FWD insurance

Celebrate living
fwd.com

Kode Etik dan Perilaku Usaha FWD

V.2

Pengantar dari Presiden Direktur

FWD bergerak di bidang asuransi dan memilki tujuan untuk membantu nasabah meringankan rasa khawatir akan risiko finansial dalam hidup dan membantu merencanakan masa depan mereka.

Setiap transaksi yang kita lakukan berdampak terhadap kehidupan orang lain, khususnya dalam memampukan mereka mencapai tujuan finansial yang berkelanjutan. Pengetahuan ini tentunya disertai dengan tanggung jawab yang besar. Kita perlu ingat bahwa semua yang kita lakukan di FWD harus diukur dengan standar etika yang tinggi, kita harus mematuhi Kode Etik dan Perilaku Bisnis FWD.

Kode etik ini lebih dari sekadar seperangkat aturan, kode etik ini berisi prinsip-prinsip yang memandu pekerjaan kita sehari-hari sebagai karyawan, pejabat atau mitra yang ditunjuk – seperti agen atau kontraktor – dari sebuah perusahaan asuransi yang bereputasi baik dan terpercaya di Indonesia. Kode etik ini juga membahas ekspektasi yang kita miliki terhadap satu sama lain, serta standar etika tinggi yang diharapkan oleh para nasabah dan publik dari kita.

Secara sederhana, kita membangun budaya integritas yaitu **Kita Bertindak Benar Dengan Benar.** Kita perlu mengingat seruan ini dan menggunakannya sebagai panduan kita dalam bertindak di dalam setiap situasi yang kita hadapi.

Saya mendorong kamu semua, baik yang baru bergabung dengan FWD atau yang telah bergabung sejak lama, untuk membaca dan menjunjung tinggi kode ini dan selalu mempertimbangkan dampak dari tindakan kamu terhadap nasabah, pemangku kepentingan, dan satu sama lain.

Sebagai cerminan pertumbuhan kematangan kita sebagai sebuah organisasi, kita telah memperluas kode etik ini agar dapat lebih jelas mengartikulasikan tata kelola dan etika bisnis kita yang kuat, transparansi kita atas pengambilan keputusan yang semakin meningkat dan tentunya untuk membantu kita memahami konsekuensi dari tindakan yang kita ambil terhadap para pemangku kepentingan.

Ingatlah bahwa kamu tidak sendiri dalam menjalankan etika perilaku yang benar – rekan kerja, atasan, dan para pimpinan kamu selalu ada untuk mendukungmu. Jika kamu punya pertanyaan atau kekhawatiran tentang bagaimana menghadapi situasi tertentu, silakan akses materi yang terdapat di dalam Kode Etik ini kapanpun. Ingatlah juga bahwa hal yang kamu sampaikan akan ditangani dengan prinsip kerahasiaan yang ketat.

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

Terima kasih atas dukungan kamu untuk senantiasa **Bertindak Benar Dengan Benar.**

Salam,
Anantharaman Sridharan
Presiden Direktur PT FWD Insurance Indonesia

Daftar Isi

Prinsip Dasar FWD

Pendahuluan Kode Etik Kita

- Komitmen pribadi Kamu
- Tanggung jawab tim kepemimpinan
- Kemana Kamu bisa mendapatkan bantuan

1. Kejujuran dan Integritas

- Menolak suap dan korupsi
- Sumbangan kegiatan politik dan amal
- Hadiah dan hiburan
- Benturan kepentingan
- Benturan kepentingan pribadi
- Benturan kepentingan struktural
- Pengungkapan suatu benturan kepentingan
- Menghormati hak kekayaan intelektual
- Pengumpulan informasi kompetitor yang pantas
- Menghormati hak cipta

2. Terinformasi dan bertindak secara bertanggung jawab

- Kejahatan ekonomi keuangan
- Mengenali dan menghindari pencucian uang
- Pemberantasan pendanaan terorisme
- Sanksi ekonomi
- Prinsip mengenal nasabah
- Persaingan pasar yang sehat
- Pembagian pasar
- Penetapan harga
- Perdagangan orang dalam

3. Terbuka dan jelas

- Risiko perilaku
- Akurasi pencatatan
- Kerahasiaan dan privasi data
- Kerahasiaan informasi karyawan
- Kerahasiaan informasi nasabah
- Informasi rahasia
- Privasi dan penggunaan sistem FWD
- Menanggapi pertanyaan pihak eksternal
- Praktik penjualan dan pemasaran yang wajar
- Penggunaan media sosial secara bertanggung jawab

4. Profesionalisme dan rasa hormat

- Menjaga keselamatan satu sama lain
- Pelecehan dan diskriminasi
- Diskriminasi
- Pelecehan

5. Tanggung jawab sosial dan lingkungan

- Menjaga lingkungan
- Tanggung jawab sosial
- Hak asasi manusia

Prinsip Dasar FWD

Prinsip Dasar FWD

Dengan senantiasa Bertindak Benar Dengan Benar, kita dapat memastikan FWD tetap sukses dan menjunjung reputasi serta *brand* kita. Terlepas dari peran individual kita di perusahaan, apakah kita adalah direktur, komisaris, pejabat, manajer, karyawan atau mitra FWD seperti agen atau kontraktor, kita diharapkan untuk selalu Bertindak Benar Dengan benar.

Landasan dari Kode Etik ini adalah Lima Prinsip Dasar Bisnis: Dengan menjalankan prinsip-prinsip ini dalam kehidupan sehari hari, kita dapat Bertindak Benar Dengan Benar secara konsisten

1. Kejujuran dan integritas
2. Terinformasi dan bertindak secara bertanggung jawab
3. Terbuka dan jelas
4. Profesionalisme dan rasa hormat
5. Tanggung jawab sosial dan lingkungan

1

Kejujuran dan integritas

Bertindak secara jujur dan integritas berarti kamu:

- Mematuhi semua hukum dan regulasi yang berlaku atas bisnis kita
- Membangun hubungan dengan rekan kerja, nasabah, pemangku kepentingan dan mitra bisnis dengan dasar kepercayaan, rasa hormat dan sopan santun pada umumnya
- Mempertimbangkan dan melakukan hal yang wajar dan etis dalam setiap situasi
- Tidak menempatkan kepentingan pribadi di atas kepentingan perusahaan atau para nasabah kita
- Tidak menolerir perilaku tidak jujur atau tidak etis dari siapapun.

2

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 memahami kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan peran kamu dan senantiasa bertindak sesuai kewenangan yang kamu punya
- Memenuhi dan melampaui tujuan-tujuan perusahaan dan manajemen dengan cara bermartabat dan sesuai dengan hukum yang berlaku
- Tidak menyalahgunakan jabatan untuk keuntungan pribadi.

3

Terbuka dan jelas

Melakukan pekerjaan secara terbuka dan jelas berarti kamu:

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

4

Profesionalisme dan rasa hormat

Bertindak secara profesional dan rasa hormat berarti kamu:

- Mendukung tempat kerja yang memiliki keberagaman, dimana setiap individu dari berbagai latar belakang, ras, warna kulit, agama, gender, umur dan disabilitas diterima dan disambut dengan baik.
- Mendorong lahirnya inovasi, ide dan cara yang lebih baik dalam melakukan pekerjaan kita, tanpa mengorbankan komitmen kita untuk bertindak benar dengan benar bagi nasabah dan satu sama lain.
- Tidak menolerir tindakan diskriminasi, pelecehan atau perundungan.
- Mengakui dan menghormati pentingnya hak asasi yang menjadi bagian tak terpisahkan dari operasi bisnis.

5

Tanggung jawab sosial dan lingkungan

Bertanggung jawab kepada sosial dan lingkungan berarti kamu:

- Mengelola kegiatan bisnis kita secara bertanggung jawab, untuk menghindari dampak negatif terhadap orang-orang di sekeliling kita dan terhadap lingkungan
- Mendukung komunitas setempat, kegiatan amal dan aktivitas sosial yang dapat memberikan perubahan

Pendahuluan Kode Etik kita

Pendahuluan Kode Etik kita

Kita telah membuat Kode Etik ini sebagai dasar panduan dan komitmen untuk membangun budaya risiko yang kuat berdasakan standar-standar etika dan budaya transparansi, termasuk mengedepankan tata kelola, manajemen risiko dan perlakuan adil yang baik bagi nasabah, menjunjung hak asasi dan mendukung keberlanjutan komunitas di tempat kita berusaha.

Walaupun tidak ada 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 bagi kamu dalam membuat keputusan yang tepat dalam situasi yang membutuhkan pertimbangan etika.

Kode Etik ini berlaku untuk:

1. Semua perusahaan FWD
2. Semua karyawan tetap, paruh waktu, temporer dan tenaga kontrak FWD
3. Semua direktur, komisaris, pejabat, manajer, dan pengawas, Agen dan mitra distribusi di FWD diharapkan untuk mematuhi semangat yang dihadirkan oleh Kode Etik ini dan ketentuan-ketentuan kerjasama yang berlaku dalam menjalankan kewajiban-kewajibannya sesuai kontrak kerjasama mereka dengan FWD.
4. Semua mitra bisnis pihak ketiga seperti pemasok dan kontraktor juga diharapkan mematuhi standar-standar yang ditetapkan berdasarkan Kode Etik ini dan ketentuan-ketentuan perjanjian yang berlaku ketika memberikan layanan untuk atau atas nama FWD. Kita berharap para mitra bisnis pihak ketiga bertindak dengan standar profesionalisme tertinggi dan memastikan kepatuhan terhadap semua hukum dan peraturan yang berlaku ketika bertindak mewakili kita, termasuk tetapi tidak terbatas pada; menghindari segala bentuk korupsi dan suap, menjalankan kesepakatan wajar dengan nasabah dan melindungi privasi data para nasabah.

Komitmen pribadi kamu

Kamu akan diberikan akses/salinan dari Kode Etik ini saat pertama kali bergabung dengan FWD atau penunjukkan oleh FWD dan sekali dalam setahun, kamu akan diminta untuk menyelesaikan asesmen secara daring (*online*) dan menyatakan kembali pemahaman kamu atas Kode Etik dan isinya. Kode Etik perlu dibaca selaras dengan kebijakan-kebijakan perusahaan yang lebih terperinci.

Jika kamu gagal untuk mematuhi standar yang terdapat dalam Kode Etik ini, kamu dapat dikenakan sanksi disipliner sampai dengan bahkan termasuk pemecatan, dan kemungkinan menghadapi sanksi hukum. Oleh karena itu, penting untuk membaca Kode Etik ini secara seksama dan memastikan bahwa kamu memahami isinya.

Tanggung jawab tim kepemimpinan

Para pemimpin kita – 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.

Para pemimpin harus membahas topik-topik yang terdapat dalam Kode Etik ini dengan para karyawan, dan memastikan bahwa setiap karyawan memahami bagaimana cara Bertindak Benar Dengan Benar.

Yang terpenting, para pemimpin harus siap bertindak atas laporan dugaan pelanggaran. Sebagai seorang pemimpin, jika seorang karyawan melaporkan kemungkinan adanya tindak pelanggaran atau jika kamu mengetahui ada sesuatu yang tidak benar, kamu harus siap menangani situasi secara rahasia, mengambil tindakan, menangani masalah dengan prosedur yang sesuai, dan menyampaikan masalah ke tingkat yang lebih tinggi melalui jalur yang sesuai.

Para pemimpin harus menjangkau para karyawan dan membicarakan prinsip-prinsip ini secara berkala melalui:

- Pertemuan perorangan
- Pertemuan tim
- Surat elektronik (*email*)
- Kebijakan pintu terbuka

Kemana bisa memperoleh bantuan?

Budaya jujur mencakup kemampuan kita untuk mengemukakan jika kita merasa ada sesuatu yang salah. Kita mendorong karyawan dan mitra bisnis pihak ketiga kami untuk melaporkan kekhawatiran apa pun jika mereka mengamati atau mencurigai adanya pelanggaran di dalam FWD.

Kamu bisa memilih untuk tetap anonim ketika melaporkan kekhawatiranmu dan kami akan berupaya semaksimal mungkin untuk menjaga kerahasiaan setiap laporan dan menjalankannya atas dasar tanpa-pembalasan. Kita tidak akan melakukan tindakan pembalasan terhadap seseorang karena telah melaporkan kepada kami dan kita tidak menolerir tindakan pembalasan terhadap seseorang yang menyampaikan laporan dengan itikad baik.

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

Melalui telepon – *Hotline* Kekhawatiran (dioperasikan oleh pihak ketiga independen)

Indonesia – 021-29223057

URL: Concern Online

Informasi lebih lanjut dapat ditemukan di Kebijakan Whistleblower FWD

Pelaporan Keluhan

Untuk menjaga hubungan kerja yang baik dan membangun saluran resmi bagi karyawan untuk menyuarakan dan menyelesaikan keluhan seperti insiden diskriminasi dan/atau pelecehan, kami mengadopsi mekanisme yang kokoh bagi karyawan untuk melaporkan keluhan dan pengaduan. Namun, karyawan didorong untuk terlebih dahulu mempertimbangkan untuk menyampaikan dan menyelesaikan keluhan apa pun secara informal.

Untuk informasi lebih lanjut dapat ditemukan dalam Kebijakan Disipliner dan Keluhan PT FWD Insurance Indonesia

1. Kejujuran dan integritas

1. Kejujuran dan integritas

Bertindak jujur dan dengan integritas berarti kita mematuhi semua ketentuan hukun dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, melakukan apa yang wajar dan benar, dan tidak menempatkan kepentingan pribadi di atas tujuan perusahaan. Kita diharapkan untuk bertindak dengan kesantunan umum dalam segala urusan bisnis kita.

Kesuksesan kita adalah hasil kerja keras dan dedikasi dari orang-orang kita. Kita menolak suap dan korupsi sebagai cara membangun bisnis. Kami tidak boleh menuntut suap.

Undang-undang anti-korupsi melarang dibuatnya pembukuan atau catatan yang tidak akurat atau palsu. Undang-undang tersebut meminta perusahaan untuk membangun dan memelihara pengendalian yang memadai atas pembukuan dan aset perusahaan.

Suap dan korupsi dilarang oleh berbagai undang-undang yang berlaku di FWD Indonesia: Undang-Undang Tindak Pidana Korupsi (Indonesia). Kamu harus mengikuti undang-undang dan kebijakan anti korupsi yang berlaku di negara ini.

Undang-undang antikorupsi melarang kita menawarkan, memberi atau menerima atau menjanjikan untuk menawarkan, memberi, atau menerima sesuatu yang berharga kepada orang lain untuk mempertahankan bisnis atau mendapatkan keuntungan bisnis yang tidak patut. Ini berarti bahwa Kamu tidak dapat memberikan apa pun - termasuk hadiah mahal, uang tunai, jamuan makan atau hiburan mewah, diskon atau persyaratan, maupun hal-hal serupa secara berlebihan dan terlalu menguntungkan, kepada orang lain untuk mempertahankan bisnis atau mendapatkan keuntungan bisnis yang tidak patut.

Menolak suap dan korupsi

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

Kita dilarang melakukan pembayaran uang pelicin, yaitu pembayaran yang bersifat tidak resmi guna mempercepat, memperoleh atau mengamankan kewajiban yang sudah seharusnya kita penuhi. Misalnya jika kita menunggu persetujuan dari bank atas transfer dana dari suatu rekening nasabah, kita tidak dapat menawarkan pembayaran yang tidak patut (tidak peduli sekecil apapun nilainya) untuk mempercepat atau memperoleh pembayaran tersebut.

Seringkali, sulit untuk mengindentifikasi orang yang pantas disebut sebagai aparat pemerintah. Orang-orang yang memegang jabatan publik, seperti kepala departemen di kantor pemerintahan atau kementerian, bukan satu-satunya aparat pemerintah yang harus kita ketahui. Orang-orang yang bekerja di badan usaha yang dimiliki atau dikendalikan seluruhnya atau sebagian oleh pemerintah juga dianggap sebagai aparat pemerintah dan karenanya pembayaran yang tidak patut kepada mereka tetap merupakan suatu pelanggaran hukum.

Kebijakan kita mengenai tindakan suap dan korupsi mencakup entitas komersial (seperti orang-orang yang bekerja untuk perusahaan swasta) dan pejabat pemerintah. Kita harus menaruh perhatian khusus terhadap aparat pemerintah karena hukum anti-korupsi seringkali menitikberatkan pada pembayaran tidak patut kepada mereka dan sanksi yang dikenakan untuk pembayaran tersebut sangat berat.

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

Sumbangan kegiatan politik dan amal

Sebagai perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia, masyarakat mungkin mengharapkan kita memberikan sumbangan untuk kegiatan politik atau amal untuk berbagai tujuan. Kita tidak dapat mendukung tujuan tersebut menggunakan dana, sumber daya atau aset FWD, ataupun mengaitkan dengan nama FWD, tanpa persetujuan terlebih dahulu.

Meskipun memberikan sumbangan untuk kegiatan politik dan amal dapat memberikan hasil yang baik, donasi dapat diartikan sebagai suap yang tidak terlihat 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 dayamu sendiri, tanpa mengaitkan pada nama FWD, sepanjang sumbangan tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan bisnis bagi FWD.

Apakah saya bertindak benar?

Pertanyaan: Sandra sedang mempersiapkan pembukaan kantor baru FWD. Ia bekerja dengan pemerintah setempat untuk memperoleh perijinan dan layanan yang diperlukan agar segala sesuatu berjalan dengan lancar. Seorang pegawai 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 Rp. 25 juta untuk membayar waktu yang saya luangkan.” Sandra mengetahui adanya biaya pengadaan untuk layanan tetapi hal tersebut tampak mencurigakan. Sandra ingin kantor baru dapat segera dibuka tetapi ia berpikir hal ini mungkin suap. Apa yang harus ia lakukan

Jawaban: Sandra tidak boleh melakukan pembayaran tersebut, dan melaporkan permintaan dari pegawai pemerintah tersebut kepada manajernya dan departemen Compliance. Pembayaran ini sangat mencurigakan karena diminta dalam bentuk tunai, tidak tampak seperti biaya yang normal dan kemungkinan besar dianggap sebagai uang pelicin. Kita ingin agar pekerjaan selesai tetapi hanya jika kita Bertindak Benar Dengan Benar dan membayar 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 mitra bisnis dan nasabah kita. Kita harus memastikan agar hadiah dan hiburan yang kita berikan atau kita terima tidak dalam jumlah yang dianggap sebagai suap atau menimbulkan kesan bahwa kita bertukar kesantunan untuk memperoleh keuntungan bisnis secara tidak patut.

Hadiah dan hiburan diperbolehkan jika:

1. Dipertukarkan sebagai bagian dari promosi atau demonstrasi salah satu produk dan layanan kita
2. Bernilai nominal rendah (tidak mewah atau sangat mahal)
3. Tidak sering
4. Bukan karena diminta
5. Masuk akal, biasa, wajar dan tidak melanggar hukum suatu negara atau daerah tempat pemberian
6. Tidak eksklusif (biasa diberikan kepada klien)

Hadiah dan hiburan
(baik memberi atau menerima)

Hadiah dan hiburan yang dapat diterima termasuk:

Barang promosi FWD
misalnya: kalender, bolpen, cangkir kopi dll

Suvenir hadiah kecil yang tidak mahal

Tiket acara sederhana berharga murah

Hidangan yang tidak mahal

Makanan dan minuman yang tidak mahal

Hadiah dan hiburan yang dilarang termasuk:

Hadiah berharga mahal

Hidangan dan minuman yang mahal

Pertukaran hadiah/hiburan dikaitkan dengan pertimbangan bisnis atau berulang kali dengan orang atau perusahaan yang sama

Datang ke tempat hiburan “khusus dewasa”
Misalnya: klub pria, tempat judi, klub malam dan spa

Apakah saya bertindak benar?

Gunakan pertimbangan akal bijak terbaikmu ketika memberikan hadiah atau hiburan dan patuhi kebijakan yang terdapat di perusahaan

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

Jika ya, maka hadiah atau hiburan itu dapat dianggap sebagai suap atau menimbulkan kesan tindak korupsi dan hal ini melanggar hukum dan Kode Etik kita.

Jika menolak suatu hadiah atau hiburan tidak memungkinkan atau tidak pantas, atau jika penolakan akan dianggap perbuatan yang sangat menghina bagi orang yang menawarkan manfaat, terimalah hadiah atau hiburan itu dan laporkan sebagai insiden ke departemen Compliance.

Untuk hadiah, kamu juga perlu menyerahkan hadiah ke departemen yang tepat, sesuai kebijakan perusahaan.

Informasi lebih lanjut dapat ditemukan dalam Kebijakan Hadiah dan Hiburan FWD Insurance Indonesia

Apakah saya bertindak benar?

Pertanyaan: Salah satu pialang kita yang telah menjalin kerjasama 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 berkisar sebesar Rp7,5juta. Dapatkah ia menerima hadiah ini?

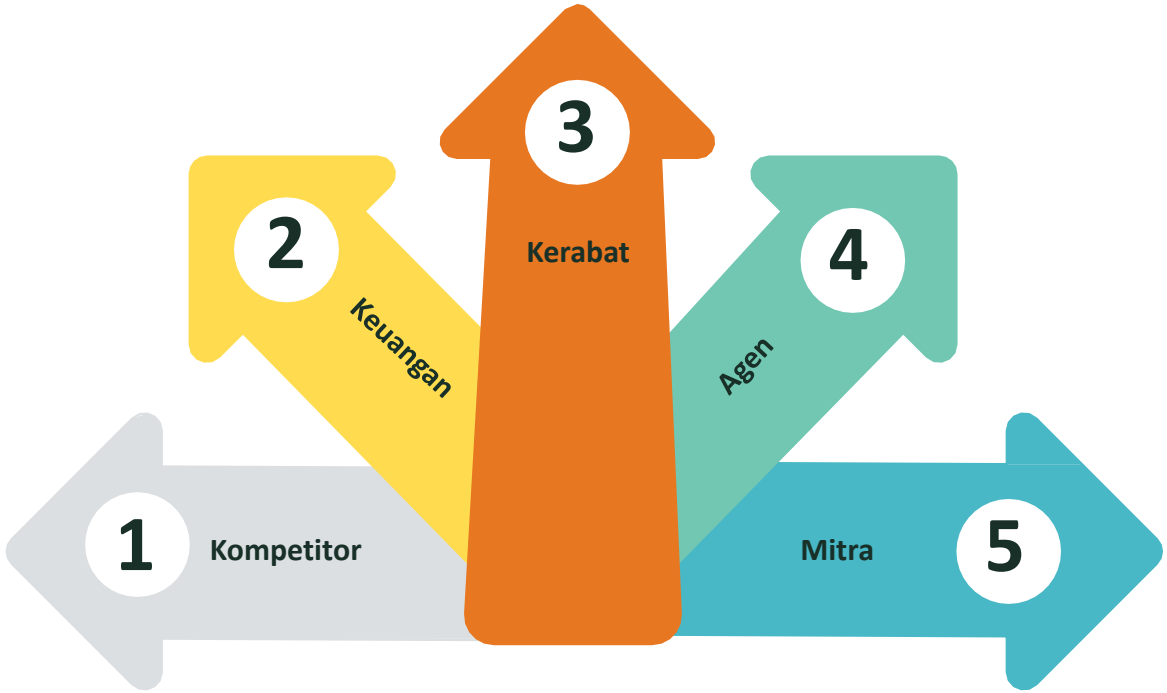
Jawab: Tidak, Stephen tidak boleh menerima hadiah tersebut. Hadiah yang diberikan kepada Stephen bersifat mewah, tidak wajar dan dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusannya dalam bekerja dengan mitra bisnis tersebut di kemudian hari. Ia harus menolak hadiah itu dengan sopan, memberitahukan mitra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

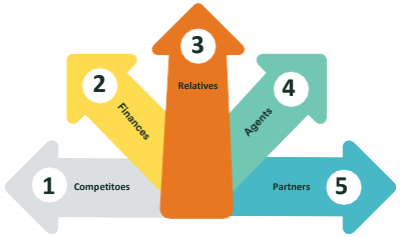
Pertanyaan: Linda, seorang agen FWD, telah bekerja dengan salah satu nasabahnya selama bertahun-tahun dan menjalin hubungan kerja yang baik. Liburan telah tiba dan Linda ingin mengirimkan kepada nasabahnya sebuah kartu ucapan dan kalender promosi sebagai tanda terima kasih untuk bisnis yang terjalin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

Jawab: Ya, sebuah kartu sederhana dan kalender promosi adalah hadiah wajar, yang akan mendukung promosi layanan dan produk kita. Memberikan hadiah yang bernilai kecil pada masa liburan dapat menjadi cara yang baik untuk meningkatkan visibilitas perusahaan dan tetap terhubung dengan para nasabah kita yang setia.

Benturan kepentingan

Memenuhi kebutuhan klien dan memenuhi harapan pemangku kepentingan membutuhkan perhatian penuh kita sehari hari. Untuk menjaga dedikasi, kita perlu mengelola benturan kepentingan kita agar dapat memastikan bahwa kita bertindak dengan integritas dan semata-mata demi kepentingan nasabah dan pemegang saham. Tidak memungkinkan untuk mengidentifikasi semua potensi benturan kepentingan, maka di FWD, benturan kepentingan dapat dianggap sebagai Benturan Kepentingan Pribadi atau Benturan Kepentingan Struktural.





Benturan kepentingan pribadi (individu vs nasabah / perusahaan)

Konflik individu vs nasabah / perusahaan dianggap sebagai benturan kepentingan pribadi dan dapat muncul dalam situasi ketika seorang karyawan atau kontraktor memiliki kepentingan pribadi yang dapat mempengaruhi penilaian objektif mereka dan merugikan nasabah atau FWD.

Kompetitor

Bekerja untuk kompetitor FWD merupakan konflik kepentingan karena loyalitas Kamu terbagi antara kedua perusahaan dan Kamu mungkin mengalami benturan kepentingan dalam berbagai hal. Selain itu, bekerja untuk kompetitor membatasi waktu Kamu dalam melakukan pekerjaan untuk FWD dan menimbulkan risiko bahwa terungkapnya rencana bisnis dan rencana produk, atau informasi rahasia lainnya.

Keuangan

Menjabat sebagai direktur di perusahaan kompetitor atau memiliki kepentingan keuangan yang signifikan dalam organisasi kompetitor memiliki risiko yang sama dan sehingga dianggap juga sebagai konflik kepentingan.

Kerabat

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 memberikan kamu arahan mengenai langkah-langkah yang sesuai.

Agen

Mengarahkan bisnis kepada agen atau mitra bisnis tertentu juga dapat menjadi konflik kepentingan, terutama jika agen atau mitra bisnis tersebut berkaitan dengan Kamu, memiliki hubungan di luar masalah pekerjaan dengan Kamu, atau suatu perusahaan tempat Kamu memiliki kepentingan/saham.

Mitra

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.

Benturan kepentingan struktural

Benturan kepentingan struktural muncul ketika terdapat kepentingan yang berlawanan antara FWD dan nasabah, antar perusahaan dalam Group FWD, atau antar nasabah.

Perusahaan vs nasabah

Konflik kepentingan perusahaan vs nasabah dapat muncul pada situasi ketika FWD Group (atau salah satu perusahaan dari FWD Group) berpotensi mendapatkan keuntungan namun merugikan nasabah. Berikut adalah beberapa contoh potensi konflik dalam kategori ini:

- Struktur remunerasi dan insentif dapat mempengaruhi tenaga penjual dan staf penjualan untuk cenderung menjual produk asuransi yang memiliki komisi dan insentif yang lebih tinggi daripada berdasarkan kebutuhan dan kesesuaian profil nasabah
- Mengelola dana partisipasi untuk meningkatkan laba bagi pemegang saham dengan mengorbankan kepentingan pemegang polis
- FWD memiliki saham di broker atau penasihat keuangan yang mendistribusikan produk FWD
- FWD menerima iming-iming dari pihak selain nasabah atas layanan yang diberikan kepada nasabah, selain komisi atau biaya standar yang seharusnya untuk layanan tersebut

Perusahaan vs perusahaan

Konflik kepentingan perusahaan vs perusahaan dapat muncul pada situasi ketika terdapat konflik intra-grup dimana FWD Group berpotensi mendapatkan keuntungan namun merugikan perusahaan lain dalam grup perusahaan FWD atau perusahaan terafiliasi (atau sebaliknya). Berikut adalah beberapa contoh potensi konflik dalam kategori ini:

- Manajer investasi berinvestasi ke aset yang saham atau kepemilikannya dipegang oleh FWD Group atau pemegang saham mayoritasnya
- FWD Group memiliki usaha patungan atau saham di perusahaan yang memiliki persaingan langsung dengan perusahaan yang sudah ada

Nasabah vs nasabah

Konflik kepentingan nasabah vs nasabah dapat muncul pada situasi ketika nasabah (atau sekelompok nasabah) berpotensi mendapatkan keuntungan namun merugikan nasabah lain. Berikut adalah beberapa contoh potensi konflik dalam kategori ini:

- Insentif finansial atau insentif lain (misalnya diskon premi dan promosi) yang diberikan kepada kelompok nasabah tertentu
- Manajer investasi membuat alokasi dagang untuk lebih dari satu nasabah dan dana
- Kelompok-kelompok nasabah yang berbeda dalam dana partisipasi

Benturan kepentingan struktural

Pengelolaan benturan kepentingan struktural

Meskipun FWD berusaha untuk menghindari dan mencegah konflik kepentingan struktural yang sebenarnya atau yang dirasakan, kita akui bahwa dalam beberapa kasus, hal ini tidak mudah. Dalam situasi ini, Compliance akan bekerja dengan pihak terkait untuk memastikan bahwa kontrol dan proses yang diusulkan sesuai dengan tujuan untuk memitigasi atau mengurangi risiko yang timbul dari konflik tersebut, dan bahwa konflik tersebut tidak merugikan perlakuan adil yang kita berikan kepada nasabah atau kepentingan pemegang saham kita.

Beberapa kontrol dan proses yang dapat diterapkan untuk mengelola konflik dapat dilihat pada contoh di bawah ini (bukan daftar lengkap):

Kontrol untuk membatasi pertukaran dan penggunaan informasi: Penghalang informasi (“tembok Cina”) untuk mencegah atau membatasi transfer informasi sensitif dan rahasia antara karyawan, perusahaan-perusahaan dalam Grup FWD, atau pihak ketiga yang terlibat dalam transaksi ketika konflik kepentingan mungkin timbul atau dapat merugikan kepentingan nasabah.

Struktur organisasi dan pemisahan tugas: Untuk memastikan bahwa potensi konflik kepentingan yang timbul dari organisasi perusahaan dapat dicegah. Pengaturan ini biasanya didefinisikan dalam kebijakan dan prosedur internal.

Kontrol atas remunerasi dan manfaat lainnya: kebijakan remunerasi untuk mencegah remunerasi dan manfaat lain yang diberikan atau diterima oleh FWD, karyawan, kontraktor, dan tenaga penjual tidak mengandung konflik kepentingan dan mengedepankan kepentingan nasabah secara adil dan transparan.

Penilaian risiko tahunan dan tinjauan konflik struktural.

Mengungkapkan konflik kepentingan pribadi

Jika muncul situasi atau peluang yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan (baik potensial maupun aktual) pada peran Kamu sebagai karyawan FWD, Kamu harus mengungkapkan konflik kepentingan tersebut kepada FWD.

Mengungkapkan potensi konflik kepentingan tidak berarti bahwa FWD akan melarang Kamu untuk terlibat dalam suatu aktivitas. Sebaliknya, pengungkapan memberi kami kesempatan untuk meninjau keadaan tertentu dan berkomunikasi dengan Kamu tentang apakah Kamu dapat mengejar situasi atau peluang dengan aman.

Apakah saya bertindak 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.

Informasi lebih lanjut dapat ditemukan di Kebijakan Benturan Kepentingan FWD Insurance Indonesia

Menghormati hak 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:

Menghormati hak atas kekayaan intelektual berarti kamu harus melindungi hak kekayaan intelektual pihak lain dan hanya mengumpulkan atau menggunakan kekayaan intelektual melalui cara-cara yang legal dan etis.

Mengumpulkan informasi tentang kompetitor secara patut

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

Situs kompetitor

Laporan tahunan kompetitor

Berita, majalah dan artikel industri perdagangan mengenai kompetitor

Komunitas berbasis situs (seperti forum internet dan blog).

Apakah saya bertindak 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 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 dilakukan Mike?

Jawab: 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.

2. Terinformasi dan bertindak secara bertanggung jawab

2. 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 mungkin berupaya menggunakan produk-produk dan layanan kita untuk tujuan yang melanggar hukum seperti tindakan pencucian uang atau pendanaan teroris.

Dalam kasus lain, mereka mungkin mencoba membayar produk kita atau biaya terkait (seperti premi) melalui transfer atau bentuk pembayaran lain yang dilakukan oleh individu atau entitas yang dikenai sanksi atau daftar hitam.

Untuk menghindari hal ini, kita harus memperoleh semua informasi yang mungkin tentang nasabah dan membuat keputusan yang bertanggung jawab tentang nasabah mana yang membuat kita nyaman bekerja sama. Bagian berikut memberikan informasi lebih lanjut tentang area risiko ini.

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.

Kegagalan kita untuk mengidentifikasi nasabah, memantau aktivitas nasabah, dan melaporkan aktivitas yang mencurigakan atau tidak biasa dapat menyebabkan FWD bertanggung jawab untuk membantu kejahatan ini. Hukuman untuk pelanggaran undang-undang anti pencucian uang sangat berat.

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

FWD berkomitmen untuk mematuhi undang-undang dan peraturan sanksi yang dikeluarkan oleh badan pengatur internasional serta undang-undang dan peraturan negara tempat kami beroperasi.

Selain masalah pencucian uang dan terorisme, kami ingin memastikan bahwa nasabah kami, penerima manfaat dan penerima pembayaran yang dituju bukanlah entitas yang dikenai sanksi atau masuk daftar hitam.

Merupakan tanggung jawab kita untuk menentukan apakah nasabah atau pihak terkait mereka dikenai sanksi atau dalam daftar pantauan apa pun.

FWD melarang aktivitas bisnis yang dipercayai dapat melanggar undang-undang sanksi yang berlaku atau Kebijakan APU-PPT.

Berurusan dengan individu atau entitas yang terkena sanksi ekonomi membawa hukuman berat bagi FWD dan karyawan kami. Jika Kamu ragu apakah nasabah, pemasok, mitra bisnis, penerima manfaat, dll. dikenai sanksi, Kamu harus segera melaporkannya ke Chief Compliance Officer (AML Officer) segera.

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 nasabah dan berlangsung sepanjang proses penjuaan.

Proses KYC berupaya mengidentifikasi jenis-jenis informasi berikut ini::

- Latar belakang dan kewarganegaraan nasabah
- Sumber pendapatan atau penghasilan mereka
- Sumber pembayaran premi yang diinginkan, jika ada
- Identitas dan kewarganegaraan 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 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 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 setiap karyawan yang bertanggung jawab.

Pembagian pasar

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

Sebagai bagian dari pembagian pasar ini, perusahaan-perusahaan sepakat untuk bertransaksi transaksi secara eksklusif hanya 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, dan seringkali membuat mereka terpaksa membayar harga yang lebih mahal.

Penetapan harga

Penetapan harga adalah kesepakatan antar kompetitor 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 dilakukan oleh para kompetitor.

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

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

Apakah saya bertindak benar?

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

Jawaban: Jackie harus memberitahu kompetitor bahwa mendiskusikan pembagian pasar bertentangan dengan kebijakan FWD dan mengatakan secara jelas bahwa ia tidak menyetujui usulan kompetitor. Jackie harus mengakhiri pembicaraan dan melaporkan apa yang terjadi ke Departemen Compliance. Kompetitor 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 kompetitor.

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.

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

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

3. Terbuka dan jelas

Terbuka dan jelas

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

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

Risiko Perilaku

Di FWD Insurance, kita mendefinisikan Risiko Perilaku sebagai risiko dalam menciptakan hasil atau pengalaman yang tidak sesuai dengan kepentingan terbaik nasabah kita atau tidak memenuhi harapan yang wajar dari nasabah selama pengembangan, distribusi, atau pengelolaan produk dan layanan kami.

Mengelola Risiko Perilaku adalah prioritas yang penting bagi budaya dan pengalaman nasabah kita karena membantu kita mengidentifikasi dan mengelola risiko yang dapat membahayakan memberikan hasil yang adil bagi nasabah kita.

Kita semua memiliki tanggung jawab untuk mengelola risiko perilaku karena kita semua membuat dan memengaruhi keputusan untuk memastikan perlakuan yang adil terhadap nasabah kita selama perjalanan nasabah.

Contoh Risiko Perilaku

1. Merekomendasikan produk yang tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan wajar nasabah kami di tempat penjualan
2. Komunikasi atau praktik penjualan dan distribusi yang tidak jelas, tidak adil, atau berpotensi menyesatkan
3. Proses klaim, keluhan, atau pembatalan yang berbelit-belit dan tidak perlu

Risiko perilaku

Contoh perjalanan nasabah FWD Insurance

Produk dan harga	“Produk yang memenuhi kebutuhan nasabah dan premi yang terjangkau”
Pemasaran dan distribusi	“Kalimat produk dan pemasaran jelas dan tidak menyesatkan”
Penjualan/ renewal	“Distributor yang melaksanakan kepentingan pemegang polis”
Admin dan pelayanan	“Pelayanan yang mengenakan biaya yang wajar, proses mudah dan tepat waktu”
Klaim	“Klaim diselesaikan secara cepat dan penolakan klaim disampaikan dengan jelas”
Komplain	“Penyelesaian komplain dikomunikasikan dengan jelas dan diselesaikan tepat waktu”
Pembatalan	“Pembatalan mengenakan harga yang wajar dan proses yang mudah”

Informasi lebih lanjut dapat ditemukan di Kebijakan Risiko Perilaku PT FWD Insurance Indonesia

Pencatatan yang akurat

Dengan menyimpan catatan yang akurat, kita melindungi reputasi perusahaan kita sebagai mitra asuransi tepercaya.

Memelihara catatan yang akurat membantu untuk:

- Identifikasi transaksi yang tidak benar
- Konfirmasikan bahwa transaksi dengan nasabah dilakukan sesuai dengan standar kami
- Memenuhi peraturan industri tentang praktik akuntansi yang tepat
- Pertahankan visi yang jelas dan transparan tentang status keuangan kita
- Perkirakan peluang masa depan dengan lebih jelas
- Memenuhi prosedur review audit internal dan eksternal.

Kita juga harus mengelola catatan kita dengan benar. Manajemen catatan penting untuk memenuhi peraturan industri dan untuk memenuhi permintaan auditor internal dan eksternal, yang dapat membantu memastikan bahwa perusahaan kita memenuhi tujuan keuangan kita.

Bagian terpenting dalam memelihara catatan yang akurat adalah mengikuti prosedur akuntansi kita yang telah disetujui. Ini termasuk mengirimkan dokumentasi yang akurat terkait dengan tugas pekerjaan kita (seperti lembar waktu dan laporan pengeluaran) dan catatan transaksi dengan nasabah.

Informasi tentang catatan bisnis tidak boleh dipalsukan atau diubah. Kita tidak boleh tidak jujur atau menipu dalam menyimpan catatan FWD Insurance, atau berupaya menyesatkan manajemen, auditor, regulator, atau pemegang saham FWD Insurance.

Apakah saya bertindak benar?

Pertanyaan: Saya sudah mendekati akhir dari triwulan penjualan dan telah memenuhi kuota. Saya memiliki sejumlah penjualan yang datang pada minggu terakhir dari triwulan dan 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, 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. Saat melakukan kajian, Irene melihat salah satu hal di laporan “Biaya konferensi di Hong Kong”, 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: Irene harus menghubungi karyawan untuk memastikan apakah penggantian biaya konferensi yang dibuat 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.

Kerahasiaan informasi karyawan

Kami memiliki akses ke informasi pribadi karyawan FWD Insuranc, termasuk informasi kontak dan detail kompensasi. Sesuai dengan semua undang-undang privasi data yang berlaku, kami hanya merilis informasi pribadi jika diwajibkan secara hukum oleh otoritas pemerintah, seperti untuk tujuan perpajakan.

Sebagai karyawan dari FWD Insurance, Kamu mungkin juga memiliki akses ke informasi pribadi karyawan, seperti nama, alamat, email, kartu kredit, rincian bank, dan informasi lainnya. Kamu diharuskan untuk memperlakukan informasi ini secara rahasia selama kamu masih bekerja disini ataupun tidak.

Kerahasiaan informasi nasabah

Di FWD Insurance, kami memahami hubungan erat yang harus kami bangun dengan nasabah untuk menyediakan produk yang dapat memperkaya kehidupan mereka.

Kami memahami bahwa melalui peran, kita akan memiliki berbagai jenis informasi pribadi. Kita sangat bangga dalam menjaga kerahasiaan informasi ini untuk menjaga kepercayaan klien dan untuk mematuhi semua undang-undang privasi data yang berlaku.

Informasi lebih lanjut dapat kamu cek dalam Kebijakan Data Privacy FWD Insurance Indonesia

Informasi rahasia

- Hanya digunakan untuk kepentingan perusahaan;
- Hanya dibagikan kepada rekan kerja yang perlu-mengetahui (*need-to-know basis*);
- Tidak pernah dibagikan kepada siapapun diluar FWD (kecuali Departmen Compliance mengijinkan Anda untuk membagikan informasi, misalnya ketika terdapat Perjanjian Tanpa Pengungkapan atau ketika diminta oleh otoritas pemerintah).

Informasi lebih lanjut dapat ditemukan di Kebijakan Data Privacy FWD Insurance Indonesia

Privasi dan penggunaan sistem FWD Insurance

Semua informasi yang dimasukkan oleh karyawan menggunakan sistem FWD Insurance atau sebaliknya. Informasi disimpan pada sistem untuk dapat diakses atau dilihat oleh karyawan FWD Insurance.

Demikian, kita menghormati privasi para karyawan dan tidak selalu memonitor semua tindakan karyawan jika tidak diperlukan. Informasi dapat diakses atau dikaji jika terdapat kebutuhan sesuai dengan perundang-undangan setempat.

Menanggapi pertanyaan dari pihak eksternal

Ada kalanya terdapat situasi dari 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 menyesuaikan undang-undang untuk memberikan informasi yang diminta.

Kita juga menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari media agar masyarakat tetap terinformasi mengenai kegiatan FWD Insurance. Hanya para karyawan FWD Insurance yang telah disetujui oleh departemen Brand & Komunikasi yang dapat berbicara atas nama perusahaan kepada media. Jika media (seperti reporter TV atau wartawan 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 FWD Insurance menghadirkan pengalaman yang berbeda dengan berbagai produk yang mudah dipahami dan berfokus pada nasabah. Kita harus senantiasa mempresentasikan produk-produk kita secara akurat dan meluangkan waktu untuk menjelaskan fitur utama, manfaat, pengecualian dan risiko.

Semua agen yang menjual produk kita harus memberikan informasi yang jelas, memadai dan tidak menyesatkan, menyeluruh, dan kepada nasabah. Manager perlu mengkaji praktik pemasaran dari pada karyawan atau agen untuk memastikan bahwa komunikasi mengenai produk-produk kita adalah benar dan akurat.

Kita selalu mempresentasikan produk-produk ke nasabah secara akurat, tidak hanya selama interaksi penjualan, tetapi juga dengan menggunakan materi pemasaran yang telah disetujui. Memberikan pernyataan yang salah, baik secara sengaja maupun tidak, adalah hal yang dilarang.

Untuk memberikan yang terbaik, kita harus meluangkan waktu untuk memahami produk kita secara menyeluruh. Jika memiliki pertanyaan atau memerlukan informasi lebih lanjut, carilah informasi dari manager anda.

Apakah saya bertindak 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, Bruce menyadari bahwa Craig tidak sepenuhnya jujur kepada kliennya. Craig seringkali menggunakan jargon dan istilah-istilah yang rumit untuk menjelaskan produk-produk. Apa yang harus Bruce lakukan?

Jawaban: Bruce harus memberitahukan kekhawatirannya kepada Craig dan managernya mengenai masalah tersebut. Craig harus transparan dan jujur ketika melakukan telepon penjualan dan menggunakan bahasa orang awam dan jelas untuk menjelaskan semua produk dan layanan kita.

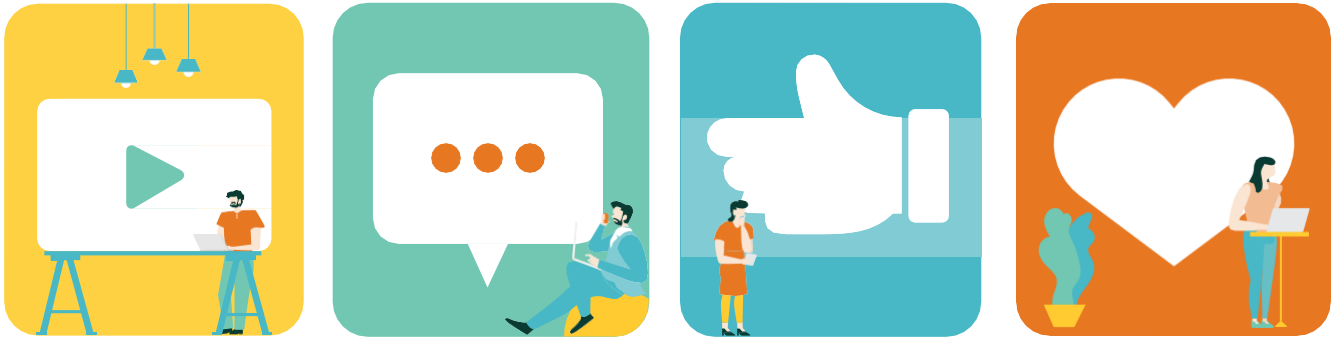
Craig tidak mengikuti Kode Etik dengan menjelaskan penawaran kita dengan cara yang sulit dipahami oleh para nasabah. Ketika kita memasarkan dan menjual produk, kita harus menjelaskan secara sederhana dan akurat apa yang kita tawarkan bersama dengan potensi risiko-risiko yang terlibat.

Ketika ragu, Craig dan Bruce harus segera meminta klarifikasi mengenai cara yang tepat untuk mempresentasikan produk dan layanan dengan manager atau agency leader mereka.

Menggunakan media sosial secara bertanggung jawab

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

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, dapatkan arahan dari manajer kamu dan Departemen Compliance.



Apakah saya bertindak benar?

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

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

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

4. Profesionalisme dan saling menghormati

Profesionalisme dan saling menghormati

Bertindak secara profesional dan saling menghormati adalah hal penting dalam bekerja di perusahaan internasional. Kita menghargai kesejahteraan rekan kerja dan nasabah kita, dan dengan tulus berkontribusi demi tercapainya keberhasilan bersama.

Kita dapat mencapai tujuan ini dengan menjaga tempat kerja yang sehat dan aman, sambil terus mendorong keberagaman dan inklusi, terbuka dengan ide-ide baru dan nyaman untuk secara langsung menyampaikan atau melaporkan sebuah pelanggaran.

Menjaga keselamatan satu sama lain

Keselamatan dan kesehatan karyawan adalah hal yang terpenting bagi kita. Kita menyediakan lingkungan kerja yang kuat untuk mendukung keselamatan dan kesejahteraan karyawan. Maka dari iru karyawan diharuskan untuk mengikuti kebijakan tentang keselamatan untuk menjaga lingkungan kerja ini.

Harap senantiasa perhatikan sekitar kamu. Jika kamu punya masukan mengenai lingkungan kerja, merasa khawatir akan kesehatan diri ataupun rekan kerja lainnya dan terpikir sebuah solusi untuk meningkatkan kualitas lingkungan kerja kita, maka jangan ragu untuk beritahu kami. Kami menerima masukan dan menanggapi semua laporan dengan serius.

Kita berharap karyawan selalu dalam kondisi baik dan sadar sepenuhnya ketika berada di tempat kerja atau ketika melakukan pekerjaan di luar kantor. Kamu dilarang berada dalam kondisi di bawah pengaruh alkohol atau obat-obatan (terlepas apakah hal tersebut legal atau tidak) saat bekerja bekerja mewakili FWD.

Pada acara sosial perusahaan atau rapat di luar kantor dengan para nasabah, minuman alkohol dapat diijinkan untuk dikonsumsi dalam jumlah yang wajar dan tidak berlebihan.

Jika kamu punya pertanyaan mengenai kebijakan tentang keselamatan kita, silakan bicarakan dengan manajer kamu

Informasi lebih lanjut dapat ditemukan pada
Peraturan Perusahan FWD Insurance Indonesia

Pelecehan dan diskriminasi

Konsisten dengan inti sebagai perusahaan internasional yang menganut keberagaman dan inklusi, kita mengharapkan profesionalisme dan saling menghormati dalam berinteraksi dengan satu sama lain. Kita perlu merangkul budaya internasional dan nilai-nilai organisasi. Semua karyawan (termasuk direktur), kontraktor di semua tingkatan serta mitra distribusi (termasuk agen dan pialang) diharapkan dapat turut menciptakan lingkungan kerja yang saling menghargai.

Pada saat yang sama, kita tidak menoleransi segala bentuk diskriminasi, pelecehan, atau perundungan terhadap satu sama lain, nasabah, mitra bisnis, agen, atau kandidat yang tertarik untuk bergabung dengan FWD.

Diskriminasi

Diskriminasi berarti memperlakukan seseorang dengan berbeda karena karakteristik, termasuk tetapi tidak terbatas pada ras, warna kulit, kebangsaan, etnis, jenis kelamin, orientasi seksual, status perkawinan, kondisi kesehatan atau fisik atau cacat atau kategori 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 keputusan perekrutan dan membentuk tenaga kerja kita berdasarkan prestasi masing-masing kandidat.

'Informasi lebih lanjut dapat ditemukan pada pedoman Anti-Pelecehan dan Non-Diskriminasi FWD Insurance Indonesia

Pelecehan

Pelecehan meliputi perilaku verbal, fisik atau seksual kepada orang lain yang menyebabkan seseorang tidak nyaman, mengintimidasi atau mengecilkan mereka. Pelecehan apapun baik verbal, fisik, atau sosial, sangat dilarang di FWD dan di beberapa area, pelecehan tertentu juga melanggar hukum.

Standar dari seseorang yang wajar diterapkan dalam menentukan apakah pelecehan terjadi yaitu ketika terdapat perilaku yang tidak diinginkan dalam keadaan di mana sewajarnya orang akan mengantisipasi bahwa orang yang dilecehkan akan tersinggung, dipermalukan dan/atau merasa terintimidasi. Maka dari itu, dalam menentukan apakah seseorang melakukan pelecehan, tidak relevan untuk melihat apakah orang tersebut menyadari pelecehan tersebut atau tidak, disengaja atau tidak.

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.

Kita tidak dapat menerima pelecehan terhadap satu sama lain, para nasabah, mitra usaha, agen atau calon karyawan yang tertarik untuk bergabung dengan FWD.

Perundungan

Perilaku perundungan yang acap terjadi di tempat kerja termasuk berulang kali membuat pernyataan yang merugikan atau menghina, isolasi yang ditargetkan secara sengaja, perilaku verbal atau fisik yang serius atau berulang yang dapat dianggap mengancam, mengintimidasi, atau memalukan; dan dengan sengaja menyabotase atau merendahkan kinerja orang lain.

Munculnya perilaku perundungan berdampak secara langsung dan negatif pada keamanan tempat kerja dan tidak dapat ditoleransi di FWD.

Pencegahan

Semua karyawan FWD (termasuk direktur), kontraktor di semua tingkatan dan mitra distribusi (termasuk agen dan broker) memiliki tanggung jawab untuk berperilaku dengan cara yang tidak diskriminatif, patut dan yang menghormati hak dan rasa aman psikologis orang lain. Harapannya, untuk mendukung menuju pada lingkungan yang berlandaskan kepercayaan dan rasa hormat, kita semua akan berperilaku dengan cara yang tidak menyakiti atau tidak akan dianggap menyinggung orang lain, dan jika kita melihat perilaku tidak selaras dengan kebijakan ini, kita wajib menindaklanjuti.

FWD akan mengambil semua langkah yang wajar untuk mencegah diskriminasi, pelecehan, dan perundungan.

Dalam komitmen kami terhadap rasa hormat, inklusi, keselamatan fisik dan psikologis di tempat kerja, FWD menawarkan opsi penyelesaian informal dan formal bagi orang-orang untuk menyampaikan masalah diskriminasi, pelecehan, atau perundungan melalui Compliance, manajer kamu, Human Resource, atau proses Whistleblower kita.

Semua laporan yang dibuat melalui jalur di atas dan setiap proses investigasi akan dijaga kerahasiaannya. Di FWD, kita tidak menerima atau mengizinkan pembalasan terhadap siapa pun yang membuat pengungkapan dengan itikad baik. Kita tidak akan menoleransi intimidasi atau viktimisasi terhadap karyawan mana pun yang melaporkan kekhawatiran atau membantu penyelidikan tentang diskriminasi, pelecehan, atau perundungan.

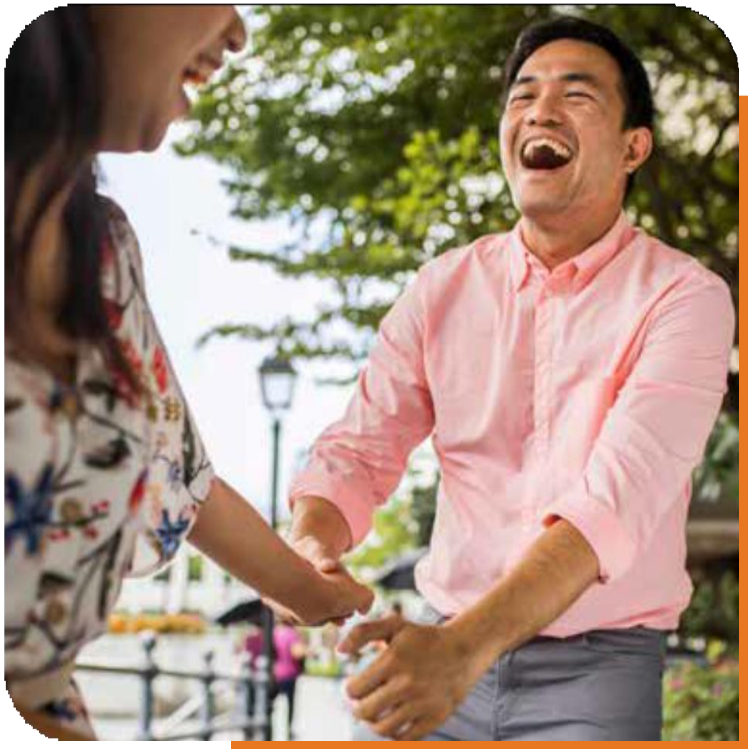
Apakah saya bertindak benar?

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 nasabah kita. Kita harus berhenti memberikan proyek kepadanya agar dia merasa bahwa dia tidak diinginkan di FWD”. Apa yang harus saya lakukan?

Jawaban: Kamu harus mengatakannya kepada manajer kamu. Kebijakan kita mengenai keberagaman membuat kita perlu dapat menerima berbagai perspektif yang berbeda mengenai bagaimana cara terbaik untuk menyelesaikan pekerjaan. Rekan kerja kamu dalam situasi ini sepertinya telah melakukan diskriminasi terhadap Maria karena usia dan negara asalnya. Tindakan diskriminasi melukai kita semua dan kita perlu memastikan bahwa hal ini tidak dapat ditoleransi di FWD. Untuk informasi lebih lanjut, dapat ditemukan di Kebijakan Anti-Pelecehan dan Non-Diskriminasi serta Kebijakan Whistleblower FWD Insurance Indonesia.

5. Tanggung jawab sosial dan lingkungan

Tanggung jawab sosial dan lingkungan



Bertanggung jawab terhadap isu sosial dan lingkungan dengan sebuah komitmen untuk menghormati dan mendorong hak asasi manusia, 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, serta mendukung komunitas di tempat kita beroperasi.

Menjaga lingkungan hidup

Kita harus memastikan bahwa pekerjaan kita juga memiliki dampak positif terhadap lingkungan hidup dan setidaknya, memenuhi peraturan setempat dan internasional mengenai lingkungan hidup. Kita juga harus mempertimbangkan dampak lingkungan dari pekerjaan operasional kita sehari-hari dan tindakan yang kita lakukan.

Tanggung jawab sosial

Di FWD, kita percaya setiap orang itu penting dan mendukung komunitas di sekitar kita adalah salah satu dari nilai inti kita.

Untuk memberikan kontribusi positif bagi komunitas kita, kita harus mengetahui isu-isu relevan yang mempengaruhi orang dan masyarakat. Perusahaan dapat mengatur acara seperti *hiking*, jalan sehat dan kegiatan amal dengan tujuan untuk menggalang dana untuk hal-hal yang penting. Kami mendorong kamu untuk bergabung dengan acara ini.

Kita dapat mendukung atau memiliki hubungan kerja sama dengan organisasi non-pemerintah (LSM) menggunakan nama atau sumber daya FWD. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, kita hanya mendukung tujuan ini jika disetujui oleh pimpinan. Kamu dapat secara pribadi mendukung tujuan tertentu menggunakan dana dan sumber daya kamu sendiri tanpa mengaitkan dengan nama FWD, selama niat kamu tulus dan tidak bermaksud untuk mendapatkan keuntungan bisnis bagi perusahaan kita.

Informasi lebih lanjut dapat ditemukan di Pedoman Peduli Komunitas FWD Insurance Indonesia

Hak asasi manusia

Kita berkomitmen untuk mendorong hak asasi manusia. Ini berarti bahwa::

- Kita mendorong keberagaman dan inklusi di tempat kerja kita
- Kita tidak mennolerir pelecehan diskriminasi dalam bentuk apapun
- Kita menyediakan lingkungan kerja yang aman dan sehat
- Kita menghormati dan melindungi hak-hak tenaga kerja karyawan kami, seperti hak atas upah, cuti dan manfaat lainnya, pengaturan jam kerja dan pelatihan berkelanjutan dan pengembangan karir
- Kita melarang penggunaan pekerja anak dan kerja paksa
- Kita menghormati kebebasan karyawan kita untuk mengekspresikan pendapat pribadi mereka sesuai dengan kebutuhan untuk melindungi reputasi kita dan untuk menjaga lingkungan kerja yang inklusif
- Kita menyediakan mekanisme yang efektif untuk melaporkan keluhan dan *whistleblowing* tanpa takut akan adanya pihak yang melakukan pembalasan
- Kita melindungi privasi data nasabah dan karyawan
- Kita tidak bekerja dengan nasabah, agen, atau mitra bisnis yang diketahui telah melanggar hak asasi manusia
- Kita mengakui hak karyawan untuk berorganisasi sesuai keinginan mereka, selama organisasi diizinkan secara lokal dan tidak mengganggu kemampuan kita dalam melaksanakan pekerjaan untuk FWD.

Informasi lebih lanjut dapat ditemukan pada Pedoman Hak Asasi Manusia FWD Insurance Indonesia

Tidak ada pekerja anak dan pekerja paksa

Kita tidak menoleransi penggunaan pekerja anak atau kerja paksa, dan/atau eksploitasi anak dalam operasi bisnis kita dimanapun dan kita sangat mematuhi prinsip kami bahwa seorang karyawan atau kontraktor harus memiliki hak untuk meninggalkan tempat kerja setelah menyelesaikan hari kerja standar dan untuk mengakhiri hubungan kerja setelah memberikan pemberitahuan yang wajar.

Kita mendukung, mengikuti dan mematuhi undang-undang dan peraturan ketenagakerjaan di tempat kita menjalankan bisnis, termasuk peraturan mengenai pekerja anak dan pekerja paksa. Kita menjunjung tinggi penghapusan segala bentuk pekerja anak dan kerja paksa serta melarang mempekerjakan anak di bawah umur dan wajib kerja.

Ingatlah untuk selalu Bertindak Benar Dengan Benar!

Kamu dapat melaporkan pelanggaran atau mengemukakan masalah melalui berbagai cara:

Melalui telepon – Concern Hotline (dioperasikan oleh pihak ketiga independen):

Indonesia – 021-29223057

URL: Concern Online