisnis jadi saya berpikir saya tidak melakukan hal yang salah. Apakah ini dapat dilakukan?

Jawaban:

Tidak, hal ini tidak benar. Semua catatan dan transaksi perlu dicatat dengan tepat ketika hal tersebut terjadi. Menunggu untuk memproses penjualan tidak akan memberikan penjelasan yang akurat mengenai status keuangan FWD.

Pertanyaan :

Irene adalah seorang manajer dan sedang memeriksa beberapa laporan pengeluaran yang diserahkan oleh para karyawannya. Selama melakukan kajian, Irene melihat perihal di dalam laporan untuk “Biaya konferensi di Hong Kong” untuk suatu konferensi yang ia tahu karyawan tidak menghadirinya. Selain itu, ada perihal lain berkenaan dengan konferensi tanpa kwitansi. Tampaknya salah satu karyawannya berupaya melakukan penipuan laporan pengeluaran. Apa yang harus ia lakukan?

Jawaban:

penggantian uang untuk biaya konferensi adalah suatu kesalahan. Setiap orang melakukan kesalahan dari waktu ke waktu dan hal ini mungkin sekedar kesalahan komunikasi. Akan tetapi, jika karyawan terus bertahan bahwa biaya dan permintaan penggantian uang adalah benar, maka langkah-langkah selanjutnya harus diambil untuk mengkonfirmasi apakah pengeluaran merupakan tindakan penipuan atau bukan. Selain itu, kita harus berhati-hati ketika menyerahkan laporan guna memastikan keakuratan.

Kerahasiaan dan Privasi Data

Kunci keberhasilan kita adalah melindungi informasi rahasia. Dengan melindungi data, kita dapat mempertahankan daya saing terhadap pasar dan menunjukkan kepada para nasabah bahwa kita adalah mitra yang terpercaya. Kita sangat berhati-hati dalam melindungi informasi penting.

Informasi Rahasia harus:

- Hanya digunakan untuk keperluan perusahaan
- Hanya diberikan kepada rekan kerja atas dasar perlu mengetahui
- Jangan pernah diberikan kepada siapapun di luar FWD.

(kecuali Departemen Compliance mengizinkan kamu untuk memberikan informasi, misalnya jika ada perjanjian kerahasiaan atau jika diharuskan oleh suatu instansi pemerintah).

Kerahasiaan Informasi Karyawan

Kita memiliki akses ke informasi khusus dan pribadi dari para karyawan FWD, termasuk informasi mengenai kontak dan perincian kompensasi. Sesuai dengan semua undang-undang tentang privasi data yang berlaku, kita hanya mengeluarkan informasi pribadi jika diharuskan menurut hukum untuk melakukannya oleh instansi pemerintah, seperti untuk keperluan pajak.

Sebagai seorang karyawan FWD, kamu kamu juga dapat memiliki akses ke informasi pribadi karyawan, seperti nama, alamat, email, kartu kredit, keterangan bank dan informasi lainnya. Kamu harus menjaga kerahasiaan informasi ini selama kamu bekerja di FWD dan setelahnya.

Kerahasiaan Informasi Karyawan

Di FWD, kita memahami bahwa kita harus membangun hubungan yang erat dengan para nasabah agar memberikan produk-produk yang sesuai sehingga dapat memberikan keuntungan bagi nasabah.

Kita juga memahami bahwa melalui peran kita, kita akan memiliki berbagai jenis informasi pribadi. Kita berbangga dapat menjaga kerahasiaan informasi ini untuk mempertahankan kepercayaan nasabah dan mematuhi semua undang-undang tentang privasi data yang berlaku.

Informasi lebih lanjut dapat ditemui dalam Kebijakan Data Privacy FWD Insurance Indonesia.

Privasi dan Penggunaan Sistem FWD



Para karyawan yang menggunakan sistem kita tidak dapat mengharapkan privasi mengenai semua informasi yang dimasukkan ke dalam atau disimpan di dalam sistem kita. Semua informasi tersebut dapat dikaji oleh FWD. Akan tetapi, kita menghormati privasi para karyawan kita dan tidak selalu harus memonitor semua tindakan karyawan. Informasi dapat diakses atau dikaji jika ada kebutuhan sesuai dengan undang-undang setempat.

Menanggapi Pertanyaan-Pertanyaan dari Eksternal

Ada kalanya terdapat situasi dimana pihak luar, seperti instansi pemerintah atau media, meminta informasi. Kita siap memenuhi permintaan dari instansi pemerintah jika diharuskan menurut undang-undang untuk melakukannya. Jika kamu mendapat permintaan informasi dari instansi pemerintah, harap hubungi Departemen Compliance untuk menentukan apakah kita diharuskan menurut undang-undang untuk memberikan informasi yang diminta.

Kita juga menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari media agar masyarakat tetap terinformasi mengenai kegiatan-kegiatan FWD. Hanya para karyawan FWD yang disetujui oleh departemen Brand & Komunikasi kita yang dapat berbicara atas nama perusahaan kepada kantor media. Jika suatu kantor media (seperti wartawan TV atau surat kabar) mengajukan pertanyaan kepada kamu, harap hubungi Departemen Brand & Komunikasi untuk menentukan langkah-langkah berikutnya yang sesuai.

Praktek Penjualan dan Pemasaran Yang Wajar

Produk-produk kita memiliki kekuatan untuk mengubah kehidupan menjadi lebih baik. Kita harus senantiasa mempresentasikan produk-produk kita secara akurat dan meluangkan waktu untuk menjelaskan fitur-fitur utama, manfaat-manfaat, pengecualian-pengecualian dan risiko-risiko.

Kita senantiasa mempresentasikan produk-produk secara akurat kepada para nasabah, tidak hanya selama interaksi penjualan, tetapi juga dengan menggunakan materi pemasaran yang telah disetujui. Memberikan pernyataan yang salah, baik secara sengaja maupun tidak, tidak diperbolehkan.

Agar kamu dapat melangkah maju bekerja dengan baik, kamu harus meluangkan waktu untuk benar-benar memahami produk-produk kita. Jika kamu mempunyai pertanyaan atau membutuhkan informasi tambahan, silakan dapatkan informasi dari manajer masing-masing.

Apakah saya bertindak dengan benar?

Pertanyaan :

Bruce baru saja diterima bekerja sebagai seorang agen FWD. Salah satu rekan kerjanya, Craig, meminta Bruce untuk mendengar beberapa pembicaraan telepon penjualannya. Selama pembicaraan telepon penjualan, tampak bagi Bruce bahwa Craig tidak sepenuhnya jujur kepada kliennya. Craig seringkali menggunakan istilah-istilah jargon dan rumit untuk menjelaskan produk-produk. Apa yang harus Bruce lakukan?

Jawaban:

Bruce harus memberitahukan masalahnya kepada Craig dan mereka berdua harus menyampaikan masalah itu ke Departemen Compliance untuk mendapat panduan lebih lanjut. Craig harus menggunakan bahasa yang jelas, transparan dan jujur ketika menjelaskan produk-produk dan layanan kita. Craig tidak mengikuti Kode Etik dengan menjelaskan penawaran-penawaran kita dengan cara yang sulit dipahami oleh para nasabah. Ketika kita memasarkan dan menjual produk-produk, kita harus menjelaskan secara sederhana dan akurat apa yang kita tawarkan bersama dengan potensi risiko-risiko yang terlibat.

Menggunakan Sosial Media Secara Bertanggung Jawab

Kita dapat menggunakan platform media sosial tertentu untuk mempromosikan atau menimbulkan kesadaran akan produk-produk dan layanan FWD. Departemen Pemasaran & Komunikasi, bersama dengan Departemen Compliance, akan memberitahukan kita mengenai siapa yang dapat berkomunikasi di media sosial atas nama FWD.

Ketika kita menggunakan media sosial kita harus bersikap menghormati FWD dan satu sama lain. Kita tidak boleh mengungkapkan informasi rahasia melalui media sosial, atau memberikan pendapat resmi mengenai perusahaan tanpa persetujuan terlebih dahulu. Semua pedoman mengenai informasi rahasia berlaku ketika menggunakan media sosial. Jika kamu mempunyai pertanyaan, harap meminta saran dari manajer kamu dan Departemen Compliance.

Informasi lebih lanjut dapat ditemui dalam Kebijakan Sosial Media FWD Insurance Indonesia

Apakah saya bertindak dengan benar?

Pertanyaan :

Saya suka menjelajah berbagai situs mengenai asuransi dan investasi. Ketika melihat satu situs, saya melihat seseorang mengirim/*posting* beberapa informasi mengenai produk-produk dan jasa-jasa FWD yang tidak akurat. Apakah saya boleh memberitahu orang-orang pada situs bahwa saya bekerja di FWD dan memberikan informasi yang akurat kepada mereka?

Jawaban:

Tidak. Meskipun niat kamu baik, hanya orang-orang tertentu di FWD yang berwenang untuk berbicara atau mengirim/*posting* informasi secara daring atas nama FWD. Penggunaan media sosial bersifat kompleks dan barubagi kebanyakan dari kita. Jika kamu mempunyai pertanyaan, bicarakan dengan manajer kamu.

Profesionalisme dan Saling Menghormati



Profesionalisme dan Saling Menghormati

Bertindak secara profesional dan menghormati merupakan bagian penting dari bekerja di perusahaan internasional. Kita menghargai keamanan para rekan kerja dan nasabah kita, dan benar-benar ingin mencapai keberhasilan bersama perusahaan kita.

Kita dapat mencapai tujuan ini dengan menjaga keselamatan dan kesehatan di tempat kerja, mendukung keberagaman dan inklusi dan terbuka dengan ide-ide baru.



Menjaga Keselamatan Satu Sama Lain

Keselamatan dan kesehatan para karyawan kita merupakan hal yang terpenting bagi kita. Kita menyediakan lingkungan kerja yang kuat untuk mendukung keselamatan dan kesejahteraan karyawan. Para karyawan diharuskan untuk mengikuti kebijakan tentang keselamatan untuk menjaga lingkungan ini.

Harap senantiasa perhatikan lingkungan di sekeliling kamu. Jika kamu memiliki masalah mengenai tempat kerja kita, berpikir sesuatu yang dapat disempurnakan atau yang dapat membuat lebih aman atau khawatir akan kesehatan kamu atau karyawan yang lain, harap beritahu kami. Kita menerima masukan dan menanggapi semua laporan secara serius.

Kita berharap para karyawan dalam kondisi baik/sadar ketika berada di tempat kerja atau ketika melakukan pekerjaan di luar kantor. Kamu tidak diperbolehkan dalam kondisi di bawah pengaruh alkohol atau obat-obatan (terlepas apakah legal atau tidak) ketika melakukan bisnis FWD.

Pada acara sosial perusahaan atau rapat di luar kantor dengan para nasabah, minuman alkohol dapat dikonsumsi secara cukup dan dalam jumlah yang wajar.

Jika kamu mempunyai pertanyaan mengenai kebijakan tentang keselamatan kita, harap bicarakan dengan manajer kamu.



Pelecehan dan Diskriminasi

FWD memiliki staf dari berbagai kebangsaan dan etnis. Kita berbicara dengan berbagai bahasa dan para agen, mitra usaha dan nasabah kita juga merupakan kelompok yang beragam. Intinya, kita adalah perusahaan internasional yang menerima keberagaman. Lingkungan kerja kita mendukung penuh dinamika ini. Kita tidak mentoleransi bentuk diskriminasi atau pelecehan apapun.

Diskriminasi

Diskriminasi berarti memperlakukan seseorang dengan berbeda karena ras, warna kulit, kebangsaan, etnis, jenis kelamin, orientasi seksual, status perkawinan, kondisi kesehatan atau fisik atau cacat atau karakter unik lainnya. Di FWD, kita menerima keunikan dari semua karyawan dan nasabah kita, dan senantiasa memperlakukan satu sama lain dengan hormat. Kita tidak melakukan diskriminasi dalam mengambil keputusan menerima orang bekerja dan membangun tim kerja berdasarkan kemampuan dari masing-masing calon.

Pelecehan

Pelecehan meliputi perilaku verbal, fisik atau seksual kepada orang lain yang menyebabkan mereka tidak nyaman, atau mengintimidasi atau mengecilkan mereka. Kita tidak dapat menerima pelecehan terhadap satu sama lain, para nasabah, mitra usaha, agen atau calon karyawan yang tertarik untuk bergabung dengan FWD.

Prinsip Profesionalisme dan Saling Menghormati berarti kita memperlakukan satu sama lain secara adil dan bekerja untuk menerima budaya internasional kita. Bagian dari menjunjung prinsip ini adalah mengambil inisiatif melaporkan insiden-insiden diskriminasi atau pelecehan ke Departemen SDM, manajer kamu atau Departemen Compliance.

Jika kamu adalah subyek dari pelecehan atau diskriminasi, kamu mungkin merasa tidak nyaman atau terintimidasi untuk mengemukakannya. Kami ada di sini untuk mendukung kamu, jika kamu tidak siap untuk mengemukakannya, bicarakan dengan seorang karyawan yang lain mengenai situasi kamu dan bersama mendatangi kami agar kami dapat membantu mencari jalan keluarnya.

Semua laporan yang dibuat ke departemen SDM, manajer atau Departemen Compliance akan dijaga kerahasiaannya dan kita tidak menerima atau membiarkan tindakan pembalasan terhadap siapapun yang melakukan pengungkapan dengan itikad baik.

Apakah saya bertindak dengan benar?

Pertanyaan :

Saya sedang bekerja di meja ketika saya mendengar beberapa rekan kerja yang sedang membicarakan Maria, seorang karyawan baru kita yang diterima bekerja di departemen pemasaran. Saya dengar mereka berkata, “Maria sudah terlalu tua untuk mengerti apa yang sedang kita coba lakukan. Dia bukan dari Asia jadi dia tidak mengerti bagaimana membuat suatu rencana yang menarik bagi para nasabah kita. Kita perlu berhenti memberikan proyek kepadanya agar dia merasa bahwa dia tidak diinginkan di FWD”. Apa yang harus saya lakukan?

Jawaban:

kamu harus mengatakan sesuatu kepada manajer kamu. Kebijakan kita mengenai keberagaman membuat kita dapat menerima berbagai perspektif yang berbeda mengenai bagaimana cara yang terbaik untuk menyelesaikan pekerjaan. Rekan kerja kamu dalam situasi ini kemungkinan telah mendiskriminasi Maria karena usianya dan negara asalnya. Tindakan diskriminasi melukai kita semua dan kita perlu memastikan bahwa hal ini tidak ditoleransi di FWD.

Bertanggung Jawab secara Social dan Terhadap Lingkungan



Bertanggung Jawab secara Social dan Terhadap Lingkungan

Bertanggung Jawab secara sosial dan terhadap lingkungan diharapkan dari setiap orang yang bekerja di perusahaan bereputasi seperti FWD. Hal ini berarti kita mengelola kegiatan bisnis kita secara bertanggung jawab, menghindari dampak negatif pada orang dan lingkungan, menjangkau komunitas untuk berkontribusi memberi balik dan mendukung tujuan-tujuan yang mulia dan wajar.



Tanggung Jawab Sosial

Kita berkomitmen untuk membantu komunitas di sekeliling kita, mendukung tujuan amal dan kemanusiaan dan menjunjung hak asasi manusia.

Untuk membantu komunitas setempat, kita harus selalu memperhatikan masalah-masalah terkait yang mempengaruhi orang di sekeliling kita. Jika kita dapat melakukannya, kita ingin mendayagunakan keberlangsungan keuangan komunitas setempat. Perusahaan kita dapat mengadakan acara-acara seperti mendaki, jalan kaki dan acara amal dalam rangka pencarian dana untuk masalah-masalah yang penting. Kita mendorong kamu untuk bergabung dalam acara-acara ini.

Kita dapat mendukung kegiatan amal dan membantu beberapa tujuan dengan menggunakan nama atau sumber daya FWD. Seperti didiskusikan sebelumnya, kita hanya membantu tujuan-tujuan ini jika disetujui oleh pimpinan kita. Kamu dapat secara pribadi mendukung tujuan-tujuan tertentu dengan menggunakan dana dan sumber daya kamu sendiri, dan tanpa merujuk pada nama FWD, sepanjang niat kamu adalah jujur dan tidak untuk memperoleh keuntungan bisnis untuk perusahaan kita.

Kita juga mendukung hak asasi manusia. Hal ini berarti:

- Kita membayar gaji dan memberikan tunjangan-tunjangan yang sesuai dengan undang-undang setempat
- Kita tidak mempekerjakan anak di bawah umur
- Kita tidak bekerja dengan para nasabah, agen atau mitra usaha yang dikenal sebagai pelanggar hak asasi manusia
- Kita memperbolehkan orang untuk berorganisasi sebagaimana mereka anggap baik, sepanjang organisasi diperbolehkan setempat dan tidak mengganggu kemampuan kita untuk melakukan pekerjaan untuk FWD.

Menjaga Lingkungan

Kita percaya bahwa bisnis kita memiliki dampak positif pada orang-orang. Kita harus memastikan bahwa pekerjaan kita juga memiliki dampak positif pada lingkungan.

Pekerjaan kita banyak berfokus pada membantu keluarga dan dengan mendukung upaya-upaya keberlanjutan, sehingga dunia dapat menjadi tempat yang lebih baik untuk generasi-generasi mendatang.

Untuk memberikan dampak positif pada lingkungan, kita dapat melakukan banyak hal, misalnya:

- Melakukan daur ulang jika memungkinkan
- Membatasi jumlah sampah dengan
- Mencetak di kertas jika benar-benar perlu dan menggunakan kembali material jika memungkinkan
- Membuang material yang tidak diperlukan secara bertanggung jawab.



Ingatlah untuk selalu Bertindak Benar Dengan Benar

Kamu dapat melaporkan pelanggaran atau mengemukakan masalah melalui berbagai cara:

Hotline **021-29223057**

[Concern Online](#)



Thank you.

Bebaskan langkah
fwd.co.id