

Kode Etik

Code of Ethic

PT Bank BTPN Tbk

Ruang Lingkup dan Rujukan

Scope and Reference

Kode Etik ini disusun untuk memenuhi peraturan dan hukum yang berlaku di bidang pasar modal dan perbankan Indonesia. Kajian terhadap Kode Etik ini dilakukan secara berkala, setidaknya sekali dalam setahun atau pada saat kapanpun dirasa perlu.

This Code of Ethic is established in compliance with the prevailing laws and regulations of Indonesia capital market and banking. The Review upon this Code of Ethic is periodically review at least once a year or at anytime needed.

Kode Etik ini berlaku bagi seluruh anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, para pihak independen dari Komite di bawah Dewan Komisaris dan seluruh Karyawan PT Bank BTPN Tbk, tanpa terkecuali.

This Code of Ethic shall be applied to all member of Board of Commissioners, member of Board of Directors, the independent parties of committees under Board of Commissioners and all Employee of PT Bank BTPN Tbk, without any exception.

Bahwa di dalam menerapkan Kode Etik ini harus juga memperhatikan ketentuan-ketentuan yang berlaku khusus, termasuk akan tetapi tidak terbatas kepada, Pedoman dan Tata Tertib bagi seluruh anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, dan anggota Komite di bawah Dewan Komisaris, serta Perjanjian Kerja dengan Bank BTPN.

In order to apply this Code of Ethic, one should attend to the prevailing specific provisions, including without limitation to, Charters of all member of Board of Commissioners, member of Board of Directors and members of committees under Board of Commissioners, as well as Employment Agreement with Bank BTPN.

Berikut adalah daftar penyebutan istilah atau singkatan yang dipergunakan dalam Kode Etik ini:

The following is list of reference used in this Code of Ethic:

Bank atau **Perseroan** atau **Bank BTPN** merujuk kepada PT Bank BTPN Tbk.

***Bank** or **Company** or **Bank BTPN** shall refer to PT Bank BTPN Tbk.*

BOC adalah singkatan dari *Board of Commissioners* atau Dewan Komisaris.

***BOC** is the abbreviation of Board of Commissioners.*

BOD adalah singkatan dari *Board of Directors* atau Direksi.

***BOD** is the abbreviation of Board of Directors.*

Karyawan mencakup karyawan tetap, kontrak ataupun dalam percobaan.

***Employee** shall cover permanent employee, outsource or employee in probation period.*

Pihak Independen merujuk kepada para pihak independen dari Komite di bawah Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit, Komite Pemantau Resiko serta Komite Nominasi & Remunerasi atau komite di bawah Dewan Komisaris lainnya.

***Independent Party** shall refer to independen party of Committe under the Board of Commissioners, namely Audit Committee, Risk Monitoring Committee as well as Nomination & Remuneration Committee or other committees under Board of Commissioners.*

Orang Dalam Bank BTPN adalah seluruh pihak Bank BTPN secara bersama-sama yang terdiri dari seluruh anggota Dewan Komisaris, seluruh anggota Direksi, para pihak independen dari Komite di bawah Dewan Komisaris dan seluruh Karyawan PT Bank BTPN Tbk, tanpa terkecuali.

***Bank BTPN's Insiders** are alltogether element of Bank BTPN consisting of all member of Board of Commissioners, all members of Board of Directors, the independent parties of committees under Board of Commissioners and all Employee of PT Bank BTPN Tbk, without any exception.*

OJK adalah Otoritas Jasa Keuangan

***OJK** is Otoritas Jasa Keuangan or Indonesia Financial Services Authority*

JFSA adalah Japan Financial Services Agency.

JFSA is Japan Financial Services Agency.

SMBC adalah Sumitomo Mitsui Banking Corporation, yang merupakan pemegang saham mayoritas Bank BTPN dengan 92,43% hak suara.

SMBC is Sumitomo Mitsui Banking Corporation, a majority shareholder of Bank BTPN with 92.43% voting right.

SMFG adalah Sumitomo Mitsui Financial Group, yang merupakan pemegang saham akhir Bank BTPN.

SMFG is Sumitomo Mitsui Financial Group, the ultimate beneficial owner of Bank BTPN.

SMBCI adalah PT Bank Sumitomo Mitsui Indonesia yang dahulu merupakan anak perusahaan SMBC bergabung ke dalam Bank BTPN efektif sejak tanggal 1 Februari 2019.

SMBCI is PT Bank Sumitomo Mitsui Indonesia, a former subsidiary of SMBC which merge in to Bank BTPN effectively as of 1 February 2019.

Subsidiari atau Anak Perusahaan Bank BTPN adalah:

Subsidiaries of Bank BTPN are:

- **BTPNS** atau PT Bank BTPN Syariah Tbk, dengan kepemilikan atau hak suara sebanyak 70% modal disetor.
- **BTPN-SV** adalah PT BTPN Syariah Ventura, dengan kepemilikan atau hak suara secara langsung sebanyak 1% modal disetor dan tidak langsung melalui BTPNS sebanyak 99% modal disetor.

- ***BTPNS** or PT Bank BTPN Syariah Tbk, with total share ownership or voting right of 70% issued capital.*
- ***BTPN-SV** or PT BTPN Syariah Ventura, with total direct share ownership or voting right of 1% issued capital and indirect through BTPNS of 99% issued capital.*

Kode Etik ini telah dikaji ulang oleh direktorat/divisi/departemen terkait dan diterbitkan kembali pada Februari 2023.

This Code of Ethic has been reviewed by relevant directorates/divisions/department and reissued at February 2023.

Pesan Direktur Utama

Message from President Director

Rekan-rekan Bank BTPN yang saya cintai, *Beloved Bank BTPN colleagues,*

Kode Etik adalah suatu sistem, norma, pola aturan, tata cara, atau pedoman mengenai etika yang baik dan benar di dalam melakukan suatu kegiatan ataupun suatu pekerjaan.

Bisnis perbankan merupakan bisnis yang mengelola berbagai risiko dan kepercayaan. Karenanya, kehadiran Kode Etik menjadi krusial bagi para pelaku perbankan, yaitu sebagai pedoman dalam mengelola risiko, mendapatkan kepercayaan dari para pemangku kepentingan, serta berintegritas.

Para pelaku perbankan yang dimaksud di atas mencakup anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, para Pihak Independen dan karyawan Bank BTPN tanpa terkecuali. Sedangkan para pemangku kepentingan mencakup tidak hanya pemegang saham, anak perusahaan, nasabah ataupun regulator, namun juga masyarakat umum.

Dengan pertimbangan luasnya ruang lingkup keberlakuannya, maka Kode Etik Bank BTPN harus benar-benar memuat panduan perilaku profesional yang mencerminkan budaya perusahaan, yang selaras dengan penerapan nilai-nilai etika dan tata kelola yang berlaku umum serta standar Perseroan akan etika dan prinsip-prinsip moral yang memandu perilaku dan aktivitas kerja Dewan Komisaris, Direksi, Pihak Independen dan karyawan Perseroan sesuai dengan visi, misi dan nilai-nilai perusahaan.

Sebagai upaya agar Kode Etik selalu relevan, maka Bank BTPN melakukan kajian Kode Etik secara berkala, selain itu setiap pelaku perbankan di Bank BTPN wajib mengikuti penyegaran atau sosialisasi Kode Etik.

Code of Ethic is a system, norm, pattern, procedure or guidelines containing of proper and true ethics in carrying out an activity or a job.

Banking business is a business on managing risks and trust. Therefore, the existence of Code of Ethic is becoming crucial for the banking subjects, namely as the guidelines in managing risk and to be always be entrusted by the stakeholders, as well as having integrity.

The Banking subjects as the above referred are consisting of BOC members, BOD members, Independent Parties and all employees of Bank BTPN without exception. While the stakeholders cover not only shareholders, subsidiaries, customers or regulators, but also public community.

With the consideration of its wide scope implementation, the Code of Ethic of Bank BTPN must truly contains of professional conducts, that reflects the company's culture, which is in line with the implementation of accepted ethical values and governance as well as Company's standards upon ethical and moral principles that guide the behavior and work activities of BOC, BOD, Independent Party and employees of the Company in accordance with the company's vision, mission, and values.

As an effort to keep the relevancy of the Code of Ethic, Bank BTPN reviews it periodically, while every banking subjects in Bank BTPN is required to periodically follow the Code of Ethic refreshment and socialization.

Visi

Menjadi bank pilihan utama di Indonesia, yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang, terutama dengan dukungan teknologi digital

Vision

To become the first choice bank in Indonesia, which give significant change in the life of millions of people, mainly with the support of digital technology.

Misi

Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan korporat bisnis di Indonesia, serta untuk Bangsa dan Negara Indonesia secara keseluruhan; Memberikan kesempatan berharga bagi pertumbuhan profesional karyawan Bank BTPN; Menciptakan nilai yang signifikan dan berkesinambungan bagi stakeholder termasuk masyarakat Indonesia; Memanfaatkan inovasi teknologi sebagai pembeda utama untuk memberikan kualitas dan pengalaman terbaik dikelasnya kepada nasabah dan mitra Bank BTPN.

Mission

To offer complete financial solution and service to various segments of retail, micro, SME and corporate business in Indonesia, and for Indonesian Nation and Country as a whole; To provide valuable opportunity for the professional growth of the Bank BTPN employees; To create significant and sustainable values for the stakeholders, including for Indonesian society; To use technology innovation as the main differentiator to provide the best quality and experience in its class to the Bank BTPN clients and partners.

Kode Etik yang anda baca ini merupakan rekaman dari perjalanan panjang Bank BTPN sejak kepindahannya ke ibukota, menjadi perusahaan terbuka, kemudian bergabung dengan SMBCI untuk memperkuat kedudukannya sebagai anggota SMBC Group. Karenanya, isi Kode Etik ini adaptif dan relevan dengan kondisi Bank BTPN saat ini.

Hal yang paling relevan saat ini dengan BTPN adalah kewaspadaan akan fraud, oleh karena itu, melalui pesan ini, saya kembali mengingatkan seluruh jajaran BTPN untuk selalu menerapkan prinsip LInK dan HELP. LInK yang merupakan singkatan dari Laporkan, Informasikan dan Konsultasikan, serta HELP yang merupakan singkatan dari Hargai, Evaluasi, Lakukan dan Petunjuk, yang memiliki tujuan dan manfaat di dalam mempromosikan transparansi, pengkinian yang tepat waktu, tidak adanya kejadian yang mengejutkan yang tidak bisa ditangani bersama, menegakkan rasa saling percaya dan meningkatkan keandalan, memperoleh manfaat dari kebijaksanaan dan pengalaman di masa lalu.

Setiap pertanyaan yang terkait perilaku yang berhubungan dengan Kode Etik, atau keraguan dalam mengambil tindakan terkait dengan Kode Etik, dapat diajukan langsung dengan atasan terkait. Selain itu, dapat pula menghubungi Direktorat Human Resources, Divisi Kepatuhan serta Divisi Corporate Secretary.

Akhir kata, mari kita bersama mewujudkan Bank BTPN yang memiliki integritas untuk kemajuan dan pertumbuhan yang bersinergi dengan sebaik-baiknya menerapkan tata kelola terbaik di Bank BTPN.

Jakarta, Februari/ February 2023

Henoch Munandar

Direktur Utama/ *President Director*

This Code of Ethic is a record of long journey of Bank BTPN from the time its relocation to the capital city, and then become public listed, and then it merged with SMBCI to strengthen its position as the member of SMBC Group. Therefore, the content of this Code of Ethic is adaptive and relevant to the current Bank BTPN condition.

The most relevant with BTPN is on fraud awareness, therefore with this message, I gently remind my BTPN colleague to consistently implement LInK and HELP principle. LInK is an abbreviation of Laporkan (Report), Informasikan (Inform) and Konsultasikan (Consult), and HELP is an abbreviation of Hargai (Appreciate), Evaluasi (Evaluate), Lakukan (Do to Help) and Petunjuk (Guidance), which are designated for the purpose and benefit to promote transparency, timely-manner update, no surprises events, establish trust and improve reliability, benefit of wisdom and past experience.

Each question related to behavior under the Code of Ethics, or if you have hesitation in taking any action related to the Code of Ethics may be directly communicated with relevant superiors. In addition, you may also contact the Directorate of Human Resources, Compliance Division and Corporate Secretary Division.

Finally, let us together make Bank BTPN having integrity for the synergy progress and growth, by implementing the best governance at Bank BTPN.

Nilai-nilai:

- Customer-centric
Fokus pada kepentingan stakeholder
- Proaktif and Inovatif
Berani bertindak dan berinovasi tanpa henti
- Gesit (Agile)
Merangkul perubahan dan bergerak cepat
- Mencapai Yang Terbaik
Menjaga dan memberikan kualitas layanan terbaik
- Sinergi
Berkolaborasi sebagai satu tim

Values:

- *Customer First*
Focus on serving our customers
- *Proactive and Innovative*
Step up and continue to innovate
- *Speed (Agile)*
Embrace change and move fast
- *Quality*
Maintain quality of our service
- *Synergy*
Collaborate as one team

- Baca dan Pahami Kode Etik.
- Berperilaku sesuai dengan Kode Etik.
- Komunikasi dengan atasan jika ada keraguan.
- Read and understand the code of ethics.
- Behave according to the Code.
- Communication with Supervisor if you are unclear.

Daftar isi

Table of Contents

Ruang Lingkup dan Rujukan
Pesan Direktur Utama
Daftar Isi

Kode Etik

1. **KEPATUHAN & MANAJEMEN RISIKO**
2. **BENTURAN KEPENTINGAN**
3. **MENCIPTAKAN LINGKUNGAN KERJA YANG KONDUSIF**
 - 3.1. Perlakuan Adil kepada Seluruh Karyawan
 - 3.2. Anti Diskriminasi dan Pelecehan
 - 3.3. Keamanan di tempat kerja
 - 3.4. Penggunaan Fasilitas Perusahaan
 - 3.5. Aktivitas di luar Perusahaan
 - 3.6. Penggunaan Media Sosial
 - 3.7. Komunikasi dengan LInK dan HELP
 - 3.8. Penerapan KYE
4. **PENGELOLAAN & PENGAMANAN INFORMASI**
5. **HUBUNGAN DENGAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN**
 - 5.1. Hubungan dengan Nasabah dan Masyarakat Pengguna Jasa Keuangan
 - 5.2. Hubungan dengan Rekanan atau Mitra Usaha
 - 5.3. Hubungan dengan Regulator
 - 5.4. Hubungan dengan Pemegang Saham dan Anak Perusahaan
 - 5.5. Hubungan dengan Komunitas Sosial dan Lingkungan Hidup
 - 5.6. Anti Pencucian Uang
 - 5.7. Penyuapan dan Korupsi
 - 5.8. Pemberian dan Penerimaan Hiburan dan Hadiah
 - 5.9. Informasi Orang Dalam dan Transaksi Investasi dan Kepemilikan Pribadi
 - 5.10. Perlindungan Konsumen

Penegakan Kode Etik

1. **PERAN DAN TANGGUNG JAWAB**
2. **PELANGGARAN TERHADAP KODE ETIK**

Whistleblowing

Lampiran

SURAT PERNYATAAN MENGENAI ANTI FRAUD & PAKTA INTEGRITAS DAN KODE ETIK

Scope and Reference
Message of President Director
Table of Contents

Code of Conduct

1. **COMPLIANCE & RISK MANAGEMENT**
2. **CONFLICT OF INTEREST**
3. **CREATING CONDUSIVE WORKING ENVIRONMENT**
 - 3.1. *Fair Treatment of All Employees*
 - 3.2. *Anti-Discrimination and Harassment*
 - 3.3. *Safety at Workplace*
 - 3.4. *Use of Company Facilities*
 - 3.5. *Activities outside the Company*
 - 3.6. *Use of social media*
 - 3.7. *LInK and HELP Communication*
 - 3.8. *KYE Implementation*
4. **INFORMATION MANAGEMENT AND SECURITY**
5. **RELATIONSHIP WITH CUSTOMERS AND STAKEHOLDERS**
 - 5.1. *Relationship with Customers and Users of Financial Services*
 - 5.2. *Relationship with Vendors or Business Partner*
 - 5.3. *Relationship with Regulators*
 - 5.4. *Relationship with Shareholders and Subsidiary*
 - 5.5. *Relationship With Social and Environmental Community*
 - 5.6. *Anti-Money Laundering*
 - 5.7. *Bribery and Corruption*
 - 5.8. *Granting and Receipt of Entertainment and Gift*
 - 5.9. *Insiders Information and Personal Account Dealing and Investment Transactions*
 - 5.10. *Customer Protection*

Enforcement of Code of Ethics

1. **ROLES AND RESPONSIBILITIES**
2. **VIOLATION TO CODE OF ETHICS**

Whistleblowing

Appendix

STATEMENT OF ANTI FRAUD & INTEGRITY PACT AND CODE OF ETHICS

T/Q

Saya telah bekerja di *front liner* cukup lama dan mendapat pertanyaan dari nasabah terkait interpretasi peraturan OJK. Apakah saya diperbolehkan menjelaskan peraturan tersebut sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman saya?

I have worked at the front liner for a long time and have questions from customers regarding interpretation of OJK regulations. Am I allowed to explain the rules according to my knowledge and experience?

J/A

Tidak diperbolehkan karena bisa menimbulkan penafsiran yang salah atas peraturan tersebut. Sebaiknya Anda meminta penjelasan dari Divisi Kepatuhan.

Not allowed because it could lead to wrong interpretations of these regulations. You should ask for an explanation from the Compliance Division.

1. KEPATUHAN & MANAJEMEN RISIKO

Setiap Orang Dalam Bank BTPN wajib mematuhi Peraturan Internal Bank BTPN, Peraturan OJK, Peraturan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku. Karyawan juga harus menyadari dan mengelola risiko pada area yang menjadi tanggung jawabnya (*risk awareness*) dan terlibat secara aktif dalam pengawasan penerapan manajemen risiko.

Setiap Orang Dalam Bank BTPN dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab wajib dilakukan dengan itikad baik, penuh tanggung jawab, dan kehati-hatian.

1. COMPLIANCE AND RISK MANAGEMENT

Each Bank BTPN's Insiders must comply with Bank BTPN Internal Regulations, OJK, Bank Indonesia Regulations and other prevailing laws and regulations. Employees must also be aware of and manage risk in the area for which they are responsible (risk awareness) and actively involved in overseeing the implementation of risk management.

Each Bank BTPN's Insiders in carrying out their duties and responsibilities must be carried out in good faith, with full responsibility and prudence.

Bagaimana penerapannya?

- Pastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan yang diambil telah sesuai dan konsisten dengan kebijakan dan prosedur, peraturan yang berlaku, prinsip kehati-hatian, dan Kode Etik.
- Apabila terdapat ketidaksesuaian antara Peraturan Internal Bank BTPN, Peraturan Bank Indonesia/OJK, dan peraturan lain yang berlaku, maka karyawan wajib mendiskusikan ketidaksesuaian tersebut dengan atasan dan apabila diperlukan meminta penjelasan dari Divisi Kepatuhan dan atau Divisi lain yang terkait dengan penyampaian sosialisasi peraturan tersebut.
- Pastikan bahwa setiap risiko yang melekat pada aktivitas kerja telah teridentifikasi, termitigasi dan terukur serta dimengerti oleh Karyawan. Kesadaran untuk menciptakan

How is the implementation?

- *Ensure that every decision and action taken is appropriate and consistent with policies and procedures, prevailing regulations, the prudential principle, and the Code of Ethics.*
- *If there is a discrepancy between Bank BTPN's Internal Regulations, Bank Indonesia/OJK Regulations, and other prevailing regulations, then employees must discuss the discrepancies with their supervisor and if necessary request an explanation from the Compliance Division and or the other respective Division who socialize relevant regulation.*
- *Ensure that any risks attached to work activities have been identified, mitigated and measured as well as understood by the Employee. The awareness to create and increase risk*

T/Q

Saya sangat mendedikasikan diri pada pekerjaan saya di kantor, sehingga saya sering tidak mengambil hak cuti saya. Apakah tindakan saya dapat dibenarkan ?

I am very dedicated to my work at the office, so I often don't take my annual leave. Can my actions be justified?

J/A

Tidak diperbolehkan. Salah satu alasan kenapa karyawan harus mengambil hak cutinya adalah agar perusahaan dapat melihat apakah pejabat pengganti tersedia dan pejabat pengganti tersebut bisa melakukan tugas dan tanggung jawab sebaik anda.

Not allowed. One of the reasons why Employees must take their annual leave rights because the company can see whether a substitute officer is available and the substitute officer can perform your duties and responsibilities as well as you.

dan menumbuhkan budaya manajemen risiko disemua tingkatan organisasi dapat dilakukan melalui:

1. Komunikasi yang baik terkait pentingnya pengelolaan risiko
2. Komunikasi atas toleransi risiko yang bisa diterima
3. Pendelegasian wewenang yang sesuai tugas dan tanggung jawab serta mengacu pada prinsip kehati-hatian dan Kode Etik Bank
4. Melakukan pemantauan efektivitas manajemen risiko dalam setiap kegiatan.

- Kesadaran untuk menciptakan dan menumbuhkan budaya manajemen risiko dan budaya kepatuhan di lingkungan kerja merupakan tanggung jawab seluruh Orang Dalam Bank BTPN.
- *Awareness to create and increase risk management culture and compliance culture in the work environment are the responsibility of Bank BTPN's Insiders.*

management culture at all levels of the organization can be conducted through:

1. *Good communication related to the importance of risk management*
2. *Communication of acceptable risk tolerance*
3. *Delegation of authority according to duties and responsibilities and refer to the prudential principle and the Bank's Code of Ethics*
4. *Monitor the effectiveness of risk management in each activity.*

2. BENTURAN KEPENTINGAN

Seluruh Orang Dalam Bank BTPN wajib menghindari benturan kepentingan antara kepentingan pribadi mereka dengan kepentingan Bank BTPN.

Setiap Orang Dalam Bank BTPN dilarang memanfaatkan Bank untuk kepentingan pribadi, keluarga dan/ atau pihak lain yang dapat merugikan atau mengurangi keuntungan Bank.

Dalam hal terjadi benturan kepentingan, setiap Orang Dalam Bank BTPN tidak diperkenankan mengambil keputusan dan wajib mengungkapkan benturan kepentingan dalam setiap keputusan sesuai dengan ketentuan pengungkapan benturan kepentingan yang berlaku.

2. CONFLICT OF INTEREST

All Bank BTPN's Insiders must avoid conflicts of interest between their personal interests and Bank BTPN interests.

Bank BTPN's Insiders are prohibited from using the Bank for personal, family and/ or other parties' interests which may harm or reduce the Bank's profits.

In the event of a conflict of interest, Bank BTPN's Insiders are prohibited in making decisions and are required to disclose conflicts of interest in each decision in accordance with the provisions of the prevailing conflict of interest disclosure.

T/Q

Apakah perusahaan milik keluarga saya dapat ikut serta dalam tender pengadaan barang/ jasa di Bank BTPN?

Can my family-owned company participate in the tender for the procurement of goods/ services at Bank BTPN?

J/A

Hal ini dimungkinkan apabila Anda tidak dalam posisi untuk mengambil keputusan, tetapi wajib dihindari apabila Anda ikut dalam pengambilan keputusan karena berpotensi menimbulkan benturan kepentingan.

This is possible if you are not in a position to make a decision, but it must be avoided if you participate in making a decision because it has the potential for a conflict of interest.

Bagaimana penerapannya?

- Orang Dalam Bank BTPN tidak diperkenankan untuk menerima dan/atau meminta sesuatu sebagai pemberian dalam bentuk apapun dari karyawan/ calon karyawan, nasabah/ calon nasabah, rekanan/ calon rekanan yang didasarkan atas balas jasa suatu prestasi yang sudah menjadi kewajibannya.
- Karyawan diwajibkan melaporkan kepada HR apabila ada hubungan keluarga dengan karyawan lain/ calon karyawan. HR wajib memberikan catatan dalam *Personal File* masing-masing karyawan sebagai salah satu bahan pertimbangan proses mutasi dan/atau promosi.
- Karyawan tidak diperkenankan untuk terikat perjanjian kerja dengan pihak lain selama jam kerja, dan/atau memperoleh penghasilan lain di luar Bank BTPN yang terkait dengan pekerjaan atau jabatannya di Bank BTPN.
- Karyawan tidak diperkenankan memiliki usaha atau bisnis pribadi di luar pekerjaannya sebagai karyawan Bank BTPN yang mengganggu dan mempengaruhi profesionalisme dan integritas karyawan yang bersangkutan.
- Karyawan tidak diperkenankan untuk menawarkan suatu produk/ layanan/ usaha lain diluar bisnis Bank kepada nasabah Bank.
- Karyawan tidak diperkenankan memproses permohonan pinjaman atau pemilihan Rekanan dari anggota keluarga dan sanak saudaranya. Karyawan yang bersangkutan wajib

How is the implementation?

- *Bank BTPN's Insiders is not allowed to accept and/ or ask for anything as gifts from employees/ candidate employees, customers/ prospective customers, partners/ prospective partners based on the achievement that has become its obligation.*
- *Employees are required to report to HR if there is a family relationship with other employees/ candidate employee. HR is required to provide notes in the Personal Files of each employee as one consideration for the mutation and/ or promotion process.*
- *Employees are not allowed to have a work agreement with other parties during working hours, and/ or obtain other income outside Bank BTPN related to their work or position at Bank BTPN.*
- *Employees are not allowed to have a business or private business outside their job as Bank BTPN employees who interfere and affect the professionalism and integrity of the employees concerned.*
- *Employees are not allowed to offer a product/ service/ other business outside the Bank's business to the Bank's customers.*
- *Employees are not permitted to process loan applications or vendor selection of Related Party. The relevant employees are required to notify/ escalate their supervisor regarding this.*

memberitahu/ eskalasi kepada atasan mengenai hal ini agar proses pinjaman atau pemilihan Rekanan dialihkan kepada karyawan lainnya.

- Apabila dilakukan pinjam meminjam diantara karyawan harus bebas dari *conflict of interest*.

Therefore, the loan process or vendor selection of Related Party is transferred to other employees.

- *If borrowing is carried out between employees, it must be free from conflict of interest.*

3. MENCIPTAKAN LINGKUNGAN KERJA YANG KONDUSIF

Untuk mendukung ketentuan kepegawaian yang adil dan terciptanya kondisi dan lingkungan kerja yang aman, anggota Direksi harus memastikan pelaksanaan hubungan industrial yang sehat dan bertanggung jawab sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi harus mengupayakan perlindungan atas aset Perusahaan dan memastikan penggunaannya secara efisien dan digunakan hanya untuk kepentingan Perusahaan.

3.1 Perlakuan Adil Kepada Seluruh Karyawan

Bank BTPN berkomitmen untuk memberikan kesempatan yang sama kepada semua karyawan dalam berkarir dan mengembangkan diri serta menjalankan sistem penilaian kinerja yang adil.

3. CREATING CONDUSIVE WORKING ENVIRONMENT

To support fair employment provisions and the creation of conditions and a safe work environment, members of the Board of Directors must ensure the implementation of sound and responsible industrial relations in accordance with prevailing laws and regulations.

BOC members and BOD members must protect the Company assets and ensure the efficiency and use only for the benefit of the Company.

3.1. Fair Treatment of All Employee

Bank BTPN is committed to provide equal opportunities to all employees in a career and developing themselves and implement a fair performance appraisal system.

Bagaimana penerapannya?

- Bank BTPN telah memiliki *performance management* yaitu Key Performance Indicator (KPI) yang jelas dan terukur yang disepakati oleh atasan dan bawahan.

How is the implementation?

- *Bank BTPN has a clear and measurable Key Management Indicator (KPI) that has been agreed by supervisors and subordinates.*

- Penilaian kinerja karyawan didasarkan pada kompetensi dan tidak dipengaruhi oleh subyektifitas.
- *Employee performance appraisal is based on competence and is not influenced by subjectivity.*

T/Q

Rekan kerja saya yang sudah menikah sering menggoda dengan nada merayu dan kurang pantas, bagaimana saya menyikapi hal ini?

My married co-worker often flirts with seductive and inappropriate tones, how do I deal with this?

J/A

Tindakan rekan kerja tersebut termasuk salah satu bentuk pelecehan, Anda dapat melaporkan tindakan tersebut melalui saluran whistleblowing. *The coworker's action is one form of harassment; You can report such action through whistleblowing channel.*

3.2 Anti Diskriminasi dan Pelecehan

Bank BTPN tidak mentolerir (*zero tolerance*) segala tindakan diskriminasi dan pelecehan yang didasari oleh perbedaan suku bangsa, agama, warna kulit, jenis kelamin, usia, jabatan maupun kapabilitas dalam bentuk apapun. Segala bentuk ancaman dan tindak kekerasan atau diskriminasi di tempat kerja akan diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3.2. Anti-Discrimination and Harassment

Bank BTPN does not tolerate (zero tolerance) any acts of discrimination and harassment based on differences in ethnic, religion, color, sex, age, position or capabilities. All threats and acts of violence or discrimination at work will be processed in accordance with the prevailing regulations.

Bagaimana penerapannya?

Dalam Perjanjian Kerja Bersama, Pelecehan seksual (*sexual harassment*) dan perbuatan menyerang, menganiaya, mengancam atasan atau sesama pekerja dan/ atau keluarganya termasuk kategori pelanggaran dengan Sanksi sekurang-kurangnya Surat Peringatan Pertama dan Terakhir (SPPT) dan setingggingginya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).

How is the implementation?

In a Collective Labor Agreement, sexual harassment and acts of attacking, torturing, threatening employers or fellow workers and/ or their families are categorized of violations with sanctions of at least First and Last Warning Letter (SPPT) and maximum layoffs.

3.3 Keamanan di tempat kerja

Bank BTPN mengutamakan keamanan dan keselamatan di lingkungan kerja, yang harus didukung oleh seluruh karyawan dengan menjaga kesehatan, keselamatan, dan keamanan agar terhindar dari risiko di lingkungan kerja.

3.3. Safety at Workplace

Bank BTPN prioritizes security and safety in the work environment, which must be supported by all employees by maintaining health, safety and security in order to avoid risks in the work environment.

Bagaimana penerapannya?

- Bank BTPN memperhatikan, memelihara keselamatan dan kesehatan kerja karyawan

How is the implementation?

- *Bank BTPN take into account health and safety of employees as stipulated in the Collective Labor Agreement*

sebagaimana diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama melalui penerapan prosedur K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja).

through the implementation of K3 (Health and Safety) procedures.

- Upaya perlindungan kerja ditujukan agar Karyawan terhindar dari risiko kerja dan penyakit akibat kerja sehingga tercipta lingkungan kerja yang aman dan kondusif.
- *Work protection efforts are aimed to ensure that Employees avoid work risks and diseases as well as to create a safe and conducive work environment.*

3.4. Penggunaan Fasilitas Perusahaan

Fasilitas

3.4. Use of Company Facilities

Bank BTPN menyediakan peralatan dan fasilitas kerja yang memadai dan hanya dapat digunakan oleh karyawan untuk mendukung pekerjaan di Bank BTPN.

Bank BTPN provides equipment and work facilities that are adequate and can only be used by employees to work at Bank BTPN.

Bagaimana penerapannya?

How is the implementation?

- Peralatan dan fasilitas Bank BTPN digunakan karyawan hanya saat melaksanakan pekerjaan untuk kepentingan Bank BTPN, serta wajib mengikuti prosedur yang berlaku.
- *Bank BTPN equipment and facilities are used by Employees only for work for the benefit of Bank BTPN, and must follow relevant procedures.*
- Karyawan wajib menjaga keamanan aset Perusahaan dan nasabah (baik yang berwujud maupun yang tak berwujud), termasuk menjaga keamanan dokumen Perusahaan dan nasabah.
- *Employees must maintain the security of Company and customer assets (both tangible and intangible), including security maintenance of Company and customer's documents.*
- Peralatan dan fasilitas yang disediakan oleh Perusahaan bagi karyawan seperti *e-mail, jaringan internet, dekstop, laptop, tablet, handphone dan lain sebagainya* digunakan untuk kepentingan pekerjaan dan karyawan harus memastikan penggunaannya tidak berpotensi menimbulkan risiko hukum atau risiko lain bagi Perusahaan.
- *Company's tools and facilities that are provided for the employees such as e-mail, internet connection, desktop, laptop, tablet, handphone and any other facilities are used for the works interest and Employees must ensure that the use of the those facilities do not have legal risk or other risks to the Company.*

- Setiap peralatan dan fasilitas kerja kantor maupun pribadi (bila diperlukan) termasuk namun tidak terbatas pada Laptop , Desktop, Tablet, Handphone sewaktu waktu dapat diperiksa jika terindikasi adanya dugaan tindakan Fraud.
- *All office equipment and personal facilities (if needed) including but not limited such as Laptops, Desktops, Tablets, Mobile Phones can be checked at any time during investigation process, if indicated in the alleged Fraud.*

3.5. Aktivitas di luar Perusahaan

Karyawan dalam kapasitasnya sebagai individu dapat berpartisipasi sebagai anggota suatu organisasi/ asosiasi di luar Perusahaan dan sebagai warga negara, Karyawan juga memiliki kebebasan dalam berpolitik namun tidak diperkenankan menjadi pengurus aktif partai politik.

3.5. Activities outside the Company

Employees in their capacity as individuals may participate as members of an organization/ association outside the Company and as citizens, Employees also have freedom in politics but prohibited to be the active member of any political parties.

Bagaimana penerapannya?

- Sebagai warga negara Indonesia, Karyawan memiliki kebebasan dalam berpolitik serta dapat menjadi anggota atau simpatisan partai politik (bukan sebagai pengurus aktif), namun tidak diperkenankan meninggalkan tugas dan kewajibannya sebagai Karyawan termasuk menggunakan fasilitas Perusahaan, atribut, simbol atau lain-lain yang berkaitan dengan Perusahaan untuk aktivitas politiknya.
- Tidak menggunakan jabatan atau kewenangannya untuk mempengaruhi atau memaksa Karyawan lain agar melakukan kegiatan yang berkaitan dengan aktivitas organisasi/ asosiasi/ partai politik yang diikutinya.
- Karyawan dapat bergabung pada lembaga-lembaga non-profit seperti lembaga keagamaan, pendidikan, budaya, sosial, kesejahteraan, lembaga amal, selama tidak mengganggu kinerja

How is the implementation?

- *As an Indonesian citizen, an Employee has freedom in politics and can become member or sympathizer of any political parties, only (not acting as an active member), however the said Employee is not allowed to leave duties and responsibilities as an Employee, including using Company facilities, attributes, symbols or others related to the Company for its political activities.*
- *Do not use its position or authority to influence or force other Employees to carry out activities related to conduct the organizations/ associations/ political parties he/she participates in.*
- *Employees may join non-profit organization such as religious, educational, cultural, social, welfare, charity institutions as long as they do not affect the Employee's performance in completing their job and it is not carried out during*

karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan tidak dilakukan selama jam kerja serta tidak menimbulkan benturan kepentingan dengan Perusahaan.

working hours and does not incur conflicts of interest with the Company.

3.6. Penggunaan Media Sosial

Jejaring media sosial memungkinkan kita berbagi pengetahuan, wawasan, informasi dan segala sesuatu ke masyarakat umum. Hal ini sangat positif, akan tetapi, penggunaan media sosial yang kurang hati-hati juga dapat menimbulkan risiko terhadap, kerahasiaan serta reputasi Perusahaan. Untuk meminimalkan risiko pada Perusahaan dan Karyawan, telah dibuat pedoman internal untuk memberikan parameter dan kejelasan bagi Karyawan mengenai perilaku di media sosial termasuk mengenai apa yang dapat dan tidak dapat diterima.

3.6. Use of Media Social

Social media networks allow us to share knowledge, insights, information and everything to the general public. This is very positive, however, careless use of social media can also have a risk to the Company's confidentiality and reputation. To minimize risks to the Company and Employees, internal guidelines has been set up to provide parameters and clarity for Employee related social media behavior including the acceptable and unaccepted ones.

Bagaimana penerapannya?

Dalam menggunakan media sosial:

- Setiap Orang Dalam Bank BTPN wajib memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil selalu mengikuti kebijakan dan prosedur Perusahaan.
- Orang Dalam Bank BTPN tidak diperkenankan menggunakan logo/symbol atau identitas Perusahaan lainnya pada akun media sosial pribadi.
- Orang Dalam Bank BTPN tidak diperkenankan memberikan dukungan/ protes/ tuntutan atas nama Perusahaan kecuali diberi kewenangan oleh Bank BTPN untuk melakukannya.

Orang Dalam Bank BTPN wajib melindungi aset dan informasi rahasia Perusahaan. Dalam hal ini karyawan tidak diperkenankan

How is the implementation?

In using social media:

- *Bank BTPN's Insiders must ensure that every taken actions are always pursuant with the Company's Policy Procedures and standards.*
- *Bank BTPN's Insiders is not allowed to use logos/ symbols or other Company identities on personal social media accounts.*
- *Bank BTPN's Insiders is not allowed to provide support/ protest/ demands on behalf of the Company unless being authorized by Bank BTPN to do so.*
- *Bank BTPN's Insiders must protect Company assets and confidential information. In this case, employees are not allowed to distribute or*

untuk menyebarluaskan ataupun mengunggah informasi rahasia perusahaan dalam bentuk apapun pada akun media sosial.

upload any confidential information belong to the company in the any form into the social media account.

3.7. Komunikasi dengan LInK dan HELP

LInK atau Laporkan, Informasikan dan Konsultasikan, dan HELP atau Hargai, Evaluasi, Lakukan dan Petunjuk, merupakan metode yang harus digunakan dalam melakukan komunikasi antara bawahan dan atasan (komunikasi vertikal).

LInK dan HELP merupakan hal yang wajib dilakukan dengan tujuan mempromosikan transparansi, melakukan pengkinian tepat waktu, mencegah kejadian-kejadian mengejutkan, menumbuhkan kepercayaan dan meningkatkan keandalan dalam berpikir dan mencari solusi, serta mendapatkan manfaat dari kebijakan serta pengalaman di masa lalu.

Ketika menghadapi suatu kejadian yang tidak kondusif dan beresiko pada operasional dan bisnis bank, ada 2 kecenderungan yang mungkin dilakukan seseorang, pertama adalah melakukan mitigasi sesegera mungkin namun dengan demikian jika tidak dihitung masak-masak, solusi tersebut bisa berdampak negatif lebih besar dan tidak dapat ditemukan tolak ukur apabila di kemudian hari ditemukan kejadian serupa, yang kedua menghindar atau menutupi masalah dengan harapan berhenti sendirinya, sehingga masalah tidak dapat terdeteksi lebih awal dan hal ini juga tidak menutup kemungkinan bahwa akan timbul masalah yang lebih besar.

Dengan demikian, dalam menghadapi kejadian tersebut, Karyawan wajib mengkomunikasikan dengan atasan

3.7. LInK and HELP Communication

LInK or Laporkan (Report), Informasikan (Inform), and Konsultasikan (Consult), and HELP or Hargai (Appreciate), Evaluasi (Evaluate), Lakukan (Do to Help) and Petunjuk (Guidance), is a method that must be used in conducting communication between subordinates and superiors (vertical communication).

LInK and HELP is a must-do communication with the aim of promoting transparency, updating on timely manner, preventing shocking events (surprises), fostering trust and increasing reliability in thinking and finding solutions, as well as benefiting from wisdom and experiences in the past.

When facing an event that is not conducive and risk for the bank's operation and business, there are 2 tendencies that a person might do, first is to mitigate as soon as possible but thus if it is not carefully calculated, the solution can have a greater negative impact and mitigation benchmark cannot be referred to, if similar incident is found in future, second, by avoiding or covering up the problem in the hope of it will be stopping itself, so the problem can't be detected earlier and this also does not rule out the possibility that a bigger problem will arise.

Therefore, in dealing with the impact of incident, Employees must communicate with its superiors before

sebelum melakukan langkah-langkah berikutnya seburuk apapun peristiwa yang terjadi (*Bad News First*).

doing the next steps of whatever worst event has been occurred (Bad News First).

Bagaimana penerapannya?

How is the implementation?

Ketika menghadapi kejadian buruk, seorang bawahan wajib meLAPORkan kepada atasan mengenai fakta yang terjadi dengan tidak melibatkan perasaan atau pendapat pribadi.

When facing a bad event, a subordinate is required to REPORT to the supervisor about the facts that occur by not involving personal feelings or opinions.

Langkah berikutnya yang perlu dilakukan adalah mengINFORMASikan kepada pihak yang terkait agar latar belakang kejadian kronologi, jalan cerita penyebab peristiwa tersebut atau akar permasalahan yang terjadi dapat diketahui secara jelas. Karyawan dalam hal ini harus berpikir secara positif, bijak dalam menggunakan media penyampaian serta mempertimbangkan lawan bicara.

The next step that needs to be done is to INFORM the relevant parties so that the background of the chronological event, to obtain clear chronology or the storyline that caused. Employees in this case must think positively, wisely in using the delivery media and considering the audiences.

Yang terakhir, Karyawan wajib mengKONSULTASikan masalah tersebut dengan tujuan mencari saran atau solusi dari karyawan yang lebih senior ataupun atasannya dalam pengalaman serta pihak yang terkait lainnya. Karyawan dalam hal ini dianjurkan untuk tidak membuat asumsi, tidak menumpuk permasalahan dan segera melakukan konsultasi.

The last, Employees must consult the problem with the aim of seeking advice or solutions from employees who are more senior or supervisor in experience and other relevant parties. Employees in this case are encouraged not to make assumptions, do not pile up problems and immediately conduct consultations.

Dan atasan dalam menerima Laporan/Informasi tersebut harus dapat menghargai, mengevaluasi Laporan/informasi tersebut dan memberikan petunjuk kepada karyawannya mengenai apa yang harus dilakukan.

And supervisor in receiving the report/information must be able to Appreciate, Evaluate the report/information and provide instructions to their employees on what to do.

3.8. Penerapan KYE

3.8. KYE Implementation

KYE atau *Know Your Employee* adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengenal Karyawan mulai dari sebelum bergabung dengan Bank BTPN (calon Karyawan) sampai

KYE or Know Your Employee is the activities undertaken to get to know employees from before joining Bank BTPN (prospective employees) to

dengan pemantauan profil Karyawan selama bekerja di Bank BTPN.

monitoring employee profiles while working at Bank BTPN.

KYE dilakukan sejalan dengan upaya pencegahan terjadinya *Fraud* yang diatur di POJK Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum, dimana Bank wajib untuk menerapkan kebijakan mengenal pegawai yang merupakan upaya pengendalian dari aspek SDM.

KYE is performed in line with the efforts to prevent fraud as regulated in the POJK on the Implementation of Anti-Fraud Strategy for Commercial Banks, that the Bank is required to implement a policy of knowing employees which is an effort to control the HR aspect.

Ruang lingkup penerapan KYE di Bank BTPN adalah:

KYE scope in Bank BTPN is as follows:

- a. Mengetahui dan memantau profil karyawan yang bertujuan untuk membangun, menumbuhkan, menjaga tingkat kepercayaan dan keyakinan di dalam hubungan kerja, namun bukan bentuk kecurigaan yang tidak beralasan dan melewati batas normal dengan tetap memperhatikan kepatuhan terhadap etika dan atau peraturan yang berlaku serta kenyamanan dan hal-hal yang bersifat pribadi.
- b. Melakukan dokumentasi data Karyawan dan pengkinian data Karyawan yang bertujuan memastikan adanya konsistensi dan kebenaran data Karyawan, baik data personal maupun data organisasi.
- c. Memberikan pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan, kemampuan dan keahlian secara berkesinambungan terlebih mengenai APU & PPT serta Strategi Anti Fraud.
- d. Melakukan penugasan atau mutasi Karyawan yang bertujuan mengelola risiko operasional dengan tetap mempertimbangkan job profile dan risiko jabatan.
- e. Melaksanakan cuti wajib (*block leave*) pada hak istirahat tahunan Karyawan yang bertujuan adanya proses verifikasi terhadap pelaksanaan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku.

- a. *Recognize and monitor employee profiles that aim to build, grow, maintain a level of trust and confidence in the working relationship, but not form unreasonable suspicions and exceed normal limits while still paying attention to compliance with applicable ethics and or regulations as well as comfort and other matters which is personal.*
- b. *Document employee data and update employee data with the aim of ensuring the consistency and correctness of employee data, both personal data and organizational data.*
- c. *Provide training that aims to develop knowledge, skills and expertise on an ongoing basis, especially regarding AML & CFT and Anti-Fraud Strategies.*
- d. *Perform employee assignments or transfers aimed at managing operational risk while taking into account job profile and position risk.*
- e. *Carry out mandatory leave (block leave) on the employee's annual rest entitlement which aims to have a verification process on the implementation of work in accordance with applicable procedures.*

Bagaimana Penerapannya?

1. Mengetahui Karyawan sebelum menjadi Karyawan atau saat seleksi penerimaan Karyawan (*screening*) dilakukan oleh unit kerja HR Talent Acquisition (rekrutmen) dengan mengacu pada prosedur rekrutmen yang berlaku.
2. Atasan langsung mengetahui Karyawan setelah dan selama menjadi Karyawan Bank BTPN.
3. Karyawan memberikan izin bagi Bank BTPN untuk melakukan due diligence terhadap kondisi keuangannya dalam upaya pencegahan dan pemberantasan Fraud.

How is the implementation?

1. Getting to know employees before becoming employees or when selecting employees for recruitment (*screening*) is carried out by the HR Talent Acquisition (recruitment) work unit with reference to the applicable recruitment procedures.
2. Direct Supervisor gets to know employees after and during their employment by Bank BTPN.
3. Employee authorize Bank BTPN to conduct due diligence towards its financial condition whenever in efforts to prevent and eradicate Fraud.

T/Q

Saat berada di area publik, saya menerima telepon dari rekan kerja dan berdiskusi tentang data perusahaan, apakah hal tersebut diperbolehkan?

When in a public area, I receive a call from a colleague and discuss company data, is it allowed?

J/A

Anda tidak diperbolehkan mendiskusikan hal-hal terkait informasi perusahaan di area publik seperti di dalam angkutan umum, lift, dsb. dan memastikan informasi berada pada orang yang tepat dengan memperhatikan prinsip "need to know".

You are not allowed to discuss matters related to company information in public areas such as in public transportation, elevators, etc. and ensure that information is in the right person by considering the "need to know" principle.

4. PENGELOLAAN & PENGAMANAN INFORMASI

Seluruh Informasi milik Bank BTPN berstatus *proprietary right* yaitu hak kepemilikan perusahaan yang tidak bisa dimiliki pihak lain tanpa izin.

Bank BTPN adalah pemilik dari seluruh data dan informasi terkait proses bisnis dan keuangan Bank BTPN termasuk dan tidak terbatas pada data nasabah, data karyawan, program, materi, dokumen, sistem atau aplikasi, perangkat lunak/ keras (*software/ hardware*) serta aplikasi yang dibuat oleh karyawan untuk Bank BTPN yang berhubungan dengan produk dan layanan keuangan.

Orang Dalam Bank BTPN dilarang menggunakan, menyimpan, menghapus, mengirim, menyalin, mengunggah, mengunduh, atau membocorkan hal tersebut di atas kecuali diperlukan untuk pekerjaan atas nama Bank BTPN dan tidak digunakan untuk kepentingan pribadi

4. INFORMATION MANAGEMENT & SECURITY

All Bank BTPN information is considered as proprietary right, namely the Company's rights that cannot be owned by other parties without permission.

Bank BTPN is the owner of all data and information related to the Bank BTPN business and financial processes, including but not limited to customer data, employee data, programs, materials, documents, systems or applications, software/ hardware and applications made by employees for Bank BTPN in which related to financial products and services.

Bank BTPN's Insiders is prohibited from using, storing, deleting, sending, copying, uploading, downloading, or leaking any of the above unless required for working purposes on behalf of Bank BTPN and not for personal or third-party use. This provision will remain apply even if the employment

maupun pihak ketiga. Ketentuan ini tetap berlaku walaupun hubungan kerja antara Orang Dalam Bank BTPN dengan Bank BTPN telah berakhir.

Orang Dalam Bank BTPN wajib menjaga kerahasiaan informasi terkait Bank BTPN maupun nasabah yang diperoleh dalam jabatannya, kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

relationship between Bank BTPN's Insiders with Bank BTPN has been terminated.

Bank BTPN's Insiders must maintain the confidentiality of information related to Bank BTPN and customers which are obtained in their positions, unless otherwise stipulated in accordance with prevailing regulations.

Bagaimana penerapannya?

- Setiap Orang Dalam Bank BTPN bertanggung jawab menjaga kerahasiaan, integritas dan ketersediaan Informasi sesuai ketentuan yang berlaku. Setiap Orang Dalam Bank BTPN tidak berhak dan tidak diperkenankan menyebarkan Informasi mengenai Perseroan dan nasabah kepada pihak ketiga dalam kondisi apapun, kecuali memperoleh persetujuan dan kesepakatan dari pejabat yang berwenang, dan/atau diperbolehkan oleh undang-undang atau ketentuan yang berlaku.
- Setiap Orang Dalam Bank BTPN yang memiliki akses terhadap informasi rahasia perusahaan dilarang untuk memberikan informasi tersebut kepada pihak lain (*insider information*).
- User ID dan password yang diberikan oleh perusahaan kepada Orang Dalam Bank BTPN untuk dapat mengakses informasi perusahaan bersifat rahasia dan wajib dijaga keamanannya. Orang Dalam Bank BTPN tidak diperkenankan untuk membagikan atau mendistribusikan user ID dan password tersebut kepada siapapun dan untuk keperluan apapun. Segala bentuk penyalahgunaan yang dilakukan

How is the implementation?

- *Each Bank BTPN's Insiders is responsible for maintaining the confidentiality, integrity and availability of information in accordance with prevailing regulations. Bank BTPN's Insiders are not permitted to disseminate Company and customer information to third parties under any circumstances, except to obtain the approval and agreement of the authority, and/ or are permitted by prevailing laws or regulations.*
- *Every Bank BTPN's Insiders who has access to company confidential information is prohibited from providing such information to other parties (insider information).*
- *User ID and password that is given by company to Bank BTPN's Insiders to be able to access company information is confidential and must be secured. Bank BTPN's Insiders are not allowed to share or distribute that User ID and Password to anyone for any purposes. Any abuse committed by using User ID and Password will be responsibilities of employees who owned that User ID and password.*

dengan menggunakan User ID dan password akan menjadi tanggung jawab dari karyawan pemilik User ID dan password

- Orang Dalam Bank BTPN wajib menyimpan Informasi Rahasia di tempat yang aman agar tidak memungkinkan pihak-pihak yang tidak berkepentingan dan/atau tidak berwenang dapat melihat, mengetahui, mencatat, dan/atau menggandakan Informasi tersebut.
 - Orang Dalam Bank BTPN wajib memastikan keamanan Informasi Rahasia perusahaan yang didistribusikan atau dikirimkan olehnya dengan menerapkan langkah-langkah berikut: memastikan penerima informasi adalah pihak yang terlegitimasi atau valid, menerapkan enkripsi atau password terhadap informasi yang didistribusikan atau dikirimkan, mengirimkan informasi tersebut melalui jalur yang aman seperti jalur komunikasi perusahaan (email, SFTP dll). Orang Dalam Bank BTPN tidak diperkenankan untuk mendistribusikan atau mengirimkan informasi rahasia perusahaan ke email pribadinya.
 - Setiap Orang Dalam Bank BTPN wajib untuk mengembalikan segala bentuk aset dan informasi milik perusahaan pada saat karyawan mengakhiri hubungan kerjasama dengan perusahaan.
 - Pembuatan, pencatatan, dan/atau pelaporan Informasi mempertimbangkan aspek kelengkapan, akurasi, dan kerahasiaan Informasi, serta dapat dipertanggungjawabkan, dan menghindari terjadinya hal-hal yang menyesatkan bagi pengguna Informasi atau menyebabkan terjadinya
- *Bank BTPN's Insiders must save confidential Information in a safe place and not to allow unauthorized and/ or unauthorized parties to see, know, record, and / or duplicate the Information.*
 - *Bank BTPN's Insiders s must ensure the security of company's Confidential Information that is distributed or sent by them by implementing the following steps: ensure the recipients is the parties who legitimated or valid to receive the information, implement encryption or password to the information that is distributed or sent, send the information through secure channel such as company's communication channels (e.g., email, SFTP etc.). Bank BTPN's Insiders are not allowed to distribute or sent the company's confidential information to their personal email address.*
 - *Bank BTPN's Insiders must return all forms of assets and information belong to the company when the employees terminate their cooperative relationship with the company.*
 - *The making, recording and/ or reporting of information takes into account aspects of the completeness, accuracy and confidentiality of information, and it can be accounted, and avoids misleading to users of Information or cause a mistake in decision making.*

5. HUBUNGAN DENGAN NASABAH DAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN

5. RELATIONSHIP WITH CUSTOMERS AND STAKEHOLDERS

Integritas adalah faktor kunci dalam membangun reputasi dan kepercayaan nasabah dan pemangku kepentingan Bank BTPN.

Integrity is a key factor to build the reputation and trust of Bank BTPN customers and stakeholders.

Anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, Pihak Independen dan Karyawan berkomitmen menjalankan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*Good Corporate Governance*) dalam berhubungan dengan seluruh pemangku kepentingan termasuk regulator dan nasabah.

BOC members, BOD members, Independent Party and Employees are committed to implement the principles of good corporate governance in dealing with all stakeholders including regulators and customers.

5.1. Hubungan dengan Nasabah dan Masyarakat Pengguna Jasa Keuangan

5.1. Relationship with Customers and Users of Financial Services

Bank BTPN berkomitmen untuk memberikan layanan prima kepada nasabah tanpa dipengaruhi oleh jumlah simpanan atau pinjaman nasabah, suku bangsa, agama, warna kulit, jenis kelamin, dan usia.

Bank BTPN is committed to provide excellent service to customers without being affected by the number of deposits or loans of customers, ethnic, religion, skin color, gender, and age.

Bank BTPN menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada nasabah tentang produk dan layanan.

Bank BTPN delivers the most up-to-date and easily accessible information to customers about products and services.

Dalam rangka perlindungan terhadap nasabah dan konsumen atau masyarakat pengguna jasa Bank BTPN, maka, Direksi, Dewan Komisaris, Karyawan, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Bank BTPN dilarang untuk:

In the context of the protection towards the customers and consumers or general public users of Bank BTPN's financial services, therefore the Board of Directors, the Board of Commissioners, Employees, and/or third parties that work for or represent the interests of Bank BTPN is prohibited to:

- a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan/atau
- b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya,

- a. *Enriching or benefiting themselves or other parties; and/or*
- b. *Abusing authorities, opportunities or facilities available to them because of their positions*

T/Q

Tim Marketing saya sedang menawarkan proposal kredit kepada nasabah, saya dan tim berencana mengajak nasabah untuk makan malam untuk membicarakan proposal tersebut. Apakah saya diperbolehkan mentraktir makan malam nasabah?

My Marketing Team is offering credit proposals to customers, I and the team plan to invite customers to dinner to discuss the proposal. Am I allowed to treat a customer's dinner?

J/A

Ya, Anda diperbolehkan mentraktir nasabah selama dalam nilai wajar dan sesuai dengan ketentuan internal terkait.

Yes, you are allowed to treat customers as long as they are fair value and in accordance with internal regulations.

yang berakibat merugikan nasabah atau konsumen pengguna jasa Bank BTPN.

Selanjutnya, dalam rangka melakukan perlindungan kepada nasabah dan Konsumen atau masyarakat pengguna jasa keuangan, Bank BTPN wajib menerapkan prinsip-prinsip:

- edukasi yang memadai;
- keterbukaan dan transparansi informasi;
- perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
- perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen; dan
- penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

yang dituangkan lebih lanjut secara tertulis dalam kebijakan dan/atau prosedur mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat pengguna jasa keuangan.

Karyawan dilarang untuk melakukan transaksi pribadi (termasuk hutang piutang) dengan nasabah dan menghindari hal-hal yang berpotensi merusak reputasi Perusahaan.

which may result in harming to customers or consumers who use Bank BTPN services.

Furthermore, in the context of protection towards the customers and consumers or general public users of financial services, Bank BTPN shall implement the following principles:

- Adequate education;*
- Disclosure and transparency of information;*
- Fair treatment and responsible business conduct;*
- Customers assets, privacy and data protection;*
- Effective and efficient complaint handling and dispute settlement.*

which will be stipulated in the written policy and/or procedure regarding protection of customer and general public users of financial services.

Employees are prohibited to conduct personal transactions (including debt and receivable) with customers and to avoid activities that have potential risk of the Company's reputation.

Bagaimana penerapannya?

- Karyawan wajib melayani nasabah secara profesional dan menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- Transaksi terkait rekening nasabah hanya boleh dilaksanakan berdasarkan instruksi yang jelas dari nasabah yang bersangkutan dan harus sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karyawan tidak boleh melakukan transaksi tanpa sepengetahuan dan persetujuan dari nasabah.

How is the implementation?

- Employees must serve customers professionally and offer products and services that are appropriate to customer needs.*
- Transactions related to customer accounts may only be carried out based on clear instructions from the customer concerned and must be in accordance with prevailing policies and regulations. Employees must not conduct transactions without the22knowledge and approval of the customer.*

T/Q

Saya adalah salah satu anggota tim penilai vendor, dan terdapat salah satu vendor yang ikut serta dalam penilaian tersebut menawarkan tiket liburan bersama keluarga, apakah saya diperbolehkan menerimanya karena keputusan diambil oleh tim bukan dari saya saja?

I am a member of the vendor assessment team, and there is one vendor who participated in the assessment offering holiday tickets with my family, am I allowed to accept it because the decision was taken by the team instead of just me?

J/A

Tidak boleh. Hal tersebut adalah salah satu bentuk penyuapan dimana anda sebagai anggota tim penilai dan memiliki pengaruh dalam menentukan keputusan yang akan diambil.

Not allowed. This is categorized as bribery where you as a member of the assessment team and have an influence in determining the decisions to be taken

- Keluhan nasabah terhadap produk dan layanan harus ditangani dengan baik dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan internal dan perundang-undangan yang berlaku.

- *Complaints, customers about products and services must be handled properly and implemented in accordance with internal provisions and prevailing laws.*

5.2. Hubungan dengan Rekanan atau Mitra Usaha

Hubungan antara Bank BTPN dengan Rekanan atau Mitra Usaha berdasarkan pada perjanjian yang wajar (*arm's length*), efisiensi dan adil (*fair practices*). Rekanan atau Mitra Usaha wajib mematuhi ketentuan yang berlaku termasuk, tetapi tidak terbatas pada, peraturan ketenagakerjaan, peraturan terkait kesehatan dan keselamatan kerja serta lingkungan hidup.

Penunjukkan Rekanan atau Mitra Usaha harus dilakukan dengan sepenuhnya memperhatikan kebijakan dan prosedur mengenai pengadaan barang dan jasa bagi Perseroan.

5.2. Relationship with Vendors or Business Partner

The relationship between Bank BTPN and vendors or business partner based upon arm's length, efficiency and fair agreements. Vendors or Business Partners are required to comply with prevailing regulations including, but not limited to, labor regulations, regulations related to health and safety as well as the environment.

The Appointment of Vendor or Business Partners must be conducted in fully compliance with the policy and procedure related to good and services procurement for the Company.

Bagaimana penerapannya?

- Karyawan tidak diperkenankan melakukan kerja sama dengan perusahaan yang memiliki reputasi yang buruk meskipun menawarkan harga yang lebih kompetitif dibandingkan perusahaan lain.
- Karyawan wajib memperhatikan prinsip kehati-hatian dan melakukan penilaian yang adil (*fair*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dalam melakukan seleksi dan menjaga hubungan dengan Mitra Usaha.
- Karyawan wajib memastikan bahwa kerja sama yang dilakukan dengan Mitra Usaha memiliki perjanjian tertulis dan nilai

How is the implementation?

- *Employees are not allowed to cooperate with companies that have a bad reputation even though they offer more competitive prices than other companies.*
- *Employees must take into account the prudential principle and make a fair assessment in accordance with prevailing regulations in selecting and maintaining relationships with vendors.*
- *Employees must ensure that the collaboration carried out with vendor has a written agreement and an arm's length transaction, as*

transaksi yang wajar, serta merujuk kepada kebijakan dan prosedur terkait pengadaan barang dan jasa.

well as by fully compliance with the policy and procedure related to good and services procurement for the Company.

5.3. Hubungan dengan Regulator

Bank BTPN senantiasa menjalankan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam menjalankan bisnis. Pemenuhan terhadap peraturan yang berlaku adalah bagian dari komitmen tersebut termasuk kewajiban pelaporan dilakukan secara transparan, akurat, lengkap, dan tepat waktu.

5.3. Relationships with Regulator

Bank BTPN always implements the the good corporate governance principles in conducting business. Fulfillment of prevailing regulations is part of the commitment including reporting obligations carried out in a transparent, accurate, complete, and timely manner.

Bagaimana penerapannya?

- Hubungan dengan Regulator dilakukan secara transparan, wajar, respek, profesional dan kooperatif.
- Setiap karyawan bertanggung jawab untuk mengetahui dan memahami kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku yang berkaitan dengan kegiatan usaha Bank untuk memastikan bahwa Bank selalu mematuhi semua kewajibannya.
- Setiap karyawan bertanggung jawab untuk memastikan dirinya telah memiliki sertifikasi yang dipersyaratkan oleh peraturan internal dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menjalankan fungsi pekerjaannya.
- Karyawan bertanggung jawab atas pelaporan data dan informasi secara akurat, berkala, dan tepat waktu kepada regulator untuk memastikan operasional bisnis selalu sejalan dengan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) dan sesuai dengan peraturan

How is the implementation?

- *Relationships with Regulators are carried out transparently, fairly, respectfully, professionally and cooperatively.*
- *Each employee is responsible for knowing and understanding compliance with applicable regulations relating to the Bank's business activities to ensure that the Bank always complies with all its obligations.*
- *Every employee is responsible for ensuring that they obtain the certification required by internal rules and legislation in carrying out their duties and responsibilities.*
- *Employees are responsible for reporting data and information accurately, periodically, and in a timely manner to regulators to ensure business operations are always in line with the principles of Good Corporate Governance and in accordance with prevailing laws and regulations.*

perundang-undangan yang berlaku.

5.4. Hubungan dengan Pemegang Saham dan Anak Perusahaan

Sebagai perusahaan yang tercatat di pasar modal, Bank BTPN harus memperhatikan hak dan kewajiban para pemegang sahamnya dengan memperhatikan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik mencakup keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, Independensi, dan Kewajaran, sebagaimana dituangkan dalam Panduan Tata Kelola Perusahaan dan Anggaran Dasar Bank BTPN serta peraturan perundangan yang berlaku lainnya.

Bank BTPN dalam berhubungan dengan pemegang saham tetap memperhatikan kepentingan para pemegang saham minoritas, salah satunya dengan memberikan informasi secara wajar, sesuai ketentuan dalam rangka pemenuhan kewajiban dan dengan memperhatikan ketentuan mengenai Informasi Orang Dalam.

Dalam kaitan hubungannya secara vertikal terhadap anak perusahaan, Bank BTPN wajib memperhatikan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan dalam mengelola dan mendapatkan informasi dari anak perusahaan.

5.4. Relationship with Shareholders and Subsidiary

As a public listed company, Bank BTPN must pay attention to the rights and obligations of its shareholders by taking into account the principles of good corporate governance including the transparency, accountability, responsibility, independence and fairness, as set forth in the Corporate Governance Manual and Bank BTPN's Articles of Association and other applicable laws and regulations.

Bank BTPN in managing shareholders relationship shall continue to pay attention to the interests of minority shareholders, one of which is by providing reasonable information, in accordance with the provisions in fulfilling obligations and by observing the provisions regarding Insider Information.

In relation to its vertical relationship with its subsidiaries, Bank BTPN must pay attention to the principles of corporate governance in managing and obtaining information from its subsidiaries.

Bagaimana penerapannya?

Karyawan, Direksi dan Dewan Komisaris wajib memperhatikan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan dalam hubungannya terhadap pemegang saham.

Karyawan juga mematuhi kebijakan dan prosedur mengenai alur komunikasi dengan pemegang saham mayoritas, dan sebaliknya dengan anak perusahaan.

How is the implementation?

Employees must pay attention to the corporate governance principles in relation to shareholders.

Employees also adhere the communication line policies and procedures with the majority shareholder, and vice versa with the subsidiary.

Karyawan wajib memenuhi ketentuan mengenai Informasi Orang Dalam dan Transaksi Investasi dan Kepemilikan Pribadi apabila dalam menjalankan hubungannya baik dengan pemegang saham mayoritas maupun dengan anak perusahaan, mendapatkan informasi yang sensitif terhadap harga.

Employees must comply with the provisions regarding Insider Information and Personal Account Dealing and Investment, if during his relationship with both majority shareholder and subsidiaries, obtain price sensitive information,

Karyawan wajib memperhatikan ketentuan mengenai kedatangan tamu asing, apabila berencana menerima tamu dari pemegang saham mayoritas baik manajemen maupun konsultan atau agen yang ditunjuk oleh pemegang saham mayoritas.

Employees must pay attention to the provisions regarding the arrival of foreign guests, if they plan to receive guests from the majority shareholders both management and consultants or agents appointed by the majority shareholder.

5.5. Hubungan dengan Komunitas Sosial dan Lingkungan Hidup

5.5. Relationship with Social and Environmental Community

Kuangan Berkelanjutan (*Sustainable Finance*) di Indonesia didefinisikan sebagai dukungan menyeluruh dari industri jasa keuangan untuk pertumbuhan berkelanjutan yang dihasilkan dari keselarasan antara kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Sustainable Finance in Indonesia is defined as the comprehensive support of the financial services industry for sustainable growth resulting from alignment between economic, social, and environmental interests.

Untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan yang mampu menjaga stabilitas ekonomi serta bersifat inklusif diperlukan sistem perekonomian nasional yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

In order to achieve the sustainable development that is capable of maintaining economic stability and is inclusive, it is necessary to have a national economic system that promotes harmony between economic, social and environmental aspects.

Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.

Social and Environmental Responsibility is a commitment to participate in sustainable economic development in order to improve the quality of life and the environment that is beneficial, both for the Company itself, the local community and society in general.

Dalam rangka pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan,

In the context of implementing Social and Environmental Responsibility, the

Perseroan wajib melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Direksi menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan RAKB kemudian disetujui oleh Dewan Komisaris;
2. Menyampaikan RAKB kepada OJK;
3. Mengkomunikasikan RAKB kepada:
 - a. pemegang saham; dan
 - b. seluruh jenjang organisasi yang ada pada Perseroan.

Company is required to do the following:

1. *The Board of Directors prepares a Sustainable Finance Action Plan (RAKB) and the RAKB is then approved by the BOC;*
2. *Deliver RAKB to OJK;*
3. *Communicating RAKB to:*
 - a. *shareholders; and*
 - b. *all organizational levels in the Company.*

Perseroan wajib menerapkan Keuangan Berkelanjutan dalam kegiatan usahanya dengan menggunakan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. prinsip investasi bertanggung jawab;
- b. prinsip strategi dan praktik bisnis berkelanjutan;
- c. prinsip pengelolaan risiko sosial dan Lingkungan Hidup;
- d. prinsip tata kelola;
- e. prinsip komunikasi yang informatif;
- f. prinsip inklusif;
- g. prinsip pengembangan sektor unggulan prioritas; dan
- h. prinsip koordinasi dan kolaborasi.

The Company is required to implement Sustainable Finance in its business activities by using the following principles:

- a. *principle of responsible investment;*
- b. *principle of strategy and sustainable business practices;*
- c. *principle of social and environmental risk management;*
- d. *principle of governance;*
- e. *principle of informative communication;*
- f. *principle of inclusive;*
- g. *principle of priority leading sector development; and*
- h. *principle of coordination and collaboration.*

Pelaksanaan RAKB dituangkan dalam Laporan Keberlanjutan (Sustainability Report) yang diumumkan kepada masyarakat yang memuat kinerja ekonomi, keuangan, sosial, dan Lingkungan Hidup Perseroan dalam menjalankan bisnis berkelanjutan.

RAKB implementation is set forth in the Sustainability Report to be announced to the public which contains the economic, financial, social and environmental performance of the Company in running a sustainable business.

5.6. Anti Pencucian Uang

Bank BTPN berkomitmen penuh menerapkan peraturan terkait Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Teroris (APU dan PPT) termasuk pelaksanaan prinsip mengenal nasabah.

5.6. Anti-Money Laundering

Bank BTPN is fully committed to implement regulations related to Anti Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML and CFT), including the implementation of Know Your Customers principle.

T/Q

Terdapat nasabah yang akan menyimpan uangnya dalam jumlah besar tetapi tidak bersedia mengungkapkan asal dana tersebut; apakah saya dapat memprosesnya karena akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan?
There are customers who will keep large amounts of money but are not willing to disclose the origin of the funds; Can I process it because it will bring profits to the company?

J/A

Tidak diperbolehkan karena tidak sesuai dengan penerapan ketentuan Anti Pencucian Uang.
Not allowed because it is not comply with the implementation of the Anti-Money Laundering provisions.

Bagaimana penerapannya?

- Dalam melakukan transaksi dengan nasabah, Karyawan wajib mendahulukan prinsip kehati-hatian dan mematuhi ketentuan yang berlaku terkait dengan APU dan PPT.
- Karyawan wajib melaporkan setiap transaksi yang mencurigakan kepada pihak yang berwenang sesuai dengan Kebijakan APU dan PPT yang berlaku.
- Karyawan dilarang menginformasikan transaksi mencurigakan tersebut kepada nasabah atau pihak lain yang tidak mempunyai kepentingan.
- Karyawan harus memastikan rekening pribadi mereka tidak digunakan untuk memfasilitasi aktivitas pencucian uang atau pendanaan terorisme.

How is the implementation?

- *In conducting transactions with customers, Employees must prioritize prudential principle and comply with prevailing regulations related to AML and CFT.*
- *Employees must report any suspicious transactions to the authorities in accordance with prevailing AML and CFT policies.*
- *Employees are prohibited to inform suspicious transactions to customers or other parties who do not have an interest.*
- *Employees must ensure that their personal accounts are not used to facilitate money laundering or terrorism financing activities.*

5.7. Penyuapan dan Korupsi

Bank BTPN tidak mentolerir (*zero tolerance*) segala bentuk penyuapan (termasuk kepada atau dari nasabah, mitra usaha, pejabat pemerintah, karyawan) dan korupsi. Tindak pelanggaran atas hal tersebut akan diproses secara perdata atau pidana sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5.7. Bribery and Corruption

Bank BTPN does not tolerate (zero tolerance) bribery (including to or from customers, vendors, government officials, employees) and corruption. Acts of violation of this matter will be processed in a civil or criminal law in accordance with prevailing regulations.

Bagaimana penerapannya?

Karyawan tidak diperkenankan untuk menawarkan dan/atau menerima pemberian dalam bentuk apapun kepada/ dari nasabah, mitra usaha, pejabat pemerintah untuk kepentingan pribadi kedua belah pihak dan yang termasuk pelanggaran terhadap kewajiban dan tugas karyawan.

How is the implementation?

Employees are not permitted to offer and/or accept gifts to/from customers, vendors, government officials for the personal interests of both parties and which includes violations of the obligations and duties of employees.

5.8. Pemberian dan Penerimaan Hiburan dan Hadiah

Anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, Pihak Independen dan Karyawan tidak diperbolehkan untuk memberikan, menawarkan, atau berjanji untuk memberikan kepada, atau menerima atau mendapatkan dari suatu pihak hiburan atau hadiah yang dapat dianggap tidak wajar atau yang dapat dilihat sebagai upaya untuk melakukan tindakan yang tidak benar misalnya untuk mempengaruhi keputusan dari suatu pihak atau yang melanggar peraturan anti-penyuapan/anti korupsi yang berlaku.

5.8. Granting and Receipt of Entertainment and Gift

Members of the Board of Commissioners, members of the Board of Directors, Independent Parties and Employees are not allowed to give, offer, or promise to give to, or receive or obtain from a party entertainment or gifts that can be considered inappropriate or which can be seen as an attempt to take actions that are not for example to influence the decision of a party or violate the applicable anti-bribery/anti-corruption regulations.

Bagaimana penerapannya?

- Tanpa mengesampingkan prinsip tersebut di atas, Anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, Pihak Independen dan Karyawan dapat memberikan dan/atau menerima hiburan atau hadiah dalam keadaan tertentu dan tunduk pada aturan dan persyaratan yang ditetapkan oleh Bank, antara lain persetujuan dari dan atau pelaporan kepada pejabat yang berwenang dari Bank, batasan nilai tertentu dan jumlah maksimal dari hiburan dan hadiah.
- Setiap Hiburan dan Hadiah yang diterima atau diberikan harus demi suatu tujuan/ praktek bisnis yang wajar dan sah.
- Hiburan dan Hadiah harus diberikan pada waktu yang tepat sehingga tidak bertepatan dengan keputusan atau transaksi yang penting.

How is the implementation?

- *Without prejudice to the above principle, Members of the Board of Commissioners, members of the Board of Directors Independent Parties of BOC's Committee and Employees can provide and/ or receive entertainment or gifts in certain circumstances and subject to the rules and conditions set by the Bank, including approval, reporting to authorized officials, value limits and maximum amount of entertainment and gifts.*
- *Any Entertainment and Gifts received or given must be for fair business purpose/ practice.*
- *Entertainment and Gifts must be given at the right time so that they do not coincide with important decisions or transactions.*

5.9. Informasi Orang Dalam dan Transaksi Investasi dan Kepemilikan Pribadi

Bank BTPN menetapkan tata cara bagi Orang Dalam yang meliputi Direksi, Dewan Komisaris, Pihak Independen dan Karyawan Bank BTPN di dalam mengelola informasi rahasia dan sensitif terhadap suatu harga surat berharga (Insider Information/Price Sensitive Information) dari nasabah korporasi, perusahaan milik nasabah maupun Bank BTPN serta Anak Perusahaan.

Dalam prosedur tersebut juga diatur jual beli atas surat berharga untuk kepentingan investasi atau kepemilikan Pribadi (*Personal Account Dealing*).

Bank BTPN memberlakukan larangan kepada Orang Dalam untuk melakukan jual beli atas saham SMBC.

Sedangkan terhadap saham-saham Bank BTPN dan anak perusahaan, Bank BTPN memberlakukan larangan kepada Orang Dalam dengan kategori tertentu (*Covered Person*) untuk melakukan transaksi jual beli pada suatu periode yang ditetapkan oleh Direksi Perseroan (*Black Out Period*).

5.9. Insider Information and Personal Account Dealing and Investment Transactions

Bank BTPN establishes procedures for Insiders including BOD, BOC, Independent Parties and Bank BTPN Employees in managing confidential and sensitive information on a price of securities (Insider Information/ Price Sensitive Information) from corporate customers, company-owned customers and Bank BTPN also Subsidiaries.

The above procedure also regulates the sale and purchase of securities for the purpose of investment or personal ownership (Personal Account Dealing).

Bank BTPN imposes a prohibition on Insiders to buy and sell SMBC shares.

While for the shares of Bank BTPN and its subsidiaries, Bank BTPN imposes a prohibition on Insiders with certain categories (Covered Person) to conduct sale and purchase transactions in a period determined by the Company's BOD (Black Out Period).

Bagaimana penerapannya?

Karyawan wajib memastikan terlebih dahulu kepemilikan dirinya atas Insider Information atau Price Sensitive Information (PSI) terhadap suatu efek perusahaan yang akan diperjualbelikan.

Karyawan yang memiliki PSI wajib melaporkan hal tersebut dan larangan atas jual beli saham dari perusahaan yang dilaporkan berlaku terhadap dirinya, serta baru akan dilepas apabila PSI menjadi informasi publik.

How is the implementation?

Employees must first ensure their ownership of Insider Information or Price Sensitive Information (PSI) on a company's securities to be traded.

Employees who have PSI are required to report this matter and the prohibition of buying and selling shares of the company that is reported will be applied to him/her, and will only be released if PSI becomes public information.

Covered Person harus memastikan bahwa jual beli atas saham Bank BTPN dan Anak Perusahaan tidak dilakukan pada periode Black Out.

Covered Person must ensure that the sale and purchase of shares of Bank BTPN and its Subsidiaries are not conducted during the Black Out period.

5.10. Perlindungan Konsumen

5.10. Customer Protection

Bank harus menerapkan prinsip Perlindungan Konsumen yang meliputi :

Banks must apply the principles of Consumer Protection which include:

- a. Edukasi yang memadai
- b. Keterbukaan dan transparansi informasi
- c. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab
- d. Perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen; dan
- e. Penanganan Pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien

- a. Sufficient education*
- b. Disclosure and transparency of information*
- c. Fair treatment and responsible business behaviour*
- d. Protection of Consumer assets, privacy and data; and*
- e. Effective and efficient complaint handling and dispute resolution*

Di dalam menyikapi produk jasa keuangan yang semakin kompleks dan dinamis, Perseroan wajib untuk memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis mengenai perlindungan konsumen.

In responding the complexity and dynamic product in the financial services sector, the company shall have and implement the written policies and procedures regarding customer protection.

Kebijakan dan prosedur perlindungan Konsumen mengatur kegiatan sebagai berikut:

The customer protection policy and procedure shall regulate the following activities:

- a. desain produk dan/atau layanan;
- b. penyediaan informasi produk dan/atau layanan;
- c. penyampaian informasi produk dan/atau layanan;
- d. pemasaran produk dan/atau layanan;
- e. penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan;
- f. pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan; dan
- g. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan.

- a. Product and/or service design;*
- b. Provision of product and/or service information;*
- c. delivery of product and/or service information;*
- d. marketing of products and/or services;*
- e. formulation of agreements related to products and/or services;*
- f. provision of services for the use of products and/or services; and*
- g. complaint-handling and dispute settlement for products and/or services.*

Dan selanjutnya memuat:

and furthermore consist of:

- a. kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;

- a. equal access to every Consumer;*

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> b. layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia; c. perlindungan aset Konsumen; d. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; e. informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; dan f. mekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen. | <ul style="list-style-type: none"> <i>b. special services related to Consumers with disabilities and the elderly;</i> <i>c. protection of Consumers' assets;</i> <i>d. protection of Consumers' data and/or information;</i> <i>e. information on complaint handling and settlement submitted by Consumers; and</i> <i>f. mechanisms for the use of Consumers' personal data and/or information.</i> |
|--|---|

Kebijakan dan prosedur ini penting disusun untuk melindungi kepentingan masyarakat dan pada akhirnya menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan.

This Policies and procedures is important to be prepared to protect the general public interests and in the end to maintain the public trust towards banking institution.

PENEGAKAN KODE ETIK

ENFORCEMENT OF CODE OF ETHICS

1. PERAN DAN TANGGUNG JAWAB ROLES AND RESPONSIBILITIES

Karyawan wajib:

- Mempelajari, memahami, menaati, dan melaksanakan Kode Etik.
- Menjalankan prinsip LInK dan HELP dalam kegiatan sehari-hari dalam kaitannya dengan hubungan antara atasan dan bawahan.
- Melaporkan kepada atasan atau melalui saluran *whistle blowing* apabila mencurigai terjadinya pelanggaran maupun percobaan pelanggaran Kode Etik.

Employees must:

- *Learn, understand, obey, and implement the Code of Ethics.*
- *To implement HoRenSo principle in daily activities related to the relation between supervisor and staff.*
- *Report to your supervisor or through the whistle blowing channel if you suspect a violation or attempted violation of the Code of Ethics.*

Atasan wajib:

- Memberikan penjelasan dan meminta anggota tim kerjanya untuk membaca dan memahami Kode Etik.
- Memastikan setiap Karyawan dalam unit kerjanya menjalankan Kode Etik.
- Melakukan sosialisasi Kode Etik kepada Karyawan dalam unit kerjanya.
- Berperan aktif dalam membina Karyawan dan menyelesaikan pelanggaran Kode Etik.
- Melaporkan dan melakukan eskalasi suatu kecurigaan, indikasi, dan/atau kejadian pelanggaran kepada pihak yang berwenang.
- Menindaklanjuti setiap pelaporan pelanggaran Kode Etik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Supervisor must:

- *Provide explanations and ask members of their work team to read and understand the Code of Ethics.*
- *Ensuring that every employee in his work unit implement the Code of Ethics.*
- *Disseminating Code of Ethics to Employees in their work units.*
- *Play an active role in mentoring the staff and resolving violations of the Code of Ethics.*
- *Report and escalate a suspicion, indication and/ or occurrence of violations to the authorities.*
- *Follow up on any reports of violations of the Code of Ethics in accordance with established procedures.*

2. PELANGGARAN TERHADAP KODE ETIK VIOLATION TO CODE OF ETHICS

Penyimpangan, penyalahgunaan, kelalaian, dan/atau pelanggaran Kode Etik dapat dikenakan sanksi yang berlaku di Bank BTPN, termasuk secara perdata maupun pidana sesuai dengan kebijakan dan prosedur di Bank BTPN serta hukum dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, yang pada tingkat tertentu dapat mengakibatkan Pemutusan Hubungan Kerja dengan atau tanpa peringatan.

Karyawan yang mengetahui penyimpangan, penyalahgunaan, kelalaian, pelanggaran, dan/atau percobaan pelanggaran Kode Etik namun tidak melaporkannya, dianggap melanggar Kode Etik.

Deviations, misuse, neglect and/ or violation of the Code of Ethics may be subject to sanctions that apply at Bank BTPN, including both civil and criminal in accordance with Bank BTPN policies and procedures as well as the prevailing laws and regulations, which to some extent can result in termination of Employment with or without warning letter.

Employees who know of misuse, neglect, violations, and/ or attempted violations of the Code of Ethics but do not report it, are considered violate the Code.

WHISTLEBLOWING SYSTEM

Bank BTPN telah menyediakan sarana yang dapat diakses dengan aman dan mudah oleh Pelapor untuk menyampaikan pengaduan melalui saluran *whistleblowing*.

Saluran *whistleblowing* merupakan sarana pelapor untuk menyampaikan perbuatan/ perilaku/ kejadian yang berhubungan dengan tindakan fraud, pelanggaran hukum, peraturan perusahaan, kode etik, dan benturan kepentingan yang dilakukan oleh karyawan Bank BTPN dimana pengaduan berdasarkan itikad baik dan tidak bersifat keluhan pribadi (*personal grievance*) maupun fitnah.

Bank BTPN akan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan sesuai dengan kriteria pengaduan yaitu:

1. Pelapor memberikan identitas diri yaitu nama pelapor, diperbolehkan tanpa mengungkapkan identitas (anonim).
2. Nomor telepon/ alamat email yang dapat dihubungi.
3. Pengaduan sekurang-kurangnya menjelaskan (4W1H) yaitu Apa yang terjadi? (*What*), Kapan terjadinya? (*When*), Dimana terjadinya? (*Where*), Siapa yang melakukan? (*Who*), Bagaimana terjadinya? (*How*).

Bank BTPN menjamin kerahasiaan data diri pelapor dan memberikan jaminan perlindungan kepada Pelapor terhadap segala bentuk tekanan sehubungan dengan Pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor.

WHISTLEBLOWING SYSTEM

Bank BTPN has provided tools that can be accessed safely and easily by the whistleblower to report through the whistleblowing channel.

Whistleblowing channel is a reporting facility to convey actions/ behaviors/ events occurred related to fraud, legal violations, company regulations, code of ethics, and conflicts of interest done by Bank BTPN employees whereby the report is based on good faith and are non-personal complaints (personal grievance) or slander.

Bank BTPN will follow up the report submitted in accordance to the criteria for reports, namely:

1. *Whistleblowers provide personal identity, containing name of the Whistleblowers, it is allowed without revealing his identity (anonymous).*
2. *Phone number / email address that can be contacted.*
3. *Reports at least clear (4W1H) i.e. What happened? (What), When did it happen? (When), Where did it happen? (Where), Who did? (Who), How did it happen? (How).*

Bank BTPN guarantees the confidentiality of the Whistleblowers personal information and provides a guarantee of protection to the Whistleblowers against all forms of pressure in connection with Reports submitted by them.

- Laporkan setiap pelanggaran dari Kode Etik/ *fraud*.
- Perlindungan kepada pelapor dan jaminan kerahasiaan informasi.
- *Report any violations of the Code of Ethics/ fraud.*
- *Protection of Whistleblowers and guarantees of confidentiality of information*

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui:

- Hotline: 6221300 26 200 EXT. 16278
- Email: Ayolapor@btpn.com
- Whatsapp: 0858-8000-0123
- Tatap Muka: Operational and Fraud Risk Management
- Surat ditujukan kepada: Operational and Fraud Risk Management, Menara BTPN, lantai 35, Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung Kav. 5.5-5.6, CBD Mega Kuningan Jakarta Selatan 12950

Whistleblower can deliver their complaint through:

- *Hotline: 6221 300 26 200 Ext. 16278*
- *Email: Ayolapor@btpn.com*
- *Whatsapp: 0858-8000-0123*
- *Physical: Operational and Fraud Risk Management*
- *Mail to Operational and Fraud Risk Management, Menara BTPN, lantai 35, Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung Kav. 5.5-5.6, CBD Mega Kuningan Jakarta Selatan 12950*

**PERNYATAAN MENGENAI
ANTI-FRAUD & PAKTA INTEGRITAS
DAN KODE ETIK
PT BANK BTPN TBK ("Bank")**

**STATEMENT OF
ANTI-FRAUD & INTEGRITY PACT
AND CODE OF ETHICS OF
PT BANK BTPN TBK (the "Bank")**

Merujuk kepada:

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti *Fraud* bagi Bank Umum.
- Pedoman Tata Kelola Bank.
- Kebijakan Strategi Anti *Fraud* BTPN
- Kode Etik Bank.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Saya senantiasa akan mematuhi serta melaksanakan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dalam setiap kegiatan pelaksanaan operasional Bank.
2. Saya akan bertindak secara objektif dan berpegang teguh pada nilai-nilai etika dan moral, adil, transparan, konsisten serta menjunjung tinggi kejujuran dan komitmen.
3. Saya akan berperan aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan *Fraud*, termasuk tidak terbatas pada dilakukannya KYE (*Know Your Employee*) secara berkala, dan melakukan pelaporan dalam hal terjadinya *Fraud* di lingkungan Bank.
4. Saya bersedia untuk menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) termasuk penyuapan.
5. Saya akan bersifat kooperatif dalam setiap proses penyelidikan atau pemeriksaan jika suatu saat terdapat pelaporan *Fraud* yang melibatkan saya atau dalam rangka meminta keterangan (saksi), termasuk dalam proses pemeriksaan semua peralatan dan fasilitas kerja kantor maupun pribadi (bila diperlukan) termasuk namun tidak terbatas pada Laptop, Desktop/ PC, Tablet, Handphone.
6. Saya akan melaporkan kepada *Operational and Fraud Risk Management* melalui saluran

With reference to:

- *Regulation of the Indonesia Financial Services Authority No.39/POJK.03/2019 Concerning the implementation of Anti Fraud Strategies for Commercial Banks.*
- *The Corporate Governance Manual of the Bank*
- *Anti Fraud Strategy Policy of BTPN*
- *The Code of Ethic of the Bank*

I hereby declared that:

1. *I will always comply and implement the prevailing rules and regulations in every operational activity of the Bank.*
2. *I will act objectively and uphold ethical and moral, fair, transparent, consistent values, as well as uphold the honesty and commitment.*
3. *I will play an active role in efforts to prevent and eradicate Fraud, including but not limited to periodic KYE (Know Your Employee) and willing to report any fraud event in the Bank's environment.*
4. *I am willing to create a work environment free from corruption, collusion and nepotism including bribery.*
5. *I will be cooperative in every process of investigation or examination if at any time there is a Fraud report related to me or in the context of asking for information (witness), included in the process of checking all office equipment and personal facilities (if needed) including but not limited such as Laptops, Desktops/ PCs, Tablets, Mobiles.*
6. *I will report to the Operational and Fraud Risk Management through the Whistleblowing*

pelaporan *Whistleblowing* apabila menemukan dan/ atau mengetahui tindakan atau kejadian *Fraud* atau yang berpotensi *Fraud* yang dilakukan oleh pihak manapun dalam waktu 1 x 24 Jam (hari kerja) beserta dokumen/ bukti pendukungnya.

reporting channels, if I find and/or know about the actions or incidents of Fraud or potential Fraud committed by any party within 1 x 24 hours (Working days) along with supporting documents/evidence.

7. Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan internal jika oleh Bank diputuskan bersalah dalam kasus fraud dan bersedia menerima risiko apapun atas hal tersebut termasuk persetujuan untuk menampilkan foto wajah saya sebagai bentuk kampanye pencegahan fraud di bank. Selain itu saya juga melepaskan Bank dari segala kewajiban dan tuntutan hukum apapun yang akan timbul di kemudian hari (termasuk atas pemberian persetujuan disini), serta berkewajiban mengganti kerugian yang diderita oleh Bank dan/atau nasabah bank atas perbuatan dimaksud.

7. I am willing to accept any sanctions in accordance with internal rules if the Bank found me guilty of fraud act and I am willing to accept any risk, including agreeing to display picture of my face as a form of fraud prevention campaign within the Bank. In addition, I also release the Bank from any obligations and lawsuits that may arise in the future (including for providing my consent), and I am obliged to compensate any losses suffered by the Bank and/or Bank's customers for the said act.

8. Saya telah membaca, mempelajari, dan memahami isi Kode Etik, dan bersedia untuk mentaati dan melaksanakan Kode Etik dengan sebaik-baiknya.

8. I have read, studied and understood the contents of the Code of Ethic, and willing to obey and implement the Code of Ethics to the best of my ability.

9. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan pelanggaran atas Kode Etik, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Bank.

9. If in the future I am proven to have violated the Code of Ethics, then I am willing to be the subject to sanctions in accordance with the prevailing regulations at the Bank.

Demikian saya menyatakan pernyataan secara sadar, atas kemauan sendiri dan tanpa ada paksaan baik pikiran, mental dan fisik dari siapapun dan/ atau apapun dan/ atau bagaimanapun.

Thus, I declare this statement consciously, on my own volition and without coercion either mind, mental and physical, from anyone and/or anything and/ or whatever.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan
Stated by,

TTD

Nama/*Name*
NIK/*Employee ID*